

«МЫ СТАНОВИМСЯ БЫСТРЕЕ И ЭФФЕКТИВНЕЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ»

СОБЫТИЯ ПРОШЛОГО ГОДА ЗАСТАВИЛИ БАНКИ ЕЩЕ АКТИВНЕЕ РАЗВИВАТЬ СВОИ ИТ-СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС И ПРОДОЛЖАТЬ РЕШАТЬ ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ. КЛИЕНТЫ ОТВЕТИЛИ ДОВЕРИЕМ: ОБЪЕМ РУБЛЕВЫХ ВКЛАДОВ В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ ПОКАЗАЛ ОПЕРЕЖАЮЩИЙ РОСТ. О РЕЗУЛЬТАТАХ РОЗНИЧНОГО НАПРАВЛЕНИЯ ВТБ В ПЕТЕРБУРГЕ, РАЗВИТИИ СЕТИ И ПЛАНАХ КРЕДИТОВАНИЯ РАССКАЗЫВАЕТ НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ ВТБ В ПЕТЕРБУРГЕ И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ **АЛЕКСАНДР ВЯЛКОВ**. ВИКТОРИЯ АЛЕЙНИКОВА

SOCIAL REPORT: Что глобально изменилось в работе банка в результате событий прошлого года?

АЛЕКСАНДР ВЯЛКОВ: Прошлый год был беспрецедентным, хотя и 2020-й, пандемийный, сложно с чем-то сравнить. Мир серьезно разделился, нам закрыли доступ на западные рынки, где мы длительное время фондировались. И это была обоюдная история: Запад заимствовал средства у нас. Государство стало отказываться от доллара и евро и переходить в другие валюты. Теперь это создает положительные тренды в нашей экономике.

Под санкции попало значительное количество финансовых организаций. Банки из SDN-листа оказались под самыми жесткими ограничениями и не смогли осуществлять международные переводы в западных валютах по десятилетиям наработанным схемам. Это тоже сильно отразилось на системе и клиентах.

Розничный рынок в целом показал высокую устойчивость, прошел через колебания ставок, оттоки, ограничения в работе сервисов. Однако все еще не найден выход из ситуации с замороженными активами граждан, номинированными в иностранной валюте. Эта проблема решается государством и профессиональным сообществом. Мы помним, что в последние годы активно рос рынок ценных бумаг, и клиентские вложения в западные инструменты оказались заблокированы. Такой удар по структуре активов клиентов не мог не сказаться на прибыли сектора.

SR: Но ведь нет худа без добра. . .

А. В.: Несмотря на все сложности, розничный бизнес достиг значимых результатов. Мы сохранили активную клиентскую базу, нарастили депозитный и кредитный портфели. Открыли офисы в обновленном дизайне, более комфортные для клиентов и сотрудников. Как положительный тренд я бы еще отметил, что банк сделал большой рывок в развитии своих ИТ-систем. Импортзамещение затронуло абсолютно все программы и ИТ-инструменты, с которыми работают сотрудники. Пришлось также решать вопрос с развитием банкоматной сети, мы приобрели китайские устройства.

SR: А что изменилось в работе с клиентами?

А. В.: Я работаю в банковской системе с 1995 года и могу сказать, что изменились сами клиенты. Они стали более осознанными, перестали метаться и паниковать. Конечно, были оттоки и переброс денег из банка в банк, но не настолько серьезные, как раньше в кризисные моменты. Есть ощущение, что клиенты больше доверяют банкам. При этом они становятся более требовательными, что заставляет банки развивать сервисы, которыми люди пользуются каждый день.

Этот процесс ускорился еще в пандемию, клиенты привыкли совершать в цифровых каналах все daily-banking-операции — переводы, платежи, оплату услуг провайдеров, ЖКХ. Постоянно растет доля онлайн-продаж банковских продуктов. На конец прошлого года в Петербурге более 60% кредитов наличными и две трети депозитов оформлялось без визита в офис. В «ВТБ Онлайн» появилось около 100 новых продуктов и услуг, была доработана до функционала приложения мобильная версия, появились новые инструменты безопасности, в том числе для защиты от мошенников.



SR: Насколько вырос портфель депозитов в Петербурге? И какие депозиты сейчас открывают?

А. В.: Если говорить о прошлом годе, то объем вкладов в рублях рос опережающими темпами. По Петербургу рост составил 64%, до 260,6 млрд рублей. Чтобы зафиксировать высокие ставки, клиенты размещали как новые средства, так и деньги с закрывающихся валютных вкладов. Рублевые депозиты остаются драйвером роста портфеля привлечения: по итогам первого квартала прирост составил еще около 13 млрд рублей (+5%).

По нашей статистике, большинство клиентов предпочитают размещать средства на срок до года. Однако на рынке снова стали появляться долгосрочные депозиты с интересными условиями с точки зрения ценовых параметров и доходности, и мы рассчитываем, что спрос на них тоже будет расти. Сохраняется высокий интерес к альтернативным валютам, а именно к юаню. Сейчас это тренд для всей банковской системы: торговать в юанях, сберегать в юанях. В Петербурге наш портфель депозитов в этой валюте уже составляет в рублевом эквиваленте около 2 млрд рублей, за первый квартал он вырос в 1,7 раза.

SR: Как развивается рынок кредитования? Он держится только за счет ипотеки?

А. В.: Ипотека, безусловно, флагманский продукт, драйвер всей розницы и один из ключевых факторов развития строительной отрасли. Тем не менее рынок потребительского кредитования тоже не стоит на месте. Был спад в первом полугодии прошлого года, но затем началось восстановление. Возвращает свои позиции автокредитование, здесь динамику задали азиатские бренды.

В целом по итогам прошлого года наш розничный кредитный портфель в Петербурге и Ленинградской

области вырос на 10% и превысил 424 млрд рублей. Мы продали кредитов на 157 млрд рублей. Это второй результат в истории после 2021 года, но учитывая падение в первом полугодии, это весомый показатель. Наибольший объем выдач пришелся на ипотеку (91,5 млрд рублей) и кредиты наличными (60 млрд рублей).

Что касается ипотеки, то по итогам прошлого года наши выдачи в Петербурге сохранились к предыдущему, который остается рекордным. Но в первом квартале 2023 года темпы роста продаж ускорились. Мы перешли планку в 20 млрд рублей и приблизились к результатам прошлого года, когда на фоне роста ставок спрос был ажиотажным.

SR: Есть ощущение, что у государства, банков и строителей все меньше стимулов для поддержания динамики этого рынка.

А. В.: Ипотека все еще обладает высоким потенциалом роста, мы не видим перегрева рынка. Сейчас активизировался сегмент вторичного жилья. Отчасти это связано с сокращением субсидируемых программ от застройщиков, отчасти с тем, что банки сами стали больше работать с вторичкой. Если по итогам прошлого года ее доля в продажах в нашем банке в Петербурге составляла 27%, то сейчас уже 42%. Что касается новостроек, то продление основных госпрограмм — серьезный фактор дальнейшего роста. Их доля в наших выдачах достигает 80%. Индексация маткапитала — еще один стимул, который вслед за ипотекой «подтягивает» и другие направления кредитования. Так что рано говорить, что рынок себя исчерпал.

SR: Что поддерживает рынок автокредитования? И какая динамика ваших продаж?

А. В.: В прошлом году автокредитование показало самое большое снижение продаж. В 2023 году положение

кардинально изменилось, как я уже сказал, с учетом выхода на рынок новых китайских брендов. За прошедший год в Петербурге почти вдвое выросло число автодилеров, реализующих транспортные средства из КНР. В январе — марте мы нарастили продажи по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 40%, выдали 2,3 млрд рублей. И планируем сохранить такую динамику по итогам всего года.

SR: Как отразится на бизнесе ВТБ в Петербурге сделка по присоединению банка «Открытие» и как проходит интеграция?

А. В.: В ближайшие год-полтора «Открытие» сохраняет свой бренд, продолжают работать все его офисы, для клиентов ничего не поменяется. Более того, на 2023 год перед банком поставлена задача по получению высокого финансового результата, наращиванию клиентской базы. Так что он продолжит работать на рынке не менее активно. Дальнейшие шаги интеграции сейчас обсуждаются на уровне специально созданных рабочих комитетов. Предстоит синхронизировать бизнес-процессы, продуктовую линейку. Только после этого банк будет осуществлять перевод клиентов. Мы будем стремиться сделать его, с одной стороны, максимально незаметным, с другой — дать новые преимущества от обслуживания в ВТБ. Из практических шагов — в начале года мы присоединили банкоматную сеть коллег, теперь в Петербурге она насчитывает 1100 устройств.

SR: Вы ведь раньше руководили корпоративным и розничным бизнесом в Приморском крае. Чем отличается рынок Петербурга? Есть ли что-то сугубо питерское в клиентах?

А. В.: Прежде всего — их больше. Население Петербурга превышает всю численность Приморского края в три раза. И если на Дальнем Востоке превалирует кредитная модель поведения, то здесь оно более сбалансировано, если смотреть на соотношение вкладов и заемных средств. Это касается и всей экономики — она более диверсифицирована, что интересно с точки зрения развития зарплатных проектов. В Петербурге представлены компании разных отраслей, госкорпорации, инвестиционные компании, малый и средний бизнес. Все это скажется на банковском сервисе и наборе финансовых продуктов. Я переехал, потому что здесь конкуренция выше и задачи сложнее.

SR: Какие из них вы бы отметили?

А. В.: Развивать и трансформировать работу региональной сети. Назначение состоялось в разгар пандемии, не самый лучший период для работы с офисной сетью. Тем не менее за два с половиной года мы качественно ее изменили. Реализовали программу развития, поменяли архитектуру отделений, внедрили новый формат офисов. Сегодня наша сеть в регионе насчитывает около 90 розничных точек продаж. В прошлом году мы перешли на новое фронтальное решение, в котором работают наши сотрудники. Это собственная разработка ВТБ, которая не только укрепила технологический суверенитет банка, но и позволила существенно ускорить внедрение новых сервисов и процессы обслуживания. Мы становимся быстрее и эффективнее для клиентов, сегодня иначе уже никак. ■