

Как по нотам

Команде Омского отделения Сбербанка России во главе с управляющим Игорем Меркуловым в уходящем году удалось не только остановить трехлетний тренд падения доли на рынке кредитования частных клиентов, но и существенно нарастить темпы кредитования малого бизнеса. Известный омский банкир рассказал, что эти и другие достижения банка были бы невозможны без слаженной «работы всего оркестра».

— Игорь Алексеевич, в ноябре Вы стали победителем конкурса «Менеджер года в банковской сфере» в номинации «Эффективное управление банковским отделением». По каким критериям оценивалась Ваша деятельность и что означает для Вас эта победа?

— Оценивались финансовые результаты деятельности банка, уровень профессионализма и потенциал его руководителя. Безусловно, получить такую награду было приятно. Но я уверен, что высокая оценка дана не только и не столько мне, сколько труду большого коллектива, в котором моя роль — роль дирижера. Я должен был настроить работу своего оркестра таким образом, чтобы мы вместе добивались максимально высоких результатов и при этом каждый сотрудник приходил утром и уходил вечером с улыбкой и чувством выполненного долга. От этого я, как руководитель, получаю колоссальное удовольствие. А если нам дали высокую оценку Вольное экономическое общество России и Международная Академия менеджмента, значит наша работа строится правильно.

— Расскажите подробнее о достижениях Вашего отделения в уходящем году.

— В этом году нам удалось остановить трехлетний тренд падения доли на рынке кредитования частных клиентов. И не просто остановить, а увеличить ее за год почти на 5%. За этим результатом стоит тяжелый труд. При этом ставки, например, по потребительским кредитам у нас примерно на том же уровне, что и у конкурентов. Пожалуй, только сейчас, с 1 декабря, они стали ниже: в преддверии нового года мы запустили специальную акцию, в рамках которой ставка при определенных условиях может составлять всего 13,9% годовых.

В целом в уходящем году мы добились более высоких результатов по всем направлениям. За 11 месяцев отделение выдало порядка 95 тыс. кредитов частным клиентам на 18 млрд руб., а совокупный кредитный портфель юридических и физических лиц достиг 81,5 млрд руб. По нашим оценкам, прибыль (до налогов на прибыль) к концу года превысит 4,6 млрд руб. Это в 1,4 раза больше, чем в прошлом году.

Еще одним важным достижением стало фактическое выполнение проекта «Очередей.net». В октябре и ноябре наши филиалы решили поставленную задачу: в среднем в течение месяца 90% клиентов ожидали свободного специалиста менее 10 минут.

— То есть Сбербанк избавился от очередей?

— Норматив по программе «Очередей.net» устанавливается для филиалов, в которых работает система электронной очереди. То есть там, где мы можем посчитать время ожидания, скорость обслуживания уже доведена до десяти минут, и очереди в этих офисах возникают только в дни выплаты пенсий и массовой оплаты коммунальных платежей. Но это объективная ситуация. Над ее решением мы тоже упорно работали в начале этого года, и уже порядка 50% наших пенсионеров являются обладателями социальных карт, сейчас они получают пенсию через банкомат, не приходя в филиал. Это тоже, кстати, одно из достижений нашего отделения. В 2012 году мы установили более 2 тыс. банковских терминалов в торговых точках, теперь их общее количество возросло до 4,7 тыс. Это значит, что наши клиенты — держатели карт могут не только снимать наличные в банкомате, но и рассчитываться по карте в магазинах, аптеках, на АЗС и так далее.

— Сколько в Омской области филиалов, где установлена система электронной очереди?

— Таких филиалов 52. Из них 40 в городе, 15 в области. Сейчас система электронной очереди устанавливается еще в 11 офисах. И в следующем году это количество будет увеличено. Всего же в Омской области работает более 100 филиалов Сбербанка, которые «держат» основной клиентопоток.



— В начале уходящего года Вы прогнозировали, что банк войдет в пятерку крупнейших налогоплательщиков Омской области. Эти планы будут осуществлены?

— Львиную долю наших отчислений составляет налог на прибыль. На 1 декабря мы заплатили более 1 млрд руб. налогов, из которых порядка 600 млн руб. — именно налог на прибыль. Как правило, существенные платежи по нему приходятся на декабрь. Поэтому можно смело рассчитывать, что к годовому объему наших отчислений добавится еще минимум 300 млн руб.

Когда мы прогнозировали оплату порядка 2 млрд руб. налогов в бюджеты всех уровней и вхождение в пятерку крупнейших налогоплательщиков региона, у нас было другое видение сроков сдачи омской площадки Единого распределенного контактного центра (ЕРКЦ). Поскольку ввод второй очереди объекта, а соответственно, и окончательный набор сотрудников мы перенесли на март следующего года, были откорректированы и размеры налоговых отчислений. На прогнозируемые объемы мы обязательно выйдем к весне 2013 года. Но по большому счету неважно, будем ли мы в пятерке, или останемся в десятке крупнейших налогоплательщиков региона. Важно, что отделение увеличило отчисления в бюджеты всех уровней на 30—40%. И такая тенденция сохранится.

— С какими трудностями в работе сталкиваются сотрудники контактного центра?

— Когда в Омске началась реализация проекта, я на примере Воронежа знал, что такое колл-центр и как там непросто работать. Особенно когда клиент находится в состоянии стресса. Думаю, часть сотрудников площадки, устраиваясь на работу, думали примерно так: «Какая благодать! Пришел в теплое помещение, поговорил по телефону в наушниках восемь часов, ни тебе клиентов, ни стрессов».

Работа в колл-центре — это не прогулка по природе, а серьезный труд. В голове должен быть большой массив знаний, нужны навыки для быстрого поиска информации в специальных базах. При этом надо быть спокойным и вежливым. Не каждый способен выдержать этот ритм. В этом году мы набрали более 1,3 тыс. сотрудников, еще 1,2 тыс. будет трудоустроено в следующем году.

— Сколько звонков обрабатывает в месяц омский колл-центр?

— Омская площадка работает всего четвертый месяц. При этом мы уже обрабатываем 1,5 млн звонков в месяц, это 46% от общего количества. Примерно 30—40% звонков поступает из Москвы и Санкт-Петербурга. Омский ЕРКЦ, по нашим оценкам, развивается успешно.

— Сбербанк планировал создать в ЕРКЦ специализированные группы по работе с корпоративным сегментом, прежде всего с малым бизнесом. Они уже созданы?

— Выделение отдельного телефонного номера для реализации этой задачи стоит в планах на следующий год. Для работы с корпоративным сегментом требуется

более высокий уровень компетенций, нежели в работе с частными клиентами. Омская площадка пока маленькая, мы еще «ходим в детский сад». Через полгода, думаю, «пойдем в школу», напомним уровень компетенции сотрудников и сможем претендовать на то, чтобы консультировать малый бизнес всей России только из Омска.

— Несколько лет назад Ваше отделение начало активно сотрудничать с региональным Фондом поддержки и развития малого предпринимательства. Насколько высока результативность такого сотрудничества? Помогло ли оно существенно нарастить темпы кредитования малого бизнеса?

— Темпы роста взаимного сотрудничества существенны. По статистике, портфель кредитования малого бизнеса в Омской области вырос на 5%, а в Сбербанке — на 70%. В сотрудничестве с Фондом Сбербанк остается ведущим партнером, наращивая не только объемы кредитования малого и среднего бизнеса, но и предоставляя услуги по открытию депозитов и так далее.

В следующем году совместно с Фондом на базе областного «Агентства по рекламно-выставочной деятельности» (в «Континенте-2») мы планируем открыть multifunctional центр предоставления услуг. Эта площадка будет работать по принципу одного окна, где помимо банка свои услуги будут оказывать представители областной и городской власти, федеральные службы. Открытие такого центра позволит создать хороший микроклимат для развития бизнеса и устранить межведомственные барьеры. Инвестиции в проект сейчас просчитываются.

— Еще одним совместным с областными властями проектом является разработка консалтинговой компанией Сбербанка стратегии развития Омской области. Как Вам ее первые итоги? Некоторые не увидели в них ничего нового.

— Strategy Partners Group не даст Омской области никакой таблетки от «исцеления». Она лишь проведет диагностику, даст заключение и порекомендует план «лечения». Дальше все будет зависеть от работы региональных властей: какие законы будут приняты, какие условия созданы для малого бизнеса и т. д. Что касается последнего, то условия должны быть равными для всех. Поразительная ситуация, но очень большую роль в конкурентоспособности российского бизнеса играют те или иные льготы, которые устанавливает государство в лице федеральных и региональных властей. У меня сложилось устойчивое мнение, что Виктор Иванович (Виктор Назаров, губернатор Омской области) все это прекрасно понимает. У нас идет постоянный, конструктивный диалог о том, как развивать инвестиционную активность Омской области.

— Последние крупные проекты банка — участие в строительстве свиноводческого комплекса ООО «Руском-Агро» и гостиницы группы компаний «Горский». В каких инвестиционных проектах намерен участвовать банк в следующем году?

— Портфель обсуждаемых инвестиций с разными компаниями достигает 4—5 млрд руб. Например, есть предложения предоставить инвестиционные кредиты на строительство двух гостиниц. Кроме того, уверен, что начнем активно участвовать в развитии аграрного кластера. Мы вынуждены думать о том, как использовать 5 млн га земли вокруг Омска от тайги до Казахстана. Все разговоры о том, что Омская область зона рискованного земледелия, — домыслы бездельников, которые не хотят работать. У нас в регионе есть масса примеров успешных предпринимателей-агров, которые даже в засуху умудряются собирать 16 центнеров с гектара пшени.

— Продолжится ли в следующем году модернизация филиальной сети банка? Будет ли открыт «офис будущего»?

— Мы намерены строить очень современные филиалы площадью не менее 300 кв. м. Одним из таких будет «офис будущего»: созданный по принципу последних технологий в области дизайна, науки и техники. Месторасположение пока окончательно не выбрано, но это, скорее всего, будет одно из вновь вводимых зданий в городе. В этом филиале большая доля операций будет происходить без участия сотрудников — все будет организовано при помощи самых современных технологий обслуживания клиентов. Открытие «офиса будущего» состоится в следующем году.