



GETTY IMAGES

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС В НОВЫХ РЕАЛИЯХ

Первая половина 2020 года выдалась непростой для всей экономики, и, конечно, банковский сектор не стал исключением. Существенное снижение активности произошло именно в розничном сегменте, и для банков, которые сделали ставку на розничную экспансию, этот период стал своеобразной проверкой на прочность.



В марте розничное кредитование в целом показало неплохие результаты — портфель банков вырос на 290 млрд руб., или 1,6% против 1,2% в феврале. Казалось бы, намечилось оживление. Однако нерабочий апрель и резкое замедление всей экономики оказались сложным испытанием для многих. «В таких сложных обстоятельствах обычно происходит снижение кредитования. Спрос населения на кредиты снижается, и банки тоже более осторожно оценивают кредитные риски», — заявила председатель ЦБ Эльвира Набиуллина 24 апреля на пресс-конференции по итогам заседания совета директоров, уточнив, что регулятор ожидает нулевой динамики в рознице по итогам года, «может быть, чуть в отрицательной зоне».

Цифровизация в условиях изоляции

Однако катастрофического замедления бизнеса не произошло. В условиях пандемии изменились принципы работы с розничными клиентами. В первую очередь наибольшую востребованность получили дистанционные сервисы, и те банки, кто успел до пандемии качественно развить эту систему, оказались в выигрыше. Как рассказали в Газпромбанке, там уже в самом начале периода изоляции стали активно оповещать клиентов о доступности большинства банковских продуктов и услуг в мобильном приложении и интернет-банке. Наиболее популярные сервисы — погашение кредита, денежные переводы или оплата счетов.

«Сегодня цифровизация нашей текущей розничной базы превышает 70%, — говорит первый вице-президент, член правления Газпромбанка Алексей Попович. — Доля продаж потребительских кредитов с использованием цифровых каналов составляет 80%».

Цифровые каналы позволяют нарастить число выдаваемых карт, уверены в Газпромбанке. С июля банк запускает эмиссию виртуальных карт, сначала кредитных, потом дебетовых. Уже сегодня доступен выпуск неименных виртуальных карт в небанковских приложениях. Этот проект банк реализует совместно с сетью АЗС «Газпромнефть».

С августа 2019 года, когда был запущен проект, объем эмиссии уже превысил 500 тыс. карт. «Мы будем расширять эту программу в рамках сотрудничества с „Газпром нефтью“, а еще планируем встраивать эту технологию в приложения других наших партнеров и создавать совместные виртуальные карты», — рассказал ранее агентству „Интерфакс“ первый вице-президент, член правления Газпромбанка Алексей Попович. — Сейчас активно прорабатываем подобный проект с лидерами из других направлений бизнеса. Планируем такие карты внедрить уже в этом году».

Вклад с доставкой на дом

Одним из интересных ноу-хау в дистанционном обслуживании стала возможность открыть вклад без посещения банка, даже не являясь его клиентом. В Газпромбанке такая услуга доступна в 31 городе России, но в ближайшее время количество городов будет увеличено до 62, а до конца года — до 160 населенных пунктов, обещает Алексей Попович.

Совокупные пассивы розничного бизнеса за пять месяцев выросли более чем на 45 млрд руб. «Не было ни одного месяца, когда пассивы физических лиц снижались», — рассказал Алексей Попович. — В мае портфель вкладов немного вырос — чуть более чем на 1 млрд руб. В моменте у нас происходит снижение числа срочных вкладов, и то незначительное, по причине того, что поведение клиентов меняется». Из-за желания иметь более мобильный инструмент хранения средств большим спросом пользуются накопительные счета. Объем средств на накопительных счетах Газпромбанка превысил 60 млрд руб.

Как отмечает глава Frank Research Group Юрий Грибанов, сегодня разница в ставке между вкладами и накопительными счетами стала минимальной. «А в некоторых случаях на небольшие суммы (до 200–300 тыс. руб.) можно найти накопительный счет со ставкой выше ставки срочного вклада».