

«Наше преимущество — адресный подход к клиентам»

Директор филиала ВБРР в Краснодаре Татьяна Гуржий рассказала о ключевых достижениях за 20 лет работы банка на юге России, о цифровизации банковских услуг, а также о том, какие сюрпризы готовит Краснодарский филиал ВБРР для своих клиентов ко Дню работников нефтяной и газовой промышленности

— **Татьяна Николаевна, 2021 год — юбилейный и для ВБРР, и для его Краснодарского филиала. Что сегодня представляет собой филиал и чего удалось добиться за годы работы?**

— В марте этого года мы отметили 25-летие Всероссийского банка развития регионов, а 1 ноября будем праздновать 20-летие Краснодарского филиала ВБРР. За эти годы филиал банка на Кубани зарекомендовал себя как надежный партнер не только предприятий нефтяной отрасли, но и других сфер экономики на юге России и на Северном Кавказе. Хочу отметить, что Краснодарский филиал всегда был успешным активом банка. И прибыль подразделения ВБРР в южном регионе растёт от года к году.

Помимо офиса в Краснодаре, у ВБРР есть подразделения в Волгограде, Ростове-на-Дону, Туапсе, Славянске-на-Кубани, Нефтекумске, Ставрополе, Анапе. Сеть филиала активно обслуживает предприятия НК «Роснефть». В Краснодаре работают наши стратегические партнеры — ООО «РН-Краснодарнефтегаз», АО «НК «Роснефть»-Кубаньнефтепродукт», ООО «НК «Роснефть»-НТЦ», ООО «БАТО». ВБРР обслуживает в регионе около 50 компаний «Роснефти», в числе которых такие предприятия, как ООО «РН-Туапсинский НПЗ», ООО «РН-Морской Терминал Туапсе», АО «НК «Роснефть»-Ставрополье», ООО «РН-Волгоград», АО «РН-Ростовнефтепродукт» и многие другие.

Работаем мы и с предприятиями других отраслей, без рыночных партнеров развитие бизнеса невозможно. Филиал обслуживает предприятия энергетики, сельского хозяйства, металлообработки, химической промышленности и другие сферы экономики.

Приятно, что среди наших клиентов компании, которые работают с филиалом практически с момента его основания. А есть клиенты, которые пришли к нам не так давно, но уже успели оценить ВБРР как надежного партнера по бизнесу.

— **В чем конкурентное преимущество вашего банка перед другими кредитными организациями региона?**

— Наше главное преимущество — это, конечно, адресный подход. Клиенты ценят, что мы всегда открыты для диалога и не жалеем для этого времени. Вместе подбираем максимально удобный инструмент для работы с нами как с финансовым партнером. В итоге компания получает именно то, что ей необходимо. Предприятие может одновременно пользоваться и кредитом, и депозитом, и зарплатным проектом, и кредитованием топ-менеджеров. Сейчас для того, чтобы выдать кредит, необходимо тщательно проанализировать деятельность компании с разных сторон, подготовить значительный объем документов. Мы всегда идем навстречу, находимся в плотном контакте с финансовыми службами предприятия.

Предложения ВБРР достаточно конкурентны и интересны клиентам, мы ориентируемся на рынок по ставкам на привлечение и размещение денежных средств. И предприятия региона стремятся сотрудничать с нами, поскольку ВБРР является одним из наиболее надежных банков страны. Банк сейчас во-



дит в Топ-15 крупнейших кредитных организаций — и по объему капитала, и по всем остальным параметрам. На протяжении 2021 года банк неоднократно привлекал денежные средства минфина Краснодарского края.

— **А что предлагаете розничным клиентам?**

— У нас достаточно востребованные предложения по вкладам — линейка широкая, каждый может выбрать подходящий для себя вариант. Также физическим лицам предлагаем ипотеку, потребительское кредитование и кредиты на рефинансирование. За ипотечным кредитом к нам может обратиться любой клиент, в рамках потребительского кредитования предложением могут воспользоваться сотрудники предприятий НК «Роснефть», сотрудники партнеров ВБРР, в том числе получающие заработную плату на карту ВБРР, а также работники бюджетной сферы. Для получения потребительского кредита необходим минимальный пакет документов, а для держателей зарплатных карт ВБРР — только паспорт.

Мы в вопросах кредитования достаточно консервативны, грамотно и взвешенно подходим к оценке клиентов. Для любого человека важно, чтобы он мог без затруднений обслуживать свой кредит, чтобы платежи были для него комфортными. Иногда заемщики переоценивают свои возможности, и мы всегда готовы дать доброжелательный и профессиональный финансовый совет. С одной стороны, мы как банк заинтересованы в увеличении кредитного портфеля, а с другой, находимся в постоянном диалоге с клиентами, помогаем им как финансовый консультант. Возможно, именно поэтому у нас одна из самых низких просрочек на банковском рынке.

— **Как развивается эквайринговая сеть банка?**

— Сегодня ВБРР присутствует на всех заправочных комплексах «Роснефти» в нашем регионе. У нас более 1000 терминалов,

и их работа должна быть четкой и бесперебойной. В случае возникновения даже не профильных для нас проблем, например, со связью, мы все равно оперативно решаем их совместно с розничными предприятиями торговли нефтепродуктами и ИТ-оператором. Для АЗС важно обеспечивать непрерывные продажи топлива на заправке, для банка — осуществлять бесперебойные транзакции автомобилистов.

Безусловно, у нас действуют ряд сервисов лояльности. Это и программа «Семейная команда» «Роснефти», и программы лояльности ВБРР. Мы, к примеру, выпускаем карты, предусматривающие бонусы при заправке авто, кэшбэк (вознаграждение) и т.д. Кстати, ВБРР совместно с ПАО

жуют к клиенту, чтобы проконсультировать по продуктам ВБРР.

По-прежнему большой популярностью у клиентов пользуется карта ВБРР «Вокруг света», которая может быть и кредитной, и дебетовой. Клиент тратит средства по карте и одновременно получает баллы за любую безналичную покупку. Их можно потом потратить на авиа, железнодорожные или автобусные билеты, оплату отеля, а также аренду автомобилей.

Есть премиальные карты с кэшбэком и накоплением баллов — это Visa Infinite и World Elite Mastercard® соответственно, а также другие карты ВБРР, по которым можно выбирать категории для получения кэшбэка и баллов.

Кроме того, ВБРР периодически проводит акции. Большим успехом пользуется «Автоформула с Mastercard и ВБРР», которую банк проводит уже несколько лет совместно с Mastercard. Держатель карты ВБРР просто оплачивает покупки картой Mastercard ВБРР, после чего автоматически

Пандемия заставила нас перевести большой объем клиентской работы в дистанционный формат. Это быстро и удобно как клиентам, так и банку

«НК «Роснефть» и компанией «Яндекс» запустили сервис, позволяющий оплачивать топливо прямо у колонки с помощью мобильного приложения «Яндекс.Заправки». Дополнительный бонус для клиентов то, что операция проходит бесконтактно.

— **«Яндекс.Заправки» — технологичный проект. ВБРР работает над цифровизацией услуг?**

— Как и все, мы все больше уходим в цифровизацию. В прошлом году ВБРР начал выпускать цифровые банковские карты без пластика. Это и экологично, и быстро. Совершенствуется и система интернет-банка, чтобы им было удобнее пользоваться. Недавно, например, туда были добавлены истории, как в Instagram. Клиент может посмотреть все транзакции, есть разбивка бюджета — на сколько ты заправил авто, сколько тратил на коммунальные услуги и т.д. Как и все, мы уходим в push-уведомления.

ВБРР уже внедрил цифровую карту с отечественной платежной системой. Ее можно мгновенно выпустить в интернет-банке и мобильном приложении ВБРР. Мы подключили к картам сервис Samsung Pay, чтобы можно было рассчитываться с мобильного телефона, на очереди сервис Apple Pay. Таким образом, в скором времени все цифровые карты можно будет использовать с мобильных устройств.

Пандемия заставила нас перевести большой объем клиентской работы в дистанционный формат. Это быстро и удобно как клиентам, так и банку. Для тех, кому важно лично общаться с менеджером, но нет возможности посетить офис ВБРР, существует проект «Банк на работе». Сотрудники сами выез-

становится участником акции с возможностью выиграть приз. В прошлом году, например, один из клиентов нашего региона выиграл автомобиль Mercedes. В этом году все держатели карт Mastercard, совершившие в период с 1 июля по 31 августа 2021 года включительно покупки по указанной карте и выполнившие соответствующие условия акции, получают шанс стать обладателем одного из двух разыгрываемых автомобилей Mercedes-Benz E-класса с системой полного привода 4MATIC. Общий срок проведения акции ««Автоформула с Mastercard и ВБРР» — с 1 июля по 22 ноября 2021 года включительно. Полную информацию об акции можно посмотреть на сайте банка (www.vbrr.ru).

ВБРР подготовил и другие сюрпризы своим клиентам. Один из них — акция «С Днем нефтяника 2021!». В ее рамках для наших клиентов предлагаются кредиты по сниженной ставке и возможность выиграть электро-самокат. Также в честь Дня нефтяника ВБРР представляет специальный вклад «Праздничный процент» с привлекательной ставкой при сумме вклада от 20 000 руб. Подать заявку на кредит по акции «С Днем нефтяника 2021!» или открыть вклад «Праздничный процент» можно с 16 августа по 17 октября 2021. Общий срок проведения акции «С Днем нефтяника 2021!» — с 16 августа по 28 февраля включительно.

Надеемся, наши предложения порадуют клиентов. А я, пользуясь случаем, хочу поздравить всех работников нефтегазовой отрасли и их семьи с замечательным профессиональным праздником, пожелать крепкого здоровья, счастья и новых успехов!