

Бизнесу нужен не только классический банк

Управляющий СберБанка по Краснодарскому краю Татьяна Сергиенко рассказала о том, как банк трансформировался в экосистему, в центре которой клиент

— **Краснодарский край довольно большой регион. Как Сберу удалось в пандемию обеспечить жителям Кубани равный доступ к услугам банка?**

— За время действия ограничительных мер многие люди смогли по достоинству оценить возможности онлайн-сервисов нашего банка. При этом мы осознаем, что не всем подходит исключительно онлайн-обслуживание. Сейчас 70 процентов отделений Сбера находятся в сельских территориях, где многим клиентам по-прежнему важно личное посещение банка, общение и помощь специалиста.

Формат нашей бизнес-модели уже сейчас позволяет жителям сельской местности приобщиться к предложениям банка по широкому спектру услуг и сервисов. Если раньше ипотеку можно было оформить только через сервис ДомКлик или в специальных ипотечных центрах СберБанка, то сейчас можно это сделать в нашем сельском офисе.

несу. Например Сбермаркет параллельно способствует развитию крупных ритейлеров и региональных торговых сетей, то есть дает кумулятивный эффект для целой отрасли.

— **Какие еще совместные с бизнесом проекты вы реализуете?**

— Работа с бизнесом и госсектором остается для банка приоритетным направлением, и планы в этой части амбициозные. Некоторые проекты экосистемы Сбера в этих сегментах в Краснодарском крае уже реализованы. Например, в Краснодаре и Армавире в ряде клиник внедрен программный комплекс Voice2Med группы компаний «ЦРТ», формирующий протоколы проведения медицинских исследований голосом врача.

Цифровые сервисы Сбера помогают решать и социально значимые задачи. Подобный проект мы реализовали сов-

«Когда мы говорим об экосистеме, то это не просто красивое слово. Сбер развивает собственную цифровую облачную платформу, которая и поддерживает работу наших продуктов»

Мы давно вышли за пределы традиционного представления о банке как поставщике финансовых услуг. Уже сейчас мы предлагаем нашим клиентам, в том числе в сельской местности, сервисы экосистемы, такие как онлайн-кинотеатр ОККО, СберМобайл, подписку на сервисы СберПрайм.

Фактически сегодня все жители Краснодарского края могут в полной мере пользоваться возможностями, которые предоставляет Сбер. Мы регулярно получаем положительную обратную связь от клиентов, и на мой взгляд, это показатель того, что вектор развития компании задан правильно.

— **В 2020 году СберБанк трансформировался в Сбер, то есть официально перестал быть исключительно банком. Однако нефинансовые сервисы компании доступны жителям Краснодара уже не первый год. Какие из них пользуются наибольшей популярностью?**

— Например, сервис доставки продуктов Сбермаркет. Заказать товары первой необходимости можно в приложении, сэкономив массу времени. Жители Краснодара одними из первых в стране начали пользоваться Сбермаркетом в 2019 году, и сейчас Краснодар входит в топ-10 городов России по популярности этого сервиса. Во втором полугодии 2020 года жители столицы Кубани сделали 165 тысяч заказов в Сбермаркете — почти на 70 процентов больше, чем в первом. В 2020 году Сбермаркет с учетом востребованности сервиса в период действия ограничительных мер начал доставлять заказы и жителям Новороссийска и Сочи.

Кстати, подобные услуги интересны не только физическим лицам, но и биз-

местно с АО «Кубаньпассажиравтосервис». Посетители автовокзалов Краснодарского края при покупке билета могут приобрести промокод на бесплатные онлайн-консультации в сервисе СберЗдоровье, причем с любого гаджета и в любое время суток. И с учетом того, что сейчас медицинские учреждения загружены, удаленные консультации в СберЗдоровье очень актуальны.

Бизнесу нужен не только классический банк. Сбер обладает огромными интеллектуальными и технологическими ресурсами. Часто мы помогаем бизнесу не финансово, а своими компетенциями. Например, консультанты компании Strategy Partners помогли курорту Miracleon в Анапе разработать стратегию развития и бизнес-планы для двух пятизвездочных круглогодичных отелей. Достигнута договоренность с администрацией Краснодарского края о том, что Strategy Partners разработает стратегию инвестиционного развития Кубани. Как вы понимаете, создание такого документа требует глубокого понимания принципов работы всех отраслей экономики и знания специфики регионального рынка.

— **Какие конкурентные преимущества банку дает наличие собственных цифровых решений?**

— СберБанк уже давно является не только финансовым институтом. Мы активно сотрудничаем с органами власти и бизнесом, предлагаем им «умные» сервисы, позволяющие решать прикладные задачи в строительной отрасли, медицине, торговле, транспортной сфере и многих других. Клиенты, с которыми у нас выстроились партнерские отношения, теперь получили доступ к огромному количеству диджитал-



сервисов. А мы в свою очередь постоянно их совершенствуем и сами стараемся предугадать цели и задачи своих партнеров. Сейчас на юге России работают уже более 70 сервисов экосистемы Сбера — для разных отраслей и под разные нужды.

Поэтому когда мы говорим об экосистеме, то это не просто красивое слово. Сбер развивает собственную цифровую облачную платформу, которая и поддерживает работу наших продуктов. В том числе уни-

кальных, таких как SberCloud, предоставляющий бизнесу необходимую для его задач облачную инфраструктуру, девайс СберПортал и семейство собственных голосовых ассистентов Салют. Банк активно развивает искусственный интеллект и постоянно создает новые высокотехнологичные продукты. И это открывает для наших клиентов огромные возможности, уже давно не ограниченные одними только финансовыми инструментами.

«Фактически сегодня все жители Краснодарского края могут в полной мере пользоваться возможностями, которые предоставляет Сбер. Мы регулярно получаем положительную обратную связь от клиентов, и на мой взгляд, это показатель того, что вектор развития компании задан правильно»