«СУТЬ ЦИФРОВИЗАЦИИ НОВОЙ ЭРЫ — В УДОБСТВЕ»

СОГЛАСНО ОЦЕНКЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА, РОЗНИЧНЫЙ КРЕДИТНЫЙ РЫНОК В РОССИИ ПРОШЕЛ ЭТАП ПЕРЕСТРОЙКИ И ВОЗВРАЩАЕТСЯ НА ТРАЕКТОРИЮ РОСТА. В 2026 ГОДУ ПРОГНОЗИРУЕТСЯ УВЕЛИЧЕНИЕ ВЫДАЧИ КРЕДИТОВ БОЛЕЕ ЧЕМ НА 30%. О ТОМ, КАК БИЗНЕС ПЕРЕЖИЛ КРИЗИС, ОБ ОЗДОРОВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И О РОЛИ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ BUSINESS GUIDE РАССКАЗАЛ РЕГИОНАЛЬНЫЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ ФИЛИАЛОМ АЛЬФА-БАНКА В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ АНТОН КУЗНЕЦОВ. КСЕНИЯ АХМЕТЖАНОВА



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

BUSINESS GUIDE: Как бы вы охарактеризовали текущую ситуацию на финансовом рынке?

АНТОН КУЗНЕЦОВ: По моему мнению, основная кризисная фаза текущего экономического цикла в России прошла. Наша система перестроилась: внешние платежи исполняются, у нас нет дефицита товаров, мы импортозаместили основные бренды. На сегодня можно говорить, что инфляцию стабилизировали. И в этом году мы не наблюдаем взрывного роста цен. Да, мы видим повышение цены на некоторые импортные товары, например, на автомобили или на алкоголь, но здесь речь идет о регулируемой отрасли. Курс доллара к рублю на сегодня составляет около 77. Кто бы мог подумать год назад, что так будет, ведь прогноз был 95 рублей за доллар. Это дезинфляционный фактор, который свидетельствует о достаточно устойчивой экономической ситуации.

Разумеется, нельзя говорить, что проблем нет совсем. Малому бизнесу сложно, особенно тем его представителям, у кого высокая кредитная нагрузка. Мы ожидали, что Центробанк в этом году снизит ставку до 14%, но сейчас она 16,5%. Надеемся, что ее понизят 20 декабря до 16%. Но это все равно очень дорого, и для бизнеса в том числе. Если еще два года назад малый бизнес при более высокой ставке брал кредиты под 30–40%, было все равно легче, потому что была накопленная прибыль и жила надежда на быстрое снижение ставки и рефинансирование займов под более выгодную ставку. Сейчас ситуация иная.

BG: В каких направлениях банк работает с малым бизнесом?

A. K.: Одно из наших ключевых мероприятий, которое мы проводим для поддержки малого бизнеса,— это «Альфа Конфа». В этом году в Петербурге мы собрали на мероприятии почти 7 тыс. предпринимателей, в прошлом году на нем побывало 4,5 тыс. человек. Если год назад мы обзванивали наших клиентов и приглашали, то в этом году мне оборвали телефон, спрашивали, когда будет «Альфа Конфа» и как туда попасть. По организации это мероприятие довольно затратное, мы практически не продавали на него билеты — только в партер. Это была символическая сумма, притом что доступ к спикерам у всех был практически равный. Деньги, которые мы выручили, направили в благотворительный фонд «Линия жизни» — это наша помощь в лечении детей.

На «Альфа Конфе» мы помогаем предпринимателям определить правильный вектор в текущей ситуации. Спикеры, которых мы пригласили, заряжали гостей на работу с личным брендом, говорили о тенденциях в области цифровизации. И даже правила из мира спорта можно переложить на свой бизнес. Ведь в спорте, как и в бизнесе, важны системность и настойчивость. То есть «Альфа Конфа» несет как практическую пользу, так и социальную миссию. Мы учим предпринимателей, мы им помогаем с контактами и инструментами, чтобы они больше зарабатывали. Банк в этом заинтересован, ведь чем успешнее и богаче наши клиенты, тем больше денег они тратят на банковское обслуживание.

BG: Какова ваша доля на рынке услуг для малого бизнеса и какой объем клиентской базы ее обеспечивает?

A. K.: У нас 100 тыс. клиентов малого бизнеса в Петербурге, это более 20% рынка. Клиенты к нам приходят за скоростью, удобством и технологичностью. Кредит наш клиент может получить, не приходя в банк. Мы предлагаем индивидуальные кредитные и депозитные решения для каждого клиента, в том числе и для малого бизнеса, в зависимости от той отрасли, в которой он занят, от его финансового положения, от качества кредитной истории. Например, для оптовой торговли не так важна процентная ставка по депозиту, сколько важен дешевый овердрафт или скорость транзакции. Для ИП, в свою очередь, важнее быстрый и дешевый вывод денежных средств на свой счет физического лица. И таких персонализированных планов под каждую категорию бизнеса у нас очень много.

BG: Как вы оцениваете эффективность лояльности с кешбэком в регионе? Что важно для клиентов?

A. K.: Будем честными: физические лица выбирают банк не ради кешбэка. Тут важно удобство его использования. Есть такое понятие, как опережающий клиентский опыт. Это когда я зашел в ресторан, поужинал, расплатился, а мне кешбэк пришел. Приятно и не требует от меня дополнительных действий.

Мы сейчас переосмысливаем нашу кешбэк-платформу, понимая, что для некоторых слоев населения важны определенные кешбэки. Мы уберем большое количество логотипов разных компаний — так называемое кладбище логотипов в мобильном приложении — и сфокусируемся на значимых для физических лиц сегментах. Например, на общественном транспорте.

Для чуть более состоятельных людей мы хотим предусмотреть кешбэки от 10% в хороших, дорогих ресторанах. Еще мы договоримся о приоритетном бронировании столов для клиентов Альфа-Банка. Вот это значимые вещи, мне кажется, которые будут приносить больше клиентского удовольствия, нежели огромное количество предложенных кешбэков, за которыми надо следить.

BG: Альфа-Банк позиционирует себя как технологическая платформа. Что на практике означает этот подход для клиентов в регионе?

A. K.: Для удобства владельцев компаний и генеральных директоров, чтобы можно было быстро управлять финансами компании, контролировать ключевые процессы взаимодействия с банком, мы создали программу «Альфа Босс». Это цифровой сервис, который интегрирован в мобильное приложение Альфа-Банка. В интерфейсе генеральный директор может увидеть основные пункты взаимодействия компании с банком. И CEO либо собственник компании пишет сразу в эту группу: «Что-то мой платеж не ушел». На это сразу реагирует операционист банка, что сильно ускоряет процесс.

Однако цифровизация — это не только перенос всех функций в цифру, отсутствие бумажных платежек, походов в банк, это главным образом повышение удобства, интуитивно понятный интерфейс, простота в использовании и безопасность. В этом суть цифровизации новой эры. Когда я беру кредит, в моих полях все данные подтягиваются автоматически. Зачем заполнять паспортные данные, если я их уже передал в банк при открытии счета? Достаточно их просто сверить.

Как следствие цифровизации возникает и вопрос безопасности. Нам в этом, к слову, помогает ИИ. Мы разработали алгоритмы, которые свели схему вывода средств на мошеннические счета к минимуму. Сейчас все широко обсуждают одну историю с известной личностью. Скажу вам точно: если бы она была клиенткой Альфа-Банка, этого бы не случилось никогда! Мы бы заблокировали транзакцию.

BG: Как вы оцениваете эволюцию угроз со стороны мошенников? Считаете ли вы, что бизнес и регуляторы движутся в правильном направлении, чтобы эту угрозу сдерживать?

A. K.: В целом история с банковскими мошенничествами меняется в нашей стране. Денег в банках становится больше, а хищения при этом не растут. Государство предпринимает шаги в этом направлении. С осени операторов обязали показывать сомнительные звонки. В Петербурге и Москве население гораздо более образованное, однако в регионах у нас хищения тоже сокращаются. Мы работаем над этим, проводим просветительские лекции среди пожилого населения и социально незащищенных групп населения. В этом смысле мы активно сотрудничаем с правительством Санкт-Петербурга и администрациями районов.

Также наблюдается тенденция к унификации цифровизации, появится цифровой рубль. Основная функция цифрового рубля — прозрачность расчетов. Специальный код цифрового рубля выполняет идентифицирующую функцию в электронной базе, позволяя отслеживать транзакции.

BG: Что, на ваш взгляд, изменится в кредитной политике банков в будущем году?

A. K.: Мы ожидаем постепенного смягчения денежно-кредитной политики Центрального Банка и начало сезона рефинансирования задолженности, что крайне позитивно скажется на всех уровнях заимствования. Как только ключевая ставка начнет снижаться, банки станут бороться за корпоративных и розничных клиентов, потому что, если ты быстро не побежишь, твой кредитный портфель просто вымоется, а это ведь доходы банка. Эта конкурентная борьба за кредиты спровоцирует снижение процентных ставок, что, в свою очередь, быстро оздоровит рынок. ■