**Константин Бобров, «Уралсиб»: «Мы постарались стать для клиентов точкой опоры»**

*Председатель правления о том, как банк может помочь бизнесу во время пандемии*

Я не люблю слово «кризис». На самом деле кризис – это резко изменившаяся ситуация в экономике и в жизни людей. В этих условиях нам, как банку, очень важно не поддаваться эмоциям и сохранять способность общаться с клиентами рационально, слышать их мнение и правильно доносить свое.

Конечно, было невозможно заранее предсказать, что случится пандемия, которая повлечет за собой определенные экономические последствия. Но бизнесмен должен быть готов к тому, что ситуация может поменяться в любой момент. И мы всегда стараемся доносить до наших клиентов мысль о том, что необходимо хеджировать свои риски и иметь подушку безопасности.

За последние 2,5 месяца положение дел в бизнесе у многих действительно сильно изменилось. В этот период людям особенно важно было обрести надежную точку опоры. Мы постарались стать для наших клиентов такой опорой, сформировав целый комплекс мер поддержки, которые банк начал реализовывать практически в первые же дни действия режима ограничений.

Это и расширение возможностей удаленных сервисов, и программы реструктуризации для бизнеса. Это и привлекательные предложения по РКО (расчетно-кассовому обслуживанию — «Ведомости&»), в том числе с возможностью бесплатного открытия расчетного счета и бесплатного обслуживания для новых клиентов. Это также и недельный онлайн-марафон Университета бизнеса «Уралсиба», на котором предпринимателям подробно рассказывали о том, как правильно вести и сохранить бизнес в кризисный период, какие действия стоит предпринимать в текущей экономической ситуации, а также на какие меры поддержки могут рассчитывать представители бизнеса.

При этом наиболее востребованными мерами поддержки стали программы реструктуризации (госпрограмма по 106-ФЗ и собственная программа банка), онлайн-услуги, а также информационная поддержка.

Последняя, к слову, оказалась чрезвычайно важна. Это и консультационная поддержка в клиентских каналах коммуникаций, и широкая разъяснительная работа в СМИ, соцсетях. Поскольку с началом карантинных ограничений нагрузка на колл-центр выросла вдвое, то мы оперативно перестроили его работу: перевели большую часть его сотрудников с продаж на консультации по реструктуризациям и по действующим кредитам.

Что касается реструктуризации кредитов, то, как я уже сказал, мы предоставляем ее клиентам как по госпрограмме, так и по собственной программе банка. Собственная программа подразумевает возможность предоставления отсрочки на срок до девяти месяцев – как по основному долгу, так и по основному долгу с процентами, в том числе с возможным увеличением срока кредитования. При этом был разработан упрощенный процесс оформления кредитных каникул – с предоставлением минимального пакета документов (в том числе в системах ДБО (дистанционного банковского обслуживания — «Ведомости&»)) и оперативным принятием решения.

Статистика с начала марта такова: всего к нам обратилось порядка 400 заемщиков, уровень одобрения по ним составил 98%. Из них примерно треть вышли на кредитные каникулы по госпрограмме в рамках 106-ФЗ, а остальные прошли по нашей собственной программе.

Часто решения для мер поддержки подсказывали сами клиенты. Так, один из наших клиентов (представитель бизнеса), который полностью лишился выручки, попросил отменить ему плату за эквайринг. Мы подумали: «А чем от него отличаются другие предприниматели?» И в итоге решили в апреле – мае отменить минимальную фиксированную ставку по действующим договорам торгового эквайринга для всех клиентов малого бизнеса. То есть частный запрос подтолкнул нас предложить общее решение.

Еще до самоизоляции у нас был сервис, по которому мы предоставляли бизнесменам бесплатное такси до нашего офиса для открытия расчетного счета. Во время пандемии мы добавили в него и бесплатную обратную доставку.

В конце марта «Уралсиб» перевел на удаленную работу треть своих сотрудников – примерно 3000 человек по всей стране, рассказывает Бобров. «Я планирую, что часть из них продолжит работать удаленно и после снятия всех ограничений, – говорит он. – Например, в Москве это будет 10–15% работников от штата. Я уже поставил задачу определить те позиции, работа на которых в удаленном формате оказалась эффективной». По данным опроса ВЦИОМа и Social Business Group, проведенного среди 1600 респондентов, до пандемии в России удаленно работали 2% россиян. К 30 апреля полностью или частично в таком режиме работали уже 16% россиян.

Поиск новых мер по поддержке бизнеса происходит по-разному. В одних случаях мы реагируем на запросы клиентов, в других придумываем что-то сами, а порой подсматриваем успешные решения у наших конкурентов. В этом нет ничего плохого: если что-то работает эффективно, то почему бы не ввести это в свою практику?

Чем больше у банка способов взаимоотношений с клиентами, тем больше лояльности у обеих сторон друг к другу. Если мы давно работаем с компанией (например, у нас есть зарплатный проект, все выданные кредиты своевременно погашаются), то в текущей экономической ситуации мы будем очень лояльны в пересмотре ее обязательств перед нами.

За время пандемии у нас серьезно увеличилось количество клиентов, которые стали пользоваться дистанционными каналами обслуживания. Но мы пока не можем оценить, какая доля из них больше не вернется к офлайн-формату – походам в отделения банка. Это зависит от того, как будет развиваться ситуация в ближайшее время. Через месяц-полтора у нас появится картина нормального поведения клиентов, без учета карантинных мер, и станет понятно, происходят ли какие-то серьезные системные сдвиги. Но я думаю, что в любом случае определенные изменения будут. Добрые времена, безусловно, вернутся, а вот старые – уже нет.