экономика региона

«Мы делаем ставку на предпринимательские таланты»

экспертное мнение

Чем отличаются условия работы в Петербурге и в других городах Северо-Западного региона, как можно переманить к себе клиента и почему работать в банке не скучно, корреспонденту «Ъ — Экономика региона» ВЛАДЕ ГАСНИКОВОЙ рассказал АЛЕКСЕЙ ИВАНОВ, руководитель дирекции по работе со средними клиентами Северо-Западного регионального центра (СЗРЦ) ВТБ.

— Какую долю сейчас занимает ВТБ на Северо-Западе?

 В целом мы уверенно занимаем 13-15% рынка активных операций, на рынке привлеченных ресурсов позиции аналогичные. При этом в отдельных областях региона мы являемся маркетмейкерами. Например, в Карелии у нас более значимые показатели: доля рынка кредитования по республике — около 35%. — К каким результатам

будете стремиться в этом

Мы прогнозируем снижение темпов роста рынка в сравнении с 2012-м и тем более с 2011 годом. В частности, мы это видим напрямую по сократившимся потребностям наших клиентов. По оценкам специалистов, в нынешнем году экономика будет развиваться по инерционному сценарию, рост рынка кредитования будет в диапазоне 8-12%. Для сравнения: рост рынка корпоративного кредитования по итогам 2011 года составил 25%, мы стремимся расти активнее, чем рынок. Если, конечно, клиентская база и экономическая ситуация позволят добиться этого.

— Какие у вас планы на ближайшее будущее?

 Мы будем заниматься реорганизацией сети, призванной оптимизировать существующие точки и унифицировать все бизнес-процессы. В ближайшие год-два будет изменен формат точек продаж: между ними будут перераспределены функции, чтобы человеческий и технологический потенциал банка использовался максимально эффективно.

В рамках филиальной сети ВТБ по всей стране оптимизация практически уже завершена, осталось провести ее в Северо-Западном регионе. С учетом того, что группа ВТБ всегда в движении, нам постоянно есть к чему стремиться и есть куда развиваться. - Какие основные акцен-

ты ставятся в текущей деятельности?

— Особое внимание мы обращаем на транзакционное направление. Наша задача состоит в том, чтобы клиент был максимально интегрирован в наши сервисы и чтобы все расходные и доходные операции клиента проходили через счета в нашем банке.

— На каких клиентов в большой степени ориентирован ваш банк — на сред-

ний или крупный бизнес? — У нас сегодня существует формальная классификация предприятий по объему выручки. По этому показателю средним считается бизнес с годовой выручкой от 300 млн до 3-10 млрд рублей. В то же

(Окончание. Начало на стр. 13)

Глава администрации Подпо-

рожского района Петр Левин

отметил, что для бизнеса имеет

большое значение нулевая став-

Заместитель главы администра-

ции Бокситогорского района

Юрий Наумов предложил так-

же рассмотреть возможность

освобождения инвесторов на

срок строительства объектов

от уплаты налога на землю или

аренды земли — такие решения

принимаются муниципальны-

предложил усилить поддерж-

ных районах и именно туда в

первую очередь направлять

субсидии на развитие пред-

Роман Евстратов, директор

по развитию бизнеса «S.A.Ricci

принимательства.

ку малого бизнеса в восточ-

Александр Дрозденко также

ми властями.

ка по налогам на имущество.



время существует дополнительная отраслевая сегментация, согласно которой к например, предприятия, входящие в госкорпорации, задействованные в исполне нии гособоронзаказа, хотя выручка некоторых из них как раз находится в диапазоне обозначенных сумм. По принятой классификации 30-35% нашего портфеля составляют сделки со средним бизнесом, остальное — с крупными игроками. Если судить чисто по экономическому признаку, по объемам выручки предприятий, то соотношение крупного и среднего бизнеса будет примерно 50 на 50.

- Компании из каких сфер в регионе чаще всего явля-

ются вашими клиентами? — Мы кредитуем предприятия всех ведущих отраслей экономики Северо-Запада, бюджеты различных уровней, участвуем в кредитовании инфраструктурных проектов с государственным участием, в том числе, в дорожной отрасли и в сфере ЖКХ.

Активно работаем с промышленными предприятиями, ведь на Северо-Западе исторически сосредоточены крупные промышленные объекты. Это прежде всего металлургические, машиностроительные предпри-

— Санкт-Петербург», отмечает,

что введенный в прошлом

году закон, предусматриваю-

инвесторов, осуществляющих

деятельность на территории

Ленобласти, при вложениях

от 300 млн рублей стал дей-

районов, расположенных

на границах Петербурга и

ственной мерой по развитию

области. «На развитие же боль-

шинства отдаленных районов

области новая мера не оказала

сильного воздействия. Поэто-

му вполне естественен ввод

дифференцированного под-

инвестиций для получения

ет он действия властей.

хода для определения порога

налоговых льгот», - объясня-

Алена Шлапак, финансо-

вый аналитик ООО «Скайин-

вест Секьюритиес», считает,

что снижение минимального

щий налоговые льготы для

Восточный порог

В последние два-три года новых клиентов практически не появляется, так что банки прилагают значительные усиклиентов?

лия в конкурентной борьбе за качественных заемщиков. – И как вы в таких условиях переманиваете к себе

– Здесь мы задействуем

комплекс мероприятий. Вопервых, это задача маркетинга и рекламы создавать привлекательный имидж банка, информировать о новых услугах и привлекать тем самым клиентов. Во-вторых, действующие клиенты рекомендуют своим партнерам и контрагентам наш банк. Ну и поиск клиентов на рынке никто не отменял — от «холодных» звонков до организации встреч с потенциальными партнерами. Мы развиваемся вместе с клиентом, и клиент

вместе с нами растет. — Отличаются ли условия работы банка в Петербурге от деятельности в других городах Северо-Западного

региона? — В Санкт-Петербурге у нас исторически сложившаяся сеть точек продаж, благодаря

порога инвестиций в шесть

новленными ранее 300 млн

значительному росту инвести-

ционной привлекательности

рублей) дает возможность

региона. «Относительная

дешевизна рабочей силы,

близость к экономическим

центрам страны дает потен-

циал роста и создает благо-

климат. В большей степени

средний бизнес в силу отно-

сительно небольшого объема

необходимых инвестиций, а

капитала на рынок региона

в долгосрочной перспекти-

ве», — рассуждает госпожа

Евгений Богданов, гене-

ральный директор финского

проектного бюро Rumpu, счи-

также обеспечит поступление

это поддержит малый и

приятный инвестиционный

раз (по сравнению с уста-

которым мы имеем значительный охват и устойчивые партнерские отношения. В регионах банк начинал работать из одной точки, и это, конечно, тяжелее — и ресурсно, и с точки зрения узнаваемости. Везде есть своя специфика работы, поэтому мы делаем ставку на местные кадры, которые хорошо представляют себе положение дел именно в их городе. С этим знанием местные работники могут максимально эффективно пред-

ставлять интересы банка. — **А вы лично часто ездите** в регионы, чтобы погружаться в эту местную

специфику? — Да, регулярно. С учетом невысокой активности рынка мы должны сами искать инновационные предприятия, которым нужны инвестиции. Именно такие производства являются для нас точками роста. А без выезда на место невозможно оценить перспективность проекта. Мы уже видели их так много, что даже сами можем дать совет начинающим предпринимателям, как развивать бизнес.

Как активно развивает-

ся эквайринг в регионе? — Это высокотехнологичный эффективный инструмент, который востребован клиентами: в 2012 году объем подключенного оборудования вырос почти на 30% по срав-

тает, что региональные власти

проводят последовательную

политику создания инвести-

климата в Ленобласти. «Вслед

ционно привлекательного

за опытом взаимодействия

с застройщиками в работе

с социальными объектами

правительство предпри-

нимает попытки оживить

депрессивные районы. Это

безусловный стимул для того,

чтобы инвесторы размещали

свои производства в удален-

ных районах», — считает он.

При этом господин Богданов

указывает на то, что одна или

две принятые меры не смогут

оживить эти депрессивные

локации. «Нужна транспорт-

ная доступность, дороги, ведь

добраться до Бокситогорского

Нужна инженерная подготов-

ка участков, чтобы инвестору

района не так-то и просто.

нению с 2011 голом, число подключенных точек увеличилось на 23%. К тому же Минфин призывает уходить от наличного оборота, чтобы не было возможности создавать теневые ниши, особенно в условиях снижения деловой активности. А эквайринг позволяет контролировать торговый оборот и сокращать издержки компаний.

Эквайринг активно развивается с технологической точки зрения. Сейчас крупные торговые сети уже заинтересованы во внедрении системы PayPass (система бесконтактных платежей, которая позволяет производить оплату, просто прислонив специально оборудованную карту к терминалу без ввода пин-кода). Для нас это очень интересно, но и требует серьезных финансовых затрат: необходимо приобретать новое оборудование и программное обеспечение.

– Вам выгодно заниматься эквайрингом? На каких условиях вы предоставляете эту услугу клиентам?

– Банковская комиссия составляет от 1,5 до 2,5% от транзакции, причем значительная часть полученной комиссии направляется на счета соответствующей международной платежной системы. Это высокотехнологичный, а значит, затратный бизнес, но для нас это еще один способ привлечения клиентов в банк.

– В последнее время в СМИ сокращается количество рекламы. Это тревожный признак, который говорит о том, что нужно ждать чего-то плохого?

– Это объективный сигнал о том, что рынок не дает возможности раскрыться бизнесактивности. Реклама должна быть нацелена на спрос, а его должны подогревать доходы населения и корпораций. Но внешние рынки - и европейский, и американский - стагнируют, поэтому российский рынок не может показывать других результатов. В ближайшее время говорить о перспективе значительной динамики не приходится. Сегодня мировая экономика ищет новые пути развития, но пока даже известнейшие экономисты не могут сказать, к чему это приведет. Но наши клиенты все равно, несмотря на все трудности, ищут пути развития. Так что мы делаем ставку на предпринимательские таланты.

– Вам не скучно работать в

банке? – Как раз банк концентрирует потенциал, амбиции и возможности сотрудников. В текущей работе мы все время узнаем что-то новое в каждой из отраслей, и это очень интересно. Мы постоянно обучаемся, поэтому скучно тут точно не бывает. Да и говоря о банке как о скучном месте, вы, вероятно, представляете себе человека в подземном хранилище, который протирает от пыли слитки золота? У нас такого нет. Все наши сотрудники очень клиентоориентированы и постоянно общаются с людьми, так что у нас интересная работа.

не пришлось тратить 50 млн

озвученные действия будут

то и результат будет более

при снижении инвестици-

онного порога инвесторы

зачастую ограничены в вы-

боре области вложений, в том

числе и в связи с ограничен-

ностью трудовых ресурсов.

Подпорожского и Лодейно-

Например, основу экономики

польского районов составляет

лесозаготовительная и дере-

вообрабатывающая промыш-

ленность, а Бокситогорского

промышленность», — под-

господин Евстратов.

ДЕНИС КОЖИН

держивает сомнения коллег

– алюминиевая и химическая

чем положительный», —

говорит он.

только на подключение. Если

реализовываться комплексно,

«Следует помнить, что даже

Вдали от клерка

Функционал систем интернет-банкинга расширяется

просто разные каналы находят-

ся на разных стадиях развития.

«Например, в России более

рассказывает он.

Госпожа Ванчикова, впро-

чем, говорит, что за рубежом

существуют некоторые серви-

сы, которые не прижились в

не привыкли этим пользовать-

висов являются биллинговые

зрения стартапов и каких-то

экспериментальных внедре-

ний, на данный момент на За-

паде больше возможностей. Но

если что-то приобретает опыт

рубежом, то такое обязательно

появляется и в России. С этой

точки зрения, Россия является

стабильным потребителем

говорит она.

состоявшихся инноваций», -

Галина Ванчикова указы-

вает на то, что сейчас в мире

трендом дистанционного

банковского обслуживания

является создание линеек

мобильных приложений под

конкретное назначение. «Это

можно проиллюстрировать на примере приложения для VIP-

клиентов, которое напоминает

мобильный банк наоборот, то

есть такой сервис, которому

не клиент задает вопросы,

а клиенту задается нужный

вопрос. Довольно часто такие

средством сотрудников своих

SMS-сообщений или звонков

клиенты общаются с банком по-

компаний, электронных писем,

менеджеру, что не гарантирует

абсолютной чистоты конечной

информации по причине на-

личия человеческого фактора.

Так вот, такие полученные от

тываются менеджером банка,

и оговоренное приложение

присылает запрос на согла-

сование. И клиенту остается

только подтвердить соверше-

ние требуемой процедуры, что

значительно облегчает комму-

никацию с банком, — говорит

она. - Это только частный при-

мер. Тот или иной продукт этой

линейки зависит от категории

клиента и нацелен на создание

условий для быстрого доступа к

клиента сообщения обраба-

массового использования за

технологии

Услугами интернет-банкинга в Петербурге пользуется более 700 тыс. жителей города. Эксперты прогнозируют высокие темпы развития удаленных банковских услуг в связи с увеличением проникновения интернета и ростом продаж смартфонов и планшетов. Однако с развитием дистанционного банкинга развиваются и высокотехнологичные виды мошенничества

По словам президентапредседателя правления банка SIAB Галины Ванчиковой, поразвиваются дистанционные сервисы обслуживания клиентов благодаря повсеместному внедрению интернета, снижению тарифов мобильных операторов, развитию компьютерной индустрии и индустрии мобильных телефонов.

Наиболее распространенные услуги — это SMS-оповещения или информирование о движении по счетам в личном кабинете на сайте банка. По словам Муньоса Марсело, аналитика ИК «Энергокапитал», далее идут сервисы, позволяющие производить оплату товаров или услуг через интернет, осуществлять внутренние переводы по своим счетам, а также по счетам в других банках. «С помощью расширенных возможностей личного кабинета можно осуществлять перечисление средств со своих счетов на депозиты, получение/оплату кредитов, а также инвестирование средств. Через банкоматы и терминалы в основном возможны лишь такие услуги, как оплата мобильного телефона, интернета, услуг ЖКХ, проездных билетов. Система "телефон-банк" на сегодняшний день также используется для зачисления средств на счет мобильного телефона и оплаты товаров посредством SMS-

команд», - говорит он. Варвара Степанова, начальник управления премиального обслуживания банка БФА, говорит, что на фоне роста интереса клиентов к дистанционным каналам банковского обслуживания расширяется функционал

систем интернет-банкинга. «Все большую популярность получают мобильные приложения, в первую очередь - версии для iPhone и Android. Однако пока функционал данных версий, как правило, ограничивается возможностью просмотра остатков на счету и операций по счетам, адресов ближайших отделений и банкоматов банка, переводов по уже созданным шаблонам. Ряд банков также предлагает специальные приложения для iPad, максимально приближенные по функционалу к интернет-версиям», говорит она.

По прогнозу Анны Чифинелли, директора регионального центра банка «Хоум Кредит» в Санкт-Петербурге, динамика роста пользователей мобильных сервисов может превысить рост числа пользователей стандартных дистанционных предложений, таким образом, разрыв между востребованностью интернет-банка и мобильного банка будет сокращен. «На наш взгляд, банки продолжат развитие интернет-услуг и предложат клиентам большинство функций офисного обслуживания, банки будут сокращать время исполнения операций, совершенных онлайн. Предложат бонусные программы, позволят оплачивать покупки в интернет-магазинах без необходимости ввода данных карты клиента, используя безопасную технологию интернет-банка», рассуждает она.

По словам Александра Базанова, директора департамента разработки и сопровождения продуктов розничного бизнеса Номос-банка, сейчас, когда основные востребованные клиентами сервисы реализованы у всех крупных банков, развитие акцентируется на комфорте и простоте исполнения операций, реализации дополнительных сервисов по управлению картами и лимитами, а также на финансовом планировании.

Если говорить в целом, то сейчас более 700 тыс. петербуржцев пользуется услугами было чуть более полумиллиона.

служивания как и за рубежом,

развиты терминалы и менее минусом дистанционного телефонный банкинг, который банкинга отсутствие человечена Западе полноценно работал ского фактора, то есть клиент задолго до появления интернетне может в режиме диалога побанкинга. Мобильный банкинг общаться с консультантом. за рубежом более распростра-По словам господина нен по той причине, что там раньше, чем у нас, началась

Базанова, объемы операций интернет-банков увеличивасмартфонно-планшетная ревоются, учащаются и попытки люция. Что касается функций, злоумышленников получить то иностранные банки опередоступ к клиентским деньгам. «Поэтому развитие систем жают нас в части мобильных продаж, например, кредитных безопасности не остановится и страховых продуктов, а также никогда, — говорит он. — А вов части персонального финанобще главная насущная потребсового менеджмента (анализ ность клиентов, пользующихся расходов, планирование целей). услугами дистанционного Что касается Номос-банка, то банкинга, — это интеграция интернет-банков с порталами одним из наших конкурентных преимуществ является торговля государственных услуг. Поладрагметаллами как в интернет-, гаю, это будет главной темой так и в мобильном банке», — 2013 года».

Минусы удаленного

Госпожа Чифинелли считает

банкинга

Среди минусов удаленного банкинга господин Марсело называет безопасность. «В основном это невнимательность и неосторожность самих граждан России исторически, просто попри использовании пин-кодов тому, что потребители в России и паролей доступа к личным кабинетам банка, а также оплата ся. «Ярким примером таких сернепроверенных поставщиков товаров и услуг дистанционно», операторы, популярные в США, Анна Чифинелли говорит, но неактуальные у нас. С точки

> что среди видов мошенничества с удаленным банкингом чаще всего имеет место так называемый family fraud — когда данными счета или карты воспользовался кто-то из родственников или знакомых, а клиент просто недостаточно надежно сохранял данные своей карты. «Также распространенным видом мошенничества является скимминг, то есть считывание данных с магнитной полосы для последующего изготовления поддельных карт. Для минимизации риска компрометации данных с магнитной полосы карты желательно использовать банкоматы, находящиеся в банковских офисах. Еще встречается использование мошенниками реквизитов карты в интернете — фишинг. Никому не сообщайте реквизиты своей банковской карты. Для совершения операций в интернете заведите отдельную карту с ограниченным лимитом и используйте только известные, проверенные сайты»,

> – говорит она. Александр Базанов говорит, что банк принимает все меры для обеспечения безопасности дистанционных каналов, однако многое зависит от самих клиентов. «Даже самый надежный сейф не нужно взламывать, если клиент сам передаст ключи злоумышленникам. Поэтому важно соблюдать базовые правила информационной "гигиены": никому не сообщать свои логин, пароль, номер карты, установить качественный антивирус не только на свой компьютер, но и на смартфон/ планшет и регулярно обновлять антивирусные базы, постараться не посещать интернет-банк с компьютеров общего доступа», — советует господин Базанов.

Галина Ванчикова говорит,

что с появлением первых дистанционных сервисов появились и первые карточные мошенники. «Цель их "работы" не изменилась: любыми способами получить доступ к денежным средствам, находящимся на карточном счете. И финансовая неграмотность населения — главный союзник мошенников. В основном, в зависимости от вида операции, банки используют инструменты идентификации владельца счета, не требующие непосредственного контакта с ним. Этим и пользуются карточные мошенники. Узнать способ идентификации конкретного человека в его банке при совершении операции по карте и подделать его таким образом, чтобы у банка не возникло сомнений в том, что распоряжение о работе со счетом исходит от законного владельца счета, вот в чем заключается суть карточного мошенничества. Задача предотвращения посягательств на счета клиентов сложная и важная, поэтому защитные технологии развиваются и совершенствуются. Банки придают безопасности первоочередное внимание, а также в тесном сотрудничестве с правоохранительными органами постоянно совершенствуют способы защиты денежных средств своих клиентов, но иногда без участия держателя карты все эти способы оказываются неэф-

госпожа Ванчикова.

ЮЛИЯ ЧАЮН

интернет-банкинга, тогда как в прошлом году пользователей

Иностранный опыт

Господин Базанов говорит о том, что в России имеется практически такой же набор дистанционных каналов об-

нужным функциям. В сфере дистанционного банкинга будут появляться простые в исполь-

зовании узкоспециализирован-

ные приложения».

Продвинутая молодежь Специалисты рассказали "Ъ", что, как правило, к дистанционным сервисам обращается более продвинутая часть клиентов — это молодая аудитория и люди средних лет, они каждый день пользуются средствами мобильной связи и интернетом в профессиональной и личной жизни, часто путешествуют.

Господин Базанов говорит, что целевая аудитория зависит от канала. «Региональные зарплатные клиенты предпочитают банкоматы и терминалы. Клиенты private предпочитают телефонный банкинг через персонального менеджера. Большую часть оборотов интернет- и мобильного банка обеспечивают клиенты премиального сегмента, то есть среднего между массовым сегментом и private», - говорит он.

Муньос Марсело полагает, что целевой аудиторией дистанционного банкинга являются граждане, которые в основном имеют продвинутый опыт работы в интернете. «А также все владельцы банковских карт и мобильных телефонов, которые имеют возможность оплачивать ограниченный набор услуг через банкоматы или SMS», говорит он.

Госпожа Ванчикова же считает, что целевая аудитория дистанционного банкинга — это люди, которые дорожат своим временем

фективными», — констатирует