Review

ПАРТНЕР ПРОЕКТА 18+ ГАЗПРОМБАНК

Газпромбанк в Западно-Сибирском регионе: для людей и бизнеса

О событиях уходящего года, вызовах и ответах на них рассказывает Исполнительный Вице-Президент — управляющий по Западно-Сибирскому региону Павел Щербаков

ВЛАД НЕКРАСОВ

Исполнительный Вице-Президент – управляющий по Западно-Сибирскому региону Банка ГПБ (АО) Павел Щербаков

— Интервью —

— До окончания 2022 года осталось несколько дней. Что принес этот год в ваш бизнес? Чем запомнился?

— В 2022 год мы вошли в обновленном формате, завершив ряд процессов трансформации банковского обслуживания в сибирских регионах. К началу года Западно-Сибирский макрорегион банка уже работал в Омской, Новосибирской, Кемеровской областях и в Алтайском крае. Идея такой трансформации заключалась в выводе многих вспомогательных функций из региональных подразделений и объединении их в едином центре. Это позволило на местах уделять намного больше внимания клиентам, не отвлекаясь на решение непрофильных задач — их взял на себя центральный аппарат нашего макрорегиона.

К концу прошлого года как мы, так и наши клиенты уже ощутили результаты такой трансформации. Клиенты — как физические, так и юридические лица — увеличили объемы своего бизнеса с нашим банком во всех регионах присутствия, Западно-Сибирский макрорегион заработал дополнительную прибыль и даже перевыполнил ранее установленные показатели эффективности.

На этой основе мы вполне объективно планировали наращивать свои финансовые результаты в 2022 году — и не ошиблись в своих прогнозах, несмотря на непредвиденные обстоятельства. Более того, в октябре этого года к нашему макрорегиону присоединился филиал в Томске — он преобразован в Томскую дирекцию по развитию бизнеса, которая имеет офисы по всей области.

Проведенная трансформация позволила банку в целом и его региональным подразделениям повысить свою устойчивость по отношению к внешним неблагоприятным обстоятельствам. Это произошло за счет установления более тесных отношений с клиентами, более глубокого погружения в их бизнес. И клиенты оценили такой подход, обращаясь в банк как для реализации своих текущих проектов, так и за помощью при форс-мажорных ситуациях.

Думаю, взаимовыгодные отношения банка с клиентами оценили и многие жители сибирских регионов, и представители бизнеса, ранее не работавшие с нами.

> В результате наш регион в течение 2022 года нарастил свою клиентскую базу в розничном сегменте, а также в части корпоративного бизнеса.

— Как справлялись с вызовами?

— Вызовы — часть нашей жизни. Не только в бизнесе, практически во всех сферах. Мы обслуживаем очень большое число клиентов — держателей наших карт, вкладчиков, малые и большие компании. И проблемы каждого из них становятся вызовом банку, на который необходимо найти достойный ответ. Весной этого года была большая турбулентность на валютном и финансовом рынке — для физических лиц и компаний это был неспокойный период.

В ответ на это Центральный банк увеличил ключевую ставку — и мы оперативно подняли проценты по вкладам, давая возможность своим клиентам не только сохранить, но и приумножить свои сбережения. Уже к маю ситуация на рынках стабилизировалась, а наши вкладчики продолжали получать доход по существенно повышенным ставкам вплоть до осенних месяцев.

Наши заемщики также не остались без поддержки банка — мы предложили им набор программ реструктуризации задолженности, рефинансирования внешних кредитов и возможность уйти на «кредитные каникулы».

Хотел бы обратить внимание, что и наши базовые розничные продукты стали основой ряда мер поддержки клиентов. Так, банк дал возможность открывать карты «Мир» и UnionPay в мобильном приложении — это было востребовано при совершении транзакций из-за рубежа. Повысился интерес к конверсионным операциям — и мы расширили временные рамки торговых валютных сессий. В ответ на потребности клиентов работать с разными валютами банк одним из первых в стране предложил размещать средства в юанях. Этот список можно продолжать и далее — упомяну лишь наши планы по организации торговли физическим золотом через мобильное приложение.

— Что происходило в ипотечном сегменте вашего розничного бизнеса?

— Начну с того, что взять ипотеку — это всегда смелый шаг. Надо не бояться заглядывать вперед, планировать свою жизнь, старательно обходить все виражи. А когда внешние неблагоприятные обстоятельства вмешиваются, заемщик начинает переживать, искать поддержку у банка. Мы относимся к этому с пониманием. Для нас ипотечное кредитование — флагманский розничный продукт. Поэтому банк приложил все усилия, чтобы наши клиенты, несмотря на рыночные изменения, могли быть уверены в своих возможностях приобрести желаемое жилье. Мы хорошо понимаем эти потребности, поэтому ни на один день не останавливали наши ипотечные программы. Более того, Газпромбанк стал единственным банком, который запустил льготную ипотеку с более высокими суммами кредитов, чем лимиты, субсидируемые государством. На фоне заметного роста стоимости жилья такое решение существенно помогло нашим заемщикам.

Стоит отметить еще одну особенность: в жилищном кредитовании мы не отдаем приоритеты первичному или вторичному рынку, а ориентируемся только на потребности наших клиентов. В банке они могут взять ипотечный кредит как на строящееся, так и на готовое жилье.

Более того, собственникам квартир мы даем возможность кредитования под их залог на любые цели. Для этого нужен только паспорт будущего заемщика, а всю работу с оценивающими и регистрирующими органами банк берет на себя. Эта программа заработала в середине года и сегодня пользуется очень хорошим спросом.

— В какой мере волатильность рынка этого года отразилась на ваших премиум-клиентах?

— Если говорить кратко, то сегодня наши состоятельные клиенты несколько снизили уровни принятия рисков. В какой-то степени этому способствовали высокие весенние ставки по вкладам — мы заметили рост внимания к ним в той части премиум-сегмента, который раньше предпочитал более рисковые вложения. Но и сейчас, когда волна этих ставок прошла, инвесторы стараются зарабатывать на более консервативных продуктах и инструментах с защитой капитала.

Еще одна особенность сегодняшнего премиум-сегмента — увеличение горизонта инвестирования и активная диверсификация вложений, в том числе за счет ценных бумаг российских компаний.

В этих условиях большое значение имеет информационная и консультационная поддержка со стороны банка — и мы ее постоянно оказываем нашим клиентам. Наши персональные менеджеры оперативно доводят до своих клиентов сведения об общем состоянии рынка и его отдельных секторов, а также дают рекомендации по управлению портфелем. Кроме того, для круга премиум-клиентов мы проводим встречи в различных форматах: так, в декабре Газпромбанк Private Banking провел свое мероприятие — деловой ужин. В непринужденной обстановке наши эксперты оценили основные факторы, влияющие на сегодняшний фондовый рынок, и представили прогнозы по развитию макроэкономики.

Особый интерес у клиентов вызвала тема инвестирования в российскую и зарубежную недвижимость. Качественная экспертиза аналитиков и широкий пул профессиональных партнеров банка позволяют нам предлагать очень интересные и эффективные решения.

— Как корпоративных клиентов поддерживали?

— Бизнес по-разному отреагировал на изменившуюся ситуацию — многое зависело от того, на каких рынках работали компании, использовали ли в своей деятельности собственные или заемные ресурсы, насколько были оптимизированы производственные и финансовые технологии. Любой кризис сразу же обнажает слабые места бизнеса, хотя в данном случае невозможно было заранее предусмотреть все возможные риски.

Нелегко пришлось крупному бизнесу, особенно ориентированному на внешнеэкономическую деятельность. У многих предпринимателей нарушились годами выстроенные логистические связи и товарные потоки. Малый и средний бизнес испытал проблемы со спросом на свою продукцию, а также сбои при поставке зарубежных комплектующих.

> Мы находимся в постоянном контакте со своими клиентами, хорошо понимаем их заботы и проблемы. И отвечаем на них не только сопереживанием, но и действенными мерами.

Думаю, самыми эффективными из них стали программы господдержки — наш банк выступил их активным провайдером. Благодаря целому набору таких программ наши клиенты сохранили уверенность в будущем всего бизнеса. Возможно, кому-то не удалось в текущем году достичь намеченных показателей, но я знаю, что немалое число компаний, обслуживающихся в нашем Западно-Сибирском филиале, уже строит планы на будущий год, в том числе инвестиционного характера. Многие клиенты в этом году начали процессы импортозамещения — за этим большое будущее, и мы всегда готовы поддержать такие проекты.

Немалым подспорьем стали для бизнеса и наши услуги, предоставляемые в дистанционных каналах. Это широкий набор пакетов услуг расчетно-кассового обслуживания, эквайринга, факторинга, лизинга, а также кредитования, банковских гарантий и сопровождения, ВЭД, конверсионных и депозитных операций. Последние очень востребованы нашими клиентами для получения дополнительного дохода.

Цифровизация подавляющего большинства этих операций позволяет бизнесу оперативно применять те или иные инструменты своей деятельности и развития, а время в текущих, пока еще нестабильных, условиях решает очень многое.

— Как вы работаете с компаниями, занятыми в реализации крупных инвестиционных проектов?

— Это очень существенная доля бизнеса Западно-Сибирского макрорегиона. На территории нашего присутствия в 2022 году было подписано два крупных соглашения — в них Газпромбанк выступает партнером администраций Омской и Кемеровской областей.

По нашему мнению, Омская область имеет все шансы стать одним из ведущих логистических центров Сибири за счет расширения транспортного коридора в сторону азиатских рынков. Здесь банк планирует участвовать в реализации приоритетных национальных проектов, содействуя формированию инвестиционной привлекательности региона.

В Кемеровской области сотрудничество банка и региона нацелено на решение ключевых задач социально-экономического развития. Мы участвуем в реализации инвестиционных программ и проектов. Взаимодействие, без преувеличения, эффективное. Проводим встречи, чтобы «сверить часы». Так, совсем недавно, в декабре, делегация Газпромбанка из головного офиса посетила Кемеровскую область и провела рабочую встречу с губернатором и представителями правительства региона. Было подписано соглашение о сотрудничестве. Важными направлениями станут участие Газпромбанка в строительстве образовательных учреждений и развитии спортивно-туристических комплексов, в частности СТК «Шерегеш», а также содействие созданию современной социальной инфраструктуры Кузбасса.

Вектор работы в Новосибирской области был определен еще в прошлом году на встречах с руководством региона.

> Сейчас мы в качестве финансового партнера региона участвуем в реализации нескольких крупных проектов на основе государственно-частного партнерства.

Это и возведение Центрального моста через Обь, и финансирование строительства медицинских учреждений.

— Участие банка в реализации этих проектов…

— При реализации таких проектов крайне важен контроль целевого расходования средств на всех этапах работ. Такой контроль достигается обеспечением полной прозрачности всех денежных потоков — каждая транзакция должна быть на виду, а все затраты — соответствовать утвержденной смете. Это очень непростая задача: объемы государственных и частных инвестиций весьма значительны, и платежи идут практически непрерывным потоком.

Для обеспечения полноценной защиты средств инвесторов, соблюдения сроков этапов и окончания работ Газпромбанк в этом году создал отдельное подразделение — новосибирский Центр банковского сопровождения контрактов. В банке направление сопровождения контрактов работает уже более семи лет, а в Сибири такой центр появился впервые. Его услуги очень востребованы клиентами — для их удобства Центр открылся в отдельном офисе.

— Какие еще события «от Газпромбанка» произошли в этом году?

— В 2022 году жители трех регионов нашего присутствия — Новосибирска, Алтайского края и Кемеровской области — получили возможность подключиться к нашему мобильному оператору «ГПБ Мобайл» через виртуальные SIM-карты eSIM. Это современная технология, которая значительно повышает удобство и безопасность пользования смартфоном. Мобильный оператор «ГПБ Мобайл», входящий в группу компаний Газпромбанка, начал работу всего два года назад, но уже сегодня его услугами пользуются более 300 тысяч абонентов — как физических, так и юридических лиц. Востребованность — это лучшая оценка для любого предложения… Эта услуга популярна у наших клиентов. Обслуживание всех абонентов «ГПБ Мобайл» происходит в офисах нашего банка.

Небанковские услуги кредитных организаций стали, как я думаю, настоящей приметой времени. Это, бесспорно, позитивные изменения, шаг навстречу клиентам.

И в заключение хотел бы поздравить всех наших клиентов и партнеров с наступающим Новым годом. Пожелать всем добра, здоровья и успехов в наступающем году!

Игорь Степанов