

# Делая ставку на растущий средний класс



**Виктор Пономаренко,**  
Председатель  
Правления  
ПроКредит  
Банка в Украине

спечиваться за счет цифровых инноваций и перехода на фиксированную ежемесячную банковскую комиссию по принципу клубных взносов, что позволит финансово активным владельцам счетов получать максимальные выгоды, избегая при этом скрытых расходов. По словам Председателя Правления ПроКредит Банка в Украине Виктора Пономаренко, 2018 год стал годом, когда это видение обрело форму.

2018 год был одним из самых успешных с точки зрения роста и развития бизнеса, — говорит Пономаренко. — И этот прогресс измеряется не только цифрами. Во многих отношениях изменения носили не количественный, а качественный характер. Задача, которую мы поставили перед собой, заключалась в том, чтобы привести наши услуги для частных клиентов в соответствие с ожиданиями нашей целевой аудитории. Именно на средний класс мы сегодня ориентируемся, выбирая направления для развития. И поскольку этот сегмент растет, мы должны расти вместе с ним — стараемся понять, что нужно от банка клиентам среднего класса и какие услуги потребуются им в ближайшие годы. Нашей целью было предвидеть этот будущий спрос. А теперь у нас есть достойное, интересное для самой требовательной аудитории, предложение.

Стремление соответствовать запросам украинского среднего класса в первую очередь означает смещение бизнес-модели банка в сторону онлайн-банкинга. За прошедший год ПроКредит Банк модернизировал свои цифровые платформы и запустил мобильное приложение, которое продолжает совершенствоваться. Дополнительные функциональные возможности вводились на протяжении всего 2018 года, а начиная с января 2019-го новые клиенты могут открывать счета онлайн — даже не приходя в физически отделения банка. Особую роль сыграл тот факт, что ПроКредит Банк является частью базирующейся в Германии международной банковской группы ПроКредит. Внедряя цифровые инновации, банк в Украине смог в полной мере использовать все возможности существующих технологий электронного банкинга, адаптировав их к местным условиям, — в результате цифровые услуги, предоставляемые банком, полностью соответствуют стандартам ЕС и вместе с тем учитывают потребности украинского рынка.

Еще одним очевидным преимуществом для клиентов среднего класса, традиционно относящихся к числу наиболее активных ежедневных пользователей банковских услуг, является фиксированная комиссия, которую частный клиент платит ежемесячно за комплекс услуг. Мы считаем, что это наиболее прозрачный и конкурентный подход к построению цены за банковские услуги — особенно выгодный для тех, кто проводит транзакции ежедневно, — объясняет Пономаренко. — Этот формат повсеместно используется на западных рынках, но еще не стал стандартом в Украине. Это означает, что украинским клиентам может потребоваться какое-то время, чтобы привыкнуть к такому ценообразованию — но ближе познакомившись с этим подходом, они очень быстро оценят его достоинства. По словам Пономаренко, о том, что фиксированная комиссия постепенно завоевывает своих сторонников, свидетельствует следующий факт: все больше новых частных клиентов начинает сотрудничество

с банком, основываясь на рекомендациях и позитивных отзывах своих друзей и коллег.

Переход к цифровому банкингу позволяет сокращать свое физическое присутствие: на всей территории Украины работает всего девять отделений ПроКредит Банка. Пономаренко говорит, что даже такое небольшое количество — это больше чем достаточно, но признает, что некоторые клиенты по-прежнему предпочитают личный контакт. При этом сокращение числа отделений, которые нужно обслуживать, позволяет банку вкладывать средства в другие направления развития и продолжать расширять свое онлайн-предложение. «Концепция большой сети отделений теряет свою актуальность. Отделения, вероятно, продолжат существовать еще какое-то время, но хорошие новости заключаются в том, что мы больше

не зависим от них в вопросе развития нашего бизнеса. Напротив, мы видим готовность потребителей в полной мере использовать преимущества цифрового банкинга — особенно когда речь идет о сегменте среднего класса. Мы обнаружили, что наши частные клиенты очень быстро адаптируются к новым способам осуществления своих банковских операций».

Эта готовность к изменениям является характерной чертой современной Украины. Темп перемен,

происходящих в стране в последние годы, помог создать динамичный климат, и украинские потребители в целом стали более открыты к инновациям. По словам представителя Mastercard в четвертом квартале 2018 года Украина была четвертой страной в мире по количеству бесконтактных платежей — эта статистика подчеркивает энтузиазм ее жителей в отношении новых банковских инструментов. По словам Пономаренко, это еще один аргумент в пользу цифрового банкинга, дающий четкое представление о том, как будет выглядеть банковская система через несколько лет. «Данные по бесконтактным платежам многое говорят об отношении украинцев к технологиям. Украинцы без проблем воспринимают инновации и стремительно осваивают новые технологии. Наши клиенты продемонстрировали нам, что люди открыты к использованию новых банковских услуг. При этом они быстро становятся очень требовательными. Убедив клиентов в преимуществах некоей новой услуги, будьте готовы к тому, что вскоре они потребуют еще больших инноваций».

Готовность украинского общества к инновационным банковским инструментам — благоприятный знак для ПроКредит Банка, который продолжает идти по пути все большей диджитализации услуг. Клиенты в большинстве своем реагируют положительно на предлагаемые новшества, в частности и на фокус банка на онлайн-сервисы в целом. Теперь задача состоит в том, чтобы в этом стремительно развивающемся секторе удержать ведущие позиции. У нас есть четкое представление о том, чего мы хотим достичь через год, — говорит Пономаренко. — Мы будем продолжать работать над качеством предоставляемых услуг, уделяя особое внимание введению дополнительных функций и повышению уровня безопасности. Для нас очевидно, что со временем клиенты будут требовать банковские услуги нового типа. На самом деле они уже их требуют. И наша стратегия заключается в том, чтобы внедрить эти услуги сегодня, чтобы завтра оказаться впереди конкурентов.

**ПроКредит Банк является частью базирующейся в Германии международной банковской группы ПроКредит**

*Банковская система Украины в 2018 году после долгого перерыва вновь стала прибыльной. Масштабная реформа банковского сектора, запущенная после Майдана, продолжает приносить плоды. И пока украинские банки адаптировались к изменившемуся в 2014 году экономическому климату, ПроКредит Банк оставался одним из безусловных лидеров и неизменно опережал кривую восстановления отрасли. В 2018 году банк сообщил об увеличении кредитного портфеля малого и среднего бизнеса на 34%, что лишь незначительно меньше 35%-го роста, достигнутого в 2017 году, и 40% в 2016-м.*

**Б**езусловно, отмечая устойчивую динамику работы с украинским бизнесом, представители ПроКредит Банка акцентируют внимание на том, что в действительности самым значимым шагом вперед, сделанным в прошлом году, стала доработка комплекса предложений для частных клиентов. На протяжении нескольких последних лет ПроКре-

дит Банк работал над долгосрочной стратегией предоставления персональных банковских услуг, которыми чаще интересуются все более многочисленные украинские представители среднего класса. Эта работа подразумевала переосмысление возможностей, доступных частным клиентам. Согласно новой концепции, удобство, прозрачность и выгодность будут обе-