

БАНКИРАМ СТЕНЫ ПОМОГАЮТ

КРУПНЫЕ БАНКИ РОССИИ АКТИВНО ОТКРЫВАЮТ НА ЮГЕ ОФИСЫ НОВЫХ ФОРМАТОВ. ОНИ СТАЛИ ПРОДУКТОМ ДВУХ ПРОЦЕССОВ, КОТОРЫЕ ПРОИСХОДЯТ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ РФ, — ОПТИМИЗАЦИИ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ И ЦИФРОВИЗАЦИИ. В ИТОГЕ ТОЛЬКО ЗА ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ В СТРАНЕ БЫЛО ЗАКРЫТО 1,5 ТЫС. ОФЛАЙНОВЫХ ОТДЕЛЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ПЕРЕВЕДЕНЫ В ОНЛАЙН, А ВНОВЬ ОТКРЫВШИЕСЯ ОФИСЫ ПРЕВРАЩЕНЫ В ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНЫЕ КРЕАТИВНЫЕ ПРОСТРАНСТВА. АНТОН ЛОКТЕВ



ФОТО ПРЕСС-СЛУЖБЫ СБЕРБАНКА РОССИИ

«УМНЫЕ» ТЕХНОЛОГИИ — СТАЛИ ГЛАВНЫМ ЭЛЕМЕНТОМ СОВРЕМЕННЫХ БАНКОВСКИХ ОТДЕЛЕНИЙ

Оптимизация филиальных сетей стала одной из главных тенденций банковского рынка России. Семь лет назад процесс начался в столице и затем постепенно охватил регионы. Факторами, ускорившими этот процесс, стали активность Центрального банка по отзыву лицензий и цифровизация финансовых услуг. Пандемия коронавируса только ускорила процесс перехода из офлайна в онлайн, развитие каналов дистанционного банковского обслуживания. Клиенты стали активно пользоваться мобильным и интернет-банкингом, оплачивать товары и услуги через интернет. Регулятор создал и запустил Систему быстрых платежей и биометрию для идентификации пользователей банковских услуг по чертам лица и голосу.

Однако статистика показывает, что примерно половина розничных клиентов банков нуждается в посещении отделений, например, для получения кредитов, снятия денег с депозита или получения информации о новых продуктах и услугах. Поэтому на новом этапе крупные банки страны стали реформировать свои розничные офисы. В таких отделениях нет касс и применены все самые современные достижения отечественного финтех. Один из городов, где такой процесс идет наиболее активно, — Ростов-на-Дону.

БАНКИ МЕНЯЮТ ФОРМАТЫ

Сейчас главное направление инвестиций российских банков в филиальные сети — открытие офисов нового формата. Это общая тенденция, которая связана с сокращением площадей и снижением количества сотрудников офисов (вплоть до полного перехода на самообслуживание на базе специальных терминалов). Такой подход поддерживает Центральный банк. В недавнем интервью «Коммерсанту» руководитель службы по защите прав потребителей Банка России Михаил Мамута сообщил, что регулятор стимулирует «облегченные» форматы предоставления банковских услуг, например, с использованием POS-терминалов в почтовых отделениях и сельских магазинах.

Банки разрабатывают собственные новые форматы обслуживания в офисах. Например, в обновленных отделениях Сбербанка клиент может получить самые разнообразные услуги компаний экосистемы «Сбера» (осуществить покупку на маркетплейсе или воспользоваться доставкой от «СберЛогистики», заказать лекарства из «Сбер Аптеки» и т. д.) и прямо в офисе, в кофейне компании-партнера, выпить горячий напиток с круассаном. Новый формат предусматривает отсутствие касс: операции с наличными (например, покупку валю-

ты) пользователь может провести непосредственно у рабочего стола менеджера.

Первый на юге России обновленный офис Сбербанка открылся в июле 2020 года в Ростове.

«Пространство в новом офисе создано таким образом, чтобы сделать клиентский путь максимально комфортным, — подчеркнул управляющий ростовским отделением Сбербанка Руслан Салимов. — До конца года в Ростове будет уже пять офисов нового формата».

ВТБ еще в 2020 году заявил о масштабной модернизации своей региональной сети. По данным банка, новый формат предусматривает «умное» зонирование, внедрение системы навигации и установку современных систем самообслуживания. Все это позволит клиентам проводить в отделении до 15 минут, не более.

По данным пресс-службы ВТБ, первый офис нового формата откроется в Ростовской области до конца 2021 года. Именно по этим принципам будет работать головной офис банка в регионе, который планируется разместить в новом отеле Hyatt. Использование данных решений позволит вдвое сократить количество клиентских менеджеров, работающих в зале. «Функциональное зонирование отделений сокращает площадь точки на 20-30% и до 20% уменьшает

затраты на инфраструктуру, — рассказали в пресс-службе банка. — В отделениях отсутствуют фиксированные рабочие места, разделяющие посетителей и сотрудников. Специалист с ноутбуком приглашает клиента на удобное место в зоне обслуживания или за столом рядом». Кроме того, ВТБ сообщил об оптимизации сети представительств. В Ростове-на-Дону будут объединены дублирующие офисы банка, а также состоится открытие нового офиса площадью 4,8 тыс. кв. метров в отеле Hyatt Regency Rostov Don-Plaza.

Банк «Открытие» в начале 2021 года обновил флагманский офис в Ростове. В рамках реформирования площадь офиса была увеличена вдвое и сегодня превышает 300 кв. м. Это позволило зонировать пространство по категориям клиентов и поставить дополнительные банкоматы.

«Благодаря созданию отдельных зон для обслуживания физических и юридических лиц, значительно сократилось время, которое клиенты проводят в очереди, — сообщил управляющий филиала «Южный» банка «Открытие» Игорь Нестеров. — Также мы заменили стойки удобными современными столами, которые оборудованы зарядными устройствами для мобильных телефонов. Кроме того, учитывая активную цифровизацию банковского рынка, мы

→16