

# «Клиент должен знать, что банк поддержит его в трудной ситуации»

Управляющий банком «Центр-инвест» в Краснодарском крае Диана Липинская — об ответственном подходе банка к клиентам и трансформации бизнеса в пандемию

— Какова реальная ситуация в сегменте МСБ края? Клиентская база банка в эти месяцы сокращалась или росла? Как вы поддерживали клиентов в непростой ситуации?

— Нам повезло работать в очень позитивном с точки зрения предпринимательской активности регионе. Краснодарский край на протяжении пяти лет сохраняет лидирующие позиции по количеству открывающихся малых и средних предприятий, а также их доле в валовом региональном продукте. На юге активность МСБ традиционно выше, чем в стране в целом.

МСБ сильно пострадал от пандемии не потому, что он «малый», а в связи с тем, что многие предприятия в этом секторе заняты в торговле, общепите, сфере услуг. У нас в банке за полгода не произошло ни одного дефолта. Это результат постоянной работы по формированию пула клиентов. Мы своих клиентов выращиваем сами, вкладываем много сил в консультации, проработку бизнес-модели. И в сложные времена, такие как сейчас, это приносит хорошие плоды.

Конечно, объем выручки в первом полугодии у большинства клиентов сегмента МСБ снизился. Но при этом они успешно справляются со своей долгой нагрузкой. Банк участвует во всех федеральных и региональных программах поддержки бизнеса. Также мы разработали свои собственные, чтобы помочь клиентам, которые по каким-либо причинам не могли рассчитывать на господдержку. Сейчас портфель МСБ в банке снова растет, и в целом мы видим оживление в бизнес-среде. Так что этот сегмент у нас опасений не вызывает. Малый бизнес часто легче переносит кризисные времена в связи со своей мобильностью и способностью изменяться.

— Председатель Совета директоров банка «Центр-инвест» Василий Высоков в своей книге «ESG-Банкинг: Made in Russia» рассказал об опыте построения банковского бизнеса, опирающегося на принципы экологической, социальной и управленческой ответственности. Как такой подход помогает банку адаптироваться к современным условиям?

— Мы — региональный банк с глобальным менталитетом. Книга Василия Высокова фактически стала выражением его принципов, на основе которых «Центр-инвест» существовал много лет. Сегодня это финансовая структура, показывающая, как региональный бизнес может повышать инвестиционную привлекательность юга России на международной арене. Например, в 2020 году банк «Центр-инвест» был признан деловым изданием «Euromoney» «Лучшим банком в Центральной и Восточной Европе в области корпоративной ответственности».

Ответственный подход банка к своей работе выражается во многом. Мы первые в стране выпустили «зеленые» облигации, направленные на финансирование экологических проектов. Это общемировой тренд, и мы не могли его игнорировать. Сейчас инвесторам интересно не только то, сколько они заработают, им важно понимать, куда именно пойдут их деньги. Стратегия банка «Центр-инвест» отличается тем, что он размещает средства вкладчиков в реально действующий бизнес путем кредитования. Наш банк никогда не занимался спекуляциями и рискованными сделками. Поэтому он не так сильно подвержен различным экономическим стрессам. Все кризи-

сы мы проходили относительно безболезненно. Вслед за падением экономики вновь начинала расти, а вместе с ней и наши клиенты.

Также мы стали первым банком на юге, запустившим продукты, направленные на повышение энергоэффективности, финансируя тем самым внедрение современных технологий. И начали выдавать кредиты ТСЖ, что позволило жителям многих домов в Краснодарском крае провести ремонт, заменить лифты или провести другие работы, не дожидаясь, пока дойдет их очередь на капремонт.

Мы постоянно создаем уникальные продукты в отраслях, с которыми до нас никто серьезно не работал. И это тоже является частью нашей социальной ответственности — способствовать развитию важных для общества сфер.

Ответственного подхода мы придерживаемся и при подборе кадров: банк никогда не переманивает сотрудников из конкурирующих структур. Нам это не нужно, поскольку мы на протяжении 20 лет сотрудничаем с южными вузами и сами готовим специалистов.

Кроме того, наш банк является одним из немногих, кредитующих стартапы. Причем на равных с действующим бизнесом, по тем же самым ставкам. В рамках стратегии ESG-диджитализации банк способствует развитию МСБ через функционал собственного Акселератора ([acc.centrinvest.ru](https://acc.centrinvest.ru)), за месяц готовит к запуску проекты, а также помогает дополнительному продвижению действующих проектов. И число дефолтов среди стартапов у нас не выше, чем в других направлениях, благодаря тому, что мы помогаем им строить и развивать бизнес на каждом этапе.

«Банку важна не сиюминутная прибыль, а долгосрочный уверенный рост, который возможен только при условии максимальной открытости и доверия со стороны клиентов»

Банку важна не сиюминутная прибыль, а долгосрочный уверенный рост, который возможен только при условии максимальной открытости и доверия со стороны клиентов.

— Банк одним из первых поставил вопрос о проблемах трансформации бизнеса в условиях пандемии и необходимости дистанцирования. Проведенный опрос показал, что большинство предпринимателей на юге страны все же планируют восстановить показатели бизнеса. Насколько удалось адаптироваться МСБ в Краснодарском крае к новым реалиям?

— Пандемию нельзя было предсказать, но можно было быстро отреагировать, что и было сделано. Банк провел опросы, встречи с клиентами, чтобы понять и попытаться предсказать уровень падения выручки. Как говорил Василий Высоков, кризис заканчивается тогда, когда разработан план посткризисного развития. С каждым заемщиком мы плотно работали над созданием такого плана.

Также была создана программа для трансформации бизнеса, предусматривающая особые условия кредитования, чтобы клиент мог на сред-



ства банка адаптировать свою компанию к новым условиям. Многие, например, решили перевести свои услуги в онлайн, а продвижение сайта и создание мобильного приложения стоят немалых денег. Предприниматели коренным образом меняли свои каналы продаж. И сегодня, общаясь с клиентами, мы видим, что большинство смотрят в будущее с оптимизмом.

— Как банк сам трансформировал свой бизнес в условиях пандемии?

— В нашем банке развита корпоративная ответственность, поэтому самым важным было защитить здоровье своих сотрудников и клиентов. При этом работа банка не останавливалась ни на день, хотя некоторые небольшие офисы были закрыты. Это удалось благодаря высокому уровню диджитализации: 90% наших клиентов пользуются услугами посредством удаленных каналов. Можно сказать, что коронакризис стал катализатором процесса цифровизации, который банки начали уже давно. Мы и до этого создавали удобные сервисы, старались перевести клиентов в онлайн, однако это происходило не так быстро,

шение при выборе банка и его продуктов, понять, что ему нужно и что по-настоящему выгодно. Для нас крайне важно создать соответствующую среду в Краснодарском крае, поскольку мы хотим конкурировать честно. Кроме того, инвесторы, как правило, выбирают не просто компанию или банк, а оценивают сам регион присутствия: как здесь живут люди, какой общий уровень доходов и так далее.

Мы уже давно делимся своим опытом, и за просветительскую деятельность награждены различными грамотами Минфина и Банка России. Первый наш центр финансовой грамотности был открыт в Южном федеральном университете в Ростове-на-Дону, второй появился в Кубанском государственном техническом университете. Эти центры объединяют в себе практический опыт банка и научную базу системно значимых вузов. И они являются для нас кузницей и клиентов, и кадров. Обучением в этих центрах интересуются как студенты, так и пенсионеры, а также действующие предприниматели. Мы помогаем сформировать доверие к банковской системе, правильное потребительское отношение к финансовым инструментам.

С Ассоциацией Европейского бизнеса мы совместно ведем проект «Школа бизнеса». В трех вузах студенты слушают лекции наших экспертов, углубленно изучают английский язык и учатся распоряжаться финансами. Завтра эти люди будут строить нашу экономику, некоторые станут предпринимателями и нашими клиентами. Поэтому для нас эта работа очень важна.

В 2019 году реализована программа профориентационной направленности Министерства труда и социального развития Краснодарского края, партнерами которой являются завод CLAAS и банк «Центр-инвест». Данная программа включает в себя посещение различных предприятий края с целью расширения кругозора в области многообразия профессионального обучения. Сотрудник Центра финансовой грамотности рассказывает ребятам о современном банке, о том, люди каких профессий трудятся в организации, о финансовой безопасности и банковских продуктах.

Проект «Финансовая грамотность на русском жестовом языке» нацелен на поддержку людей с ограниченными возможностями здоровья в части консультаций и лекций по вопросам финансовой грамотности.

Это лишь часть программ, которые успешно работают в рамках созданных в банке «Центров финансовой грамотности», реализовывая стратегию формирования культуры финансово грамотного поведения наших клиентов.

— Каковы портфельные ожидания банка по итогам 2020 года?

— Мы точно не упадем по прибыли, в розничном кредитовании планируемый рост составляет 10%, в сегменте МСБ мы также остаемся в рамках целевых показателей. Все задачи, которые были запланированы еще до пандемии, мы выполним.

И я считаю это вполне логичным, потому что и в прошлые годы кредитный портфель банка стабильно рос. Объясню, почему: если помните, в кризис 2014 года Центральный банк значительно поднял ключевую ставку. Мы тогда не стали увеличивать ставки своим клиентам, несмотря на то, что ставка привлечения была выше ставок размещения. Никто не понимал, зачем мы это делали, но наши акционеры отдавали себе отчет в том, что трудные времена пройдут, и клиенты, с которыми мы вели себя как партнеры, останутся с нами. Очевидно, что волатильность в мировой экономике будет сохраняться, и нас ждет еще не один такой кризис, поэтому в выигрыше останется тот банк, который делает ставку на долгосрочное сотрудничество с клиентами.