

«Гарант-Инвест» – «партнерский» банк для своих клиентов

А. ПАНФИЛОВ: ««Партнерский» банк – это банк, который способен не только оказывать своим клиентам классические банковские услуги, но и помогать им в развитии их бизнеса»

беседовала Анастасия Скогорева



Может ли средний по размеру активов и капитала банк успешно развиваться в нынешних рыночных условиях? Какую роль в поддержании стабильности банка играет правильно выбранная бизнес-модель, на чем основывается эффективность банка? На эти и другие вопросы в интервью **NBJ** ответил председатель совета директоров КБ «Гарант-Инвест», президент финансово-промышленной корпорации «Гарант-Инвест» Алексей ПАНФИЛОВ.

NBJ: Алексей Юрьевич, корпорация «Гарант-Инвест» отметила в середине ноября свое 23-летие. Какие периоды в истории деятельности компании были для нее ключевыми?

А. ПАНФИЛОВ: Давайте я прежде всего внесу небольшое уточнение: 23 года именно банку «Гарант-Инвест», в ноябре 1993 года Центральный банк РФ выдал ему лицензию на осуществление банковской деятельности, и, собственно говоря, именно с этого момента и

начался отсчет истории ФПК в целом. На сегодняшний день в корпорацию входит более 20 предприятий и ее бизнес развивается по трем направлениям: банковская деятельность, девелопмент и управление коммерческой недвижимостью и сетевой ретейл.

NBJ: Наверное, у вас за эти годы возникло желание превратить успешный, но средний по размеру активов банк «Гарант-Инвест» в организацию, входящую в топ-10 различных рейтингов?

А. ПАНФИЛОВ: Не буду скрывать, конечно же, искушение ростом – это серьезное искушение. Наверное, нам повезло в том смысле, что мы пережили его в 90-х годах и именно тогда переболели «бизнес-романтизмом». Сейчас «Гарант-Инвест» представляет собой зрелый банк, прошедший несколько кризисов, убедившийся в правильности выбранной им стратегии. И каждый год мы ставим перед собой задачу расти на 10–30%.

NBJ: Это очень неплохие показатели.

А. ПАНФИЛОВ: Да, они считаются хорошими. Анализируя и структуру нашей экономики, и опыт наших коллег, мы пришли к выводу, что нам нужны не резкие взлеты, за которыми могут последовать не менее резкие падения, а поступательное развитие и постепенное улучшение ключевых показателей бизнеса.

NBJ: Неужели и в последние два-три года банку удавалось ежегодно демонстрировать рост на 10–30%?

А. ПАНФИЛОВ: В последние два года, конечно, нам, как и другим участникам банковской системы России, пришлось думать не о росте, а об удержании показателей. Так, и десятипроцентный рост в течение этого периода уже рассматривается нами как очень хороший результат. Но, например, за этот год капитал банка вырос в 1,5 раза за счет докапитализации со стороны акционеров. И главное, пожалуй, то, что нам удалось сохранить свою клиентскую базу, которая является очень лояльной и стабильной, и даже немного нарастить ее за счет клиентов других финансово-кредитных организаций – либо ушедших с рынка, либо показавших недостаточный, с точки зрения их клиентов, уровень надежности и эффективности.

NBJ: Сейчас, наверное, перед всеми участниками российского банковского сектора, независимо от размеров их активов, стоит вопрос, как повысить эффективность своей деятельности. Какие бы вы дали рекомендации своим коллегам?

А. ПАНФИЛОВ: Знаете, нам, наверное, очень повезло, что с момента своего рождения банк «Гарант-Инвест» не был избалован ни высоким уровнем капитала, ни наличием неких эксклюзивных клиентов – например, крупных государственных корпораций. Поэтому мы сразу же ставили во главу угла именно вопрос эффективности нашей деятельности. Собственно говоря, от того, насколько успешно мы решали этот вопрос из года в год, зависели и решения наших акционеров об увеличении капитала банка. Сейчас он составляет 2,4 млрд рублей, в следующем году он возрастет до 3 млрд рублей, а в общем за 23-летнюю историю банка капитал был увеличен 11 раз.

Большую роль в нашем случае, конечно же, играет то, что банк явля-

ется частью финансово-промышленной корпорации «Гарант-Инвест». Мы можем «обкатывать» на предприятиях, входящих в ФПК, новые услуги и продукты, сразу же получая при этом обратную связь. Мы привлекаем на обслуживание партнеров и контрагентов предприятий корпорации, а глубокое знание этих видов бизнеса дает нам конкурентное преимущество.

Особо важный момент и моя постоянная рекомендация – надо обязательно соотносить размер расходов банка, штатного расписания и т.д. с тем местом, который банк занимает в системе. Мы знаем, что у некоторых наших коллег серьезно раздуты штаты, некоторые банки, обладая меньшими активами и капиталом, чем «Гарант-Инвест», содержат громоздкие филиальные сети. Кстати, по мере развития информационных технологий мы видим, что в свое время мы сделали правильный выбор, отказавшись от создания такой сети.

NBJ: Есть устоявшееся мнение, что ИТ развивают в первую очередь крупные игроки.

А. ПАНФИЛОВ: Я бы сказал так: они являются маркет-мейкерами и, конечно же, первыми внедряют все самые современные ИТ-решения. Но это не означает, что малые и средние финансово-кредитные организации плетутся в хвосте. Крупные банки первыми внедряют новые продукты, но они же первыми сталкиваются с их недостатками и недоработками. Малые и средние банки могут выбирать те варианты решений, которые уже оправдали себя и идеально подойдут им.

Например, банк «Гарант-Инвест» использует в своем бизнесе все основные и необходимые информационные и интернет-технологии для обслуживания юридических и физических лиц. Естественно, что мы предоставляем своим клиентам и широкую линейку пластиковых карт, и возможности по совершению электронных платежей с помощью дистанционных каналов.

NBJ: То есть вы тоже считаете, что со временем коммуникации между банками и клиентами станут дистанционными?

А. ПАНФИЛОВ: Где-то да, где-то нет. Мы, например, не хотим, чтобы наши многолетние партнерские отношения с клиентами ушли исключительно в плоскость компьютерного взаимодействия. На то есть несколько причин: «Гарант-Инвест» – это и «бутиковый», и «партнерский» банк. И нашим клиентам необходим живой контакт, периодическое личное общение «глаза в глаза». Уровень доверия между банком и клиентом в этом случае неизмеримо выше, чем когда они общаются в виртуальной реальности. Мы знаем, чем живут наши клиенты, какие у них проблемы, какие цели они ставят перед собой – это и есть реализация принципа «знай своего клиента» на практике в режиме реального времени.

NBJ: А в чем вы видите главные отличия «партнерской» стратегии банка?

А. ПАНФИЛОВ: Помимо более высоко-го, персонифицированного уровня обслуживания и программы Private Banking, «партнерский» банк – это тот банк, который не только оказывает своим клиентам банковские услуги, но и помогает им развивать бизнес. Например, вместе с предприятиями ФПК «Гарант-Инвест» наш банк помогает своим клиентам заключать сделки между собой, предлагает в аренду помещения, при необходимости кредитует под открытие магазинов и ресторанов в наших торговых и офисных центрах, а также помогает клиентам в сбыте их продукции или реализации их услуг. Практика показывает, что такое партнерство – особенно в кризисные периоды – очень востребовано клиентами, и это формирует совершенно иные, более доверительные и взаимовыгодные отношения между клиентами и банком. **NBJ**