

«ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ДОЛЖЕН ИМЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧИТЬ ВСЕ УСЛУГИ БЕЗ ПОСЕЩЕНИЯ ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА»

Еще недавно клиенты выбирали банк в первую очередь за стоимость обслуживания, а сегодня критерии выбора сместились в область прогрессивных решений — от качественного дистанционного обслуживания до проактивных сервисов поддержки развития бизнеса. О том, какие инструменты банка позволяют повысить эффективность бизнеса, как экономить время и кредитовать малый бизнес, даже если у клиентов не хватает «бумажек» подтвердить свое финансовое состояние, в интервью «Деньгам» рассказал член правления Альфа-банка Денис Осин.



аким вы видите банк будущего для МСБ?

— Банк будущего для МСБ должен решать главные задачи — экономить время клиента и давать качественную, полную экспертизу для ведения бизнеса.

Что это значит на практике? Я считаю, что банк, обслуживая клиентов МСБ многие годы и накопив огромный массив знаний о том, как живут тысячи компаний МСБ, должен делиться этой аналитикой со своим клиентом. Иными словами — рассказывать об опыте других. Чужой опыт — ценное знание для того, чтобы не повторять чьи-то ошибки. При этом клиент хочет персонализированные решения, не все подряд, не Ленинскую библиотеку, а конкретные решения, которые нужны именно для задач его бизнеса.

Вторая тема для банка будущего — это инструменты экономии времени. Темп жизни ускоряется, и предпринимателям не хватает времени на рутинные задачи, поэтому банк должен постоянно разрабатывать и предоставлять клиенту сервисы, позволяющие сэкономить время. Я имею в виду прежде всего перевод банковского обслуживания в диджитал. В перспективе ближайших двух лет предприниматель должен иметь возможность получить практически все продукты без посещения банка.

— Что значит «инструменты для экономии времени»?

— Вот вам пример: 10 лет назад, когда банк только решил работать с малым бизнесом, на старте, в первый месяц мы привлекли 600 клиентов. Чтобы открыть счет, наши сотрудники сидели в отделении с огромными папками документов и руками вносили информацию в компьютер. При таком процессе невозможно обслуживать растущую клиентскую базу!

Сейчас предприниматель может открыть счет в «Альфе» за 20–30 минут. И не просто счет, а заодно и подать заявку на кредит, эквайринг, выпустить карту. И ему для этого не надо выходить из своего офиса или мастерской, магазина, не надо заполнять кучу документов и ждать, когда банк проведет необходимые проверки. Мы разработали приложение «Мобильный менеджер», в котором реализована интеграция с бэк-офисом, с CRM-системой банка. К клиенту приезжает менеджер с планшетом и за одну встречу открывает счет, оформляет другие продукты, проводит предварительную проверку. Мы были первые, кто разработал и запустил эту технологию. И это позволило нам значительно повысить эффективность продаж и улучшить качество клиентской базы.

— Каким образом?

— Это наша уникальная разработка — автоматизированная система комплаенс-прескоринга, которая интегрирована в приложение «Мобильный менеджер». Клиент отвечает на ряд вопросов, разработанных нашими специалистами, система анализирует ответы и выдает результат. Благодаря прескорингу доля клиен-

тов, в отношении которых приняты комплаенс-меры, снизилась вдвое. Это говорит о том, что наши менеджеры получили инструмент, позволяющий привлекать наиболее качественных клиентов, реальные компании с живым эффективным бизнесом. У которых задача — открыть счет для ведения бизнеса, для расчетов с контрагентами, управления выручкой, а не для всяких сомнительных операций. Вообще автоматизация процессов — это классическая модель win-win, когда выигрывают обе стороны — и банк, и клиент.

— Какие еще процессы в банке автоматизированы?

— Все взаимодействие клиента с банком автоматизировано: от открытия счета до получения кредита, размещения депозитов. Даже такие вещи, как оформление различных справок для госорганов, для контрагентов или участия в тендерах, — все типовые справки и выписки клиент моментально получает в интернет-банке.

Несколько лет назад мы вывели в онлайн- и мобильный банк размещение депозитов и остатков до востребования. Сейчас этот процесс автоматизирован полностью и не требует участия сотрудника банка. Клиент делает сделку сам за 30–40 секунд. В результате полной автоматизации у нас число сделок выросло почти втрое! Помимо колоссального сокращения трудозатрат мы только бумаги экономим около 1 млн листов ежемесячно. То есть это еще и eco-friendly-технологии.

— Вы затронули тему комплаенса и 115-ФЗ. Это сейчас очень острый вопрос для малого бизнеса. Вы чувствуете это по вашим клиентам?

— Я чувствую это в целом по рынку — малый бизнес с трудом ориентируется в изменениях законодательства, которые происходят в последние годы в части налогового и финансового контроля. Зачастую добросовестные компании проводят сомнительные, с точки зрения регулятора, операции, подвергая рискам свой бизнес, потому что недостаточно четко представляют требования закона