



ПРЕДОСТАВЛЕНО ПРЕСС-СЛУЖБОЙ ГАЗПРОМБАНКА

янная обратная связь с сотрудниками для оперативного решения возникающих вопросов и проблем. В таких ситуациях отсутствие оперативной информации и возможности задать вопрос любому руководителю банка обычно порождает негативные слухи, дезорганизует и вызывает чувство страха и незащищенности. Я считаю, нам удалось этого избежать.

**— С офисами разобрались, но как быть с общественным транспортом?**

— Хороший вопрос, для нас он стал актуальным еще в конце марта — начале апреля, до введения жестких ограничений, например, в Москве. Когда речь зашла о транспортном вопросе, мы приняли однозначное решение — минимизировать передвижение сотрудников на общественном транспорте. Мы разработали с нуля и запустили сервис для тех, кто живет недалеко друг от друга. Суть его в том, что коллеги объединяются в группы для приезда на работу на личном автомобиле или арендованных машинах — оплату аренды около 100 автомобилей и бензина взял на себя банк. Для того чтобы объединить сотрудников по группам, коллеги собрали геолокации их мест жительства и разработали математическую модель. Создан чат-бот, который опрашивает всех зарегистрировавшихся сотрудников: как доехали до работы, не возникло ли трудностей. Им пользуются сотни сотрудников. Из небольшого, но важного: мы перераспределили, невзирая ни на какие должности, банковские парковочные места в пользу тех, кто сейчас должен работать в офисе и приезжает на своем автомобиле.

**— Вы сказали, что Газпромбанк работает в штатном режиме. Все ли услуги доступны клиентам? Насколько безопасно у вас в отделениях?**

— Все работает в штатном режиме, результаты розничного бизнеса по итогам первого квартала хорошие.

Мы и сейчас видим интерес к нашим кредитам, вкладам, банковским картам. Кстати, продажи по безвизитной технологии в апреле выросли в два раза. В банкоматах Газпромбанка продолжают снимать и пополнять денежные средства. Банкоматы мы, кстати, регулярно дезинфицируем, хотя все равно рекомендуем клиентам пользоваться ими в одноразовых перчатках и сразу после этого их выкидывать.

Что касается отделений, то в первую неделю самоизоляции они работали без изменений, потом некоторые было решено на время закрыть, чтобы оптимизировать процессы. Отслеживая потоки клиентов, мы будем какие-то офисы временно закрывать, какие-то снова возвращать к работе.

Конечно, мы со всей ответственностью подошли к решению вопроса безопасности клиентов. Все сотрудники фронт-офиса были обеспечены масками, перчатками и антисептиками, следим за состоянием здоровья тех, кто контактирует непосредственно с клиентами. Не допускаем того, чтобы в отделениях образовывались очереди, и советуем клиентам держаться друг от друга на безопасном расстоянии. Всем посетителям офисов бесконтактно измеряем температуру, и, если она повышенная, сотрудники предлагают клиентам вернуться домой и вызвать врача. В офисах и отделениях мы установили обеззараживатели воздуха.

Отдельно хотелось бы сказать про наличные денежные средства, которые потенциально могут переносить инфекцию. Все наши кассы проходят регулярную процедуру обеззараживания,

кассиры полностью укомплектованы средствами защиты и проинструктированы относительно мер безопасности. Но мы все-таки рекомендуем клиентам использовать безналичные способы расчетов для минимизации рисков потенциального заражения.

Эффективность всех усилий по борьбе с вирусом в конечном итоге будет зависеть не только от банков и сотрудников, но и от клиентов, от нашей общей дисциплины и ответственности.

**— Сейчас многие операции доступны онлайн, советуете переходить на мобильное приложение?**

— Мы активно оповещаем клиентов о том, что многие банковские продукты и услуги доступны в мобильном приложении и интернет-банке. Среди них и наиболее популярные сейчас — погашение кредита, денежные переводы или оплата счетов. Положительная динамика есть: с начала самоизоляции мобильным приложением стали пользоваться на треть больше, мы подключили несколько дополнительных серверов, чтобы обеспечить бесперебойность работы. Будем продолжать выводить все больше банковских операций в дистанционные каналы.

**— Вы курируете в Газпромбанке розницу, поэтому нельзя не задать вопрос, идете ли вы навстречу заемщикам, которые оказались в трудной экономической ситуации из-за пандемии?**

— Конечно, если клиент обращается в банк и сообщает, что у него трудно-

сти, для банка важно договориться с ним и найти решение. Для нас это выгодно по двум причинам: появляется возможность не только избежать образования просроченной задолженности, но и сохранить лояльность клиента. В нынешней ситуации Газпромбанк разработал ряд мер поддержки розничных клиентов-заемщиков. Мы отменяем начисление штрафных санкций с 2 апреля по 1 июля за несвоевременный возврат задолженности по кредитам и не запрашиваем для этого дополнительные документы. Это при условии, что на 2 апреля у заемщика задолженность не превышала 90 дней. Газпромбанк также предоставляет отсрочку платежа до шести месяцев по потребительским кредитам, ипотеке, автокредитам, а также ипотечные каникулы по системе банка и кредитные каникулы по новому 106-ФЗ. Кроме того, мы до конца июня продлили обслуживание карт, срок действия которых истек в марте или истекает в апреле — мае этого года.

Вообще, проявить равнодушие в такой экономической ситуации и помочь клиенту — это нормально и правильно, Газпромбанк всегда отличался лояльностью к своим клиентам, попавшим в трудное положение: мы рассматриваем любые обращения клиентов не только в связи с принятием государством указанных мер помощи.

**— Что планируете делать дальше, чтобы обеспечить стабильную и эффективную работу банка на фоне неблагоприятной эпидемиологической обстановки?**

— Прогнозы не очень благодарное дело, но одно могу сказать точно: нестандартные вызовы требуют быстрых и креативных решений. С принятием неотложных мер мы успешно справились, надеемся, что пандемия пойдет на спад и экономика начнет постепенно открываться. Впрочем, и к другому сценарию готовимся, совершенствуем все процессы, руководствуясь известным принципом непрерывных улучшений. Уже сейчас мы понимаем, что многие вещи можно делать эффективнее, и обязательно сохраним отдельные элементы штабной работы и «в мирное время». Думаю, нас вся эта ситуация закалила, помогла провести в том числе и грандиозное командообразование. Мы еще раз доказали, что Газпромбанк при необходимости способен на быстрые изменения и может перестраивать работу, исходя из любых реалий, что очень радует, ведь, как писал Чарльз Дарвин, преимущество не у самого сильного, а у самого восприимчивого к переменам ●

**«Эффективность всех усилий по борьбе с вирусом в конечном итоге будет зависеть не только от банков и сотрудников, но и от клиентов, от нашей общей дисциплины и ответственности»**