



Как быть лучшими

Как вести себя в интернете, когда роботы будут консультировать клиентов и зачем лидерам учить лидеров? Рассказывает Дмитрий Гурулёв, заместитель председателя Западно-Сибирского банка Сбербанка.



- Дмитрий Викторович, Вы курируете в Сбербанке правовые вопросы и работу с проблемными активами, а также уделяете большое внимание просветительской деятельности по финансовой безопасности. Насколько остро сегодня стоит проблема защиты средств клиентов от преступников?

- Она всегда остро стоит, ведь последователи Остапа Бендера постоянно придумывают новые схемы отъема денег у населения. Поэтому мы проводим встречи с людьми, рассказываем им об основах финансового благополучия и финансовой безопасности. Порой несоблюдение совершенно простых правил приводит к печальным последствиям. Совместно с правоохранительными органами Сбербанк организует такие мероприятия и освещает на них широкий круг тем. Мы стараемся охватить различные слои населения. Например, в Ханты-Мансийске это были пенсионеры, в Тюмени — областной совет ветеранов. Недавно мы провели для преподавательского состава ТюмГУ лекцию по личной финансовой безопасности. Еще одно мероприятие прошло на стенде Сбербанка на выставке Инфотех, где наши специалисты осветили вопросы кибербезопасности.

- Какие правила поведения посоветуете соблюдать, чтобы не распрощаться с деньгами на своем счете?

– У каждого человека должна быть финансовая тайна. При этом я нисколько не умаляю важности семьи, близких родственников, друзей. Но финансовая тайна — исключительно личная.

Второе — правильно пользуйтесь банковскими картами. Бывает, мы отдаем карточки для пользования другим людям, показываем трехзначный код на оборотной стороне. А ведь зная его, человек можно купить все что угодно, поэтому никому нельзя его показывать.

Следующий пункт — интернет-покупки. В сети много угроз и карта может быть скомпрометирована, о чем на самом деле мало кто знает. Заведите для покупок в интернете отдельную карточку и переводите на нее только нужную сумму покупки. Даже если злоумышленники получат к карте доступ, они не смогут снять деньги.

Еще всегда стоит помнить, что сотрудник банка никогда не позвонит вам по своей инициативе и не поинтересуется вашими личными данными. Если такое происходит, то это мошенники.

Чтобы преступники не взломали ваш компьютер или смартфон, пользуйтесь надежными антивирусными системами, не переходите по ссылкам, не вызывающим доверие, не подключайтесь к незащищенному wi-fi. Также для своих учетных записей в соцсетях, электронной почте и различных сервисах стоит установить сложные пароли и периодически менять их. Чтобы мошенники не смогли втереться в доверие к вашим близким, ограничьте количество доступной личной информации о себе, родственниках и друзьях – ваши фотографии, адреса, номера телефонов.

Эти правила мы рассказываем на встречах с населением и раздаем памятки по финансовой безопасности.

- Какими способами мошенники чаще всего крадут деньги клиентов банков?

– Сегодня преступники вооружились технологиями социальной инженерии для обмана своих жертв. Мошенники могут выудить нашу личную информацию везде: на улице, в социальных сетях, в телефонном разговоре. Например, позвонить, представиться сотрудником банка и попросить передать нужные им данные. Либо выманить данные карты при покупке или продаже товара в интернет-магазине.

Я всегда говорю, что у наших людей есть уникальная характерная особенность – склонность доверять. Это проявляется и у старшего, и у младшего поколения. И этим активно пользуются различные криминальные элементы. Мы стараемся донести понимание этого до граждан. Правила безопасности универсальны и подойдут клиентам любых кредитных организаций. Я рассматриваю это как общественно полезную работу, в которую мне и моей команде хочется внести свой вклад.

- Зависит ли успех преступления только от беспечности или неграмотности человека? Насколько сами банки защищены от кибермошенников?

- Не хочу делать громких заявлений, которые могут выглядеть, как реклама, но на сегодня мы исключили возможность мошенничества в системе «Сбербанк Онлайн». Сбербанк — это передовая машина в сфере защищенности от кибермошенничества. У нас есть отдельное подразделение на уровне центрального аппарата банка, где работают очень серьезные специалисты, они используют искусственный интеллект. Но многое, конечно, зависит и от самих пользователей. Надо соблюдать элементарные правила безопасности, которые должны быть отработаны так же, как ежедневная чистка зубов.

- Можно ли победить кибермошенников? Или это будет вечная борьба?

- Пока есть общество, будут и преступники, это неизбежно. У меня богатый опыт прокурорской работы, и мой жизненный опыт доказывает, что преступность победить нельзя. Но можно и нужно стараться свести ее на минимальный уровень.

- Хотелось бы затронуть тему программных продуктов банка. В начале 2017 года Ваша команда представила приложение «Сбербот», которое помогает продавать залоговое имущество банка, выставленное на сайте Avito. Почему возникла необходимость в приложении, если уже был магазин на «Авито»?

- Мы стараемся быть максимально клиентоориентированными. Сбербанк создал магазин на «Авито», это одна из самых удобных площадок с высокой посещаемостью. После ее запуска мы почувствовали серьезный рост продаж залогового имущества, имущества, взятого на баланс банка, а также поставленного на выбытие.

Как показали наши наблюдения, часто пользователи «Авито» ищут имущество, реализуемое Сбербанком. Во-первых, мы продаем по разумной цене, которая сопровождается оценкой независимого эксперта. Во-вторых, специалисты банка наделены необходимыми компетенциями и обеспечивают юридическую чистоту сделки. Это очень важно. Покупатель уверен, что его не обманут, что цена товара оптимальная, что сделка будет быстро проведена и правильно оформлена.

Далее мы стали думать, как облегчить для клиентов поиск объявлений по всей платформе «Авито». В результате вместе с партнерами создали «Сбербот». Он имеет удобный и простой поисковик и возможность запоминать нужные критерии товара. Можно уверенно говорить о том, что проект себя оправдал. Он получил высшую награду «платина» Производственной системы Сбербанка, которые присуждается за лучшие инновационные идеи. Пока «Сбербот» работает на двух платформах — «Телеграм» и «Скайп». Но мы развиваем проект и в начале следующего года представим новые предложения, которые порадуют клиентов. В частности, планируем запустить «Сбербот», который будет консультировать по проблемным вопросам, связанным с кредитами для физических лиц.

Мы также с партнёрами запустим в первом квартале 2018 года приложение для смартфонов

SberStore, с нашей точки зрения это максимально удобный формат для пользователей и мы уверены в успешности этого проекта, над которым тщательно сейчас работаем.

- И еще немного о Вашей общественной деятельности. Вы участвуете в проектах «Правовая прокачка лидера» и «Открытая школа права» в партнерстве с ТюмГУ. Читаете лекции студентам, чтобы выращивать новые кадры для «Сбербанка», или это важно лично для Вас? Почему?

– Это важно лично для меня, мне нравится делиться советами с подрастающим поколением молодых экономистов и юристов. Я профессиональный преподаватель, кандидат юридических наук. В свое время много преподавал в различных университетах и рад, что сейчас провожу занятия для студентов Тюменского госуниверситета, который является нашим партнером.

Также Западно-Сибирский банк реализует проект «Клуб Сбербанка» для талантливых студентов с различных факультетов. Руководители Сбербанка, и я в том числе, читают лекции для перспективных ребят. Например, говорим о личной и командной эффективности – важных качествах любого руководителя и менеджера, об эмоциональном интеллекте и эмпатии – развитие этих способностей помогает быть успешным не только в профессии, но и в жизни.

Сбербанк сегодня становится экосистемой, у нас есть возможность заботиться об обществе, развивать государство, его граждан. И мы искренне рады создавать добрые дела, делиться тем, что полезно и необходимо людям.

- Преподаете для сотрудников банка?

– Мы уделяем большое внимание обучению сотрудников. В рамках курса повышения квалификации руководители Сбербанка проводят лекции под названием «Лидеры учат лидеров». Мы выступаем перед слушателями учебных центров на самые разные темы, отвечаем на вопросы, которые накопились у коллег, обсуждаем различные инновации. Рассказываем, как видим этот мир, почему мы видим его так. Почему в банке применяются именно такие технологии и так далее. Получается честный и открытый диалог, который востребован сотрудниками банка.

Ну и само название — «Лидеры учат лидеров» — предполагает, что мы максимально стараемся расширить знания и представления коллег о текущей ситуации и о будущем. У Сбербанка есть три ценности: «Я лидер», «Мы команда» и «Все для клиента». И для нас крайне важно, чтобы им следовал каждый сотрудник – от руководителя до новичка, который первый день работает в банке.

Поэтому моя задача как руководителя — быть максимально открытым и понятным каждому подчиненному. Все должны быть максимально вовлеченными в рабочий процесс. Только благодаря полному взаимопониманию мы можем выйти на новый уровень взаимодействия в команде. И, должен сказать, нам это удастся.

- Недавно силовой блок банка, который Вы курируете, провел стратегическую сессию. Каковы итоги, планы?

- Не буду раскрывать все карты, обсуждалось много закрытой информации. Но действительно на стратегической сессии мы подвели итоги деятельности блока, и они впечатляют. Это и рост команды, и, самое главное, рост уровня взаимопонимания в коллективе.

Мы провели командообразующие мероприятия, серьезно и вдумчиво разобрали ошибки в работе. К слову, мы работаем не по отклонениям, а по возможностям. Это предполагает совершенно иной уровень мышления, ответственности, требовательности к себе и окружающим. Поэтому делали «разбор полетов» с позиции, что любое дело можно сделать лучше. В результате командного обсуждения мы выработали новые инструменты и подходы, которые позволят нам достичь поставленной цели – стать лучшей командой лучшего банка страны. Именно к ней мы и будем стремиться.