



“

В 2016 году мы сделали очередной большой шаг по переводу бизнеса в удаленные и цифровые каналы. Наша задача – создать для клиентов максимально удобные сервисы для ведения безбумажного и безналичного бизнеса, позволяющие быстро и надежно осуществлять все необходимые операции. Переход клиентов в цифровые каналы также положительно сказывается на нашей собственной эффективности. Благодаря тому, что 99 % платежей юридических лиц совершается через Сбербанк Бизнес Онлайн, в 2016 году мы абсолютно безболезненно смогли сократить количество офисов Сбербанка по обслуживанию юридических лиц в стране на тысячу.

Максим Полетаев

Первый заместитель

Председателя Правления

68**баллов**TRIM-индекс
по итогам 2016 года

Корпоративные клиенты

Ключевые показатели и события

В 2016 году Сбербанк инвестировал ресурсы в развитие сегмента, развивал эффективные инструменты и актуальные для корпоративных клиентов продукты и услуги.

Качество обслуживания

Сбербанк уделяет большое внимание уровню удовлетворенности и лояльности корпоративных клиентов.

В 2016 году TRIM-индекс вырос по сравнению с прошлым годом на 1 балл – до 68, – прежде всего, за счет роста уровня удовлетворенности среди клиентов крупного и среднего бизнеса. Оценки клиентов малого и микробизнеса стабильны относительно прошлого года.

Показатели CSI значительно улучшились по большинству продуктов и каналов. Наибольший рост произошел по открытию расчетного счета – на 3 %, осуществлению расчетных операций – на 5 % и «Сбербанк Бизнес Онлайн» – на 7 %.

Показатель «Количество обращений на 1 000 активных клиентов» к концу года составил 10,2. Сбербанк тщательно анализирует проблемные зоны в коммуникации с клиентами и устраняет их. Так, в результате массовых обращений по услуге «Самоинкассация» Сбербанк приступил к внедрению автоматизированной системы «Сириус», которая позволит решать вопросы клиентов по упрощенной схеме в течение часа.

Сбербанк модернизирует претензионную службу, работает с негативными отзывами клиентов по результатам маркетинговых исследований. Проведен пилот со службой поддержки корпоративных клиентов по процедурам комплаенс, который позволил увеличить отклик клиентов на запросы комплаенс в три раза.

Реализован проект «Голос клиента», который трансформирует обратную связь от клиентов и способствует улучшению клиентского опыта и продуктового предложения.

Онлайн-кредитование за один день

В целях повышения качества клиентского сервиса и удовлетворенности клиентов Сбербанк начал рассматривать заявки и предоставлять кредиты дистанционно в режиме онлайн, что позволяет сократить срок предоставления кредита до одного дня.

Кредитный документооборот в дистанционных каналах обслуживания

С развитием дистанционных каналов обслуживания процесс предоставления документов для рассмотрения кредитных сделок и заключения кредитно-обеспечительной документации переведены в электронный вид. Таким образом, коммуникация между Сбербанком и клиентом стала значительно более удобной.

Транзакционный бизнес

Развитие каналов удаленного обслуживания клиентов делает основные сервисы Сбербанка мобильными и дистанционными, а значит более комфортными для клиента, о чем свидетельствует статистика пользователей «Сбербанк Бизнес Онлайн»:

- 1,4 млн клиентов совершают операции в этой системе;
- к концу 2016 года 99 % платежей совершались через «Сбербанк Бизнес Онлайн» Онлайн или его мобильное приложение.

Сегодня через Сбербанк проходит 33 % всех платежей корпоративных клиентов в России. С начала 2016 года клиенты, осуществляющие расчеты внутри Сбербанка, имели возможность рассчитываться с контрагентами в режиме 17 × 7, в четвертом квартале 2016 года – в режиме 20 × 7, в том числе по праздничным дням. На текущий момент более 1 млн клиентов совершают платежи во внеоперационное время. Всего в 2016 году было проведено 9,4 млн транзакций, доля операций во внеоперационное время достигла 11 %. Работа по увеличению времени доступности сервиса до режима 24 × 7 продолжается.

В июле был запущен новый онлайн-сервис: дистанционное открытие второго и последующих расчетных счетов. Теперь клиент может без посещения офиса Сбербанка через «Сбербанк Бизнес Онлайн» открыть эти счета и сразу использовать для расчетов.

В 2016 году Сбербанк реализовал решения, удовлетворяющие потребностям конкретных клиентов сегментов крупного и среднего бизнеса и клиентов CIB. Так, для обеспечения сделки по приобретению компании и погашению кредита был разработан новый продукт «Счет Эскроу» – счет для условного депонирования средств с использованием при наступлении определенных условий. Было предложено еще одно решение, направленное на поддержание крупного инфраструктурного строительства, и получившее название «Залоговый счет»: клиенту предоставлялось обеспечение по сделке в форме залога прав по договору залогового счета.

Сбербанк ведет активную работу по развитию продуктов для клиентов – участников внешнеэкономической деятельности. Сбербанк занимает первое место по объемам внешнеэкономической деятельности в России, осуществляет обслуживание клиентов по широкой линейке продуктов и проводит расчеты более чем по 130 странам в 18 валютах.

В сентябре Сбербанк предложил новую услугу «Таможенные платежи и сервисы», которая дает возможность клиентам оплачивать таможенные платежи самостоятельно либо с использованием брокерской схемы, а также электронно декларировать товары. Услуга полностью дистанционная, подключается удаленно через «Сбербанк Бизнес Онлайн». Ее ключевое преимущество для клиентов – снижение издержек и возможность осуществлять платежи

99 %

платежей
совершается
через «Сбербанк
Бизнес Онлайн»

Nº1

в России по объемам
внешнеэкономической
деятельности

39 %
доля Сбербанка на рынке
корпоративных карт

20 %
доля Сбербанка
на рынке услуг
инкассации

в адрес Федеральной таможенной службы России в онлайн-режиме без резервирования средств на счете. На рынке банковских услуг эта услуга не имеет аналогов.

В октябре запущен новый продукт «Номинальный счет» для учета денежных средств третьих лиц – бенефициаров для дочерней компании «Центр недвижимости от Сбербанка». Услуга является альтернативой банковским ячейкам в сделках с недвижимостью. Использование счета повышает надежность передачи денежных средств между участниками сделок, увеличивает объем привлеченных средств банка и сокращает объем наличности, передаваемой между участниками сделок.

В 2015 году Сбербанк внедрил автоматизированный процесс выплаты страховых возмещений вкладчикам – индивидуальным предпринимателям разорившихся банков из фонда Агентства по страхованию вкладов и с начала 2016 года приступил к таким выплатам. Из 17 тыс. вкладчиков 29 разорившихся банков в Сбербанк обратились 7,4 тыс. индивидуальных предпринимателей.

В течение 2016 года планомерно снижалось количество кассовых операций в точках банковского обслуживания благодаря продвижению корпоративных карт и развитию услуги самоинкассации – взноса наличных через устройства самообслуживания без использования карты. В результате за год количество кассовых операций в точках банковского обслуживания снизилось в два раза.

Доля Сбербанка на рынке корпоративных карт с начала года выросла на 9 п. п. и составила 39 %. Количество карт за год увеличилось вдвое – до 607 тыс. С 2016 года Сбербанк предлагает новую услугу – выпуск корпоративных карт к расчетному счету. Теперь клиент через систему «Сбербанк Бизнес Онлайн» без обращения в офис Сбербанка выпускает карту к уже существующему расчетному счету и полностью управляет ее жизненным циклом: изменяет данные держателя, управляет расходными лимитами карты. По новой технологии массового предвыпуска к началу 2017 года выдано более 326 тыс. таких карт.

Растет популярность услуги «Самоинкассация», которая позволяет пополнить расчетный счет компании через устройство самообслуживания. Воспользоваться услугой можно независимо от места регистрации компании в любом устройстве самообслуживания с функцией приема наличных. Количество таких устройств по всей стране – 55,5 тыс. Более 400 тыс. корпоративных клиентов Сбербанка сдают выручку с помощью данной услуги. Объем операций по услуге за год увеличился на 17 % и составил 61,6 млрд рублей.

Количество операций по услуге выросло до 1,5 млн в месяц. В начале 2017 года Сбербанк запустил пилотный проект по предоставлению услуги «Самоинкассация» с использованием систем «Сбербанк Бизнес Онлайн», «Сбербанк Бизнес» и «Сириус».

В 2016 году Сбербанк снизил свою долю на рынке услуг инкассации на 2 п. п. – до 20 %. Объем проинкассированной выручки составил 5,8 трлн рублей.

Электронный документооборот E-invoicing между Сбербанком и клиентами по предоставлению счетов-фактур за услуги банка и справок стал еще более популярным и востребованным: доля электронных счетов-фактур выросла с 60 до 89 %. С конца 2016 года клиентам стал доступен сервис «Надежный партнер». Он является частью системы «Сбербанк Бизнес Онлайн» и входит в продукт E-invoicing. Этот сервис аккумулирует данные из открытых источников в едином информационном окне и позволяет пользователю проверить актуальность и достоверность сведений о его бизнес-партнерах, оценить их финансовое состояние и благонадежность.

Крупный и средний бизнес

В 2016 году Сбербанк представил крупному и среднему бизнесу новые продукты и сервисы. Так, действующим заемщикам сегмента был предложен «Кредит за 1 день»: краткосрочное кредитование до 1,5 лет и овердрафт. Новым заемщикам, по которым требуется предварительное утверждение рейтинга, были предложены опции краткосрочного кредитования до трех лет и проактивные лимиты.

В 2017 году Сбербанк намерен продолжать внедрение актуальных продуктов для этого бизнес-сегмента.

В 2016 году клиентам Сбербанка был предложен новый сервис – специально разработанный для сегмента крупного и среднего бизнеса мониторинг по таким отраслям, как макроэкономика, агропромышленный комплекс, розничная торговля, строительная отрасль, топливно-энергетический комплекс. Такие обзоры рынка предоставляются ежеквартально на безвозмездной основе и очень востребованы клиентами. Предполагается, что они станут регулярными.

В июне стартовала «Программа 6,5» – льготное кредитование клиентов малого и среднего бизнеса совместно с Корпорацией МСП. За время действия Программы было одобрено 352 сделки и выдано по ним 23,2 млрд рублей.

В 2016 году запущен пилотный проект по отраслевой структуре крупного и среднего бизнеса: проведен отраслевой анализ клиентской базы и рынка, в том числе потенциального, определены доминантные отрасли по регионам. Анализ ситуации позволил сформировать клиентско-продуктовые команды, в состав которых вошли клиентские менеджеры, кредитные инспекторы, менеджеры транзакционных продуктов. В дальнейшем в Сбербанке будет сформирована отраслевая вертикаль крупного и среднего бизнеса во всех головных отделениях.

Малый и микробизнес

В Сбербанке обслуживается 1,56 млн активных клиентов малого и микробизнеса – это 64 % от всех активных компаний данного сегмента в России. В 2016 году число активных клиентов малого и микробизнеса в Сбербанке увеличилось на 3 %.

В среднем каждый клиент данного сегмента пользуется 2,75 продуктами Сбербанка. Как правило, это расчетный счет, дистанционное банковское обслуживание, самоинкассация, корпоративная карта, эквайринг, зарплатный проект, кредит и так далее.

В 2016 году Сбербанк предложил малым предпринимателям новые эффективные инструменты для развития бизнеса – усовершенствованную линейку кредитных продуктов. Так, клиент может рассчиты-

23,2

млрд рублей

выдано по Программе
льготного кредитования
малого и среднего бизнеса

64 %

компаний малого
и микробизнеса России
обслуживаются
в Сбербанке