

финансы и бизнес

С акцентом на доступность

В июле Санкт-Петербургский филиал Промсвязьбанка возглавила Татьяна Перемышлина. До этого на протяжении двенадцати лет она управляла оперофисами банка в Самарской области. В интервью «Ъ» **Татьяна Перемышлина** рассказала, какие задачи предстоит решать в Петербурге, как развивается банковский бизнес, чем отличается работа в двух регионах.

— экспертное мнение —

— Филиалу ПСБ в Петербурге исполнилось двадцать лет. Насколько большой бизнес вы получили в управлении?

— За прошедшее время Санкт-Петербургский филиал банка превратился в одного из ведущих игроков Северо-Западного региона в части обслуживания предприятий и физических лиц. Я считаю, что это заслуга в первую очередь предыдущего руководителя — Татьяны Крыловой, которая возглавляла филиал с момента его основания на протяжении всех двадцати лет и собрала команду профессионалов. В настоящее время она продолжает свою деятельность в банке.

К двадцатилетнему юбилею филиалу есть чем гордиться: он обслуживает более 22 тыс. компаний малого и среднего бизнеса (МСБ), активно взаимодействует со всеми институтами господдержки, в том числе с Фондом содействия кредитованию малого и среднего бизнеса, Фондом поддержки предпринимательства Ленинградской области и Фондом развития промышленности Санкт-Петербурга. На розничном рынке у нас более 400 тыс. клиентов. К концу года сеть будет насчитывать 22 офиса. Наш филиал — крупнейший в банке.

Так что, с одной стороны, мне достались хорошее наследство и широкая клиентская база, а с другой — большая ответственность. Мы не планируем уступать лидирующие позиции, которые были достигнуты предыдущим руководителем, и вместе продолжим наращивать наш бизнес.

— Чистая прибыль ПСБ по МСФО выросла за первое полугодие 2021 года в 3,3 раза. С какими показателями завершил полугодие филиал?

— Наша прибыль значительно выросла — на 66%. Активы за шесть месяцев 2021 года увеличились на 17%, пассивы — на 16%. Корпоративный кредитный портфель филиала с учетом гарантий и аккредитивов тоже прибавил 17%. С начала года объем средств корпоративных клиентов вырос на 25%, а объем розничного кредитного портфеля — на 19%. Существенный прирост активов в филиале показали инвестиционное направление и наша управляющая компания «Промсвязь». Сейчас уже более 1,1 млрд рублей средств розничных клиентов филиала размещено в УК. Инвестиции в ценные бумаги и ПИФы становятся основным драйвером в работе с физлицами.

— Судя по вашим результатам, можно сделать выводы, что с кризисными последствиями пандемии петербургская экономика все-таки справляется.

— В период пандемии основной акцент в работе был сделан на поддержке организаций МСБ, банк вошел в топ-3 банков по объемам кредитования предприятий пострадавших отраслей. В Петербурге поддержку ПСБ получили более 2,3 тыс. предприятий на сумму почти 4,5 млрд рублей. Около 99% компаний, получивших средства, справились с условиями программы и сохранили штат сотрудников.

Индекс деловой активности RSBI, который ПСБ регулярно рассчитывает совместно с «Опорой Рос-



сии», в Петербурге растет на протяжении нескольких месяцев. Если в мае 2021 года он составлял 48 пунктов, то в августе — уже 54,5 пункта. Положительные тенденции отмечаются практически во всех отраслях МСБ. Быстро развиваются туризм и ресторанный бизнес. Оборот общественного питания с начала года вырос на 32%.

— Пришлось ли как-то серьезно перестраивать работу банка в период пандемии?

— ПСБ сделал акцент на максимальной доступности финансовых инструментов, этому способствовала диджитализация всех процессов. Более 80% кредитов по льготным программам клиенты получали онлайн, без посещения офиса. На сегодняшний день цифровизация бизнеса продолжается. По нашим прогнозам, в течение ближайших

трех лет до 60% всех кредитных продуктов до 100 млн рублей будут переведены в онлайн-каналы.

— В каком состоянии сейчас находится рынок ипотечного кредитования?

— Наш ипотечный портфель составляет около 35 млрд рублей — это почти 80% от всего розничного портфеля. Мы развиваем отношения с застройщиками и аккредитовали в филиале уже 410 жилых комплексов. Увеличение доли ипотечных продаж в 2020–2021 годах происходило на фоне двух факторов: активного развития льготного кредитования в рамках господдержки и цифровизации ипотечных продуктов.

— На какие продукты для корпоративного бизнеса появился спрос в последнее время?

— Наблюдается увеличение потребности в кредитах на инвестиционные цели — как на модернизацию действующего, так и на создание нового производства. Так же растет спрос на возвратный лизинг недвижимости. По сравнению с проектным финансированием это более оперативное принятие банковского решения по предоставлению средств. Перевод на автоматизацию рабочих процессов повысил спрос на онлайн-факторинг. В прошлом году ПСБ первым запустил такой продукт в адрес контрагентов нефтяного, металлургического сектора и федеральных торговых сетей. Сейчас в рамках агентского факторинга мы предлагаем финансирование не только поставщикам, но и заказчикам.

— В каких сегментах корпоративного бизнеса сегодня представлен банк?

— Сегодня до 65% кредитного портфеля филиала занимает крупный корпоративный бизнес, включая клиентов ОПК, 15% — клиенты сегмента СМБ, 20% — розничный бизнес. Если говорить об отраслевой структуре, то она достаточно диверсифицирована. Помимо оборотных предприятий, в портфеле банка значимые доли занимают компании энергетической и строительной отраслей, машиностроения, предприятий оптовой и розничной торговли. В этом году интенсивно увеличивается кредитный портфель по предприятиям судостроения. Мы прогнозируем, что рост портфеля составит не менее 50%.

— На какие продукты для корпоративного бизнеса появился спрос в последнее время?

— Наблюдается увеличение потребности в кредитах на инвестиционные цели — как на модернизацию действующего, так и на создание нового производства. Так же

растет спрос на возвратный лизинг недвижимости. По сравнению с проектным финансированием это более оперативное принятие банковского решения по предоставлению средств. Перевод на автоматизацию рабочих процессов повысил спрос на онлайн-факторинг. В прошлом году ПСБ первым запустил такой продукт в адрес контрагентов нефтяного, металлургического сектора и федеральных торговых сетей. Сейчас в рамках агентского факторинга мы предлагаем финансирование не только поставщикам, но и заказчикам.

В пик пандемии для предприятий остро стоял вопрос финансирования оборотных средств. Правительством было принято постановление о льготном кредитовании системообразующих предприятий, включая ОПК. Мы участвовали в этой программе и, если потребности наших клиентов превышали возможные лимиты финансирования, оперативно прорабатывали другие варианты: готовили решения по реструктуризации, помогали формировать дополнительный оборотный капитал за счет новых кредитных продуктов, финансировали и сопровождали контракты федерального значения и гособоронзаказа.

— Вы долгое время возглавляли операционный офис «Самарский». Ощущаете ли вы разницу в ведении бизнеса в регионах?

— В ПСБ я работаю достаточно долго. Вместе с банком росла и развивалась как профессионал. С коллегами в Санкт-Петербургском филиале знакома давно, и это очень помогает мне сейчас быстро погружаться в рабочие процессы. Такая помощь — неоценима. Конечно, есть отраслевые особенности: здесь объем бизнеса больше, но это только повышает интерес к новой работе. Самое главное — находить источники вдохновения: новые знания, новых интересных людей как в банке, так и среди клиентов. Кроме того, я уже успела полюбить Санкт-Петербург и считаю его самым красивым в России. И этот город, и его жителей можно узнавать всю жизнь.

Виктория Алейникова

С банком в кармане

— цифровизация —

Банки продолжают оцифровывать услуги и улучшать клиентский опыт. Очень скоро единственным сервисом, который можно будет получить только в офисе, останется первичная идентификация клиента. Провести ее виртуально пока не получается.

Сокращение клиентского потока в банковских офисах, ставшее тенденцией последних лет, заставляет банки активно развивать и совершенствовать цифровые сервисы. В пандемию, особенно в период локдауна, рынок был вынужден оперативно перейти на дистанционное обслуживание, и в выигрыше оказались игроки, которые уже длительное время занимались цифровизацией. По версии портала banki.ru, сегодня в десятку цифровых лидеров входят Райффайзенбанк, ВТБ, Тинькофф-банк, Уральский банк реконструкции и развития (УБРиР), МТС-банк, «Русский стандарт», Альфа-банк, Росбанк, банк «Открытие» и Промсвязьбанк. Сбербанк занимает 16-ю позицию. Рейтинг составлялся на основе анализа уровня автоматизации общения между банком и клиентом, доступных технологий и сервисов, а также степени реализации дистанционного получения продуктов.

Взгляд из приложения

Прежде всего банки сосредоточились на развитии мобильных приложений. Число клиентов, предпочитающих управлять своими средствами онлайн, только за первые полгода 2021 года выросло в два раза, отмечает управляющий директор Центра развития бизнеса в цифровых каналах УБРиР Денис Тур. Проникновение MAU (Monthly Active Users — число уникальных пользователей в месяц) в активную клиентскую базу банка увеличилось с 44% в январе до 53% в июле. Количество операций в мобильном банке с начала года в целом возросло на 34%. По словам господина Тура, почти в 1,5 раза стало больше переводов по системе быстрых платежей (СБП), на 47% — по реквизитам, на 29% — между счетами.

Современные требования к мобильному банкингу — это безопасность, скорость, стабильность, интуитивно понятный интерфейс и

широкий функционал, перечисляет Денис Колов, директор территориального офиса Росбанка в Петербурге. «Нами реализована единая история операций по всем счетам и картам клиента, которая доступна за весь период использования продукта. Можно подключить автоматический поиск задолженности по налогам, штрафам и другим госначислениям через ИНН, СНИЛС, свидетельство регистрации ТС или водительское удостоверение», — рассказывает банкир.

По словам Александра Пятигорского, директора департамента Digital банка «Открытие», за год было внедрено более десятка значимых улучшений: у госслужащих появилась возможность формировать в приложении специальную справку о счетах, доходах и обязательствах, появилась возможность скрывать с главного экрана приложения любые карты, счета или вклады, чтобы баланс не мог даже случайно увидеть другой человек, клиенты получили возможность дистанционно менять валюту по заранее выбранному курсу. Еще одна новинка — звонки в службу поддержки через интернет из любой точки мира без роуминга и траты минут по тарифу. На сегодняшний день уже около 80% клиентов используют мобильным приложением, отмечает господин Пятигорский. Уже сейчас клиенты могут совершить более 60% банковских операций в собственном смартфоне, в дальнейшем это основное направление развития — создать полноценный Digital Office для клиента, добавляет господин Тур.

Успешность зависит от банковской бизнес-модели, подчеркивает исполнительный директор департамента рынка капиталов ИК «Универ Капитал» Артем Тузов. Тинькофф-банк, выбрав модель с отсутствием офисов, сознательно ограничил целевую группу клиентов только технически грамотными, но за счет этого скорость внедрения любых инноваций резко выросла, отмечает он. «Многопрофильным банкам в этом плане сложнее — люди пенсионного и среднего возраста все еще предпочитают приехать в офис и решить вопросы с живым специалистом. Для внедрения инноваций приходится нести дополнительные затраты, в том числе на персонал», — говорит он.

Разговор с роботом

Дальнейшее общение клиентов с банком в основном выстраивается в чатах и часто через роботов. «Клиенты могут обращаться с вопросами в чат по нескольким каналам — это веб-чат, мобильное приложение и мессенджеры (WhatsApp). Бот обрабатывает запрос и предоставляет ответ, а если не может, то подключает сотрудника банка. Такой подход позволяет клиенту максимально быстро получить ответ, даже в сложных ситуациях», — рассказывает Денис Колов. По его словам, сегодня бот может проконсультировать клиентов более чем по 350 различным темам, в том числе он способен производить активные операции (например, срочная блокировка карты).

Тем не менее колл-центры никто не отменял. Клиенты банка «Открытие» примерно одинаково используют голосовые и неголосовые способы коммуникации с банком. На сегодняшний день в чат обращается 46% клиентов, по телефону звонят 44%, а 10% используют оба канала связи, отмечают в пресс-службе. По этой причине банк развивает и чат-бота, и голосового ассистента.

Несмотря на рост автоматизированных каналов общения в виде чат-ботов и электронных голосовых помощников, пока эти технологии скорее позволяют банкам снижать на затраты на персонал, чем упрощают жизнь конечным пользователям, считает Артем Тузов. Пока такие каналы коммуникации способны заменить только первую линию колл-центров, считает эксперт. Комбинированная связь в виде автоматизированной первой линии и подключения живого специалиста на второй линии работает лучше. Но тут возникает проблема полномочий и профессионализма сотрудников.

Кредиты уходят в онлайн

Сегодня в онлайн постепенно перемещаются практически все простые банковские услуги. С помощью приложения можно открыть вклад, счет, выпустить дебетовую или кредитную цифровую карту, подать заявку и получить одобренный онлайн кредит, сделать коммунальные и другие платежи по QR-коду, оплатить товары и услуги. При этом банки стараются упростить процесс согласований. «Мы пересматриваем процесс онлайн-кредитования в мобильном приложении. Цель — уйти



Современные требования к мобильному банкингу: безопасность, скорость, стабильность, интуитивно понятный интерфейс и широкий функционал

от заполнения длинных громоздких анкет, создать безанкетный сервис на основании имеющихся в банке данных», — рассказывает господин Тур. В целом дальнейшее развитие цифровизации банковских приложений, по его словам, будет направлено на построение предиктивных механик в мобильном приложении: умное управление бюджетом и личными финансами, создание различных копилки и сервисов накопления и голосовые помощники. Более половины кредитов уже выдается онлайн, рассказывает господин Колов. Кроме того, 46% срочных депозитов и 76% сверхлимитных счетов клиенты оформляют через цифровые каналы. Доля онлайн-продаж всех продуктов была 29% в первом квартале 2020 года, а четвертом квартале — уже 45%, добавляет банкир. В январе 2021 года в кредитах (наличными и кредитных картах) банк увидел 51% продаж онлайн.

Впрочем, если клиент хочет воспользоваться более сложной услугой, например ипотечным кредитом, тут ситуация совершенно иная, отмечает Артем Тузов. «Эталонный пример, когда для получения ипотеки понадобится один раз приехать в офис банка, на сделку — это скорее исключение, доступное в топ-5 банков. В качестве положительного примера стоит отметить портал «Домклик» от Сбербанка. ВТБ, Альфа-банк и Райффайзенбанк также довольно эффективно позволяют оформлять ипотеку через личный кабинет на сайте», — говорит господин Тузов.

Подводящее большинство операций стало доступно в дистанционном режиме и общая тенденция такова, что вскоре в офис банка

необходимо будет приезжать только для первичной идентификации в качестве клиента, считает Александр Пятигорский. «Очевидно, что на фоне роста спроса клиентов на различные инвестиционные продукты банки будут усиливать цифровизацию работы с различными ценными бумагами. Вместе с тем продолжится и развитие активности взаимодействия с различными государственными цифровыми сервисами как на федеральном, так и на региональном уровнях», — прогнозирует он.

Точка входа, то есть первичная идентификация, остается проблемным вопросом, считает Артем Тузов. Несмотря на внедрение дистанционной идентификации через Госуслуги, банки все еще вынуждены лично встречаться с новыми клиентами, подписывать документы в бумажном виде, делать фотографии с паспортом и проводить иные меры офлайн-идентификации и верификации. После того как клиент открыл банковский счет, большинство услуг становится дистанционными.

Если будет решена проблема первичной идентификации, через государственные сервисы, например, с внедрением электронных паспортов, уйдут последние барьеры, считает господин Тузов. Вторым важным трендом, по его мнению, является создание банковских цифровых экосистем, когда клиент банка из мобильного приложения начинает потреблять небанковские услуги (заказывать продукты, бронировать кафе или отель, вызвать такси, покупать билеты на самолет). Больше всего в этом направлении продвинулись «Тинькофф» и Сбербанк.

Виктория Алейникова

Новая реальность банковских вкладов

— депозиты —

«Нет никаких предпосылок к тому, чтобы ставки по депозитам в банках в следующем году были бы высокими. Граждане, которые стремятся к надежности вложений, уже сейчас могут купить корпоративные надежные облигации (например, ГТЛК с доращейся два года) и получить доходность 8%. Есть и другие примеры надежных корпоративных облигаций, доходность которых превышает доходность по рублевым депозитам», — говорит господин Верников.

Спрос на классические депозиты неуклонно сокращается последние два года. С начала года — на фоне исторически низких процентных ставок и обсуждения изменений в законодательстве, касающихся налогообложения доходов от депозитов — это падение ускорилось, отмечает господин Иоффе. Предполагается, что с 2022 года россияне будут платить налог с доходов от размещенных депозитов, если сумма сбережений превышает 1 млн рублей, но точная ставка еще не называлась.

Вместе с тем пандемия заставила многих задуматься о необходимости иметь значительные финансовые резервы на случай непредвиденных обстоятельств, продолжает господин Иоффе. Если раньше для этой цели они выбирали вклады, то теперь используют широкий спектр решений, включая накопительное страхование жизни. Это подтверждает статистика Банка «Открытие»: совокупный портфель полисов в Петербурге в январе 2020 года по июль 2021 года вырос в 2,2 раза, портфель инвестиционного страхования жизни — более чем в 5,5 раза, а портфель паев фондов, проданных в отделениях, — в три раза.

По словам Андрея Верникова, в следующем году массового притока инвесторов на фондовую биржу уже не будет, население привыкнет к низким ставкам по депозитам. Евгений Мироножко ожидает стабилизацию суммарного объема депозитов в этом году под влиянием нововведений в законодательстве.

Виктория Алейникова