«МЫ МЕНЯЕМ ИНФРАСТРУКТУРУ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ»

ГЛАВА СКБ-БАНКА О ВОЗМОЖНОСТЯХ РОССИЙСКОГО БАНКИНГА

Вызовы, которые поставил прошлый год, подтолкнули банки более быстрыми темпами решать вопросы дистанционного обслуживания клиентов. В выигрыше пока находятся те банки, которые начали этот процесс до пандемии. О том, какие процессы можно сделать электронными и в каких сферах, в интервью «Деньгам» рассказал предправления СКБ-банка **Денис Репников**.

Какие у вас итоги прошлого года? Как изменились по сравнению с 2019 годом? Корректировали ли свои финансовые планы?

— Прошлый год был действительно интересен тем, что приходилось оперативно перестраиваться. В конце марта мы скорректировали свой бюджет. Глубокого понимания, как будет развиваться ситуация, не было, но уже было очевидно, что определенные изменения произойдут и это будет сказываться на тактике прохождения года. Мы пересмотрели наше отношение к сети и объединили офисы с Газэнергобанком. Сейчас мы обладаем сетью, в которой обслуживание клиентов не зависит от принадлежности к бренду. То есть любой клиент Газэнергобанка или СКБ-банка виден в системе и может обслуживаться в любом офисе. Для рынка это уникально. При этом во время оптимизации сети очевидными были угроза и риск того, что мы потеряем определенную часть вкладного портфеля, остатков на текущих счетах физических лиц, но этого удалось избежать благодаря грамотному процессу перевода клиентов в близлежащие офисы и сохранению возможности дистанционного обслуживания, даже при закрытии офисов в определенных городах. Мы вовремя сделали акцент на дистанционных каналах продаж и были готовы к этому с точки зрения технологий, возможностей и способностей дистанционного обслуживания наших клиентов.

— Какое количество клиентов проводит свои операции сейчас дистанционно?

— Если до пандемии это было 30%, то сегодня уже половина наших клиентов в диджитал. Популяризировать возможности дистанционного банковского обслуживания (ДБО) мы стали еще до того, как это стало мейнстримом. Два года назад мы обновили систему интернет- и мобильного банка и стали рассказывать в офисах при обслуживании клиентов, в службе заботы о клиентах при общении по телефону о преимуществах использования ДБО, проводили различные маркетинговые кампании. Наша система — это живой организм, она постоянно дорабатывается: в ней появляются новые сервисы, некоторые — впервые в стране. Сейчас через наш мобильный банк можно зарегистрироваться на «Госуслугах», запущен сервис биометрической идентификации для открытия счета.

— Сколько у вас сотрудников было на удаленке? Всех возвращаете?

— На пике пандемии у нас треть сотрудников работала дистанционно. Основная часть — это офисная сеть, сотрудники работали на фронтальной части в период всей пандемии. Головной офис наполовину работал дистанционно, в основном это IT-службы, которым и сейчас разрешено сохранить такой вид работы. Постепенно сотрудников возвращаем в офис, но тем, кому удобнее работать дома, предлагаем гибкий график.

— Скажется ли пандемия на бюджете этого года?

— Коррекции по этому году не будет. Мы вернулись в динамику и по потребительскому кредитованию, и по количеству открываемых счетов в Делобанке, активность восстановилась.

— Можно сказать, что прошлый год был успешен для Делобанка?

— Основные задачи решены. В части продуктов, в части архитектуры бизнеса, в части системы продаж, маркетинга — в общем, всех элементов, которые необходимы для полноценного, зрелого бизнеса. Они отстроены и были проверены. На данный момент проект вышел на текущую окупаемость. Уже появились рекорды по открытию счетов, количеству активных клиентов.

Мы радикально решили тему легкого входа, сократили срок по открытию расчетного счета. Более того, тестируем возможность открывать счет по видеозвонку. Здесь есть определенные законодательные нюансы, но тем не менее мы такое решение нащупали, сочли его возможным.

Сегодня Делобанк — это технологический законодатель отрасли. Инновации, которые в Делобанке рождаются, становятся инновациями в целом на рынке, конкуренты тоже стараются их подхватывать. Поэтому темп нельзя сбавлять.

— У вас были планы по наращиванию банкоматной сети. Как они реализуются?

— Мы начали обновление банкоматного парка в прошлом году. Закупили партию одних из лучших по функциональности банкоматов и сейчас оборудуем ими наши офисы. Самая важная задача, которую мы решали,— присутствие в банкомате всей функциональности мобильного приложения и интернет-банкинга. До середины 2021 года этот проект завершим, интерфейс будет сопоставим с лучшими практиками на рынке. Также в этом году закажем партию банкоматов для установки вне офисов. Плюс к этому у нас объединенные сети с банками ФК «Открытие» и Альфа-банком. Размер парка устройств составляет более 6 тыс. банкоматов, обслуживаться в них можно по тем же тарифам, что и в устройствах СКБ-банка.

— Сколько у вас сейчас обслуживается физических лиц и какие планы по наращиванию этого показателя?

— Портфель розничного бизнеса по вкладам составляет сейчас 75 млрд руб., по кредитам — 25 млрд руб. Всего обслуживается порядка 500 тыс. физических лиц. Через три года наша задача — вырасти вдвое.

— Как будете расти при относительно небольшой офисной сети?

— Для нас физическое отсутствие офиса в определенном регионе не является препятствием. Уже есть успешный опыт работы без привязки к сети — это Делобанк, который работает с малым и средним бизнесом, а также индивидуальными предпринимателями. Мы

ТЕКСТ **Полина Смородская**
ФОТО **предоставлено пресс-службой СКБ-банка**