

Райффайзенбанк / EMAILMATRIX

Анна Суровых / Евгения Кузьмина

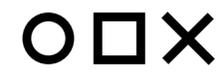
# КОНСЕРВАТИЗМ УХОДИТ В ПРОШЛОЕ: НОВЫЙ УРОВЕНЬ КОММУНИКАЦИИ В РАЙФФАЙЗЕНБАНКЕ



О чём поговорим:

1. Зачем менять стратегию коммуникации.
2. Основная гипотеза.
3. Боли и страхи в использовании банковских сервисов.
4. Эволюция тона общения в емейл-коммуникации.
5. Реактивация как способ возвращения интереса и лояльности.
6. Сегментация и визуальная концепция емейл-писем.
7. Чек-лист для реактивации.





РАЗВЕЕМ СТРАХИ – БЫСТРО,  
КАЧЕСТВЕННО, НАДЁЖНО.



КЛИЕНТЫ БАНКА  
НЕ ВСЕГДА ЗНАЮТ,  
ЧТО ОНЛАЙН-БАНК –  
ЭТО ПРОСТО, УДОБНО,  
А ГЛАВНОЕ  
БЕЗОПАСНО.



«ЛУЧШЕ  
ЗАВТРА С УТРА  
В ОТДЕЛЕНИЕ  
СХОЖУ»



# 1

Поставили задачу –  
реактивировать базу  
и получить  
максимальный отклик.

# 2

Предоставили  
коммуникационному  
агентству критерии для  
таргет-групп.

# 3

KPI – увеличение %  
проникновения  
в онлайн – банкинг.





1 письмо: «Новый, надёжный и безопасный интернет-банк Райффайзен-Онлайн».



Любые вопросы по поводу работы с Онлайн-банком Вы всегда можете задать по электронной почте [online@raiffeisen.ru](mailto:online@raiffeisen.ru) или бесплатной линии **8 800 700-91-00**.

[Восстановить логин или пароль для входа >](#)

[Войти в Райффайзен-Онлайн >](#)



**ПОД НАДЁЖНОЙ ЗАЩИТОЙ**

[Войти в Онлайн-банк >](#)

**Добрый день, ИМЯ!**

Райффайзен-Онлайн — это надёжные Интернет-банк и мобильное приложение. Для их защиты мы используем современные технологии, которые отвечают самым высоким стандартам обслуживания, принятым в мировой практике. Однако очень многое зависит и от действий самих пользователей.

**ПОЖАЛУЙСТА, ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ НА НЕСКОЛЬКО ВАЖНЫХ ПРАВИЛ РАБОТЫ С ОНЛАЙН-БАНКОМ**

Их соблюдение поможет Вам сохранить Ваши деньги на счетах в безопасности.

- Никому не сообщайте Ваши конфиденциальные данные для входа в Интернет-банк (логин, пароль, одноразовые пароли по СМС), в том числе родственникам, коллегам или сотрудникам банка.
- Используйте сложные пароли, состоящие из букв, цифр и специальных символов, которые Вы сможете запомнить, нигде не записывая.
- Для дополнительной защиты своего аккаунта Вы можете подключить опцию входа по одноразовому СМС-паролю. Он будет запрашиваться после ввода логина и пароля.
- Телефоном, на который Вы будете получать по СМС одноразовые пароли, должны пользоваться только Вы — убедитесь, что доступа к нему больше ни у кого нет.
- Помните, что одноразовый пароль по СМС можете использовать только Вы и только для входа в Интернет-банк или подтверждения платежа. Ни для чего другого он не служит и никто не может запрашивать его у Вас.
- Всегда корректно завершайте работу в Интернет-банке — выходите из системы по кнопке «Выход».
- Если у Вас не подключена услуга СМС-информирования, активируйте её в меню «СМС-уведомления», чтобы контролировать все операции по Вашим картам.
- Если у Вас изменится контактный номер телефона или Вы поменяли симкарту, не забудьте обратиться в информационный центр банка для внесения номера в нашу базу данных и подтверждения смены сим-карты.



Любые вопросы по поводу работы с Онлайн-банком Вы всегда можете задать по электронной почте [online@raiffeisen.ru](mailto:online@raiffeisen.ru) или бесплатной линии **8 800 700-91-00**.

[Восстановить логин или пароль для входа >](#)

[Войти в Райффайзен-Онлайн >](#)

Письма, рассказывающие  
о новых возможностях.  
Например, о карточных лимитах.



**Райффайзен  
ОНЛАЙН**

Открыть в браузере

Добрый день, ИМЯ!  
Для тех, кому важна безопасность,  
и для тех, кто просто боится потратить  
лишнее,

**МЫ ПОДГОТОВИЛИ  
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ.**

- 

устанавливать и менять  
лимиты по картам  
(суточный лимит на выдачу наличных  
и общий суточный лимит)
- 

заблокировать покупки  
в Интернете
- 

предупредить банк  
о планируемой поездке  
за границу

[Войти в Онлайн-банк >](#)

Если вы забыли логин или пароль,  
восстановить его можно на сайте банка.

[Восстановить логин или пароль >](#)

С уважением,  
АО «Райффайзенбанк». 0+

Письмо: Просматривайте историю своих покупок и остатки по карте в новом Райффайзен-Онлайн!



Подключить интернет-банк

**Райффайзен ОНЛАЙН**



Здравствуйте, Анна!  
Карта – это удобно. А карта в онлайн-банке – удобнее в двойне. Вы всегда сможете посмотреть историю своих покупок, платежей и переводов, проверить остаток на карте, сделать пополнение с карты другого банка и все держать под контролем.

Простой удобный онлайн-банк можно подключить прямо сейчас.

**Подключить**

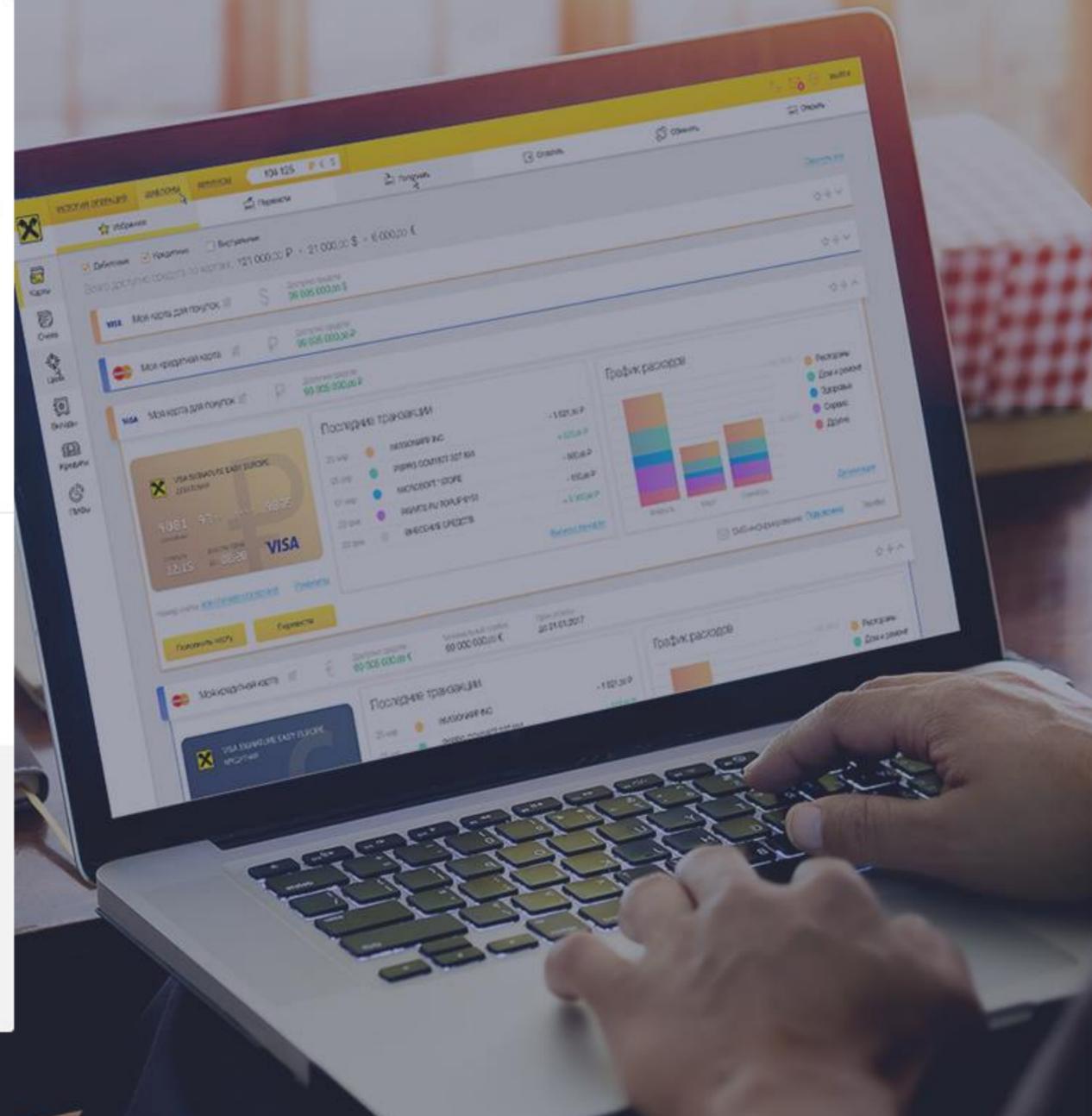
[Все возможности онлайн-банка](#)

ВЕБ-ВЕРСИЯ ОНЛАЙН-БАНКА

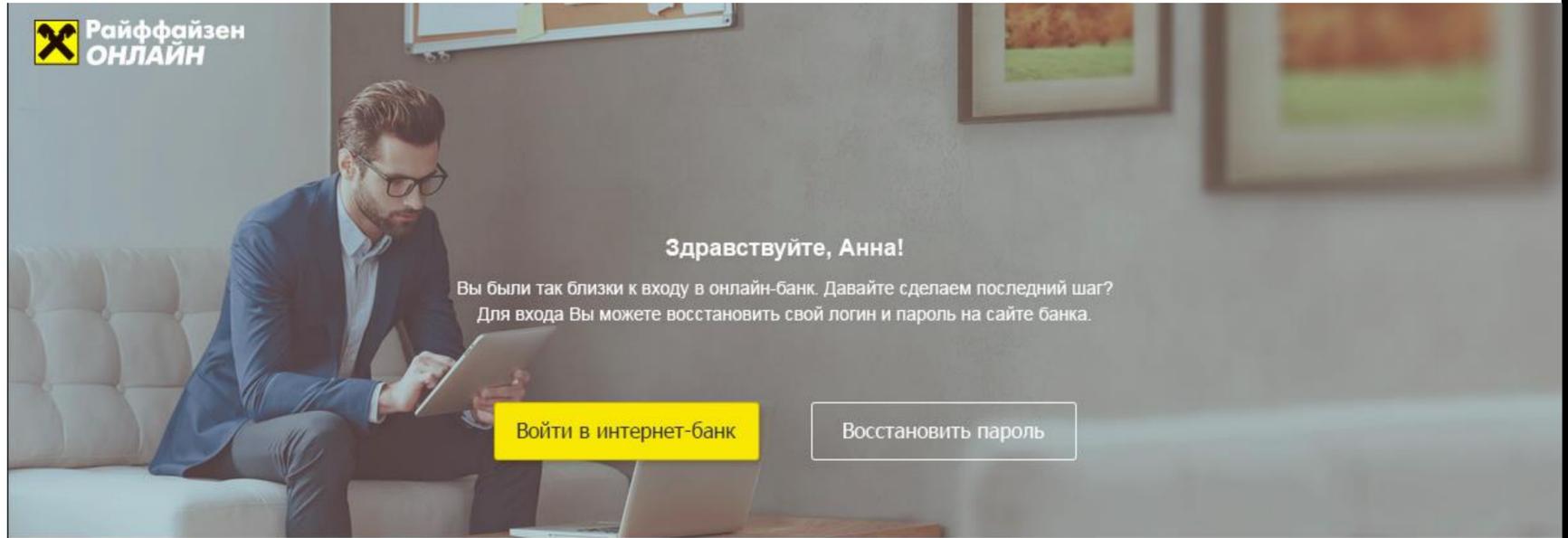
ДОСТУПНО В GOOGLE PLAY

ДОСТУПНО В APP STORE

АО «Райффайзенбанк»  
0+



Письмо: Управляйте кредитом  
в надёжном Интернет-банке! Вся  
информация под рукой.



Здравствуйте, Анна!

Вы были так близки к входу в онлайн-банк. Давайте сделаем последний шаг?  
Для входа Вы можете восстановить свой логин и пароль на сайте банка.

Войти в интернет-банк

Восстановить пароль

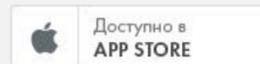


Чтобы кредит приносил только пользу, нужно за ним присматривать — дата и размер платежа, процентная ставка, оставшаяся сумма — вся информация всегда под рукой в бесплатном онлайн-банке.

Есть возможность погасить пораньше? Отлично! Вы можете сделать частичное или полное погашение кредита прямо в онлайн-банке.

Войти в интернет-банк

> Все возможности онлайн-банка



Письмо: Пользуйтесь кредитной картой ещё выгоднее в новом и удобном Интернет-банке!

**✕ Райффайзен  
ОНЛАЙН**

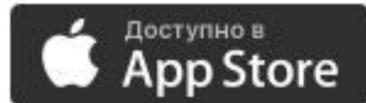
Подключить

Здравствуйте, Анна!

Вы были так близки к входу в онлайн-банк. Давайте сделаем последний шаг? Для входа Вы можете восстановить свой логин и пароль на [сайте банка](#).

В онлайн-банке Вы сможете пользоваться кредитной картой выгодно, мы напомним про льготный период, сколько и до какого числа нужно внести средств, чтобы не переплачивать.

Войти в Райффайзен-Онлайн



# РЕЗУЛЬТАТЫ

OR = 37%

CTR = 42%

Сколько людей зашли  
и воспользовались услугой  
в Интернет-банке = 46%

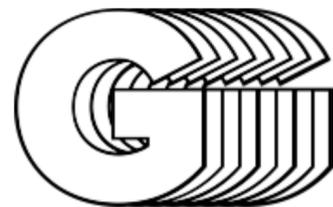
Сколько людей совершили  
1 и более операций после цепочки  
= 61%



## Чек-лист реактивации

1. Определите причину снижения интереса.
2. Очистите базу от «мёртвых» подписчиков.
3. Сегментируйте базу.
4. Разработайте новую схему коммуникации.
5. Мотивируйте вернуться.
6. Используйте нестандартные подходы в дизайне.
7. Не бросайте коммуникацию, продолжайте.





Анна Суровых

Старший менеджер проектов в «Райффайзенбанк»  
+7 962 586 57 38 [Anna.SUROVYKH@raiffeisen.ru](mailto:Anna.SUROVYKH@raiffeisen.ru)

Евгения Кузьмина

Руководитель проектной команды в «EMAILMATRIX»  
+7 915 600 30 88 [evgeniya.kuzmina@emailmatrix.ru](mailto:evgeniya.kuzmina@emailmatrix.ru)

# СПАСИБО!

