

# Case Study



Обогащая Традиции Новыми Технологиейми

## Банк SIAB: клиентоориентированный подход к программам лояльности

### О клиенте

Банк SIAB был основан 27 марта 1995 года и предоставляет полный спектр банковских услуг для физических и юридических лиц в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

В своей работе банк фокусируется на использовании высоких технологий и прагматичных инновациях. В сфере розничных услуг банк предлагает широкую линейку вкладов и карточных продуктов: предоплаченных, дебетовых, карт с кредитным лимитом и карт с функцией cash back, услуги по SMS- и e-mail-оповещению, страхование выезжающих за рубеж, а также удобные дистанционные сервисы: интернет-банк, мобильный банк.

Секрет успешной стратегии развития бизнеса банка SIAB кроется в сочетании высокотехнологичных инноваций с удобством предлагаемого сервиса. Сегодня банк является одним из наиболее современных и высокотехнологичных финансовых институтов Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

### История сотрудничества

Сотрудничество Compass Plus с банком SIAB началось в 2009 году с покупки банком продуктов линейки TranzWare для построения собственного процессингового центра и развития своего розничного банковского бизнеса. С тех пор партнерство только укреплялось, и был реализован не один успешный проект, в том числе SIAB Online и SIAB Mobile, в рамках дистанционного банковского обслуживания, а также выпущены пополняемые предоплаченные карты, предназначенные для оплаты товаров в точках, принимающих карты MasterCard. На начальном этапе проекта по внедрению новой программы лояльности клиентов банк вновь обратился к Compass Plus за поддержкой.

### Цели

В последние годы в России существенно возросло количество довольно выгодных для клиентов программ лояльности, предлагаемых как банками, так и розничными предприятиями. Стараясь опередить тенденции рынка, банк SIAB запустил уникальную по своей гибкости программу лояльности, участниками которой могут быть сразу несколько различных торговцев, что удобно для клиентов. Основной целью проекта стала реализация нескольких продуктов программы лояльности и предоставление клиентам возможности выбора наиболее подходящей для них программы.

### Реализация

С помощью Compass Plus в 2012 году банк SIAB запустил продукт Cashback Online, совмещающий в себе функциональность международной дебетовой карты и универсальной дисконтной карты. Подключенные к Cashback Online держатели карт могут оформить овердрафт и, при выборе соответствующего продукта лояльности, воспользоваться преимуществами карты World Elite MasterCard. Кроме того, Cashback Online позволяет клиентам получить мгновенный cashback в размере от 1 до 5 % от общей стоимости покупок по картам.

В целях реализации проекта банк разделил торговцев на категории по основному виду деятельности и объединил торгово-сервисные предприятия в определенные группы: продовольственные магазины, гипермаркеты, автозаправочные станции, кассы по продаже билетов, рестораны, предприятия индустрии развлечений и пр. Далее для каждой группы был установлен индивидуальный процент cashback от суммы совершенной покупки.

## История



[www.siab.ru/eng](http://www.siab.ru/eng)

**Клиент:**  
банк SIAB

#### Задача:

- запустить программу лояльности, доступную нескольким торговцам;
- вести в действие новую систему поощрения клиентов: путем мгновенного возврата части стоимости покупки (cashback);
- создать несколько продуктов в рамках программы лояльности.

#### Реализация:

- торгово-сервисные предприятия (ТСП) разделены на категории в соответствии с видом деятельности;
- для каждой категории ТСП установлен индивидуальный процент cashback (процент от покупки, возвращаемый на счет клиента);
- на стороне TranzWare Card Management System определены и настроены программные блоки по возврату cashback на карты клиентов;
- настроено SMS-информирование клиентов о сумме начисленного cashback после совершения покупки.

#### Результат:

- банк ввел 15 различных категорий торгово-сервисных предприятий и запустил 4 продукта программы лояльности;
- более 30 000 физических лиц подписались на программу лояльности;
- общая сумма cashback в среднем составляет \$55 000 в месяц.

Заявление клиента на участие в программе лояльности (оформленное онлайн или в отделении банка) обрабатывается во фронт-офисной системе банка; затем информация передается в TranzWare Card Management System, где создаются заготовки карт для технических клиентов, после чего производится их персонализация, что существенно ускоряет процедуру издания карт. Поскольку у банка было желание запустить несколько продуктов программы лояльности, в TranzWare Card Management System были поддержаны дополнительные атрибуты карты: идентификатор выбранной программы лояльности, идентификатор группы торговцев и ставки cashback для каждой конкретной группы. Вся информация обо всех совершенных в TranzWare Card Management System операциях передается в TranzWare Online в режиме реального времени по протоколу FIMI для дальнейшей активации и использования карты, а также подключения функции доступного клиенту овердрафта.

При осуществлении клиентом покупки по карте информация о карте и совершенной транзакции передается в процессинговый центр. При этом идентификатор программы лояльности извлекается из информации о карте, а идентификатор группы торговцев – из данных транзакции. Далее выбирается ставка cashback и процессинговый центр анализирует транзакцию, следуя предустановленным правилам, и рассчитывает сумму cashback. После этого сумма транзакции уменьшается на сумму полученной скидки. По завершении транзакции клиенту на телефон приходит SMS- с информацией об общей сумме покупки, сумме cashback и доступном балансе. Поскольку все расчеты производятся в режиме реального времени, программа отличается высокой скоростью работы и удобством использования.

## Результаты

На текущий момент банк SIAB запустил уже 4 продукта программы лояльности, предоставляя своим клиентам возможность выбора наиболее выгодных для них условий. В программах представлены 15 различных групп торговцев, для каждой из которых установлены индивидуальные ставки cashback. Программы лояльности банка SIAB продолжают набирать популярность. В настоящий момент на них уже подписались более 30 000 физических лиц, две трети которых являются активными участниками программ, а еще четверть пользуется картами не менее 20 раз в месяц. Общая сумма cashback клиентам составляет в среднем \$55 000 в месяц.

*«Благодаря новому продукту Банк в течение короткого времени привлек большое количество активных клиентов, – отметила Светлана Никитина, директор департамента банковских технологий и методологии Банка SIAB. – Максимально используя программную платформу TranzWare, Банк смог предложить розничному рынку современный платежный инструмент и поддерживать постоянный интерес к нему со стороны держателей карт. Высокотехнологичная платформа TranzWare позволяет Банку разрабатывать и внедрять инновационные и актуальные карточные продукты».*

## О компании Compass Plus

Compass Plus предлагает комплексные интегрированные и гибкие программные продукты и услуги в сфере электронных платежей, помогающие финансовым институтам оперативно реагировать на стремительно меняющиеся требования рынка. Клиентская база компании включает в себя розничные банки, процессинговые центры, а также национальные свитчинговые и персонализационные центры в странах Европы, Азии, Африки, Среднего и Ближнего Востока, Северной и Южной Америки. Имея более чем 25-летний опыт в области разработки приложений розничных банковских систем, Compass Plus помогает своим клиентам строить эффективные и надежные системы различного типа и масштаба, которые способствуют открытию новых источников дохода и увеличению прибыли.

Головной офис  
+7 (3519) 260 000, 260 444  
Enquiries.All@compassplus.com

Regional Headquarters, Asia Pacific  
+60 3 2178 6400  
AP.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, US & Canada  
+1 954 857 2777  
NA.Sales@compassplus.com

Региональное представительство по продажам  
и маркетингу в странах России и СНГ  
+7 (495) 229 5499  
DOM.Sales@compassplus.com

Regional Sales and Project Management, MEA  
+962 6 563 54 60  
MEA.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, LATAM  
+1 954 857 2777  
LAC.Sales@compassplus.com

Compass Plus Group Headquarters,  
Global Competence Centre  
+44 (115) 753 0120  
Enquiries.UK@compassplus.com

Regional Sales and Customer Support, Brazil  
+55 (21) 2611 7820  
LAC.Sales@compassplus.com

Follow us on  @Compass\_Plus  
 /CompassPlus  
 /company/compass-plus

## Продукты

### TranzWare Online

Уникальное по набору функциональных возможностей решение, обеспечивающее эффективное процессинговое обслуживание систем электронных платежей, межсетевой свитчинг и поддержку неограниченного количества устройств и каналов доставки. В дополнение к стандартным функциям, решение TranzWare Online оснащено такими новыми возможностями, как разработка прикладных алгоритмов (TranzWare Online Algorithmix) и удаленный доступ к процессинговому центру через веб-интерфейс (TranzWare Online FIMI).

### TranzWare Card Management System

Продукт с высокими техническими характеристиками, обеспечивающий эффективное управление бэк-офисными операциями финансового института. Гибкость решения TranzWare CMS позволяет разрабатывать широкий спектр финансовых продуктов, тем самым обеспечивая финансовому институту преимущество перед конкурентами и соответствие требованиям клиентов.

### TranzWare Internet Banking

Полнофункциональное приложение интернет-банка, базирующееся на наиболее современных технологических концепциях. Решение предоставляет широкие возможности для создания гибкого, максимально адаптивного интернет-банка: как для интеграции с внешними IT-решениями, так и для кастомизации пользовательских сервисов и интерфейсов. По сути, TranzWare Internet Banking предоставляет финансовым институтам возможность создать собственный уникальный интернет-банк и предлагать своим клиентам персонализированные финансовые сервисы.

### TranzWare Card Factory

Современное EMV-совместимое решение для эффективного управления процессом персонализации банковских карт любого типа, позволяющее эмитентам удовлетворить запросы любого рынка оперативно и экономически эффективно. Решение TranzWare Card Factory поддерживает персонализацию карт любых типов и полностью настраивается в соответствии с индивидуальными требованиями любого финансового института.