

Точка непринужденного притяжения

В последние годы банковские офисы обслуживания перестали быть местом обязательного посещения, цифровизация позволила решать большинство вопросов в виртуальной среде. Некоторые клиенты даже избегают посещения отделений, содрогаясь от воспоминаний о часовых очередях. Тем временем банки не остановились в модернизации офлайн-взаимодействия: открепили сотрудников от «окошек» и пересмотрели подходы к выстраиванию пространств. «Б.О» решил обновить представление о банковских офисах и рассмотрел новые подходы к обслуживанию клиентов крупнейших кредитных организаций



Текст
ДАРΙΑ НОВИКОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»





Сбер переосмыслил сущность банковского отделения в 2020 году, тогда был открыт первый офис нового формата на Цветном бульваре в Москве. Пространство стало открытым, трансформируемым и безбарьерным. Все традиционные и новые услуги стало возможно получить в любом удобном для клиента месте офиса благодаря тому, что сотрудники начали работать с планшетами. В офисе были установлены банкоматы в специальном дизайне Сбера с функцией биометрии и NFC.

На июль 2024 года реформатировано почти 1,5 тыс. городских и сельских офисов, к концу года их будет более 2,1 тыс. «В офисах Сбера можно получить не только финансовые услуги, мы предлагаем большой ассортимент нефинансовых сервисов. Самые популярные и быстрорастущие сервисы — это доступные по всей стране услуги по получению заказов, оформленных на “Мегамаркете”, и установка приложения “СберБанк Онлайн” на смартфон. Часто люди приходят в офис Сбера просто выпить кофе», — рассказали «Б.О» в пресс-службе банка. В городских офисах также можно распечатать и копиро-





вать документы, а в ряде регионов — приобрести транспортные карты, сим-карты, авиа- и железнодорожные билеты, оформить налоговый вычет, воспользоваться сервисом безопасной купли-продажи автомобиля, получить помощь в поиске работы, оформить услуги для самозанятых, проконсультироваться по вопросам ЖКХ.

Преимущественно в интерьере офисов нового формата преобладают светлые спокойные тона (серый, белый). Элементы бренда — акцентные цвета, декоративные элементы, паттерны на стеклянных поверхностях используются при оформлении офиса дозированными аккуратными «мазками». Футуристичный и в то же время сдержанный интерьер сформирован из плавных форм со скругленными углами. Это создает стильное бесшовное пространство. «Баланс светлого цвета с равномерно распределенными цветовыми и световыми акцентами создает



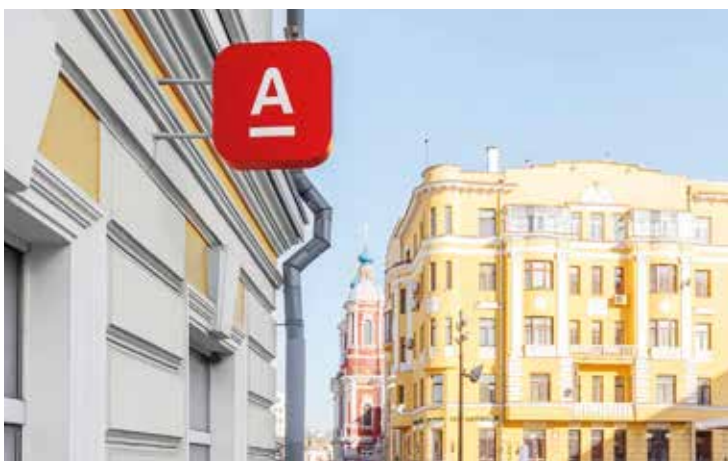
состояние психологического равновесия, комфорта для клиентов и сотрудников. Экологично-технологичный образ офиса рождается в особом сочетании элементов из дерева, алюминия, стекла и настраивает на дружелюбную атмосферу», — пояснили представители Сбера.

В банкоматных зонах офисов Сбер устанавливает устройства из современных материалов с интуитивно понятным интерфейсом. В зоне консультирования и продаж на рабочих местах сотрудников размещаются смарт-терминалы, которые заменяют четыре вида оборудования: банковский принтер, сканер штрихкодов, планшет и POS-терминал. Кассовая работа в отделениях организована в кассовых кабинках.

Большое внимание банк уделяет потребностям людей с ограниченными возможностями: 5,8 тыс. офисов доступны для людей на колясках. Они оборудованы пандусами или подъемными платформами, кнопками вызова сотрудника, широкими проемами. Почти все банкоматы Сбера оснащены аудиосценариями для людей с особенностями зрения. Незрячий клиент может подключить к банкомату обычные проводные наушники. Банкомат перейдет в режим аудиоподсказок и погасит для безопасности экран. В таком режиме можно узнать баланс, снять и внести наличные. Для глухих клиентов в офисах есть возможность подключить к обслуживанию переводчиков русского жестового языка по видеосвязи. Сервис бесплатный и безопасный, так как переводчики — сотрудники банка, они хранят данные клиентов в тайне. Для людей с ментальными особенностями на сайте банка размещены социальные истории — специальные памятки, которые позволяют заранее подготовиться к визиту в офис и таким образом повысить комфорт в процессе обслуживания. Кроме того, сотрудники офисов регулярно проходят обучение на тему этичного и эффективного взаимодействия с клиентами, имеющими инвалидность.

В последние годы изменилась и структура операций, за которыми приходят клиенты в офис. Принципиальное отличие в 2023 году по сравнению с 2020-м — появление нефинансовых услуг. «Например, продажа в офисах SberDevices, установка приложения «СберБанк Онлайн», получение государственных услуг, отправка и получение посылок, кофе и т.д. В остальном мы видим некоторое сокращение объема операций с наличными по мере роста популярности «СберБанк Онлайн», а также рост объема вкладов, оформляемых в отделениях в связи с ростом интереса к вкладам в целом вследствие улучшения условий по продукту», — пояснили представители Сбера.

Альфа Банк



Альфа-Банк также начал трансформацию сети в формат Phygital три года назад. Первый офис, выполненный в новой концепции, появился в Новосибирске в 2020 году. Офис Альфа-Банка — это открытое пространство, которое позволяет «в моменте» управлять мощностями и трансформировать помещение для проведения мероприятий, коворкинга или встреч с клиентами.

«Мы использовали новый подход к зонированию: у нас нет «окошек», перегородок и традиционной стойки, которая создает барьер между сотрудником и клиентом. Зато есть различные уютные зоны для обслуживания. Офис воспринимается как коворкинг или кафе, потому что получить услуги можно, устроившись на диване или даже на подушках на подоконнике», — рассказали «Б.О» в Альфа-Банке. Клиент может занять любое удобное место, а сотрудник сам подойдет к нему, как только освободится.

В части дизайна уникальным элементом является стол-трансформер «Кракен» — он многоуровневый и функциональный. Зоны хранения стилизованы по японскому методу:

эргономичный и вместительный супершкаф-органайзер во всю стену помогает минимизировать визуальный шум — в нем спрятаны необходимые сотрудникам устройства, оборудование, смартбоксы для пластиковых карт. На полках расположены приятные глазу элементы декора и фирменная атрибутика банка. В офисе всегда звучит легкая, ненавязчивая музыка.

Еще одно отличие от классического офиса — мобильное оборудование. В офисе нет проводов, и сами сотрудники мобильны и не привязаны к одному рабочему месту. Это еще один шаг в сторону обслуживания без барьеров и создания условий для доверительного общения.

Также по умолчанию клиентские пространства «Альфы» pet-friendly. В них предусмотрено все, чтобы клиентам с питомцами было комфортно: есть миски и свежая вода, а сотрудники помогут найти спокойное место, чтобы питомец не отвлекал других посетителей.

«Важная особенность формата Phygital — это полная интеграция технологий. В нашем случае — интеграция мобильного приложения с системой электронной очереди и единой фронтальной системой», — подчеркнули представители банка. Клиент может заранее запланировать визит в банк по телефону, ознакомиться с загруженностью нужного отделения и выбрать предпочтительное время визита, к которому его будут ждать.

Сотруднику все операции с клиентами доступны через единое окно, и ему не нужно переключаться между программами. В Альфа-Банке также нет разделений на отделения для физических и юридических лиц. Клиент может получить в одном месте и от одного сотрудника все необходимые услуги.

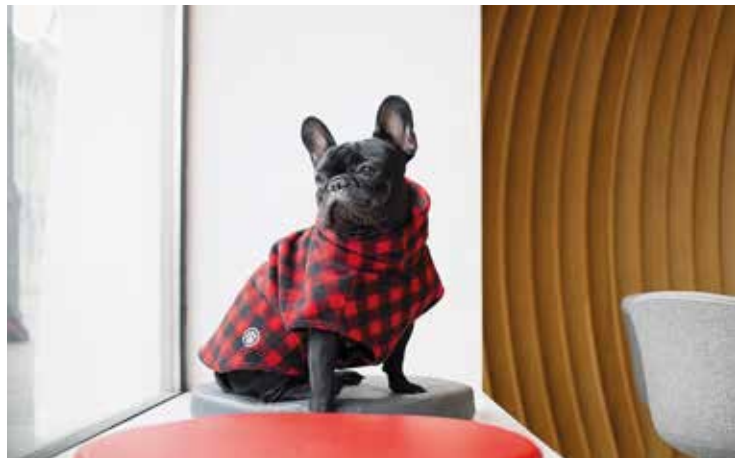
«Отдельно стоит упомянуть умную навигацию и технологию FaceID. Если человек дал на это согласие, биометрическая система на входе в отделение «узнает» его. Клиенту достаточно войти в офис, а сотрудники уже знают, как его зовут, какими сервисами банка он пользуется и что ему может быть интересно», — сообщили представители «Альфы».

В офисе переформирован и процесс обработки наличности: «Мы отошли от работы сотрудников отделений с наличностью, провели большой пул доработок в банкоматах по расширению функционала, что позволило существенно снизить нагрузку на кассы», — рассказали в пресс-службе.

Офисы оснащены оборудованием для слабовидящих и слабослышащих, в том числе специальными наклейками на полу, стенах и устройствах автоматического обслуживания. Есть пандусы, подъемники. Кроме того, персонал проходит обучение по обеспечению

комфортного взаимодействия с клиентами, которые относятся к маломобильным группам населения и инвалидам.

«Наши сотрудники — это не просто специалисты, а универсальные финансовые консультанты, и чаще всего к ним приходят за консультацией и сложными операциями. Мы активно развиваем интернет-каналы и мобильное направление, поэтому простые операции можно легко осуществить через телефон», — подчеркнули в банке. В целом, Альфа-Банк старается стереть грань между цифровым и физическим обслуживанием и стремится к тому, чтобы клиент получал одинаково высокий и современный уровень сервиса во всех каналах: в приложении, колл-центре и офисе.



МТС БАНК



МТС Банк перешел на офисы нового формата чуть позже Сбера и «Альфы» — в 2023 году. Обновленный дизайн выполнен командой дизайн-студии банка. «Мы постарались создать комфортное пространство, чтобы каждый визит клиента был приятным и продуктивным, — рассказал **Василь Акулов**, директор дизайн-студии. — Планировка пространства организована таким образом, чтобы удовлетворить потребности различных категорий клиентов. Зона ожидания оборудована мягкими диванами. Для клиентов, вопрос которых решается довольно оперативно, предусмотрена “легкая” зона с небольшим круглым столиком и двумя креслами как в кафе». Для консультации по более сложным вопросам предусмотрена полузакрытая зона в виде мягких кубов с диванами. Для обслуживания состоятельных клиентов в офисах есть отдельные переговор-





ные. Открытое пространство отличает отсутствие перегородок и стационарных компьютеров.

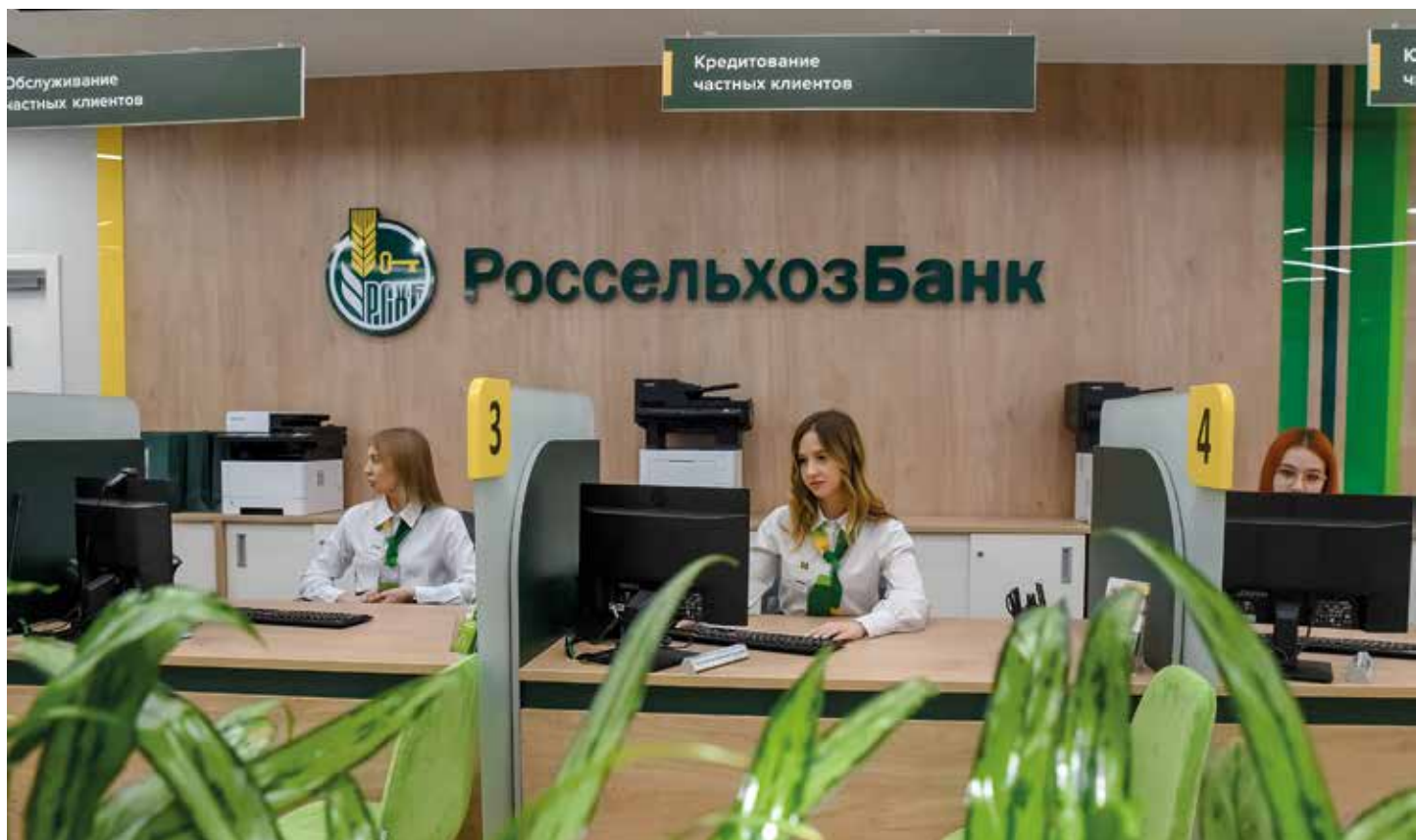
«Мы стремимся создать комфортную среду как для клиентов, так и для сотрудников. Поэтому стиль одежды сотрудников также поменялся на business casual — пиджак, джинсы, футболка и удобная обувь», — сообщил Василь Акулов. Для работы с клиентом используется ноутбук. В среднем в офисе работают пять — семь сотрудников.

Айдентика МТС Банка представлена на входной группе, а также в зоне банкоматов. «При этом мы стараемся избегать излишнего брендинга внутри офиса, предпочитаю создавать атмосферу уюта и комфорта с использованием таких материалов, как дерево, стекло и бетон. Они сочетают эстетику и функциональность и отлично подчеркивают технологичность банка», — пояснил директор дизайн-студии банка.

Большинство процессов настроено на безбумажное обслуживание клиентов. В офисах есть различные форматы кассового обслуживания клиентов: в кассе, с помощью электронного кассира или через банкомат/терминал.



РОССЕЛЬХОЗБАНК



РСХБ новый вид офиса организовал в 2022 году. Центр деловой активности (ЦДА) РСХБ помимо традиционных банковских продуктов и услуг юридическим и физическим лицам предлагает посетителям воспользоваться дополнительными нефинансовыми сервисами, рассказали «Б.О» в пресс-службе банка. Среди них: услуги сотрудника МФЦ и партнеров банка (нотариус, риелтор и пр.), интернет-киоски с возможностью печати документов, уголки здоровья с консультацией медицинского работника, кофе-поинт, книгообмен.

В релизе об открытии нового формата офиса сообщалось, что ЦДА будут представлять собой выполненные в современном лаконичном дизайне отдельно стоящие одноэтажные здания с собственной благоустроенной территорией. Для удобства посетителей при них будут оборудованы парковка для автомобилей и велосипедов, а также места для отдыха на улице. «Материалы, которые будут использоваться при строительстве, полностью соответ-

ствуют санитарным нормам и экологическим требованиям, обеспечивают сохранение тепла в помещениях, при этом удовлетворяют требованиям пожарной безопасности», — говорится в описании проекта.

В январе 2023 года открылось первое такое пространство в городе Красный Кут Саратовской области. В мероприятии по случаю открытия приняли участие представители банка, органов власти, местные сельхозпроизводители и жители города. Для гостей выступил коллектив фольклорного песенно-инструментального ансамбля «Былина», а на прилегающей к офису территории была организована ярмарка от фермеров Краснокутского района.

В зоне ЦДА для самостоятельной работы доступен беспроводной интернет на устройствах посетителей. В просторной переговорной комнате системно проводятся круглые столы с представителями органов местного самоуправления, Дни финансовой грамотности с использованием материалов, подготовленных совместно с Ассоциацией развития финансовой грамотности, и консультации для населения совместно с представителями РСХБ для повышения осведомленности населения о способах решения различных жизненных ситуаций (например, консультации работника ФНС по оформлению возврата НДС или представителя МСХ по оформлению субсидий).

Для маломобильных групп населения создана безбарьерная среда от входа в ЦДА до получения наличных денежных средств в устройствах самообслуживания. Также офисы оборудованы кнопкой вызова персонала банка и подкатными столами для комфортного сервиса. **Б.О**

