

«НАШ ПРИОРИТЕТ — ПРЕДОСТАВЛЯТЬ СЕРВИС МАЛОМУ БИЗНЕСУ БЫСТРО, ЧЕТКО, КОМПЕТЕНТНО»



В 2018 году Райффайзенбанк начал дистанционное обслуживание малого бизнеса в 86 городах России. О том, как привлекать клиентов на рынке цифрового банкинга и что предприниматели могут требовать от банка сегодня, «Деньгам» рассказал **Денис Скоков**, руководитель управления по работе с малым бизнесом Райффайзенбанка.

Несколько лет назад банк принял решение о сокращении филиальной сети. Почему сейчас вы возвращаетесь в города, из которых ранее ушли?

— Потому что сейчас принципиально меняется формат взаимодействия с клиентом. Пять-шесть лет назад клиентам было все еще важно иметь отделение банка в шаговой доступности от офиса. Сейчас все большую долю операций удобнее проводить удаленно — и клиентам — физическим лицам, и малому бизнесу. Поэтому в начале 2018 года запустили проект «виртуальных офисов» — дистанционного обслуживания предпринимателей в тех городах, в которых Райффайзенбанк либо закрыл физические отделения, либо никогда не присутствовал. За девять месяцев мы расширили географию нашего присутствия вдвое и начали обслуживать малый бизнес в 86 городах России.

— Как вы выбирали города?

— Население городов, из которых мы ушли и теперь возвращаемся, — 6 млн человек. Новые города, где мы также планируем запустить виртуальные офисы, дадут нам прирост базы еще на 8 млн человек. Фактически мы сможем удвоить клиентскую базу за пределами Москвы и городов-миллионников. Наша цель — достичь к 2020 году 2 млн активных розничных клиентов и войти в топ-5 банков по объему остатков на расчетных счетах предпринимателей в горизонте нескольких лет за счет удобства дистанционных банковских сервисов.

— Но при этом сейчас все банки говорят о развитии дистанционного обслуживания, для всех это один из важнейших приоритетов. В чем ваши уникальные преимущества по сравнению с конкурентами?

— Мы уверены, что в любом уголке нашей страны предприниматели могут получать банковские сервисы европейского качества от одного из самых надежных российских банков. Сейчас, по данным ЦБ, мы занимаем седьмое место по объему остатков на расчетных счетах предпринимателей. Райффайзенбанк остается одним из самых надежных банков страны. Это подтверждают отчеты Fitch, Moody's, «Эксперт РА» и АКРА.

— Какие услуги предприниматель может получить, не выходя из офиса?

— В городах без физических отделений банка дистанционная модель построена таким образом, что клиент получает весь спектр услуг, необходимых для ведения счета бизнеса, не выходя из офиса: открытие счета, платежи, работа с наличными (через банкоматы и партнеров), справки, обновление прав доступа к счету, эквайринг, кассы 54-ФЗ и многое другое. Пока еще есть некоторые ограничения для дистанционной модели — клиент не может получить кредит и работать с валютными контрактами, но мы работаем над тем, чтобы в ближайшее время предоставлять и эти возможности.

В городах присутствия клиент может делать практически все те же операции, а в дополнение к этому рассчитывать на залоговое и беззалоговое кредитование.

— МСБ — очень разноплановый сегмент. Какие основные запросы по удаленному сервису он предъявляет?

— Внутреннее исследование Райффайзенбанка показало, что не менее 40% клиентов предпринимателей управляют финансами бизнеса и ведут бухгалтерию самостоятельно. Даже с использованием современных сервисов этот процесс связан с существенными временными затратами. Кроме того, мы знаем, что предприниматели и не хотят разбираться в премудростях банковского обслуживания — у них голова занята вопросами, как сделать их собственный бизнес лучше. Поэтому наша задача — выиграть для клиентов как можно больше времени и упростить общение с банком, оказывая сервис быстро, четко, компетентно. Мы всегда смотрим на любой сервис со стороны клиента: сколько требуется сделать кликов, чтобы отправить платеж? А посмотреть остаток? А как удобнее клиенту связаться с нами — позвонить или написать в чате? В каком банкомате удобнее снимать на-



ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЙФФАЙЗЕНБАНК

личные — искать наш или снять в любом? И следим за тем, чтобы ответы были в пользу предпринимателей.

— Как тестировать продукт в городе, где нет офиса? Как быть, если клиенту чего-то будет не хватать, а обратиться ему некуда?

— Это как раз и было главным вызовом для нашей бизнес-команды — запустить сервис удаленного обслуживания МСБ только в тех городах, где нет офисов Райффайзенбанка. Ведь при запуске дистанционного обслуживания в городе, где нет отделений, все процессы продумываются от начала и до конца — нет возможности найти обходной путь в виде «если что, заглянуть в отделение». MVP (Minimum Viable Product) мы получили за шесть месяцев работы и открыли первый счет в Рязани в феврале этого года. К нашему приятному удивлению отклик получился очень хороший — многие клиенты уже слышали о бренде из федеральных рекламных кампаний и были готовы оценить обслуживание европейского качества. Потом было несколько месяцев корректировки «продукта-процесса». Дорабатывали все: и взаимодействие с курьерской службой, и работу с наличными, и систему дистанционных электронных сервисов. В итоге, когда проект стартовал в полную силу, мы увидели очень достойные оценки клиентов в рейтингах качества обслуживания, и привлечение клиентов малого бизнеса в городах без отделений за несколько месяцев составило более 10% от привлечения клиентов по всей стране ●