

За последние несколько лет российские банки совершили настоящий рывок в технологических решениях и перевели значительную долю бизнеса в «цифру». Для чего в этих условиях развивать сеть отделений и чем отличается офис нового формата от классического офиса банка, в интервью «Б.О» рассказала Полина Сивакова, исполнительный вице-президент Газпромбанка

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

**Полина Сивакова (Газпромбанк):
Наша основная
задача — найти подход
к каждому клиенту**

— **Полина, Газпромбанк сообщил о намерении трансформировать сеть своих отделений. В совокупности с развитием цифровых каналов каких целей вы планируете достичь?**

— В декабре 2023 года мы начали реализовывать нашу новую стратегию по трансформации сети отделений на ближайшие три года и уже открыли первый офис нового формата в Москве. Это большой проект, к которому мы тщательно готовились. — изучали опыт конкурентов, клиентские запросы, подбирали дизайнерские решения. Цель, которую мы ставим: сделать персональное общение с клиентами в офлайн-формате простым, быстрым и комфортным. Для этого, в частности, мы сделали офис иммерсивным. Здесь безбарьерное пространство, расширенная клиентская зона, преимущественно безбумажные технологии и цифровые сервисы — все это позволяет максимально упростить процесс взаимодействия с клиентами. При этом мы не собираемся сокращать число отделений. Несмотря на цифровизацию (большая часть наших розничных продуктов и сервисов доступны в мобильном приложении Газпромбанка), онлайн не может полностью заменить личное общение с сотрудником. У наших клиентов сохраняется потребность приходить в офис, клиентский поток там не снижается. Поэтому мы хотим быть доступными для клиентов как дистанционно, так и в классическом, но обновленном формате обслуживания.

— **Как выглядит офис нового формата и насколько он дороже обычного отделения?**

— Оборудование нового офиса не дороже традиционного, а условия обслуживания более качественные, причем как для клиентов, так и для сотрудников. Формат такого современного отделения сделан в первую очередь под клиента: около 70% пространства теперь отдано под обслуживание посетителей, которые сами могут выбрать удобное место для общения с менеджером. Реализация безбарьерной среды позволяет банку создать больше рабочих мест без увеличения площади офиса. Вся внутренняя инфраструктура помещения адаптирована под персонализированное и экологичное, преимущественно безбумажное обслуживание. Отдельные переговорные комнаты позволяют обсуждать конфиденциальные вопросы, а использование цифровой подписи и предварительная запись в мобильном приложении существенно экономят время. Наша основная задача при запуске таких офисов — найти подход к каждому клиенту и предвосхитить его потребности. Такой инновационный и персонализированный подход раньше был доступен в основном клиентам premium banking.

Отдельно отмечу современный дизайн. Мы реализовали концепцию пяти органов чувств: в интерьере нового офиса задейство-

ваны яркие фирменные цвета Газпромбанка, использована отделка из материалов различных фактур. Здесь звучат приятные мелодии и ощущаются специально подобранные под запросы Газпромбанка интерьерные ароматы. Есть кофе-пойнты, для посетителей с детьми предусмотрены подарки.

— **Какие у вас планы по открытию офисов нового формата на ближайший год?**

— В 2024 году Газпромбанк откроет более 20 флагманских отделений нового образца в 15 городах, а также более 50 отделений мини-формата по всей России. В офисах нового формата будут представлены все востребованные продукты банка — карты, вклады, потребительские и ипотечные кредиты, обмен валюты, брокерское обслуживание и страхование.

— **По какому принципу вы выбираете, в какие новые регионы «заходить»?**

— На текущий момент офисная сеть Газпромбанка покрывает более 280 населенных пунктов. Выбирая город для открытия офисов нового формата, мы отдаем приоритет населенным пунктам исходя из потенциала привлечения клиентов. Цель — охватить банковскими отделениями населенные пункты с численностью населения более 50 тыс. человек. В первую очередь речь идет о городах, где банк уже представлен универсальными отделениями.

— **Выбирая конкретные локации под разные типы отделений, вы используете рекомендации ИИ, основанные на наблюдении миграционных потоков и других количественных параметрах?**

— Мы используем собственную модель геолокации. Это позволяет выявить наиболее популярные зоны притяжения людей и важные транспортные узлы городов. А высокая точность такой оценки (50x50 метров) позволяет выделить оптимальные точки для размещения отделений. Как итог офисы Газпромбанка станут ближе и удобнее для клиентов за счет их размещения в наиболее популярных локациях городов.

— **Вы говорите, что сокращать число отделений банк не собирается. А будете ли вы расширять сеть? Сколько отделений у банка сейчас и каков ваш ориентир на среднесрочную перспективу?**

— Мы ожидаем, что с учетом микроофисов по итогам 2024 года размер сети увеличится с 470 до 540 отделений. Схожие темпы расширения запланированы и на последующие два года.

При реализации этой стратегии не только доступность, но и функциональность нашей филиальной сети существенно повысятся. Офис нового формата, который мы сейчас презентуем, это не просто офис, а, по сути, маркетплейс



фото: ГПБ

предложений наших партнеров. В нем доступны любые сервисы группы Газпром, и не только. Это услуги мобильного оператора Газпромбанк Мобайл и подписка-конструктор Газпром Бонус, которая не раз по многим критериям признавалась одной из самых выгодных в стране. Она дает скидки и бонусы в более чем полусотне магазинов и сервисов. Также клиенты могут подключать Газпромбанк Привилегии — сервис, дающий повышенные кеш-бэк и лимиты переводов, процент на остаток по карте и другие возможности. С Привилегиями доступ к подписке Газпром Бонус предоставляется бесплатно. В новых офисах у сотрудника на ноутбуке есть единое окно для доступа ко всем операциям клиента, что гарантирует быстрый и качественный сервис.

— **Небольшие офисы обычно создают ради снижения затрат, флагманские — напротив, довольно дорогостоящие из-за больших площадей и дизайна, из-за обслуживания. Эти две концепции у вас ориентированы на разные категории клиентов?**

— Основные различия — в следующем. Флагманские офисы универсальны, и там доступен максимальный перечень услуг, при этом процесс трансформации офиса достаточно трудозатратный.

Небольшие офисы ориентированы на наиболее востребованные операции, доступные благодаря безбумажным технологиям. Переформатирование таких офисов происходит существенно быстрее и позволяет ускорить охват потенциальных клиентов в новых локациях.

— **В стратегию комплексного развития Газпромбанка входит также розничная доставка. С учетом предоставления такого сервиса каких показателей вы планируете достичь, в частности, по количеству клиентов и т.д.?**

— Курьерская доставка сейчас осуществляется более чем в 600 населенных пунктах. До 2026 года мы ставим задачу предоставлять услугу уже в 1,3 тыс. точек. Расширение географии офисов и каналов доставки, а также развитие наших экосистемных сервисов позволит нам в течение трех лет достичь базы в 10 млн розничных клиентов. **Б.О**