



ПРЕДОСТАВЛЕНО «ПОЧТА БАНК»

— **Какие услуги и продукты сейчас доступны вашим клиентам через digital?**

— В дистанционных каналах обслуживания нашим клиентам доступен весь продуктовый ряд банка. Оформив договор в клиентском центре, они получают возможность пользоваться простой электронной подписью. С этого момента открытие нового счета, карты, депозита, совершение перевода или даже получение кредита моментально на счет — абсолютно цифровой процесс.

— **А что касается будущего?**

— Из больших проектов хочу выделить запуск бесконтактной оплаты телефоном в POS-терминалах.

— **Как вы в целом относитесь к системе бесконтактных платежей? Насколько они, на ваш взгляд, безопасны?**

— Наличие бесконтактных платежей — как карточных, так и мобильных — становится, на мой взгляд, неотъемлемой частью платежного функционала любого digital-банка хотя бы потому, что значительное количество клиентов, особенно молодежь, оценило их удобство и активно ими пользуется. В ближайшее время в «Почта Банке» появятся карты Visa с бесконтактной технологией payWave. Также мы рассматриваем возможность выпуска карт «Мир» с функцией бесконтактной оплаты.

Безопасность средств клиента для банка важна всегда. Однако, на мой взгляд, она не сводится к одним лишь техническим особенностям различ-

ных систем платежей, потому что мошенники чаще всего используют в своих целях человеческое доверие. Для того чтобы не стать их жертвой, нужно помнить элементарные правила безопасности при обращении с картами: не сообщать конфиденциальную информацию посторонним людям, не хранить все средства на одной карте и т. д.

— **Как вы оцениваете вклад digital-каналов в развитие и успехи банка?**

— Оцениваем в деньгах, разумеется. В прошлом году через дистанционные каналы к нам пришла почти пятая часть клиентов, сегодня мы растем еще быстрее. Клиенты, которые в прошлом году оформили виртуальную карту для интернет-покупок, в первом квартале нынешнего года принесли банку около 0,5 млрд руб. чистого операционного дохода. Не на интернет-покупках, конечно. Просто они освоились, оценили качество наших услуг. Кто-то кредитную карту взял, кто-то кредит, кто-то депозит открыл.

— **Технологии Big Data применяете?**

— Да, применяем в кредитном скоринге для построения прогнозных моделей дефолта заемщика, в CRM — для построения моделей отклика клиента на предложение. Инструменты Big Data сегодня используют все розничные банки.

— **Каково ваше мнение относительно криптовалюты?**

— Исходя из размеров нашей страны, я могу только приветствовать раз-

витие технологий, связанных с безналичными платежами. Как показывает практика, доставка наличных в регионы зачастую стоит дороже, чем сами наличные. Кроме того, использование безналичных платежей повышает прозрачность экономики.

Криптовалюта — перспективное направление развития технологий, однако вопрос в том, насколько ЦБ готов допустить ее использование. Будет это биткоин или что-то другое — не так важно. Контролировать распределенную систему совершения транзакций достаточно сложно, что порождает понятные риски.

— **Использует ли банк в своей работе искусственный интеллект?**

— Используем и в значительном количестве процессов. Это и работа с большими данными (актуализация скоринговых карт, подбор оптимальных предложений клиентам в режиме реального времени), и биометрические технологии, которые мы продолжаем внедрять, распознавая по лицу как клиентов (в том числе по селфи в мобильном приложении), так и сотрудников фронт-линии в момент входа в общую сеть.

Также можно вспомнить и технологии, связанные с распознаванием речи и текстов, как в канале IVR, когда вы можете уточнить стандартный запрос, например размер ежемесячного платежа, не у сотрудника банка, а общаясь с «автоответчиком». Другой пример — распознавание документов клиента при обслуживании в отделении или в мобильном банке. Исполь-

зование искусственного интеллекта мы будем только наращивать — это касается развития клиентского сервиса, фрод-мониторинга.

— **Насколько широко банк сегодня представлен в регионах? Какие планы по дальнейшему расширению региональной сети?**

— Мы продолжаем наращивать региональное присутствие. По итогам прошлого года банк работал в 61 регионе, сегодня их уже больше 70, в том числе северокавказские республики и регионы Дальнего Востока. Сеть за первые три месяца 2017 года выросла практически на треть и сегодня превышает 8 тыс. точек присутствия в 2,5 тыс. населенных пунктов.

Депозитный портфель за первый квартал показал сопоставимые сети темпы роста. Причем это органический рост, заложенный в стратегию развития и обусловленный возможностью открытия точек по всей стране благодаря работе в рамках инфраструктуры отделений «Почты России». И это не эффект низкой базы, я уверен, что близкие к текущим темпы прироста портфелей мы продолжим показывать и после того, как завершим развертывание региональной сети, то есть после 2018 года. Просто потому, что мы в буквальном смысле ближе к клиенту, чем другие банки.

— **Расскажите о финансовых результатах «Почта Банка» в первом квартале 2017 года.**

— Первый квартал мы завершили на позитивной ноте. Растет клиентская база — за квартал она увеличилась практически на полмиллиона человек, вплотную подобралась к отметке 4 млн клиентов. Высокие темпы развития сети позволили нарастить кредитный и депозитный портфели. Кредитный портфель банка в первом квартале вырос на 3% — практически до 120 млрд руб., мы вошли в пятерку крупнейших банков России по объему портфеля кредитов наличными. Депозитный портфель увеличился на 30%, до 47,5 млрд руб. Также не может не радовать, что, несмотря на затраты, связанные с развитием сети, банк, как и в прошлом году, показывает прибыль. Она не так велика, но важен сам факт.

— **А что можете сказать о планах банка на вторую половину 2017 года?**

— Выделю только основные направления — это дальнейшее развитие региональной сети, наращивание клиентской базы, выполнение амбициозных целей относительно объема портфелей. ●