

Актуально

# Время цифровых решений



В марте этого года Кредит Урал Банк вошёл в рейтинг 100 надёжных банков России по версии журнала Forbes. Стоит отметить, что банк входит в этот престижный список уже четвёртый год подряд, что говорит об устойчивости и способности своевременно исполнять обязательства перед клиентами и контрагентами. Кредит Урал Банк делает свои услуги максимально комфортными и доступными для клиентов любого возраста, используя в своей деятельности самые передовые цифровые решения. Об итогах работы в 2020 году, новых проектах и перспективах развития – в интервью с председателем правления Банка «КУБ» (АО) Светланой Ереминой.

– Светлана Вадимовна, начнём с самой обсуждаемой темы: в марте Банк России впервые с конца 2018 года повысил ключевую ставку. Ожидается, что регулятор вновь повысит ставку на ближайшем заседании в апреле. Как, на ваш взгляд, это повлияет на рынок банковских услуг?

– Повышение ключевой ставки традиционно связано с изменением уровня инфляции в стране, который, в свою очередь, зависит от изменения цен на определённую группу товаров и услуг. К ним также относятся и финансовые услуги. Эта тенденция наблюдалась с лета прошлого года, в связи с чем регулятор предпринимал ряд мероприятий для сдерживания роста ставки. Сейчас такое решение уже нецелесообразно, поскольку самый кризисный период прошёл и экономика чувствует себя достаточно устойчиво. Для восстановления экономической активности и развития бизнеса необходимо вывести ключевую ставку на рыночные рельсы. Естественно, ключевая ставка – это ориентир, на который смотрят банковская и финансовая системы. Поэтому при изменении ключевой ставки, как правило, следует коррекция ставок по кредитам и депозитам.

– Ожидаете ли вы отложенного спроса на банковские услуги после событий прошлого года?

– Банковская система оказалась хорошо подготовлена к нестандартным условиям. Проекты в области цифровизации, удалённого обслуживания, доставки финансовых продуктов и услуг до потребителя позволили банкам ни на минуту не прекращать свою деятельность. Как и прежде, граждане платили за жильё, образование, транспорт, покупали квартиры, автомобили и товары первой необходимости. Только во время ограничений, вызванных пандемией, они делали это дистанционно, благодаря банковским сервисам. Как такового снижения спроса на финансовые услуги не наблюдалось, изменения на рынке в основном коснулись поведения потребителей: наиболее очевидной стала тенденция резкого сдвига в онлайн-потребление.

– Пересмотрел ли КУБ свою стратегию под влиянием пандемии?

– Можно смело сказать, что наш банк прошёл проверку на прочность и вышел из 2020 года ещё



более сильным и уверенно смотрящим в будущее. Благодаря выстроенному процессу работ, правильно расставленным приоритетам, слаженности нашей команды, а также продуманной политике оценки рисков мы сохранили планку финансовой стабильности. Конечно, в условиях неопределённости рассматривались и кризисные сценарии, но пересматривать стратегию и финансовые показатели мы не стали. По итогам года мы вышли на плановый уровень прибыли, выполнили все показатели финансового плана. За год активы банка выросли до 38 миллиардов рублей, для сравнения – по итогам 2019 года они составили 35 миллиардов. По результатам 2020 года Кредит Урал Банк вновь занял I позицию в топ-10 банков с наименьшей долей просроченной задолженности в ипотечном портфеле по исследованию banki.ru. Минимальный уровень дефолта по ипотечным продуктам связан с несколькими факторами: прежде всего, мы честно относимся к своим клиентам, и они отвечают нам своим доверием, выбирая банк в качестве финансового партнёра. Мы работаем почти три десятка лет, и все условия по кредитным программам всегда были и остаются чёткими и прозрачными. Сказалось и то, что наши граждане оказались социально защищёнными в период пандемии. Предприятия продолжали работать, люди получали зарплату. Даже те, кто был переведён на удалённый формат, продолжили получать её в полном объёме. Это явилось гарантом социальной стабильности и ещё одним фактором того, что клиентам не понадобилась реструктуризация кредитов.

Немаловажную роль сыграло введение государственных программ. Льготные ставки повысили доступность ипотечных кредитов для клиентов. К примеру, для молодых семей при рождении второго и последующего ребёнка ставка по ипотеке составила 5%. Ипотека на покупку квартиры в новостройке от 6,35% также поддержала строительный рынок и стимулировала спрос на жильё.

В итоге всё это положительно сказалось на финансовом состоянии клиентов и позволило им без просрочек совершать платежи.

– В настоящее время процесс цифровизации становится важнейшим показателем развития страны. Какие цифровые решения внедряет в свою работу банк, и какие преимущества от этого получают клиенты?

– К процессу цифровизации мы приступили ещё задолго до того, как это стало массовой необходимостью.

**Наш банк всегда отличался развитой инфраструктурой и современными технологиями, и мы продолжаем планомерно развиваться в «цифровом» поле**

Все сервисы, позволяющие клиенту получить услугу без непосредственного взаимодействия с банком – дистанционно оформить кредит, открыть срочный вклад, совершить платёж или другую операцию, мы реализовали в интернет-банкинге «КУБ-Direct». Количество его пользователей за прошлый год выросло на 30% и приближается к отметке 150 тысяч человек. И мы дальше продолжаем искать новые точки роста в сфере внеофисного обслуживания, стремимся создать для клиентов ещё больше простых, удобных и выгодных онлайн-услуг. Сейчас основные усилия сфокусированы на доработке новой версии банковского приложения, где будут учтены все актуальные пожелания наших клиентов.

Ещё в 2018 году совместно с акционером мы приняли стратегию развития в сегменте малого и среднего бизнеса на современных цифровых решениях. С этой целью в прошлом году мы зарегистрировали филиал Кредит Урал Банка в Москве под брендом «Просто|Банк», где разрабатываем интересные и актуальные цифровые решения. Многие проекты, созданные на платформе московского филиала, мы планируем ретранслировать на наш классический банкинг, на клиентов, которые живут в Магнитогорске.

– Насколько доступны цифровые услуги для людей старшего возраста? Могут ли они со временем заменить «живое» обслуживание?

– Среди наших клиентов немало пенсионеров, и им нелегко угнаться за темпом, в котором живёт молодое поколение, сложно перестроиться на дистанционные сервисы, иногда даже «общение» с банкоматами и терминалами у них вызывает вопросы. Однако многие цифровые привычки значительно упрощают жизнь, и поэтому мы обучаем наших возрастных клиентов пользоваться современными финансовыми инструментами. Чаще всего это воспринимается позитивно, но есть определённые вещи, которые в силу менталитета

и возраста приживаются непросто. С трудом представляю, что пожилой человек сможет легко оформить кредит с использованием электронной подписи. В этом и особенность нашего банка, что он развивается в двух направлениях одновременно: качественное обслуживание горожан в отделениях для нас так же важно, как и повышение эффективности онлайн-сервисов. Мы понимаем, что есть категория клиентов, которой сложно будет полностью уйти в «цифру», им комфортнее приехать в банк, получить консультацию и оформить документы лично. Сейчас многие кредитные организации, особенно федерального масштаба, начали активно выводить клиентов в онлайн. Мы всегда предоставляем клиентам право выбора – воспользоваться онлайн-услугами или прийти в отделение. Благодаря доступности и высокому качеству услуг для самых разных категорий горожан суверенностью можно сказать, что мы в полной мере соответствуем статусу «Банк родного города».

– Быстрое развитие финтех-компаний заставляет банки интегрировать самые успешные финтех-практики в свою операционную деятельность. Финтех-сервисы и банки – это партнёры или конкуренты? Как КУБ развивает свою финтех-экосистему?

– Есть два сценария развития бизнеса: возможно глобальное поглощение финтехом и интеграция их внутри кредитной организации – такая практика существует. Наш банк идёт по альтернативному пути, сотрудничая с финтехом: мы выбираем на рынке самые востребованные решения и в рамках партнёрских отношений предлагаем сервисам присутствовать на нашей площадке. Мы как расчётный банк также присутствуем и на площадке финтеха. Это наиболее приемлемая стратегия, так как обеим сторонам важно, чтобы сервисы развивались. Кроме того, компания из нескольких партнёров занимает на рынке более устойчивые позиции.

– Чем больше совершенствуются банковские технологии, тем приоритетнее становится вопрос кибербезопасности. Какие меры предпринимает КУБ для защиты своих клиентов?

– Новые возможности в цифровом пространстве порождают и новые риски. Для того чтобы предотвратить их, мы регулярно совершенствуем наши системы: это и мониторинг, и технология 3D Secure, обеспечивающая безопасность платежей при проведении расчётов по банковским картам в Интернете, и дополнительные коды для совершения тех или иных операций, и защищённая удалённая аутентификация. У Кредит Урал Банка очень высокий уровень технологической защиты в части использования систем дистанционного обслуживания банковских карт.

Однако следует помнить, что безопасность зависит и от личной ответственности граждан. И СМИ, и правоохранительные органы практически ежедневно говорят о том, что нельзя никому передавать личную информацию. Несмотря на все предупреждения, к сожалению, граждане продолжают сами сообщать персональные данные третьим лицам, что приводит к несанкционированному доступу к их средствам. Мы очень серьёзно относимся к вопросу финансовой грамотности и в свою очередь на постоянной основе работаем над её повышением: проводим вебинары, встречи с клиентами, информируем на всех доступных каналах о правилах безопасности.

– В завершение – несколько слов о перспективах развития банка, о новых проектах?

– Звучу наиболее крупные проекты. В рамках стратегии, ориентированной на цифровые решения для сегмента малого и среднего бизнеса, в прошлом году наш московский филиал реализовал первый банковский онлайн-сервис, созданный для трудовых мигрантов в партнёрстве с кыргызской диаспорой, «Табарман». Платформа даёт возможность дистанционно зарегистрироваться в ФНС в статусе самозанятого, осуществлять платежи и переводы, оплачивать налоги, а также формировать чеки по операциям, которые требуется учитывать в качестве дохода. Уже есть интерес со стороны других диаспор, и мы предполагаем, что проект в скором будущем получит дальнейшее развитие.

Не менее интересный финансовый продукт DOCCUB (18+) запущен в партнёрстве с оператором интерактивной платформы профессионального развития врачей в сети Интернет и платёжной системой Visa. Это своеобразный тренажёр для врачей, предоставляющий широкие возможности для профессионального развития, где собраны различные клинические случаи, позволяющие медицинским тестировать свои знания в режиме геймификации: ставить диагноз, подбирать лечение, лекарственные препараты. За каждый успешно пройденный уровень начисляются баллы, которые далее трансформируются в денежный эквивалент. В период пандемии этот сервис получил социальную значимость в регионах, сегодня он охватывает 10 городов, но мы уже получили согласие на его реализацию и в Магнитогорске.

– КУБ с момента основания активно участвует в жизни Магнитогорска, помогая городу развиваться в различных сферах и улучшать социальный климат. Благотворительная деятельность банка из года в год получает высокую оценку. Каковы итоги 2020 года?

– С гордостью отмечу, что наш банк уже шестой раз стал лауреатом областного конкурса социальных достижений «Меняющий мир» в номинации «Благотворительная деятельность коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей». Ведь в основе всех направлений нашего бизнеса лежит понятие «социальная ответственность». Так, год назад мы выступили расчётным банком в благотворительном проекте «Мы вместе», разработанном в БФ «Металлург» совместно с ПАО «ММК» и администрацией города. Нами оперативно был открыт счёт и организован приём средств, которые своевременно направлялись на оказание помощи жителям города в условиях пандемии. В прошлом году не осталась без поддержки сфера образования и науки, мы оснастили технической аппаратурой проектную школу МГТУ имени Г. И. Носова. Это по-настоящему уникальная образовательная площадка для Магнитогорска – старшеклассники изучают профильные предметы, посещают лаборатории университета, с ними занимаются лучшие преподаватели вуза.

Наша благотворительная деятельность не ограничивается массовыми проектами – мы поддерживаем позитивные перемены, оказываем адресную помощь, совершаем и дальше будем совершать добрые дела на благо родного города и его жителей.

Беседовала Елена Брызгалова

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