# Валерий Коростелев (ОТП Банк): Без эмоций банк превращается в калькулятор

**О том, почему эмоции становятся новым языком общения между банком и клиентом и как культура и искусство помогают формировать эмоциональную среду, в интервью «Б.О» рассказал директор дивизиона корпоративного бизнеса и глобальных рынков ОТП Банка Валерий Коростелев**



Фото: ОТП Банк

*Текст*
**СВЕТЛАНА ОРЛОВА,**
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

**— Валерий, мы сегодня с вами встретились на Российском винодельческом форуме. Почему банк здесь?**
— Мы здесь демонстрируем свою историю и дарим положительные эмоции, презентуя линейку венгерских вин. ОТП — банк с венгерскими корнями, а культура Венгрии очень интересна. И мы знакомим разные аудитории с банком, вызывая яркие эмоции. Мы уверены: там, где появляется эмоциональная связь, укрепляются и доверие, и бизнес. Банковские продукты схожи, а вот эмоции — нет. Поэтому мы ищем неожиданные точки контакта: от искусства до гастрономии.

**— Расскажите о других формах подобного эмоционального контакта в работе с клиентами, сотрудниками, партнерами.**
— Мы уже много лет сотрудничаем с Музеем русского импрессионизма, участвуем в акции «Ночь в музее» как в Москве, так и в регионах. Знакомим с венгерской культурой в Венгерском

культурном центре, поддерживаем театральные и кинематографические проекты — от Дягилевского фестиваля до локальных культурных инициатив.

Для сотрудников и клиентов мы проводим закрытые показы, даем скидки, вовлекая их в эстетическую среду. Это кажется незначительной деталью, но она работает: кандидаты, которые ищут информацию о банке, отмечают нашу культурную активность. Это формирует сильное первое впечатление.

**— На Петербургском форуме журналисты заметили ваши ярко-лаймовые теннисные столы на улице. Это тоже часть вашей философии?**

— Конечно. Поддержка спорта для нас не менее важна, поэтому мы пошли на такой эксперимент и поставили на улице теннисные столы лаймового цвета. Участники форума между сессиями подходили, играли, знакомились — мы видели, какую разрядку и какое удовольствие им это приносило. Даже ветер не испортил нашу инициативу.

**— Вернемся к винам. Какое венгерское вино вы рекомендуете?**

— У нас была дегустация, на которой был развенчан главный миф о венгерском вине: что в Венгрии производят преимущественно сладкие вина и хорошо известный всем «Токай». А вы знали, что торговля вином между Венгрией и Россией существует с пятнадцатого века? И за эти столетия Венгрия очень продвинулась в винном деле.

Сегодня в стране выделены 22 винодельческие зоны, самые крупные из которых — Куншаг и Матра, а Токай — на третьем месте. В Венгрии есть даже своя «Шампань» — в регионе Этьек-Буда климат и почвы очень схожи с французским регионом Шампань, и там делают достойные игристые вина.

Мне кажется, что венгерские вина становятся все более популярными, и это абсолютно заслуженно. Кстати, восемь лет назад, когда я работал в австрийском банке, я открыл для себя австрийские вина, которые сегодня уже не кажутся чем-то особенным. Думаю, что такой же этап становления сейчас проходят венгерские вина.

На меня произвел впечатление автохтонный сорт Фурминт. У него высокая кислотность, он идеально сбалансирован и дает потенциал хранения до 30 лет. Это вино показалось мне очень необычным и интересным. Дегустацию мы заканчивали хорошо известным токайским сладким вином. У него долгое яркое послевкусие, тонкое и изысканное.

**— До встречи с вами мне казалось, что «эмоции» и «банкир» — это совершенно противоположные понятия, как «чувства» и «разум». Ведь часто говорят: «Где есть цифры — там нет места эмоциям».**

— По этому поводу расскажу такую историю. В пандемию, когда мы приехали к одному клиенту, по правилам того времени нам измерили температуру. У всех нас она была около 35 градусов. И мы тогда пошутили, что «хладнокровные банкиры» приехали.

Да, многие говорят, что банкир должен полагаться только на разум, логику и интеллект. Но я убежден, что без эмоциональной составляющей банк превращается в калькулятор. Даже в корпоративном бизнесе мы работаем не с компаниями, а с людьми.

Банковский бизнес в России сегодня существует в высококонкурентной среде, где, как мне кажется, мы почти достигли предела в части уникальных финансовых преимуществ. Нам нужно искать новые способы привлечь и удержать клиента. Поэтому мы предлагаем эмоциональный банкинг. И это не только про возможность узнать что-то новое, разнообразить культурный досуг, но и про позитивное впечатление от классно работающих сервисов, про простоту решений и прозрачность нашей работы, про надежность, про интересные фишки, которые мы можем предложить.

**— Например…**

— Уже стало аксиомой, что у банка должно быть современное мобильное приложение, которое работает бесшовно и безупречно. Но лучше, когда подобный позитив можно подкрепить чем-то еще, каким-то малозначительным, но цепляющим элементом.

Забавный пример — наша пиксельная лягушка, которая выскакивает на экран по средам, каждый раз, когда заходишь в мобильное приложение или обновляешь его экран. У самых молодых наших клиентов, которых становится все больше, она вызывает искренний восторг.

Культура, искусство, вино, технологичные и оригинальные решения, которые заставляют человека улыбнуться и сказать «Вау, ничего себе» — вот такие вещи запоминаются, сближают нас с клиентом. И кстати, вы знали, что кубик Рубика — это венгерское изобретение?

**— Нет.**

— Для меня это стало открытием, когда я присоединился к команде ОТП Банка. Тогда я узнал, что кубик Рубика, оказывается, был изобретен в Венгрии в 1970-х годах. Есть более триллиона возможностей собрать эту игрушку, и каждый раз это будет что-то индивидуальное. Кубик Рубика нашел отражение в нашем мерче и дизайне обновленных офисов. Мы назвали новый стиль CareTech, потому что он как раз ассоциируется с максимально удобным клиентским путем, с офисом в формате гостиной, вкусным кофе, заботой, wi-fi — с местом, куда человеку действительно хочется прийти.

**— Расскажите, чем венгерский подход к бизнесу отличается от других.**

— Когда речь идет о крупном бизнесе и большой банковской группе, принципы работы довольно схожи: и практики корпоративного управления, и требования регуляторов, и комплаенс-процедуры. Но если говорить про человеческое, то мне кажется, что венгры сочетают в себе прагматизм и восточно-европейскую гибкость.

И еще одна черта, которую невозможно не почувствовать: их любовь к своей стране. Венгры тонко подчеркивают все, что связано с их культурой, и делают это так естественно, что невольно заражают тебя этим чувством. Б.О