

Дмитрий Солнцев: «Улучшение качества жизни клиентов — главная мотивация»

Финансовые организации — признанный драйвер экономики. Как в текущих реалиях на экономику региона влияет Сибирский банк Сбербанка рассказал его председатель Дмитрий Солнцев.

—Интервью—

КРУПНЫЕ ПРОЕКТЫ И ВНЕШНИЙ РЫНОК
— Дмитрий Владиславович, какие главные приоритеты вы сегодня ставите в развитии бизнеса банка и экономики Сибири?

— Хотел бы выделить три ключевых направления. Это высокий сервис для наших частных и корпоративных клиентов, нацеленный на их удовлетворенность — мы регулярно анализируем, насколько наша работа соответствует ожиданиям клиентов. Также важно взаимодействие с органами власти: реализация региональных программ, финансирование инвестиционных проектов. Сбер выступает в роли эксперта и консультанта, который позволяет регионам развивать новые компетенции. Наконец, мы исходим из тезиса: «Счастливый сотрудник = счастливый клиент». Банк вкладывается в обучение и развитие своей команды, причем для повышения не только профессиональных курсов до очных сессий с корпоративным психологом. Я очень благодарен нашей большой команде за гибкость и умение подстроиться под любые изменения.

— Расскажите, какие крупные проекты и какие сферы в регионе сегодня вами поддерживаются?

— Инвестиционные проекты, в которых участвует Сбер, в конечном итоге нацелены на улучшение качества жизни сибиряков.

Одно из ключевых направлений — формирование современных технологичных промышленных производств. Именно в Сибири сложились хорошие условия для таких проектов: наличие природных запасов, доступной энергии, промышленных и научных центров, а также близость к крупным и быстро растущим рынкам стран Азии.

Еще один фокус — сфера транспорта и логистики. Так, в этом году совместно с партнерами введен в эксплуатацию новый современный технологичный терминал внутренних воздушных линий в аэропорту Толмачево.

Площадь терминала — 58 тыс. кв. м, пропускная способность — 1844 пассажира в час, 4800 единиц багажа в час. Трехуровневая система безопасности, соответствующая международным и российским стандартам.

Также мы участвуем в строительстве новых дорог, финансируя подрядчиков практически во всех регионах СФО, активно поддерживаем сельскохозяйственные предприятия, в том числе через государственные программы льготного кредитования.

Мы уделяем особое внимание наращиванию объемов финансирования жилищного строительства, ведь это приводит к улучшению условий жизни. Здесь у Сбера достаточно высокая доля в Сибири: количество квадратных метров, которые мы с начала года профинансировали Сибирским банком, — 3,3 млн. Примечательно, что во всех сибирских регионах растет количество сдаваемых «квадратов». В их числе не только Новосибирск, но и Омск, Красноярск, Томск, Кузбасс. Отдельно хочется отметить столицу Республики Тыва — город Кызыл. Там сейчас строится большой жилой квартал на 150 тыс. кв. м, растет привлекательность региона. Кстати, этот проект подстегнул рынок ипотечного кредитования в регионе: с января по конец июня мы выдали в Тыве уже 80% от объема всего прошлого года.

— Насколько я знаю, Сбер поддерживает туристические проекты, и это тоже стало особенно важным в новых условиях. Например, строительство курорта Манжерок и тот уровень, который там заявлен, конечно, впечатляют!

— Многие туристы воспринимают Алтай преимущественно как регион для летнего отдыха, и не все знают о том, что и зимой здесь также можно хорошо провести время. Например, в Манжероке развита горнолыжная инфраструктура: есть три канатные

дороги гондольного и кресельного типов, проложены 22 км горнолыжных трасс с современной системой оснежения. Поэтому Манжерок рад гостям круглый год.

В июне Сбер запустил первоклассный пятизвездочный отель на 300 с лишним номеров.

В прошлом году всесезонный Манжерок принял более 520 тыс. гостей, в этом году ожидаем порядка 700 тыс., уже зимой протяженность горнолыжных трасс должна увеличиться на 13 км.

Также в соседнем Алтайском крае при поддержке Сбера реализуются два проекта в рамках программы Ростуризма — это санаторно-курортные комплексы в Белокурихе, совокупная стоимость их финансирования — 6,8 млрд руб.

В Кузбассе Сбер финансирует строительство гостиниц в курортном поселке Шерегеш. Проект первого этапа включает в себя строительство четырехзвездочной гостиницы на 162 номера и трехзвездочного апарт-отеля на 181 номер. Нашиложения в первый этап — 3 млрд руб. Еще один крупный инвестпроект в Шерегеше — уже строящийся микрорайон Шория-Град, расположенный у подножья гор. В планах — возведение 19 жилых домов комфорт-класса на 1750 квартир площадью более 85 тыс. кв. м. Сумма финансирования Сбера здесь — 7,8 млрд руб.

— Как Сбер участвует во внешнеэкономической деятельности (ВЭД)? Насколько эта сфера важна для вас?

— Мы активно развиваем ВЭД, в том числе через филиал Сбера в Индии. Существенно вырос объем расчетов в рупиях, наши контрагенты закупают большое количество оборудования, сами также поставляют продукцию. Сегодня рупии и коани становятся ключевыми валютами для расчетов. Проводим бизнес-конференции, на которых помогаем нашим клиентам найти новых партнеров в Индии. Клиентам через наш филиал проще выходить на индийский рынок: предлагаем полный набор финансовых инструментов для полноценной и комфортной работы с международными партнерами — это хеджирование валютных рисков, аккредитивы, банковские гарантии и т. д. Кроме того, обеспечиваем комплексное сопровождение экспортеров и импортеров.

БИЗНЕС УСКОРИЛ ТЕМПЫ
— Как сегодня в целом развивается сегмент кредитования малого и среднего бизнеса?

— У Сибирского банка более 250 тыс. активных клиентов малого и среднего бизнеса. Мы начинаем взаимодействовать с момента регистрации бизнеса.

Сбер позволяет оформить бизнес в налоговой и всех госорганах. Сервис продолжает активно развиваться.

Кроме того, на площадке интернет-банка СберБизнес мы совершенно бесплатно для своих клиентов предлагаем уникальные отраслевые решения — по сути, это инструменты для управления предприятием, аналитики и CRM, которые позволяют вести бизнес эффективно. Речь о розничной и оптовой торговле, недвижимости, транспорте, сфере услуг и ЖКХ. Еще один важный сегмент — самозанятые, которых Сбер сопровождает буквально с момента принятия решения заняться собственным бизнесом. Сервис «Свое дело» позволяет быстро и удобно зарегистрироваться в качестве самозанятого, а также получить различные услуги, например, подготовка отчетностей, консультации и т. д.

— Государство активно поддерживает бизнес, в том числе через разные программы льготного кредитования. Насколько они популярны среди ваших клиентов?

— В кредитовании малого и среднего бизнеса их доля сегодня порядка 35% — это более 38 млрд руб. Мы упростили жизнь клиентам и в этой части — создали сервис, который только на основе ввода одного ИНН подскажет, какой программой можно воспользоваться. Традиционно Сбер — лидер по программам господдержки, которые есть в стране. Нам важно, чтобы



Дмитрий Солнцев — председатель Сибирского банка ПАО Сбербанк

клиенты видели, что эти программы действительно можно использовать и это повышает эффективность бизнеса. Поэтому мы стараемся как можно быстрее использовать доступные лимиты финансирования по этим программам для наших клиентов.

— В Сбере кредиты бизнесу выдают дистанционно и при этом быстро. Этот фактор влияет на рост объема выдачи займов?

— Думаю, что скорость выдачи и удобство получения тоже позитивно влияют на рост кредитования. В Сбере уже более 65% кредитов малому бизнесу выдается без участия человека в течение трех минут — в интернет-банке СберБизнес.

Стоит отметить высокое качество портфеля — аналитика показывает, что просрочка по кредитам, которые выдаются с помощью искусственного интеллекта, не выше, чем в предыдущие годы, когда все решения принимались на кредитных комитетах. Сейчас использование больших данных позволяет минимизировать часть рисков «на входе». При этом уровень одобрения кредитов малому бизнесу достаточно высокий.

В ПРИОРИТЕТЕ — КОМФОРТ КЛИЕНТОВ

— Вы уже упоминали ранее, что для банка важно поддерживать жилищное строительство в целом. А как обстоят дела с ипотекой? В прошлом году сегмент переживал не самые простые времена.

— Сейчас мы отмечаем рост популярности ипотечного кредитования. Рост в этом сегменте по отношению к аналогичному периоду прошлого года составил 73%. С начала года объем выданных Сибирским банком ипотечных кредитов — около 125 млрд руб. Рост ввода новых домов и хорошие условия по ипотеке сегодня позволяют рынку бурно развиваться.

Нам важно, чтобы клиентам было удобно взаимодействовать с банком, поэтому они могут получить ипотеку разными путями: через Домклик — нашу платформу, которая активно развивается, и примерно половина заявок на жилищные кредиты поступает именно через этот сервис, или через очную консультацию в ближайшем отделении Сбера. Кстати, в части потребительского кредитования проникновение «цифры» еще выше — порядка 90% кредитов оформляются через Сбербанк онлайн.

— Кстати, об отделениях. Как сегодня развивается или меняется сеть офисов в регионе?

— Мы продолжаем стратегию модернизации нашей филиальной сети: до конца года обновим 36 офисов. Модернизируем и малые сельские отделения: три уже открыты после ремонта. К слову, сегодня мы

видим, что растет количество клиентов, которые обращаются в наши офисы. Всего в этом году обновим 20 отделений. В крупных городах есть флагманские офисы Сбера, где можно посмотреть на все возможности экосистемы, протестировать «умные» устройства или, например, с помощью сотрудников отделений установить Сбербанк онлайн на мобильные устройства.

Мы также обновляем сеть банкоматов, которой в этом году исполнится 35 лет. Сбер — самый опытный банк на рынке устройств самообслуживания, а сеть у нас самая молодая — средний возраст наших банкоматов 3,5 года, на всех используется отечественное ПО. Это современные многофункциональные устройства с NFC, биометрическими ридерами и функцией рециркуляции наличных. Доступность наших банкоматов — 96%, это значит, что клиенты могут ими воспользоваться практически всегда.

— Сбер давно взял курс на то, чтобы стать многопрофильной компанией. Как сегодня развиваются продукты и услуги экосистемы? Какими сервисами вы сами активно пользуетесь?

— Растут наши сервисы электронной коммерции — СберМаркет, СберМегаМаркет и Самокат. Их популярность выросла еще во времена пандемии, и с тех пор люди активно пользуются ими. Как глава семьи, в которой есть маленький ребенок, могу сказать, что мы не исключение — нас сильно выручает Самокат. В нем есть все самое нужное — вплоть до детского питания или предметов бытового бытохода. Удобна не только их доставка в течение 15–20 минут, но и то, что практически 100% от суммы заказа можно оплатить, используя накопленные бонусы СберСпасибо.

С января по июнь текущего года курьеры СберМаркета доставили жителям Сибири на 47% больше заказов, чем за аналогичный период в 2022 году. Наибольший рост — в Горно-Алтайске и городах Алтайского края, где количество оформленных заказов увеличилось на 61%, в Омске — на 54%, в Новосибирске — на 47%, а в Красноярске — на 38%.

Сегодня к платформе СберМаркет подключено 160 федеральных и региональных торговых сетей (Metro, «Ашан», «Лента онлайн», «Командор», «Хороший», «Аллея» и др.). Доступна быстрая или плановая (к определенному времени) доставка, также есть услуга самовывоза. Время и место доставки выбирает клиент.

Наши клиенты активно пользуются сервисом СберЗдоровье. С помощью его приложения можно получить квалифицированную консультацию врачей любой специальности, находясь в любой географической точке. В целом, СберЗдоровье можно сравнить с крупной поликлиникой — через сервис проходит порядка 60 тыс. обращений в день.

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНТЕРЕСАХ ГОСУДАРСТВА

— Как сегодня выстраиваются отношения Сибирского банка и региональных властей? Есть ли проекты, где банк участвует как партнер?

— В начале марта на Красноярском экономическом форуме было подписано 14 соглашений о сотрудничестве с ключевыми предприятиями и органами власти регионов. Сибири было уделено много внимания и на недавнем Петербургском международном экономическом форуме: Сбер подписал соглашения с Красноярским краем, Новосибирской и Омской областями, республиками Алтай, Тыва и Хакасия. Основные направления — цифровизация, поддержка МСБ, реализация крупных инвестиционных и ESG-проектов.

— Могли бы вы рассказать о проектах, где регионы используют решения на базе искусственного интеллекта (ИИ) — насколько это выгодно для Сбера, или это больше история про пользу для региональных правительств и проявление вашей экспертности?

— Внедрение искусственного интеллекта в первую очередь направлено на создание комфортной среды. Сбер — один из лидеров в развитии и внедрении искусственного интеллекта в стране. Для нас это не фантастическое будущее, а реальное настоящее. Элементы ИИ мы используем в массе наших внутренних процессов, а эффект от внедрения по итогам года может составить 350 млрд руб. Внедрение ИИ в различных отраслях может увеличить ВВП страны на 1% уже к 2025 году. Мы готовы делиться опытом — организуем и модерлируем дизайн-сессии по применению таких технологий в разных регионах. Основные направления: контроль за состоянием дорожной техники и самих дорог, «Безопасный город», модернизация ЖКХ и т.д. Во втором квартале такие

мероприятия по внедрению инструментов ИИ в структуру госуправления состоялись в Кемерове, Новосибирске и Омске. В ближайшее время такое же мероприятие пройдет и в Красноярске. Итогом становятся проекты, разработанные группами министерств.

Важными событиями стали подписания меморандумов на создание центров ИИ на базе ведущих сибирских университетов. В апреле такой центр распахнул свои двери в Томске, на очереди — Новосибирск.

СОТРУДНИКИ И ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

— Насколько я знаю, в банке активно развивается политика ESG: социальные и волонтерские проекты. Можете рассказать об этом чуть подробнее? Насколько активно сотрудники вовлекаются в такие проекты или их надо мотивировать?

— Перемены к лучшему — главная мотивация. Согласно последним исследованиям, помочь людям помогает чувствовать себя более счастливыми. Остается только создать подходящие условия, то есть предложить подобную возможность.

Наши неравнодушные сотрудники проводят занятия по финансовой и правовой грамотности в детских домах, помогают приютам для животных, высаживают деревья, убирают и сортируют мусор.

Это часть нашей корпоративной культуры — банк с удовольствием подключается к подобным проектам или организует их сам, совместно с партнерами.

— Расскажите немного о коллективе Сибирского Сбера?

— В нашей большой команде порядка 20 тыс. человек в девяти регионах Сибири, и каждый из них важен: недавно мы приняли стратегию работы с персоналом, которую назвали «Сердце — в Сибири». Мы заботимся о своих сотрудниках с момента прихода в банк: действуют разные программы по развитию профессиональных и личных компетенций, профилактике выгорания на рабочем месте и т. д. Изменения сегодня происходят постоянно — и готовность к ним становится одним из самых важных навыков. Хочу поблагодарить коллег за позитивный настрой.

— Вам как руководителю сложно справляться со всеми задачами или это определенный драйв для вас?

— Все наши достижения — это заслуга большой сильной сибирской команды, вклад каждого сотрудника и работа с обратной связью от клиентов. Участие Сибирского Сбера в решении глобальных задач сильно заряжает и дает ощущение счастья. Мы уверены в своих силах, возможностях и оптимизмом смотрим в будущее и благодарим клиентов — за доверие и выбор Сбера в качестве своего партнера.