

Review

Банковские технологии



Промсвязьбанк

ПАО «Промсвязьбанк». Генеральная лицензия Банка России № 3251

«98% предпринимателей уже в онлайн»

Рынок заставляет малый бизнес гибко реагировать на внешние факторы постепенной сменой экономической модели и инвестиционного поведения, приобретать новые опыт и знания. Однако успешность и эффективность бизнеса в России зависят не только от скорости реакции и умения учиться. О том, почему уходит в прошлое вынужденное предпринимательство, как меняется структура МСБ и какую роль играют в этом банки, рассказывает **Кирилл Тихонов**, вице-президент, управляющий директор по развитию малого бизнеса Промсвязьбанка (ПСБ).

— сервис —

— Промсвязьбанк зарекомендовал себя в первую очередь как банк для малого и среднего бизнеса. Сейчас заметен интерес к рознице: многие банки делают ставку именно на это направление. А ваш банк, напротив, продолжает наращивать объемы работы с МСБ. Каковы перспективы развития малого предпринимательства в России?

— Промсвязьбанк давно работает с представителями малого и среднего бизнеса: для нас это направление является стратегическим уже более десяти лет. За это время накоплен серьезный опыт. Кроме того, с 2014 года совместно с «Опорой России» Промсвязьбанк проводит исследование «Индекс «Опоры» RSBI, позволяющее оценивать текущее состояние и прогнозировать развитие малого и среднего бизнеса в России. Для банка это инструмент оперативного реагирования на изменение ситуации, для предпринимателей — возможность высказать мнение о вариантах развития бизнеса в нестабильной экономической ситуации и обратить внимание власти на самые острые проблемы малого и среднего бизнеса.

Индекс рассчитывается на основе опроса более 2 тыс. руководителей компаний МСБ в 21 регионе России. Выборка отражает мнение российских предпринимателей в целом, а также в отраслевом разрезе: торговля, сфера услуг и производство. Это прямая, честная обратная связь.

О нынешней ситуации, исходя из проведенных исследований, могу сказать, что многие предприниматели заняли выжидательную позицию. С 2014 года наблюдался экономический спад, что напрямую отразилось на малом и среднем бизнесе: новых проектов было очень немного, бизнес не хотел рисковать и заметно умерил свои инвестиционные амбиции. Сейчас мы видим позитивную динамику: снова растет спрос на кредитование, и этот рост в большей степени обусловлен потребностью в дополнительных инвестициях — в приобретение или обновление основных фондов. Это отображает динамика Индекса RSBI: в первом квартале он был 48,8 п., а во втором и третьем кварталах — выше 50 п., что говорит о росте деловой активности. Надеюсь, этот позитивный тренд сохранится, хотя мы часто видим расхождения между ожиданиями и действительностью. — То есть экономическая ситуация улучшается, и МСБ позитивно реагирует на эти изменения, стремится развиваться, расти, зарабатывать. Какие направления бизнеса сейчас наиболее активны, появляются ли новые стартапы?

— Думаю, что положительное влияние на сектор МСБ оказывает не только экономическая ситуация, но и помощь государства: госпрограммы субсидирования процентной ставки, программы льготного кредитования от Корпорации МСП, сотрудничество с гарантийными региональными фондами в немалой степени способствовали оживлению бизнес-активности. Национальная гарантийная система для малого бизнеса — это одна из наиболее эффективных форм финансирования, благодаря которой можно получить кредит в банке при недостатке залога. В 2017 году около 30% кредитов, выданных Промсвязьбанком малому бизнесу, обеспечено гарантиями государства. Мы работаем с 60 региональными гарантийными фондами, но наиболее активно — с Московским и Санкт-Петербургским регионами, где стабильно занимаем второе место по объемам гарантийных сделок среди банков.

В рамках программы «6,5%» Корпорации МСП Промсвязьбанк профинансировал более 90 компаний малого и среднего бизнеса, в 2016 году в размере 2 млрд руб., в 2017 году — 3,9 млрд руб. Это правильные и своевременные инициативы, способствующие повышению доступ-

ности кредитных средств. Предприниматели стали чаще обращаться за кредитами на развитие.

Что касается направлений бизнеса, то наиболее активной была и остается сфера торговли, которая занимает примерно 68% рынка. Однако постепенно ситуация меняется: мы отмечаем появление новых бизнесов в сфере производства и инноваций. Причем мы видим следующую картину: предприниматели, накопив первоначальный капитал в торговом бизнесе, развиваются дальше — инвестируют средства в другие направления, в производство, инновации.

Отмечу, что программы господдержки в первую очередь ориентированы на производственный сектор. Банки также поощряют готовность клиентов переходить из сферы торговли и услуг в сферу производства. Нельзя построить эффективную несерьевую экономику без развития производственного сектора и экспорта.

— Выходит, сегодня практически каждый может стать предпринимателем? Понимание того, как должен работать бизнес, есть, финансирование выдаст банк, а государство поддержит. Если бы все было так просто, то представителей малого и среднего бизнеса в России было бы намного больше. Но статистика говорит об обратном.

— Это на словах все просто. На деле же даже при наличии минимальных благоприятных условий для ведения бизнеса далеко не все могут просчитать свои действия на шаг и на два, особенно если дело касается бизнеса, и возникнет немало вопросов, на которые не только начинающий, но даже опытный бизнесмен не сможет ответить. Мы с этим постоянно сталкиваемся. Однако сейчас большинство проблем можно решить централизованно и удаленно.

В Промсвязьбанке мы организовали колл-центр, который работает только с клиентами МСБ, и если суть



По мнению Кирилла Тихонова, в погоне за технологиями важно не потерять человечность и доверительное отношение. Поэтому банк не отказывается и от расширения сети банковских офисов, и от персональных отношений с клиентами

проблемы понятна, то ее легко решить дистанционно. Есть вопросы, на которые сложно ответить сразу, но их немного.

За клиентом закреплён персональный менеджер, и практически любую задачу, касающуюся банковского обслуживания, можно решить, связавшись с ним по телефону или через чат в интернет-банке. Наши менеджеры — финансовые консультанты, имеют большой опыт в малом бизнесе, могут дать совет, касающийся отрасли в целом.

Кроме того, мы предоставляем сервис выездного обслуживания, избавляющий клиента от необходимости посещать офис для открытия счета. Сотрудник банка сам выезжает на место ведения бизнеса для подписания документов и подключения клиента к интернет-банку. Такой персонализированный сервис экономит время предпринимателя и помогает развивать бизнес. Мы осознанно выбрали этот путь и строим долгосрочные партнерские отношения с клиентами.

Иногда предприниматель не очень понимает, какие именно продукты и услуги ему нужны, он просто описывает свою проблему персональному менеджеру, который предлагает варианты ее решения с учетом потребностей клиента. Например, факторинг, который в отдельных случаях гораздо лучше кредита. Также мы обращаем внимание клиентов на важные с нашей точки зрения моменты, в частности на повышенную долговую нагрузку или отклонение от средней отраслевой рентабельности.



Воронежский филиал банка «Возрождение»

ны в МФЦ в Москве, Воронежской области, Ростове-на-Дону, Ярославле и Владимире.

Также к нам приходят предприниматели, у которых проблемы уже возникли или могут возникнуть в ближайшее время. Приведу такой пример: наши менеджеры заметили, что у клиента существенно выросла налоговая нагрузка, снижается прибыль. При детальном рассмотрении оказалось, что структура бизнеса не оптимальна и неправильно выбрана система налогообложения. Персональные консультанты смогли своевременно предложить решение, которое позволило повысить эффективность бизнеса.

— А как же новомодные чаты, боты и прочие фишки онлайн-обслуживания? Как вы относитесь к технологичным новинкам в банковском обслуживании?

— Банковский бизнес сегодня практически невозможен без автоматизации сервисов, без новых цифровых продуктов, без дистанционного банкинга. Промсвязьбанк планомерно реализует стратегию перехода на цифровые каналы обслуживания на всех бизнес-направлениях, включая МСБ.

Только в этом году были запущены услуга онлайн-кредитования в интернет-банке для малого бизнеса и новая функция мобильного банка «Мой бизнес» «Турбоденьги», с помощью которой предприниматель может прямо с мобильного телефона получить кредит до 2 млн руб. на срок до 12 месяцев на счет свой в считанные минуты. Оба предложения уникальны для российского рынка, новый функционал позволил сделать кредитование сегмента МСБ еще более доступным. Еще од-

но технологичное решение — аутсорсинг и автоматизация бухгалтерской и налоговой отчетности для малого и микробизнеса. Мы сейчас внедряем автоматизированную подготовку и сдачу отчетности по упрощенной системе налогообложения (УСН) — УСН 6%, УСН 15%. Это очень удобно для компаний, которые не могут позволить себе расходы на бухгалтера.

Раньше процесс открытия счета мог затянуться на неделю и сопровождался большим количеством бумажных документов. Сейчас счет открывается онлайн. Фактически любой желающий начать свой бизнес может приобрести счет в интернет-магазине банка. Более 98% наших клиентов МСБ совершают платежи по онлайн-каналам. Онлайн-технологии значительно упрощают процесс управления бизнесом, экономят время наших клиентов. Но в погоне за технологиями важно не потерять человечность и доверительное отношение. Поэтому, делая ставку на технологии и максимально стараясь использовать предлагаемые ИТ возможности, мы не спешим отказываться от банковских офисов, более того, открываем новые офисы в городах, где видим потенциал развития. Думаю, в этом и состоит наше большое преимущество перед новыми форматами онлайн-банков — сочетание всех достоинств цифровых продуктов и каналов с персональным отношением и сервисом, который мы обеспечиваем в каждом городе нашего присутствия.

— А как же прогнозы относительно скорого перехода всех банков в цифровой формат?

— Пока у клиентов есть потребность приходить в офис и решать свои вопросы с живыми людьми, а не с машинами и не через интернет, этот формат будет востребован. Мы инвестируем в региональную сеть в первую очередь для того, чтобы клиентам было удобнее выстраивать коммуникации с банком. Конечно, это недешево, но необходимо понимать, что большое количество наших клиентов в возрасте от 40 лет и выше. Это, как правило, консервативные люди, они больше доверяют живому общению. Им удобнее обсудить свои сделки по телефону или в офисе банка непосредственно с персональным менеджером, который знает специфику их бизнеса и пользуется доверием. Мое твердое убеждение: никто не знает бизнес клиента лучше, чем региональный менеджер. Поэтому мы не торопимся отказываться от офлайн-формата и продолжаем открывать новые отделения, в том числе в рамках сотрудничества с региональными госорганами.

МЕСТО ДЕНЕГ

Сотрудничество банка «Возрождение» с МФЦ началось в 2014 году с установки платежных терминалов для проведения государственных и муниципальных платежей в помещениях Московского областного МФЦ. Посетители центров оплачивают госуслуги в терминалах банка в режиме самообслуживания: вносят наличные деньги (для платежей не более 15 тыс. руб.) или оплачивают банковскими картами Visa, MasterCard, «Мир» любых российских банков. В крупнейших подразделениях МФЦ работают менеджеры банка «Возрождение», которые помогают клиентам при осуществлении платежей.

География терминальной сети банка «Возрождение» в МФЦ сейчас выглядит следующим образом. Основные регионы присутствия банка «Возрождение» в МФЦ: Московская область, где установлено 132 устройства, еще 27 — в Ставропольском крае, 12 — в Волгоградской области. Кроме того, терминалы банка установле-

Возможность оплаты госуслуг по месту их оказания — непосредственно в помещениях МФЦ — очень важна потребность МФЦ. Доля операций, приходящаяся на банк, достигает в ряде крупных МФЦ 60–70%. Например, за десять месяцев 2017 года через терминалы банка в офисах МФЦ проведено около 900 тыс. платежей на общую сумму 800 млн руб.

Банк развивает сотрудничество с МФЦ, предлагая новые технологии. Например, в нынешнем году разработано и апробировано инновационное платежное решение — мобильный терминал. Устройство дает возможность совершать оплату без прерывания процесса обслуживания прямо у окна оператора МФЦ.

В 2017 году банк «Возрождение» (вместе с Промсвязьбанком входит в состав банковских активов Промсвязькапитала) запустил новый проект — открытие пунктов приема муниципальных и государственных услуг на территории офисов банка «Возрождение». «Этот новый виток сотрудничества мы рассматриваем как возможность объединения

усилий банка и МФЦ в решении социально-экономических задач региона. Главное, что это сотрудничество очень позитивно оценивают наши клиенты — как частные лица, так и предприниматели. Мы сделали очередной шаг для удобства своих клиентов: в одном месте они могут получить полный комплекс услуг: муниципальные, государственные и банковские — без каких-либо ограничений», — отметил временно исполняющий обязанности председателя правления банка Марк Нахманович.

Такие пункты приема уже действуют в филиалах банка в Воронеже и Петрозаводске, а также в Московской области: в Балашихе, Железнодорожном и Наро-Фоминске. В Московской области в ближайшее время планируется открытие пунктов МФЦ в офисах банка в Пушкино, Воскресенске, Домодедове и других городах. «Мы видим большую заинтересованность в реализации этого проекта как со стороны руководства МФЦ, так и районных администраций и в ближайшей перспективе планируем масштабировать этот проект во всех базовых регионах присутствия банка», — отмечает господин Нахманович.

В регионе сейчас действует три центра оказания услуг, в каждом из которых работает по два окна. Первые два центра открылись в августе в Тольятти, 15 ноября центр оказания услуг открылся в Самаре. Четыре месяца работы ЦОУ в Самарской области позволяют нам со всей уверенностью констатировать, что проект состоялся, центры для бизнеса в полной мере показали свою востребованность и эффективность.

За прошедший период оказано 3082 услуги индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Наибольшим спросом пользуются услуги Росреестра и Федеральной налоговой службы.

Важнейшим ресурсом. Сэкономить его и призваны центры оказания услуг. Именно здесь предприниматели быстро, качественно и в комфортных условиях могут получить все необходимые услуги: и финансовые, и государственные, и муниципальные. Перечень предоставляемых на базе ЦОУ услуг достаточно широк: их более 40 — это услуги государственные, муниципальные и услуги АО «Корпорация МСП». Все они позволяют осуществлять сопровождение бизнеса на всех этапах его становления и развития: от открытия юридического лица, получения лицензий до всесторонней поддержки бизнес-проектов.

В регионе сейчас действует три центра оказания услуг, в каждом из которых работает по два окна. Первые два центра открылись в августе в Тольятти, 15 ноября центр оказания услуг открылся в Самаре. Четыре месяца работы ЦОУ в Самарской области позволяют нам со всей уверенностью констатировать, что проект состоялся, центры для бизнеса в полной мере показали свою востребованность и эффективность.

— Это какой-то новый формат офисов? Как и когда появилась идея такого проекта?

— Можно сказать и так, для нас это точно новый, но уже успешный опыт. В этом году в рамках государственного частного партнерства мы начали открывать МФЦ «Мои документы» на базе наших офисов. Первый открылся в Рязани. В августе открылся такой центр в двух офисах в Тольятти. Осенью — в Самаре и Ростове-на-Дону, в декабре — в Ижевске, Томске и Улан-Удэ.

Открытие такого сервиса — прежде всего удобство для всех посетителей офиса: возможность получить банковские и госуслуги в одном месте. А в бизнесе это сплошь и рядом. Предприниматель, придя в банк, может решить все вопросы, связанные с получением консультации о госуслугах, оформлением справок, выписок, проведением регистрационных действий. Таким образом, в банке он может получить почти 100 услуг и 250 государственных и муниципальных услуг. И все это практически в режиме «одного окна». Особо отмечу полезность этого сервиса для начинающих предпринимателей. Придя в банк, предприниматель открывает счет, получает необходимые консультации, советы специалистов, тут же отдает документы для регистрации компании, получает советы по налоговому режиму, льготам и субсидированию, по внешнеэкономической деятельности, по финансированию. И все это в одном офисе, с минимальной потерей времени. Еще один плюс: все офисы ПСБ расположены в удобных с точки зрения транспортной доступности местах города. По сути, проект является также социальной инициативой, реализация которой позволит повысить доступность государственных и муниципальных услуг и качественно улучшить инфраструктуру для бизнеса.

— Почему люди не могут просто прийти в ближайший МФЦ и оформить все там? Говорят, в последнее время клиентский сервис в МФЦ заметно улучшился и все происходит быстро.

— Клиент волен сам выбирать, где и в каком объеме ему удобно получить необходимую услугу. Это как сравнивать большой супермаркет, где можно сразу купить все необходимое, и, например, булочную-кондитерскую, чей ассортимент ограничен. Так и в случае с МФЦ: кто-то хочет получить конкретную услугу, а кто-то хочет все. Для таких клиентов предложенный нами вариант — МФЦ «Мои документы» на базе наших офисов — оптимален. Работая совместно с муниципальными органами, мы делаем доступными услуги большому числу жителей страны, позволяем им получать их в большем объеме. Такой вариант сотрудничества имеет еще одно значимое преимущество как для МФЦ, так и для банка: МФЦ расширяет инфраструктуру, а банк помимо дополнительных сервисов для текущих клиентов привлекает также новых клиентов от МФЦ, предлагает им банковское обслуживание. Таким образом, в результате подобного партнерства получаем взаимный синергетический эффект.

— Вы упомянули, что первый МФЦ «Мои документы» на базе офисов ПСБ был открыт летом. Можно ли говорить о каких-то результатах этого партнерства?

— Как я уже говорил, мы открыли МФЦ в своих офисах в Ростове-на-Дону, Тольятти, Самаре, Рязани, Ставрополе, Улан-Удэ, Томске, Ижевске. Они работают всего несколько месяцев, но уже видны положительные результаты нашей инициативы. Например, в Тольятти за два месяца оказано более 2169 услуг ИП и юридическим лицам. Наибольшим спросом пользуются услуги Росреестра и Федеральной налоговой службы. В Ставрополе ежедневно сотрудники обрабатывают 20–25 дел. Помимо МФЦ в офисе банка расположено еще четыре государственных фонда и венчурный фонд, оказывающие услуги по получению финансирования.

Сейчас бизнес должен сосредоточиться на развитии своего дела, на зарабатывании денег, а не думать, когда и куда нужно идти и кому какие бумаги подавать. Я думаю, что через год окна МФЦ на базе банков станут данностью, а не чем-то необычным. МФЦ — это только первый наш шаг. В планах также реализовать проект «Центр оказания услуг» — когда непосредственно сотрудникам банка могут быть делегированы функции оказания еще и государственных услуг. Уверен, этот проект нам также удастся реализовать.

Записала Мария Рыбакова

ОКНО В МИР

ПАВЕЛ СИНЁВ, директор государственного казенного учреждения Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области», — о внедрении принципа «одного окна», опробованного в стране в рамках МФЦ, в банках в формате центров оказания услуг (ЦОУ).

Основная задача МФЦ — реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок. Всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, контакт с органами власти и решение вопросов на профессиональном уровне, выполняют сотрудники МФЦ. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем популярность МФЦ постоянно растет.

Теперь окна МФЦ появляются и на площадках банков. Это центры оказания услуг для бизнеса. Их открытие на базе финансово-кредитных организаций предусмотрено приоритетным федеральным проектом «Малый бизнес

и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы». Центры призваны максимально упростить для предпринимателей процедуру открытия и ведения бизнеса. Благодаря ЦОУ можно сразу в одном месте получить и банковские продукты, и госуслуги, связанные с развитием бизнес-проектов. Кроме того, здесь же можно получить и услуги организаций инфраструктуры поддержки, услуги акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», в том числе регистрации на портале «Бизнес-навигатор МСП».

Самарская область стала одним из первых регионов, где были созданы ЦОУ. Сегодня здесь зарегистрировано более 122 тыс. малых предприятий, на которых работают почти 400 тыс. человек, что составляет 37% от общей численности работающих в регионе. Поэтому содействие развитию бизнеса на региональном уровне также признается важной социальной задачей. Свидетельством этого является в том числе открытие центров оказания услуг на базе финансово-кредитных организаций.

Данный проект является замечательным примером государственно-частного партнерства. Он позволяет бюджету сэкономить на организации работы центров оказания услуг для бизнеса, а банку помогает привлечь дополнительных клиентов.

Для любого представителя бизнеса время является важнейшим ресурсом. Сэкономить его и призваны центры оказания услуг. Именно здесь предприниматели быстро, качественно и в комфортных условиях могут получить все необходимые услуги: и финансовые, и государственные, и муниципальные. Перечень предоставляемых на базе ЦОУ услуг достаточно широк: их более 40 — это услуги государственные, муниципальные и услуги АО «Корпорация МСП». Все они позволяют осуществлять сопровождение бизнеса на всех этапах его становления и развития: от открытия юридического лица, получения лицензий до всесторонней поддержки бизнес-проектов.

В регионе сейчас действует три центра оказания услуг, в каждом из которых работает по два окна. Первые два центра открылись в августе в Тольятти, 15 ноября центр оказания услуг открылся в Самаре. Четыре месяца работы ЦОУ в Самарской области позволяют нам со всей уверенностью констатировать, что проект состоялся, центры для бизнеса в полной мере показали свою востребованность и эффективность.