

Руслан Еременко (ВТБ): Клиенты продолжают выбирать офлайн-формат



Фото: ВТБ

Несмотря на то что банки всегда «в кармане клиентов», у них еще есть причины для посещения банковских отделений. Кредитные организации, в свою очередь, стремятся сделать этот офлайн-контакт максимально комфортным. О трансформации одной из крупнейших сетей банковских отделений «Б.О» рассказал Руслан Еременко, член правления ВТБ



Текст
АЛЕКСАНДР САДЧИКОВ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

— Руслан, как ВТБ трансформирует свою офисную сеть? Сокращаете ее или увеличиваете?

Перемещаете ли офисы в другие локации?

— На фоне общего сокращения офисных сетей в банковском секторе ВТБ, напротив, последовательно расширяет физическое присутствие. Мы рассматриваем широкий охват региональной сети как ключевой драйвер роста бизнеса и инвестируем в инфраструктуру там, где формируется высокий и долгосрочный спрос со стороны клиентов и экономики.

Сегодня сеть ВТБ охватывает свыше 1300 городов и населенных пунктов и насчитывает около 4,4 тыс. точек обслуживания, из них более

Флагманский офис на Пресненской набережной в Москве



Фото: ВТБ

Офис ВТБ на станции московского метро «Нижегородская»



Фото: ВТБ

2,2 тыс. — на базе отделений Почты России. В 2025 году мы открыли или обновили 443 офиса, в планах на этот год — еще 376.

Несмотря на активное развитие цифровых сервисов, клиенты продолжают выбирать офлайн-формат для решения комплексных финансовых задач. Это определяет ключевой вектор нашей стратегии — развивать гибридную модель обслуживания, в которой современные технологии и цифровые каналы дополняются доступной и комфортной офисной сетью.

Отделения становятся пространством для выстраивания долгосрочных партнерских отношений, где приоритет — экспертные консультации и решения любых финансовых задач. Поэтому мы модернизируем существующую сеть, развиваем новые форматы и при необходимости перераспределяем присутствие в пользу более востребованных локаций.

— Как изменились ваши требования к локациям в 2026 году?

— Если раньше ключевым фактором была высокая проходимость, то сегодня приоритет сместился в сторону удобства и концентрации целевой аудитории. Важны не только потоки людей, но и то, насколько локация встроена в повседневные маршруты клиентов. Благодаря цифровизации меняются и требования к площадям: классические операционные залы уступают место более эффективным и комфортным пространствам, адаптированным под современные стандарты обслуживания.

— Какие новые форматы вы рассматриваете для своей офисной сети?

— Сегодня сеть ВТБ представлена несколькими форматами. Особое место среди них занимают современные флагманские офисы с расширенным набором сервисов, включая пространства для премиального обслуживания. Такие отделения становятся не просто банковскими офисами, а полноценными центрами финансового консультирования для клиентов.

КУЛЬТУРНЫЙ КОД В ДИЗАЙНЕ ОФИСОВ

ВТБ представил новую концепцию офисов для клиентов сегмента Private Banking, основанную на использовании культурного кода российских регионов. Первые офисы в новом формате откроются в Москве, Калининграде, Кемерово, Сургуте и Белгороде. В 2027 году запланирована реализация еще 17 проектов, в 2028 году — четырех.



В инфраструктуре сети присутствуют компактные, но при этом максимально функциональные точки обслуживания — так называемые офисы легкого формата. При их открытии фокус направлен на «точки притяжения» — часто это локации, где у клиентов есть возможность оперативно получить весь спектр необходимых услуг в той же локации, где они заняты решением повседневных вопросов.

Отдельное направление — удаленные точки обслуживания, предоставляющие полноценный набор банковских сервисов и располагающиеся чаще всего в торговых центрах или отделениях Почты России. Недавно подобная точка открылась на станции московского метро «Нижегородская».

Важной частью трансформации становится и новый подход к дизайну отделений Private Banking. Мы постепенно отходим от полностью унифицированных решений и стремимся учитывать особенности регионов, интегрируя в оформление офисов локальные культурные коды и элементы идентичности территории. Это позволяет сделать пространство более комфортным и близким клиентам, сохраняя при этом единые стандарты сервиса.

Например, для северных территорий характерны сдержанные цвета и строгая геометрия — это отражает устойчивость и концентрацию. Урал и Сибирь — более индустриальный дизайн, подчеркивающий промышленную специфику. Юг — это мягкие линии и теплые цвета, более открытая среда. Дальний Восток — минимализм и близость к природе.

Первые офисы в новом формате откроются этим летом в Москве и Калининграде, а до конца года — в Кемерово, Сургуте и Белгороде. В 2027 году банк реализует еще 17 проектов, в 2028-м — четыре. **Б.О**

Офис ВТБ в Ростове-на-Дону

