

От розничного к универсальному

Банк «Восточный» за 26 лет работы зарекомендовал себя как банк с сильным розничным бизнесом и широкой сетью отделений. В текущем году «Восточный» стал универсальным банком, добавив широкий спектр услуг для компаний малого и среднего бизнеса.

— финансы —

С момента своего основания в 1991 году «Восточный» традиционно развивал розницу. Создав одну из самых разветвленных региональных сетей (насчитывает более 700 отделений по стране), банк сумел стать одним из ведущих игроков на рынке розничного кредитования. По рейтингу Frank Research Group «Восточный» входит в топ-10 банков по объему кредитных карт и наличных кредитов.

Кредитный портфель банка на 70% состоит из розничных ссуд, по итогам полугодия их объем составил 128 млрд руб. В 2017 году банк предложил целую линейку продуктов для корпоративных клиентов — компаний малого и среднего бизнеса. Таким образом, «Восточный» — это универсальный банк с по-прежнему сильным розничным направлением. Банк постоянно обновляет линейку для клиентов в рознице, многие из которых «вырастают» и становятся корпоративными клиентами: регистрируют ИП или компанию и открывают в банке расчетные счета.

На сегодняшний день «Восточный» предлагает полный спектр услуг для граждан: вклады, кредиты наличными, дебетовые и кредитные карты. В линейке банка есть как традиционные продукты, такие как карты с начислением процентов на остаток и функцией cash back (можно получать обратно на счет от 3% до 40% от суммы покупки), так и уникальные, например «Карта дальневосточника». Карта работает на платформе российской платежной системы «Мир» и действует на территории ряда регионов Дальнего Востока, ее держатель накапливает бонусные баллы, оплачивая услуги ЖКХ, транспорта, связи, а также делая покупки в аптеках. Именно в этих категориях платежей происходит существенная доля оборотов по картам. Накопленные баллы конвертируются в рубли, на которые можно совершать покупки в тех же категориях.

Раньше банк выдавал в основном необеспеченные кредиты, а в конце 2015 года запустил кредитные карты и кредиты наличными под залог имущества (недвижимости, а затем и автомобиля). Карта под залог оказалась очень востребованным продуктом у клиентов, так как ставки по ней ниже, чем по необеспеченным кредитам. При хорошем уровне платежеспособности и качественном залоге ставка может составить 15%. Банк сейчас выдает кредиты под залог недвижимости на 500–600 млн руб. в месяц. «Восточный» рассчитывает нарастить портфель залоговых кредитов до 8–9 млрд руб. к концу текущего года.

«Восточный» вышел на рынок POS-кредитования в 2014 году и, несмотря на высокую конкуренцию, смог занять уверенные позиции. Прогнозируемый портфель POS-кредитов в 2017 году составит 5 млрд руб. POS-кредитование является эффективным каналом привлечения новых клиентов: более 90% POS-клиентов обращаются в банк впервые. Ключевыми партнерами банка являются крупные сети «Эльдорадо», «М.Видео», «Лазурит», «Аскона», корпорация «Центр» и другие.

В 2016 году банк «Восточный» получил прибыль в размере 3,2 млрд руб. по МСФО. Рост прибыли продолжился и в нынешнем году: за первое полугодие банк заработал почти 2 млрд руб. Прибыль обеспечивают рост процентных и комиссионных доходов, а также снижение отчислений в резервы. Качество кредитного портфеля улучшилось, в результате за первое полугодие 2017 отчисления в резервы сократились в 1,7 раза по сравнению с аналогичным периодом 2016 года — до 3,9 млрд руб.

Большая часть пассивов банка сформирована вкладами граждан, объем которых по итогам полугодия составил 156,6 млрд руб. Банк входит в систему страхования вкладов, поэтому все сбережения на сумму до 1,4 млн руб. застрахованы государством. Примечательно, что если открыть депозит на сумму 1 млн руб. (это меньше застрахованного максимума), то можно стать VIP-клиентом банка. Кроме того, банк предоставляет этот статус тем клиентам, которые открывают премиальную карту, а также руководителям или собственникам бизнеса, которые производят расчетно-кассовое обслуживание в «Восточном» или кредитуются как предприятие. VIP-клиенту банк предлагает максимальные

ставки по вкладам и минимальные — по кредитам, индивидуальный курс конвертации и консьерж-сервис для держателей карт Visa. Связаться с персональным менеджером можно через специальное мобильное приложение «Восточный-VIP», там же — найти ближайшее отделение, узнать курс валют и подать заявку на кредит.

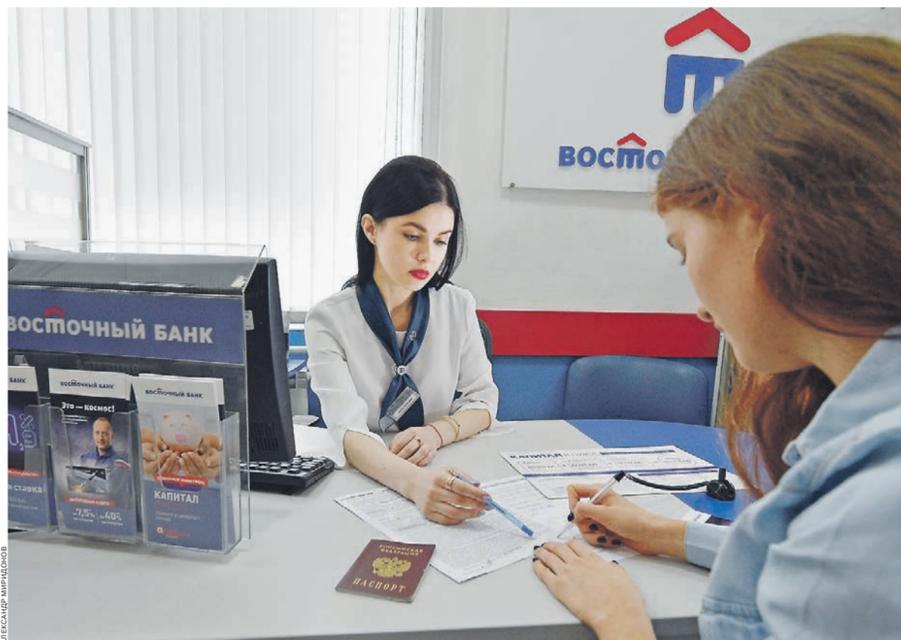
Гарантированная поддержка бизнеса

Именно VIP-клиенты из числа физлиц зачастую становятся еще и корпоративными. Персональные менеджеры общаются с премиальным клиентом не только как с потребителем розничных услуг банка, но и как с собственником бизнеса или топ-менеджером компании, которому могут быть интересны продукты для юридических лиц.

Потребности сегмента малого и среднего бизнеса (МСБ) в банковских услугах растут. Государство сделало ставку на развитие МСБ в рамках программы импортозамещения и готово оказывать поддержку в виде налоговых льгот и помощи в выходе на региональные рынки. Однако только господдержкой стоящие перед бизнесом задачи не решить. Компаниям нужны кредиты, инвестиции, банковские гарантии. Банк «Восточный» «уловил» тренд и с текущего года существенно расширил продуктивную линейку, добавив в нее полный спектр услуг для бизнеса: от расчетно-кассового обслуживания (РКО) до предоставления гарантий для исполнения компаниями госзаказов.

Помимо традиционных банковских продуктов для бизнеса, таких как РКО, кредиты и депозиты, клиентам банка «Восточный» доступны банковские гарантии, которые необходимы для исполнения обязательств по результатам госзакупок. По закону (44-ФЗ и 223-ФЗ) любой исполнитель заказа от компаний, деятельность которых финансируется из федерального или муниципального бюджета, по результатам тендера на выполнение работ и оказание услуг обязан предоставить банковскую гарантию. Далеко не все банки имеют право выдавать гарантии, а только уполномоченные правительством (всего их около 300), и банк «Восточный» входит в их число.

Бизнес по выдаче гарантий достался «Восточному» от Юниаструм-банка, который начал развивать это направление в начале 2016 года. В январе текущего года «Юниаструм» полностью присоединился к «Восточному». К середине 2017-го «Восточный» занял седьмое место среди банков по объему гарантий, всего за полтора года были выданы гарантии на сумму 36 млрд руб. Банк предоставляет как экспресс-гарантии до 50 млн руб., решение по которым принимает в течение часа, так и гарантии на более крупные суммы — до 300 млн руб. Среднее время принятия решения о выдаче гарантии составляет четыре часа, а по некоторым сделкам решение принимается без участия человека за несколько секунд. Средний чек гарантии с начала 2016 года варьировался в диапазоне от 2,5 млн руб. до 5,4 млн руб. Поскольку банк с начала года реализует стратегическое направление — поддержку малого и среднего бизнеса, то средний чек в первом полу-



На сегодняшний день «Восточный» предлагает полный спектр услуг для граждан: вклады, кредиты наличными, дебетовые и кредитные карты, а также различные цифровые сервисы

годии составил 3,9 млн руб. Именно такие суммы требуются представителям МСБ для исполнения госконтрактов. Доля малого и среднего предпринимательства среди получателей банковских гарантий во всей сети «Восточного» составляет 87%.

Основные получатели гарантий на Дальнем Востоке — также предприятия малого и среднего бизнеса (зарегистрированные как ИП и ООО): на них приходится 73% всех гарантий, выданных в ДФО. Компании в числе прочих реализуют социальные проекты, исполняя госконтракты на строительство детских садов, школ, больниц, расселение людей из ветхого жилья, дорожные работы и поставку лекарств. Среди крупных получателей гарантий «Восточного» — ООО «Федералстрой», которое исполняет контракты Управления дорог и благоустройства администрации города Владивостока, а также компания «Русасифик» — совместное русско-корейское предприятие — поставщик оборудования для крупнейшей предприятия города.

Digital-банк — это модно

Инвестиции в инновационные технологии стали неотъемлемой частью банковских расходов. Ведь без развития digital-сервисов в конкурентной борьбе банкам не выжить. Главное преимущество этих сервисов в том, что они упрощают использование банковских услуг, ускоряют проведение операций и в итоге экономят время и деньги клиента. По оценке «БК Премьер», объем вложений в финтех-стартапы по итогам 2016 года составил \$110 млн, основная часть инвестиций была со стороны банков. Банк «Восточный» следует тренду: его затраты на инновации составляют до 2% от общих расходов. За последний год банк «Восточный» обновил существующие цифровые сервисы и запустил новые. «Если говорить именно о банках, то удаленное предоставление продуктов и удаленные сервисы — наиболее активно развивающееся направление», — считает Вадим Исаков, директор филиала «БК Премьер» в Санкт-Петербурге.

Одно из важных направлений банковской «диджитализации» —

это развитие мобильных сервисов. Для многих клиентов «банк в телефоне» стал уже привычным атрибутом повседневной жизни. Мобильный банк «Восточного» стал одним из самых удачных на рынке. По рейтингу MarkWebb Rank & Report он занимает 7-е место из 35 банков на платформе Android и 13-е место среди банков в iPhone. Оценка проводится по двум параметрам — функциональность и удобство.

Мобильный банк «Восточного» не ограничивается одним лишь стандартным приложением. Например, премиальные клиенты скачивают специальное приложение «Восточный-VIP», а держатели карт, которые часто совершают переводы, могут загрузить дополнительное приложение «Восточный экспресс», позволяющее в два клика переводить деньги с карты на карту.

У молодежи востребовано приложение «Мобильный агент»: скачав его, можно стать агентом банка по продаже кредитов, карт, продуктов партнеров и зарабатывать процент с каждой сделки. Еще одно мобильное приложение — «Восточный бизнес» — разработано специально для клиентов малого и среднего бизнеса. Им активно пользуются бухгалтеры, финансовые директора и руководители предприятий. С помощью приложения они отслеживают счета, совершают по ним операции и подтверждают платежи.

Еще один цифровой канал, который используют сегодня банки для взаимодействия с клиентами, — это чат-боты. У банка «Восточный» в конце 2016 года появился чат-бот на платформе мессенджеров Telegram и Facebook, а в июне 2017-го добавился чат-бот в Viber. «Восточный» — один из первых, кто стал использовать платформу Viber. С помощью чат-бота можно получить информацию о ближайших банкоматах и отделениях банка, курсе валют, оформить заявку на кредит, запросить справку из банка, отправить в банк фото подтверждающего документа. «Чат-боты — это очень практично. Их задача — обеспечить удобный интерактивный трансфер информации от пользователя к банку и от банка к пользователю. Чат-боты автоматизируют предоставление справочной информации и операционную деятельность. Вместе с фото документов передаются также другие данные пользователя, например его геолокация, ФИО и номер те-

лефона, что позволяет проводить аутентификацию пользователя и давать ему доступ к персонализированной информации: индивидуальным кредитным предложениям или информации об операциях и остатках по счетам. Чат-боты можно сравнить с электронной почтой, только это быстрее, оперативнее и удобнее», — рассказал директор департамента цифрового бизнеса Алексей Казаков.

В конце 2016 года банк «Восточный» открыл инновационные офисы в Иркутске, Красноярске, Хабаровске и Казани. Инновационный офис отличается от обычного отделения полным отказом от использования персональных компьютеров: менеджеры задействуют только планшеты, на которых установлено специальное приложение, разработанное специалистами банка. Система позволяет оперативно анализировать поступающие заявки на выдачу кредитов и принимать решение в течение нескольких минут.

Если наличием мобильного банка уже никого не удивишь, то новые технологии удаленной идентификации клиента на сегодняшний день редкость. В 2017 году несколько банков запустили пилотные проекты в этом направлении, и среди них — банк «Восточный». Совместно с компанией «Лантасервис» банк внедрил в своем контактном центре технологию голосовой идентификации клиента. Голос человека уникален, так же, как отпечатки пальцев и ДНК, поэтому голосовая идентификация решает сразу две задачи: упрощает взаимодействие клиентов и банка и станет препятствием для мошенников, посягающих на данные клиентов и их денежные средства. «Представьте, что, находясь в общественном месте, вам больше не нужно диктовать свои личные данные оператору контактного центра: банк по вашему голосу распознает, что звоните именно вы», — отмечает председатель правления банка «Восточный» Алексей Кордичев.

Инвестиции в технологии позволили полностью автоматизировать процесс выдачи гарантий в «Восточном». Запрос клиента на гарантии, принятие решений по ним и полное сопровождение сделки происходит в электронном виде. Для этого банк создал платформу MOOS — фронтальную систему, в которой работают все, кто вовлечен в процесс оформления гарантий. Это собственная разработка банка «Восточный», через эту систему он выдает 99% всех гарантий. В

ней агенты и сотрудники банка «Восточный» самостоятельно заполняют информацию по сделке, через нее же информация по совершенной сделке подгружается в единый реестр банковских гарантий (zakupki.gov.ru). К этой платформе подключено более 30 сервисов, позволяющих получать информацию в режиме онлайн о клиенте и заказчике, включая полную информацию о торгах, в которых участвует клиент. Для клиента это личный кабинет, единая точка входа через интернет. В нем он может удаленно подавать необходимые документы, заверенные электронно-цифровой подписью, рассматривать предложения от банка и в случае положительного решения по его заявке получать гарантию. В среднем в системе проходит 100–150 сделок в день. В банке отмечают, что самое быстрое одобрение выдачи гарантии прошло за 40 секунд.

Инкубатор талантов

Инвестиции в стартапы — еще одно модное направление в работе банков. Кредитные организации часто вкладывают средства в небольшие финтех-стартапы, которые потом вырастают в успешные компании и могут существовать как отдельно, так и быть интегрированными в структуру банка. «Восточный» решил не ограничиваться финтех-проектами, продукты которых планируется включать в систему ИТ банка, и вложился в создание целого бизнес-инкубатора на территории Еврейской автономной области (ЕАО). Инкубатор поддерживает стартапы в области высоких технологий, фармацевтики, бурения, биотехнологий, пищевой промышленности, IT и др.

Для этого с администрацией региона банк заключил соглашение о сотрудничестве осенью прошлого года в рамках Восточного экономического форума во Владивостоке. За год банк получил существенный отклик: общий объем отсмотренных заявок составляет 1,1 млрд руб. За прошедший год совершенно разные стартапы получили от банка первое финансирование: производство соевых кисломолочных продуктов, тренировочная площадка для подготовки студентов военных вузов, краудфандинговая площадка для победителей тендеров и др. Эти проекты начнут полномасштабно работать уже в текущем году. Алексей Кордичев отмечал, что в условиях, когда Россия делает ставку на импортозамещение, подобные проекты помогают решить сразу две задачи: поддержать ответственно производителей и реализовать перспективные технологические проекты как для внутреннего, так и для внешних рынков.

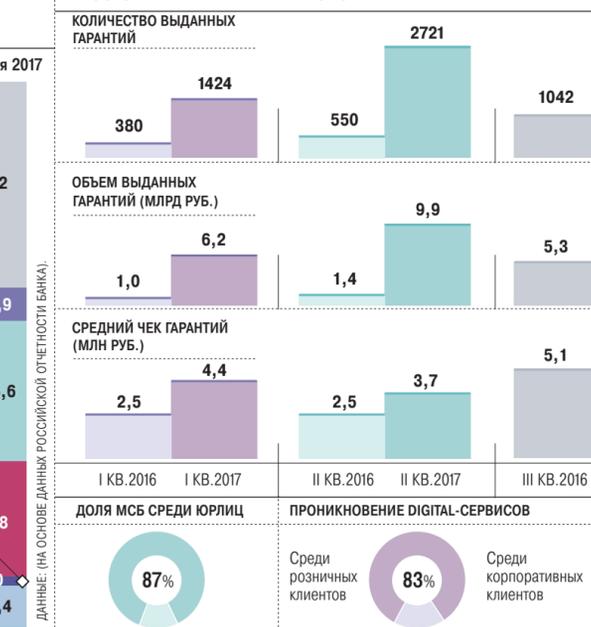
Банк поддерживает стартапы не только материально: резиденты бизнес-инкубатора получают также помощь в регистрации юрлица, ведении бухгалтерии, могут воспользоваться образовательными программами и налоговыми льготами от области.

Алексей Кордичев отмечал, что ЕАО для создания инкубатора была выбрана неслучайно. Регион близок к Китаю, который активно интересуется трансфером технологий и рассматривает инновационные проекты. Создатели инкубатора ожидают, что китайские инвесторы примут участие в будущем, когда компания, пройдя программу инкубатора, выйдет за дополнительный финансированием. «Учитывая менталитет жителей Китая, участие государства в проекте способно в разы ускорить процесс принятия положительного решения», — говорил господин Кордичев.

ДИНАМИКА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ БАНКА «ВОСТОЧНЫЙ» ЗА ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2017 ГОДА (МЛРД РУБ)



«ВОСТОЧНЫЙ» НА РЫНКЕ БАНКОВСКИХ ГАРАНТИЙ



УРОВЕНЬ ПРОНИКНОВЕНИЯ DIGITAL-СЕРВИСОВ В БАНКЕ «ВОСТОЧНЫЙ»

