

Мы видим в Краснодарском регионе большие перспективы для развития

Управляющий Южным филиалом Газпромбанка в Краснодаре Сергей Селютин — о стратегии по развитию сети

— Каковы планы банка на развитие в Краснодарском крае?

— Газпромбанк, которому в следующем году будет уже 30 лет, является универсальным банком. В настоящее время Газпромбанк реализует масштабный проект по трансформации бизнес-модели, предусматривающей планомерную работу по наращиванию конкурентных преимуществ. В таком контексте акцент на розницу абсолютно логичен, так как розничный бизнес самый прибыльный для банков и позволяет существенно диверсифицировать клиентскую базу. Корпоративный бизнес крупным банкам сегодня приносит меньше доходов, чем раньше, его маржинальность снижается. Конечно же, работа с корпоративным сектором была и останется большой и очень важной частью бизнеса Газпромбанка, и мы планируем сохранять и развивать позиции в этом сегменте. Наш портфель сформирован из первоклассных компаний региона. И сегодня на этом фоне Газпромбанк занимает свою нишу одного из ведущих розничных банков в Краснодарском крае и на всем Юге России, так как мы растем выше рынка и можем предложить клиентам лучшие финансовые услуги и качество сервиса.

Если вернуться к стратегии развития, то Газпромбанк предполагает трансформацию в разных направлениях — в технологиях, в розничном бизнесе и в других сегментах. Стратегия утверждена, и мы четко понимаем, что и как будем делать на пути к развитию и лидерству на рынке. Один из ключевых факторов успеха — это команда управленцев в головном офисе, которая уже имеет похожий опыт трансформации в других банках, соответственно мы можем не повторять ошибки, сделанные другими.

— Чем этот регион интересен и специфичен?

— Кубань — регион с экономически активным пятимиллионным населением. Если сравнивать с соседними регионами, то здесь количество людей, занятых в бизнесе, в несколько раз выше. В Краснодарском крае очень востребованы банковские услуги, сегодня здесь работает порядка 300 банков. Мы тоже считаем этот регион перспективным для активного развития. Что касается розничных продуктов, то сейчас в крае растет спрос на кредитные карты, которые, кстати, теперь можно получать уже с 14 лет. Остаются востребованными на юге потребительские кредиты. Ипотека всегда была драйвером рынка в Краснодарском крае. В последнее время объемы строительства в регионе постепенно падают, но потребность в ипотеке у населения все равно не ослабевает.

— С учетом изменений в ФЗ №214 «Об участии в долевом строительстве» выдача ипотеки стала тесно связана с проектным финансированием девелоперов. Будет ли осваивать эту нишу Газпромбанк?

— Конечно. У нас очень сильный блок проектного финансирования, в том числе в Краснодарском крае, у нас работают прекрасные специалисты. На рассмотрении уже находится несколько проектов с участием крупных застройщиков региона, в рамках которых предусмотрен возврат средств проектного финансирования посредством ипотечных сделок.



Поэтому, безусловно, мы будем этим заниматься.

— Ставка по ипотеке в регионе давно уже не является конкурентным преимуществом, поскольку во всех банках она примерно одинаковая. За счет чего вы будете продвигать это направление?

— Помимо ставки большое значение имеет сервис. «Газпромбанк» (Акционерное общество) является партнером крупнейших застройщиков и агентств недвижимости. Когда они направляют данные о клиенте в несколько банков, важно то, какой банк быстрее и качественнее обработает эту заявку и обеспечит закрытие сделки. Кто делает это лучше, с тем и работают. Поэтому наша задача — правильно проконсультировать, предложить программы страхования и другие инструменты, которые помогут в выдаче ипотеки. Но есть и обратный процесс — когда мы направляем наших газпромских клиентов, заинтересованных в ипотеке, к застройщикам и агентствам недвижимости. Очень важный момент — изначально основу нашей клиентской базы составляют сотрудники Газпрома, а у них банковский «чек», как правило, в полтора-два раза выше, чем в среднем по рынку. Поэтому партнеры понимают, что работать с нами зачастую выгоднее, так как один клиент идет за двух. Это коллаборация партнерского канала, на которую мы и делаем ставку в 2020 году.

— Какие еще розничные направления банк будет активно осваивать?

— Те, где есть активные клиенты. И нам есть, что предложить. В третьем квартале банк вошел в топ-5 банков по выдаче потребительских кредитов в России, по версии сайта Сравни.ру. В планах — оставаться в пятерке и подниматься выше. Мы очень успешно работаем в направлении рефинансирования, поскольку люди, которые брали кредиты под высокие ставки, теперь ищут способы снизить свою финансовую нагрузку. В сегменте кредитных карт мы предложили особый продукт — умную карту, которая накапливает средства по кэшбеку именно в тех категориях расходов, в которых клиент тратит больше всего. То есть не нужно каждый месяц выбирать, что ему выгодно.

Кстати, поскольку Газпромбанк отличается качественной клиентской базой, мы гораздо ниже рынка по уровню просрочки в потребительских кредитах и тем более в ипотеке. И это позволяет нам очень уверенно развиваться.

Ну и, конечно же, мы активно идем в сторону цифровой трансформации в сегменте розничного бизнеса, что позволит нам обслуживать наших клиентов с лучшим качеством сервиса в формате 24/7. Делаем особый упор на расширение дистанционных каналов, что приводит к тому, что четверть всех потребительских кредитов выдается полностью онлайн в нашем мобильном банке. Эффект от обновления нашего мобильного банка ощутим: мы получили прирост клиентов в пять раз. Об успешности приложения сам за себя говорит тот факт, что в сентябре наш мо-

— В последнее время Банк России и аналитические агентства фиксируют перетекание средств в топ-30 крупнейших банков страны. Ощущаете ли вы в связи с этим рыночное преимущество?

— Люди видели, как несколько лет подряд в больших количествах закрывались банки. И конечно, и физические лица и корпоративные клиенты стали отдавать предпочтение надежным финансовым институтам. Газпромбанк сегодня занимает третье место среди банков по основным показателям в стране. Поэтому бренд, разумеется, работает в нашу пользу. Но при этом была проделана огромная работа, направленная на создание качественной продуктовой линейки.

Например, очевидно, что в связи со снижением ключевой ставки упали и ставки по депозитам. Чтобы увеличить мар-

«Газпромбанк обладает очень высоким уровнем компетенций в подготовке и реализации проектов ГЧП. В Краснодарском крае мы видим большое поле для работы в этой области»

бильный банк стал лидером рейтинга Go Awards Banking за лучшее приложение, выпущенное в 2018 году.

— В прошлом году Газпромбанк выдал рекордный объем денежных средств в рамках ипотеки. Связано ли это с тем, что банк в принципе не так давно зашел на этот рынок, или есть и другие причины?

— Конечно, эффект низкой базы сыграл свою роль, но важнее то, что головной офис банка поменял команду, которая начала эффективно заниматься развитием розничного направления. Кроме того, как я уже говорил, у Газпромбанка более состоятельные клиенты, и в первую очередь это отражается на суммах ипотечных кредитов. Тем не менее сегодня мы активно расширяем клиентскую базу, и я уверен, что достигнутый результат — отнюдь не предел наших возможностей. Мы планируем расти в разы.

жинальность, для клиента мы разработали несколько пакетов, внутри которых можно распределить деньги в несколько инвестиционных инструментов. Среди интересных накопительных инструментов я бы отметил вклад, который предполагает, что часть средств будет вложена в облигации Газпромбанка. Это помогает настроить клиента на долгосрочную работу с банком путем увеличения его доходов. Отмечу, что наши инвестиционные продукты в основном предполагают вложения в «голубые фишки» — в акции компаний, которые в последнее время по большей части растут.

— Сейчас большинство банков стараются не сокращать свои филиальные сети, и мало кто может позволить себе развиваться. Какова в этом отношении политика Газпромбанка в Краснодарском крае?

— На сегодняшний день офисы Газпромбанка есть практически в каждом районном центре Краснодарского края. У нас несколько офисов в Краснодаре, до конца года планируем открыть в краевой столице еще один. К лету 2020 года запланировано открытие еще нескольких офисов в ключевых городах региона. Кроме того, мы переносим уже действующие офисы в другие локации, ближе к «первой линии» с высоким уровнем трафика.

Естественно, в век цифровизации люди уходят в интернет, но мы убеждены, что первый контакт с клиентом должен состояться у нас в офисе. Если офисов мало, то «ловить» клиентов в интернете довольно затруднительно. У нас все офисы прибыльные, мы изначально рассчитываем срок окупаемости каждой точки.

Такая стратегия связана с высокими ожиданиями от емкости рынка в розничном секторе в Краснодарском крае.

— Недавно Банк России понизил ключевую ставку, а в декабре прогнозируется очередное понижение — возможно, до 6%. Насколько существенно это отразится на ставке в розничных продуктах банков?

— Безусловно, политика всех банков завязана на ключевую ставку Банка России. Как только он ее снижает, мы тут же следуем за ним. Поэтому вопрос скорее в степени маржинальности, которой хочет добиться тот или иной банк. Кто-то понизит всего на 0,1%, а кто-то — на 0,5%, это вопрос экономики. Но ясно, что последствия действий регулятора довольно быстро отразятся на работе банков и дойдут до их клиентов.

— В Краснодарском крае очень актуален вопрос реализации проектов в формате государственно-частного партнерства (ГЧП). Для этого необходимо финансовое участие надежных банков. Газпромбанк имеет большой опыт реализации таких проектов — насколько ему интересно заниматься этим на Кубани?

— Газпромбанк обладает очень высоким уровнем компетенций в подготовке и реализации проектов ГЧП. В Краснодарском крае мы также видим большое поле для работы в этой области. В первую очередь, конечно, в строительной сфере, в том числе в строительстве социальных учреждений на основе государственно-частного партнерства. Каждый такой проект мы оцениваем и разрабатываем индивидуально.

Бывает, что эту работу сдерживает наличие различных бюрократических барьеров, иногда отсутствие понимания того, какая из сторон ГЧП за что отвечает. Однако мы готовы активно включаться в эту работу и делиться своими знаниями.

— Один из высоконкурентных сегментов в корпоративном блоке — расчетно-кассовое обслуживание юрлиц. Сегодня многие банки даже делают эту услугу условно бесплатной. Насколько это направление интересно Газпромбанку?

— Мы предоставляем льготные условия РКО, и это обеспечивает выстраивание долгосрочных отношений с нашими клиентами. Конечно, крупный бизнес точно так же заинтересован в снижении своих расходов на банковское обслуживание, но для него это носит не сиюминутный характер, а стратегический.