

Актуальное интервью

КУБ: будущее здесь и сейчас



Кредит Урал Банк успешно развивается, сохраняя финансовую стабильность и устойчивость. Новая стратегия банка, реализация которой начнется в 2022 году, нацелена на цифровую трансформацию и подразумевает особое внимание к клиентам и их запросам. О достижениях, цифровизации и клиентоцентричности – в интервью с председателем правления Банка «КУБ» (АО) Светланой Ереминой.

– Светлана Вадимовна, главные критерии в оценке работы банка – это эффективность и стабильность. Какие успехи вы можете отметить как наиболее значимые?

– В ноябре банку исполнилось 28 лет. По меркам человеческой жизни – это молодость, а для финансового института в условиях современной банковской системы – уже зрелый возраст. Наш банк чувствует себя уверенно, позитивно смотрит в будущее и динамично развивается. Мы продолжаем внедрять новые цифровые решения, занимаемся оптимизацией процессов и повышаем качество обслуживания клиентов.

2021 год принёс немало значимых достижений. По размеру активов мы вновь вошли в топ-100 крупнейших в России банков. Участие в таком серьёзном рейтинге показывает масштаб нашего бизнеса, ведь топ-100 – это золотая сотня кредитных организаций страны, которые продолжают активно развиваться, работать с населением и бизнесом. Сегодня наши активы составляют больше 41 миллиарда рублей – это серьёзная цифра для российского и особенно регионального банка.

С этой точки зрения мы уникальная структура: находясь в Магнитогорске с офисом и основными средствами, наша клиентская база охватывает российские города-миллионники, не имея физических офисов на этой территории.

Добавлю, что основным показателем успешности развития являются наши клиенты, которых с каждым годом становится всё больше. К примеру, сегодня количество наших клиентов-юридических лиц составляет больше 8,5 тысячи – и это представители бизнеса из Калининграда, Кургана, Владивостока и других городов.

– То есть Кредит Урал Банк уверенно работает не только на банковском рынке Магнитогорска, но и за пределами города и даже региона? Расскажите подробнее об этих проектах КУБа?



– Мы приняли для себя такую позицию: банк не следует модным трендам и не внедряет небольшие, «звездные» решения. Мы глобально подходим к трансформации банка в целом. В этом году запустили современную версию сайта, провели масштабное обновление интернет-банка, где представлены практически все наши услуги в онлайн-формате. И, разумеется, большое внимание уделили удобству и простоте сервисов, понимая, насколько это важно клиенту.

Мы также расширили функционал мобильного приложения – теперь любой желающий может в собственном смартфоне получить статус «самозанятого». Бытует мнение, что самозанятые «недообслужены» банками, и это связано с тем, что сегмент сформировался недавно, а все финансовые структуры были ориентированы на потребности классического предпринимательства. Однако самозанятые – это и не физические лица в том виде, к которому мы привыкли, и не предприниматели, которые нанимают персонал, имеют большие площади и основные фонды. Наша команда внимательно изучила потребности, динамику развития этого сегмента. В итоге весь процесс мы настроили в приложении, и сегодня самозанятые могут зарегистрироваться в ФНС, вести учет доходов, взаимодействие с налоговым органом в режиме онлайн. И всё это возможно из любой точки мира.

В ноябре мы анонсировали выпуск корпоративной кредитной карты с льготным периодом для расчётов за горюче-смазочные материалы в рамках совместного проекта с крупнейшим федеральным партнёром – компани-

ей «Газпромнефть». Кредитная карта оформляется и доставляется полностью онлайн, что немаловажно в текущих реалиях. Создание сервиса уложилось в рекордно короткие три месяца: от идеи – к успешным кредитам для первых клиентов. Пилотный проект стартовал в четырех крупных городах России, и уже до конца года география предложения будет расширена.

Ещё одним важным событием этого года стало подписание долгосрочного соглашения о развитии между Кредит Урал Банком и международной платёжной системой Visa. Сегодня картами Visa пользуются более 150 тысяч наших клиентов. Первым крупным проектом в рамках соглашения стала акция «Счастливые покупки с картами Visa», в которой наши клиенты могли получить гарантированный кешбэк, выиграть крупный денежный приз и даже стать обладателем автомобиля.

Кроме того, наш банк был включен в фокус-кластер кредитных организаций по работе с малым бизнесом. Фокус-кластер представлен федеральными банками, которые активно развивают платёжные сервисы и экосистемы для удобства малого бизнеса. Компания Visa отметила нас как амбициозный современный банк, а также динамичный финтех в части локомотивного проекта «Просто|Банк».

– Какие финтехпроекты КУБ предлагает для малого и среднего бизнеса?

– На платформе нашего флагманского проекта «Просто|Банк» реализован процесс полного цифрового обслуживания сегмента малого и среднего бизнеса. Для взаимодействия с банком

не нужно приходить в офис: все процессы происходят дистанционно. Мы научились открывать счета в течение суток в любом городе России, предоставляя клиентам возможность удалённого доступа к своему счёту, карту – в виртуальном либо реальном исполнении, электронную цифровую подпись. В течение четырёх часов мы устанавливаем эквайринговое оборудование для приёма оплаты за товар – это рекорд на рынке. Точка открытия бизнеса для нас имеет значения: это может быть Краснодар или Пятигорск, или любой другой город. У нас много интеграций с крупными федеральными структурами для того, чтобы облегчить жизнь нашим клиентам по части отчётности, которая требуется в том числе при оформлении документов на кредитование.

Наш ещё один интересный проект для бизнеса – цифровая банковская гарантия, которая оформляется и обслуживается полностью онлайн. Все торги и закупки сейчас происходят дистанционно, и процесс получения банковской гарантии также требует перехода в онлайн.

– Сложности 2020–2021 годов привели к ряду изменений в процессах банков. Цифровизация становится неотъемлемой частью всех видов финансовых услуг: кредитование, платежи и переводы, сбережения, инвестирование, страхование. Требуется ли такая технологическая трансформация финансового рынка каких-то изменений в работе банка?

– Ещё два года назад банк избрал своей стратегией цифровизацию, понимая, что Digital сегодня – это не модный тренд, а

условие выживания. В допандемийный период мы успели перестроиться на рельсы цифровизации и были готовы перевести все сервисы в онлайн-формат, чтобы наши клиенты и бизнес не пострадали от того, что не было физической возможности посетить банк. Сегодня большинство банковских процессов автоматизировано и проходит дистанционно.

Сейчас мы утверждаем новую стратегию развития нашего банка. Она рассчитана до 2025 года. Главной задачей станет цифровая и технологическая трансформация, которая позволит быстрее реагировать на изменение рынка и клиентского спроса. Опираясь на принцип клиентоцентричности, процесс создания продуктов и услуг подразумевает усиленное внимание к потребителю и его запросам.

Уже сейчас, реализуя цифровые проекты, внедряя онлайн-сервисы, мы фокусируемся на главном – на людях и их актуальных потребностях.

Обновлению также будут способствовать переход на принципиально новую высокотехнологичную платформу, применение интеграционных решений, современных практик и инструментов.

За удобными и простыми продуктами стоит будущее, и вряд ли кто-то сегодня будет с этим спорить. В следующем стратегическом цикле мы планируем перевести в цифровой формат и сделать доступными в онлайн-каналах большинство банковских продуктов.

– Аналитики предсказывают, что технологии со временем заменят большую часть сотрудников банка. Насколько справедливо это утверждение?

– Есть ряд вещей, которые нельзя игнорировать, например, сервисы, которые позволяют нам легко и быстро решать повседневные задачи. То же самое происходит и в банковской сфере. Есть рутинные процессы, которые может выполнить машина, и нет смысла тратить на них интеллектуальный потенциал сотрудников. Эту часть работы мы перекладываем на технику, а интеллектуальное, душевное общение оставляем людям. Например, больше половины жителей города старшего возраста находятся на обслуживании в Кредит Урал Банке. Мы относимся к этой категории клиентов с огромным уважением и сочетаем развитие технологий с таким же высоким уровнем человеческого сервиса, который предлагали в «доцифровую эпоху».

Беседовала Елена Брызгалкина

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