

# «МЫ СОСРЕДОТОЧИМСЯ НА КАЧЕСТВЕ СЕРВИСА, А НЕ КОЛИЧЕСТВЕ ПРОДУКТОВ»

Несмотря на начавшийся рост процентных ставок по кредитам, нижегородцы и предприятия Приволжья продолжают активно кредитоваться в банковских учреждениях. О том, как себя чувствует нижегородская банковская система и в каких направлениях будет развиваться Сбербанк в условиях роста стоимости денег, рассказал новый председатель Волго-Вятского банка Сбербанка России Сергей Мальцев.



Председатель Волго-Вятского банка Сбербанка РФ (ОАО)  
Сергей МАЛЬЦЕВ

— Сергей Александрович, вы уже более месяца возглавляете Волго-Вятский банк Сбербанка России. Какова, на ваш взгляд, специфика банковской системы на территории ВВБ СБ РФ?

— Если сравнивать с банковской системой территории Западно-Сибирского банка Сбербанка, то я не чувствую большой разницы. Сейчас в целом банковская система по стране достаточно однородна и уровень конкуренции примерно одинаковый. В Нижегородской области присутствуют основные игроки российского банковского рынка, есть неплохие региональные банки, которые достаточно активны на рынке. Конечно, в отдельных республиках есть своя специфика, в частности национальные банки, работающие с участием субъектов федерации. У них, например в Татарстане, доля рынка ВВБ меньше, чем в других регионах присутствия. Но такие примеры встречаются и на других территориях.

— Если говорить о текущих тенденциях в банковском секторе региона, какие из них вам представляются наиболее значимыми?

— Для банковского сектора региона сейчас характерны те же тенденции, что и для всего банковского рынка страны. Прежде всего мы по-прежнему наблюдаем бум розничного кредитования. Этот серьезный рост, который начался еще два года назад, оказался неожиданным для всей банковской системы. На этом фоне я отмечаю активную позицию всех участников нижегородского рынка, причем в отношении как корпоративных, так и частных клиентов. Правда, в настоящее время у банкиров начинают возникать обоснованные опасения, связанные с ухудшением ситуации на мировых финансовых рынках.

Кроме того, среди основных трендов можно отметить начавшийся рост ставок по привлечению средств на рынке и рост стоимости денег. Это, конечно, влечет за собой и увеличение ставок по кредитам.

Если говорить о глобальных трендах, то с каждым днем все более востребованными оказываются банковские продукты, которые не предполагают физического присутствия в офисах банка. Например, наши клиенты активно пользуются мобильными приложениями Сбербанка для iPhone и Android. Набирают популярность услуги мобильного банка, а также «Сбербанк-онлайн», позволяющий управлять своими финансами, переводить средства со счета на счет и совершать платежи через интернет. Я бы сказал, что это не просто тренд, это новое лицо банка, и все больше операций совершаются онлайн. По отношению к 2011 году количество операций через интернет-банк выросло более чем в шесть раз (до 400 тыс. операций ежемесячно) и продолжает расти активными темпами! Не случайно в этом году «Сбербанк-онлайн» был признан лучшим банковским приложением в рейтинге Internet Banking Rank 2012. «Сбербанк-онлайн» стал единственным, получившим в рейтинге оценку «А», означающую, что интернет-банк является полноценной заменой отделения банка.

Кроме того, в ближайшее время Сбербанк порадует своих клиентов приложениями «Сбербанк-онлайн» для смартфонов и планшетов на платформах Android, Samsung Bada и Windows Phone

— Как в существующих условиях чувствует себя Волго-Вятский банк Сбербанка России? Какие показатели за последние восемь месяцев продемонстрировали максимальный рост?

— Текущий год для нас оказался успешным, как и для всего бизнеса в целом. Мы видим спрос почти на всю линейку банковских продуктов, и все сегменты нашего бизнеса показали рост или стабильность. На 0,4 п.п. выросла доля Волго-Вятского банка на рынке потребительского кредитования и по состоянию на 01.08.2012 мы занимаем 11,7% регионального рынка, по вкладным операциям мы традиционно занимаем порядка 50% рынка. Наибольший рост показал рынок потребительского кредитования: за восемь месяцев банком выдано потребительских кредитов на сумму свыше 42,2 млрд руб., что на 43% больше аналогичного показателя 2011 года. Также росли объемы кредитования юридических лиц. Причем спрос мы наблюдаем как со стороны крупного и среднего бизнеса, так и со стороны малых предприятий. Темпы роста кредитования юридических лиц не так значительны. За восемь месяцев 2012 года прирост составил 10% по сравнению с аналогичным периодом прошлого. Это объясняется тем, что бизнес стал более осторожным и, прежде всего, рассчитывает на собственные средства. Конечно, спрос со стороны корпоративных клиентов есть, и он у нас достаточно серьезный, но на рынке нет эйфории: все помнит кризисные 2008–2009 годы, поэтому подходят к ведению бизнеса более здраво и консервативно. В любом случае все показатели, которые мы для себя запланировали на восемь месяцев этого года, были выполнены.

— А какие задачи вы ставите перед собой на ближайшее будущее? Планируете ли вы концентрироваться на отдельных направлениях банковского бизнеса?

— Думаю, не стоит сосредотачиваться на чем-то одном. Поэтому смещений в сторону розницы или, наоборот, обслуживания юридических лиц не будет: мы универсальный банк и намерены укреплять свое присутствие во всех сегментах банковского бизнеса. Но мы ставим амбициозные задачи в развитии корпоративного бизнеса.

Мы уже одобрили ряд очень крупных проектов — например, кредит для группы ГАЗ, и в ближайшие сто дней я ставлю себе задачу познакомиться с крупным бизнесом на всех территориях функционирования Волго-Вятского банка СБ РФ, а также с региональными и республиканскими властями.

Кроме того, сейчас мы формируем программу развития банка на 2013 год и ставим перед собой серьезные задачи по расширению и модернизации филиальной сети банка. В следующем году мы планируем открыть новые точки продаж и обслуживания, преобразовать существующие, а также запустить новые сервисы, новые зоны «Сбербанк-Первый» для обслуживания VIP-клиентов и «Сбербанк-Премьер» для работы с массовым высокодоходным сегментом. Уже к концу этого года мы откроем новые офисы обслуживания физлиц в центре города и по всем крупнейшим городам и районам присутствия.

— Будет ли вместе с ростом проникновения услуг банка расширяться линейка банковских продуктов ВВБ СБ РФ?

— У нас нет проблем с продуктовым рядом: Сбербанк предлагает очень широкую линейку продуктов для всех сегментов бизнеса и для разных категорий частных клиентов. Наши услуги варьируются от простого банковского перевода до сложно структурированных инвестиционных продуктов и проектного финансирования. Поэтому уже сейчас мы можем удовлетворить потребность любого нашего клиента, даже, например, предоставить ему возможность стартапа. Наши предложения очень конкурентоспособны, по некоторым условиям мы являемся лидерами рынка. Поэтому сейчас мои усилия будут сосредоточены в первую очередь на сервисе и качестве обслуживания клиентов. И все же не могу не отметить специальное предложение по депозитам физических лиц для массового сегмента: с 3 июля 2012 года банк предлагает новый вклад — «На Высоте». Данный вклад приурочен к XXX Летней олимпиаде в Лондоне (2012) и XXII Зимней олимпиаде в Сочи (2014). «На Высоте» — это не только максимальная доходность (до 8,75% годовых), но и уникальная возможность для клиентов почувствовать свою причастность к Олимпийским играм.

— Как, на ваш взгляд, будет развиваться экономика и банковская сфера региона в ближайшем будущем? Какие плановые показатели установил для себя ВВБ СБ РФ на 2013 год?

— Сейчас российские банкиры наблюдают два противоположных тренда. С одной стороны, ряд макроэкономических показателей в Европе и в Китае вызывает опасения. Но, с другой стороны, мы видим возможность смягчения со стороны ФРС и ЦБ. Никто не может сказать с уверенностью, будет ли кризис. Думаю, в этом году страна с высокой вероятностью оправдает прогнозы по росту ВВП, другое дело, как в этой ситуации поведет себя бизнес. Кризис — это тоже дополнительные возможности, и важно, какова будет стратегия управления бизнесом и финансами. Компания может выбрать рисковую стратегию с перспективой роста на 300% в год, но со всеми возможными последствиями, а может предпочесть эволюционное развитие и возможность управления своими расходами. Исходя из этого банк будет решать, как поддерживать то или иное предприятие, если его стратегия разумна...

В наших планах — рост на 10% и по привлеченным средствам, и по кредитованию. В качестве основной задачи перед нами стоит повышение качества кредитного портфеля, рост обеспеченности выдаваемых ссуд, а также увеличение маржинальной доходности кредитов.