

МАЙКЛ ТАЧ

руководитель блока
«Розничный бизнес» Альфа-банка

быть обеспечен как за счет отделений, так и онлайн-каналов. В банке упростили продуктовую линейку, сделав ее максимально простой и удобной, а также вышли из неприоритетных для него сегментов, например, кредитов на приобретение товаров в торговых сетях (POS-кредиты). «Это направление бизнеса подразумевает предоставление кредитов в сетях ритейлеров. Ранее оно считалось перспективными, но сейчас все больше банков покидает сети, поскольку с развитием рынка кредитных карт приобретение товаров в кредит постепенно отмирает», — говорит аналитик ИК «Алор Брокер» Алексей Антонов. Этот сегмент нельзя назвать высокодоходным, поэтому решение отказаться от него вполне оправданно, заключает эксперт.

Что уже удалось сделать в 2018 году

В первом полугодии Альфа-банк поменял подход в работе с продуктами и процессами. В каждом сегменте бизнеса были сформированы кроссфункциональные команды, которые выстраивают целостные процессы по всем веткам взаимодействия с клиентами, главной целью которых сделать лучших омниканальный банк для клиентов, которые ценят удобство и сервис.

В результате за десять месяцев текущего года в банке достигли рекордной доли рынка по кредитным картам — 11%, в кредитах наличными — 4,2%. Уже четвертый месяц банк занимает лидирующее место по приросту в сравнении с конкурентами. Ипотека продемонстрировала также стремительную динамику — банк закрепился в топ-15 по выдаче ипотечных кредитов. «На этапе внедрения ипотеки Альфа-банк был нацелен на удовлетворение потребностей в ипотеке действующих клиентов и с этой задачей мы справились», — отмечает Майкл Тач. — При этом мы привлекли много новых клиентов за счет рефинансирования». В ближайших планах банка расширение географической экспансии ипотечного кредитования, сейчас с этим продуктом Альфа-банк присутствует в пяти городах. В 2019 году это число вырастит как минимум до 15 городов. «В планах также работать в партнерском канале, — рассказывает господин Тач. — Это будет взаимодействие с застройщиками, агентствами недвижи-



ПРЕСС-СЛУЖБА «АЛЬФА-БАНК»

мости. До конца года планируем ряд партнерских пилотных проектов».

Для успешного кредитования необходимы ресурсы. Доля Альфа-банка на рынке по счетам до востребования физических лиц выросла до 9,8%. «Мыощряем клиентов с высокой транзакционной активностью и начисляем на текущие счета до 7%, кэшбэки — до 3%, — отмечает Майкл Тач. — Кроме того, у нас всегда есть интересные промолпредложения для всех клиентов. В преддверии Нового года Альфа-банк запустил специальное предложение по накопительным продуктам и предложил клиентам повышенные ставки по вкладу „Большой куш“ и накопительному счету „Альфа-Счет“, — добавляет он.

Как обещают в банке, рост кредитного портфеля в этом году будет на уровне 70–75%. В счетах до востребования — 30–35%.

Ставка на простоту

Сегменты, выбранные Альфа-банком, отличается высокая конкуренция, причем не только со стороны частных игроков, но и госбанков. «Соревноваться с ними довольно сложно, поскольку у них изначально ниже стоимость фондирования, шире сеть, а нахождение в госсобственности само по себе воспринимается как надежность», — отмечает Алексей Антонов. — Растить быстрее рынка в таких условиях крайне затруднительно, но как показывают результаты Альфа-банка — реально».

Частный крупнейший игрок в конкурентной борьбе сделал ставку на простоту. «Мы ведем борьбу за качество продукта и сервиса: удобство и простота, внимание к клиентам, скорость процесса оформления и удобство в дальнейшем обслуживании», — говорит Майкл Тач. — Мы считаем, для большинства людей это самая важная составляющая взаимодействия с банками. Уступать в этой борьбе мы не собираемся».

Для начала Альфа-банк в значительной степени модернизировал мобильное приложение «Альфа-Мобайл». Банк отменил комиссии, что позволило привлечь новых активных пользователей приложения, и значительно расширил список операций, доступных через это приложение. Например, уже сейчас клиенты через приложение могут заказать предодобренную кредитную карту или кредит. В случае кредита это означает моментальное получение денег на счет без звонка или похода в отделение. Мобильное приложение обеспечивает моментальный выпуск карт — достаточно всего одной минуты от задумки завести карту до оплаты товара и услуги.

Кроме того, банк активно развивал быструю доставку карт и продажи через сайт. В результате сегодня клиент может получить карту в течение двух дней в любом городе присутствия банка.

Банк постоянно работает над себестоимостью продуктов и процессов,

АЛЬФА-БАНК

Основан в 1990 году. Альфа-банк является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, лизинг, факторинг и торговое финансирование. Альфа-банк является крупнейшим частным финансовым институтом России по размеру совокупных активов, совокупному капиталу, кредитному и депозитному портфелям. По итогам первого полугодия 2018 года, согласно данным финансовой отчетности (МСФО), совокупные активы Банковской группы «Альфа-банк», куда входят ABN Financial, АО «Альфа-банк» и дочерние финансовые компании, составили \$45,1 млрд, совокупный кредитный портфель — \$29,5 млрд, совокупный капитал — \$7,1 млрд. Чистая прибыль за первое полугодие 2018 года составила \$658 млн. По состоянию на 30 июня 2018 года в Альфа-банке обслуживается более 507 тыс. корпоративных клиентов и 15,8 млн физических лиц. В Москве, регионах России и за рубежом открыто 774 отделения и филиала, в том числе дочерний банк в Нидерландах и финансовые дочерние компании в Великобритании и на Кипре.

чтобы сделать в итоге предложение для клиента наиболее выгодным.

Никуда без технологий

Всю эту простоту обеспечивает развитие технологий. В 2018 году Альфа-банк внедрил ряд различных инноваций, в частности, подключился к Единой биометрической системе, предложил digital delivery — моментальный выпуск и цифровую доставку карт, развиваются чат-боты и другие технологии, которые позволяют повысить эффективность работы. Ведется работа над внедрением электронного подписания документов. Кроме того, банк активно работает над подключением к Системе быстрых платежей, разрабатываемой ЦБ. «Это очень удобно, для клиентов это выгодно и в целом сильно упрощает процесс перевода денег», — поясняет Майкл Тач.

Все это говорит о том, что Альфа-банк решительно настроен стать самым удобным для клиента банком. Не так просто предложить лучшие продукты на высококонкурентном рынке, оставаясь эффективным, но, по мнению Майкла Тача, у Альфа-банка есть все предпосылки: заряженная на успех команда, лояльные к бренду клиенты и фокус на технологическое лидерство. ●