

УСКОРЕННАЯ ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

БАНКИ ПОМОГАЮТ КЛИЕНТАМ ДЕРЖАТЬ ДИСТАНЦИЮ

Еще несколько лет назад банковский рынок уверенно взял курс на тотальную диджитализацию сервисов и услуг. В текущей ситуации, когда максимальное количество людей находятся на самоизоляции, важным для решения текущих финансовых вопросов становится именно качество дистанционного обслуживания и удобство мобильных приложений банков. О том, что банки предлагают сегодня клиентам в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации, в материале «Денег».



Скромное обаяние мобильных сервисов

Для многих клиентов общение с банком через дистанционные каналы давно стало привычным.

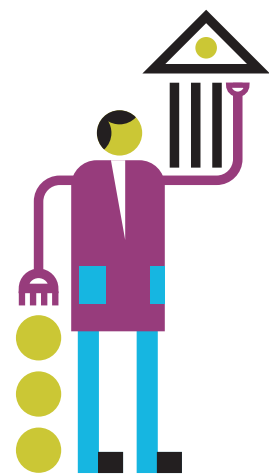
Дистанционно сейчас можно получить множество услуг: от открытия вклада до оформления заявки на кредит и получения, собственно, самого кредита сразу на счет. Эти возможности появились не в один день и не за один месяц — специалисты банков всякий раз в офисе и в колл-центрах терпеливо объясняли, как можно пользоваться новыми возможностями, как не ошибиться, с какими рисками можно столкнуться, какую выгоду обрести. Впрочем, классическое банковское обслуживание с посещением офисов все еще важно, к примеру, для людей старшего возраста. Часто важна личная консультация со специалистом и в случае возникновения каких-то сложных вопросов. Именно поэтому, усилив меры по противодействию распространения коронавируса в Москве и других регионах, власти среди разрешенных гражданам опций оставили посещение банков. Впрочем, банкиры отмечают, что уже в последнюю неделю марта поток клиентов сократился на 40–60%. «С понедельника, 30 марта, мы наблюдаем существенное сокращение потока как физических, так и юридических лиц во всех отделениях банка. В среднем по филиальной сети по физическим лицам снижение составило 48% и 60% по Москве», — сообщили «Деньгам» в пресс-службе ПСБ.

По словам директора розничных продуктов СМП-банка Алены Тузовой, клиенты действительно прислушались к рекомендациям и активно используют сервисы дистанционного банковского обслуживания.

Теперь в силу обстоятельств осваивать дистанционные сервисы стали даже те клиенты, кто предпочитал формат «живого общения» в офисах банков. «Мы фиксируем рост трафика в мобильном приложении — за неделю с 23 марта он вырос на 15%, и тенденция сохраняется», — сообщили в Райффайзенбанке, добавив, что в ближайшие месяцы ожидают роста числа клиентов, использующих ДБО, более чем втрое. В Газпромбанке отметили, что естественным образом на 31 марта 2020 года нагрузка на мобильное приложение и онлайн-банк возросла — примерно на 20%. «Мы регулярно предпринимаем активные действия для обеспечения бесперебойности наших онлайн-сервисов. В частности, в этом месяце запустили несколько дополнительных серверов, которые позволят увеличить отказоустойчивость», — уточнили в пресс-службе банка.

«Мы стимулируем клиентов переходить в формат онлайн-обслуживания, постоянно расширяем перечень сервисов и продуктов, которые можно получить не выходя из дома», — призналась председатель правления Абсолют-банка Татьяна Ушкова. — Только за последнюю неделю марта мы сделали доступными в онлайн такие операции, как открытие счетов в трех валютах, оформление вкладов с повышенной ставкой, а также продление страховки и оформление налогового вычета».

Банки активно усиливают коммуникации с клиентами через СМС, почту и прочие онлайн-ресурсы, чтобы мотивировать их пользоваться удаленными каналами обслуживания. «Например, проведены имейл- и СМС-рассылки, в ко-



ТЕКСТ Юлия Иванова
ФОТО Игорь Иванко

ИГОРЬ ИВАНКО

торых подробно описаны ключевые услуги, которые клиенты могут совершать удаленно, разработаны лендинги, на которых также размещена ключевая информация. Вместе с этим мы усиливаем коммуникацию в соцсетях о возможностях наших цифровых каналов», — уточнили в Газпромбанке.

Самые востребованные операции клиентов в ДБО в эти дни — оплата кредитов, услуг связи и ЖКХ, а также переводы с карты на карту, рассказали в Абсолют-банке. В ВТБ добавили, что в марте объем переводов вырос на 11% по сравнению с аналогичным периодом февраля. «Кроме того, с 10 марта мы отмечаем рост платежей, который связан с пополнением инвестиционных договоров, — 80% от общего числа всех платежей», — добавили в пресс-службе ВТБ. В ПСБ рассказали, что резко вырос спрос на сервис онлайн-бухгалтерии. «За последнюю неделю марта объем подключений увеличился почти в два раза», — сообщили в пресс-службе ПСБ.

В ВТБ обещают в ближайшее время запустить для клиентов новый сервис удаленной записи в отделения с помощью чат-бота в WhatsApp. В текущей ситуации это особенно актуально, так как позволит минимизировать ожидание клиентов в обще-

