



Банк «Открытие» в середине июля завершил присоединение Свердловского Губернского Банка, превратив его в свой филиал. О том, как будет развиваться региональная сеть «Открытия», какие новые продукты финучреждение предложит клиентам и у какой категории заемщиков меньше всего просрочка по кредитам, в интервью Банки.ру рассказал заместитель председателя правления банка Игорь ДУДА.

- Присоединение Свердловского Губернского Банка к «Открытию» сопровождалось определенными технологическими проблемами для клиентов этого регионального финансового института. Почему это произошло?

- Не могу сказать, что мы столкнулись с какими-то действительно серьезными проблемами. Во время присоединения СГБ банки должны были одномоментно перейти на единый баланс и провести ряд технологических процедур. По этой причине в выходные дни, 16 и 17 июля, обслуживание клиентов «Губернским» не проводилось, а 18 июля он работал в режиме консультаций. Но у нас был положительный опыт присоединения, и мы заранее проинформировали клиентов об изменении режима работы, сообщили им о причинах и сняли все острые вопросы. Уже 19 июля обслуживание было полностью восстановлено. Мы еще раз приносим всем извинения за кратковременные неудобства. И надеемся компенсировать их более высоким качеством обслуживания, которое будет предлагать филиал «Губернский».

- Некоторые клиенты филиала «Губернский» также жаловались на отсутствие подключения к интернет-банку «Открытия».

- Действительно, в этот период как раз завершался процесс перехода на новый современный интернет-банк. Мы запустили его на прошлой неделе и сделали одинаково доступным для всех наших клиентов, в том числе - из филиала «Губернский». Для пользователей обслуживание остается бесплатным, тарифы на услуги - ниже, чем в отделениях. В обновленном интернет-банке есть несколько новых интересных функций, например теперь у клиентов есть возможность следить за своими доходами и расходами.

- По принципу домашней бухгалтерии?

- Точно, по принципу домашней бухгалтерии. Также через наш интернет-банк можно перевести деньги со счета на счет, с карты на карту, на другие карты.

- Карточки других банков?

- Пока этот сервис касается только карт банка «Открытие», но мы планируем каждый месяц запускать новые услуги. Наша цель - сделать интернет-банк полнофункциональным. То есть все операции, которые можно совершить в офисах банка, мы хотим сделать доступными в Сети. Сейчас клиентам доступно проведение внешних и предустановленных платежей. Можно отправить заявку на получение кредита. Кроме того, до конца этого года мы намерены внедрить мобильный банк.

- Во время присоединения банка «Петровский» вы оптимизировали филиальную сеть, закрывая нерентабельные отделения. Планируете ли сокращать количество точек филиала «Губернский»?

- Вообще, оптимизация - это процесс, который в нормальном «живом» банке должен проходить ежедневно. Оптимизация процессов, продуктов, услуг, их ревизия и так далее. Что касается ситуации в «Петровском», то после его присоединения мы

действительно закрыли ряд отделений - те, где офисы дублировались, где отделения выглядели непрезентабельно, не приносили прибыли. Кроме того, от предыдущих акционеров, банка ВЕФК, (прежнее название «Петровского». - Прим. ред.) нам достались неурегулированные отношения с арендой некоторых объектов сети. В некоторых случаях нам приходилось закрывать отделения.

В «Губернском» ситуация намного лучше. Там меньше нерентабельных точек, да и сеть не такая плотная, как у «Петровского». Мы не закрыли ни одного отделения, оптимизация может заключаться лишь в переформатировании офисов. При этом в Екатеринбурге мы будем открывать новые офисы уже в этом году.

- Как будет развиваться филиальная сеть, в каких городах вы намерены усилить свое присутствие, в каких, наоборот, сократить?

- В банке «Открытие» есть проект под названием «Построение плотных сетей». Мы считаем, что когда в городе достаточно много отделений, то это удобно. Получается так называемый «банк за углом». Первая наша плотная сеть - в Санкт-Петербурге, филиал «Петровский», вторая - в Екатеринбурге, филиал «Губернский», также мы хотим увеличивать количество офисов в других регионах, в том числе в Нижнем Новгороде и Новосибирске.

- В Москве планируете увеличивать количество своих отделений?

- Планов по построению суперплотной сети в Москве пока нет. Но мы еще размышляем над форматом присутствия в Москве. Увеличивать количество отделений здесь в любом случае планируем.

- Некоторые банки развивают свое присутствие за счет офисов дистанционного обслуживания, самообслуживания. Вы увеличиваете свою банкоматную сеть?

- Терминалы, банкоматы, так называемые легкие стойки дополняют традиционные отделения, позволяют максимизировать клиентский поток при минимуме затрат. И это

логично: если у вас есть доступ к терминалу или к стойке с консультантом, вам необязательно ехать в офис. У нас сейчас уже довольно много банкоматов - около 400. У банка «Петровский» была достаточно широкая банкоматная сеть, которую мы сейчас серьезно модернизируем, заменяя старые АМТ на новые машины с функцией cash-in. Аналогичный процесс запущен и в «Губернском». У нас есть собственные устройства, вполне возможно, что мы купим одного из игроков рынка банковских терминалов.

- Как изменилось количество ваших розничных клиентов после присоединения «Петровского» и СГБ?

- Сейчас у нас больше полутора миллионов клиентов, большую часть из них мы получили в результате присоединения «Петровского».

- Это клиенты разных категорий?

- Да. Объединенный банк обслуживает разные категории граждан: от массового сегмента до состоятельных частных лиц. Плюс в «Петровском» есть особый сегмент - пенсионеры. Для них разработаны специальные продукты - социальные ссуды, потребительские кредиты, накопительные вклады для пенсионеров и т. д.

Присоединив «Петровский», мы значительно расширили линейку, буквально на днях запустили для пенсионеров новые кредитные продукты. Для банка данная категория клиентов достаточно интересна: это люди с постоянным, хотя и небольшим доходом. Кредитование их мы считаем перспективным направлением - это ответственные граждане, поэтому в данном сегменте минимальная просрочка.

- Каков портрет клиента филиала «Губернский»?

- В большинстве своем это массовый сегмент, есть и представители среднего класса. До присоединения к «Открытию» у СГБ, по сути, был один продукт - потребительский кредит наличными. То есть у них не было ни ипотеки, ни автокредитов, ни кредитных карт. Зато потребительские займы они продавали очень хорошо, благодаря этому банк

является заметным игроком в своем регионе. Когда мы вошли туда, то добавили свою продуктовую линейку

- Чем отличаются региональные клиенты от московских?

- Прежде всего тем, что люди в столице более требовательны к набору услуг и качеству обслуживания, поскольку здесь более высокая конкуренция между банками. После присоединения «Петровского» мы провели его ребрендинг, частично поменяли персонал, ввели дресс-код, обновили продуктовую линейку, внедрили новые технологии
- в результате зафиксировали всплеск интереса к кредитной организации.

В Москве ситуация обратная. И это происходит не потому, что мы что-то сделали не так,
- это общая тенденция: москвичи более избалованы и сервисом, и услугами, более скрупулезно и критично относятся к банкам.

Даже если вы сможете зафиксировать уровень обслуживания на едином уровне и не будет никаких сбоев и проблем, то у банка все равно будет падать удовлетворенность клиентов, потому что люди чего-то нового ждут каждый день.

- Какие новые кредитные и депозитные продукты вы намерены предложить клиентам?

- Из новых продуктов выделю вклад «Инвестиционный». По его условиям клиент получает повышенную ставку, например до 12,5% годовых при покупке ПИФа нашей управляющей компании «Открытие». В этом направлении мы планируем развиваться и дальше: предлагать совместные продукты банка и других финансовых компаний, входящих в состав ФК «Открытие». Например, в ближайшее время мы предложим вклад с повышенной доходностью клиентам, которые размещают часть своих средств в индивидуальное доверительное управление.

Разрабатывая новые продукты, мы стараемся не просто увеличивать количество предложений, но идти от интересов клиента. Недавно запустили «Автокредит»,

позволяющий купить автомобиль напрямую у частного лица, без участия автосалона. С начала этого года активно занимаемся жилищным кредитованием, стараемся привлекать застройщиков и работать с ними, чтобы клиент мог на стадии строительства получить заем. Мы работаем с аккредитованными застройщиками, но не только с теми, чью деятельность финансируем.

- Что сейчас людям нужно от банков больше: высокие ставки по депозитам или более низкие ставки по кредитам?

- От банков и сейчас, и вчера, и завтра людям нужно одно - чтобы банк решал их финансовые проблемы. Ведь клиенту не нужны деньги просто так. Ему не нужен автокредит - ему нужна машина, и в банк он приходит на самом деле не за кредитом, а за автомобилем. Клиенту не нужна просто ипотека - ему нужно решить проблему с жильем и т. д. Если углубляться в эту логику дальше, то мы стремимся к определенному принципу: чтобы клиент выбирал нас не как некий набор продуктов, а как банк, способный решать его проблемы максимально эффективно. Это достаточно сложный и тяжелый путь, который нам предстоит проделать, но другого варианта для развития, на наш взгляд, нет.

- Хорошо, но все-таки что сейчас востребовано клиентами больше - кредитование или депозиты?

- У нас, как и в целом по отрасли, быстрее растет кредитный портфель. За последнее время несколько изменилась модель поведения: если в кризис люди старались накопить, то теперь позволяют себе больше тратить. Кроме того, ставки по вкладам сейчас далеко не такие высокие, как в нестабильное время.

Многие люди начинают думать о других способах инвестирования, что-то покупать или интересоваться более продвинутыми инвестиционными продуктами.

- Как будут меняться ставки по вкладам и кредитам в вашем банке?

- Ставки по депозитам останутся приблизительно на текущем уровне. Если говорить в целом о рынке, то незначительное движение ставок вверх-вниз происходит постоянно. Все зависит от того, как банк управляет своей ликвидностью. Например, нужно привлечь больше - значит, ставки немного поднимаются. Я думаю, так будет и дальше продолжаться. Предпосылок для заметного роста ставок по вкладам я не вижу. Не ожидаю я и значительных изменений по динамике кредитных ставок. Сейчас многие банки стараются идти по пути сегментирования клиента, предлагая отдельные продукты для разных категорий. Мы уже сейчас предлагаем заемщикам с положительной кредитной историей значительные скидки по кредитам. Мне кажется, банки будут идти по пути пакетных предложений - кастомизация услуг под конкретного клиента, под его индивидуальные потребности.

- Какой вы ожидаете прирост депозитного и кредитного портфелей в нынешнем году?

- В 2011 году мы намерены утроить рост кредитного портфеля - с 10 миллиардов до 30 миллиардов рублей. Я думаю, мы даже перевыполним этот план. Увеличение депозитной базы будет происходить более медленными темпами и составит по итогам года, по нашим оценкам, около 8 миллиардов рублей.

- Какова доля этих розничных корпоративных клиентов в совокупной клиентской базе?

- Не такая большая, как нам хотелось бы, но планируем ее наращивать. В рамках VIP-обслуживания мы предлагаем услуги топ-менеджерам наших корпоративных клиентов и собственникам компаний. Что касается обычных клиентов-зарплатников, то для них у нас есть пакетные услуги.

- Кого вы считаете своими конкурентами на рынке?

- У нас есть перечень банков-конкурентов, на которых мы ориентируемся, которые по модели бизнеса похожи на нас. К счастью, рынок банковских услуг еще не насыщен. Да, конкуренция уже высока, но пока место есть для всех. Лично мне очень импонирует то, каким путем идет, например, Альфа-Банк. Вызывает уважение и то, что делает Герман

Греф в Сбербанке. Если так дальше будет продолжаться, то через 20 лет ни одного банка не станет - будет один сплошной Сбербанк. А если говорить серьезно, то мы надеемся занять на рынке достаточно большую долю - войти в число лидеров по кредитованию населения, а также малого и среднего бизнеса.

Беседовала Наталья РОМАНОВА, Banki.ru

Портал Банки.ру благодарит всех посетителей портала, задавших свои вопросы Игорю Дуде. Ответы можно посмотреть [здесь](#).