

# «Современный банк — это общение»

Уходящий 2019 год был достаточно стабильным, в том числе и для сферы финансов. Но, несмотря на стабильность, банки не стоят на месте и все чаще расширяют рамки привычных стандартов обслуживания: выстраивают быстрые коммуникации с клиентами, помогают бизнесу советами и обучением. О том, как это происходит и для чего это нужно, рассказал управляющий филиалом ПАО «БАНК УРАЛСИБ» в Уфе Марат Мамлеев.

## — Марат Альбертович, с какими итогами завершаете уходящий год?

— У нас очень хорошие показатели. В первую очередь хочу отметить финансовый результат: согласно отчетности по МСФО по итогам 9 месяцев, прибыль банка возросла до 13,4 млрд рублей. Все нормативы, которые устанавливает регулятор отрасли, мы выполняем с хорошим запасом. И положительную динамику можно отметить во всех сферах нашей работы. В розничном сегменте УРАЛСИБ показал заметный рост кредитования. Объем выданных в течение первых девяти месяцев 2019 автокредитов вырос на 43% относительно аналогичного периода прошлого года. В сфере ипотечного кредитования банк показал хорошие объемы выдачи еще и по программам с господдержкой. Например, фактическую работу по продукту «Семейная ипотека» мы начали в июле и за пять месяцев успели выдать кредитов на общую сумму более 1 млрд рублей.

## — Какие изменения произошли в работе с бизнесом?

— В этом направлении мы сделали акцент на развитие продуктовой линейки. Банк модернизировал ряд продуктов, повысил их технологичность. В том числе мы запустили новый мобильный банк для юридических лиц, обновили банк-клиент и дополнили дистанционные каналы новыми удобными сервисами. Как и многие другие крупные банки страны, мы сосредоточены на работе с существующей клиентской базой. Сегодня УРАЛСИБ уделяет большое внимание постоянным клиентам: мы разрабатываем для них специальные предложения с выгодными условиями, а также выстраиваем удобные площадки для поиска актуальных для предпринимателей небанковских сервисов и услуг. Мы уже запустили площадку Бизнес-плейс для этих целей, с помощью которой можно найти для компании бухгалтерское, транспортное, юридическое обслуживание и многое другое. Фактически, это экосистема для постоянных отношений с клиентом по принципу «единого окна». Банк в ней выступает своеобразным центром коммуникации. От формата точечных продаж мы перешли к комплексной работе с клиентом на всех этапах его роста и развития. Эта стратегия помогает нам быть в курсе интересов каждой компании, формировать актуальные предложения.

## — Растет ли интерес к продуктам премиум-направления?

— Да, в премиальном сегменте произошел динамичный рост клиентской базы. Башкортостан в этом плане не исключение. И в то же время, могу отметить интересный тренд: премиальный и массовый сегменты по уровню предлагаемых продуктов постепенно сближаются. Раньше был ряд предложений, доступных только для пре-

миального класса, например, индивидуальные инвестиционные счета. В этом году услуга «перешла» в разряд доступных в массовый сегмент для всех, и продукт сразу показал спрос. Не исключено, что в 2020 году нас ожидает переоценка системы деления аудиторий.

## — Какие события уходящего года вы бы назвали главными в работе банка?

— Ключевым таким событием для нас стало подписание соглашения о сотрудничестве с Республикой. Совместно с Правительством мы определили план мероприятий, проектов и направлений для работы.

В первую очередь я хочу отметить проект «Социальная карта Башкортостана», развитию которого сейчас уделяется особое внимание. В республике активно меняется транспортная сфера, появились карты «Алга», внедрены единые карточки школьника — эти проекты встроены в нашу карту, они полностью доступны для клиентов на тех же условиях.

Другим важным делом для нас остается участие в республиканской программе «Жилстройсбережений». С этого года правительством региона упрощены условия — участвовать могут все жители от 18 лет — и мы уже зафиксировали заметный всплеск спроса. Сейчас в УРАЛСИБЕ открыты уже 3000 таких вкладов. Банк со своей стороны также создает оптимальные условия для популярности этой программы, мы максимально снизили ставку последующего кредитования для участников.

В этом году в Уфе впервые прошел очный семинар «Университет бизнеса УРАЛСИБ». Этот некоммерческий проект мы реализуем с 2017 года, и он помогает клиентам банка во всех регионах страны получить ответы на вопросы, консультации, новые знания. Значительная часть семинаров и обучения проходит в дистанционном формате, но встречи в офлайне не менее важны, они дополнены практическими разборами ситуаций, обсуждениями и общением. Мы привлекаем профессиональных коучей, опытных бизнесменов с интересными кейсами и бесплатно повышаем финансовую грамотность, в первую очередь, начинающих предпринимателей. На встречу в Уфе пришли не только наши клиенты, но и новые компании, которым была нужна поддержка.

## — Какие еще социальные инициативы поддерживает банк в регионе?

— Мы осознаем нашу особую связь с Башкортостаном и стараемся поддерживать как крупные спортивные мероприятия, соревнования различного рода, так и культурные события. Перечислять все очень долго, но если говорить о последних проектах с участием банка, то отмечу, что мы поддержали городскую премию «Герой нашего вре-



МАРАТ МАМЛЕЕВ, управляющий филиалом ПАО «БАНК УРАЛСИБ» в Уфе

мени», помогли в организации осеннего турнира по дзюдо памяти генерал-лейтенанта полиции А.Ф. Ахметханова, например, и многие другие. С вузами региона мы поддерживаем постоянное сотрудничество в рамках обучения специалистов. В БГПУ имени Акмуллы, в УГНТУ, УГАТУ, а также в Уфимском филиале Финансового университета при правительстве РФ мы «внедрили» в процессы обучения и практики по нескольким направлениям подготовки.

Кроме того, мы ежегодно работаем в рамках проектов Всероссийской недели финансовой грамотности. Наши сотрудники выступают на телевидении, проводят открытые лекции для работников бюджетной сферы, идут в школы и вузы, чтобы рассказать о том, как управлять деньгами и защититься от мошенников. Нас часто приглашает администрация города, но мы и сами заинтересованы в том, чтобы население было финансово грамотным, чтобы люди пользовались банковскими продуктами, но и правдиво, осмысленно.

## — Каким вы видите будущее банков в 2020 году?

— Время покажет, но я думаю, что значительная часть тенденций сохранится. Банки будут уделять большое внимание дистанционным каналам, интернет-банкингу. Но уже сегодня речь идет о выстраивании цифровых взаимоотношений с клиентами, о постоян-

ном общении. И мы тоже идем в этом направлении: запустили корпоративный аккаунт в мессенджере WhatsApp, в следующем году планируем запустить чат-бот для консультаций и взаимодействия с клиентами. Весь бизнес в целом всегда строился на общении и переговорах, и в 2020 году, мне кажется, вектор не изменится. Высокая конкуренция в нашей сфере приводит к тому, что банку нужно быть ближе, понятнее, более открытым в коммуникациях, более эмоциональным в рекламе и маркетинге (и близким к эмоциям клиентов!) и более гибким.

Мы утвердили новую стратегию работы на очередной трехлетний цикл до 2021 года, знаем свои векторы, видим цели и понимаем, что приоритеты у нашего универсального банка остались неизменными. Лучший сервис, индивидуальный подход, акцент на комфорт клиента и доступе к максимальному количеству выгодных программ и продуктов.

Каждый новый год приносит нам новости и перемены, к которым банк УРАЛСИБ всегда готов адаптироваться, неизменно сохраняя имидж и авторитет федерального банка с надежной историей и отличными перспективами. Это наша «классика» жанра, стабильность и уверенность — лучшая опора в любом будущем. Пусть 2020 год станет для всех нас успешным началом нового этапа!