



ГЛЕБ ШЕЛХНОВ

в точках продаж. Сможем использовать возможности наших клиентских баз и направить потоки своих клиентов к своим крупным бизнес-клиентам.

**— Поэтому вас и выбирает e-commerce?**

— В том числе и по этой причине. Мы сами онлайн-банк, у нас очень большая экспертиза по продажам, по присутствию в интернете. И конечно, мы знаем, как такие же решения логично делать для e-commerce. Но повторюсь: мы далеко себя не ограничиваем сферой интернета, мы очень многое можем сделать и делаем для офлайн-бизнеса.

**— Например?**

— Например, у нас обслуживается много таксопарков, мы делаем реестровые выплаты таксистам, другим предпринимателям. Компания нам дает реестр, одну платежку, и мы распределяем ее по многим счетам. Или, например, у нас есть такое решение: мы для крупных B2B-компаний можем сделать онлайн-дебетование счета их клиентов. Это значит, например, кто-то покупает авиабилет в выходные — ИП или юрлицо, — и платеж проводится сразу же в выходные, деньги зачисляются на счет продавца моментально, и билет выписывается тоже моментально. Не нужно ждать следующего рабочего дня, когда пройдут расчеты и можно будет все оформить.

**— А есть ли какие-то ноу-хау у вас для компаний среднего и крупного бизнеса?**

— Однозначно есть, без ноу-хау сейчас очень сложно завоевать доверие крупных компаний, они очень консервативные и привыкли годами работать с конкретными банками. Наша основа — представлять самые современные технологии. У нас есть интерфейс API, по

которому можно подключить банк к своей внутренней учетной системе. И бизнес может настроить уже совсем сложные вещи у себя внутри: всевозможные автоматические выплаты, автоматические списания, автоматические загрузки выписок, выставление счетов — все, что нужно. Для этого достаточно иметь у себя программиста начального уровня, а там уже на что фантазии хватит. И понятно, что мы, как IT-компания, готовы кастомизировать решения, обучать клиента, делать что-то под клиента, чтобы получилось что-то полезное для его бизнес-процессов.

**— Может, несколько простых понятных примеров?**

— Начнем с самого простого — мобильное приложение. Мы изначально строим свой интерфейс вокруг мобильного приложения. Понятно, что есть веб-интерфейс для тех, кому привычнее с компьютера, но также практически все можно сделать с мобильного телефона. А так как в крупном и среднем бизнесе люди часто постоянно в движении — это все руководители, финансовые директора, которые редко сидят за компьютером, — очень удобно контролировать и делать все операции с мобильного приложения. Причем не нужно много интернет-банков, много логинов и паролей. Один раз заходишь, и сразу вся группа компаний в одном месте.

Следующее — это быстрые платежи. Мало того что они на самом деле быстрые, межбанковский платеж исполняется за несколько минут, они еще и практически круглосуточные. С часу ночи до девяти вечера по Москве мы отправляем межбанки. Естественно, внутри банка онлайн, в любое время дня и ночи. Для крупных клиентов это важно.

**— В той или иной форме подобные решения есть и у других банков, может менее удобные, но все же это не уникальные инструменты...**

— Есть и уникальные разработки, которыми мы сейчас делимся. Например, Voice kit — наши речевые разработки. Это когда мы можем синтезировать голос или распознавать речь. И из этого можно сделать какой-то современный продвинутый сервис. Мы сами очень много используем в своей работе так называемых роботов или ботов, это такая технология, которая позволяет делать звонок или ответить в чате без участия человека. Он будет выглядеть полностью как человек, он будет слышать вопросы, поддакивать, отвечать, и что-то не слишком сложное, например какой-то опрос, уже делается с качеством, близким к 100%.

**— Работа со средним и корпоративным бизнесом подразумевает довольно много личных переговоров и встреч. У вас нет офисов. Как это воспринимают клиенты?**

— Наша цель — быть не просто технологичными ради технологии, а конечно, практическая польза: мы хотим экономить время клиента. Наши интернет-технологии спокойно позволяют работать без офисов, это удобно и дешево. Что касается клиентов, уже ни для кого не секрет, что в офисах находятся операционисты или менеджеры. Там вы не найдете председателя правления банка, это всего лишь место, в которое надо ехать по пробкам, потом искать парковку, тратить свое время. У нас офис выездной. Есть большая команда менеджеров, которые выезжают к клиенту. Крупные клиенты привыкли встречаться лично, мы к ним приезжаем, решаем все вопросы.

Если говорить про обслуживание после того, как компания уже стала нашим клиентом, то тут у нас доступны все дистанционные каналы. К нам не надо дозваниваться, звонок сразу попадает на персонального менеджера этой компании. Еще одна наша особенность — мы безбумажный банк. Закон требует один раз идентифицировать клиента, один раз при встрече мы берем подпись физическую, после этого все общение в электронном виде. У нас юридически значимый чат, у нас выпускается также бесплатно всем квалифицированная электронная подпись, с которой можно не только в налоговую сдавать отчетность, но и участвовать в госторгах.

Необходимость офисов — это предубеждение из древности. Зачем ходить,

когда сидишь на месте, и мы к тебе приезжаем, и точно так же все вопросы обсуждаем.

**— Работа с крупным и средним бизнесом уже приносит вам доход или это убыточное направление?**

— Однозначно приносит доход. Весь «Тинькофф Бизнес» — это прибыльная часть всего «Тинькофф», мы зарабатываем для группы миллиарды рублей, и естественно, средний и крупный бизнес не исключение. Наши технологии позволяют иметь низкие издержки, поэтому мы можем где-то быть дешевле рынка именно из-за этого.

**— Насколько серьезны ваши амбиции в этом сегменте? Какие планы, какую долю рынка вы хотите занять?**

— Понимаете, тут подход следующий: «Тинькофф» не ставит себе маленьких целей ни в чем никогда. Нет смысла делать что-то, что займет 1% рынка или что принесет 100 млн руб. Мы мыслим масштабно — десятками процентов рынка, миллиардами и десятками миллиардов прибыли. В сегменте предпринимателей мы уже приближаемся к 10%, как и планировали к концу 2019 года. Пока в крупном и среднем бизнесе мы немножко отстаем, но это из-за того, что мы позже вышли на этот рынок. Нет каких-то причин, что бы нам могли помешать расти дальше.

**— Сейчас на рынке уже есть серьезные игроки на рынке среднего и крупного бизнеса. Мы говорили про то, в какую сторону движется «Тинькофф».**

**А как вы оцениваете изменения на рынке, будет ли перераспределение сил?**

— Если мы серьезно выходим на какой-то рынок — мы на него влияем. Приносим более качественный сервис, из-за того что у нас очень много технологичных процессов, мы привносим снижение расходов для наших клиентов. Крупные клиенты, естественно, изначально привыкли к хорошему сервису. Но у нас нет какой-то фиксированной планки уровня клиента для индивидуальной работы с ним, и считаем крупными тех, кто для традиционных банков был бы мелким. Для нас важный крупный клиент с индивидуальным подходом — это гораздо меньший бизнес, чем в каком-то крупном госбанке, но при этом это достаточно серьезный бизнес, требующий внимания и особого подхода. За счет этого мы планируем получить себе любых клиентов из любых сегментов ●