Тинькофф Банк
АО «ТИНЬКОФФ БАНК». ЛИЦЕНЗИЯ ЦБ РФ № 2673

«У НАС НИКОГДА НЕ БЫЛО И НИКОГДА НЕ БУДЕТ ОФИСА»

Федор Бухаров, руководитель «Тинькофф Бизнеса», о том, что нужно малому и не очень бизнесу от банка и где это можно найти.



Тинькофф Банк начал работать с компаниями малого и среднего бизнеса (МСБ) около двух лет назад, почему вы решили уйти от модели исключительно розничного банка?

— Этот рынок был комплементарен к действующему бизнесу банка — работе с физлицами, которые часто имеют свой бизнес, являясь предпринимателями. И это рынок, на котором можно сделать хороший сервис и делать значимый бизнес. Это часть платформы Тинькофф.ру, где любой клиент может решить совершенно любой вопрос, связанный с финансами.

— Вы предоставляете только расчетные услуги или кредитование тоже?

— Пока это РКО с существенной добавленной стоимостью, кредитование планируем запустить в этом году, причем в полноценной продуктовой линейке. Пока же мы предоставляем нашим корпоративным клиентам овердрафты по счету.

— На каких клиентов вы ориентируетесь?

— Есть малый бизнес, микробизнес, маленькие компании, есть корпорации. Мы ориентируемся на малый бизнес, потому что сразу взять и начать работать с корпорациями — это, очевидно, непросто. Чисто технически мы можем обслуживать любой бизнес, но понятно, что пока мы не ориентируемся на гигантов. Мы начали с самого микро-микро-маленького сегмента — индивидуальных предпринимателей (ИП). Сейчас мы пошли дальше. У нас с каждым месяцем растет доля крупных клиентов. Мы себя ничем не ограничиваем, но пока наша основная масса — это микробизнес. У нас большая доля начинающего бизнеса: когда у клиента действующий бизнес, он уже в каком-то банке находится, и его гораздо сложнее оттуда переманить. Но далеко не весь бизнес начинающий, есть просто новые юрлица, новые созданные ИП. У нас доля действующего бизнеса достаточно большая. Наверное, она меньше, чем у других, но мы хотим быть удобны как для начинающего бизнеса, так и для действующего.

— Насколько крупный этот бизнес для банка сейчас и как он развивался?

— У нас сейчас около 300 тыс. клиентов ИП и МСБ. Конечно, это был нелинейный рост. В первое время мы открывали примерно по сто счетов в месяц. Но уже буквально в первый год работы мы вышли на тысячи — к концу первого года работы мы вышли на цифру 11 тыс. счетов в месяц в декабре. За прошлый год открыли больше 200 тыс. счетов. По количеству открываемых в месяц счетов мы в числе лидеров — вплотную приближаемся к Сбербанку и Альфа-банку. Мы запустились в январе 2015 года, в июле 2017 года мы уже вышли в прибыль — сейчас мы являемся основным драйвером роста комиссионного дохода для всей группы «Тинькофф» (TCS Group Holding PLC).

— В чем ваше преимущество по сравнению с конкурентами, почему бизнесмены выбирают ваш банк, несмотря на то что он не так давно в этом сегменте?

— Полностью дистанционное обслуживание — это наша основа, мы никогда не имели офиса и не будем иметь. Мы считаем, что клиент всегда прав, должен быть доволен, поэтому не он должен идти к нам, а мы к нему. Это не потому, что мы боимся расходов на офис. Мы приглашаем клиентов к нам в офис, очень любим общаться, чтобы понимать, чем они живут, что им требуется, чем мы можем им помочь. Регулярно проводим встречи. Но наш принцип — отсутствие клиентских офисов, потому что все проблемы клиента мы можем решить дистанционно, сэкономив его время и дав более качественный сервис.

— Но есть общие нормы, обязательная идентификация, например. Как быть с этим?

— Мы масштабировали на МСБ инфраструктуру, которая давно есть у Тинькофф Банка для физических лиц: это более 2,5 тыс. специальных представителей, которые доставляют наши продукты по всей стране. То есть клиенту не надо ехать к нам, мы приедем к нему сами, идентифицируем его и подпишем все необходимые документы. Дальше все общение с клиентом переходит в личный кабинет и мобильный банк. Мы общаемся через чат, делаем цифровую подпись, и он подписывает все необходимые документы в электронном виде. Если нам требуется какая-то бумажка, для нас это не физическая бумажка, а нажатие кнопки в интерфейсе. При этом мы даем самый лучший сервис. Главная наша особенность — это персональный менеджер для каждого клиента: если клиент звонит в банк, он автоматически попадает не на автоответчик, а на своего личного менеджера, который знает его бизнес, потребности и которому не надо ничего долго объяснять. Лучший банк — это незаметный банк, который выполняет свою функцию и не требует внимания.

— А сколько персональных клиентов у одного менеджера?

— Несколько сотен. Зависит от масштаба бизнеса и квалификации менеджера. На самом деле не так сложно запомнить такое количество клиентов. При этом персональность очень сильно экономит время, не нужно заново рассказывать историю, все гораздо быстрее. Нашему клиенту не надо никуда ходить и тратить время на пробки, парковку, очереди и весь этот ужас, который есть в любом городе. У нас в банке так — достал телефон, и ты в любой стране мира, лежа дома на кровати, уже можешь работать. Первое — это уровень сервиса, персональный менеджер — это человек, который очень стремится помочь клиенту, у него нет цели, сколько-то минут говорить с клиентом, у него цель — оставить клиента счастливым и довольным.

— Время — деньги, дистанционность дает вам и тут преимущества?

— Да. Второе — это скорость. Как работает, например, обычный банк. Надо

ТЕКСТ **Ксения Дементьева**
ФОТО **Глеб Щелкунов**