



GETTY IMAGES

брал сам. В итоге клиенту не нужно выбирать для каждой крупной покупки ту карту, где есть соответствующая категория повышенного кэшбэка, иметь веер карт и каждый раз задумываться о схемах начислений. «Умная карта» делает эти вычисления за клиента и потому так удобна.

Уникальный продукт получил сразу несколько высоких оценок экспертного сообщества — среди них премия Frank Banking Reward Award в октябре 2019 года в номинациях «Самая выгодная дебетовая карта с кэшбэком в премиальном сегменте» и «Самая выгодная карта для путешественников премиального сегмента». А в декабре Газпромбанк получил премию Retail Finance Awards за качество клиентского сервиса — премию, которая ежегодно с 2007 года вручается самым успешным банкам и компаниям за достижения в области развития розничного финансового бизнеса в России. На церемонии награждения организаторы отметили инновационные карточные продукты, в первую очередь «Умную карту».

Впрочем, одной хорошей картой Газпромбанк не обошелся, разработав еще несколько инновационных продуктов в рознице. В августе появилась кобрендовая виртуальная карта для автолюбителей «Автодрайв старт», выпускаемая совместно с сетью АЗС «Газпромнефть» через мобильное приложение партнера. Ее можно добавить в виртуальный кошелек, указывать как способ оплаты при заказе топлива в приложении и использовать при любых покупках. Оплачивая товары на автозаправочной станции виртуальной картой, пользователи получают бонусные баллы, которые затем можно тратить при покупке топлива или товаров на АЗС сети.

В целом в прошлом году Газпромбанк вообще многое делал впервые. Например, первый раз за свою историю пригласил в рекламу знаменитость — стендап-комика Павла Волю. Федеральная рекламная кампания стартовала в сентябре и была посвящена сразу двум розничным продуктам — вкладам и кредитам. Кампания прошла на телевидении, в виде наружной рекламы и в интернет-пространстве, очевидно сделав большой вклад в рост показателей розничного бизнеса.

Неожиданное для образа банка решение пригласить Волю было в числе тех, что должны были изменить и общее восприятие Газпромбанка как в целом закрытого корпоративного банковского института, продемон-

стрировать его способность меняться и соответствовать духу времени. «Мы стремимся показать, что Газпромбанк стал современным, открытым и нацеленным на интересы клиента, но по-прежнему остается надежным и масштабным», — рассказывал ранее зампред правления Газпромбанка Дмитрий Зауэрс в интервью «Деньгам».

Цифровое будущее

Не секрет, что сегодня клиенты предпочитают совершать банковские операции вне офиса, и потому все банки постоянно модернизируют цифровые каналы обслуживания. В первую очередь мобильный банк. К концу 2019 года мобильным приложением Газпромбанка пользовалось более 1,4 млн активных клиентов. Хотя изначально, когда оно запускалось в 2018 году, ожидания были скромнее. В прогнозах был заложен рост до 500 тыс. пользователей, максимум — до 700 тыс.

Скорее всего, более существенный вклад маржинального розничного сегмента мы сможем увидеть уже в 2020 году, когда будут в полном объеме реализованы результаты роста портфеля в 2019 году

В мобильном приложении Газпромбанка доступен широкий набор сервисов — от открытия вклада и накопительных счетов до безвизитной выдачи кредита. Сегодня около 25% кредитов выдается онлайн. Экономя время операционных сотрудников, банк может предложить клиентам выгодные ценовые условия.

В сентябре 2019 года Газпромбанк стал лидером рейтинга Go Awards Banking в номинации «Быстрый старт» за лучшее клиентское мобильное приложение «Телекард 2.0», выпущенное в 2018 году. Банк также оказался в топ-5 банков с высокой оценкой в магазинах приложений и в топ-10 с лучшими стратегиями продвижения. В общем рейтинге мобильных приложений среди 34 банков Газпромбанк занял восьмое место. Вообще, привлечение клиентов в онлайн-среде — один из ключевых приоритетов для Газпромбанка в рознице. Се-

годня более половины клиентов приходят через онлайн-каналы, и в дальнейшем их число будет расти.

Развивая цифровые технологии для автоматизации обработки кредитных заявок, Газпромбанк планирует внедрить технологию на базе искусственного интеллекта. Система сможет распознавать данные российского паспорта клиента и справки 2-НДФЛ независимо от того, при каком освещении и каким устройством были сделаны сканы. Разработанное техническое решение позволит повысить качество вводимой информации при подаче кредитных заявок, сократить затраты банка на опрос внешних систем, минимизировать кредитные риски, ускорить время принятия решения, а в перспективе сократить время на ввод заявки как со стороны сотрудника банка, так и со стороны клиентов при подаче заявки в digital-каналах обслуживания. Система разработана российской компанией Smart Engines, которая специализируется на машинном обучении и компьютерном зрении.

Впрочем, несмотря на расширение линейки розничных продуктов, Газпромбанк продолжает активно развивать и исторически привычные для него кредитные продукты. В первую очередь ипотеку. 14 января банк объявил о снижении процентных ставок по ряду ипотечных программ. Так, по программе «Новоселы» ставки снижены на 0,4 процентного пункта, до 7,7% годовых, при внесении первоначального взноса не менее 30% и в случае оформления личного страхования