

и в «мирное» время мы в ПСБ стремимся обучать клиентов финансовой грамотности.

— Условия по кредитным каникулам в рамках закона подходят не всем. У некоторых кредит больше, чем лимиты, которые предусмотрены в законе. У кого-то, может, нет возможности подтвердить снижение доходов или они упали меньше чем на 30%, но чувствительно для семьи. Что таким людям делать?

— Это зависит от каждого банка и того, насколько он готов поддержать своих заемщиков. Мы для своих клиентов еще до внедрения специальных мер правительства предложили оформить кредитные каникулы по программе банка.

И что еще важно: правительство утвердило максимальные размеры кредита, подпадающие под программу. При этом за реструктуризацией в ПСБ могут обратиться все клиенты независимо от размера их кредита или региона проживания.

Вообще говоря, кредитные каникулы — это наш стандартный продукт, действовавший и в спокойное время, ПСБ всегда шел навстречу клиентам, столкнувшимся с непредвиденными сложностями. А сейчас потребность в этой программе гораздо выше — мы понимаем, что многие люди оказались в тяжелой ситуации и им необходима помощь.

— Чтобы получить реструктуризацию, надо обратиться в отделение?

— Нет, мы все делаем дистанционно. В контактном центре клиентам объясняют шаги и требования, подать заявку на каникулы можно в интернет-банке или по электронной почте, чуть позже появится функционал и в мобильном банке.

— Допустим, заемщик предоставил документы, что у него упали доходы. Он должен доказывать, что это именно вследствие экономических последствий пандемии?

— В общем, нет. Достаточно просто справки 2-НДФЛ за прошлый год и справки с работы о текущем уровне зарплаты. Едва ли не единственное исключение — злостные неплательщики. Если человек регулярно находился в просрочке, не вносил платежи по кредиту, то очевидно, что падение доходов на фоне пандемии не повод претендовать на отсрочку платежей

на льготных условиях. Кредитные каникулы — в первую очередь для добросовестных заемщиков.

— Сильно ли изменился режим работы отделений в части обслуживания розничных клиентов?

— Эпидемия коронавируса и принятые меры по самоизоляции, разумеется, повлияли на работу всех подразделений банка — и бэк-офиса, и головного офиса, и, конечно же, сети отделений. Большая часть сотрудников ПСБ сейчас переведена на удаленную работу. Из примерно трехсот отделений на данный момент работает около 75%. Приняты все меры для обеспече-

ковских продуктов и сервисов нет необходимости посещать офис.

— Кстати, а как меняется поведение клиентов в условиях самоизоляции? И банки, и розничные сети говорят о перетоке в онлайн. Вы это видите?

— Да, безусловно. Мы наблюдаем, как по мере расширения карантинных мер увеличивается доля клиентов, активно использующих цифровые каналы. У нас в принципе всегда была высокая доля клиентов, пользующихся онлайн-каналами, — около 70%. А за две недели режима самоизоляции она еще выросла: доля кредитов, оформленных через

меняет не только работу банков, но и позицию регулятора. Участники банковского сообщества, ПСБ в частности, не раз обращались в ЦБ с предложением пересмотреть порядок идентификации клиентов. И то, что Банк России упростил открытие счетов для социальных выплат, я думаю, это важный первый шаг. В Европе — Германии, Австрии, — Израиле и ряде других стран уже давно можно открывать счета, проходя идентификацию удаленно, при помощи видеосвязи, это нормальная практика, есть онлайн-банки, в которых работают всего 30–40 человек, поскольку нет необходимости физической встречи с клиентом, не нужны отделения или курьеры и значительная часть ключевых функций передана на аутсорс. Это совсем другая операционная модель, значительно ниже расходы банка, соответственно, более выгодные ценовые условия для клиентов.

Поэтому инициатива ЦБ по дистанционному открытию счетов клиентам открывает большие перспективы. Финансовые услуги становятся все более доступными не только в условиях самоизоляции, но и клиентам в удаленных регионах. Вместе с регулятором мы будем прорабатывать процесс, чтобы он был безопасным и удобным для клиента.

— Очередей в отделениях пока не возникает, хотя значительное их количество закрыто. По-вашему, эта ситуация сохранится после окончания эпидемии, клиенты сильно сместятся в онлайн?

— Я думаю, что да. По окончании пандемии ни мы, ни наши клиенты уже не будем прежними. Это как с онлайн-доставкой: сейчас, когда все попробовали, научились заказывать продукты и товары первой необходимости на дом, маловероятно, что покупатели вернутся в гипермаркеты в том же количестве, какое было до введения карантинных мер. Примерно то же самое будет происходить и с банками: в конце концов никто не любит ходить в отделение, тратить время на поездки. Поэтому в отделениях трафик упадет, но они все равно будут востребованы у клиентов для других задач: банковский офис станет местом для консультаций при принятии важных стратегических решений — например, по вопросам ипотеки или инвестиций. А кроме того, отделение — это носитель бренда банка, и многим людям очень важно, чтобы банк физически присутствовал в их городе. Это психологический момент: я знаю, что есть отделение, знаю, куда я в случае

«Кредитные каникулы — это наш стандартный продукт, ПСБ всегда шел навстречу клиентам, столкнувшимся с непредвиденными сложностями»

ния безопасности сотрудников и клиентов: регулярная санитарная обработка помещений, индивидуальные защитные экраны, санитайзеры, разметка дистанции на полу, измерение температуры у всех сотрудников. Режим работы тоже поменялся: например, московские отделения работают по усеченному графику, с 10:00 до 16:00. При этом число работающих офисов постоянно корректируется: мы открываем и закрываем отделения в зависимости от клиентского потока в том или ином городе или районе.

Кризис показывает, что работать можно и без большого числа отделений, решая задачи клиентов через цифровые каналы.

Мы давно реализуем эту бизнес-модель, всегда занимали хорошие места в рейтингах по качеству каналов онлайн-обслуживания. ПСБ одним из первых подключился к системе быстрых платежей (денежных переводов в другие банки по номеру телефона), в онлайн можно оформить заявку и получить потребительский кредит буквально за несколько секунд, ипотека активно переходит в «цифру».

Очень актуальна сейчас доставка карты: заявку можно подать на сайте, а привезет ее курьер. Все сотрудники доставки обеспечены необходимыми средствами защиты — масками, перчатками, антисептиками.

Вообще, «коронакризис» показал, что для получения большинства бан-

интернет и мобильный банк, увеличилась на 15 процентных пунктов, до 65%, доля депозитов, открытых через удаленные каналы, — на 10 процентных пунктов, до 69%. При этом ежедневное количество пользователей остается примерно на том же уровне, что и в начале марта, — около 20 тыс. человек. Наибольшие пики посещаемости интернет- и мобильного банка мы видим в дни выплаты зарплат.

То есть активность клиентов не снижается. А это говорит о том, что дистанционные каналы обслуживания полноценно заменяют офлайн-формат. Вообще, «коронакризис» показал, насколько качественно российские банки оснащены цифровой инфраструктурой. В сравнении, скажем, с европейскими банками. У нас гораздо больше развита инфраструктура для безналичных и бесконтактных расчетов в ритейле, у нас шире функционал мобильных банков, глубже проникновение безналичных расчетов.

— ЦБ недавно разрешил дистанционное открытие банковских счетов для проведения социально важных платежей. Насколько это важно?

— Это важно. И не только с точки зрения дополнительных возможностей на время карантина для тех, кто получает пособия и иные социальные выплаты, но и в плане долгосрочных последствий. То, что сейчас происходит,