

«Наша задача — подстроить продукты под потребности клиента»

ВРИО Управляющего Краснодарским филиалом банка «Возрождение» Ольга Губа о том, почему дистанционное обслуживание и индивидуальный подход — не взаимоисключающие понятия.

— 25 сентября банк «Возрождение» вошел в финансовую корпорацию ВТБ, которая стала его ключевым акционером. Что в связи с этим изменилось?

— Это дало нам возможность использовать опыт и технологические разработки ВТБ, при этом сохраняя собственные преимущества, основное из которых — клиентоориентированный сервис. Например, мы обновили мобильные приложения для физических лиц, а также запускаем мобильный банк для клиентов — юридических лиц. Другой положительный момент, связанный с партнерством с ВТБ, — в том, что все ведущие рейтинговые агентства, такие как АКРА, «Эксперт РА», Moody's повысили рейтинги кредитоспособности банка «Возрождение» сразу на несколько ступеней. Это подтверждает его стабильные рыночные позиции и гарантирует клиенту надежность. Кроме того, теперь мы можем предлагать ряд узкоспециализированных продуктов, которые доступны только банкам с высоким уровнем рейтинга. Конечно же, это открывает для нас новые возможности.

— Чем сейчас отличается продуктовая линейка банка? Какие предложения вы бы назвали «флагманскими»?

— Банк постоянно следит за конъюнктурой рынка и продуктами, которые востребованы у клиентов из разных сегментов — физических лиц, макро — и микробизнеса, начинающих предпринимателей. И все эти сегменты нами охвачены, при этом мы постоянно совершенствуем свои программы. К примеру, недавно мы обновили условия сразу нескольких розничных продуктов. В частности, кредит «Для полного счастья» сейчас предусматривает ставку от 10,8 %, срок до 7 лет и сумму до 3 млн руб. А если физическое лицо является зарплатным клиентом, то сумма кредита может быть увеличена до 5 млн руб. Второй продукт — депозит «Добрые традиции» с максимальной ставкой 7,4 % — для зарплатных клиентов, пенсионеров или вообще любых клиентов, оформивших депозит посредством мобильного приложения или сайта банка, и 7,2 % — для остальных клиентов. Кроме того, наши зарплатные проекты имеют ряд преимуществ: обслуживание без комиссии, зачисление денежных средств на счета сотрудников в течение часа, возможность установки банкомата на территории предприятия, получение кэш-бэка и снятие без комиссии наличных денежных средств во всех банкоматах на территории стра-



ны, возможность переводить определенные суммы денег с карты на карту без дополнительных расходов, дистанционные банковские сервисы для юридических лиц и многие другие.

Ассортимент продуктов для бизнеса также очень широк. В том числе благодаря тому, что мы работаем со всеми программами господдержки — Министерства сельского хозяйства, Министерства промышленности и торговли, поддержки малого и среднего предпринимательства, программе по приобретению белорусской техники и т. д. Активно сотрудничаем с Унитарной некоммерческой организацией «Гарантийный фонд поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Краснодарского края» и другими учреждениями региона, поддерживающими бизнес. Каждая из этих программ направлена на определенный перечень бизнес-направлений — будь то производство, пищевая промышленность или сельское хозяйство. И это позволяет нам эффективно работать с клиентами, представляющими разные отрасли экономики.

Хочу отметить, что мы всегда настроены на партнерские отношения с клиентом, и если

предлагаем предпринимателю кредит, то одновременно и множество других продуктов, позволяющих ему сэкономить при ведении своей хозяйственной деятельности, таких как услуги инкассации, депозиты, факторинг. Например, если клиент инкассируется в нашем банке, то эти денежные средства могут быть приняты в качестве обеспечения по кредиту, и ему не придется думать, где брать залог. Мы стараемся исходить из целей клиента и специфики его деятельности для предложения тех продуктов, которые действительно необходимы.

— Сейчас некоторые банки, напротив, стараются оптимизировать свои бизнес-процессы, чтобы оказывать услуги еще быстрее. Как это сочетается с индивидуальным подходом, о котором вы говорите?

— Действительно, банки сейчас стремятся к максимальному переходу на дистанционное обслуживание, и «Возрождение» не является исключением. Однако клиент должен помнить, что при желании он всегда может прийти в офис банка и рассчитывать на индивидуальный подход. Не он должен подстраивать свои потребности под нашу линейку продуктов, а мы свою работу строим так, чтобы клиенту было комфортно. Да, конвейерная модель банковского обслуживания имеет свою плюсы — она эффективна и позволяет ускорить работу. Но с учетом того, что рынок финансовых услуг сейчас довольно насыщен, в лице банка клиент старается найти партнера, который будет учитывать его интересы.

— Как в банке сейчас реализовано дистанционное обслуживание?

— Сейчас все банки стараются постоянно улучшать свои онлайн-сервисы. Поэтому наша задача — предвосхитить потребности клиента и своевременно подсказывать, как пользоваться теми или иными услугами удаленно. Если говорить о том, как это реализовано в нашем банке, то сегодня достаточно открыть расчетный счет — после этого фактически нет необ-

ходимости посещать банк. А физические лица могут скачать приложение «Возрождение Он-лайн» в AppStore, а совсем скоро оно появится и в GooglePlay.

— Драйвером банковского рынка в этом году стала ипотека — в основном благодаря рекордно низкой процентной ставке. Останется ли она такой же и в 2019 году после повышения ключевой ставки Банком России?

— Мы тоже заметили заметный рост ипотечных сделок в этом году, который во многом объяснялся привлекательными ставками: например, в августе среднерыночная ставка составляла 9,5 % по первичному жилью и 9,7 % — по вторичному. Свою роль сыграла и программа государственной поддержки для семей с детьми. Конечно, такой уровень ставок стимулировал людей к решению жилищных вопросов. Сейчас платеж по кредиту зачастую ниже, чем ежемесячная плата за аренду квартиры. Также не стоит забывать, что рынок жилья в регионе продолжает активно развиваться, что также способствует интересу к ипотеке. В банке «Возрождение» спрос на жилищное кредитование тоже растет, поскольку у нас можно оформить ипотеку со ставками от 9,2 % годовых как по первичному, так и вторичному рынку. А также можем предложить ипотеку с минимальным первоначальным взносом или даже без, что очень востребовано у населения.

Однако, скорее всего, в связи с повышением ключевой ставки Банком России ипотечные ставки начнут увеличиваться уже в 2019 году. Насколько — пока сложно сказать. Но то, что ипотеку выгоднее брать сейчас — очевидно.

— Сохраняется ли спрос на рефинансирование кредитов? Что вы можете предложить клиентам, которым интересна эта услуга?

— В последние несколько лет люди очень активно кредитовались, зачастую не обращая внимания на ставку — больше интересовал размер ежемесячного платежа. Сегодня у них есть возможность обратиться к нам за рефинансированием, которое позволяет перевести кредиты из сторонних банков в единый кредит банка «Возрождение» с более низкой процентной ставкой. По сути, мы «выкупаем» эти долги у других банков и клиент может оплачивать их как один кредит по рыночной ставке — от 10,8 %. Это довольно удобно, так как не нужно постоянно думать, какой кредит ты уже оплатил, а какой еще нет.

— Год еще не закончился, но, наверняка, уже можно делать какие-то выводы. Каким он стал для банка «Возрождение»?

— Однозначно успешным. В первую очередь это, конечно же, связано с появлением нового акционера, что кардинально изменило жизнь банка. Можно сказать, весь 2018 год был подготовкой к этому событию. Но и помимо этого есть, чем гордиться: реализовано много проектов, запущены новые сервисы — так, мы перешли на совершенно новую цифровую платформу для обслуживания частных лиц. Аналогичный переход сейчас осуществляется и для работы с юридическими лицами. Продуктовая линейка банка была диверсифицирована с учетом потребностей клиентов и запросов рынка. Уверена, что все изменения станут залогом нашего успешного развития.

«Мы всегда настроены на партнерские отношения с клиентом, и если предлагаем предпринимателю кредит, то одновременно и множество других продуктов, позволяющих ему сэкономить при ведении своей хозяйственной деятельности, таких как услуги инкассации, депозиты, факторинг»