

Экономика региона

Держать дистанцию

— тенденции —

Эксперт констатирует, что несколько реже дистанционно используют такие услуги, как открытие вклада, ведение бюджета (PFM-сервис), запрос кредитной истории и т. д., но доля их в общем объеме постепенно увеличивается.

У юридических лиц популярны подготовка платежных поручений (как вручную в системе, так и при помощи импорта данных), просмотр и экспорт выписки, отправка документов в банк. «По мере роста объемов бизнеса увеличивается и потребность в функционале, и требования к нему», — комментирует Виктория Селезнева. — Для среднего и крупного бизнеса важно наличие продуктов Cash Management, услуга построения холдингов — структур, в которых выделяют одну головную и несколько дочерних компаний. Построение холдингов позволяет осуществлять мониторинг операций дочерних компаний, подтверждать платежи дочерних компаний, а также проводить операции по их счетам».

Юридика, хоть и не менее активна в использовании ДБО, пока более ограничена в спектре услуг, которые им могут предложить банки. «Среди пользователей мобильного банка (с использованием мобильных гаджетов) больше частных клиентов, чем юридических лиц. Функционал мобильных приложений для бизнеса пока ограничен по сравнению с системами интернет-банка, но с каждым годом функций управления расчетным счетом через мобильные приложения для МСБ становится все больше», — констатирует Валид Ахмедов.

И у себя, и «на стороне»

Эксперты выделяют три подхода к внедрению ДБО в банке: собственное решение, коробочное решение вендора (закупка ПО), аутсорсинг сервиса. «Если в случае аутсорсинга затраты на внедрение могут банку ничего и не стоить, то в случае собственной разработки бюджет на реализацию сервиса практически не ограничен. Похожая ситуация со сроками: в случае аутсорсинга поднять сервис с нуля в небольшом банке можно и за месяц. В каждом подходе



свои плюсы и минусы. Например, для небольших банков оптимальным вариантом с аутсорсингом системы ДБО, когда банк платит за подключение клиентов. Крупным банкам с большой клиентской базой предпочтительнее собственное гибкое решение», — считает Валид Ахмедов. Однако представители крупных федеральных банков уверены, что инвестиции в дистанционные сервисы выгодны и оправданы. «Совокупные затраты, включая IT-инфраструктуру и интеграционные решения, могут достигать нескольких десятков миллионов рублей», — отмечает Вера Батракова, директор южной дирекции Росэнергобанка. — Но при этом запущенный продукт ковенно влияет на себестоимость всех банковских продуктов и услуг посредством снижения операционных затрат на персонал, оргтехнику, аренду помещений и т. д.»

«Эффект от внедрения той или иной услуги может быть как финансовым, так и имиджевым», — добавляет Александр Кожемякин, руководитель направления корпоративного бизнеса ООО «Ростовский» ПАО «СКБ-Банк». — Порой не так важно получить прибыль конкретно от внедре-

ния данной услуги, намного важнее идти в ногу со временем и предоставлять клиентам комплекс всех современных дистанционных услуг».

В целом участники рынка сходятся во мнении, что услуги ДБО — это уже больше, чем просто решение, дающее существенное сокращение издержек и дополнительные удобства клиентам. «ДБО сейчас — это и имиджевая услуга банка, и продукт привлечения, и канал продаж. Безусловно, это продукт, который в случае грамотного подхода к внедрению и развитию полностью оправдывает все затраты на разработку и сопровождение», — резюмирует Валид Ахмедов.

Бдительность плюс грамотность

Вместе с развитием ДБО постоянно появляются новые схемы интернет-мошенничества, поэтому банки постоянно совершенствуют уровни защиты дистанционных сервисов. Крупные мошенничества, связанные со взломом системы, сегодня явление чрезвычайно редкое. Однако количество жертв мошенников все еще велико. Однако причина здесь не в слабой программной защите, а

в низкой финансовой грамотности и несоблюдении техники безопасности со стороны самих клиентов.

«Основные проблемы у клиентов возникают при несоблюдении элементарных требований к технике безопасности при работе с ДБО», — поясняет Михаил Аюкьян. — Например, бухгалтер оставляет токен (идентификационное кодирующее устройство. — Б.) ДБО постоянно подключенным к компьютеру, с компьютера, на котором установлена система ДБО, можно выходить в социальные сети; кроме того, на компьютере может быть не установлена или обновляться антивирусная программа».

В числе самых актуальных угроз безопасности ДБО Вера Батракова называет фишинг — метод взлома интернет-системы, при котором злоумышленники рассылают электронные письма с просьбой, а зачастую и требованием, под различными предлогами перейти по предложенной ссылке на сайт банка и ввести там свои логин и пароль. «Опасность кроется в том, что переход по ссылке осуществляется не на официальный сайт банка, а на интернет-страницу, внешне очень похожую на

сайт своего банка, но контролируемую злоумышленниками. В результате пользователь вводит свои данные на сайте мошенников, передавая им все необходимое для получения доступа к своей финансовой информации. Чтобы защититься от фишинга, необходимо всегда обращать внимание, передается ли информация по зашифрованным каналам связи. Для шифрования данных используется технология SSL (Secure Sockets Layer — уровень защищенных подключений), а информация передается по защищенному протоколу HTTPS (именно с этих букв должен начинаться адрес сайта дистанционного сервиса), — поясняет эксперт.

Валид Ахмедов подчеркивает, что банки проводят огромную работу, чтобы системы интернет-банка оставались под надежной защитой от мошеннических операций и других неправомерных действий. При подключении к системам ДБО каждый банк выдает памятку с мерами безопасности, которым необходимо безукоризненно следовать, чтобы избежать мошенничества. Виктория Селезнева отмечает, что постоянное развитие способов защиты позволяет банкам реагировать на возможные мошенничества не постфактум, а превентивно. Поэтому наравне с развитием ПО безопасности мобильного банкинга не менее важно повышать уровень грамотности через обратную связь с клиентами. Именно клиент сегодня чаще всего оказывается тем самым «слабым звеном» для мошеннических схем.

Виртуальность и реальность

Дистанционное обслуживание наиболее популярно сегодня у юриста. Так, глава Сбербанка Герман Греф сообщает, что миграция на удаленные каналы в корпоративном сегменте составляет более 90%. Председатель Юго-Западного банка Сбербанка России Виктор Вентимилла Алонсо подтверждает, что для юга России это тоже заметная тенденция. «Действительно, порядка 99% всех юристов активно пользуются дистанционными сервисами. Мы сокращаем офисы юриции, в основном перепрофилируя их на розничное обслуживание. Однако это не означает, что представитель юрлица не может

лично прийти в офис», — комментирует Виктор Вентимилла Алонсо. Несмотря на рост популярности дистанционных сервисов и их явную коммерческую выгоду для банков, игроки рынка в ближайшее время не ставят перед собой задачи полного ухода «в виртуальность». Виртуальные банки в розничном секторе сегодня уже существуют, но существуют наряду с реальными, отмечает Александр Дырченко. «Если говорить о корпоративном секторе, то очень сложно представить полный переход на «виртуальные офисы». Предприятиям необходим альтернативный вариант на случай, если по техническим или иным причинам невозможно воспользоваться дистанционным обслуживанием. Бизнес сопряжен с договорными обязательствами, невыполнение которых может привести к финансовым или репутационным рискам. В таких ситуациях клиенты банка предпочитают приезжать в наши офисы», — комментирует эксперт.

«С юридическими лицами чуть сложнее», — согласен Михаил Аюкьян. — Проблемы кроются в банковском законодательстве и в управлении рисками в области электронного документооборота. В направлении корпоративного ДБО банкам еще работать и работать».

«Пока будет присутствовать личность, будут и обслуживающие офисы», — уверен Александр Кожемякин. — Ну и конечно же, как и в любой организации, в банках всегда будут существовать специалисты, которые сопровождают текущую работу, так называемые специалисты «бэк-офиса». Ведь роботизировать абсолютно все банковские процессы невозможно».

Дмитрий Шахметов считает, что наиболее важные вопросы (получение кредита, особенно ипотеки, финансовое планирование/инвестиции, консультации по любым долгосрочным продуктам/решениям) клиенты все же решают в отделениях. «Банк будущего — это тот банк, в котором эффективно работают и хорошо взаимодействуют все каналы (отделения, колл-центр, онлайн-банк, SMS и т. д.). Это также подтверждается ведущими исследовательскими агентствами по всему миру», — резюмирует эксперт.

Лариса Никитина

Точка равновесия

— тенденции —

За последние два года в регионах юга России были введены в эксплуатацию несколько новых логистических комплексов, готовых к запуску новые проекты. Однако к переизбытку предложения на рынке это не приведет. По данным консалтинговой компании Knight Frank, доля вакантных площадей в логистических центрах в Ростовской области и Краснодарском крае находится на уровне 6–7%.

Без дефицита и переизбытка

Кризис основательно скорректировал ситуацию с дефицитом складских помещений, который наблюдался на Юге на протяжении последних предкризисных лет. Совокупный объем предложения качественных складских площадей в Ростове-на-Дону составил 400 тыс. кв. м по итогам первого квартала текущего года, в Краснодаре — 338 тыс. кв. м, приводит данные партнер и директор департамента по индустриальной и складской недвижимости Knight Frank Вячеслав Холопов. Доля вакантных площадей в обоих регионах находится на уровне 6–7%. «Данную ситуацию нельзя охарактеризовать как дефицит или избыток предложения. Доступные для аренды складские площади на рынке есть, наряду с этим возможна реализация дополнительных складских площадей под клиента», — говорит он. Однако участники рынка говорят, что в узких сегментах все еще ощущается недостаток предложения. Гиперкрупных складов, особенно с температурными режимами от 0 до –25 градусов, в Ростовской области все еще не хватает, отмечает управляющий логистического центра «Алком» Алексей Биндасов. Рынок логистических комплексов в Новороссийске генеральный менеджер новороссийского филиала ГТК «Русмарин» Александр Бардашов характеризует как постоянный дефицит должным образом оборудованных складских помещений, в частности сегмента «фреш».

Представители логистических комплексов отмечают, что на их деятельности кризис практически не отразился. Так, логистический комплекс Itella в Аксайском районе пло-

щадью более 100 тыс. кв. м сейчас заполнен на 100%, аналогичная ситуация наблюдается у Северо-Кавказского логистического предприятия (СКЛП) площадью комплексов в 25 тыс. кв. м и у логистического центра «Алком». «Кризис не оказал значительного влияния на объем услуг, предоставляемых нашей компанией», — отмечает директор ООО «Южная логистическая компания» Алексей Сергеев. Загруженность комплекса компании на текущий момент составляет около 70%. Управляющий логистического центра «Алком» Алексей Биндасов говорит, что даже в кризис у компании много клиентов, что «по количеству даже больше, чем в предыдущие годы».

Спрос на логистические центры и услуги сейчас в большей степени наблюдается со стороны крупных компаний с иностранным капиталом. Основными клиентами у большинства участников рынка выступают ритейлеры, арендующие площади в логистических комплексах для своих распределительных центров.

Рынок клиента

Тем не менее под влиянием ситуации в экономике на рынке логистических услуг наблюдается ряд новых тенденций. Одна из них — это стремление девелоперов и операторов складов привлекать клиентов на максимально долгосрочные проекты, замечает генеральный менеджер новороссийского филиала ГТК «Русмарин» Александр Бардашов. Другим трендом на юге страны он считает наличие большого числа предложений по кросс-докингу (приемка и отгрузка товаров через склад напрямую, без размещения в зоне длительного хранения. — Б.).

Кроме того, под воздействием кризиса клиенты начали выдвигать более серьезные требования к качеству обслуживания и хранения продукции, стремясь снизить свои затраты. «Сейчас рынок складской логистики — это в большей степени рынок клиента. Самый распространенный путь снижения затрат в складской логистике — оптимизация складских процессов, поэтому складские провайдеры на Юге стараются как можно тщательнее изучать запросы клиентов, автоматизировать как можно больше процессов», — говорит руко-

водитель региона «Юг» Itella в России Игорь Клименко. Кризис сделал приоритетной ценовую составляющую, соотношение цена-сервис-качество всегда будет присутствовать в топ-листе клиентских требований, отмечает директор по развитию Южного региона ООО «Логистическая компания «Веста» Анна Доценко. Александр Бардашов заявляет, что возросли требования к оборудованию складов, обеспечению безопасности хранения груза. Залог успешного развития в этом сегменте в условиях кризиса — универсальность, многофункциональность, возможность быстрой трансформации под нужды конкретного потребителя, делится он. «Сейчас дефицит не логистических центров, а качественных провайдеров, способных оказывать не только 3рл-услуги (доставка и адресное хранение до управления заказами и отслеживания движения товаров. — Б.), но и 4рл-услуги — участвовать не только в процессе транспортировки и в углубленной обработке товара, но и работать с информационной системой своего клиента, в частности с его базами данных, участвовать в процессе товародвижения своих поставщиков», — говорит гендиректор СКЛП Виктор Халын. В кризис все компании начинают сокращать издержки, и те, которые понимают, как это осуществить через работу с региональным логистическим провайдером, остаются на рынке, в противном случае они теряют свою конкурентоспособность, отмечает он.

Оптимизация логистических затрат — это одна из приоритетных задач для крупных торговых компаний, в том числе и для «МЕТРО Кэш энд Керри», говорит руководитель по корпоративным и внешним коммуникациям этой компании Оксана Токарева. В Аксае у компании работает логистическая платформа по обеспечению ПЦ «МЕТРО» в ЮФО овощами и фруктами преимущественно локальных производителей, ее площадь — 860 кв. м. Ее производной способностью достаточно для обеспечения бесперебойных поставок продукции в южном регионе, а потому вопрос об открытии новых распределительных центров для компании в регионе пока не актуален, отмечает госпожа Токарева.

В планах X5 Retail Group увеличение числа распределительных цент-



Представители логистических комплексов отмечают, что на их деятельности кризис практически не отразился

ров в связи с расширением ритейлера на Юге, сообщает заместитель руководителя Южного филиала X5 Retail Group Алексей Полянский. Чем меньше так называемое логистическое плечо, тем ниже транспортные расходы, отмечает он. У ритейлера в Ростовской области два распределительных центра, оба находятся в Аксайском районе. Площадь ПЦ «Дон» — 15 тыс. кв. м, он обслуживает крупные форматы сети на Юге — супермаркеты «Перекресток», гипермаркет «Карусель». Площадь ПЦ «Ростов» — более 30 тыс. кв. м, он обслуживает около 500 магазинов «Пятёрочка» на юге России. Обе площадки, где расположены ПЦ, у компании находятся в аренде. У питейской «Ленты» на Юге один распределительный центр, его площадь — 18 тыс. кв. м. Его мощность позволяет обслуживать гипермаркеты сети, находящиеся в южном регионе, включая гипермаркет в Грозном, отмечает в пресс-службе «Ленты». По данным Knight Frank, около 30% объема качественных складских помещений в Краснодарском крае приходится на распределительные центры продуктовой сети «Магнит». Зачастую клиенты оптимизируют складские затраты за счет автоматизации логистических процессов: внедренные системы управления запасами позволяют анализировать системы продаж и прогнозировать их, предотвращая излишние расходы на закупку продукции, которые могут привести к затовариванию склада.

Спорные инвестиции

Еще одно изменение на рынке касается планов по строительству но-

вых объектов. Если раньше, учитывая наблюдавшийся на Юге дефицит складских помещений, девелоперы и инвесторы охотно вкладывались в такие проекты в регионе, то под влиянием ситуации в экономике на рынке складских комплексов практически прекратилось строительство новых объектов без предварительного подписания контракта с заказчиком. Девелоперы и логистические провайдеры уже не возводят логистических комплексов в надежде на растущий спрос, как это было до кризиса, их строят под конкретного клиента, отмечает руководитель региона «Юг» Itella в России Игорь Клименко. Вячеслав Холопов говорит, что такая ситуация прослеживается и в Москве, при этом количество потенциальных арендаторов снижается, а платежеспособный спрос невелик.

Большинство опрошенных экспертов и участников рынка прогнозируют, что ожидать в нынешних условиях масштабного появления новых логистических центров на Юге не стоит. «Строительство новых логистических центров в перечисленных регионах на текущий момент является достаточно спорным капиталовложением с точки зрения сроков окупаемости. Из-за ослабления рубля заметно возросла себестоимость строительства, ставки аренды растут медленнее инфляции», — комментирует финансовый аналитик ГК «Финам» Тимур Нигматуллин. Спекулятивное строительство осложнено отсутствием и спроса, и доступных кредитных ресурсов, поэтому новые проекты будут осуществляться по принципу развития «под ключ», считает Вячеслав Холопов. «Найти деньги и построить обыч-

ный склад несложно, гораздо сложнее начать его технологиями, обеспечить высокий уровень обслуживания клиента», — говорит Виктор Халын. На сегодняшний день и так имеются крупные игроки, у которых не завершены вторые, третьи и последующие этапы развития, отмечает Алексей Биндасов.

Тем не менее в Ростове уже началось строительство нового объекта в этом сегменте: СКЛП к концу 2016 года запустит логистический комплекс, рассчитанный на хранение 10 тыс. паллет. Объем инвестиций в него составит 200 млн руб. На нем будет осуществляться обработка грузов и расширенное сервисное обеспечение — информационное сопровождение, предпродажная подготовка товара вплоть до штрихкодирования и упаковки, анализ продаж клиентов и др., рассказал господин Халын. Однако участники рынка полагают, что запуск комплекса не приведет к большому росту конкуренции, поскольку заявленный объем хранения небольшой. «Азовское ООО «Фрито Лей Мануфактуринг», принадлежащее PepsiCo, сейчас заинтересовано в логистических услугах, и мы рассчитываем, что эта компания станет одним из клиентов нового комплекса», — говорит Виктор Халын.

Заявлены также планы по строительству в Краснодарском крае семи логистических центров, например муниципалитет Новокубанского района предлагает инвесторам вложить 360 млн руб. в создание логистического комплекса. И если в ближайшее время инвесторы найдутся, рынок могут пополнить новые объекты.

Елена Лукашова