

Актуальное интервью

Доверие клиентов – главная ценность

Каждый третий магнитогорец получает зарплату и пенсию через КУБ



Расхожая фраза из книги американского бизнесмена Карла Сьюэлла гласит: прежде чем бросаться на поиски новых клиентов, попробуйте превратить покупателей, сделавших у вас одну покупку, в клиентов на всю жизнь.

Эта цитата как нельзя лучше характеризует клиентскую политику ведущего банка Магнитогорска – Кредит Урал Банка. Здесь обслуживаются магнитогорцы всех возрастов – от школьников до пенсионеров. О том, как банку удается быть нужным и полезным для клиентов всех поколений, в эксклюзивном интервью по итогам 2017 года рассказывает председатель правления Светлана Вадимовна.

– Светлана Вадимовна, подводить итоги прошедшего года для Кредит Урал Банка – давняя традиция. А банки подводят итоги года прежде всего в цифрах. Каких финансовых результатов удалось достичь банку в 2017 году?

– 2017 год стал для банка наиболее успешным за последние несколько лет. Да, давайте в цифрах: отметили значительное увеличение капитала банка до 5,1 млрд руб. – по этому показателю мы входим в Топ-100 российских банков. Увеличение объемов розничного кредитного портфеля позволило нам преодолеть значимый рубеж в 7,5 млрд руб., прирост с начала года составил 10,4%. Наблюдаем заметное оживление кредитной активности клиентов – объем выданных банком ипотечных и потребительских кредитов за год увеличился соответственно на 17,6% и 13%. Можно с уверенностью сказать, что мы полностью восстановили объемы ипотечного кредитования с докризисного периода – каждая третья ипотека в Магнитогорске в 2017 году выдана нашим банком. При этом эксперты отмечают высокое качество ипотечного кредитного портфеля банка – уже во второй раз в рейтинге издания banki.ru Кредит Урал Банк возглавил Топ-20 российских банков с наименьшей долей просроченной задолженности в ипотечном портфеле.

Основным показателем успешности нашего развития являются наши клиенты, которых с каждым годом становится больше.

Только за 2017 год к нам пришли более 6 тысяч новых клиентов. Сегодня мы обслуживаем 250000 горожан – это 60% населения города. Одним словом, два из трех магнитогорцев выбрали КУБ в качестве основного банка. Горожане доверяют нам и при выборе инструмен-

тов сохранения и приумножения денежных средств – объем средств на клиентских счетах увеличился за год на 11,5%.

– Кредит Урал Банк – банк городского значения, но в каждом новом проекте виден масштабный, комплексный подход, более характерный для федеральных банков.

– Инновационные технологии – такие как искусственный интеллект, Blockchain, облачные вычисления, Big Data, существенно меняют картину мира. Более того, инновации становятся преобладающим фактором развития банковского сектора экономики. Мы активно изучаем опыт зарубежных партнеров, финансовых институтов, телекоммуникационных компаний, анализируем, насколько та или иная технология может быть востребована на нашем рынке, насколько она повышает эффективность бизнеса и удовлетворяет интересы клиентов... И только при условии, что технология (продукт, сервис) безопасна, эффективна и полезна для клиента, банк приступает к ее внедрению.

Только при таком подходе мы можем предоставить нашим клиентам максимум возможностей при использовании того или иного продукта или услуги, будь то карта или кредит, добавляя какие-то новые опции и предложения.

– Какими интересными проектами был отмечен для банка 2017 год?

– Мы одними из первых в стране приступили к массовому выпуску карт «Мир» для работников бюджетной сферы, студентов и пенсионеров. По требованиям законодательства, переводить эти категории клиентов на использование национальных платежных карт обязаны все банки. Но мы не просто стали массово выпускать и выдавать карты «Мир», а постарались совместить все преимущества российского «пластика» с привилегиями регионального масштаба. Это скидки до 60% при оплате покупок картой, льготная схема оплаты проезда в трамваях и автобусах, специальные тарифы на обслуживание.

Более 17 000 наших клиентов – работников бюджетной сферы – пользуются картами «Магнитка Plus» национальной платежной системы «Мир». Для этой особой категории клиентов мы создали кредитную карту, которая позволяет совершенно бесплатно пользоваться заемными средствами в течение 100 дней, при этом доступны все преференции по программе привилегий. Процентная ставка по истечении льготного периода достаточно низкая для карточного продукта – 19,8% – по сути, на уровне потребительского кредита. У нас уже есть успешный опыт предложения подобной «универсальной» карты – сегодня этим «запасным кошельком» пользуются уже несколько тысяч сотрудников ПАО «ММК».

В продолжение темы о массовом выпуске карт национальной платежной системы также стоит упомянуть о комплексном предложении, разработанном для наших клиентов-пенсионеров на базе карт «Мир». Пенсионеры могут экономить при оплате картой в магазинах, медцентрах, аптеках, а также оплачивать услуги ЖКХ без комиссии, оформлять кредиты на специальных условиях. Учитывая то, что при выходе на пенсию доход клиента снижается, мы стараемся сохранить для наших уважаемых пенсионеров высокое качество обслуживания на доступных условиях.

– Вы затронули тему инноваций. Технологии сегодня развиваются настолько стремительно, что обычному человеку непросто сориентироваться и выбрать для

себя действительно полезные и безопасные сервисы. Как банку удается нести высокие технологии в народ?

– В банковском бизнесе есть одна вещь, которая не меняется с момента появления банков. Этот бизнес основан на доверии. Когда банку доверяют, он может позволить то, что другие не могут. Например, у швейцарских банков уровень диджитализации почти нулевой, но у них есть доверие клиентов, и оно обеспечивает стабильную прибыль. Технологии в банковской сфере обязательно должны подкрепляться доверием.

В нашем банке уверены: не инновации правят человеком, а человек выбирает и использует только те технические новинки, которые делают его жизнь более комфортной, удобной, безопасной. В основе всех наших сервисов – реальные, повседневные потребности людей.

Например, мобильные платежные сервисы. Так, в августе КУБ первым из региональных банков Челябинской области предоставил клиентам возможность использования бесконтактного платежного сервиса Samsung Pay, в ноябре был осуществлен запуск сервиса Android Pay, в декабре – Garmin Pay. Оперативно оплатить товары и услуги с помощью мобильного платежного сервиса можно в любых заведениях и торговых точках, оснащенных терминалами с поддержкой технологии бесконтактной оплаты. Оплата происходит в безопасном режиме благодаря использованию в процессе оплаты вместо номера карты одноразового цифрового кода – токена.

Мобильные платежные сервисы сегодня быстро набирают популярность. Мы наблюдаем то, как быстро наши клиенты оценили их удобство и стали активно применять новые способы оплаты. В самое ближайшее время владельцам iPhone станет доступен сервис Apple Pay.

Еще один полезный продукт – мобильное приложение «КУБ-гид», благодаря которому клиенты могут оперативно узнавать об акциях и спецпредложениях наших партнеров при оплате картами банка. Каждую неделю в приложении появляются новые акции, и уже около трех тысяч наших клиентов узнают о них первыми.

Для удобства работников градообразующего предприятия мы установили на территории ПАО «ММК» 30 информационных киосков «Мой ММК» и смарт-киоск. С их помощью металлурги могут оплачивать услуги ЖКХ без комиссии, проверять состояние счета, оформлять заявку на пропуск в случае утери и многое другое.

Совместно с МП «Маггортранс» мы оборудовали современной терминальной сетью трамвайный парк города. Обновленное оборудование позволяет оплачивать проезд в общественном транспорте картами платежных систем «МИР» и «Visa» любого банка, в том числе и бесконтактным способом. Для оплаты достаточно приложить карту к терминалу – удобно и быстро!

– Перечисленные вами новинки в основном оценят те, кто активно пользуется дистанционными сервисами. Но ведь есть и те, кто привык решать свои финансовые дела при личном визите в банк?

– На мой взгляд, важнейшим качеством для любого банка является способность слушать и слышать своих клиентов, партнеров. Есть категории людей, которым личное общение крайне важно, и, порой, необходимо. Это, в первую очередь, наше старшее поколение. Им не только необходимо получать информацию из первых уст, но и порой просто трудно «победить» банкоматы, терминалы, интернет-банки.

Поэтому мы стремимся поддерживать и развивать «традиционный» формат обслуживания – личный визит в банк. Пример недавнего нововведения – внедрение нового программного обеспечения в кассах банка. Теперь в любом отделении можно оплатить основные жилищно-коммунальные услуги без комиссии или по сниженным тарифам. К примеру, пенсионер, получив в кассе банка пенсию, может сразу же оплатить все квитанции за услуги ЖКХ – не нужно идти куда-то еще, как это привыкли делать многие горожане.

Еще один сервис, который сейчас активно стали использовать наши клиенты – онлайн-запись на обслуживание в банк через мобильное приложение «КУБ-гид»: вы сами можете назначить время визита в банк и выбрать удобное вам отделение. Это значительно экономит время, и многие наши клиенты отмечают, насколько это удобно.

– Сегодня в Магнитогорске активно ведется работа по созданию комфортной городской среды. КУБ как-то принимает участие в этой деятельности?

– Мы не просто участвуем, мы живем его жизнью, ведь весь наш коллектив живет и работает в Магнитогорске. Поэтому мы считаем своим долгом вносить вклад в улучшение условий для жизни горожан.

Финансовые вложения, которые связаны с реализацией благотворительных программ, мы рассматриваем как долгосрочные инвестиции в нематериальные активы, в деловую репутацию, в будущее нашего банка, неразрывно связанное с родным городом.

В 2017 году в этом направлении было сделано немало. Для помощи городской детской больнице №3 в проведении ремонта мы организовали проект «КУБ объединяет» – к нему присоединились сеть магазинов «Счастье», компания «Фаворит-окна», арт-студия «Открой в себе художника». Вместе мы сделали масштабный ремонт одной из палат – заменили окна, освещение, обновили отделку стен и потолков, провели другие работы, чтобы маленьким пациентам и их мамам было удобно и уютно в этом помещении. Стены украсили рисунками из детских мультфильмов – это вклад в общее дело наших сотрудников.

Город должен быть комфортным для всех горожан, в том числе и для людей с ограниченными возможностями. Поэтому мы не могли оставить без внимания просьбу объединения городских библиотек и городского общества инвалидов об установке пандуса к зданию библиотеки им. Б. А. Ручьева. Это одно из любимых мест для встречи у горожан старшего поколения. Теперь магнитогорцы с ограниченными возможностями здоровья могут свободно посещать библиотеку, чтобы изучать художественную и научную литературу, периодические издания, участвовать в творческих мероприятиях, праздниках.

У Магнитогорска достаточно насыщенная культурная жизнь, и мы тоже стараемся в ней участвовать. В прошлом году мы поддержали такие яркие культурные мероприятия, как международный фестиваль «Вива опера», молодежный фестиваль «Art World-Мир искусства», краеведческий конкурс «Моя Магнитка», городской велопарад, социальная акция «Парад первокурсников».

Сейчас мы готовим горожанам творческий подарок к 25-летию нашего банка – премьеру спектакля по пьесе У. Шекспира «Двенадцатая ночь», она состоится в Магнитогорском драматическом театре им. А. С. Пушкина в ноябре. В постановке участвуют почти все актеры театра, а художественным руководителем выступает известный режиссер Сергей Пускепалис, поэтому в успехе этого проекта мы не сомневаемся.

– Светлана Вадимовна, вы сказали, что в этом году КУБу исполняется 25 лет. Каким, на ваш взгляд, банк подходит к этому событию?

– Кредит Урал Банк сегодня – один из крупнейших региональных банков, стабильная и надежная компания, завоевавшая доверие тысяч клиентов. На пороге юбилея мы, как и всегда, полны планов, идей, новых проектов. Расскажу вкратце о наших планах.

В этом году, учитывая актуальные тенденции и растущий спрос населения на рефинансирование, мы предложили нашим клиентам программу, которая максимально учитывает интересы заемщиков. Наша программа рефинансирования одновременно потребительского, авто- и ипотечного кредитов позволяет объединить все кредиты в разных банках в один, ежемесячный платеж по которому будет более комфортным.

Это новый продукт для рынка, но в одном мы остались консервативны – в наших договорах не было и нет «звездочек» и сносок мелким шрифтом.

Отвечая интересам широкого круга наших клиентов, в ближайшее время мы планируем представить результаты масштабной модернизации нашего интернет-банка – «КУБ-Direct». Личный кабинет в интернет-банке станет более удобным в использовании, расширятся возможности для удаленной связи с банком – например, отправить заявку на кредит и получить предварительное одобрение станет возможно, не выходя из дома. В планах – сделать процесс выдачи кредита для наших клиентов полностью дистанционным. Конечно, добавим и модернизируем и актуальные опции для экономии времени. Открыть или пополнить вклад, заказать карту, осуществить смену PIN-кода, заблокировать карту и многое другое возможно будет сделать онлайн.

Надеемся, что благодаря этим изменениям «КУБ-Direct» станет еще более востребованным среди наших клиентов, хотя мы уже несколько лет видим, как стремительно растет его популярность – только за 2017 год количество пользователей увеличилось более чем на 12% и превысило 65 000.

Мы наблюдаем, что наши клиенты «молодеют» – услугами банка начинают пользоваться со школьной скамьи, и мы стараемся участвовать в воспитании финансово грамотного поколения. Уже несколько лет действует наш проект «Школьная карта». Планируем расширить его рамки за счет системы скидок и бонусов, доступных школьникам при оплате покупок картами банка. Это поможет ребятам развивать умение планировать расходы, экономить. Будет проводиться работа по формированию финансовой грамотности учащихся, для этого решено использовать популярный у школьников канал общения – социальные сети.

Что касается непосредственно юбилея банка, в рамках подготовки к празднику у нас запланирован целый ряд мероприятий, причем присоединиться к ним смогут все наши клиенты от мала до велика. Будут отмечены самые преданные и активные клиенты, мы проведем несколько интересных акций, творческих конкурсов.

В одной из таких акций смогут принять участие все наши заемщики – каждый клиент, оформивший кредит, получит шанс выиграть автомобиль! Подробности горожане узнают совсем скоро.

Надеюсь, что 25-летний юбилей банка станет приятным событием не только для нашего коллектива, но и для всех клиентов. Четверть века мы работаем для города и для горожан, движемся вперед вместе с клиентами – и это самая лучшая из наших традиций.

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