



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ПОКА НЕ СТАЛИ ПОЛНОЦЕННОЙ АЛЬТЕРНАТИВОЙ БАНКОВСКИМ ОТДЕЛЕНИЯМ

# БОРЬБА ЗА ОТДЕЛЕНИЕ

НЕСМОТЯ НА БЫСТРОЕ РАЗВИТИЕ ДИДЖИТАЛ-БАНКИНГА И БИОМЕТРИИ, СОВРЕМЕННЫЕ БАНКИ НЕ СПЕШАТ ОТКАЗЫВАТЬСЯ ОТ РАЗВИТИЯ ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ. ФИЗИЧЕСКОЕ ПРИСУТСТВИЕ ПОВЫШАЕТ УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТОВ И ЯВЛЯЕТСЯ СВИДЕТЕЛЬСТВОМ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ. ЛЮБОВЬ ВИКТОРОВА

Онлайн-каналы не мешают банкам активно развивать сети отделений, хотя их количество все-таки постепенно сокращается. По данным Банка России, за два года — с мая 2017-го по май 2019-го — число банков и филиалов иногородних кредитных организаций, работающих в Санкт-Петербурге, сократилось на треть (до 95), а количество точек обслуживания (кредитно-кассовые, дополнительные, оперофисы и перкаасы) за этот период снизилось на 11%, до 1077 отделений.

При выборе форматов обслуживания банки руководствуются потребностями клиентов. «Всегда будут клиенты, которым удобнее приходить в отделение решать сложные вопросы. Создать цифровое приложение, которое учитывало бы все нюансы ситуации каждого конкретного клиента, крайне сложно. Кроме того, физическое присутствие отделения банка в том или ином городе всегда повышает уровень доверия», — говорит член правления Альфа-банка, директор по управлению и развитию сети Сергей Шевченко.

Развитие сети отделений, безусловно, влияет на прирост клиентов универсального банка, уверен старший вице-президент, управляющий Северо-Западным филиалом банка «Открытие» Михаил Иоффе, хотя в российской практике есть специализированные банки, которые работают с клиентами, принципиально не открывая отделений. «Современному клиенту все-таки необходимы банковские офисы, где он может пообщаться с сотрудниками банка, а не с голосовым помощником. И главное здесь скорее атмосфера доброжелательности, которую создают сотрудники отделения, а не наличие фонтана или мраморных полов», — добавляет он.

Сегодня офисы уже не выглядят как огромные сейфы с решетками на окнах: клиента встречают зоны круглосуточного самообслуживания с банкоматами и терминалами, просторные залы с комфортными зонами ожидания, возможностью зарядить смартфон, выйти в интернет через бесплатный Wi-Fi, электронной очереди, которая сводит время ожидания к минимуму, отмечает управляющий Санкт-Петербургским филиалом банка «Уралсиб» Татьяна Савина. Для повышения конфиденциальности во многих офисах есть зоны персонального обслуживания с матированными стеклянными перегородками. Исходя из этого подбираются помещения — в наиболее удобных районах с хорошей транспортной доступностью, с большими светлыми витринными окнами

и отдельным входом, добавляет госпожа Савина.

**В ЗОНЕ ДОСТУПА** В самом «Открытии» доля «цифровых» клиентов должна по итогам 2020 года вырасти с 45 до 48%. При этом с начала 2019 года банк открыл в Петербурге пять полноценных новых офисов, в том числе флагманский площадью 600 кв. м с центрами ипотеки и обслуживания малого и среднего бизнеса. Сейчас банк рассматривает возможность открытия отделения в Кронштадте, а до конца 2021 года планирует открыть в регионе еще десять офисов.

Альфа-банк в 2019 году рассчитывает открыть в Санкт-Петербурге два центра ипотечного кредитования. В других городах СЗФО ряд офисов кредитной организации переедет в более просторные и удобные для обслуживания клиентов помещения. Еще двадцать новых офисов в разных районах Петербурга планирует открыть Сбербанк. В среднем в каждый офис приходит 450 человек в день, говорят в банке. Формат остается востребованным, несмотря на популярность сервиса «Сбербанк Онлайн», где только за первый квартал 2019 года число пользователей выросло на 15% и составило 4,75 млн человек по СЗФО и 2,7 млн по Санкт-Петербургу.

Доля пользователей сервиса «ВТБ-Онлайн» в 2018 году по стране впервые превысила половину от общего числа активных клиентов — рост на 56%, до 6,5 млн человек. При этом у клиентов по-прежнему сохраняется потребность посещать отделения, в том числе для консультирования по сложным банковским продуктам, таким как ипотека, говорят в банке. В планах на 2019 год — открытие четырех офисов в Санкт-Петербурге.

Сегодня для многих банков стоит вопрос не расширения, а повышения эффективности сети. «Необходимо повышать привлекательность и комфорт действующих офисов, внедрять новые стандарты обслуживания в наиболее эффективных отделениях, а менее эффективно расположенные отделения перевозить в более удобные для клиентов места», — рассказывает госпожа Савина и добавляет, что «Уралсиб» также точно запланировал к открытию новые отделения в неохваченных районах.

В последние годы банки предпочитают не держать на балансе недвижимость и чаще арендуют офисы. Это, в том числе, позволяет более оперативно реагировать на изменения клиентского потока и пере-

форматировать при необходимости сеть отделений. По словам господина Иоффе, офисные площади берутся в долгосрочную аренду. «В Петербурге есть места, где банковские офисы соседствуют друг с другом. Но это не аномалии, а вполне оправданное расположение в местах с наибольшим потоком клиентов. Как правило, это места рядом с наиболее популярными у жителей города станциями метро», — добавляет банкир.

**ДЕРЖАТЬ ДИСТАНЦИЮ** Для Альфа-банка сегодня актуально разделение ряда операций, часть будет проводиться только дистанционно, а часть — и дистанционно, и в отделении, рассказывает господин Шевченко. Меняются расположение и оснащение. «Некоторые отделения банка были открыты около 25 лет назад, за эти годы жизнь в городах изменилась, центры притяжения были смещены. И сегодня новые офисы мы открываем там, где существующей инфраструктуры банка уже недостаточно», — продолжает банкир. Еще одна важная задача — поменять внутреннее устройство: это не только дизайн и новая мебель, но и принципиально новый формат обслуживания как населения, так и бизнеса. При этом кредитная организация фокусируется на цифровизации банковских процессов.

Омниканальную модель обслуживания выстраивает и ВТБ: согласно стратегии развития банка, более 50% продаж в ближайшие четыре года будут полностью цифровыми и не потребуют визита в отделение, более 70% сервисных операций будут переведены в дистанционные каналы.

Уральский банк реконструкции и развития развивает формат «легких» офисов, отделений без кассового узла, обслуживающих исключительно представителей малого и микробизнеса. Вопрос масштабирования офисной сети всегда решается исходя из потенциала конкретной территории, отмечает директор дивизиона «Центр» Александр Казанский. Так, в Санкт-Петербурге за несколько лет у банка появилось два полноформатных офиса, четыре точки так называемого стрит-ритейла для розницы и три «легких» офиса для малого и микробизнеса. «Учитывая, что именно формат „легкой“ сети оказался очень востребованным у предпринимателей, у нас есть планы по масштабированию этих отделений в городах с высокой концентрацией бизнес-клиентов — в Москве и Санкт-Петербурге», — говорит господин Казанский.

**ПОЛЗУЧАЯ ЦИФРОВИЗАЦИЯ** В 2018 году в России заработала первая глобальная цифровая платформа — Единая биометрическая система, оператором которой является «Ростелеком». Россияне, предоставившие банкам изображение лица и образец голоса, смогут получать услуги в любом банке без визита в отделение. Услуга реализуется в несколько этапов. До конца 2018 года не менее 20% структурных подразделений банков в каждом регионе присутствия должны были быть готовы к приему биометрических данных, к 30 июня 2019 года — 60% и до конца 2019 года — 100%. Так что в настоящее время банки активно открывают «биометрические офисы» и собирают данные.

Реализация этого проекта в перспективе должна сильно упростить взаимоотношения клиента с банком. К примеру, при обращении в финансовое учреждение по телефону на основании голосового слежка банк сможет верифицировать клиента с точностью до 99,5%, что позволит оказывать ему услуги в дистанционном канале, в том числе без участия оператора, с использованием автоматических речевых сервисов, отмечает господин Казанский. Сегодня биометрические данные применяются банками исключительно для открытия банковского счета, но в дальнейшем сфера использования биометрии расширится и охватит государственные, страховые и другие банковские услуги.

Как показывает практика использования биометрических данных при авторизации в системах мобильного банкинга, уже почти две трети пользователей используют отпечатки пальцев и системы распознавания лица для того, чтобы войти в свой интернет-банк, говорит господин Иоффе. «Биометрия все больше и больше становится элементом нашей повседневной жизни. Однако дальнейшее развитие биометрических систем, как и развитие диджитал-каналов взаимодействия банков с клиентами, серьезным образом не повлияет на количество банковских офисов как в стране в целом, так и в Петербурге. Изменится лишь качественное наполнение работы фронт-линии банка», — считает банкир. Если раньше сотрудникам отделений приходилось выполнять множество технических операций, то теперь они будут качественнее взаимодействовать с клиентом, выявляя его потребности и предлагая подходящие именно ему финансовые решения. ■