

«РАСЧЕТЫ УТЕКАЮТ В ОНЛАЙН С ОГРОМНОЙ СКОРОСТЬЮ»

ПОКА КРУПНЕЙШИЕ РОССИЙСКИЕ БАНКИ ОТКРЫВАЮТ ВСЕ НОВЫЕ И НОВЫЕ ФИЗИЧЕСКИЕ ОТДЕЛЕНИЯ, ЕСТЬ НОВАТОРСКИЕ БАНКОВСКИЕ СТРУКТУРЫ, КОТОРЫЕ ПЫТАЮТСЯ ОБОЙТИСЬ ВООБЩЕ БЕЗ ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ. САМАЯ ИЗВЕСТНАЯ ИЗ НИХ — ТКС-БАНК, ПРЕТЕНДУЮЩИЙ НА ТО, ЧТОБЫ ВЕСТИ БИЗНЕС В ОНЛАЙНЕ, ОГРАНИЧИВШИСЬ СРАВНИТЕЛЬНО УЗКИМ КРУГОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ (ПРЕЖДЕ ВСЕГО КРЕДИТНЫМИ КАРТОЧКАМИ). О ПЕРЕДОВОМ ОПЫТЕ ТКС-БАНКА И О ТОМ, МОЖЕТ ЛИ ОН БЫТЬ «БЕНЧМАРКОМ» ДЛЯ ДРУГИХ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ВВГ РАССКАЗАЛ ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ ТКС-БАНКА ОЛЕГ ТИНЫКОВ.

BUSINESS GUIDE: Вы всегда говорите о мобильном интернете как самом перспективном, в будущем — доминирующем канале. Однако сегодня самыми «модными» среди специалистов стали разговоры о многоканальности банковского обслуживания. Как бы вы могли это прокомментировать?

ОЛЕГ ТИНЫКОВ: Я не знаю. Мы никогда не пробовали строить отделения. Когда я пытался делать какие-то расчеты, то сделал вывод, что вообще не понимаю, как может работать экономика банка с физическими отделениями.

BG: Однако представители крупнейших банков часто говорят, что новые открываемые ими физические отделения продолжают приносить прибыль. Так что до виртуализации бизнеса еще далеко.

О. Т.: В России они действительно приносят прибыль. Я очень сомневаюсь, что они им приносят прибыль где-нибудь в Вене. Но в России — действительно: рынок недонасыщен, у нас действительно нехватка отделений. По моим ощущениям, половина страны еще не охвачена банковским обслуживанием. Так что филиалы будут открываться еще долго, они будут приносить прибыль, никто не говорит, что это умрет завтра. Но мы же смотрим чуть-чуть дальше. И если мы говорим про завтра и послезавтра, то я не вижу места для физических отделений, во всяком случае в таком количестве. Опять же — про какой бизнес мы говорим? Мы занимаемся картами и кредитами. Вот карты и кредиты совершенно точно уйдут в мобильные телефоны и интернет. Расчеты тоже, без сомнения, будут все в онлайн, они уже теперь туда уходят. Расчеты утекают в онлайн с огромной скоростью, это перспектива ближайшего будущего. Но, наверное, более сложные услуги, скажем, страхование жизни, или прайвет-банкинг, или управление активами, наверное, будут делаться в отделениях. А весь простой бизнес уйдет в онлайн. Утверждать обратное — это, по-моему, просто заниматься самообманом и даже самозомбированием. Вот Константин Эрнст как мантру повторяет: «Мы владеем контентом, интернет — это всего лишь доставка контента». Но он просто сам себя зомбирует. Уже в нынешнем году доходы «Яндекса» превысят доходы «Первого канала». А Эрнст может рассказывать что угодно.

BG: Может ли банковское регулирование помочь развитию высокотехнологичного банковского бизнеса?

О. Т.: Я в банковской сфере новый человек, всего 5 лет, я был удивлен качеством и эффективностью регулирования ЦБ. В общем и целом ему оценка 4 за регулирование. Есть отдельные моменты, где они, конечно, спят, не успевают быстро реагировать. В частности, беспокоит эта тенденция по борьбе с быстрым ростом банков — причем как раз

НАДЕЯТЬСЯ, ЧТО БИЗНЕС НЕ УЙДЕТ В ОНЛАЙН — ЗНАЧИТ ЗАНИМАТЬСЯ САМООБМАНОМ



ПЕБ ШЕРШУНОВ

банков интеллектуальных, развивающих современные технологии. Зачем они нас, быстрорастущие банки, душат ограничениями по капиталу? Все равно мы повысим капитал и продолжим рост. ЦБ почему-то беспокоит быстрый рост таких банков, как наш. Я понимаю конечно, что эту политику ограничения быстрого роста малых и средних банков лоббируют Сбербанк и Герман Греф. Грефу можно расти сколько угодно, по 120% в год, а нам — нет, потому что, мы маленькие и якобы поэтому более рискованные. И конечно, очень проблемная тема — микрофинансовые организации. Закон об МФО, как мне кажется, недоделан, и, главное, для рынка МФО нет регулятора. Я убежден, что МФО должно быть под единым регулятором. Вообще, я приветствую идею мегарегулятора. ФСФР и ЦБ должны слиться. И совершенно точно, что Центробанк должен регулировать рынок МФО. Вот у нас, в ТКС-банке, низкие лимиты по кредитам, мы выдаем кредиты по 20–25 тысяч рублей. Но ведь и МФО такие же выдает! Сейчас задушат и зарегулируют нас — я имею в виду сравнительно небольшие быстрорастущие потребительские банки, такие как ТКС, «Связной», «Хоум-кредит», ОТП, «Восточный экспресс» и так далее. Они нас остановят в росте. Но рынок уже раскрутился, люди хотят занимать. И они все уйдут в МФО. А там теневой бизнес и 300% годовых, хотя нас гоняют за то, что мы взимаем 40%.

BG: То есть перед банками встает проблема конкуренции с небанковскими организациями?

О. Т.: Да. Я сказал о странном регулировании в сфере МФО, но та же самая проблема, на мой взгляд, имеется и в сфере транзакционных бизнесов. Все мы видим, что растут небанковские финансовые системы — всякие WebMoney, PayPal, системы мобильных платежей. Усиливается тенденция ухода клиентов на расчетные сервисы небанковских организаций. Фактически эти организации уже тоже могут эмитировать деньги. Чем быстрее регуляторы начнут ими заниматься, тем лучше.

BG: А как банки должны реагировать на этот вызов?

О. Т.: Я думаю, что наилучший ответ — это делать то, что делаем мы в ТКС-банке. Развивать дистанционный биз-

нес про «коммуницировать» и про «обслужить». Ну да, аккаунт в фейсбуке — это важная вещь для коммуникации, но она не продает.

BG: В специализированной прессе можно прочесть такой лозунг: банки должны переходить от продуктовой модели бизнеса к «клиентоориентированной» или «клиентоцентрированной».

О. Т.: Сама по себе постановка такого вопроса смешная. Потому что для меня, Олега Тинькова, предпринимателя с 1986 года, когда я продал первые джинсы, бизнес всегда был клиентоориентированным. Я всегда ориентировался на клиента, а не на продукт. Естественно, тут двух мнений быть не может. Удовлетворение клиента, создание продукта, который будет все более и более востребованным нашим клиентом. Вы можете по дороге анкету заполнить — и завтра вам в редакцию принесут карточку, черную, красивую, снятие во всех банкоматах бесплатно — поэтому мы и растем вот так! Естественно, надо думать только об удовлетворении клиента.

BG: На ваш взгляд, в чем сейчас должно состоять важнейшее конкурентное преимущество высокотехнологичного банка?

О. Т.: Бизнес XXI века — это не конкуренция технологий, не конкуренция бюджетов, это конкуренция команд и талантов. Чтобы нанимать таланты, ты должен иметь уютный офис. Ты должен иметь спортзал, в который сотрудник может спуститься в любое время. У него есть час времени — он пошел и занимается, хочет днем, а хочет — вечером. У нас, в ТКС-банке, спортзал и сауна открыты 24 часа в сутки, 7 дней в неделю — приходите, это все бесплатно. У нас нет дресскода — все одеваются как хотят. У нас открыты все фейсбуки и твиттеры — пожалуйста, сидите там, хоть не вылезайте вообще. Мы живем как бы в построссийской эре. Здесь другая обстановка. Мы ведь онлайн-компания. И именно поэтому чем наша компания хороша — у нас здесь работают лучшие люди. Нас пытаются копировать. Например, некий Elxir-банк копируется нас полностью скопировать. Но это невозможно. Они не могут скопировать наш дух, нашу корпоративную культуру и наших людей. Дух и люди — это наша сила. Да, технологии можно скопировать и купить. Можно купить софта и серверов на \$30 миллионов, как это сделали мы в 2012 году. Но, не купив людей, и даже купив, но не сплотив их в команду — вы ничего не сможете сделать. Все будет разваливаться.

BG: Если вас копировать нельзя, что же делать остальным банкам?

О. Т.: Закрываться.

Интервью взял ЕВГЕНИЙ ГУСЕВ

