

«2020-Й СТАЛ ГОДОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОРЫВА В ОНЛАЙН-ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ»

УСКОРЕННОЕ РАЗВИТИЕ ОНЛАЙН-СЕРВИСОВ, МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ COVID-19 КЛИЕНТОВ, ПРИСОЕДИНЕНИЕ ПРИОБРЕТЕННЫХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ИГРОКОВ — В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ В 2020 ГОДУ ПРОИЗОШЛИ ВАЖНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, КОТОРЫЕ БУДУТ ИМЕТЬ ЗНАЧЕНИЕ И ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ. ОБ ОПЫТЕ И РОЛИ БАНКА ВТБ В ЭТИХ ПРОЦЕССАХ РАССКАЗЫВАЕТ УПРАВЛЯЮЩИЙ НИЖЕГОРОДСКИМ ФИЛИАЛОМ ИГОРЬ РОЖКОВСКИЙ.



— Как изменились ключевые финансовые показатели банка в 2020 году? Насколько оказались в условиях непростого года они?

— Вопреки негативным ожиданиям по развитию рынка мы в прошедшем году продолжили рост. Наибольшую динамику демонстрирует розничный бизнес. Кредитный портфель физических лиц достиг на 1 января почти 50 млрд рублей, увеличившись за год на 16%. За 2020 год банк выдал жителям региона кредитов на общую сумму 26 млрд рублей, что превышает результат за предыдущий год на 22%. Со стороны предпринимателей спрос на банковское финансирование весной на пике пандемии снизился, но уже к концу третьего и в четвертом квартале, после частичного снятия карантинных ограничений, быстро восстановился. Весенняя осторожность представителей бизнеса в привлечении заемных средств нивелировалась осенью, и мы фактически компенсировали это снижение. В результате объем портфеля кредитов компаний малого и среднего бизнеса не снизился, сохранившись на уровне прошлого докризисного года и составил на 1 января порядка 26 млрд рублей.

— Если говорить о рынке розничного кредитования, здесь драйвером роста продолжала оставаться ипотека. Каковы ваши результаты по данному направлению?

— Действительно, спрос на ипотечные кредиты у жителей региона был колоссальным, в результате по итогам года они составили половину нашего розничного кредитного портфеля. На 1 января он достиг почти 25 млрд рублей, увеличившись по сравнению с прошлым годом на треть. За год мы предоставили нижегородцам ипотечные займы на сумму порядка 14 млрд рублей, что на 46% превышает объем выданных за 2019 год. Значительная доля в ипотечных продажах — это рефинансирование. По итогам прошлого года его доля в общем объеме продаж ипотеки достигла 40%. В портфеле рефинансирования на ипотеку приходится 47%. За 2020 год снизили свою платежную нагрузку, оформив рефинансирование ипотеки в ВТБ, более 2,7 тыс. жителей области. Объем таких кредитов

превысил 5 млрд рублей, что в 2,5 раза превышает показатель за 2019 год. А их количество выросло также в 2,5 раза. Росту спроса на ипотечные кредиты способствовал запуск программы «Ипотека с господдержкой». С начала ее действия клиенты ВТБ в регионе оформили 615 льготных жилищных кредитов на сумму более 1,4 млрд рублей. У нас программа занимает свыше 20% от общего объема ипотечных сделок. Уверен, что госипотека останется драйвером роста рынка в период ее действия и в этом году. Наш банк поддерживает пролонгацию данной программы. Мы считаем, что это будет способствовать сохранению доступности жилищных кредитов для населения на крайне благоприятных условиях. Что касается нашей Нижегородской области, то здесь программа крайне востребована, и ее реализацию важно продолжить. На мой взгляд, нижегородский рынок жилья далек от насыщения: Нижний, являясь городом-миллионником, все же заметно отстает в этом плане и от соседней Казани или, например, от Новосибирска. Кроме ипотечного кредитования населения мы активно финансируем в регионе жилищное строительство и видим, что крупных качественных застройщиков у нас — единицы. Спрос на недвижимость в 2020 году показал, что настроения застройщиков и покупателей совпадают, и регион нуждается в большем количестве хорошего жилья. Мы же со своей стороны в текущем году готовы удовлетворить потребности жителей региона на льготные кредиты для улучшения их жилищных условий.

— Как менялось поведение клиентов-физлиц филиала ВТБ в 2020 году в части сбережений? Каков прогноз на этот год?

— В прошедшем году жители региона активно размещали средства в ВТБ. И по сберегательному направлению в сегменте физлиц наше подразделение подошло к началу нового года с хорошей пороговой цифрой — портфель привлеченных средств населения на 1 января превысил 98 млрд рублей, это на 35% больше, чем годом ранее. Из них порядка 72 млрд рублей — это вклады и накопительные счета (увеличение к прошлому году — 21%). Взрывной рост мы фиксируем по портфелю средств, вложенных нашими клиентами в инвестиционные продукты, — плюс 94%, до 26 млрд рублей.

Этому способствовали снижение ключевой ставки ЦБ, а также рост финансовой грамотности населения. Поскольку пока предпосылок для резкого изменения ключевой ставки, а значит и ставок по депозитам на рынке нет, полагаю, что эта тенденция сохранится и в текущем году, и население продолжит активно использовать инвестиционные инструменты с целью увеличения своего капитала.

— Изменилась ли в условиях пандемии платежная дисциплина заемщиков банка? Как банк решал вопросы реструктуризации долгов?

— Большинство наших клиентов в период пандемии продолжали выполнять свои обязательства по кредитам. К решению каждого проблемного случая мы подходили индивидуально, подробно анализируя ситуацию клиента, и в итоге предоставляли ему отсрочку по уплате процентов, реструктуриза-

цию долга или кредитные каникулы. Доля клиентов-физлиц, которые вынуждены были обратиться к нам за пересмотром условий кредитования, незначительна — менее 6% портфеля. В секторе малого и среднего бизнеса, особенно пострадавшего в период локдауна, мы реструктурировали порядка 30% портфеля кредитов. Благодаря вовремя оказанной помощи просроченной задолженности у этих клиентов не возникло. Хорошим подспорьем для бизнеса стали реализованные банками меры государственной поддержки пострадавших клиентов: в мае — июне наша команда корпоративного блока работала практически круглосуточно, чтобы нижегородские компании получили большой объем финансовой помощи в рамках госпрограмм. В прошедшем году ВТБ предоставил по государственному программам 422 и 696 бизнес-структурам региона кредиты на 2,1 млрд рублей и провел реструктуризации кредитных обязательств на сумму почти 9 млрд рублей. Сейчас мы видим, что предприятия, получившие средства государственной поддержки, продолжают работать и развиваться дальше — это и было нашей общей целью.

— Ускоренная цифровая трансформация бизнес-процессов — один из главных трендов 2020 года. Как эта работа велась в ВТБ? Как менялись показатели онлайн-обслуживания клиентов?

— Пандемия действительно спровоцировала повышенный спрос на онлайн-сервисы и ускоренное развитие дистанционного обслуживания клиентов. За прошлый год доля продаж через цифровые каналы значительно выросла, и сейчас в банке больше половины вкладов и накопительных счетов, и каждый третий потребительский кредит открываются онлайн. Прошедший год можно по праву считать годом технологического прорыва в части онлайн-обслуживания клиентов. Были реализованы первые онлайн-сделки ипотечного и автокредитования. Еще три-четыре года назад это казалось нереальным, а сегодня это уже тренд, который активно развивается. А благодаря VR-технологии и саму квартиру уже можно выбирать онлайн. Мы провели масштабную трансформацию мобильного приложения ВТБ Онлайн и в ноябре запустили его обновленную версию. Оно стало в два раза быстрее, удобнее, еще безопаснее и пополнилось 50 новыми функциями.

Одним из важных направлений цифровизации является переход с бумажного на электронный документооборот с клиентами. ВТБ одним из первых запустил технологию цифрового подписания документов, а весной прошлого года тиражировал сервис на всю сеть отделений. При обслуживании клиента сотрудник оформляет услугу и формирует электронный документ, а пользователь подтверждает операцию и подписывает все документы электронной подписью в мобильном приложении. Все подписанные таким способом договоры хранятся в электронном архиве банка и доступны клиенту в специальном разделе ВТБ Онлайн в любое время. На сегодня доля операций среди самых востребованных услуг в сети, оформляемых клиентами в электронном формате, в нижегородских офисах банка составляет более 30%. Для нас край-

не важно, чтобы клиентам было комфортно и безопасно пользоваться услугами и сервисами банка удаленно. Мы активно продолжаем цифровизацию бизнеса в рамках стратегии развития, в соответствии с которой к 2022 году все наши продукты для физических лиц будут доступны клиентам в онлайн-каналах.

— Одним из значимых направлений работы ВТБ в прошедшем году стало присоединение Саровбизнесбанка. Расскажите об этой работе. На каком этапе находится данный проект?

— Для нас это один из приоритетных проектов, который позволил существенно усилить позиции ВТБ в регионе. За 2020 год мы проделали масштабную работу, и сегодня, по сути, все основные интеграционные мероприятия завершены. Мы объединили сеть отделений, перестроили под стандарты ВТБ офисы Саровбизнесбанка, перевели значительную часть его клиентов на обслуживание к нам. Конечно, при объединении сетей пришлось корректировать общее число офисов. Решение по дальнейшей работе каждого конкретного отделения принималось индивидуально, исходя из удобства его расположения для клиентов, эффективности бизнеса, клиентопотока, возможного дублирования со стороны ближайших точек продаж. Офисы, которые такую бизнес-конкуренцию проиграли, были закрыты. При этом для клиентов Саровбизнесбанка стала доступна вся сеть ВТБ: это 36 офисов и порядка 320 банкоматов только в нашем регионе, а также больше тысячи отделений по всей России. Самой важной задачей для нас является сохранение комфортного и качественного обслуживания клиентов Саровбизнесбанка при переводе их на обслуживание в ВТБ. Могу с уверенностью сказать, что переходные процессы повлияли на это позитивно. Сейчас произвести необходимые операции клиенты могут как в нашей объединенной сети, так и через интернет-банк или мобильное приложение. В привычных для клиентов офисах теперь доступно обслуживание не только по действующим продуктам и услугам Саровбизнесбанка, к ним добавился также более разнообразный продуктовый ряд ВТБ, включая цифровые услуги и сервисы. Наша интеграция — показательный пример, ведь подобного слияния бизнеса ведущих игроков федерального и регионального уровней в Нижнем Новгороде еще не было. У ВТБ за плечами богатый опыт присоединения кредитных организаций, в том числе в регионах. И в этот раз мы с той же основательностью подошли к интеграционным процессам, стремясь сделать так, чтобы от этого выиграли, в первую очередь, клиенты, причём обоих банков. Думаю, что нам это удалось. Клиентам Саровбизнесбанка теперь доступно передовое мобильное приложение ВТБ Онлайн, цифровая ипотека и автокредит, прогрессивная линейка депозитов и инвестиционных продуктов и многое другое, чего нет у большинства российских банков в принципе. А клиенты ВТБ получили возможность обслуживаться в офисах в новых районах Нижегородской области, где ранее мы представлены не были.