

«Главный тренд 2020 года — переход розничных клиентов в онлайн»

В 2020 году в Башкирском отделении Сбербанка произошли кадровые изменения — с ноября обязанности управляющего исполняет Азамат Салихов, ранее занимавший должность заместителя управляющего отделением. Марат Мансуров, который руководил банком в республике до него, теперь заместитель председателя Уральского банка Сбербанка и курирует розничный бизнес на территории Свердловской, Челябинской, Курганской и Тюменской областей, Республики Башкортостан, а также Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономных округов.



Мы поговорили с Азаматом Салиховым о том, что стоит за сменой бренда и что еще нового произошло в работе банка за 2020 год.

— Как вы охарактеризуете главные итоги 2020 года?

— Пандемия коронавируса подвергла многие структуры и компании стрессовому испытанию на устойчивость и технологичность. Мы не только справляемся с этим сложным тестом, но и продолжаем развиваться.

Но, прежде чем переходить к каким-либо итогам и показателям, мне хотелось бы выразить огромную благодарность всем коллегам, кто во время пандемии, в самые сложные времена работал и продолжает работать на «фронте» — в офисах банка — и непосредственно взаимодействует с клиентами. Например, были случаи, когда подразделение в удаленном населенном пункте Башкирии приходилось закрывать на карантин, и тогда на выручку приезжали коллеги из соседних деревень и сел, чтобы Сбербанк продолжал работу и обслуживание населения не

прекращалось. Наша команда в таких ситуациях демонстрировала настоящую отвагу и профессионализм.

— Как пандемия COVID-19 отразилась на динамике и объемах потребления услуг ПАО Сбербанк в 2020 году в цифрах?

— За 10 месяцев 2020 года мы выдали 200 тыс. потребительских кредитов на сумму 42 млрд рублей и 24 тыс. ипотечных кредитов на сумму 45 млрд рублей.

Общий объем кредитного портфеля физических лиц увеличился на 25 млрд и составил 227 млрд рублей.

Самый внушительный прирост за этот год — количество операций по банковским картам. Их в этом году больше на 94 млн, чем в прошлом — совокупно за год наши клиенты провели свыше 500 млн транзакций с использованием карт.

ОБЩИЙ ОБЪЕМ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ УВЕЛИЧИЛСЯ НА 25 МЛРД И СОСТАВИЛ 227 МЛРД РУБЛЕЙ.

— Как на фоне пандемии изменилось поведение розничных клиентов?

— Главный тренд, который можно выделить в 2020 году, — переход розничных клиентов в онлайн. Очень многие платежи (ЖКХ, сотовая связь и прочее) пользователи оплачивают с помощью мобильного банка Сбербанк Онлайн, и если раньше интерес к нему возрастал постепенно, то в этом году он стремительно увеличился в разы, потому что пандемия определенным образом внесла свои коррективы в образ жизни и привычки населения, существенно изменила роль и значение цифрового опыта покупателей.

— Какие меры предпринимает банк, чтобы защитить клиентов и сотрудников в период пандемии?

— Мы постарались максимально защитить как клиентов, так и коллектив от распространения COVID-19, проводя необходимые тестирования для сотрудников. Так, за это время Сбербанк в Республике Башкортостан провел 35 тыс. таких тестов, а сотрудники на рабочие места в офисы банка допускаются только при наличии у них актуального отрицательного теста на COVID-19. Регулярно проводится дезинфекция помещений, сотрудники работают в перчатках и масках, которые постоянно меняются, в офисах нанесены линии разметки для соблюдения положенной дистанции, во всех помещениях банка установлены приборы для измерения температуры. За период с начала пандемии мы приобрели почти 2 млн одноразовых масок, 7 тысяч многоразовых масок, 78 тысяч респираторов, около 7 тысяч экранов для лица. Кроме того, было закуплено 1,4 млн пар одноразовых перчаток, 34 тысячи упаковок антисептика.

На сегодняшний момент офисы банка продолжают обслуживать клиентов в штатном режиме, однако мы все же рекомендуем минимизировать обращение в подразделения: услуги банка доступны дистанционно в Сбербанк Онлайн ежедневно в любое время суток. В режиме онлайн деньги можно перевести клиентам Сбербанка и других банков, совершать международные переводы, оплачивать услуги ЖКХ, связи и другие. Кроме того, дистанционно можно оформлять и погашать кредиты, в том числе и досрочно, проверять баланс, открывать и пополнять вклады, открывать дебетовые и кредитные карты и пользоваться ими сразу, не получая пластика.

— Что такое «экосистема» Сбербанка и что в нее входит?

— Экосистема Сбербанка — это совокупность сервисов, объединенных в комфортную для клиента бесшовную среду. В ее центре — так называемые «частотные сервисы», которые нужны почти каждому человеку ежедневно:

ПРИ САМОВЫВОЗЕ ИЛИ ДОСТАВКЕ ИЗ АПТЕК СЕТИ СБЕР ЕАПТЕКА ПОЛУЧИТЬ ЗАКАЗ МОЖНО В ТЕЧЕНИЕ ЧАСА, А НА САЙТЕ WWW.EAPTEKA.RU И В ПРИЛОЖЕНИИ ДЕЙСТВУЕТ БОНУСНАЯ ПРОГРАММА, КОТОРАЯ ПОМОГАЕТ ЭКОНОМИТЬ ДО 75% ОТ СТОИМОСТИ ЗАКАЗА.

доставка еды и продуктов, такси, кино, музыка и так далее, и точкой входа в нее является Сбер ID. К слову, стоит отметить, что сервисы доступны и не клиентам банка — то есть человек может заказать доставку продуктов из супермаркета в СберМаркете, даже если у него нет счета в Сбере. Однако использовать все достоинства экосистемы может именно владелец Сбер ID, так как ему доступна подписка СберПрайм: подписка дает клиенту Сбербанка конкретную осязаемую выгоду при использовании нескольких сервисов.

Во время пандемии люди стали активнее пользоваться сервисами экосистемы Сбербанка, например, таким, как СберМаркет. Это сервис доставки продуктов и товаров с полок магазинов. В Уфе доставка проводится из крупнейших гипермаркетов — «Лента», «METRO», «Ашан» и «О'КЕЙ». Заказ можно оформить через мобильное приложение СберМаркет (iOS и Android) или на сайте sbermarket.ru. Выбирать товары будут профессиональные сборщики, которые прошли курсы и сдали квалификационные тесты: они упаковывают все в пакеты и термобоксы, а курьеры доставят их до дверей в выбранный двухчасовой интервал с 10 до 23 часов. Бесплатно доставить продукты из СберМаркета поможет подписка СберПрайм: стоимость подписки составляет 999 рублей за год, оплатить можно не только картой, но и бонусными баллами «Спасибо». Помимо бесплатной доставки продуктов, подписка СберПрайм позволяет экономить и при использовании других сервисов Сбера.

Среди популярных сервисов и DeliveryClub — крупнейший сервис доставки еды в России, который доставляет готовые блюда из более чем 20 тыс. ресторанов в 38 городах, в том числе и в Уфе. В Delivery Club можно заказать практически любое блюдо, а чтобы сделать заказ, достаточно открыть официальный сайт ufa.deliveryclub.ru или воспользоваться мобильным приложением.

Еще один нужный в наше время сервис — СБЕР ЕАПТЕКА для покупки и доставки товаров для здоровья и красоты, а также для домашних животных. Компания работает как онлайн, так и через собственные и партнерские аптеки. Для клиентов доступна оперативная доставка со множеством интервалов, чтобы каждый мог выбрать удобное время и точнее спланировать свой день. Курьеры принимают все необходимые