

«ЛЮБЛЮ, КОГДА РАБОТЫ МНОГО»

ПАНДЕМИЯ ИЗМЕНИЛА БАНКОВСКИЙ РЫНОК, ПОДТОЛКНУВ БАНКИ К РАЗВИТИЮ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ И ПЕРЕВОДУ ПОЧТИ ВСЕХ ОПЕРАЦИЙ В ОНЛАЙН. ТЕМ НЕ МЕНЕЕ КРИЗИС НЕ МЕШАЕТ РАСШИРЯТЬ КЛИЕНТСКУЮ БАЗУ, ПРЕДЛАГАТЬ НОВЫЕ ПРОДУКТЫ И ВЫХОДИТЬ В НОВЫЕ НИШИ. О ТОМ, КАК ПРИХОДИТСЯ ВЫСТРАИВАТЬ РАБОТУ В НОВЫХ РЕАЛИЯХ, BG РАССКАЗАЛА ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ — УПРАВЛЯЮЩИЙ ФИЛИАЛОМ ГАЗПРОМБАНКА «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ» ОЛЬГА ДРАГОМИРЕЦКАЯ. ВИКТОРИЯ АЛЕЙНИКОВА

BUSINESS GUIDE: Как пандемия отразилась на банковском бизнесе, пришлось ли перестраивать внутренние и внешние процессы?

ОЛЬГА ДРАГОМИРЕЦКАЯ: Ограничения подтолкнули банки к развитию цифровых технологий. В кратчайшие сроки нужно было вывести в удаленный канал практически всю офисную работу. Наша IT-служба совершила реальный трудовой подвиг — на сегодня менее 50% сотрудников филиала работает в офисах. Также необходимо было расширить цифровые сервисы для физических лиц. Часть офисов мы временно закрывали, сделав ставку на мобильное приложение «Телекард». Вывели в онлайн практически все, за исключением единичных нестандартных кредитов. Помогло то, что банк уже несколько лет занимается цифровизацией, перестраивает внутренние процессы и пересматривает отношение к продуктам, в том числе розничным. Принципиально мы были готовы к работе в любых условиях, как оказалось — и к пандемии.

BG: Как повлияла ситуация на основные показатели работы банка в 2020 году?

О. Д.: По итогам десяти месяцев мы видим рост по всем направлениям, хотя по отдельным показателям динамика ниже прошлогодней. Тем не менее, несмотря на оттоки по срочным вкладам, объем средств на счетах физических лиц в целом вырос. Заметно увеличились средства на инвестиционных и накопительных счетах. Общий объем портфеля пассивов физических лиц в сравнении с четвертым кварталом 2019 года вырос на 23%. Поведение клиентов вполне объяснимо: одним потребовались оборотные средства для поддержания бизнеса, другие стремились сделать максимально выгодные вложения. В результате резко увеличилось количество онлайн-кредитов: автомобильных, потребительских, ипотеки. Особенно жаркими для ипотеки оказались конец лета, сентябрь и октябрь. Срок действия льготной госпрограммы заканчивался, была вероятность, что она не будет продлена, и клиенты стремились совершить сделки на максимально выгодных условиях. В целом кредитный портфель физических лиц у нас увеличился на 16%, наилучший рост показали потребительские кредиты — почти 50%.

BG: А как отреагировал корпоративный сегмент?

О. Д.: С точки зрения кредитования крупных клиентов принципиально ничего не поменялось. Спецификой Газпромбанка всегда была работа с крупным бизнесом. Многие наши проекты рассчитаны на годы, и влияние рыночных колебаний на них очень невелико. Весной и, как оказалось, очень вовремя мы запустили пакет-



ные предложения для малого и среднего бизнеса. Банк также принял участие в программе господдержки, открыв лимиты на 1,8 млрд рублей.

BG: Какова доля проектного финансирования в портфеле и какими крупными проектами в регионе сейчас занимается банк?

О. Д.: В кредитном портфеле филиала около четверти занимает проектное финансирование, в том числе в рамках ГЧП. Предмет нашей особой гордости — участие в строительстве ЗСД, новой инфраструктурной и туристической доминанты Петербурга. Недавно завершилось строительство двух логистических комплексов для ритейл-сегмента в промышленной зоне поселка Шушары общей площадью более 100 тыс. кв. м. Банк кредитовал работы на 2,5 млрд рублей. На стадии реализации — возведение линии скоростного трамвая Купчино — Шушары — Славянка. Это большой проект, в рамках которого будет построено более 20 км трамвайной сети и инфраструктуры, а также поставлено 22 трамвая. Кредиты Газпромбанка превышают 20 млрд рублей. В конце 2020 года мы также профинансировали строительство фармацевтического завода Solopharm (ООО «Гротекс») на 2,4 млрд рублей. Сделка прошла по схеме, включающей рефинансирование строительства первой очереди, а также новый кредитный договор на строительство второй. Еще одна интересная концессия с участием нашего филиала реализуется в Коми — автомобильная дорога Сыктывкар — Ухта — Печора — Усинск — Нарьян-Мар, на строительство которой банк предоставил 5 млрд рублей. Работы ведутся с 2015 года, и на сегодняшний день открыто два участка общей протяженностью 80 км.

BG: Выросла ли доля рефинансирования в портфеле?

О. Д.: Вслед за снижением ЦБ ключевой ставки банки регулярно снижают ставки кредитования, и рефинансирование в последние годы применяется активно. Наши клиенты — не исключение. В текущей ситуации сделки с юрлицами чаще связаны с приостановлением начисления процентов, хотя в предыдущие кризисные периоды акцент был скорее на увеличении срока кредитов. Много обращений получили после старта госпрограмм рефинансирования для физлиц, одобрили около 40%. Для них же первыми в стране запустили программу рефинансирования кредитов других банков в цифровом формате.

BG: Клиенты других банков часто приходят?

О. Д.: В каком-то смысле кризис — это возможность расширить клиентскую базу, особенно для крупных банков. В этом году мы существенно приросли за счет малого и среднего бизнеса. Пакеты услуг расчетно-кассового обслуживания для этого сегмента были запущены буквально в марте 2020 года и оказались в нужное время в нужном месте. В результате уже открыто около 900 новых счетов. Большим подспорьем оказалось развитие системы дистанционного обслуживания. В прошлом году мы запустили сервис курьерской доставки, в этом добавили возможность дистанционного открытия счетов для юрлиц: курьер выезжает к клиенту, верифицирует личность, сканирует необходимые документы, после чего банк дистанционно открывает счет. Все последующие счета клиент может открывать онлайн. Услуга оказалась очень востребована малым и средним бизнесом.

BG: В конце прошлого года Газпромбанк подписал крупнейшее на рынке города соглашение с компанией «Главстрой Санкт-Петербург» о финансировании жилищного строительства с применением эскроу-счетов на 30 млрд рублей. Как развивается это направление? Адаптировался ли рынок к новой схеме работы?

О. Д.: Раньше банк вообще не занимался финансированием жилищного строительства, но мы решили попробовать и, можно сказать, освоили этот сегмент. Помимо «Главстроя», мы работаем с такими компаниями, как Setl City, ПИК, ФСК «Лидер». В Петербурге было создано сильное подразделение по андеррайтингу и сопровождению таких сделок. Мы начали сотрудничать с крупными игроками с хорошими рейтингами и собираемся идти дальше. Сегодня договоры проектного финансирования заключены с четырьмя группами компаний на общую сумму 45 млрд рублей. В филиале уже открыто 3,5 тыс. эскроу-счетов, это говорит о том, что новая схема заработала.

BG: Какие планы на конец года?

О. Д.: Планы большие. Несмотря на активное развитие цифровых сервисов, открываем отделения. В прошлом году в городе появился один новый офис, в этом — пять. Для многих принципиально важна возможность своими глазами увидеть отделение, получить личную консультацию, да и наш менталитет «А поговорить?» никто не отменял. Поэтому оставляем клиентам выбор дистанционного или очного канала общения. Вообще, декабрь всегда напряженный: активизируют расчеты юрлица, частные клиенты стремятся максимально эффективно распорядиться своими средствами. Но я люблю, когда работы много.

BG: Вы управляете питерским филиалом уже пятнадцать лет. Как справляетесь с таким объемом работы? Каков женский подход к ведению бизнеса?

О. Д.: Мне всегда помогал оптимизм. Даже после трудного, не самого удачного дня думаю о том, что завтра будет новый день и новый шанс сделать его лучше и успешнее. Что касается работы — справиться с большими объемами помогает команда. У нас ценят людей, и банк имеет репутацию одного из лучших работодателей страны. Согласно свежему рейтингу Forbes, мы вошли в пятерку лучших работодателей. В команде филиала около 800 человек, которым компания обеспечивает социальную поддержку. Что касается поддержки эмоциональной, то, по моему опыту, лучше всего снимает негатив и поднимает настроение спорт. С группой коллег мы уже давно освоили скандинавскую ходьбу, а этим летом опробовали плавание на сапах. ■