

Сергей СЕЛЮТИН: «Перемены делают жизнь содержательней и интересней»

Среди главных тенденций развития банковского рынка в нынешнем году — увеличение темпов цифровизации сервисов. Клиенты оценили удобство онлайн-каналов для взаимодействия с банками и получения услуг, отмечает Вице-президент — управляющий по Южному региону Газпромбанка Сергей Селютин, и даже после снятия основных ковидных ограничений предпочитают использовать сервисы в цифровой форме. Среди других факторов конкурентоспособности банков — запуск новых продуктов с выгодными условиями и внедрение принципов социальной ответственности в бизнес

— Провожая 2020 год, все обязательно говорили о пандемии. Завершая 2021-й, о чем в первую очередь хотелось бы сказать?

— Пандемия, как известно, была с нами и в этом году. К сожалению, мы о ней слышим ежедневно, и, похоже, это будет еще продолжаться. Для нас это теперь одно из обстоятельств повседневной жизни. И если в прошлом году жизнь во многих сферах, как сейчас говорят, была поставлена на паузу, то в текущем году осторожно, шаг за шагом, человечество возвращало себе то, что дорого и интересно. Это касается и международных спортивных мероприятий, и культурных событий. Потихоньку начинает возрождаться туризм. Так вчерашнее потрясение на деле стало новой реальностью. Если говорить о бизнесе, то, конечно, ограничения не помогают в работе и требуют постоянного развития технологий, поиска новых решений. Поэтому скажу откровенно: был непростой для бизнеса год, но грамотно построенный рабочий процесс, сплоченная команда помогают решать даже самые трудные задачи.

— А если судить по показателям, результат деятельности Газпромбанка в регионе радует?

— В целом хорошие показатели. Хотя еще год не закончился. Его итоги мы будем подводить весной. Но за девять месяцев результат по приросту портфеля кредитов физических лиц улучшен по сравнению с этим же периодом прошлого года. Также наблюдается прирост по кредитам юрлиц и по Южному макрорегиону, и по Краснодарскому краю.

— Какие выводы позволяют сделать наблюдения за предпочтениями клиентов в уходящем году?

— Клиенты за два года пандемии успели оценить преимущества дистанционного обслуживания и не отказываются от возможности открыть, скажем, накопительный счет, не выходя из дома, или подать заявку на карту с умным кешбэком. Мы и до пандемии были готовы к тому, чтобы интенсивно развивать дистанционные каналы, но тут пришлось ускорить все изменения и быть готовыми к тому, чтобы это развитие не останавливалось. Только так можно быть уверенными в том, что наши услуги современные и будут востребованы в дальнейшем.

— В этом году выросли ставки по вкладам...

— Да, Газпромбанк тоже с 1 декабря повысил ставки по вкладам и накопительным счетам, а также улучшил условия программы лояльности «Процент+». Ведь не только удобство



Сергей Селютин, Вице-президент — управляющий по Южному региону «Газпромбанка» (Акционерное общество)

коммуникаций с банком влияет на результат. Должны быть конкурентные условия по продуктам. И за этим следим, идем в ногу со временем или даже иной раз опережаем — предлагаем инновационные продукты. Кстати, Газпромбанку вручили премии «Время инноваций» и Digital Leaders за ряд точных и инвестиционных продуктов, среди которых наши карты «Умная» и «Удобная». Они пользуются высокой популярностью у клиентов.

Еще один хороший пример совместного предложения с участием Газпромбанка — виртуальная карта «Огонь», признанная «Цифровым решением года» (премия «Время инноваций»). При поддержке Газпромбанка летом состоялся релиз бета-версии первой в России экосистемы продуктов и услуг, основанной на принципах равноценного партнерства. Это принципиально новое решение как для бизнеса, так и для розничных клиентов. Подписка «Огонь» на старте предлагает пользователям множество интересных опций: от сниженной ставки по ипотеке или рефинансирования кредита до совсем «небанковских» бонусов и скидок на товары и услуги.

— Что особенно важно в 2021 году во взаимоотношениях банка с корпоративными клиентами?

— Кроме развития и в этом сегменте дистанционных каналов коммуникаций, хочется выделить роль ESG-принципов в ведении бизнеса. Сегодня предпочтение отдается тем заемщикам, деятельность которых не оказывает отрицательного влияния на окружающий мир и нацелена на создание базы для социально ответственного бизнеса, проекты которых направлены на модернизацию в соответствии с наилучшими доступными технологиями. Эта тенденция соответствует рекомендациям ЦБ по ответственному инвестированию.

— Какие тенденции наблюдаете среди клиентов МСБ?

— Работу с представителями МСБ мы начали в период пандемии — без преувеличения тяжелое для них время. Для сегмента МСБ мы готовы предоставить все необходимые услуги: РКО, эквайринг,

сотрудничество с одной из крупнейших аптечных сетей, с которой мы запустили современный сервис Системы быстрых платежей. Проект предполагает прием платежей от частных лиц в пользу юридических лиц при помощи QR-кода Системы быстрых платежей ЦБ РФ.

Для совершения оплаты покупателю потребуется отсканировать динамический носитель информации (QR-код), который уже содержит необходимую платежную информацию и сумму покупки. Это важный шаг к повышению комфорта клиентов аптечной сети. Механизм работы следующий. QR-код выводится на экраны, расположенные в прикассовых зонах аптек. После оплаты покупки средства моментально зачисляются на расчетный счет компании в банке.

Отметим, что аптечный сегмент не имеет специальных программ от платежных систем для снижения тарифа по эквайрингу. В этой связи комиссия СБП за прием безналичной оплаты в размере не более 0,4% от суммы операции обеспечила возможность существенно сократить стоимость транзакции при приеме безналичных платежей от покупателей.

— Чем для вас знаменателен уходящий год?

— Каждый год пополняет копилку нашего опыта, запоминается открытиями и уроками. Я хочу напомнить еще об одном событии 2021 года. Осенью тысячи пользовате-

«Ведь не только удобство коммуникаций с банком влияет на результат. Должны быть конкурентные условия по продуктам. И за этим следим, идем в ногу со временем или даже иной раз опережаем — предлагаем инновационные продукты»

кредитование, банковские гарантии, банковское сопровождение, ВЭД, факторинг, лизинг, конверсионные операции и размещение свободных денежных средств для получения дополнительного дохода.

Особенно важно, что многие услуги доступны с помощью дистанционного канала обслуживания ГПБ Бизнес-онлайн (www.gbp.gazprombank.ru). В системе также можно зарезервировать счет, а после открытия первого счета второй и последующие будут открываться полностью онлайн, без необходимости посещения офиса банка. Это и позволило банку увеличить прирост новых расчетных счетов в III–IV квартале 2021 года. Предприятиям доступны технологичное банковское сопровождение — интерактивная отчетность и портал передачи обосновывающих документов.

В качестве примера работы со средним бизнесом в уходящем году приведу наше

лей по всему миру столкнулись с перебоями в работе популярного мессенджера и социальных сетей. Люди не могли отправить сообщения или вовсе открыть приложение. Очень важно, что этот сбой произошел именно в то время, когда мы под влиянием пандемии в значительной степени полагались на виртуальное общение и связь с миром. Для многих это был шок, а для кого-то — дополнительная возможность задуматься о том, что в один момент мир вокруг может измениться, тогда жизнь заставит искать новые пути.

Хочу всем в преддверии новогодних праздников пожелать спокойного, благополучного года. Но, пожалуйста, помните о том, что перемены в жизни были, есть и, конечно, еще будут. И этот факт, на мой взгляд, делает эту жизнь еще более содержательной и интересной!