

«МАЛЫЙ БИЗНЕС ВЫБИРАЕТ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ОНЛАЙНЕ»



Малые и средние предприятия привлекательные клиенты для многих банков. О том, где искать этих клиентов, как понять их потребности и завоевать доверие, кредитовать, но сохранять контроль над рисками, рассказал «Деньгам» член правления Альфа-банка Денис Осин.

Сейчас многие банки делают ставку на работу с МСБ, как вы считаете — почему?

— Основным триггером движения в сторону малого бизнеса стал кризис 2008 года. В принципе это был переломный момент, когда поменялась модель банкинга. Банки обнаружили, что возможности для зарабатывания процентного дохода сокращаются и надо искать новые ниши, новые модели. И тогда многие задумались о комиссионных продуктах, в том числе и Альфа-банк. Именно в этот момент мы поняли, что нужно развивать расчетно-кассовое обслуживание малого и среднего бизнеса. МСБ — это все еще достаточно свободный для банков рынок. Главное преимущество — его умение подстраиваться под любую экономическую ситуацию. В сегменте МСБ банк может быстро нарастить клиентскую базу, предложив уникальный продукт. Мы именно на это и сделали ставку.

— Когда это было?

— В 2010 году, и я считаю, что именно Альфа-банк раскачал эту тему. Мы пошли на рабочие места предпринимателей: в парикмахерские, на склады, в магазины — и стали предлагать расчетно-кассовое обслуживание.

— Сейчас, когда почти любой крупный банк может предложить малому бизнесу РКО, в чем ваше преимущество?

— Пережив все эти годы отзывов лицензий, клиенты выбирают банки, которым доверяют. Но банк должен быть не просто надежным, а предложить клиенту действительно ценное, востребованное решение. Наша линейка РКО учитывает потребности не в целом малого бизнеса, а конкретных клиентских групп. Мы разрабатывали пакеты услуг с отраслевой спецификой — например, предложения для нотариусов, таксистов, платежных агентов, отдельные решения для компаний-оптовиков и компаний, занимающихся внешнеэкономической деятельностью.

— Специфика — это понятно, но есть у всех малых предприятий что-то общее?

— Да, клиентам нужны простые, быстрые решения для того, чтобы вести бизнес. Поэтому, например, мы в услугу открытия счета «встроили» помощь в регистрации бизнеса. Наши клиенты могут получить юридические консультации, онлайн-бухгалтерию и много других услуг для бизнеса в рамках нашего «Клуба клиентов».

— Что такое «Клуб клиентов»?

— «Клуб клиентов» — это история про то, как помочь малому бизнесу, как его поддержать. Чтобы выбирали нас, нужно дать клиентам больше чем просто банковское обслуживание. Что, в принципе, хотят клиенты? На сегодняшний день, по их словам, нужно три вещи. Первое: больше клиентов и партнеров. Потому что это расширит их бизнес. И мы активно думаем, как помочь нашим клиентам найти новые рынки сбыта и увеличить клиентский поток. Второе — знания. Клиенты малого бизнеса объективно осознают, что у них недостаточно знаний в маркетинге, в продажах, в законодательстве, и стремятся восполнить эти пробелы. И третье — наши клиенты хотят получить информацию, как правильно работать с кадрами.

— Как вы восполняете эти пробелы?

— Большим спросом пользуются конференции нашего «Клуба клиентов», которые проходят каждый месяц в крупных городах России. Это бесплатное для клиентов мероприятие, куда приезжают бизнес-тренеры, гуру в области маркетинга, продаж, менеджмента, которые рассказывают про то, что важно и ценно клиентам. Сейчас на первый план для малого бизнеса вышли вопросы, связанные с изменениями законодательства. Самое острое — это 115-ФЗ, так называемый антиотмывочный закон. Государство последовательно ужесточает налоговый и финансовый контроль. У малого бизнеса не хватает ни ресурсов, ни квалификации, чтобы самостоятельно разобраться во всех изменениях и не поставить свой бизнес под удар. И тут, я считаю, банки должны выступать переводчиком с языка регулятора на язык, понятный предпринимателю. Мы для своих клиентов проводим вебинары по 115-ФЗ, разъясняем новые правила. Это очень востребовано.

— Мы уже довольно долго говорим про МСБ, но ведь это не просто градация ФНС, что для вас МСБ?

— Действительно, есть критерий, который дает государство, а есть подходы, которые сложились в банках. У нас это случилось, я бы сказал, опытным путем. Изначально мы ориентировались на компании с годовой выручкой до 350 млн руб.

Но посмотрев на поведение клиентов, на их потребности, мы разделили их еще на несколько категорий: клиенты, которым важны простые типовые решения, так называемый микросегмент: с выручкой до 90 млн руб. Далее очень широкая категория: 90–3500 млн руб., это клиенты классического малого бизнеса, которые заинтересованы и в простых быстрых продуктовых предложениях, и в сложнотруктурированных вариантах финансирования. И верхний сегмент — клиенты с выручкой 3,5–10 млрд руб. Это уже большие, а в масштабе своих регионов даже крупные компании, которые в структуре Альфа-банка также относятся к блоку малого и среднего бизнеса.

— Но всем этим клиентам нужны деньги. Вы готовы их давать — в кредит?

— Мы для себя понимаем, что работа по комиссионной модели — это главный акцент. Сейчас в структуре прибыли блока «Малый и средний бизнес» доля комиссионного дохода составляет 60%. Кредитный портфель — это лишь 15% чистой прибыли блока МСБ. Но не кредитовать, конечно, невозможно. Кредиты — это то, в чем клиенты очень нуждаются. Мы кредитруем все сегменты: и самый маленький, и средний бизнес, и верхний сегмент среднего бизнеса. Уже запущена хорошая платформа для массовой выдачи — экспресс-овердрафт для действующих клиентов. Сейчас мы его выдаем за один день. Цель — к началу 2019 года сократить время выдачи до

АЛЬФА-БАНК

Крупнейший частный банк России. Согласно МСФО, по итогам 2017 года совокупные активы банковской группы «Альфа-банк» составили \$44,7 млрд, совокупный кредитный портфель — \$28,6 млрд, совокупный капитал — \$6,4 млрд. Чистая прибыль за 2017 год — \$798 млн. По состоянию на 31 декабря 2017 года в Альфа-банке обслуживалось более 420 тыс. корпоративных клиентов и 14,3 млн физлиц. В России и за рубежом открыто 762 отделения и филиала, в том числе дочерний банк в Нидерландах и финансовые дочерние компании в Великобритании и на Кипре.

ТЕКСТ Ксения Дементьева
ФОТО предоставлено
пресс-службой
Альфа-банка