

Актуальное интервью

«Мы стремимся найти общий язык с каждым клиентом»

Эксклюзивное интервью с председателем правления Кредит Урал Банка Светланой Ерёминой



Любой кредитной организации сложно получить высокий рейтинг у рейтинговых агентств, а сохранить его зачастую ещё труднее, тем более в таких непростых условиях, которые наблюдаются сейчас в российской банковской сфере – массовые отзывы лицензий, уход с рынка крупных игроков и т. д. и т. п. Тем не менее Кредит Урал Банку уже в течение многих лет это успешно удаётся. Единственный магнитогорский банк постоянно подтверждает не только свой высокий рейтинг, но и прогноз по нему. В июне этого года, например, рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг кредитоспособности Кредит Урал Банка на уровне «гг+А», прогноз по рейтингу – стабильный, что соответствует рейтингу А+(1) по ранее применявшейся шкале. Рейтинг присвоен по российской национальной школе и является долгосрочным. О том, за счёт чего КУБу удаётся добиваться столь высоких оценок экспертов, рассказывает председатель правления Банка «КУБ» (АО) Светлана Вадимовна ЕРЁМИНА.

– Светлана Вадимовна, прошлый год был очень непростым для российской банковской системы, но для Кредит Урал Банка получился достаточно успешным. Неплохо складывается для банка и 2017 год. В чём заключаются ваши преимущества?

– КУБ чаще придерживается консервативной политики в ведении бизнеса. Он живёт по вполне понятным прагматичным правилам. У нас есть стратегия, есть бюджет, есть бизнес-план, мы твёрдо придерживаемся выбранной линии. Конечно, всё новое, что появляется в мире и на банковском рынке, мы однозначно учитываем и фактически нанизываем на выбранную нами стратегию, но ни генеральную линию, которая выработана три года назад, ни стратегию, утверждённую нашим акционером и советом директоров, не меняем. Меняются, модернизируются, совершенствуются в соответствии с требованиями времени, ситуацией на рынке бизнес-процессы и технологии.

– Если говорить о финансовых показателях за первое полугодие 2017 года, что бы вы прежде всего отметили?

– Наши специалисты провели очередной «срез» и констатировали, что на 1 июля 2017 года кредитный портфель физических лиц значительно вырос – Кредит Урал Банк перешагнул знаковый для нас семимиллиардный рубеж. Темпы кредитования в банке вышли на уровень 2013–2014 годов – самый высокий после кризиса 2008–2009 годов. Возвратились на докризисный уровень и объёмы ипотечного кредитования. По данным на 1 июля, портфель ипотечных кредитов увеличился на 8 процентов

по отношению к аналогичной дате прошлого года. Увеличилась и клиентская база Кредит Урал Банка – как физических, так и юридических лиц в среднем на полпроцента с начала года. За полгода на 13 процентов увеличилось количество юридических лиц, сотрудничающих с банком по зарплатному проекту.

По результатам исследования информационного агентства «Деловой квартал», Кредит Урал Банк занимает третье место в Челябинской области в рейтинге региональных банков по размеру кредитного портфеля юридических лиц на 1.01.2017 г. и по объёму привлечённых средств юридических лиц за 2016 год. Это подтверждает устойчивую позицию КУБа в числе лидирующих банков региона.

– Совсем недавно восемь крупнейших банков страны, в том числе и единственный акционер Кредит Урал Банка – Газпромбанк, объявили о выходе из Ассоциации российских банков. Можете ли вы как-то прокомментировать это неординарное для отечественного банковского сектора событие?

– Нас эта ситуация никоим образом не касается. Несколько лет назад Кредит Урал Банк вышел из состава всех ассоциаций – и российских, и региональных банков. Эффекта от участия в этих объединениях мы не заметили. Ни в отношении к банку, ни во влиянии мнения нашего банка на ситуацию в системе. Дело в том, что в более мелком банке бизнес-процессы проходят значительно быстрее, нежели в крупном. Поэтому мы на несколько лет раньше пришли к выводу, что смысла участия в банковских ассоциациях в их

нынешнем виде нет. Членство в таких объединениях предполагает формирование особой банковской культуры, возможность продвигать идеи в сторону законодательного и надзорного органов, а на деле ничего этого мы не заметили. Видимо, теперь и крупнейшие банки страны приняли такое решение.

– За последние два-три года КУБ реализовал несколько интересных карточных проектов, например, выпустил карты «ММК Plus», «ММК Plus Credit», «Магнитка Plus», «Кампусную карту» в партнёрстве с МГТУ, начал взаимодействие с платёжной системой «Мир», а также продолжил развивать приобретающие всё большую популярность системы дистанционного банковского обслуживания. Есть ещё задумки у вашего банка в этих направлениях?

– Конечно! Мы, как та сказочная царевна, которая танцевала и доставала из рукава то лебедей, то озеро, то ещё что-нибудь, с определённой периодичностью вынимаем интересные разработки и заготовки и выходим с ними на рынок. Чтобы банк продолжал свою деятельность, чтобы были востребованы предлагаемые им банковские продукты, чтобы развивались сервисы, делать это просто необходимо.

Как и другие банки, мы движемся в сторону диджитализации, и масса проектов у нас связана с совершенствованием платёжных сервисов и системы интернет-банкинга. Сейчас, например, заканчиваем сертификацию в платёжном сервисе Samsung Pay. С помощью этого сервиса клиенты банка – держатели карт Visa и владельцы совместимых устройств Samsung могут по бесконтактной технологии проводить оплату покупок в торговых точках с терминалами, оснащёнными соответствующими считывателями.

Другой важный проект, который хотелось бы отметить – работа над совершенствованием интерфейса и расширением функционала систем интернет-банкинга. В ближайшее время клиенты смогут оценить результаты нашей работы: более удобным и современным станет как сервис для юридических лиц iBank2, так и интернет-банк для физических лиц «КУБ-Direct». Развитие сервисов дистанционного обслуживания мы всегда уделяем большое внимание, поскольку они пользуются большой популярностью у наших клиентов: 90% операций юридических лиц осуществляются посредством системы iBank2, а количество пользователей системы «КУБ-Direct» приближается к 60 тысячам – это четверть наших клиентов.

Очень интересным нам представляется и ещё один новый проект – установка так называемых бигпадов (больших планшетов) в здании заводоуправления ПАО «ММК» и в МГТУ имени Г. И. Носова. Совместно с менеджментом комбината и администрацией университета банк сейчас формирует наполнение этих бигпадов. Идентифицироваться в этих устройствах можно будет по нашей пластиковой карте. С помощью бигпадов клиенты Кредит Урал Банка смогут не только осуществлять платежи и переводы, оформлять заявки на кредиты, подключать банковские сервисы, но и получать

информацию административного и организационного характера. Информационный блок бигпадов разрабатывался индивидуально для обеих организаций – в бигпаде, установленном на территории ПАО «ММК», сотрудники смогут получить необходимую внутреннюю корпоративную информацию, а студенты и преподаватели МГТУ с помощью «своего» устройства получат доступ к данным, касающимся обучения и работы в университете.

– Аналоги многих проектов, успешно реализованных и работающих в Кредит Урал Банке, ваши коллеги из других кредитных организаций считают чуть ли не прорывными технологиями...

– Это действительно так. Приведу небольшой пример. Сейчас мы участвуем в одном всероссийском конкурсе, где банки представляют свои наиболее значимые проекты, реализованные в последний год. КУБ выдвинул на соискание премии кредитную карту «ММК Plus Credit», созданную в рамках программы «ММК Plus» – именно её мы посчитали достойной для заявки на федеральный конкурс. Однако, когда мы увидели перечень участников, а это крупнейшие банки России, входящие в Топ-30 и даже в Топ-10, и перечень проектов, с которыми они вышли на конкурс, то с удивлением обнаружили, что многие из предлагаемых ими проектов у нас реализованы много лет назад и успешно работают. Выходит, мы вполне могли бы участвовать в конкурсе практически по всем номинациям. Просто КУБ считает реализацию этих проектов повседневной работой, а не какими-то технологическими прорывами, достойными для заявки на федеральный конкурс.

– В городе вызвало интерес ваше специальное предложение по ипотеке, уникальное на магнитогорском рынке. Каковы первые результаты программы «КУБ-Ипотека с Плюсом»?

– На сегодня более 13 процентов ипотечных заёмщиков воспользовались этим выгодным предложением от банка. Напомним, в рамках программы кредитования «КУБ-Ипотека с Плюсом» сотрудники Группы ПАО «ММК» – держатели карт «ММК Plus» могут оформить кредит без первоначального взноса, а сотрудники бюджетных организаций – держатели карт «Магнитка Plus» – с первоначальным взносом от 10 процентов.

Как я уже говорила, по данным на 1 июля 2017 г., кредитный портфель физических лиц показал значительный прирост с начала года – в частности, за счёт увеличения объёмов ипотечного кредитования. В большей степени рост ипотечного портфеля связан, конечно, с нашей программой, которая в ряде банков считается ноу-хау, – это ипотека без первоначального взноса.

Интересно, наверное, как к нам пришла идея о реализации этой программы. Проведя небольшое исследование, мы выяснили, что многие молодые семьи и семьи, имеющие детей, чтобы сделать первоначальный взнос по ипотеке, вынуждены брать довольно дорогие займы – обычно это потребительские кредиты, которые всегда значительно дороже ипотечных.

Такая ситуация сильно усложняет клиенту жизнь – ему нужно оформить сначала один, причём очень дорогой, займ, потом – второй, ипотечный. Мы пришли к выводу, что можем эти два продукта соединить в один, тем более что риски для банка остаются теми же самыми.

Реализация программы, в первую очередь, упростила физическому лицу процедуру получения ипотеки и покупки жилья, во-вторых, стала экономически эффективной для сотрудников Группы компаний ПАО «ММК» (с этой категории клиентов мы начали реализацию программы): они, оформляя ипотеку в нашем банке, экономят серьёзные деньги, когда получают не два, а один кредит – по низкой ставке.

– Благотворительность – неотъемлемая составляющая деятельности Кредит Урал Банка, по праву зарекомендовавшего себя банком городского значения. Каким общественным организациям, культурным, оздоровительным учреждениям оказывает помощь КУБ в этом году?

– По доброй традиции банк поддерживает проведение значимых городских мероприятий. В частности, мы приняли участие в проведении ежегодного городского краеведческого конкурса «Моя Магнитка», выступили спонсором международного фестиваля оперного искусства «Вива опера», а также городского велопарада, в котором участвовали и сотрудники нашего банка.

Благотворительная деятельность банка достаточно систематизирована. Мы провели опрос жителей города и выяснили, что с их точки зрения, требует внимания благотворителей – в частности, это образование, здравоохранение, культура, помощь пенсионерам и инвалидам. Исходя из этого опроса, были проранжированы сферы, которым требуется уделить больше внимания. В банке действует комитет по благотворительности, он и принимает решения, каким организациям и в каком объёме необходимо финансирование.

– Светлана Вадимовна, число физических лиц, являющихся клиентами Кредит Урал Банка, превышает 250 тысяч. Как региональной кредитной организации, работающей в масштабах одного города, удаётся соответствовать запросам такого большого количества клиентов?

– Мы стремимся найти общий язык с любым клиентом, поддерживаем и развиваем абсолютно все каналы общения. Если клиенту удобно позвонить и работать с банком по телефону – пожалуйста, у нас есть круглосуточный контакт-центр. Если клиенту удобно совершать банковские операции в интернет-банке – предоставляем ему такую возможность. Если человеку, в силу привычек, возраста или каких-нибудь других причин, хочется непременно пообщаться с операционистом – он может обратиться в отделения банка, которые мы поддерживаем, ремонтируем, оснащаем, внешне незаметно для клиента, современными технологиями. В общем, стараемся предоставить нашим клиентам возможность выбирать оптимальные каналы для удобного и комфортного обслуживания в нашем банке, что позволяет оперативно решать все возникающие вопросы.

– Другими словами, секрет успеха Кредит Урал Банка и в том, что он считает верным афоризм, принятый на Магнитогорском металлургическом комбинате: зарплату платит потребитель.

– Именно так.

Владислав Рыбаченко

Банк «КУБ» (АО). Генеральная лицензия ЦБ РФ №2584 от 15.09.2015 г.