

# «ЦЕЛЬ — ДАТЬ КЛИЕНТУ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛНОГО ПЕРЕХОДА В ОНЛАЙН»

Последний год прошел под знаком стремительной цифровизации всех процессов, и под влиянием этого тренда банковский сектор пережил значительную трансформацию. О том, как дистанционные услуги и онлайн-сервисы повышают эффективность бизнеса, как меняются финансовые привычки розничных клиентов и что готовы предложить им банки, в интервью «Деньгам» рассказал директор дирекции цифрового бизнеса, старший вице-президент ПСБ Александр Чернощекин.



Сейчас уже принято говорить, что пандемия ускорила цифровизацию российской экономики, бизнеса и общества. Как и в чем это проявилось? Вы, как банкир, какие изменения видите?

— Цифровая трансформация не только в банковской сфере, но и в других областях нашей жизни началась еще задолго до пандемии. Но пандемия придала дополнительный импульс развитию тех сервисов и технологий, которые качественно меняют подход к работе с клиентами, влияют на образ жизни не только отдельных социальных групп или определенных бизнесов, а в целом общества.

Я бы выделил несколько процессов. Первое: в результате пандемии и карантинных мер резко выросла популярность цифровых сервисов среди всего населения, в том числе среди людей старших поколений, которые в меньшей степени склонны были пользоваться онлайн-сервисами. В ПСБ и до пандемии практически все сервисы и продукты были доступны в цифровом формате, начиная от стандартных daily-banking-операций — открытие счета, денежные переводы, платежи, оплата услуг провайдеров, ЖКХ, сотовых операторов и т. п. — до кредитных продуктов, включая ипотеку. Переток клиентов в диджитал-каналы происходит не первый год, но в прошлом году на фоне пандемии и ограничительных мер этот процесс ускорился — клиенты теперь чаще пользуются онлайн-сервисами для обычных, повседневных операций. У нас за прошлый год доля клиентов, которые проводят операции исключительно в цифровых каналах, выросла до 80%.

Второе — пандемия еще раз показала, за какими технологиями будущее и почему нужно вкладываться в их развитие. Я имею в виду сейчас технологии удаленной идентификации клиентов — для банковского бизнеса с его жестким регулированием это принципиальный вопрос. Такие сервисы, как цифровой профиль, биометрия, открывают огромный потенциал для перевода в онлайн не только обслуживания текущей базы клиентов, но и открытие счетов, привлечение новых клиентов.

— Давайте более подробно поговорим про переток людей и торговли в онлайн и «безнал». Насколько он явный и выбивается из допандемийной динамики?

— Я могу привести наш пример. На фоне пандемии объем безналичных расчетов в эквайринговой сети ПСБ увеличился за последний год на 36%, а их доля в целом выросла до 70%. Аналогичная картина по оборотам по картам банка — около 70% всех операций клиенты — держатели карт ПСБ совершают безналично: это оплата картами покупок в интернете и у офлайн-ритейлеров, переводы, оплата различных услуг в мобильном приложении и интернет-банке.

Такая динамика, безусловно, позитивна — это снижает затраты на обслуживание наличных и ускоряет денежный оборот, а также в целом существенно повышает прозрачность финансовых потоков в экономике. Преимущества для населения — ускорение расчетов, возможность оплачивать различные товары и услуги дистанционно, а также дополнительная выгода за счет программ лояльности, которые клиентам предоставляют банки-эмитенты и платежные системы.

Также показательна статистика по системе быстрых платежей (СБП). У нас в банке объем переводов физлиц через СБП увеличился в 12 раз, количество таких операций — в 15 раз. Взрывной рост произошел в расчетах через СБП в пользу интернет-магазинов — объем и количество с2b-платежей через СБП выросли в сотни раз. Сейчас очевидно, что СБП действительно поменяла финансовые привычки населения, стала мощным стимулом и для розничных клиентов, и для торговых точек.

— Как пандемия повлияла на развитие такого национального проекта, как Единая биометрическая система (ЕБС)? В какой мере изменилась востребованность данной системы со стороны населения, какие сложности в ее развитии стали более очевидны?

— Пандемия, конечно, стала толчком для развития цифровых сервисов, но преимущества использования ЕБС пока не столь очевидны клиентам. Поэтому число пользователей ЕБС растет весьма скромно. Я считаю, необходима популяризация ЕБС не только со стороны банков, но и со стороны государственных ведомств. Таким стимулом могло бы стать более широкое применение биометрии в системе государственных услуг. Как пример: граждане могли бы использовать биометрический профиль как идентификатор при получении госуслуг — регистрации сделок, запросе документов и справок, оплате штрафов и прочее, а также в медицине, образовании. Для того чтобы простимулировать интерес граждан к использованию биометрии, важно расширение числа услуг, доступных дистанционно по биометрическому профилю.

— За последний год также серьезно поменялись банковские сервисы для бизнеса. Какие появились новые услуги, какие из них наиболее востребованы предпринимателями?

— Мы постоянно работаем над повышением эффективности и удобства банковского обслуживания, а в усло-