

Актуальное интервью



«Этот город наш с тобой...»

Кредит Урал Банк – развитие вместе с Магнитогорском

В этом году Магнитогорску исполнилось 95 лет. И почти треть своей истории город неразрывно связан с Кредит Урал Банком – единственным в Магнитке самостоятельным банком, не являющимся филиалом федеральных финансовых структур. Об участии в городских программах, принципах социальной ответственности и балансе между «цифрой» и человеком – в интервью с председателем правления Банка «КУБ» (АО) Светланой Ереминой.

– Светлана Вадимовна, Кредит Урал Банк на протяжении многих лет позиционирует себя как «Банк родного города». Какой смысл вы вкладываете в это понятие?

– Ответу цитатой из всеми любимого фильма: «Нигде и никогда, ни в одном городе мира, звезды не светят так ярко и пленительно, как в городе детства». Я – коренная жительница Магнитогорска. Для меня лично банк родного города и родной город – это синонимы, это то место, где я родилась, где жили мои родные и живут мои дети. КУБ уже где-то перерос масштаб регионального банка, у нас есть филиал в Москве, но и там подавляющее большинство сотрудников – коренные магнитогорцы, выпускники учебных заведений Магнитки. Когда к нам приходят на работу жители других регионов, то они становятся частью нашей команды и разделяют традиции Магнитки. И обычно те, кто попадают в орбиту этого города, «притягиваются» им как магнитом и потом уже не могут с ним расстаться.

– В 2007 году, когда КУБ вошёл в Группу Газпромбанка, многие магнитогорцы опасались, что это изменит приоритеты организации в части реализации проектов, направленных на развитие Магнитогорска. Как видим, этого не случилось. С чем вы это связываете?

– Полагаю, это отражает высокий уровень доверия к банку и его ключевым клиентам – жителям города и градообразующему предприятию – ПАО «ММК». С точки зрения акционера, крупного федерального банка, наш банк работает эффективно, предлагает современные, честные, качественные продукты и при этом ежегодно показывает достойные финансовые результаты. За счёт меньшего масштаба многие вещи мы реализуем быстро и имеем возможность принимать решения, в том числе по значимым проектам, в очень короткие сроки. В частности, по гарантиям для бизнеса банк принимает решение за три минуты – это рекорд на рынке, из федеральных банков никто в таком темпе не работает, и это очень ценно для бизнеса.

Банк традиционно занимает очень высокую долю рынка на Урале, в Челябинской области. По розничному бизнесу в городе она составляет 70 % рынка. Далеко не в каждом городе и регионе такое в принципе возможно в силу особенно жёсткой конкуренции на этом рынке.

– Какую роль руководство банка отводит принципам социальной ответственности бизнеса?

– Всё-таки первоочередная задача бизнеса – работать честно и эффективно, зарабатывать прибыль, платить налоги и заработную плату и тем самым поддерживать социальные проекты в здравоохранении, образовании, культуре. Если мы посмотрим на налоги, которые банк уплачивает ежегодно в бюджеты всех уровней, – это порядка полумиллиарда рублей, из которых 300 миллионов идут в бюджет Магнитогорска.

Тем не менее, считаю, что, работая в Магнитке, мы используем ресурсы этого места, и мы должны инвестировать в территорию, на которой ведём эффективный бизнес. У всех перед глазами есть яркий пример честного и правильного ведения бизнеса, социальной ответственности: если говорить персонально – это председатель совета директоров ПАО «ММК» Виктор Филиппович Рашников, для которого Магнитка тоже родная. Он делает всё для города: и это не только обеспечение рабочих мест и внедрение современных технологий, но и парки, ледовые Дворцы, уникальная хоккейная школа – значение этих инвестиций не переоценимо.



– Какие направления социальной деятельности банка вы можете выделить?

– Эти сферы благотворительности у нас чётко определены: образование, здравоохранение, культура и спорт. Один из приоритетных проектов в области культуры – поддержка театров. Мы очень плотно работаем с Магнитогорским драматическим театром имени А. С. Пушкина. Финансово поддерживаем организацию фестивалей, постановку спектаклей. Также тесно мы работаем с театром оперы и балета, в частности, участвуем в организации международного фестиваля оперного искусства «Вива опера». Это очень красивое и знаковое мероприятие и для Магнитогорска, да и для региона в целом.

В рамках здравоохранения мы сконцентрированы на детстве, ведь дети – это наше будущее. Осуществляем поддержку перинатального центра в части оснащения медицинским оборудованием, помогаем поликлиникам и больницам в организации рабочего пространства, помогаем подопечным благотворительного фонда «Металлург».

КУБ активно участвует в организации и финансировании спортивных мероприятий. Уже много лет мы являемся спонсорами нашего хоккейного клуба «Металлург», ставшего в этом году в третий раз обладателем Кубка Гагарина. Праздник хоккея, который команда подарила городу, – бесценен. Для сегодняшних детей наши хоккейные звёзды – настоящие кумиры. Подражая им, мальчишки идут в секцию, выходят на площадки, стремятся заниматься спортом – это большая инвестиция в подрастающее поколение.

При этом мы поддерживаем те проекты, которые на площадке Магнитогорска иницирует администрация города и городское собрание депутатов – это и краеведческая викторина для школьников «Моя Магнитка», и велопробеги, благотворительный марафон «Километры добра». Также осуществляем точечную поддержку детских спортивных команд, помогаем клубу настольного тенниса. Ни один городской проект стараемся не оставлять без внимания – мы стремимся, делать всё возможное для поддержки жителей города и области. Ведь люди – главная ценность, и именно ради их благополучия ежедневно работает наш банк.

– Сегодня одна из самых больших проблем общества – разгул мошенничества, в том числе в финансовой сфере. Что банк делает в этом направлении?

– Безопасность для нас отдельное направление бизнеса, самая важная часть которого – технологии и люди, которые способны

разрабатывать методы противодействия мошенничеству. У КУБа очень высокий уровень технологической защиты в части использования систем дистанционного обслуживания, банковских карт. Для этого специально разработаны антифрод-системы, которые позволяют выявлять нетипичные для клиента действия. Но есть вещи, которые важнее технологий: чтобы защитить клиента, нам важно выстроить с ним доверительные взаимоотношения на всех уровнях, начиная с детства. Для этого мы проводим уроки финансовой грамотности с детьми и подростками в школах, разрабатываем ролики, которые готовят клиентов к возможным звонкам мошенников и различным приёмам психологического давления, проводим лекции в университете.

Подчеркну, противодействие мошенничеству – двусторонний процесс, в котором должны участвовать и финансовая организация, и сами граждане. И даже если наш клиент поверил мошеннику, мы всеми способами стараемся ограничить его на пути к злоумышленникам – лимитированием выдачи денежных средств, паузами между проведением крупных платежей и их одобрением банком, а также обязательными СМС-кодами, подтверждающими проведение операций.

– Помимо финансовой безопасности для человека важна и безопасность личная. Расскажите, пожалуйста, об участии банка в проекте по установке в учебных заведениях Магнитогорска терминалов системы контроля и управления доступом, где учащиеся используют пропуска КУБа.

– В наше сложное время вынужденно усиливаются меры безопасности. Ответственность за наших школьников лежит на местных органах власти и на администрациях школ. Но сделать определённые вещи в части контроля доступа – это сложная история: это и технологии, и оборудование, и оперативный выпуск карт-пропусков, которые ограничивают и регулируют поток входящих и выходящих. КУБ начал школьный проект десять лет назад. К этому времени часть учебных заведений города – колледжи, университет и большинство школ – были уже оборудованы системами контроля доступа. Поэтому, получив определённые вводные от федеральных органов власти и силовых структур, администрацией города принято решение о сотрудничестве с КУБом в этой части, что позволило быстро и в срок организовать безопасность учебного процесса в школах, дооснастить все учебные заведения, и сделать единую систему входа-выхода и

учёта. Мы, со своей стороны, сделали всё возможное, чтобы поскорее обновить технические проходные и максимально быстро и безвозмездно обеспечить детей школьными картами, которые по желанию родителей можно использовать и как обычную карту для оплаты и, благодаря модулю транспортного приложения, как транспортную для льготного проезда детей в общественном транспорте. У нас одна цель – чтобы дети были в безопасности, а родители были спокойны.

– На протяжении всей своей истории КУБ тесно и плодотворно сотрудничает с ПАО «ММК». Что для банка значит это сотрудничество?

– Не каждый банк может гордиться клиентом, который с тобой на протяжении трёх десятков лет. ММК – это наша семья, люди, которые вдохнули в наш банк жизнь. Все эти 30 лет мы идём рядом, рука об руку. Для ПАО «ММК» у нас много эксклюзивных, индивидуальных проектов, которые требуются современному крупному металлургическому холдингу. Например, банковское сопровождение при проведении крупных строительных работ, когда компании нужен контроль с точки зрения целевого использования выделенных средств и оценки финансового состояния.

И, конечно, у нас немало продуктов для персонала ПАО «ММК». Прежде всего, это бесплатное обслуживание зарплатных карт, транспортное приложение, компенсация стоимости питания в столовых, а также наш совместный проект корпоративной ипотеки, в рамках которого ММК компенсирует сотрудникам половину процентных ипотечных платежей.

– Банки всё больше стремятся заменить живого человека на чат-бот, голосовой робот или инструмент самообслуживания, где клиент может сам сделать какие-то операции вообще без участия сотрудника банка. Как КУБу удастся найти гармоничный баланс между цифровым развитием и «классическим» банкингом?

– Мы сейчас находимся на таком этапе развития мира, когда многие вещи можем делать в моменте, онлайн. Эти уже привычные операции очень облегчают нам жизнь. Возьмём, к примеру транспортные билеты. Раньше мы не могли предположить, что можно зайти на сайт авиакомпании или РЖД, купить билет, выбрать место в вагоне, заплатить карточкой и через час оказаться на вокзале. А ещё 20 лет назад нужно было поехать в кассу, отстоять очередь, узнать есть ли билеты на нужную вам дату. То же самое с оплатой рутинных платежей – услуг ЖКХ, сотовой связи и т. д. Всё можно сделать прямо в приложении, и не тратить время – самый ценный ресурс, какой есть у человека.

При этом сегодня нередко встречаются перегибы в сторону «цифры»: полностью прекращаются взаимоотношения человека с человеком в банковском обслуживании. Всем нам знакомы печальные истории о звонках в контакт-центр, когда ты долго выслушиваешь предложения автомата нажать ту или иную кнопку, а не найдя нужную, вступаешь в общение с ботом, чтобы в итоге получить совет, который не имеет никакого отношения к твоей проблеме. Мы все индивидуальны, если человек звонит с какой-то проблемой – ему очень важно, чтобы его кто-то выслушал, вник в его вопрос, разобрался с тем, что происходит. Во взаимоотношениях с клиентом мы чётко понимаем, что можно доверить чатам и ботам, а в каких вопросах однозначно необходимо взаимодействие с компетентным сотрудником банка. Поэтому все отделения банка по-прежнему работают, они полностью укомплектованы персоналом, и вы можете прийти и решить свой вопрос лично.

Этот баланс – результат нашей постоянной работы. За 30 лет мы накопили большой опыт и компетенции и заслужили высокое доверие наших горожан. И мы делаем и сделаем всё возможное, чтобы сохранить это доверие, развиваясь и работая в интересах жителей нашего города.

Беседовал Олег Акулов