

Актуальное интервью



Уже 30 лет Кредит Урал Банк идёт по пути новых решений и успешно совмещает в себе самые разные роли: мощная финансовая организация, часть цифровой бизнес-экосистемы Газпрома и по-настоящему домашний банк для каждого магнитогорца. Мир не стоит на месте, и Кредит Урал Банк тоже не останавливается ни на минуту – эффективно работает в финтехе, добиваясь самых амбициозных результатов на федеральном рынке.

О том, что позволяет банку смотреть в будущее с уверенностью и оптимизмом, – в интервью с председателем правления Кредит Урал Банка Светланой Ереминой.

– Светлана Вадимовна, Кредит Урал Банку исполняется 30 лет. По меркам банковского рынка, это большой срок. В чём секрет его долголетия и стабильности?

– Первое отделение Кредит Урал Банка в Магнитогорске открылось в 1993 году. Мы, конечно, не были первопроходцами – в тот период в России насчитывалось более двух с половиной тысяч кредитных организаций, но если учесть, что сегодня их количество сократилось до трёхсот с небольшим, а действующих до двухсот, то можно смело сказать, что Кредит Урал Банк имеет серьёзную и достойную историю. Мы практически ровесники с Российской Федерацией, с новой Россией, и вместе с ней прошли все сложные и интересные периоды становления и развития. В девяностые годы не было такой жёсткой регуляторики со стороны надзорных государственных органов, поэтому была некая свобода в реализации задуманных планов.

В чём секреты долголетия? Прежде всего, в эффективно выбранной стратегии партнёрства. Ещё в самом начале пути, в 1999 году, Кредит Урал Банк гибко интегрировался в существующие системы и процессы ПАО «ММК». Многолетнее взаимовыгодное партнёрство с «флагманом российской промышленности» во многом определило ключевой вектор развития нашего банка, в основе которого заложена модель клиентоцентричного подхода. Сейчас наш банк, являясь частью структуры Газпромбанка, придерживается такого же принципа и в сотрудничестве с группой компаний «Газпром»: мы не предлагаем «экосистемные» продукты и сервисы для клиентов, а просто помогаем им успешно и комфортно вести бизнес.

Вторая составляющая успеха – высокая ответственность перед клиентами и партнёрами. Не секрет, что бизнес КУБа на протяжении продолжительного времени был сконцентрирован в одном регионе. С одной стороны, локализация на региональном рынке даёт нам неоспоримые преимущества в виде понимания специфики бизнеса, особенностей менталитета клиента. С другой стороны – на нас лежит колоссальная от-



30 лет доверия и успеха

Крупнейший банк Магнитогорска отмечает юбилей – тридцатилетие со дня основания

ветственность. Мы связаны крепким сотрудничеством с Магнитогорским металлургическим комбинатом, который, выбирая делового партнёра, делает это взвешенно, обдуманно и надолго. Одна ошибка может стоить репутации и бизнеса. В этом и состоит специфика работы регионального банка – второго шанса вам здесь никто не даст. Федеральные банки могут себе позволить ввести в заблуждение клиента, а через пару лет, извиняясь, вернуться с новым предложением и постараться получить его обратно. Поэтому начиная с девяностых и по сей день Кредит Урал Банк ведёт принципиально честный бизнес и позиционирует себя как банк родного города. У нас немало клиентов, которые с нами на протяжении вот уже трёх десятилетий, и мы их особенно ценим.

.....
Наши постоянные клиенты и есть наш самый главный капитал
.....

И третьим слагаемым успешности нашего бизнеса является высокий уровень технологического развития. Мы бы с удовольствием меньше вкладывали в технологии и в IT-специалистов, но рынок держит в тонусе и обязывает постоянно развиваться. Ещё в 90-е годы Кредит Урал Банк развернул одну из первых сетей банкоматов, вошёл в международные платёжные системы по выпуску пластиковых карт, предложил градообразующему предприятию зарплатный проект – так что металлурги Магнитки фактически были «первооткрывателями» в использовании самых современных банковских технологий и направлений.

.....
Также наш банк стал новатором и в вопросах обслуживания: мы первыми открыли в городе Центр ипотечного кредитования – в начале нулевых подобный опыт был уникальным не только для Челябинской области, но и для всей России
.....

На протяжении всех этих тридцати лет мы удерживаем высокую планку, следуя трендам рынка и инновационного развития. Здесь действует простое правило: «Либо ты двигаешься в сторону современных технологий и финтеха, либо выходишь из бизнеса».

– Светлана Вадимовна, личный вопрос: что для вас значит юбилей банка? Насколько изменился Кредит Урал Банк за последние годы?

– Сейчас уже сложно разделить работу и личную жизнь: я начинала карьеру в крупных федеральных банках. В КУБ я «пришла» рядовым специалистом и профессионально состоялась именно здесь. И в немалой степени этому поспособствовало сотрудничество банка с таким серьёзным партнёром, как ПАО «ММК», совместно с которым в период зарождения финтех-индустрии разрабатывались и внедрялись уникальные продуктовые решения с учётом особенностей бизнеса и потребностей сотрудников комбината.

Лично для меня наш банк – это пример непрерывного развития. Сегодня мы активно сотрудничаем с компаниями, реализующими финансовые технологии в рамках востребованных решений на рынке. Интеграция в эту систему

банковских услуг органично дополняет сервисы финтеха, создавая синергию, выгодную всем сторонам – и банку, и партнёрам, и клиентам. Одна из последних историй, которой мы очень гордимся, – это цифровой банк для малого и среднего бизнеса. Фактически за три года мы создали современную платформу, где клиенты от Калининграда до Владивостока могут без визита в банк получить полный спектр финансовых сервисов для ведения собственного бизнеса. Это и открытие счетов, и кредитные, и платёжные, и расчётные решения.

В последние три года мы очень плотно работаем с группой «Газпром», в особенности с её цифровыми подразделениями – это «Газпромнефть» и электронная торговая площадка «Газпромбанка», где разыгрываются контракты на поставки и услуги всего Газпрома и его дочерних предприятий. Наши технологии и возможности технической интеграции с подобными маркетплейсами позволяют предлагать клиентам этих площадок современные финансовые сервисы. Помимо открытия счёта и полного финансового сопровождения бизнеса, Кредит Урал Банк предоставляет кредитные продукты в онлайн-формате. Мы оформляем гарантии для бизнеса по контрактам, торгующимся на электронных торговых площадках, за три минуты, что позволяет клиентам принимать решения в моменте – это рекорд для рынка. Наш банк успешно заявил о своих онлайн-продуктах на федеральном рынке и сейчас активно сотрудничает с несколькими крупными площадками, следуя реализации нашей стратегии в области «цифры». У нас хорошие знания с точки зрения Agile-трансформации, работы с «большими данными», искусственным интеллектом, блокчейном – то есть все интересные мировые

АКРА

Банку присвоен кредитный рейтинг «А+(RU)» со стабильным прогнозом от Аналитического агентства «АКРА»

Forbes

Входит в топ-50 надежных банков России журнала Forbes в 2022 году



Деятикратный победитель конкурса социальных достижений «Меняющие мир» от Законодательного собрания, Правительства и Общественной палаты Челябинской области



Кредит Урал Банк – единственный банк Магнитогорска с наградой «Знак доверия потребителей» Южного Урала



разработки находят применение в деятельности банка.

– Из этих тридцати лет какой период был самым интересным, сложным, значимым в истории банка?

– Трудно выделить какой-то один период. И сложного, и интересного было немало – как и значимых достижений. Последние годы выдалась непростыми, для банкинга в том числе. К примеру, в ковидные времена, когда все лихорадочно переходило на онлайн-сервисы, Кредит Урал Банк – один из немногих – оказался подготовленным к таким перипетиям. Запас прочности, который мы нарабатывали в технической сфере, достаточно существенный и даёт нам возможность уверенно смотреть в будущее.

Наш банк всегда отличался глубоким подходом к анализу возможных рисков. Поэтому, когда в России стали возникать сложности с обновлением программного обеспечения, с системами безопасности, мы вышли из этой ситуации достойно и при этом достаточно просто. Все зарубежные технологии, которые мы когда-либо внедряли в свою работу, были адаптированы под мощности банка и сейчас сопровождаются силами наших специалистов.

Иногда возникает мысль, что в этом бизнесе сделано уже всё возможное, но новый день вдруг ставит новую интересную задачу, и приходится вновь включаться в процесс. Поэтому сложно выделить какой-то особый период за эти тридцать лет, при этом наш банк планомерно развивается, постепенно достигая намеченных целей.

– КУБ сегодня больше, чем классический банк – и это тоже один из главных итогов пройденного пути. Какой концепции развития Кредит Урал Банк придерживается в настоящее время?

– Во главе нашей работы стоят такие ценности, как проактивность, ответственность, открытость, внимание к клиентам. При разработке финансовых продуктов наш банк ориентируется на интересы потребителя, уделяя внимание инновационности и доступности решений. Мир становится всё более цифровым, и в связи с этим особую ценность приобретает человеческое общение. Согласно федеральным опросам, 80 процентов населения



России при решении своих финансовых вопросов предпочитают разговаривать не с виртуальным, а реальным сотрудником банка. В регионах, думаю, этот процент ещё выше. Мы учли обе тенденции рынка – и развитие цифровизации, и потребность наших клиентов в живом общении. Применяемый принцип омниканальных коммуникаций позволяет решить вопрос в чате на сайте или в интернет-банке, позвонив в круглосуточный контакт-центр и при необходимости посетив отделение.

К выбору банковских технологий мы всегда подходим вдумчиво. Стараемся не гнаться за сиюминутной модой и не внедрять для клиентов множество «приклад-

ных», бесполезных сервисов. Как правило, такие новшества требуют больших инвестиций и не всегда имеют высокую эффективность. Поэтому в основе нашего развития – честные взаимоотношения с клиентами, тонкое сочетание услуг классического банкинга, которые мы создавали многие годы, со всеми уникальными сервисами, которые должен предоставлять современный цифровой банк.

– Какие задачи приходится решать в изменяющихся экономических условиях?

– На самом деле, задачи самые разные – зачастую нестандартные, требующие нестандартных решений. Например, как адаптироваться к условиям турбулентной

кредитно-денежной политики и сохранить устойчивую позицию на рынке. В современных реалиях Банк России вынужденно корректирует ключевую ставку, а банки, как следствие, ориентируются на ситуацию и принимают решение о динамике ставок с учётом текущих условий. И в таких обстоятельствах перед банками в большей степени стоит одна задача – сохранить клиента и при этом предоставить ему, по возможности, доступный банковский продукт.

Нередко наши клиенты приходят к нам за экспертизой, получая предложения от других банков. Проиллюстрирую это примером из нашей практики: клиенту предло-

жили ипотечный кредит в размере 5 миллионов рублей с процентной ставкой 4,5 процента. Оказалось, что из 5 миллионов он получит только 3,9 миллиона, а остальное – это страховка, которую он должен уплатить, чтобы процентная ставка была на уровне 4,5. Если разложить эту страховку на весь срок, ставка составит около 20 процентов. В случае отказа от уплаты страховки, процентная ставка повышается. И таких кейсов, когда клиенты обращаются к нам за финансовой экспертизой, – сотни... Наш банк никогда не прибегал к таким способам – мы ценим, что люди нам доверяют, приходят за помощью, поддержкой, консультацией.

За последние 5 лет почти 5 тысяч магнитогорских семей улучшили жилищные условия с помощью финансовой поддержки Кредит Урал Банка

Подчеркну, что доверительным отношениям с нашими клиентами способствует и то, что Кредит Урал Банк всегда ведёт честный бизнес, и наша процентная, тарифная политика предельно прозрачна. Далеко не все федеральные банки могут гордиться такой открытой позицией.

В результате исследования независимого финансового маркетплейса «Выбери.ру» наша программа «КУБ-Комфорт» вошла в список лучших кредитов наличными по итогам 2022 года и возглавила топ кредитов в январе 2023 года среди региональных банков

– Если описывать Кредит Урал Банк в нескольких словах, какие слова это будут?

– Первый наш логотип был в форме куба: это наиболее чётко отражает всю специфику Кредит Урал Банка – крепкий, надёжный, устойчивый и при этом молодой, цифровой, амбициозный.

– Каким вы представляете Кредит Урал Банк ещё через 30 лет?

– Ни один экономист или политолог не сможет точно прогнозировать, как будут развиваться события через 30 лет. Жизнь сейчас так быстро меняется – сложные геополитические изменения, не самая простая ситуация с экономикой. Тем не менее, правительство страны сейчас реализует программы, которые позволяют нашей банковской системе достаточно спокойно себя чувствовать. Кредит Урал Банк сегодня тоже в хорошей форме, всё также стабильно работает, оставаясь для клиентов таким же надёжным финансовым партнёром, как и раньше.

Конечно, у нас есть направления для развития: мы видим, что «конвейерные» подходы не устраивают бизнес – он хочет индивидуальных, уникальных, быстрых сервисов. И персонализированные решения, которые мы реализуем сейчас для наших партнёров, скорее всего, приобретут ещё большую ценность. При этом мы чётко понимаем свою ответственность в части поддержки и обеспечения бесперебойной работы предприятий реального сектора экономики. Обслуживание финансовых потребностей бизнеса и населения, предоставление им качественного сервиса всегда были и остаются нашими приоритетными задачами. Мы с оптимизмом строим планы на будущее и уверены в их успешной реализации.

Беседовала Елена Брызгалкина