

Содержание

№ 7-8

**Ежемесячный финансовый журнал  
Издается с июля 1997 года**

**Собственник:**

ТОО «Журнал «Банки Казахстана»

**Редакционная коллегия:**

Баишев Б. (председатель),  
Абишев. А., Абдраев А. (Киргизия),  
Айманова Л., Акпеисов Б., Арупов А.,  
Арыстанов А., Аханов С.,  
Ахмадов В. (Азербайджан),  
Байтоков М., Жуйриков К.,  
Мельников В., Попов В. (США),  
Ниязбекова Ш. (Россия),  
Сарыбаев А. (Киргизия),  
Садвакасова А., Сапарбаев А.,  
Сатубалдин С., Степаненко Д.  
(Белоруссия),  
Тасбулатова А., Хубиев К. (Россия),  
Хадурин Н. (Грузия)

**Главный редактор:**

Марат Байтоков

**Дизайн, верстка номера:**

Нурзат Раймкулова

**На обложке фото**

Берика Баишева

Отпечатано в типографии

ТОО «Print House Gerona»

г. Алматы, ул. Помяловского, 29 А/1.

Тираж до 1000 экземпляров.

Издание перерегистрировано

Министерством культуры, информации

и общественного согласия Республики

Казахстан 11 августа 1999 года.

**Свидетельство № 826-Ж.**

Полное или частичное воспроизведение  
или размножение каким бы то ни было  
способом материалов, опубликованных  
в настоящем издании, допускается  
только с разрешения журнала «Банки  
Казахстана». Ответственность  
за содержание рекламы несет  
рекламодатель. Точка зрения редакции  
не всегда совпадает с мнением авторов  
статей, публикуемых в журнале.  
Цена договорная.

**Подписной индекс 75692.**

**Адрес: 050022, Казахстан, г. Алматы,**

**ул. Шевченко, 100, офис 702,**

**тел.: 8 (727) 267-45-56**

**факс: 8 (727) 267-45-61**

**e-mail: bankkaz@bk.ru, www.abrk.kz**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК РК**

2 *О ситуации на финансовом рынке на 30 июля 2020 г.*

7 *Финансовые показатели банков второго уровня по состоянию на 01.07.2020 г.*

**ТЕНДЕНЦИИ**

8 *Как искусственный интеллект меняет финансовую сферу / Р. Ромашевский*

**ИНТЕРВЬЮ**

11 *После завершения самоизоляции поведение клиентов прежним не будет / А. Попович*

16 *Пандемия стала мощным триггером инноваций / А. Ведяхин*

22 *Экономика России находится в центре «идеального шторма» / А. Кудрин*

**ССУДНЫЙ ПОРТФЕЛЬ БВУ РК**

27 *Невзирая на «коронавирусный кризис», казахстанские банки сохраняют активность: объёмы кредитования увеличились на ощутимые 14% за год*

29 *«Подушка безопасности» БВУ РК ушла в минус*

**ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ**

32 *Казахстанцы отправляют за границу всё больше денег*

**СТРАХОВАНИЕ**

34 *Чистая прибыль страховых компаний выросла сразу на 80% и составила более 65 миллиардов тенге за полугодие*

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ СОВЕТ**

36 *СБОРНИК АНАЛИТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ МБС*

*Реализация банками и банковскими объединениями мер по поддержке экономик и населения в целях преодоления последствий пандемии (продолжение. Начало в №6)*

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК РК**

51 *О ситуации на финансовом рынке на 28 августа 2020 г.*

56 *Финансовые показатели банков второго уровня по состоянию на 01.08.2020 г.*

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДИСКУССИОННЫЙ КЛУБ**

57 *Не одичать в «осыпающемся мире»*

**МНЕНИЕ**

69 *Мировая финансовая архитектура и COVID-кризис / Е. Винокуров*

72 *Как пандемия отразилась на российском банковском секторе / Д. Гусев*

**ИНТЕРВЬЮ**

75 *Банковские данные / А. Оганесян*

**ТЕНДЕНЦИИ**

77 *Как банкам наладить диалог с поколением Z*

**ДОСТИЖЕНИЯ**

79 *«ТРЕХКРАТНАЯ ПОБЕДА» - АО «BCC Invest» победило сразу в трех номинациях по версии «International Business Magazine»*

80 *AIFC Green Finance Centre и BCC Invest подписали Меморандум о сотрудничестве*



# О ситуации на финансовом рынке

## 1. Инфляция и инфляционные ожидания в июне 2020 года

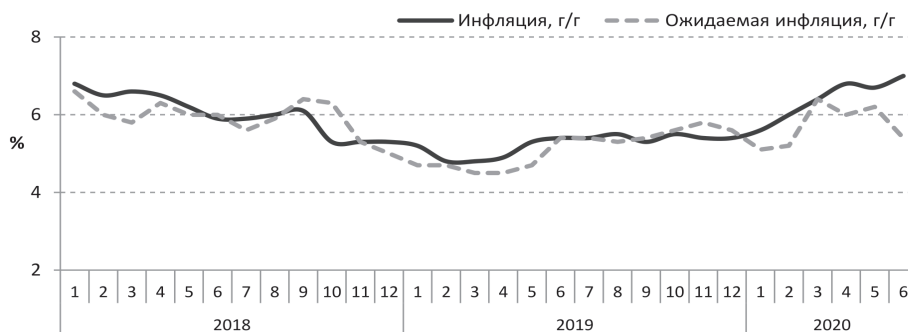
По данным Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан, в июне 2020 года инфляция составила 0,4% (в июне 2019 года – 0,2%).

резервы Национального Банка за июнь 2020 года, по предварительным данным, увеличились на 4,2% или на 1,3 млрд долл. США до 32,9 млрд долл. США. Рост международных резервов связан с ростом портфеля золота и увеличением средств банков второго уровня на счетах

до 5 036,9 млрд тенге.

Денежная масса за июнь 2020 года увеличилась на 1,0% (с начала года – на 6,2%) и составила 22 651,5 млрд тенге, наличные деньги в обращении увеличились на 0,6% (с начала года – на 21,0%) до 2 784,1 млрд тенге.

График 1. Инфляция и ожидаемая инфляция



Источник: Комитет по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан, FusionLab

Годовая инфляция сложилась на уровне 7,0% (в декабре 2019 года – 5,4%). В структуре инфляции цены на продовольственные товары в годовом выражении повысились на 11,1%, непродовольственные товары – на 5,4%, платные услуги – на 3,0%.

В июне 2020 года количественная оценка ожидаемой через год инфляции по результатам опроса населения составила 5,4%.

## 2. Международные резервы и денежные агрегаты по итогам июня 2020 года

Валовые международные

и депозитах в Национальном Банке.

Международные резервы страны в целом, включая активы Национального фонда в иностранной валюте (57,7 млрд долл. США), по предварительным данным, на конец июня 2020 года составили 90,6 млрд долл. США.

Денежная база в июне 2020 года расширилась на 2,1% (с начала года на 22,3%) и составила 8 428,3 млрд тенге. Узкая денежная база, т.е. денежная база без учета срочных депозитов банков второго уровня в Национальном Банке сжалась на 3,3% (с начала года – на 7,3%)

## 3. Операции Национального Банка в области денежно-кредитной политики

Решением Национального Банка от 8 июня 2020 года базовая ставка была сохранена на уровне 9,5% годовых с коридором +/-2 п.п. 20 июля 2020 года Национальный Банк принял решение снизить базовую ставку<sup>1</sup> до уровня 9,00% годовых с сужением процентного коридора до +/- 1,5 п.п. Данное решение позволит сгладить влияние последствий мер по ужесточению

<sup>1</sup>Одновременно до аналогичного уровня (9,00%) была снижена официальная ставка рефинансирования.

График 2. Динамика базовой ставки и ее процентного коридора



карантина на казахстанскую экономику и поддержит процесс восстановления роста экономики.

Индикатор TONIA<sup>2</sup>, который является таргетируемой (целевой) ставкой при проведении операций денежно-кредитной политики на денежном рынке, в июне 2020 года формировался преимущественно между нижней границей процентного коридора и базовой ставкой. В июне 2020 года средневзвешенное значение TONIA составило 8,41% годовых (в мае 2020 года – 8,43%).

<sup>2</sup>Средневзвешенная процентная ставка по сделкам открытия репо сроком на один рабочий день, заключенным на бирже в секторе автоматического репо с ГЦБ.

**Инструменты денежно-кредитной политики.** На конец июня 2020 года отрицательное сальдо операций Национального Банка (открытая позиция Национального Банка) на денежном рынке составило 4,4 трлн тенге.

Объем открытой позиции Национального Банка по операциям прямое репо составил 145,5 млрд тенге.

Объем банковских депозитов в Национальном Банке составил 253,9 млрд тенге. Объем ликвидности, изымаемый посредством депозитных аукционов, составил 878,0 млрд тенге.

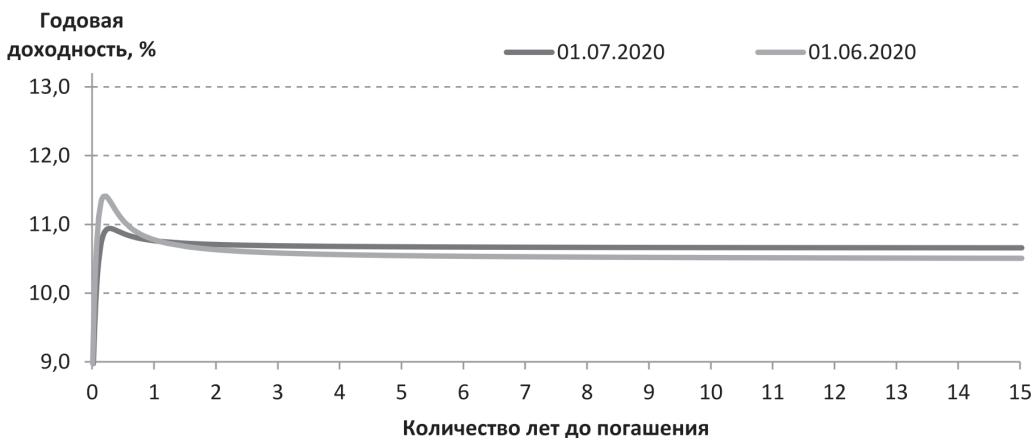
Объем краткосрочных нот в обращении на конец июня 2020 года составил 3 283,6

млрд тенге, увеличившись за месяц на 3,9%.

В июне 2020 года было проведено 8 аукционов на общую сумму 1 315,9 млрд тенге, в том числе 5 аукционов по размещению 1-месячных нот на сумму 929,2 млрд тенге (средневзвешенная доходность – 9,61%), 1 аукцион по 3-месячным нотам на сумму 166,9 млрд тенге (доходность – 10,01%), 1 аукцион по полугодовым нотам на сумму 133,4 млрд тенге (доходность – 10,41%) 1 аукцион по размещению 1-годичных нот на сумму 86,4 млрд тенге (доходность – 10,69%).

Объем погашения краткосрочных нот Национального Банка за июнь 2020 года составил 853,3 млрд тенге.

График 3. Изменение безрисковой кривой доходности



### Формирование кривой доходности.

В июне 2020 года Министерство финансов Республики Казахстан (далее – Министерство финансов) осуществило размещение краткосрочных государственных ценных бумаг (МЕККАМ) и долгосрочных государственных ценных бумаг (МЕУКАМ) на сумму 312,9 млрд тенге. В целом было проведено 10 аукционов, на которых были размещены государственные ценные бумаги (далее – ГЦБ) со сроками до погашения от 1 года до 10 лет. Средневзвешенная доходность по ним составила от 10,72% до 10,94% годовых.

Объем ценных бумаг Министерства финансов в обращении в июне 2020 года увеличился на 3,1% и составил 9 410,4 млрд тенге.

На фоне снижения доходностей краткосрочных нот Национального Банка безрисковая кривая доходности<sup>3</sup> на начало июля 2020 года в сегменте до 1 года сместилась ниже уровня на начало июня 2020 года. В целом доходности ценных бумаг со сроком до одного года оста-

ются высокими относительно более длинных сроков.

### 4. Валютный рынок в июне 2020 года

В июне 2020 года биржевой обменный курс тенге изменялся в диапазоне 397,27 - 408,56 тенге за доллар США. На конец июня 2020 года биржевой курс тенге к доллару США составил 404,07 тенге за доллар США, укрепившись за месяц на 1,8%.

Общий объем операций по валютной паре тенге – доллар США за месяц составил 11,3 млрд долл. США, в том числе объем биржевых торгов на Казахстанской фондовой бирже – 2,1 млрд долл. США, объем операций на внебиржевом валютном рынке – 9,2 млрд долл. США. В общем объеме операций на внебиржевом рынке доля одного дочернего банка составила 78,8% или 7,2 млрд долл. США (в мае 2020 года – 72,4% или 5,3 млрд долл. США), что было связано с хеджированием им собственного капитала от валютных рисков. Данные операции проводятся внутри банковской группы и не влия-

ют на соотношение спроса или предложения иностранной валюты на внутреннем валютном рынке.

В июне 2020 года население купило на нетто-основе наличную иностранную валюту на сумму, эквивалентную 193,4 млрд тенге (в мае 2020 года – 146,2 млрд тенге). Основной объем расходов был направлен на покупку долларов США – 73,2% или 141,5 млрд тенге, российских рублей – 20% или 38,6 млрд тенге, евро – 6,6% или 12,7 млрд тенге. По сравнению с предыдущим месяцем данные расходы увеличились на 32,2%. В разбивке по видам валют расходов на покупку долларов США возросли на 29,8%, расходы на покупку российских рублей – на 30,8% и расходы на покупку евро – в 1,7 раз.

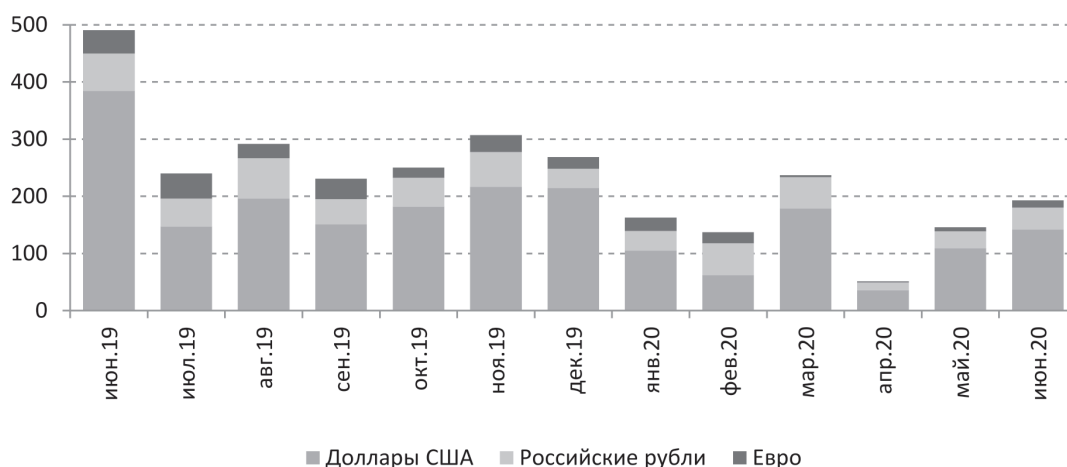
### 5. Депозитный рынок по итогам июня 2020 года

Объем депозитов резидентов в депозитных организациях на конец июня 2020 года составил 19 867,4 млрд тенге, увеличившись за месяц на 1,0%. Депозиты юридических лиц выросли на 1,4% до 10 171,4 млрд тенге, депозиты физических лиц – на 0,5% до 9 695,9 млрд тенге.

Объем депозитов в нацио-

<sup>3</sup> Для построения кривой доходности была применена методика определения функции доходности государственных ценных бумаг Республики Казахстан, опубликованная на официальном сайте Казахстанской фондовой биржи.

График 4. Динамика нетто-продаж наличной иностранной валюты обменными пунктами, млрд тенге



национальной валюте за месяц увеличился на 3,0% до 11 924,5 млрд тенге, в иностранной валюте уменьшился на 1,8% до 7 942,9 млрд тенге. Уровень долларизации на конец июня 2020 года составил 40,0% (в декабре 2019 года – 43,1%).

Депозиты юридических лиц в национальной валюте в июне 2020 года выросли на 3,2% до 6 209,3 млрд тенге, в иностранной валюте уменьшились на 1,1% до 3 962,1 млрд тенге (39,0% от депозитов юридических лиц).

Депозиты физических лиц в тенге увеличились на 2,7% до 5 715,2 млрд тенге, в иностранной валюте уменьшились на 2,5% до 3 980,8 млрд тенге (41,1% от депозитов физических лиц).

Объем срочных депозитов составил 13 504,6 млрд тенге, сократившись за месяц на 0,5%. В их структуре вклады в национальной валюте составили 8 067,8 млрд тенге, в иностранной валюте – 5 436,9 млрд тенге.

Средневзвешенная ставка вознаграждения по срочным депозитам в национальной валюте небанковских юридических лиц составила 7,6% (в июне 2019 года – 7,2%), по депозитам физических лиц – 9,9% (9,4%).

#### 6. Кредитный рынок по итогам июня 2020 года

Объем кредитования банками экономики на конец июня 2020 года составил 13 927,1 млрд тенге, уменьшившись за месяц на 0,3%. Объем кредитов юридическим лицам уменьшился на 2,0% до 7 141,0 млрд тенге, физическим лицам увеличился на 1,5% до 6 786,1 млрд тенге.

Объем кредитов в национальной валюте за месяц увеличился на 0,9% до 11 742,5 млрд тенге. В их структуре кредиты юридическим лицам снизились на 0,1%, физическим лицам увеличились на 1,6%. Объем кредитов в иностранной валюте уменьшился на 6,2% до 2 184,6 млрд тенге. В их струк-

туре кредиты юридическим лицам уменьшились на 6,2%, физическим лицам – на 8,1%. Удельный вес кредитов в тенге на конец июня 2020 года составил 84,3% (в декабре 2019 года – 83,4%).

Объем долгосрочных кредитов за месяц уменьшился на 0,4% до 11 875,8 млрд тенге, объем краткосрочных кредитов увеличился на 0,4% до 2 051,3 млрд тенге.

Кредитование субъектов малого предпринимательства за июнь 2020 года увеличилось на 2,1% до 2 147,9 млрд тенге (15,4% от общего объема кредитов экономике).

В отраслевой разбивке наиболее значительная сумма кредитов банков экономике приходится на такие отрасли, как промышленность (доля в общем объеме – 13,5%), торговля (12,0%), строительство (5,0%) и транспорт (3,6%).

В июне 2020 года средневзвешенная ставка вознаграждения по кредитам, выданным в национальной валюте небанковским юридическим лицам, составила 11,0% (в июне 2019 года – 11,7%), физическим лицам – 16,9% (в июне 2019 года – 17,3%).

#### 7. Платежные системы по итогам июня 2020 года

По состоянию на 1 июля 2020 года на территории Республики Казахстан функционируют 17 платежных систем, в том числе платежные системы Национального Банка, системы денежных переводов, системы платежных карточек.

За июнь 2020 года через платежные системы Национального Банка (Межбанковскую систему переводов денег и Систему межбанковского клиринга) было проведено 3,7 млн транзакций на сумму 67,4 трлн тенге (по сравнению с маем 2020 года увеличение по количеству составило 21,4%, по сумме – 20,6%). В среднем

за день через указанные платежные системы проводились 169,3 тыс. транзакций на сумму 3,7 трлн тенге. На 1 июля 2020 года выпуск платежных карточек в Республике Казахстан осуществляли 22 банка и АО «Казпочта», общее количество эмитированных и распространенных платежных карточек составило 40,2 млн единиц. Из них в июне 2020 года 53,6% платежных карточек были использованы держателями при проведении безналичных операций и (или) операций по снятию денег.

С использованием платежных карточек казахстанских эмитентов за июнь 2020 года проведено 254,7 млн транзакций на сумму 4,3 трлн тенге (по сравнению с маем 2020 года количество транзакций увеличилось на 14,1%, сумма – на 14,6%). Доля безналичных платежей в общей структуре операций с использованием платежных карточек казахстанских эмитентов выросла по количеству до 89,8% (в мае 2020 года – 65,3%), по объему – до 89,0% (в мае 2020 года – 64,8%).

В июне 2020 года общий объем отправленных через международные системы денежных переводов денег составил 0,3 млн переводов на сумму 96,8 млрд тенге. Рост объема переводов денег по сравнению с маем 2020 года составил 29%. Из общего объема отправленных переводов за пределы Казахстана направлено 84,5% от общего количества (0,3 млн транзакций) и 95,8% от общей суммы (92,8 млрд тенге) транзакций. По Казахстану через системы денежных переводов проведено 15,5% от общего количества (0,05 млн транзакций) и 4,2% от общей суммы (4,0 млрд тенге). Из-за рубежа через международные системы денежных переводов было получено 0,1 млн транзакций на сумму 26,3 млрд тенге.

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК РК

**8. Пенсионная система по итогам июня 2020 года**

Пенсионные накопления вкладчиков (получателей) по состоянию на 1 июля 2020 года составили 11 786,5 млрд тенге, увеличившись за январь-июнь 2020 года на 986,0 млрд тенге или на 9,1%.

За январь-июнь 2020 года произошло увеличение «чистого» дохода от инвестирования пенсионных активов на 543,3 млрд тенге до 4 877,0 млрд тенге на 1 июля 2020 года.

Количество индивидуальных пенсионных счетов вкладчиков по обязательным пенсионным взносам (с учетом ИПС, не имеющих пенсионные накопления) на 1 июля 2020 года составило 10,9 млн счетов.

Сумма пенсионных выплат за январь-июнь 2020 года составила 82,2 млрд тенге.

Основную долю совокупного инвестиционного портфеля ЕНПФ на 1 июля 2020 года занимают государственные ценные

бумаги Республики Казахстан и негосударственные ценные бумаги эмитентов Республики Казахстан (41,8% и 26,9% от общего объема пенсионных активов соответственно).

**Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:**

+7 (717) 2 775 205

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)

# Более 2 700 золотых слитков приобрели жители страны в июле 2020 года

В июле 2020 года жители страны приобрели у банков второго уровня и небанковских обменных пунктов 2 712 мерных слитков общим весом 113,1 кг.

Золотые слитки представлены в пяти разновидностях: 5, 10, 20, 50 и 100 г. Наибольшей популярностью среди покупателей пользуется слиток весом 10 г. Его доля от общего объема продаж составляет 27% – 8 206 штук. Далее следуют 100-граммовые – 6 491 штук (21%), 5-граммовые

Атырау (16%), Нур-Султан (10%) и другие регионы (20%).

На обратный выкуп с момента запуска Программы принято 114 мерных слитков общей массой 3 кг. Это связано с тем, что золотые слитки являются долгосрочным инструментом инвестирования и накопления сбережений. Главный фактор обеспечения ликвидности рынка золотых слитков – это возможность обратного выкупа слитков банками и небанковскими

Напоминаем, что каждый слиток выпускается с защитными элементами (зеркальная поверхность слитков, микротекст и рельефный гурт) и в специальной упаковке, которая защищает слитки от механических повреждений и позволяет легко проверить вскрылась упаковка или нет. Защитная упаковка также является сертификатом качества слитка. Поэтому рекомендуется хранить слиток бережно и не вскрывать упаковку.

В июле 2020 года жители страны приобрели у банков второго уровня и небанковских обменных пунктов

**2 712**

мерных слитков



общим весом

**113,1** кг

Всего с 2017 года продано

**30 855**

золотых слитков



общим весом

**1,1** т.

– 6 326 штук (20%), 20-граммовые – 6 045 штук (20%), 50-граммовые – 3 787 штук (12%).

Лидером среди регионов по покупке слитков является город Алматы (54% от общего количества реализованных слитков), далее следуют

обменными пунктами с выплатой денег клиенту «день в день».

В настоящее время купить и обратно продать золотые слитки можно в Halyk Bank, Евразийский Банк, Jysan Bank, Банк ЦентрКредит, а также в небанковских обменных пунктах.

Программа по продаже и выкупу мерных слитков аффинированного золота для населения была запущена Национальным Банком Республики Казахстан в 2017 году. Всего с 2017 года продано 30 855 золотых слитков общим весом 1,1 т.



**Финансовые показатели банков второго уровня<sup>1</sup> по состоянию на 01.07.2020 г.**

№	Наименование банка	Активы	Судный портфель <sup>2</sup>			в том числе			Сумма просроченной задолженности по кредитам, включая просроченное вознаграждение <sup>3</sup>	Провизии, сформированные по судному портфелю в соответствии с требованиями МСФО	Обязательства	из них вклада		Привлечение текущих доходов (расходов) над текущими расходами (доходами) после уплаты подоходного налога	
			всего	Кредиты с просрочкой платежей <sup>4</sup>		в том числе		физических лиц				юридических лиц			
				сумма	доля в кредитах	сумма	доля в кредитах								
1	АО "Народный Банк Казахстана"	9 344 375 525	4 514 610 926	128 349 017	427 964 085	9,48%	308 864 269	6,84%	528 015 132	7 946 941 281	3 389 847 861	3 320 499 943	1 397 434 244	144 841 917	
2	ДБ АО "Сбербанк"	2 653 213 707	1 519 612 260	8 999 999	169 818 151	11,18%	100 634 324	6,62%	85 025 602	2 390 079 403	796 622 248	984 106 116	263 134 304	28 650 893	
3	АО "FortBank"	2 046 517 737	742 330 757	31 200 000	103 992 701	14,01%	51 971 078	7,00%	57 195 156	1 819 183 019	529 093 846	785 693 350	227 334 718	28 113 450	
4	АО "KASPI BANK"	2 479 291 176	1 387 382 196	26 606 024	128 102 587	9,23%	103 885 642	7,49%	112 192 105	2 171 079 895	1 705 520 318	177 374 813	307 111 403	108 094 874	
5	АО "Банк ЦентрФинанс"	1 645 269 038	1 173 226 546	55 101 002	132 634 453	11,31%	70 246 945	5,99%	58 545 685	1 269 948 471	1 522 999 672	469 820 154	122 269 366	4 786 386	
6	АО "АТФБанк"	1 367 750 622	887 993 767		141 176 674	15,90%	63 606 060	7,16%	65 810 294	1 235 846 109	335 684 904	522 014 065	131 904 513	1 545 591	
7	АО "Жилстройсбербанк Казахстана"	1 476 701 765	1 085 138 052	13 941 022	23 245 289	2,14%	3 545 830	0,33%	1 561 553	1 222 712 768	897 543 558	59 084 228	253 988 997	16 481 489	
8	АО "Yusan Bank"	1 418 048 999	824 659 946	45 572 745	411 364 944	49,88%	384 101 574	46,58%	431 060 738	1 185 467 557	432 064 962	299 927 823	232 581 442	5 619 330	
9	АО "Евразийский Банк"	1 159 816 120	654 452 779	20 000 008	88 644 090	13,54%	60 160 506	9,19%	77 079 155	1 051 361 309	428 658 311	411 852 111	108 454 811	2 434 168	
10	АО "Ситибанк Казахстан"	886 300 809	86 287 272						228 464	750 079 682	6 404 356	712 992 994	136 221 127	26 272 978	
11	АО "Банк Банк РВК"	718 920 136	469 357 334	24 267 994	82 837 030	17,65%	43 008 140	9,16%	50 741 475	627 613 121	196 154 903	188 420 096	91 307 015	3 740 146	
12	АО ДБ "Эльфа-БАНК"	692 435 392	326 851 174	19 000 000	17 759 809	5,43%	8 768 952	2,68%	8 974 821	10 406 029	597 615 892	324 485 956	94 819 500	16 532 192	
13	АО "Алтын Банк" (JSC China Citic Bank Corporation Ltd)	560 083 645	210 132 630		6 317 560	3,01%	1 431 531	0,68%	595 581	4 818 607	498 376 170	118 691 848	61 707 475	7 549 704	
14	ДБ АО "Банк Хорум Кредит"	434 253 972	310 677 020		29 222 491	9,41%	12 336 699	3,97%	15 508 430	342 606 977	105 700 077	44 034 684	91 646 995	11 849 847	
15	АО "Нурбанк"	422 651 712	212 012 342	16 600 000	33 596 328	15,85%	23 400 449	11,04%	35 453 654	374 453 076	85 156 997	173 058 342	48 198 636	39 298 428	
16	АО ДБ "БАНК КИТАЙ В КАЗАХСТАНЕ"	272 471 681	32 280 005		658 260	2,04%	637 379	1,97%	799 218	222 856 674	2 881 956	213 360 095	49 615 007	3 904 350	
17	АО АО Банк ВТБ (Казахстан)	270 815 594	132 754 401		9 860 196	7,43%	8 163 334	6,15%	9 855 620	246 453 398	29 053 820	155 639 130	24 362 196	2 883 740	
18	АО "ТШБ Котая в Алматы"	179 719 827	63 922 833							151 286 223	3 911 193	130 930 113	28 433 604	2 487 570	
19	АО "Телат Банк"	97 076 136	83 603 059		51 821 556	61,99%	29 756 458	35,59%	51 764 969	18 653 176	80 280 552	21 494 915	16 795 584	4 568 767	
20	АО "Банк Kassa Nova" (ДБ АО "FortBank")	118 448 240	62 482 177		16 505 222	26,42%	4 393 720	7,03%	5 123 234	3 821 022	100 140 022	32 732 156	18 308 218	1 153 426	
21	АО ДБ "КЗИ БАНК"	96 528 382	74 896 886	16 700 000	1 392 886	1,86%	687 176	0,92%	440 962	64 879 730	8 952 881	52 359 302	31 648 652	1 811 989	
22	АО "Capital Bank Kazakhstan"	67 103 494	49 923 265		49 437 435	99,03%	48 318 375	96,79%	41 419 144	12 655 746	48 113 015	23 468 129	18 990 479	1 620 199	
23	АО "AsiaCredit Bank (ДавирКредит Банк)"	59 002 666	39 395 555		21 177 035	53,75%	19 767 329	50,18%	10 065 549	8 861 401	42 658 007	20 126 244	16 344 659	1 040 863	
24	АО "Шинкан Банк Казахстана"	44 922 284	14 799 176		466 047	3,15%	72 711	0,49%	72 746	30 102 069	5 251 203	19 135 363	14 820 215	514 449	
25	АО "Исламский Банк "Al Hilal"	46 895 537	15 770 242		36	0,00%			55	274 342	29 601 880	16 972 660	17 293 657	-38 736	
26	АО "ИБ "Занай-Банк"	23 336 820	14 174 148		4 804 843	33,90%	633 309	4,47%	600 054	10 051 337	26 320	3 772 470	13 285 483	630 149	
27	АО ДБ "НБ Пакистан" в Казахстане	4 894 925	3 787 286	2 869 548	865 274	22,85%	865 274	22,85%	1 059 024	598 156	124 387	328 539	4 296 769	11 376	
<b>Итого:</b>		<b>28 585 845 941</b>	<b>14 992 513 034</b>	<b>409 207 359</b>	<b>1 953 666 982</b>	<b>13,03%</b>	<b>1 349 257 064</b>	<b>9,00%</b>	<b>1 424 161 124</b>	<b>1 876 108 604</b>	<b>24 763 536 872</b>	<b>9 849 770 379</b>	<b>9 447 951 304</b>	<b>3 822 309 069</b>	<b>373 463 021</b>

<sup>1</sup> Информация подготовлена на основании нелицензионированных отчетов, предоставленных банками второго уровня.  
<sup>2</sup> Кредиты по линии счета по группе счетов 1300 "Даны, предоставленные другим банкам", 1400 "Требования к клиентам", 1460 "Операции "Обратные РЕПО" с клиентами (бухгалтер)", без учета счетов депозитов (счета 1310, 1311, 1410, 1411), счетов депозитов и арривов (счета 1312, 1313, 1412, 1413, 1414, 1415) и счетов гарантий (счета 1319, 1418, 1419).  
<sup>3</sup> Кредиты, по которым имеется просроченная задолженность на основании документа (бухгалтер) записанному вознаграждению.  
<sup>4</sup> Кредиты, по которым имеется просроченная задолженность свыше 90 дней по основному плану (бухгалтер) записанному вознаграждению.  
<sup>5</sup> Просроченная задолженность по кредитам, включая просроченное вознаграждение по кредитам, составлено в соответствии с требованиями банковских счетов.

# Как искусственный интеллект меняет финансовую сферу

*Консерватизм больше не в моде – искусственный интеллект (Artificial Intelligence, AI) стремительно меняет бизнес-ландшафт финансовой отрасли. О ключевых трендах, которые определяют будущее отрасли, рассказывает финансовый директор VR\_Bank Роман РОМАШЕВСКИЙ*

Мечта об интеллектуальных роботах-помощниках возникла задолго до появления первых компьютеров. С тех пор компании ведут активный поиск способов обучить компьютер, роботизированную технику, аналитическую систему мыслить разумно как человек с тем, чтобы получить конкурентное преимущество на рынке.

Эксперименты по искусственному интеллекту с 2012 года показывают экспоненциальный рост вычислительных мощностей, технологии AI позволяют принимать решения быстрее, точнее и дешевле, чем это делает человек. Пока эта тенденция сохраняется, можно ожидать появление продуктов, выходящих за пределы текущих возможностей.

В туризме AI позволяет разработать персонализированные предложения по датам поездок, маршрутам, стоимости билетов и бронированию номеров, предотвратить мошеннические транзакции.

Парктрон, расширенные функции круиз-контроля и многие другие опции, призванные сделать управление автомобилем легче и



безопаснее также основаны на AI. Искусственный интеллект приблизил появление автомобилей с автономным управлением.

AI является ядром виртуальных ассистентов типа Apple Siri, Google Now, Amazon Alexa, а также сервисов рекомендаций онлайн-магазинов. Искусственный интеллект сортирует контент по предпочтениям пользователей сети и популярности, распознает речь, фильтрует и блокирует

ет спам, идентифицирует людей по селфи, сетчатке глаза и другими способами.

## Цифровые рельсы

Искусственный интеллект обещает стать высшим национальным технологическим приоритетом. Буквально несколько дней назад на совещании по вопросам развития IT-отрасли президент поручил правительству ускорить подготовку пошагового плана реализации утвержденной в 2019



**ТЕНДЕНЦИИ**

году стратегии развития искусственного интеллекта.

В России рынок AI формируется. По оценкам аналитического агентства IDC, объем российского рынка искусственного интеллекта в 2019 году составлял \$139 млн, а к 2023 году может вырасти на 30%. Объем мирового рынка искусственного интеллекта составляет \$36 млрд. Доля AI в течение ближайших 2-3 лет будет увеличиваться, данная технология станет неотъемлемой частью любой отрасли. Такие выводы приводит АБВУУ.

Аналитики IDC прогнозируют, что пандемия и вынужденная изоляция, обеспечат дополнительный импульс развитию технологий искусственного интеллекта. К тому же вычислительные мощности ежегодно становятся дешевле и доступнее с развитием облачных сервисов (AWS, Microsoft, Mail. Ru Cloud Solutions).

Спад в экономике подтолкнет консервативную финансовую сферу к кардинальному переосмыслению роли AI в развитии бизнеса. В ближайший год мы можем увидеть рост объема финансирования на создание цифровых продуктов, в том числе венчурное инвестирование в финтех стартапы.

**Трейдинг**

Фондовый рынок идеален для эффективного функционирования AI, ведь из него можно извлечь терабайты информации. Алгоритмы AI могут делать прогнозы на основе данных прошлых лет, объединять информацию в режиме реального

времени, выявлять закономерности изменения цен, предлагать портфельные решения для инвесторов с разным аппетитом к риску.

AI помогает инвестиционным компаниям автоматизировать процедуру due diligence и выбирать оптимальные активы для инвестирования.

Дальнейшая цифровая трансформация розничного сегмента брокерского бизнеса будет основным драйвером рынка. Искусственный интеллект будет все шире использоваться брокерами для предоставления клиентам рекомендаций по формированию портфеля инвестиций, развитию чат-ботов.

**Риск-менеджмент**

Финансовый сектор использует решения на основе AI чаще всего при оценке кредитного риска и в смежных сферах. По данным Эксперт РА, наибольший финансовый эффект от искусственного интеллекта банки ждут в таких сферах, как выявление мошеннических транзакций, взыскание задолженности и кредитный скоринг, – именно их банки чаще всего включают в тройку самых перспективных направлений для внедрения технологий.

Оценить потенциального заемщика AI сможет быстрее и точнее, чем аналитик, учитывая при этом больше параметров. В отличие от человека, машина никогда не будет предвзятой. Уровень развития технологий в российских финансовых компаниях позволяет выявлять мошенничество еще до того, как

оно произойдет, проверять транзакции всех портфелей банка, не оказывая влияние на скорость их проведения.

Часто заемщикам предлагается дать согласие на обработку персональных данных и данных сотового оператора. Использование альтернативной аналитики, например, объема переданных и полученных данных в роуминге, частоты поездок за рубеж, потребляемого контента, позволяет кастомизировать услугу.

Если за розничным клиентом тянется шлейф из Big Data, то сделать встречное предложение корпоративному клиенту намного сложнее. При помощи AI банки оценивают взаимозависимость клиентов и выходят на новых. Позволить себе такой подход пока могут банки с очень большой клиентской базой.

**Консультационные услуги**

Искусственный интеллект, машинное обучение в финансовых компаниях выходит за рамки бэк-офисных функций.

Интеллектуальные системы отслеживают доходы, основные текущие расходы и привычки, а также предлагают оптимизированный план и финансовые советы, которые позволяют людям достичь своих финансовых целей.

Рынок движется к совершенствованию цифровых помощников и приложений. Интеллектуальные машины смогут планировать и выполнять краткосрочные и долгосрочные задачи, от оплаты счетов до подготов-

## ТЕНДЕНЦИИ

ки налоговых деклараций. Компании выстраивают прямую связь с пользователем через платежный кошелек, привязанную банковскую карту, аккаунт в соцсети.

Используют AI для создания алгоритмов, помогающих анализировать фискальные данные. С согласия клиента, рассчитывают на их основе кредитные предложения, могут предоставить полную картину о расходах клиента, выступая в качестве личного финансового менеджера.

Можно ожидать появления предложений на основе AI по автоматизации бухгалтерского учета, финансовой отчетности уже для самих банков. До сих пор многие пользуются пакетными предложениями или собственными разработками.

#### Чат-боты

Активное проникновение чат-ботов стало новым явлением в финансовой сфере во всем мире. В течение последних двух лет рынок чат-ботов, поддерживающих технологию NLP (понимание естественного языка) активно растет. Согласно оценкам Just AI, по итогам 2023 года его объем может достигнуть 33 млрд руб.

В формат чат-общения могут быть переведены почти все ключевые процессы взаимодействия клиента с компанией. Это позволит максимально адаптировать customer journey под конкретного клиента, оперативно ответить на клиентский запрос, повысить конверсию при продаже. Замещение

человека чат-ботом избавит от неточностей, связанных с принятием решения человеком, снизит нагрузку на call-центр.

Будущее за виртуальными помощниками с новым функционалом, например, позволяющим не открывая приложение, голосом осуществить банковский платеж, отдать распоряжение брокеру купить или продать акции.

#### Антифрод-меры

Наилучшим образом технологии AI себя зарекомендовали в области безопасности и предотвращения мошенничества.

Российские банки успешно экспериментируют с искусственным интеллектом. Собственные системы фрод-мониторинга позволяют отслеживать мошеннические операции, снижать риски неосознанной передачи клиентами своих данных злоумышленникам, анализировать корпоративную инфраструктуру на предмет уязвимости и критических точек.

Системы обнаружения мошенничества анализируют поведение клиентов, местонахождение и покупательские привычки. Стоит ожидать развития технологии поведенческого анализа, которая изучает характерные особенности клиента при каждом посещении личного кабинета. Использование этой технологии в системах защиты информации станет повсеместным для сотрудников сферы информационной безопасности.

#### Что дальше

Отставание во внедрении технологий сегодня ставит под вопрос выживание компаний, догнать лидеров инноваций без значительного уровня инвестиций уже не представляется возможным.

Без сомнения, искусственный интеллект – будущее финансовой сферы. Прогнозы относительно развития приложений, чат-ботов и других решений на основе AI самая горячая тема в наши дни.

Искусственный интеллект позволит крупным компаниям и банкам сократить затраты на обслуживание клиентов, а также работу с подрядчиками – автоматизировать платежи, проведение тендеров для подбора оптимальных продуктов, минимизировать сопутствующие издержки.

Вместе с тем, открытым остается вопрос создания благоприятного правового режима для развития технологий, этических норм взаимодействия человека и AI, обучения квалифицированных кадров в области работы с данными. AI представляет потенциальную угрозу для неприкосновенности частной жизни, были прецеденты, когда технологии использовались для профилирования людей. Более того, будущее AI напрямую связано со сбором и обработкой персональных данных.

И это только часть вопросов, на которые предстоит ответить профессиональному сообществу на пути перехода к цифровой экономике.

## После завершения самоизоляции поведение клиентов прежним не будет

*Стремительное развитие ситуации с распространением коронавируса внесло существенные изменения в привычную жизнь. Пожалуй, нет ни одной отрасли, которую пандемия так или иначе не коснулась. Не остался в стороне и банковский сектор, а особенно - очень чувствительный к резким переменам розничный бизнес. Об изменении поведения розничных клиентов в условиях ограничительных мер, большем акценте на развитии дистанционных продуктов, пересмотре планов по развитию розничной сети и запуске цифровой инвестиционной платформы в интервью «Интерфаксу» рассказал первый вице-президент, член правления Газпромбанка **Алексей ПОПОВИЧ**.*

— Газпромбанк в 2019 году увеличил розничный кредитный портфель и средства физлиц на 20%. В этом году таких темпов роста уже не будет, какую динамику вы закладываете?

— В текущем году, несмотря на непростую ситуацию с пандемией, мы сохраняем план роста как в активах, так и пассивах в рознице. По отношению к 2019 году будет меняться структура продуктов и каналов привлечения, но изменения не будут глобальными, и мы продолжим следовать своей стратегии.

Если говорить про портфель активов, то мы, например, планируем, с одной стороны, сохранить уже традиционную лидирующую позицию по ипотечному кредитованию, но с другой - сильно изменим каналы привлечения клиентов, сместив фокус на цифровое привлечение, оформление и регистрацию ипотечных сделок. При этом мы продолжаем наращивать долю без-



залоговых кредитных продуктов, понимая, что потенциал роста у банка на рынке еще велик. Из основных приоритетов - рост объемов выдач потребительских кредитов год к году более чем на 50%, хотя

уже в 2019 году по этому показателю мы уверенно вошли в пятерку лидеров.

Также мы делаем большой фокус на развитие кредитно-карточного бизнеса. Ранее Газпромбанк никогда в этом

## ИНТЕРВЬЮ

направлении активно себя не позиционировал, и сейчас мы прикладываем достаточно большие усилия для полного перезапуска этого направления, готовимся в ближайшее время представить новый флагманский продукт по кредитным картам. Также активно переходим на развитие в формате клиентских путей, переводим сервисные операции, а также процесс оформления и выпуска карты end-to-end в цифровые каналы - это должно позволить нам в четыре раза увеличить портфель по кредитным картам на горизонте года. Технологически мы к этому готовы и с июля запускаем полностью виртуальную эмиссию кредитных карт, с августа - дебетовых. Новым же для банка клиентам карты уже доставляются курьерами.

Что касается детальных прогнозов по рынку розничных продуктов в целом, их пока давать рано, так как еще окончательно не закончился режим карантина. Многие эксперты говорят о возможности второй волны коронавируса.

**— Виртуальные карты банк в основном будет предлагать существующим клиентам и, в первую очередь, зарплатным?**

— У банка два типа виртуальных карт. Есть неименные карты мгновенного выпуска для новых клиентов, которые выпускаются в небанковском приложении. Этот проект мы реализуем вместе с «Газпром нефтью». Клиент заходит в приложение «Газпром нефти» и за 15 секунд, введя номер телефона и ФИО, выпускает себе карту, а затем при покупках на автозаправках

держатель получает бонусы. Эту уникальную технологию мы применяем с августа прошлого года. Портфель уже превысил полмиллиона карт. Мы будем расширять эту программу в рамках сотрудничества с «Газпром нефтью», а еще планируем встраивать эту технологию в приложения других наших партнеров и создавать совместные виртуальные карты. Сейчас активно прорабатываем подобный проект с крупнейшими лидерами из других направлений бизнеса. Планируем такие карты внедрить уже в этом году с рядом ключевых партнеров.

Про текущих клиентов банка я уже сказал ранее, что им будет доступна цифровая эмиссия карт в мобильном банке уже этим летом.

**— Газпромбанк в начале февраля запустил выдачу нецелевых кредитов на покупку автомобилей. Успела ли эта программа развернуться, был ли спрос на нее? Будет ли банк ее и дальше развивать?**

— Мы запустили продукт в феврале. Протестировали процесс, поняли, что нужно доработать. В течение двух месяцев процесс докрутили, сделали его простым для клиентов и в июне перезапустили этот продукт в федеральном масштабе. Сейчас такой автокредит можно оформить в 31 городе, с 1 июля охватим 62 города, до конца года - 160 городов. Мы принимаем сотни заявок в день, хотя по выдачам пока судить сложно. Была проблема с восстановлением работы автодилеров в связи с периодом самоизоляции. Получить автокредит

можно было, но было невозможно купить машину. Сейчас автодилеры начали работать по всей стране. Также автопроизводители вместе с дилерами запустили процесс онлайн-бронирования автомобилей. Таким образом, весь процесс приобретения автомобилей в нашей стране движется в сторону цифровизации. По этому тренду пошли и мы: наш процесс оформления автокредита не требует визита в офис банка, и фактически с клиентом сотрудник банка видится лишь один раз, когда привозит карту, на которую зачисляется кредит. Далее клиент волен выбрать любой дилерский центр, марку и модель автомобиля и самостоятельно производить покупку. Также передача в залог автомобиля не является обязательной и совершается по желанию клиента. Учитывая современные тенденции, мы безусловно продолжим развитие программы автокредитования.

**— Банк особо не перенастраивал систему оценки рисков розничных клиентов в связи с текущей ситуацией? Не стали применять более консервативный подход?**

— Глобально риск-метрики именно в период пандемии мы не пересматривали. Уже сейчас риск-модели банка работают на базе микросегментации: в режиме онлайн мы смотрим все сегменты, с которыми работаем. Если наблюдается вызревание рисков или ухудшение ситуации с просроченной задолженностью, то безусловно производится коррекция. Адаптация модели к текущей ситуации

## ИНТЕРВЬЮ

в период пандемии была, но без резких движений: банк не принимал решений о приостановке кредитования или прекращении работы с новыми клиентами. Более того, мы активно привлекаем новых клиентов: сейчас как раз мы запустили федеральную рекламу нашего нового флагманского продукта - кредит по ставке от 7,2%, также планируем рекламную кампанию по ипотеке.

**— Существенного ухудшения качества розничного портфеля вы тоже пока не наблюдаете?**

— Газпромбанк, как и большинство кредитных организаций, в период начала пандемии наблюдал рост просроченной задолженности, связанный как с ухудшением финансового положения клиентов, работающих в наиболее пострадавших отраслях экономики, так и с вводом режима самоизоляции и карантина: клиенты лишней раз старались не выходить из дома, чтобы не подвергать риску себя и близких.

Далее этот рост перешел в увеличение заявок на реструктуризацию, в том числе благодаря своевременно запущенной государственной программе помощи заемщикам по 106-ФЗ. Сейчас же можно констатировать стабилизацию ситуации: рост просроченной задолженности у нас вышел на плато, а поток заявок на реструктуризацию снизился более чем в три раза.

Что касается цифр по реструктуризации розничных кредитов, то мы приняли 5 тысяч заявок по 106-ФЗ и столько же в рамках собственной

программы банка. Итого за два месяца - 10 тысяч заявок, что немало, но мы готовились к гораздо большей активности клиентов в этом направлении. В последние две недели, помимо существенного снижения интереса клиентов к реструктуризации, мы наблюдаем устойчивый тренд по отказу заемщиков от ранее запрошенных у банка реструктуризаций, что также говорит об улучшении ситуации.

**— Какую часть кредитного портфеля Газпромбанка составляют эти 10 тысяч заявок?**

— Доля незначительна. Если взять общий объем портфеля, то это около 1%.

**— Вы говорили, что оттока розничных средств в Газпромбанке не наблюдается. А приток есть?**

— Да, совокупные пассивы розничного бизнеса за пять месяцев выросли более чем на 45 млрд рублей. Не было ни одного месяца, когда пассивы физических лиц снижались. В мае портфель вкладов немного вырос - чуть более чем на 1 млрд рублей. В моменте у нас происходит снижение срочных вкладов, и то незначительное, по причине того, что поведение клиентов меняется. Из-за желания иметь более мобильный инструмент хранения средств большим спросом пользуются накопительные счета. Объем средств на накопительных счетах превысил 60 млрд рублей, и активный рост продолжается. Данная смена приоритета клиентов не уникальна и является общим трендом на рынке.

**— Активно ли ваши клиенты пользуются системой быстрых платежей? Как вы относитесь к подключению Сбербанка к этой системе?**

— Газпромбанк одним из первых подключился к системе быстрых платежей. Более того, мы изначально не вводили комиссию. На текущий момент у нас приток средств по этому каналу превышает отток. В момент старта на эту систему приходился 1% всех переводов, сейчас это 6%.

Изначально Банк России объявил о подключении к этой системе всех системообразующих банков. Поэтому подключение Сбербанка было ожидаемым, это был вопрос времени. Сейчас большому количеству граждан стала доступна возможность перевода средств по очень простой и удобной технологии.

**— Много ли клиентов приходит в банк по единой биометрической системе? Почему эта система не очень активно развивается? Банки по-прежнему ей не доверяют?**

— У нас полное доверие к этим данным. Технология сбора биометрии достаточно серьезная и кропотливая. Это одна из причин, почему так быстро эти данные не собираются. Многие банки сфокусировались на сборе внутренней биометрии, это быстрее, она менее детально. Этого вполне достаточно для внутренней идентификации, но для приема новых для банков клиентов - нет.

Для сбора биометрии в ЕБС требуется подготовка. Процесс пока не то что долгий, но все равно это не 30 секунд. И сотрудники банка,

## ИНТЕРВЬЮ

и клиенты должны понимать, что для сбора такой биометрии потребуется некоторое время.

Сейчас из-за пандемии все процессы сбора биометрии затормозились, потому что требуется физическое присутствие в отделении банка. Мне кажется, это вопрос времени и, наверное, какого-то упрощения технологий. Когда сократится время сбора биометрии, то эта технология точно будет популярна. Особенно после пандемии. Клиенты активно переходят в цифровые каналы. После завершения периода самоизоляции, поведение клиентов прежним не будет, они продолжат совершать операции онлайн. И одним из инструментов смены банка или выбора продукта другого банка, будет, конечно же, использование биометрии.

**— Вы учитываете риск второй волны пандемии? В прогнозы его закладываете?**

— Мы совместно с нашими риск-подразделениями формируем несколько сценариев: от стрессовых и кризисных до умеренных. В них в том числе закладывается вероятность второй волны. Но даже в сценарии осложнения ситуации с пандемией мы себя чувствуем достаточно уверенно по ряду причин. Первая - доля отраслей, пострадавших от коронавируса и в корпоративном, и в розничном бизнесе Газпромбанка, небольшая. Вторая - Газпромбанк во многие направления розничного бизнеса входил одним из последних. Мы учитываем опыт и ошибки наших конкурентов, с точки зрения кредит-

ной политики двигаемся достаточно осторожно, следим за уровнем риска. Например, мы видим рост кредитно-карточного бизнеса, но тут мы только начинаем и движемся от внутренней клиентской базы к внешней планомерно. Безусловно, в сценариях есть возможность осложнения ситуации с пандемией, и в своих прогнозах мы эти факторы учитываем.

**— Еще в 2019 году наблюдался активный приток розничных инвесторов на фондовый рынок, классические вкладчики в условиях снижения ставок стали искать инструменты с большей доходностью. Насколько заметна была эта тенденция среди клиентов банка? Продолжится ли она, по вашему мнению, в будущем? Будет ли банк активнее развивать брокерское направление именно для физлиц?**

— Такую тенденцию мы наблюдаем. В Газпромбанке широкая линейка инвестиционных и инвестиционно-страховых продуктов, и мы активно движемся в онлайн. Мы видим спрос, но, прежде всего, на более консервативные инструменты с фиксированной доходностью, например, облигации. Также большой интерес к паевым инвестиционным фондам.

Что касается перехода в онлайн, то, согласно статистике «Московской биржи», происходит рекордный рост новых регистраций физических лиц и открытия брокерских счетов. В этом направлении мы также активно работаем, уже в конце лета планируем запустить собственную цифровую инвестиционную плат-

форму для физических лиц.

**— В виде приложения?**

— Это будет и мобильное приложение, и веб-версия. Мы к запуску этой платформы готовились почти год.

**— Название вы уже придумали? Традиционно - «ГПБ Инвестиции»?**

— Скоро узнаете - запуск уже через несколько месяцев.

**— Какие продукты банк там будет предлагать? Те же, что и сейчас?**

— Полный перечень инструментов: российские и зарубежные ценные бумаги (акции, облигации), ПИФы, ETF, фьючерсы, также речь идет о допуске на валютную секцию «Московской биржи». Наши конкуренты уже «прорубили окно» в этом направлении. Среди этих приложений сейчас идет борьба за удобство, понятность и уровень сервиса. Зачастую многим клиентам не хватает либо опыта торговли, либо финансового образования, и у них есть страх, что они купят что-то не то. Поэтому мы не просто делаем удобную цифровую платформу для оформления продуктов, но и стараемся дать полезный, понятный сервис с возможностью интуитивно простого процесса обучения клиентов. Важен плавный переход, без агрессивного предложения инвестиционных продуктов клиентам, которые не готовы с точки зрения своего инвестиционного профиля.

**— Будет ли банк ограничивать клиентов в приобретении тех или иных инструментов в зависимости**

## ИНТЕРВЬЮ

**от их квалификации? Может быть, не станете предлагать простым физлицам сложные инструменты...**

— Прежде всего, мы будем делать риск-профилирование клиентов и рекомендовать продукт согласно их риск-профилю, но запрещать клиенту что-то купить, если он настойчиво хочет, мы не будем. Если клиент хочет купить ту или иную ценную бумагу, такую возможность ему необходимо предоставить. Другое дело, что, если речь идет, например, о маржинальной торговле - возможности предоставления кредитного плеча, очевидно, оно будет предоставляться только тем клиентам, которые готовы к этому с точки зрения риск-профиля.

**— Газпромбанк в октябре 2019 года объявил о планах в 2020 году увеличить сеть на 100 отделений (то есть на 25%). Сколько отделений банк успел открыть в первом квартале до начала развития ситуации с коронавирусом? Не поменял банк взгляд на физическое присутствие? Может, уже столько отделений открывать и не нужно...**

— Мы действительно планируем расширение сети офисов обслуживания клиентов, и на то есть весомая причина: у Газпромбанка не совсем традиционно развивалось географическое присутствие офисов, в основном это было связано удобством обслуживания сотрудников корпоративных клиентов банка. В большей степени концентрация приходится на небольшие города Сибири и

Дальнего Востока, Приволжье и Санкт-Петербург. Если говорить про Москву, то большое количество отделений находится в центре и на юго-западе.

Невозможно развивать розницу без активного расширения каналов продаж и присутствия. Львиная доля отделений должна была быть открыта именно в Москве, покрыты оставшиеся районы Санкт-Петербурга и крупные города-миллионники. Ситуация с развитием пандемии, конечно, внесла коррективы. Плюс клиенты охотно идут в цифровые каналы обслуживания. Поэтому программа скорректирована: мы планируем открыть до конца года не 100 отделений, а 48. Порядка 25 офисов откроем в Москве, шесть - в Санкт-Петербурге и остальные в регионах. Ведь пока все равно большая часть клиентов предпочитает обслуживание в офисах. С начала года мы пока открыли восемь офисов.

**— Какая доля клиентов, по вашему мнению, так и не вернется в офисы, а продолжит обслуживаться онлайн после восстановления ситуации?**

— После снятия части ограничительных мер клиентский поток стал активно восстанавливаться. На текущий момент он составляет порядка 30 тысяч клиентов в день против 50 тысяч в пиковые месяцы до введения ограничений. В свою очередь, все зависит от конкретного запроса клиента. Большим спросом пользуется курьерская доставка. В прошлом году мы запустили доставку карт, месяц назад - дистанци-

онное оформление депозитов через данный канал, а с июля планируем доставлять потребительские кредиты. По сути, курьерской доставкой мы покрыли почти весь продуктовый ряд, а до конца текущего года география этого канала будет расширена до 160 городов.

Таким образом, не стоит ожидать докризисных значений по клиентопотоку, многие привыкли пользоваться доставкой и доступными онлайн-сервисами.

**— Были ли какие-то сложности, с которыми банк столкнулся в рознице в связи с развитием пандемии? Как их решал?**

— Глобальных проблем и неожиданных сложностей у нас не возникло. Единственное, что стоит отметить, - это увеличение попыток мошеннических действий со стороны третьих лиц. В свою очередь, благодаря оперативной и слаженной работе внутренних подразделений банка, их число удается существенно снизить. Также мы регулярно напоминаем клиентам о необходимости бдительности, не стоит передавать свои данные третьим лицам.

В целом же цифровая трансформация в банке началась еще два года назад, и основной запуск новых цифровых сервисов и продуктов как раз был запланирован на конец 2019 - начало 2020 года. Мы ускорили внедрение ранее запланированных нововведений, и текущая динамика показателей и скорость восстановления розничного бизнеса Газпромбанка еще раз подтверждает правильность выбранного пути.