

Слушать и меняться









November 1951



**МЫ НЕ
СЛУШАЕМ**

Любим говорить

Продукты и услуги

- ★ [Банковские карты](#)
- ★ [Вклады: накопительные счета и депозиты](#)
- ★ [Пакеты услуг](#)
 - [Инвестиционные услуги](#)
 - [Страховые услуги](#)
 - [Индивидуальный банковский сейф](#)
 - [Инкассация](#)

Работа со счетом и картой

- ★ [Интернет-банк «Альфа-Клик»](#)
- ★ [Мобильный банк «Альфа-Мобайл»](#)
 - [SMS-банк «Альфа-Чек»](#)
- ★ [USSD-банк «Альфа-Диалог»](#)
- [Телефонный Центр «Альфа-Консультант»](#)
 - [Банкоматы](#)
- ★ [Перевод с карты на карту онлайн](#)
 - [Перевод средств](#)
 - [Мобильное приложение «О!рр»](#)
 - [Мобильное приложение «Отдай долг»](#)
 - [Мобильное приложение «Мои кредиты»](#)
 - [Онлайн-платежи в «Одноклассниках»](#)
 - [Конвертация валюты](#)

Кредитование

- [Кредитные карты](#)
- ★ [Двусторонняя карта «Близнецы»](#)
 - [Кредит наличными](#)
 - [Кредитная карта «Быстрая»](#)
 - [Кредит наличными «Быстро»](#)
 - [Потребительское кредитование](#)
 - [Ипотечное кредитование](#)
 - [Автокредитование](#)
 - [Погашение кредита](#)

Зарплатным клиентам

- [Зарплатные карты](#)
- [Зарплатный проект](#)
- [Кредитование и другие услуги](#)
- [Акции](#)
- [Альфа-Профи](#)

Информационная поддержка

- ★ [Документы и тарифы](#)
 - [Гид по финансам](#)
 - [Подписка на новости](#)
 - [Ваша безопасность](#)
 - [Часто задаваемые вопросы](#)
 - [Альфа-Банк в социальных сетях](#)
 - [Информация для иностранных граждан](#)

Элитное обслуживание


- [А-КЛУБ — Private Banking](#)
- [Пакет услуг «Максимум»](#)
- [S7 Platinum Black](#)
- [Aeroflot MasterCard World Black Edition](#)

+ 6 сущностей при
подключении



Ежегодная комиссия за обслуживание основной карты, в т.ч. в случае её досрочного перевыпуска (по причине утраты)			
Visa, MasterCard	от 625 руб.	от 2375 руб.	от 4250 руб.
MasterCard PayPass, Visa PayWave	от 725 руб. (VISA Classic PayWave и MasterCard Standard PayPass не выпускаются с 09.06.2014)	от 2475 руб.	от 4350 руб.
«Аэрофлот» MasterCard	от 875 руб.	от 2625 руб.	6250 руб.
«S7 PRIORITY» Visa	1225 руб.	3250 руб.	6250 руб.
«Космо-карта» Visa	1125 руб.	—	—
«Мужская карта» Visa	1225 руб.	—	—
«М.Видео-БОНУС» MasterCard	1225 руб.	—	—


С полными условиями кредитования вы можете ознакомиться в разделе [«Тарифы на кредитные карты»](#)

 Памятка по условиям кредитной карты
[ram_kk.pdf](#), 293,1 КБ

3 декабря 2014 выпуск кредитных карт с валютным счетом временно приостановлен.

1 30

 Tweet 25

 В 112

 +1

 +1



Тарифы на кредитные карты с беспроцентным периодом 60 дней

Для просмотра информации по одному или нескольким параметрам сравнения воспользуйтесь системой фильтров. Выберите интересующие параметры. Таблица будет отображена соответственно вашему запросу. Для отключения любого параметра нажмите на него повторно.

- Тарифы по кредитной карте [«100 дней без процентов»](#)
- Тарифы по кредитной карте [Aeroflot-MasterCard World Black Edition](#)
- Тарифы по кредитной карте [S7 Priority — Visa — Black PayWave](#)

[Распечатать](#)

Категория Кредитной карты

VISA Classic,
MasterCard Standard,
VISA Green PayWave,
MasterCard Standard PayPass,
VISA Classic PayWave

VISA Gold,
Gold MasterCard,
MasterCard Gold PayPass,
VISA Gold PayWave

VISA Platinum
Platinum Mas
MasterCard P
VISA Platinum

Условия кредитования

Кредитный лимит для клиентов Московских

**подразделении
ОАО «АЛЬФА-БАНК»**

В рублях РФ	10 800 — 150 000	10 800 — 300 000	150 001 — 750 000
В долларах США	360 — 5 000	360 — 10 000	5 001 — 25 000
В евро	270 — 3 800	270 — 7 600	3 801 — 19 000

**Кредитный лимит для клиентов Региональных
подразделений
ОАО «АЛЬФА-БАНК»**

В рублях РФ	5 000 — 150 000	5 000 — 300 000	150 001 — 600 000
-------------	-----------------	-----------------	-------------------

Процентная ставка по кредиту,
% годовых
(размер ставки зависит от предоставленных
клиентом документов, устанавливается
в индивидуальном порядке специалистами банка,
при рассмотрении пакета документов) для карт с
льготным периодом 60 дней

В рублях РФ	24,99% – 37,99%	23,99% – 38,99%	23,99% – 38,99%
-------------	-----------------	-----------------	-----------------

Процентная ставка по кредиту,
% годовых
(размер ставки зависит от предоставленных
клиентом документов, устанавливается
в индивидуальном порядке специалистами банка,
при рассмотрении пакета документов) для карт с
льготным периодом 100 дней

В рублях РФ	24,99% — 37,99%	24,99% — 37,99%	24,99% — 37,99%
-------------	-----------------	-----------------	-----------------

Выпуск кредитной карты

Заголовок для Аэро	Standard	Gold	Platinum
Выпуск основной и дополнительной карты ^{1 2}	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно

Выпуск кредитной карты

Заголовок для Аэро	Standard	Gold	Platinum
Выпуск основной и дополнительной карты ^{1, 2}	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Срочный выпуск Основной карты (1 рабочий день)	услуга не предоставляется	услуга не предоставляется	услуга не предоставляется
Выпуск виртуальной карты MasterCard Virtual к счету кредитной карты при подаче заявления через Интернет-банк «Альфа-Клик»	49 руб.	49 руб.	49 руб.

Перевыпуск кредитной карты

Перевыпуск карты в случае повреждения карты, утраты ПИН, необходимости изменения имени на карте	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Перевыпуск карты по заявлению клиента при утрате ³ карты	270 руб.	270 руб.	270 руб.
Экстренный (в течение 72 часов) перевыпуск карты в случае утраты за пределами России	6 750 руб.	Бесплатно	Бесплатно

Обслуживание основной кредитной карты

Ежегодная комиссия за обслуживание основной карты, в т.ч. в случае ее досрочного перевыпуска (по причине утраты)

Visa, MasterCard	875 руб. ⁴ / 625 руб. ⁵	3 000 руб. ⁶ / 2 375 руб. ⁷	5 500 руб. ⁸ / 4 250 руб. ⁹
MasterCard PayPass, Visa PayWave	975 руб. / 725 руб. (VISA Classic PayWave и MasterCard Standard PayPass не выпускаются с 09.06.2014)	3 100 руб. / 2475 руб.	5 600 руб. / 4 350 руб.
«Аэрофлот» MasterCard	875 руб. ¹⁰ / 1 225 руб. ¹¹	3 250 руб. ¹² / 2 625 руб. ¹³	6 250 руб.

«37 PRIORITY» visa	1 225 руб.	3 250 руб.	6 250 руб.
«Уральские Авиалинии» Visa	1 225 руб.	17 500 руб. ¹⁴ / 25 000 руб. ¹⁵	25 000 руб.
«Минуты за покупки» Visa	1 175 руб.	—	—
«Космо-карта» Visa	1 125 руб. (для карт, выпущенных до 15.05.2014 г.), 1 225 руб. (для карт, выпущенных после 15.05.2014 г.)	—	—
«Мужская карта» Visa	1 225 руб. (для карт, выпущенных до 15.05.2014 г.), 1 325 руб. (для карт, выпущенных после 15.05.2014 г.)	—	—
«М.Видео-БОНУС» MasterCard	1 225 руб.	—	—
«Метрокарта» MasterCard	1 125 руб.	—	—
«Моя Альфа» с индивидуальным дизайном Visa, MasterCard	975 руб.	—	—
«Перекресток» MasterCard	1 225 руб.	—	—
«Волшебная карта» Visa	1 225 руб.	—	—
Visa Classic Unembossed	625 руб. ¹⁶	—	—
Обслуживание счета кредитной карты — от текущей задолженности ¹⁷ ежемесячно	Visa Unembossed 1,99% ¹⁸ VISA Classic, MasterCard Standard, VISA Green, MasterCard Standard PayPass, Visa PayWave - комиссия не взимается	0%	0%

Обслуживание дополнительной кредитной карты

...и так 19 страниц
тарифов



- Часто проблема которую мы решаем размыта
- Либо мы решаем свою проблему

НЕ ДОРАБАТЫВАЕМ

Наверняка и вы и ваши клиенты
недорабатывают в своей отрасли



ПОЧЕМУ?

- Профессионализм, разные субкультуры, формализм и канцелярит, личная БЕЗответственность, разные ценности

- О клиенте вообще тут никто не думает

- А если думает, то достигли успеха?
- Как услышать?
- Как понять, что получилось?

НАШ ПУТЬ



- Субкультуры. Объединение в Лаб
- Формализм, канцелярит – тесные команды
- личная ответственность. Все её хотят на самом деле.
- Не те люди сами отсеиваются.

- продуктологи
- Итеративность
- Без слонов
- Lean, Agile, Customer
Development для каждой
продуктовой группы,
своя методология «8-ка»

МЫ РЕШАЕМ ПРОБЛЕМУ КЛИЕНТА



Не надо делать как Facebook Messenger.
Надо делать как выбор своего логина в [Алифа-Клик](#).



Владимир Мельников
«Проблема должна быть доказана и масштабна»

ПОИСК ПРОБЛЕМЫ

– CustDev давно
известен, но как же
делать этот «**get out of
the building?**»

АВТО

– История

АВТО

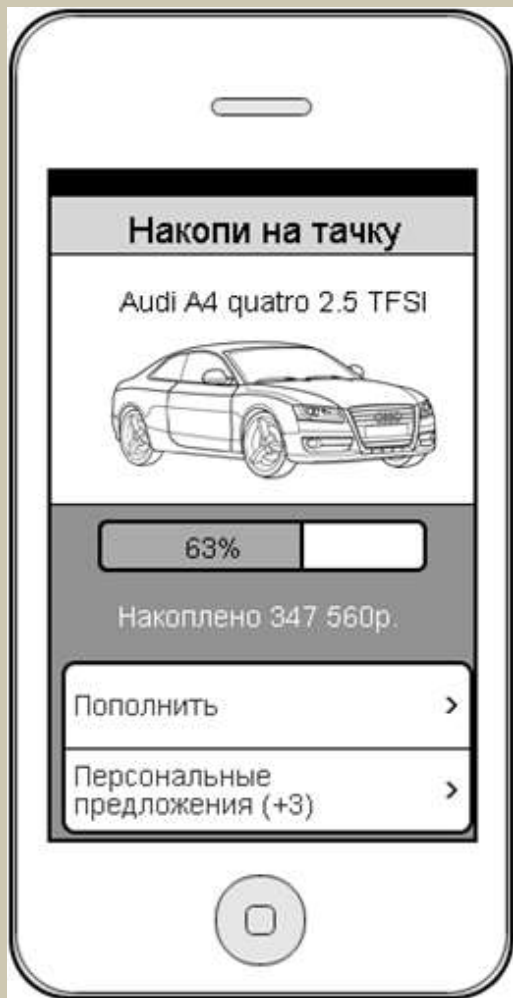
- История
- Мечты

MobileFirst

Data
Driven
Marketing

ODC

Ощущение
пустого
рынка



АВТО

- История
- Мечты



Копите на автомобиль?
Есть способ купить по ценам ниже рыночных!

Особые условия для клиентов Альфа-Банка от партнёрских дилерских центров



1 Указывайте параметры желаемого автомобиля

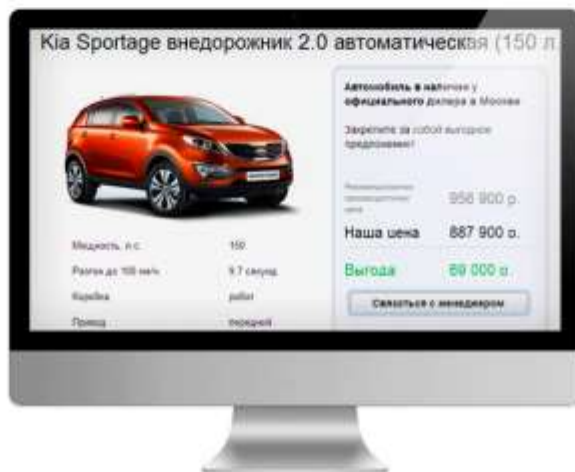


2 Получаете лучшие предложения от автодилеров



3 Если предложение понравилось — менеджер связывается с вами

Предложения приходят на email или прямо в «Альфа-Клик»



Почему это выгодно?

АВТО

- История
- Мечты
- MVP

АВТО

- История
- Мечты
- MVP

А Альфа-Банк

«Альфа-Лид»

«Альфа-Лид» — закрытая система, позволяющая автодилерам таргетировать персональные предложения о покупке автомобиля клиентам Альфа-Банка.

Активные клиенты

В данном разделе вам отображаются клиенты, давшие согласие раскрыть свои персональные финансовые цели. Вы можете направить им свои предложения, в случае, если они соответствуют пожеланиям клиента о модели, цене и прочих условиях.

Основные требования клиентов

ID клиента	Модель	Уточненные данные о покупке	Целевая сумма	Только эта модель	Не больше целевой суммы	Только в наличный	Кредит	Документы
6F3249	BMW 760	0	0	✓	✓	✓	✓	Бюджет 1000
C3336T	VAZ 2109	0	0	✓	✓	✓	✓	Машина в кредит
E104DC	Lamborghini Diablo	0	0	✓	✓	✓	✓	Сквозь юнг Lamborghini
E104DC	Renault Logan	0	0	✓	✓	✓	✓	Классика
E104DC	Ford Fiesta	0	0	✓	✓	✓	✓	Средний класс
E104DC	Ford Fiesta	0	0	✓	✓	✓	✓	Средний класс

Сделанные предложения

Клиент Автомобиль Цена Дата Сопроводительный текст

АВТО

- История
- Мечты
- MVP

Администрирование Django

Добавить комментарий, добавить, изменить пароль / выйти

Меню: Главная / Заказы

Выберите заявку для изменения

Найти:

Действия:

Выбор: Выявить Выбрана 0 объектов из 73

ID заявки	ID авто	Дилеры	Марка автомобиля	Модель автомобиля	Целевая сумма	Только эту неделю	Не больше целевой суммы	Только авто в наличии	Преодолевать автокредит	Действие
AN1Y3H	360238	Ижевск	Ижевск	кайрат	60000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 м
AFH03P	853P76	Амурск	Дукет	Дукет	40000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7 м
ACACN3	307134	Шарья	Крузе	Крузе	50000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 м
BE3D059	4A29CA	ВАЗ	Петрол	Петрол	50000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 м
BAW2HA	4C324E	Либя	Либя	Либя	30000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 м
ANQAI2	С1117E	Ижевск	Сайрус 2014	Сайрус 2014	20000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33 м
AE7WQ1	20C0A8	осва	отелья	отелья	80000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 м
ADW039	1C871A	Труда	Анна,Соня	Анна,Соня	80000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 м
AFCD43	807E11	НСНДА	СБ-2.4 EXECUTIVE SAT	СБ-2.4 EXECUTIVE SAT	180000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 м
AC3BK2	4E0392	Фя	Свят	Свят	70000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28 м
AAQY3L	24545E	Рендер	Селлес	Селлес	80000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27 м
ANB88	3A77C4	Жер	Полана	Полана	40000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26 м
AAON8P	3B724E	Балуган	Купи	Купи	130000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 м
AE0479	7E11D0	Омск	Крилла	Крилла	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 м
ADPN2L	88863C	Рис	кооп	кооп	70000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23 м

FAIL

АВТО

– Разворот

АВТО

– Мир дилера:
эмоции, Джо,
люди не
знают, что
хотят



ABTO

– DT

ΠΡΟ DESIGN THINKING

– «КОДОВОЕ СЛОВО»

– «кодовое слово»

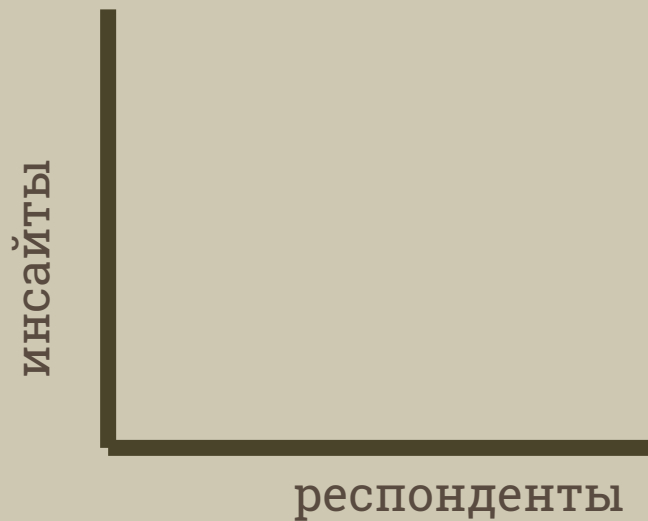
– Качественное, количественное

- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка

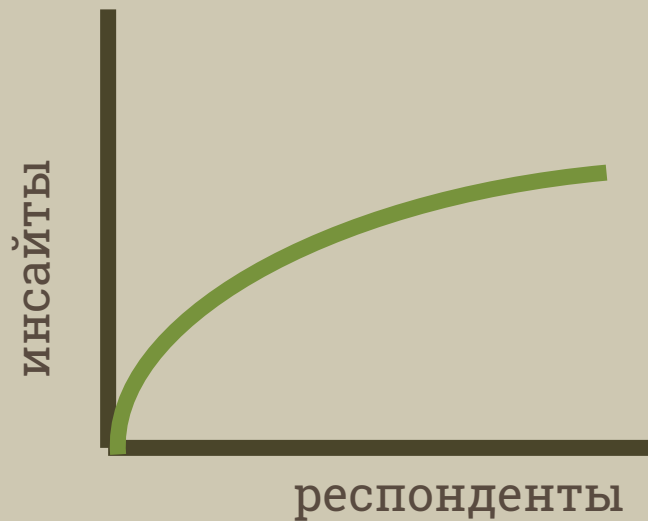
- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком

- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории

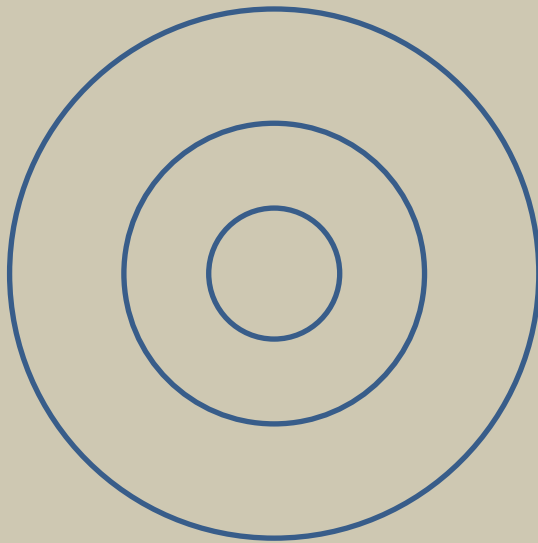
- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории
- Эмоции



- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории
- Эмоции
- Какое кол-во нужно для опроса

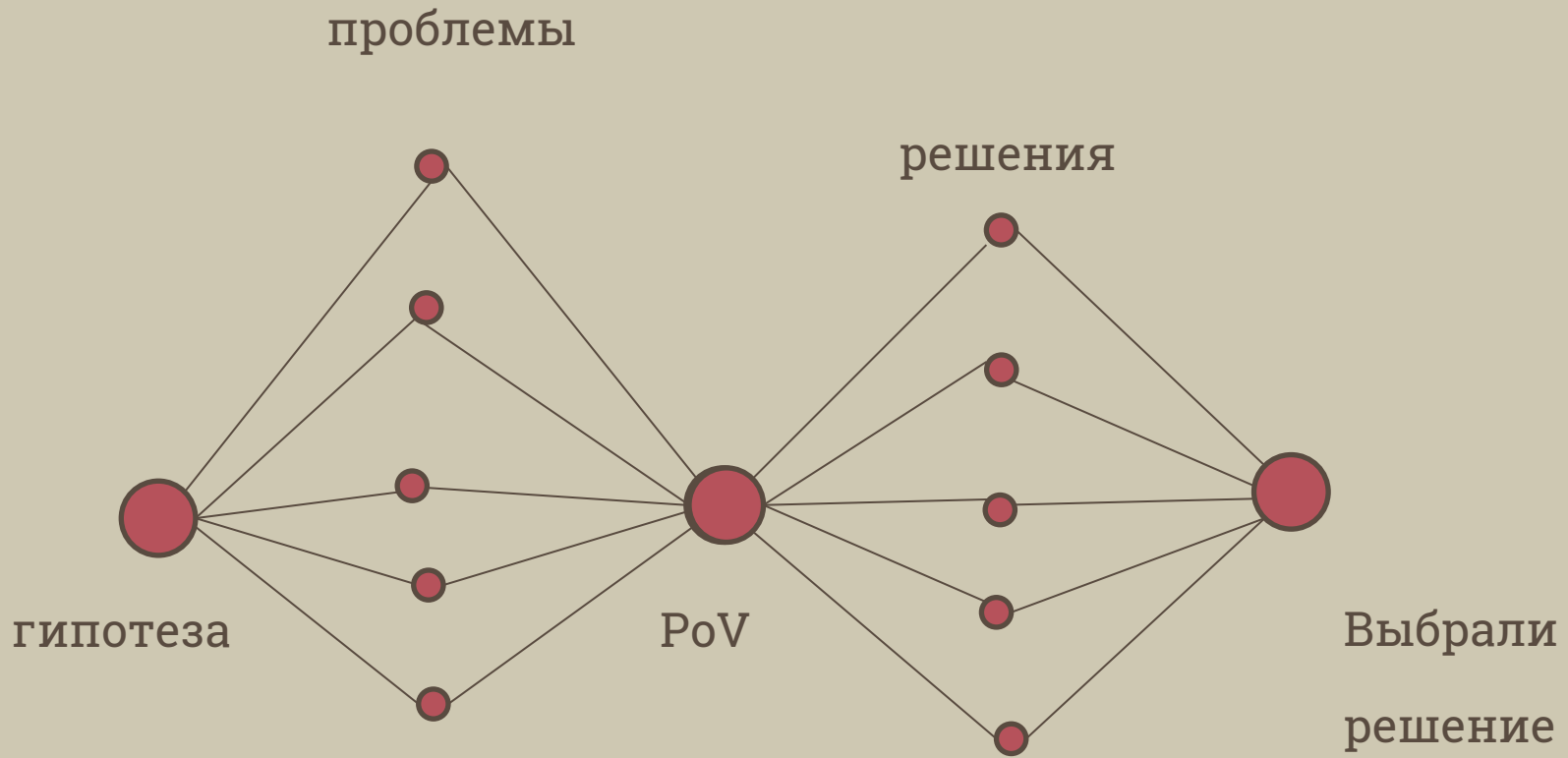


- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории
- Эмоции
- Какое кол-во нужно для опроса



- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории
- Эмоции
- Какое кол-во нужно для опроса
- Экстремальные, пограничные

- «кодовое слово»
- Качественное, количественное
- Глубинка
- Открытые вопросы, быть дураком
- Истории
- Эмоции
- Какое кол-во нужно для опроса
- Экстремальные, пограничные
- GAPS



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ!

Курсы...

I Этап: недостаток структурированной, доступной, поштатной информации о комплектациях, опциях, особенностях авто.

II Этап: менеджеры, тест-драйв, время на разведку

III Этап: вариативность наших, цен, скидок. Надо соотносить количество параметров + время на разведку

INSIGHT

- сильное влияние окружения (семья, друзья и т.д.)
- влияние бренда
- Основная эмоция: экстерьер и интерьер
- как считать ТСО?
- заинтересованность и забота
- безнал мотивирует
- скидки и бонусы (триггер)

ИНВЕСТИЦИИ

Yield'ите

КОЛОТИТЬ!!!!

Make impact
Сог.

интерес
набень

+1

нет
долгосрочна
люмпс.

коммисия
950

молодому
свой само
не орать

Недвижка
круто, но
дорого

недвижка
то дорого
в связи с
ипотекой

не полато
то будет
с рывком,

есть страх,
это "кнут"

есть риск
это "кнут"

дорогой
вход в
фонд

Свои не
готов в
свои бы

Вложишь
в компан.
= ОК;
ИТ, ИР, Кин

Долгосрочн
товар, кот.
нет в РФ
→ инвестич

Кредит
под 10, что
и дорожает

Investing

Стратегия
под ИИ

Коммисия

есть риск
в фонде
брокерский
Упд...

есть
"карзина
акций"

Клиний %
по входе

Будет
влияет
как
гарантия

есть
привлекна
к
TOP Бондан

ПИФ →
не полато
туда уходят
деньги

хотел
коммисия

Сбереже
ше
Алоншо

20%
это ОК

>20%
инвестиция

есть
Норвегия
Австралия
Канада

Сбереже
не потерн

Сберее
с мин.
риском

Ситуация
надо
экономия

недвижка
= перспектив

рост
земел
и
клиний
доход
клиний

Колл.
недвижат

Сбереже
не потерн

Сберее
с мин.
риском

Ситуация
надо
экономия

Сложно коммис
и в. шного
кредитов

Мало конвен
интервенции

Хотел
знать
коммисия

есть
эмоционал
привлжна
Tesla
± ОК

препараты
гарантия

Альтернатв.
Зеркала

ЗОЛОТО =
не интересн
тоже, что и
с. у. АТЛН

ЗОЛОТО
не унаде

ТУМБОЧКА
→ это
хлп...

ФЫСТО
СНОТЪ
MUST HAVE

Плохой
оптимальн с
Бизнесом
(- нечестн)
↓
Нет гарантии

акции =
не интересн

Брокеры
впаривают

Сложно ПИФ,
недвижка
интервенция
и атона

\$ Купитъ
по шкатулке
угодно

и музыка
в
знает
содержимка

Знать
лучше
визуализация

Фактор
мизиро
зубкалета
Хорошо
МОХО

ЗОЛОТО =
не интересн
тоже, что и
с. у. АТЛН

ЗОЛОТО
не унаде

денежит
не гдеть
летчик

20%
угодн
13%

акции
нет, ок.
то атона
и заборо

Купитъ
в ПИФ
и...

Знать
лучше
визуализация

Фактор
мизиро
зубкалета
Хорошо
МОХО

ЗОЛОТО =
не интересн
тоже, что и
с. у. АТЛН

ЗОЛОТО
не унаде

– Риск и доходность

- Риск и доходность
- Копят на черный день

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц
- Боль от проигрыша сильна

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц
- Боль от проигрыша сильна
- Сильное влияние окружение

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц
- Боль от проигрыша сильна
- Сильное влияние окружение
- Сбереечь нежелают приумножить

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц
- Боль от проигрыша сильна
- Сильное влияние окружение
- Сберечь нежели приумножить
- Суррогаты доверия

- Риск и доходность
- Копят на черный день
- Горизонт планирования – 1 месяц
- Боль от проигрыша сильна
- Сильное влияние окружение
- Сбереечь нежелали приумножить
- Суррогаты доверия
- Глобальные прогнозы, локальные тактики



Дизайн-мышление.

Гайд по процессу.

версия	2.0
год	2013
источник	"An introduction to Design Thinking PROCESS GUIDE" d. School
редактор	Мария Сташенко, Лилия Чуева





Исследование «Инвестиции и сбережения физических лиц»

Альфа-Лаборатория
2015

Инвестиции и сбережения физических лиц

в
состояния
эсходов
накоплениями
с накоплениями
плени
валют
денных средств
ов по сумме
ов по валюте
кладов
рования
2014
представления россия
ости и надежности активов в представлении
курс рубля
и ситуации в стране
и ситуации в семье

+ DT

Альфа-Волны



ИНВЕСТИРОВАТЬ В ЛУЧШИХ



Лучшие
мира

+22,2%
ЗА ГОД

Лучшие ИТ-к



ПОДЕЛИТЬСЯ

16,2%
ЗА ГОД

ОТ 5000 Р
МИНИМУМ

Традиционная
Америка



ИТОГО

- Взять лучшие практики Lean, Agile
- Попробовать DT
- **Слушать и меняться самому**

- Nikita.abramenko@gmail.com