БИЗНЕС ИЗ ПЕРВЫХ РУК

ОЦЕНКА ФИЗИЧЕСКОЙ ФОРМЫ

За последние месяцы существенно изменилось поведение частных клиентов банков — и в депозитной сфере, и в кредитной. «Физики» к банкам явно охладели: прежде полноводная река вкладов заметно обмелела, кредитная активность практически сошла на нет. Как банки переживают этот период охлаждения? Как выстраивают диалог с частными клиентами в новых условиях? Как скоро могут восстановиться прежние весьма близкие отношения, насколько обновлёнными они будут?

Анкета БДМ
ОЦЕНКА ФИЗИЧЕСКОЙ ФОРМЫ

ЗА ПОСЛЕДНИЕ МЕСЯЦЫ СУЩЕСТВЕННО ИЗМЕНИЛОСЬ ПОВЕДЕНИЕ частных клиентов банков — и в депозитной сфере, и в кредитной. «Физики» к банкам явно охладели: прежде полноводная река вкладов заметно обмелела, кредитная активность практически сошла на нет. Как банки переживают этот период охлаждения? Как выстраивают диалог с частными клиентами в новых условиях? Как скоро могут восстановиться прежние весьма близкие отношения, насколько обновлёнными они будут?

1 Темпы прироста депозитов населения показывают очень скромную динамику (в некоторые месяцы этого года — минусовую). Как вашему банку удаётся удерживать своих клиентов: высокими ставками по вкладам, преференциями при выдаче кредитов, иными бонусами? Реалистично ли привлечение в этот период новых частных клиентов? Если да — то это в основном работники новых корпоративных клиентов или граждане «с улицы»?

2 Ваши прогнозы поведения вкладчиков до конца года? Допускаете ли новую волну изъятия вкладов? Или, наоборот, ожидаете ускорения темпов притока вкладов? Поясните свой прогноз. При очередном оживлении депозитной активности населения (а оно рано или поздно случится) намерен ли банк как-то менять свою практику выстраивания отношений с вкладчиками?

3 До кризиса многие эксперты указывали, что сектор розничного кредитования перегрет. За последние месяцы темпы его прироста существенно замедлились. В чём всё-таки главная причина спада кредитной активности: в дефиците спроса или в сворачивании предложения? Считаете ли вы, что сектор охладился адекватно, или ещё недостаточно, или уже переохладился?

4 С 1 июля вступили в силу требования, ограничивающие максимальную ставку по розничным кредитам. Какие изменения кредитной политики банков и кредитной активности населения повлекут новые нормы?

5 Миновал ли пик роста просрочки по розничным кредитам или основные проблемы ещё впереди? Какие формы работы с проблемными кредитами практикует ваш банк?

6 Когда, по вашим ожиданиям, возобновится рост кредитования частных лиц? Нужно ли банкам пересматривать свою политику в этом сегменте или вполне можно придерживаться прежней, докризисной?

МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ — СБЕРЕГАТЕЛЬНАЯ

1 Поведенческие стереотипы населения определяются не только его финансовым состоянием, но и ожиданиями. В России этот психологический фактор силён особенно. Кризис, как правило, активизирует стремление к созданию личной финансовой «подушки безопасности» даже в ущерб текущему потреблению, что мы и наблюдаем в последние месяцы. После непродолжительного оттока вкладов, вызванного нервозностью клиентов из-за многочисленных отзывов банковских лицензий, начиная со II квартала 2015 года, депозитная база вновь стала расти. Конечно, этому способствовало повышение ставок до рекордного уровня, на которое вынуждены были пойти банки в условиях форс-мажора, чтобы избежать изъятия средств вкладчиков.

Психологический настрой вкладчиков сейчас заметно изменился. Если не учитывать небольшой процент «профессиональных» вкладчиков, сознательно выбирающих «падающие» банки с высокими ставками в расчёте вернуть свои средства через АСВ, основная масса клиентов проявляет внимание не только к размеру ставки, но и к самому банку, которому доверяет сбережения, — к его надёжности и устойчивости.

Для клиентов «Открытия» аргументом в пользу его выбора является не только широкий выбор предлагаемых стратегий сбережения и выгодные условия, но и статус одного из 15 крупнейших универсальных розничных банков России. В июле 2015 года ЦБ РФ включил ФК «Открытие» — головной банк нашей банковской группы — в число 10 системно значимых банков России. Неслучайно «Открытие» входит в Топ-10 российских банков с наибольшим объёмом вкладов населения в рублях. О доверии к банку можно судить и по динамике роста депозитных портфелей в Сибирской дирекции «Открытия». За январь–июнь 2015 года количество вновь заключённых договоров срочных вкладов частных лиц превысило 11,3 тысячи, общая сумма привлечения составила 4,8 миллиарда рублей, что в 2,2 раза выше показателя за аналогичный период прошлого года. Рост остатков на счетах срочных вкладов составил за январь–июнь года более 0,7 миллиарда рублей (+ 11,1%). Среди наших вкладчиков — высокая доля «зарплатных» клиентов, но так же активно идут клиенты «с улицы».

Сергей СУТОРМИН
Управляющий филиалом «Муниципальный» Банка «Открытие»

Если говорить о трендах рынка в целом, можно отметить максимальное интегрирование возможностей сбережения в повседневные финансовые потоки. Банки стимулируют клиентов открывать и пополнять вклады, не откладывая на потом, используя уже подключённый к зарплатной карте интернет-банк, предлагая различные варианты накопительных счетов. Даже банковская карта становится инструментом не только для расчётов, но и для сбережений и их защиты от инфляции за счёт начисления процентов на остаток средств.

2 На наш взгляд, до конца года не будет ни резкого притока, ни резкого оттока средств клиентов. О полном восстановлении доверия к банкам на фоне общей

нестабильности говорить преждевременно. Но сберегательная модель поведения скорее всего сохранится — если, конечно, в экономике не реализуется драматический сценарий и не произойдёт значительного падения доходов населения, при котором вкладчики будут вынуждены изымать сбережения на «проедание».

Выбор в пользу банковских вкладов, максимально безрисковых благодаря системе АСВ, предопределён ещё и тем, что перевод средств в наличную валюту при текущем курсе чреват потерями, а альтернативный «защитный» способ инвестирования — покупка недвижимости и дорогостоящих товаров — практически исчерпал себя до лучших времён. Кто мог, уже вложился в эти активы в конце 2014 — начале 2015 года на пике роста инфляционных ожиданий и колебаний курсов валют.

Депозиты — дорогой источник фондирования. Череда кризисов научила банки более рационально формировать свои депозитные предложения, находить оптимальный баланс стоимости и сроков привлечения — достаточно вспомнить, каких усилий стоило «отбить» высокие ставки по долгосрочным вкладам, заключённым в 2008–2009 годах. Можно прогнозировать, что до конца года депозитные ставки продолжат плавное снижение, но доходность по ним, хоть и проигрывая инфляции, всё же будет находиться на привлекательном для клиентов уровне.

Относительно розничного **кредитования иллюзий** нет ни у кого. Рынок, безусловно, остыл и **поддерживается** сейчас преимущественно **за счёт** госсубсидирования процентной ставки **по ипотеке**

Что касается розничного кредитования, тут иллюзий нет ни у кого. Ни снижение реальных доходов населения, ни уже накопленные банками дефолтные долги, побудившие их ужесточить требования к потенциальным заёмщикам, ни, главное, отсутствие определённости относительно перспектив восстановления экономики и её высокая зависимость от внешних факторов не позволяют рассчитывать на скорый рост кредитных портфелей. Рынок, безусловно, остыл и поддерживается сейчас преимущественно за счёт программы госсубсидирования процентной ставки по ипотеке. Минимум до конца года она и будет оставаться драйвером роста на рынке розничного кредитования. Потребительское кредитование ожидаемо сосредоточилось в наиболее безрисковом сегменте «зарплатных» клиентов.

Конечно, затухание кредитного бума означает снижение концентрации рисков в банковской системе, но платой за оздоровление становится торможение внутреннего потребительского спроса, который всегда стимулировал экономику. По официальным данным, с начала 2015 года розничный товарооборот в стране сократился на 15%, а по отдельным группам товаров — значительно больше.

Не исключено также, что в ближайшей перспективе низкая доступность кредитов усугубит проблему «плохих» долгов. По разным оценкам, каждый третий–пятый кредит берётся для рефинансирования предыдущего долга.

Дмитрий ЛЕПЕТИКОВ
Начальник управления маркетинговой стратегии и исследований ВТБ24

БЕЗ ОХЛАЖДЕНИЯ

ВТБ24 не сталкивается с охлаждением физических лиц. Клиенты активно размещают свои сбережения в депозиты. Объём срочных депозитов физлиц в банке по итогам шести месяцев 2015 года увеличился на 117 миллиардов рублей — до 1,39 триллиона рублей.

Считаем, что клиенты и далее будут размещать свои средства в банках, так как это наиболее распространённый способ сбережения средств. Повышение или снижение их активности будет связано с тенденциями на рынке: курсами валют, процентными ставками по депозитам и т.д.

Рынок кредитования населения в первом полугодии действительно сократился — на 5,3%. Однако портфель кредитов физлицам ВТБ24 снижался медленнее рынка, что позволило банку нарастить долю с 12,73 до 12,95%. Во II квартале 2015 года снижение кредитного портфеля фактически остановилось: по итогам I квартала он сократился на 2,8%, по итогам II-го — на 0,8%. Прирост показали ипотека (+20,65 миллиарда рублей с начала года) и кредитные карты (+6,6 миллиарда с начала года.). По сравнению с I кварталом во II-м увеличился объём выдачи по всей линейке кредитных продуктов.

РЫНОК ВСТУПАЕТ В ФАЗУ ЗРЕЛОСТИ

1 «Ренессанс Кредит» работает только в розничном сегменте, поэтому можно сказать, что все наши клиенты — это граждане «с улицы». Безусловно, лояльность клиентов достигается за счёт кропотливой работы по разным направлениям. Так, при обращении в отделение клиент должен получить качественную консультацию и оперативное обслуживание. Необходимо, чтобы специалист банка предложил вкладчику депозитный продукт, который бы максимально отвечал его потребностям как по стоимости, так и по функциональности. В случае возникновения вопросов у клиента всегда должна быть возможность получить на них ответы либо в call-центре банка, либо через дистанционные сервисы самообслуживания. Всё это, в конечном счёте, определённым образом способствует росту депозитного портфеля.

Если говорить о темпах роста рынка, то тут мы скорее ориентируемся на собственные потребности в фондировании, нежели на рынок в целом. Вместе с тем понятно, что в текущей экономической ситуации привлекать средства клиентов стало сложнее.

Татьяна ХОНДРУ
Заместитель председателя правления «Ренессанс Кредит»

2 В случае отсутствия масштабных экономических потрясений рынок вкладов до конца 2015 года будет расти, пусть и меньшими темпами, чем это было в 2012–2013 годах. Конечно, сберегательная способность населения вместе с падением реально располагаемых доходов уменьшается. Но сейчас ситуация на валютном рынке стабильная, население привыкло жить в новой экономической реальности. И значит, банковские вклады по-прежнему будут пользоваться спросом как самый привлекательный инвестиционный инструмент по соотношению «доходность–риски».

3 Особенность текущей ситуации на рынке розничного кредитования заключается не в его «температуре», а в том, что он достиг своих естественных пределов и постепенно переходит в фазу зрелости. Это означает, что в целом мы уже не увидим годовых темпов роста на уровне 40–50%. Дополнительные сложности для игроков создаёт и то, что естественный процесс «взросления» рынка сопровождается отрицательной макроэкономической динамикой, которая вызвана целым рядом внутренних и внешних причин.

Банки уже достаточно давно работают над тем, чтобы повысить эффективность своей деятельности на зрелом рынке, где гораздо большее значение имеет конкуренция. Сейчас пока ещё не принято заострять на этом внимание, но вообще уже становится понятно, что в следующие 10 лет в плане удовлетворения клиентских потребностей российский розничный банкинг сделает более значительный шаг вперёд, чем в предыдущее десятилетие. Большинство кредитных организаций, ориентированных на розничный сегмент, готово к работе в новых условиях, но глобальные макроэкономические проблемы сильно тормозят развитие

всех участников процесса. В целом можно сказать, что, когда российская экономика вернётся к устойчивому росту (различные эксперты обещают такую перспективу на горизонте одного-двух лет), исчезнет и основной фактор, сдерживающий развитие розничной банковской сферы, в результате чего резко вырастет интенсивность всех процессов, связанных с удовлетворением интересов клиента.

4 Банки уже достаточно давно жили с тем, что однажды эта норма вступит в силу, поэтому в целом можно сказать, что 1 июля не произошло ничего экстраординарного. Те кредитные организации, которые заранее не адаптировали своё продуктовое предложение, сделали это сейчас в рабочем порядке. Говорить о том, что данное нововведение приведёт к резкому уменьшению среднерыночного уровня ставок, не стоит, поскольку в долгосрочном плане этот уровень снижается естественным путём. В стремлении взять под жёсткий контроль ситуацию с кредитным риском банки меняют фокус и начинают активно работать с клиентским сегментом, которому интересны более низкие ставки, но вместе с тем он гораздо надёжнее в плане платёжеспособности, чем рынок в среднем.

5 В кризис 2008–2009 годов розничная просрочка перестала расти и начала постепенно снижаться только через полгода после того, как квартальный ВВП вернулся к росту. Если в последнем квартале текущего года ВВП покажет рост, как этого ждут многие аналитики, примерно весной следующего года просрочка, вероятно, пойдёт на спад.

6 Фактически все банки, планирующие работать в розничном кредитовании в долгосрочной перспективе, уже давно радикально пересмотрели свои подходы к работе с частными лицами. Что касается возобновления роста, то здесь важно понимать, что кредитные организации не останавливали свою деятельность на этом рынке. Она осуществляется в обычном режиме, но только в масштабах, которые целесообразны в текущих экономических условиях. Как только эти условия улучшатся, банки начнут работать активнее. При этом скорее всего больших темпов роста рынка уже ожидать не стоит. В долгосрочном плане скорость развития сегмента кредитования физических лиц будет достаточно близко коррелировать с ростом реального ВВП и инфляцией, что вполне естественно для потребительского рынка, достигшего своего зрелого состояния.

Олег КОРКИН
Заместитель начальника департамента розничного бизнеса банка «Возрождение»

РЫНОК СТАБИЛИЗИРУЕТСЯ

1 В этом году наиболее важная часть депозитного портфеля — рублёвая — стабильно растёт, хотя ставки с начала года значительно снизились. Поведение вкладчиков — больше накапливать, меньше тратить. Рынок быстро стабилизируется, и все стандартные приёмы расширения и удержания клиентской базы работают.

2 Негативных изменений, тем более резких, на рынке вкладов не ожидаем. Продолжается позитивный процесс стабилизации поведения клиентов и снижения ставок. Развитие процесса в значительной степени зависит от валютного рынка и действий регулятора.

3 Основной спад наблюдался в I квартале, так как уровень процентных ставок по кредитам был достаточно высок, сформировался дефицит хорошего предложения. Большинство клиентов на тот момент склонялось к накоплению. Во втором полугодии, со снижением ключевой ставки, банки изменили свои условия, в том числе по кредитным продуктам ставки вернулись на докризисный уровень.

4 В первую очередь снизятся ставки по кредитам, вырастет конкуренция, часть игроков уйдёт с рынка. Банки активизируют работу в собственной клиентской базе, а также с сотрудниками финансово устойчивых предприятий через заключённые корпоративные соглашения.

5 Здесь прогноз строить достаточно сложно, показателен будет конец III квартала. Мы предлагаем реструктуризацию задолженности: клиентам, которые не допускают просрочек, предлагаем снизить платёж за счёт выдачи новых кредитов с увеличением срока кредитования и (или) снижения процентной ставки.

6 Мы уже отмечаем увеличение спроса на кредитные продукты банка. Наш банк достаточно консервативен в розничном кредитовании. По-прежнему мы продолжим работать с нашими «зарплатниками», бюджетниками, клиентами со стабильными доходами и положительной кредитной историей, участниками корпоративных программ.

ЖДЁТ ОХЛАЖДЕНИЕ ДО «ПЕРЕЗАГРУЗКИ»

1 Львиную долю наших вкладчиков — физических лиц составляют сотрудники корпоративных клиентов банка. Так сложилось исторически: долгое время вся наша розница была представлена именно такими клиентами, и только три года назад мы вышли на массовый рынок, причём ключевым продуктом стала ипотека. Вклады мы также предлагаем, но никогда их отдельно не рекламировали, поэтому наше привлечение в основном представлено теми же корпоративными клиентами, многие из которых получают в банке комплексное обслуживание. Именно этот фактор определяет лояльность клиентской базы. В части процентных ставок мы всегда проводим консервативную политику. Так как клиентская база лояльна, мы, к счастью, не сталкиваемся с таким явлением, как «аренда клиента». Фактически клиент, которого банк привлекает только по рекламе или в рамках действия каких-то акций, — это временный клиент, потому что, как только реклама или действие повышенных ставок заканчивается, такой вкладчик, как правило, ищет новые спецпредложения с более выгодными условиями. И так по кругу. Превратить такого клиента в постоянного и «привязать» его к банку другими продуктами очень сложно.

Евгений ИВАНОВСКИЙ
Заместитель председателя правления ТрансКапиталБанка

2 О трендах и прогнозах скажу следующее. Весной наметился тренд по выходу клиентов из валюты обратно в рубли. С июня он остановился, и спрос на валюту повысился. Допускаем, что это сезонный фактор, связанный с волной отпусков. Однако мы полагаем, что с началом осени тренд на валютизацию вкладов может продолжиться в связи с частыми обсуждениями переоценённости рубля или пользы слабого рубля для экономики. Вкладчиков такие заявления нервируют и даже пугают. Всем известно, что «деньги любят тишину».

Что касается наших планов, то мы обсуждаем возможность поэкспериментировать с новыми каналами привлечения вкладчиков, более активно работать с интернет-аудиторией, несмотря на её подвижность. Сейчас оцениваем экономическую целесообразность для банка конечной стоимости привлечения таких вкладов.

3 Мнения на этот счёт в банковской среде расходятся. С одной стороны, если опираться на данные БКИ, то уровень закредитованности населения высокий. Более того, наверняка есть вдобавок кредиты или бытовые займы «у друзей», которые ещё больше повышают нагрузку на заёмщиков. С другой стороны, процент домохозяйств, вообще не имеющих кредиты, тоже очень высокий. Да и если разбираться в структуре, то уровень закредитованности среднего клиентского сегмента и выше — не столь драматичен.

Но тут есть другой нюанс: те, кто уже закредитован, кредиты не получат, а те, кто сейчас не имеет кредитов, скорее всего не захотят брать их под высокие текущие ставки.

Скорее всего, в таком режиме охлаждения рынок ещё просуществует пару лет. Дальше, возможно, рынок ждёт «перезагрузка», как после кризиса 2008 года: банки признают неплатежи, возникшие в этот период, результатом кризиса и начнут выдавать этим же заёмщикам новые займы, так как клиентский сегмент, ориентированный на потребительские кредиты, всё же ограничен. Появление большого количества новых «чистых» заёмщиков там маловероятно.

Иначе обстоят дела в сфере ипотечного кредитования, где есть существенный потенциал именно новых «чистых» заёмщиков, ранее не бравших кредиты или имеющих положительную кредитную историю. Скорее всего, те, кто не стал бы брать кредит на холодильник или потребительский кредит на отдых, захотят взять кредит на квартиру, так как для большинства клиентов это практически единственный способ её купить.

5 Нет, пик роста не миновал, и мы готовимся к более негативному сценарию. Для работы с просроченной задолженностью стараемся использовать все возможные методы. Так, с целью усиления контроля своевременного возврата долгов на ранних стадиях увеличиваем штат сотрудников для работы с просроченной задолженностью, максимально эффективно работаем на стадиях судебного и исполнительного производства. Одновременно рассматриваем возможности подключения дополнительных коллекторских агентств, а также продажи безнадёжных к взысканию договоров.

Но, конечно же, в первую очередь мы стремимся договориться с самими заёмщиками и конструктивно разрешить все вопросы, предлагая варианты возможного урегулирования задолженности. Нашим флагманским продуктом в рознице является ипотека, и я могу привести максимально наглядные примеры в этой сфере.

В случае возникновения проблемы мы стараемся выйти на диалог с клиентом в срок от одного до трёх дней первой же просрочки, если клиент сам не связался с нами раньше. Звоним, приглашаем к нам в офис, обсуждаем конкретную ситуацию и возможные пути решения. Если клиент не избегает общения, погашает кредит хотя бы в доступном ему сейчас минимальном объёме (чем со своей стороны демонстрирует готовность решать вопрос конструктивно), мы готовы идти навстречу. Во-первых, это может быть увеличение срока выплаты кредита в том случае, когда это возможно. Во-вторых, предоставление кредитных каникул на срок от двух до 12 месяцев, когда клиент выплачивает возможную для него и минимально необходимую для банка сумму. Самый распространённый срок кредитных каникул составляет в среднем от трёх до шести месяцев. Важно отметить, что оба варианта реструктуризации предоставляются только в случае документального подтверждения изменения финансового состояния клиента.

ЕСТЬ ПРИЗНАКИ СТАБИЛИЗАЦИИ

1 В этом году наш банк по приростам депозитов населения показывает скромную динамику, в некоторые периоды мы наблюдали отток вкладов, но он не носил массового характера. Для удержания имеющихся клиентов, а также для привлечения новых мы разработали новую линейку банковских продуктов — адекватную как требованиям рынка, так и потребностям наших вкладчиков. Ставка по депозитам для физических лиц у нас среднерыночная. Конечно, она может быть немного выше, чем в крупных системообразующих банках, но — в рамках установленных ЦБ значений. Также мы проводим рекламные акции, в рамках которых вкладчики получают подарки. Мы надеемся, что в этот непростой период мы сможем работать со всеми категориями клиентов.

2 Поведение вкладчиков до конца года будет полностью ориентироваться на текущую макроэкономическую ситуацию в стране. Если основные экономические показатели будут более или менее стабильны, не случится серьёзных колебаний и потрясений на финансовых и валютных рынках, мы не прогнозируем уменьшения депозитного портфеля банка. Новая волна изъятия вкладов возможна в том случае, если будут резкие изменения и форс-мажорные обстоятельства, сродни тем, что мы наблюдали в конце 2014 года. Сейчас уже можно говорить о появлении неких признаков стабилизации в экономике и, как следствие, в поведении клиентов. При очередном оживлении депозитной активности населения политика нашего банка в отношениях с вкладчиками будет оставаться прежней. Мы постоянно оцениваем свою оперативную деятельность, адаптируемся к текущему состоянию рынка, ожиданиям клиентов и нормативным требованиям.

3 Я считаю, что сокращение прироста в секторе розничного кредитования — закономерный процесс, отражающий закон цикличности развития экономики. Несколько лет мы наблюдали период активного кредитования, в ходе которого потребители, которые хотели взять кредит, — это сделали, спрос был удовлетворён. Сейчас многие банки реструктурируют долги, так как возникла серьёзная проблема просрочек и невыплат по кредитам. Потребители уже начинают корректировать своё поведение и, испытав сложности с погашением, заметно снижают кредитную активность. Нельзя не учитывать тот факт, что в конце прошлого года была значительно повышена ключевая ставка ЦБ, и ставки по кредитам выросли. Сейчас ключевая ставка постепенно снижается. Все эти явления в экономике также сказались на поведении потребителя: они начинают отслеживать финансовую ситуацию, ожидая дальнейшего понижения ставки со стороны регулятора. Поэтому откладывают время получения кредита, если только потребность в ссуде не носит

Раиса МОСКОВИЧ
Первый заместитель председателя правления «Миллениум Банк» (ЗАО)

совершенно необходимый характер, когда клиент готов взять кредит в данное время при данных ставках.

4 Раньше риски невозврата можно было покрыть доходами банка, полученными за счёт более высокой ставки. В условиях, когда максимальная ставка ограничена, банки начнут более тщательно проводить оценку рисков по кредитам физических лиц, повысятся требования к заёмщику. Конечно, сначала банки будут кредитовать осторожно, нарабатывая практику работы в условиях нового законодательства. Однако в перспективе это приведет к выравниванию и стабилизации общей ситуации на рынке кредитования.

5 Думаю, пик роста просрочки еще не миновал, и основные проблемы ждут впереди. В период кризиса покупательная способность и доходы домохозяйств падают. И даже в ситуации, когда банки берут на себя реструктуризацию имеющихся кредитов, риски невозврата сохраняются. Для их ликвидации необходимо оживление в экономике, которое даст рост реальных доходов населения. В нашем банке не разрабатывались какие-либо специальные формы для такой работы — у нас весьма незначительна доля проблемных кредитов.

6 Для возобновления роста розничного кредитования необходимо два значительных условия. Во-первых, снижение ставки. Во-вторых, стабилизация экономической ситуации до состояния, при котором потребитель сможет оценивать свои финансовые перспективы на год–два вперед. Корректировать политику в банковской сфере нужно постоянно, особенно в вопросах кредитования и привлечения депозитов, — сейчас они динамично меняются. Анализ и мониторинг рынка никогда не бывает лишним, и для банков эти компоненты в выстраивании политики должны быть основополагающими.

Назир ДОЛАЕВ
Руководитель допофиса Московского Индустриального Банка (Усть-Джегут, Карачаево-Черкесия)

ВОЛНА ИЗЪЯТИЯ ЕЩЁ БУДЕТ

1 Рецепт приготовления манной каши один и тот же (в девяти случаях из десяти) для каждого кулинара. Такая же «кухня» у банков с депозитами «физиков»: и высокая ставка по вкладам, и преференции при выдаче кредита и т.д. Кроме того, вкладчик не любит делать резких движений и будет держаться этой позиции, насколько это позволительно ему. Привлечь нового клиента — «не всякая птица долетит до середины Днепра». Реалистично или нет? Больше нет, чем да.

2 Поведение вкладчиков — как на волне: сегодня на гребне, завтра — на дне. Волна изъятия ещё будет: при обычной ситуации бывает в сентябре и декабре. Сентябрь — постлетнее время и начало осенней деловой активности, декабрь — традиционная предновогодняя суета. Ожидать притока, когда доход среднестатистического россиянина от месяца к месяцу уменьшается, а расходная часть жизни увеличивается, маловероятно. При изменении депозитной активности населения банк отреагирует моментально и адекватно. «Нет такого банка на всём белом свете, чтоб вкладчик пошёл направо, а банк — налево…»

3 Розница закредитована под завязку, добавить сюда показатели ВВП РФ — и охлаждение адекватное налицо.

4 Новые требования, несомненно, повлекут за собой новые нормы в отношениях «банк–клиент». Банки есть, потому что есть клиенты, и наоборот. Требования выполнять обязаны банки, но без процентных доходов долго не протянуть тоже банкам, следовательно, «маржевать» придётся аккуратно.

5 Вряд ли пик миновал, скорее всего всё ещё впереди.

По работе с проблемными кредитами — сомневаюсь, что каждый банк на этом поприще придумывает колесо…

6 Банки кредитную политику в этом сегменте уже давно пересмотрели, докризисная политика — уже история. Если рост кредитования частных лиц возобновится до конца 2015 года — это гипероптимистический вариант.

СМЯГЧАТЬ УСЛОВИЯ ПОКА НЕ ГОТОВЫ

1 В первом полугодии 2015 года совокупный объём размещённых в Первобанке средств физических лиц вырос на 3,4 миллиарда рублей, или на 17,5%, и 1 июля достиг 22,88 миллиарда рублей. Существенный рост объёма привлечённых средств во многом обусловлен тем, что этой весной мы обновили линейку вкладов, предложив частным клиентам продукты с удобными опциями и конкурентными ставками. Кроме того, около двух месяцев назад совместно с компанией «Евросеть» мы реализовали новый проект по оформлению депозита на карту «Кукуруза». Ежедневно открывается более тысячи счетов на общую сумму в десятки миллионов рублей.

2 Вероятно, рост рынка вкладов в 2015 году будет ниже прошлого года. Основная причина — общеэкономическая ситуация.

3 На сокращение розничного кредитования влияет совокупность факторов. Это и сократившийся общий объём ресурсов, доступный банкам для кредитования своих клиентов, а также существенное увеличение стоимости ресурсов. И конечно, изменившийся подход финансовых организаций в работе с поступающими кредитными заявками — все банки существенно ужесточили риск-правила, по которым принимается решение о выдаче кредита. Плюс — сокращающиеся реальные доходы населения и увеличившаяся стоимость товаров. Всё это приводит к тому, что спрос на кредиты снижается.

4 Думаю, банки, которые специализируются в основном на необеспеченном кредитовании, в связи со вступлением в силу закона «О потребительском кредитовании» были вынуждены пересматривать свою кредитную политику в сторону ужесточения оценки потенциальных заёмщиков. В части розничного кредитования политика Первобанка достаточно консервативна — банк сконцентрирован на целевых обеспеченных кредитах, таких как ипотечное и автокредитование. Мы осознанно не развиваем потребительское кредитование и не стремимся занять заметную нишу в этом сегменте. Мы были готовы к новым нормам, наша система андеррайтинга не претерпела существенных изменений, как не изменилась и линейка кредитных продуктов.

Андрей ГОНЧАРОВ
Председатель правления ПАО «Первобанк»

5 Снижение качества кредитного портфеля прямо связано с ухудшением платёжеспособности и платёжной дисциплины заёмщиков. В условиях стагнации рынка с этим столкнулось большинство российских банков и их клиентов. По данным портала Банки.ру, на начало нынешнего года Первобанк входит в Топ-20 банков с наименьшей долей просрочки по ипотеке и автокредитованию: доля просрочки в ипотечном портфеле — 0,81% от портфеля, в портфеле автокредитов — 1,17%. У нас достаточно сбалансированный подход к риск-модели, по которой работает наша кредитная фабрика: все решения

по розничным кредитам принимаются централизованно. Также централизована работа операторов по кредитным анкетам и оформлению кредитной документации. Это существенно ускоряет процесс, снижает вероятность ошибок. Кроме того, мы сотрудничаем со всеми крупнейшими бюро кредитных историй.

Вероятность ухудшения качества платёжного поведения заёмщиков существует, причины описаны в ответе на третий вопрос.

6 В условиях замедления экономики ожидать в нынешнем году высоких темпов роста кредитного портфеля, аналогичных росту в 2012–2014 годах, пока не приходится. Но мы видим, что постепенно этот рынок оживает, хотя и не столь быстрыми темпами. Оживлению рынка способствовало последовательное снижение регулятором ключевой процентной ставки с 17 до 11,5%. Это положительно сказывается на доступности кредитных ресурсов для конечных заёмщиков — банки постепенно снижают процентные ставки по кредитным программам. Наш банк не исключение: в этом году мы неоднократно снижали ставки по автокредитам и ипотеке, в июне — по потребительским кредитам. Возобновлению роста кредитования также способствует государственная программа по субсидированию ставок по ипотеке и автокредитованию. Реализация такой инициативы повысила спрос. Что касается кредитной политики самих банков, в прошлом году во всех кредитных организациях изменился подход в работе с поступающими кредитными заявками — банки существенно ужесточили риск-правила, по которым принимается решение о выдаче кредита. Но пока пересматривать свою политику в сторону смягчения банки не готовы.

> В условиях **замедления** экономики **ожидать** высоких темпов роста кредитного портфеля не **приходится**. Но **постепенно** этот рынок оживает, хотя и не столь быстрыми **темпами**

Ольга НЕВЕРОВА
Управляющий ВТБ24
в Оренбургской области

РОСТА ПОКА ЖДАТЬ НЕ СТОИТ

Безусловно, 2015-й — это сложный год для финансовой системы. Все мы вынуждены работать в условиях ограниченной ликвидности и замедления спроса на банковские продукты. Однако мы расцениваем для себя эту ситуацию как шанс нарастить свою долю рынка.

Сейчас мы видим нашим локомотивным розничным продуктом кредит наличными, по которому банк недавно обновил условия. Теперь мы предлагаем клиентам три понятных продукта, ориентированных на разные нужды: кредиты «Быстрый», «Крупный» и «Удобный», с конкурентной ставкой от 18,5% годовых.

Также мы делаем ставку на наш пакет «Привилегия», адресованный состоятельным клиентам. Для оренбургского рынка это штучный продукт, позволяющий получить персональный сервис и бонусы по продуктам при достаточно лояльной сумме «входа». Думаю, у нас есть все шансы занять лидерские позиции на этом рынке.

По кредитам процентные ставки увеличились в прошлом году. С начала этого года ставки уже претерпели снижение и к текущему моменту находятся на вполне приемлемых уровнях, сопоставимых с докризисными ставками прошлого года. Относительно выгодные кредитные предложения на рынке присутствуют, и нужно их отслеживать.

Просроченная задолженность имеет тенденцию к росту, однако она по-прежнему не критична. Наибольший объём просроченной задолженности, естественно, приходится на необеспеченные займы. Заёмщики с обеспеченными кредитами (автокредитование, ипотека) очень ответственно относятся к погашению долга.

Ситуация неопределённости сохранится по крайней мере в течение всего 2015 года. В течение этого времени значимого роста кредитования, к сожалению, ждать не стоит. В целом же кризис, на наш взгляд, продлится не менее двух лет. Он потребует от участников экономических взаимоотношений совершенно иного, нежели прежде, уровня эффективности и совершенно иной скорости реакции на те или иные события или бизнес-вызовы.

ПОМОГАЕТ ГИБКОСТЬ

1 Несмотря на непростую ситуацию в экономике, нам удаётся удерживать существующих клиентов и привлекать новых. При этом нашими вкладчиками становятся не только сотрудники компаний, являющихся нашими корпоративными клиентами, но и те, кто пришёл в наш банк благодаря рекламе или рекомендации знакомых. Мы внимательно следим за ситуацией на рынке и оперативно принимаем решения об изменении ставок по депозитам, поэтому наши предложения остаются привлекательными для вкладчиков, не выходя при этом за разрешённые регулятором пределы. Такая гибкость является важным преимуществом среднего банка, которая позволяет нам успешно конкурировать с крупными розничными банками.

2 В последнее время заметна перемена в поведении частных вкладчиков. Интерес к постоянному поиску предложений с самыми высокими ставками существенно снизился, и наметилась тенденция к размещению средств в депозиты на более длительные сроки. Экономическая ситуация постепенно стабилизируется, поэтому в отсутствие новых масштабных эксцессов панического оттока или глобального перераспределения средств ожидать не стоит.

Рост портфеля вкладов должен быть контролируемым и соответствовать общему развитию банка. В нашей стратегии развития заложен сдержанный прирост вкладов частных лиц до 2018 года, поэтому даже при существенном оживлении депозитной активности населения мы будем действовать в рамках плана.

3 Интерес к розничному кредитованию не исчез. Несмотря на то что потенциальные заёмщики стали гораздо более взвешенно принимать решения о необходимости привлечения заёмных средств, что привело к замедлению роста розничного кредитования, потребность в кредитных продуктах по-прежнему существует.

Главная причина спада кредитной активности — сворачивание предложения и отсутствие реальных программ у розничных сетевых банков. Столкнувшись с ограничением ликвидности и сокращением доступа к дешёвому иностранному фондированию, банки значительно сократили кредитование частных лиц. Я считаю, что на данный момент уже можно говорить о переохлаждении сектора.

Андрей МУРУКИН
Заместитель президента АО «Нефтепромбанк»

4 Мы никогда не ориентировались на максимальные по рынку ставки по кредитам, поэтому новые требования не повлияют на нашу кредитную политику. Основная часть наших заёмщиков — это сотрудники компаний, обслуживающихся в банке в рамках зарплатных проектов, и VIP-клиенты банка. Для нас очень важно в первую очередь обеспечить клиентам комфортные условия работы с банком, поэтому в краткосрочной перспективе мы не планируем существенно изменять условия выдачи кредитов.

5 Причиной просроченной задолженности по розничным кредитам является сокращение финансовых возможностей заёмщиков, которые стали следствием снижения

заработной платы, сокращения рабочих мест и т.д. Поэтому сдержать рост просроченной задолженности позволит только долгосрочная экономическая стабильность в стране.

В нашем банке работа с проблемными кредитами начинается в момент рассмотрения заявки и оценки платёжеспособности заёмщика. Так как мы не входим в число крупных розничных банков, то не сталкиваемся со значительным притоком заявок на кредиты и имеем возможность внимательно изучить каждую заявку и принять взвешенное решение для конкретного случая. Именно такой подход мы считаем наиболее эффективным в работе с заёмщиками.

Кредитная политика банков, вне зависимости от ситуации в экономике, всегда должна быть взвешенной и основанной на расчётах, прогнозировании ситуации в стране и на конкретном рынке и планировании работы банка. Умеренно-сдержанная политика позволяет избежать необходимости разработки и введения каких-либо специальных мер в кризисной ситуации.

Экономическая **ситуация** постепенно **стабилизируется**, поэтому панического оттока вкладов или **глобального** перераспределения **средств** не ожидается

6 Рост кредитования частных лиц возобновится, как только кризисные явления в экономике будут нивелированы. Рост доходов населения естественным образом приведёт к росту потребительского спроса и, следовательно, к росту потребительского кредитования.

Мы считаем, что кризис — это та ситуация, когда отказать потенциально проблемному заёмщику в выдаче кредита значит действовать в его интересах. Поэтому приоритет кредитной политики нашего банка — сдерживание неконтролируемого роста кредитного портфеля в пользу его надёжности.

Станислав ДУЖИНСКИЙ
Аналитик
Банка Хоум Кредит

ЛЮДИ ПРЕДПОЧИТАЮТ СБЕРЕГАТЬ ДЕНЬГИ В БАНКЕ

По данным Банка России, прирост портфеля вкладов с начала этого года по май составляет 4,5%. Для сравнения: год назад этот показатель был отрицательным (–1,2%). Поэтому мы наблюдаем устойчивый приток вкладов в систему, во многом обусловленный сменой потребительских настроений населения сберегательными. Эта положительная динамика отмечена несмотря на устойчивое снижение ставок по вкладам. Кроме того, спрос банков на ликвидность в условиях сжатия потребительского кредитования не настолько существенный, по сравнению с прошлыми годами. Таким образом, объём ликвидности, привлекаемой банками, сейчас полностью соответствует их потребностям, и никаких специальных мер по стимулированию этого процесса не используется. При отсутствии дополнительных экономических шоков мы не ожидаем смены данного тренда в течение нынешнего года.

В условиях сложной макроэкономической ситуации, падения благосостояния населения и, соответственно, повышенного риска дефолта заёмщиков, банки предъявляют к ним довольно жёсткие требования. Мы резко ужесточили требования к заёмщикам ещё с середины 2013 года, в частности — усилили взаимодействие с кредитными бюро, сократили частоту выдачи кредитов. В результате своевременно принятых мер и смещения фокуса на качество портфеля, даже на падающем портфеле, доля просроченной задолженности сократилась в нашем банке с начала года на 5,4%. Такой подход во всех розничных банках скорее всего будет сохраняться в среднесрочной перспективе. По итогам этого года темп прироста кредитного портфеля в целом по системе окажется отрицательным, а в 2016 году будет близок к нулевому. Однако уже в первом полугодии следующего года можно ожидать системного снижения доли просроченной задолженности в портфелях российских банков.

Что касается домашних хозяйств, то на фоне снижения благосостояния произошёл рост сберегательных настроений. Люди стремятся избегать совершения крупных покупок, предпочитая накапливать сбережения в простой и понятной форме банковских вкладов.

ДОВЕРИЕ И РЕПУТАЦИЯ

1 Для поддержания стабильного интереса к нашим депозитным продуктам мы разработали ряд интересных предложений для клиентов: вклады с привлекательными ставками, бонус в виде повышенной ставки при дистанционном открытии вклада (через интернет-банк, мобильное приложение и терминалы). Кроме того, для обладателей наших «Пакетов услуг» предусмотрена привилегия по вкладу в виде увеличения процентной ставки на 0,25% — независимо от способа открытия вклада. Наш опыт работы показывает, что привлечение новых клиентов вполне возможно и в кризисное время. Однако важно помнить, что добиться этого можно не только с помощью активной рекламной кампании, но и благодаря завоёванным на рынке доверию и репутации.

2 До конца года скорее всего сохранится тенденция перехода клиентов из небольших банков в более крупные, однако мы не ожидаем резкого ускорения роста депозитного портфеля. Активному притоку вкладов всегда предшествует рост реального дохода населения, а в данный момент мы наблюдаем только его сокращение. Что касается выстраивания отношений с клиентом, то у нас есть богатый опыт работы в условиях как стабильного, так и кризисного рынка. Принимая во внимание рыночную ситуацию, мы планируем придерживаться существующего курса: поддерживать лояльность действующих вкладчиков, разрабатывая новые бонусные возможности для них, а также завоёвывать доверие клиентов с открытого рынка, рассказывая им о наших преимуществах — привлекательной ставке, возможностях дистанционного банкинга и дополнительных услугах.

Алексей КОСЯКОВ
Заместитель председателя правления МКБ

4 Для крупных розничных банков, занимающих солидную долю рынка потребительского кредитования, введение ограничения по ПСК не окажет значительного влияния на процентную ставку по кредитам. Ограничение может сказаться на ставках некоторых игроков, работающих в определённом сегменте и предлагающих высокорискованные кредиты. В целом, полагаю, ограничение ПСК усилит существующую тенденцию на рынке: банки сократят кредитование в высокорискованном сегменте и ужесточат процедуры андеррайтинга, что повлечёт за собой ограничение кредитования клиентов «с улицы» и концентрацию на работе с собственной клиентской базой. В конечном итоге это может привести к тому, что данный сегмент клиентов перераспределится в МФО.

5 Мы стремимся к тому, чтобы решать вопросы проблемных кредитов на стадии, пока они ещё не стали таковыми, используя преколлекшн и гибкую систему возможностей по реструктуризации и досудебному урегулированию. Прежде всего банк оперативно устанавливает контакт с должником, чтобы выяснить причину неплатежа и сроки его урегулирования. Банк информирует и консультирует клиента, мотивируя скорейшим образом погасить задолженность. На ранних

сроках просрочки специалисты банка осуществляют телефонные переговоры, рассылку СМС-уведомлений и претензионных писем клиенту. При длительной просрочке (три и более платежей) к работе подключаются коллекторские агентства, дополнительно осуществляющие выездную работу. Кроме того, банк проводит различные акции, направленные на урегулирование финансовых вопросов с должниками, в том числе — по рефинансированию и реструктуризации задолженности. Судебное и исполнительное производство инициируется только в том случае, если клиент, имеющий длительную просрочку, не идёт на контакт с представителями банка или коллекторских агентств.

6 Судя по текущей рыночной ситуации, рост кредитования частных лиц выйдет на прежний уровень не раньше 2016 года. Для этого как минимум должен снова начать расти уровень потребления, однако в данный момент мы наблюдаем только сокращение доходов и снижение потребительского интереса. Что касается пересмотра политики кредитования, то поведение заёмщиков в кризисный период всегда хороший повод задуматься о качестве портфеля. В данный момент банки уже скорректировали свои скоринговые модели, приняв более консервативную рисковую политику, и сфокусировали своё внимание на внутренних заёмщиках с хорошей кредитной историей.

Олег БАРАНОВСКИЙ
Председатель правления Банка Расчётов и Сбережений

ПРОБЛЕМЫ ПРОСРОЧКИ СКАЖУТСЯ К КОНЦУ ГОДА

2 Я не исключаю ни новую волну оттока вкладов, ни их существенный прирост — всё будет зависеть от экономической и политической ситуации в стране, здесь наблюдается прямая корреляция.

Наш банк корпоративный, доля частных вкладов невелика, но мы думаем над тем, чтобы активизировать работу по привлечению средств физических лиц. Основная цель при этом — диверсификация пассивов. Мы не будем повышать ставки до максимальных рыночных уровней, а будем держать их в среднем диапазоне. Больше внимания уделим структуре вкладов, каким-то дополнительным возможностям.

3 На мой взгляд, рынок розничного кредитования адекватно отреагировал на ситуацию, причём обе причины — серьёзное ужесточение требований банков и более прагматичный подход частных клиентов — действовали в равной степени. С одной стороны, банки уже не выдают кредиты не то что бомжам, но даже людям, которые работают недавно или имели хоть какое-то пятнышко в кредитной истории. С другой — и заёмщики стали умнее, осознав, что завтра могут лишиться рабочего места, — погашать кредит, соответственно, будет нечем, а проценты за просрочку капают и капают…

4 Вряд ли эти ограничения приведут к существенным изменениям: люди не кинутся за подешевевшими кредитами, а банки в свою очередь найдут варианты, как восстановить уменьшившуюся маржу до приемлемого уровня, используя такие вполне законные и рыночные методы, как дополнительные комиссии, страховки и пр. Либо вообще перестанут заниматься убыточными видами кредитования.

5 Статистика свидетельствует о том, что реальные доходы населения стали резко сокращаться с начала 2015 года, а значит, основной пик проблем с погашением кредитов, выданных в то время, когда скоринг ещё не был настроен на кризисный режим, наступит ближе к концу этого года.

6 Рост кредитования населения восстановится с ростом экономики. Растёт занятость, растут заработки, люди уверены в своей работе, понимают, что в течение нескольких недель смогут найти новую работу — тогда с удовольствием и берут кредиты. После пика кризиса должно пройти где-то полтора–два года.

Павел ШУБИН
Заместитель председателя правления Ринвестбанка

РЫНОК ОЖИВИТСЯ
К КОНЦУ ГОДА

1 Снижение реальных доходов населения вынуждает потребителей сократить траты и учиться экономить средства. В последнее время у жителей нашей страны появилась неуверенность в стабильности получения дохода. Принятые Банком России меры по повышению гарантий, наряду с высокими процентными ставками, которые банки устанавливали в первом полугодии 2015 года, стали генераторами роста пассивов коммерческих банков за счёт денежных средств физических лиц. Только за первые четыре месяца года они выросли на 3,1% — до 19 триллионов рублей. Реализация стандартного комплекса мер по удержанию клиентских остатков на счетах банков не претерпела существенной новации: продвижение, контекстная интернет-реклама, программы лояльности для клиентов, программы мотивации для персонала. Приток новых клиентов пока крайне несущественен — идёт укрупнение счетов действующих клиентов, открытых на длительные сроки под высокую процентную ставку.

2 Пик клиентской активности придётся на вторую половину декабря. Позитивные ожидания связаны с выплатой в конце года премий и мотиваций, негативные — с большим объёмом вкладов, имеющих срок окончания в конце года, что окажет влияние на мгновенную ликвидность коммерческих банков. Учитывая вышесказанное, банки будут вынуждены уже к началу декабря вести агрессивную политику привлечения денежных средств физических лиц.

3 Как уже говорилось ранее, фактическое снижение реальных доходов населения является детонатором снижения потребительского кредитования. Снижение спроса вызывает оптимизационные процессы в кредитных учреждениях: только за четыре месяца нынешнего года закрылось более 2000 отделений коммерческих банков.

4 Кредитная активность населения может возрасти, так как процентные ставки будут привлекательнее, чем ранее, а вот андеррайтинг коммерческих банков будет ужесточаться. Риски банков по невозвратам кредитов ранее «зашивались» в ставку, что позволяло банкам не перегружать инфраструктуру и максимально упрощать процедуру одобрения кредитных заявок.

5 Есть основания полагать, что рост просрочки будет иметь продолжение, так как является процессом инерционным. Снижение объёмов потребительского кредитования только в 2016–2017 годах окажет существенное влияние на снижение темпов просроченной задолженности, что также коррелирует с консенсус-прогнозом по восстановлению роста экономики. Строгая реализация системы мероприятий по работе с просроченной задолженностью в досудебном порядке, как и перевод решения вопроса в судебные инстанции, позволяет находить выход из непростых жизненных ситуаций.

6 Можно ожидать восстановления динамики розничного кредитования ближе к концу года. Коммерческие банки, испытавшие на себе всю полноту кризисных явлений и имеющие необходимость повышать бухгалтерскую прибыль к концу года, будут вынуждены расширять предложение розничных кредитных продуктов и смягчать требования по одобрению кредитных заявок.

ГОТОВЫ
К ЛЮБОМУ ВАРИАНТУ

1 Высокая ставка по вкладам — не наш конёк привлечения клиентов. Бесспорно, мы движемся в тренде рынка по уровню ставок, но более важная позиция для сохранения своих клиентов — это понятные и актуальные для сложившейся ситуации условия вкладов. В конце прошлого года, в условиях финансовой нестабильности, многие клиенты предпочли вклады на короткий срок (на три–шесть месяцев). Сейчас мы наблюдаем постепенное смещение интереса клиентов к вкладам на срок один–два года. Именно под эти настроения мы и модифицируем наши предложения. Безупречная репутация банка, широкая сеть нашего присутствия на территории Нижегородской области также влияют на привлекательность наших вкладов.

2 До конца года ожидаем крайне умеренный рост вкладов. Связано это с тем, что приток депозитов в большей части будет вымываться традиционным расходами — это и отпуска, и новый учебный год. Сказывается на росте вкладов и ситуация с реальными доходами населения. Считаем, что для изъятия вкладов предпосылок сейчас нет — ситуация несравнимо спокойнее той, что была в конце 2014 года. Конечно, поведение вкладчиков может измениться в зависти от инфляционных ожиданий в стране, от колебания курсов валюты. Мы в любом случае готовы к любому варианту развития событий.

Вячеслав БАРТКОВ
Вице-президент САРОВБИЗНЕСБАНКа

3 Причины замедления темпов кредитования кроются как в поведении населения, так и в ужесточении кредитной политики банков. Многие граждане, которые в середине 2014 года с уверенностью готовы были взять кредит, теперь от него попросту воздерживаются. Это клиенты, которые крайне внимательно оценивают свои возможности в погашении кредита. Они являются желанными заёмщиками любого классического банка с консервативной кредитной политикой. Высокий спрос остался у клиентов, которым многие банки не готовы выдавать кредит, поскольку клиенты эти изначально находятся в зоне риска. С одной стороны — снижение интереса граждан к кредитованию, с другой — ужесточение условий выдачи кредитов и приводят к тому, что темп розничного кредитования замедляется. Считаем, что оживление на рынке кредитования будет. Во-первых, потому, что все привыкают к своей экономике в новых условиях, во-вторых, потому, что впереди — новый традиционно высокий сезон спроса на кредиты в преддверии осенне-зимних трат и покупок.

4 Введение Банком России ограничений на максимальные ставки розничных кредитов не повлияло на нашу кредитную политику, поскольку изначально банк был ориентирован на клиентов, для которых важен свой бюджет. Соответственно, мы всегда были очень внимательны к ставкам. Ограничения затронут те банки, которые вели агрессивную кредитную политику и держали высокие ставки, — теперь у них меньше способов покрыть дефолт за счёт доходности, и они будут вынуждены кредитовать

в меньших объёмах. Или это вынудит их искать иные способы компенсации кредитного риска, как вариант — за счёт доходности на других операциях, сопутствующих кредитным, что в очередной раз подчёркивает важность внимательного анализа кредитного предложения при выборе банка-партнёра.

5 На уровень просроченной задолженности существенное влияние оказывают экономическая ситуация в стране, уровень реальных доходов населения. По моему мнению, в сложившихся обстоятельствах рост просроченной задолженности продлится как минимум до конца года.

Дмитрий ЛЫСОВ
Управляющий самарским филиалом ВТБ24

ПАНИКИ НЕ ЖДЁМ

Не секрет, что один из основных факторов привлечения клиентов нашим банком — стабильность. Мы гарантируем сохранность инвестиций, но вместе с тем стремимся сделать своё предложение максимально пластичным, индивидуальным. Банк много работает в этом направлении, расширяя возможности инвестирования, вводя новые продукты (инвестиционные счета, структурные продукты), и в целом мы видим позитивный результат в виде притока средств.

Большое внимание в этом году мы уделяем сегменту владельцев привилегированных пакетов. Для них в Самаре скоро открывается выделенный офис с принципиально новым брендингом и другими принципами обслуживания. Хотя, конечно же, массовый сегмент тоже важен для нас, и мы прорабатываем как направление зарплатных клиентов, так и открытый рынок.

Мы не ожидаем панических настроений на рынке привлечений. Ситуация в экономике остаётся тяжёлой, но более или менее понятной, а главный фактор паники, как известно, — это непонимание. В то же время и бурного роста привлечений ждать не стоит.

Если интересен совет эксперта, то, как и прежде, мы советуем хранить свои сбережения на банковских депозитах, распределив их в той или иной пропорции между рублями, долларами США и евро. С учётом того, что ставки по рублёвым вкладам выше, чем по валютным, а ситуация на рынке валюты характеризуется крайней степенью волатильности, многие клиенты сегодня размещают бóльшую часть средств в рублях, а остальные сбережения распределяют между вкладами в долларах и евро — как правило, в равной пропорции. Могу также сказать, что существенно вырос интерес к фондовому рынку. Клиенты готовы размещать часть своих сбережений (15–20%) в инструменты фондового рынка: ПИФы, портфели акций, еврооблигации. Банк «ВТБ24» вывел на рынок целую линейку удобных и понятных инвестиционных продуктов, для пользования которыми не требуются специальные знания или необходимость в постоянном режиме отслеживать котировки акций, — это делают специалисты банка.

Дмитрий СЕМКОВ
Начальник управления КЭШ-кредитов Восточного экспресс банка

ИДЁМ НАВСТРЕЧУ КЛИЕНТУ

4 С 1 июля ценовые характеристики всех наших продуктов полностью соответствуют установленным Банком России значениям. Многие банки, в том числе и мы, пересмотрели модели продуктов. Один из них был исключён из линейки (тариф «Народный»), в некоторых изменена структура процентной ставки. Были введены новые модификации продуктов, ориентированные на менее рисковые сегменты клиентов. В целом для заёмщиков «Восточного» произошло удешевление кредитов. Это, во-первых, позволит уменьшить кредитную нагрузку на заёмщика, а во-вторых, сделает для него кредит более доступным. Соответственно, спрос и продажи должны увеличиться.

БАНКИ СТАЛИ КОНСЕРВАТИВНЕЕ

1 Недоверие к банковской системе в целом, которое проявилось в конце прошлого года, постепенно уходит, и вкладчики, которые по тем или иным причинам предпочли забрать деньги из банков или перераспределить их в пользу банков с государственным участием, начали постепенно возвращать денежные средства в коммерческие банки. Вследствие этого сейчас динамика вкладов в целом по банковскому рынку позитивная, и мы не исключение: наши ставки сегодня соответствуют рыночным, наращивать портфель вкладов населения помогает высокая деловая репутация банка, а также наличие широкой депозитной линейки.

2 Считаю, что динамика объёмов вкладов останется положительной. Маловероятно, что произойдут какие-либо события, которые негативно отразятся на активности физических лиц в этом направлении. Наши вклады всегда были удобны, я думаю, что усложнение линейки мы точно проводить не будем. Основные наши преимущества — это всё-таки богатый опыт в работе с розничными клиентами и широкая филиальная сеть.

3 Всё очень просто. В связи с непростой экономической ситуацией покупательная способность и в целом располагаемые доходы физических лиц существенно снизились, людям стало сложнее обслуживать существующие кредиты и брать новые. В целом по рынку наблюдается рост просроченной задолженности по розничному кредитованию. Как следствие, банки стали гораздо консервативнее относиться к увеличению розничного кредитного портфеля, с этим связано и существенное замедление темпа кредитования розницы. Думаю, что рынок близок к своим минимальным значениям.

Вячеслав АНДРЮШКИН
Заместитель председателя правления Азиатско-Тихоокеанского Банка

4 Существенных изменений в кредитной политике банков из-за этого не происходит.

5 Думаю, рынок сейчас находится на пике роста просроченной задолженности по розничным кредитам. Наш банк практикует обычные для рынка формы работы с проблемными кредитами. Главная задача — вовремя реагировать по факту возникновения задолженности, совместно с заёмщиком стараться найти приемлемые решения по возврату кредита банку.

> Главная задача — вовремя **реагировать по факту** возникновения задолженности, совместно с **заёмщиком** стараться **найти** приемлемые решения

6 По моему мнению, реальный рост в целом по рынку мы увидим не раньше следующего года. Безусловно, правила игры поменялись, банки стали консервативнее.

Тахир МИНАЖЕТДИНОВ
Заместитель директора департамента развития розничных продаж Росбанка

САМЫЙ СЛОЖНЫЙ ПЕРИОД МИНОВАЛ

1 С каждым клиентом мы обсуждаем все преимущества по размещению вкладов в нашем банке. Помимо достаточно конкурентных условий Росбанк включён в список 10 системно значимых кредитных организаций России.

В части привлечения клиентов — это и клиенты «с улицы», и новые «зарплатные» клиенты. Так, мы недавно предложили индивидуальный зарплатный проект. Это пакет банковских услуг, включающий в себя набор удобных сервисов и опций, таких как сберегательные счета, управление средствами через интернет-банк, через мобильный банк, возможность накопления миль при трате по карте, а также ряд других преимуществ, особенно по золотым и платиновым картам. Среди дополнительных преимуществ индивидуального зарплатного обслуживания — специальные ставки по кредитам, причём разница между предложением для индивидуальных «зарплатных» и «стандартных» клиентов может доходить до 10% годовых. Такие клиенты гораздо активнее сберегают с банком, а их профиль и поведение более понятны банку, и это даёт возможность кредитовать с пониженным уровнем риска, что отражается в лучших процентных ставках.

Росбанк за несколько месяцев выбрали уже несколько тысяч россиян, получающих зарплату на карту.

2 По мере снижения ключевой ставки ЦБ интерес к размещению вкладов будет снижаться, тем не менее в традиционно сезонные месяцы мы ожидаем прирост вкладов. Наша политика по привлечению вкладчиков направлена на планомерный прирост новых клиентов, мы не нацелены на агрессивное наращивание остатков на депозитных счетах, в этой парадигме и продолжим здоровое привлечение.

Снижение спроса было обусловлено **ростом** процентных **ставок** по кредитам и общей экономической **ситуацией**

3 Основные причины снижения спроса были связаны с ростом процентных ставок по кредитам, а также с общей экономической ситуацией в стране. В настоящий момент мы наблюдаем постепенное снижение ставок по кредитам, а также рост спроса со стороны населения. Так, Росбанк снизил ставки по потребительскому кредиту на любые цели «Просто деньги». Минимальный уровень процентной ставки составляет 14,4% годовых в рублях, что на 3 п.п. ниже предложения докризисного периода. Процентная ставка определяется индивидуально и зависит от характеристик заёмщика. Самое значительное снижение ставок произошло для наиболее надёжных с точки зрения банка заёмщиков. Например, к ним могут быть отнесены клиенты с положительной кредитной историей, «зарплатные» клиенты банка. В случае оформления залога или поручительства ставка также снижается.

5 В июне–июле рост просроченной задолженности стабилизировался. Соответственно, текущие тренды говорят в пользу того, что самый сложный период миновал. В целом Росбанк выстраивает комплексную стратегию работы с проблемными кредитами, которая включает в себя все доступные каналы взаимодействия с клиентами, допустившими просроченную задолженность, а также работу внутренних служб и внешних коллекторских агентств на поздних сроках просроченной задолженности.

ДРАЙВЕРЫ — ПРОВЕРЕННЫЕ КЛИЕНТЫ

1 УБРиР — один из тех банков, которым в последние месяцы удаётся не снижать объёмов наращивания портфеля вкладов частных клиентов. С начала года этот показатель прирастал на несколько миллиардов в месяц. С 1 января по 1 июля 2015 года наш портфель депозитов физических лиц вырос на 31 миллиард рублей (+34%). Причин тому несколько. Первая — банк всегда оперативно реагирует на рыночную ситуацию и предлагает такие условия по вкладам, которые максимально отвечают потребностям клиентов. Вторая — увеличение вдвое суммы страхового возмещения АСВ. В сочетании с привлекательными условиями по вкладам это привело к тому, что клиенты, ранее дробившие вклады по разным банкам, теперь консолидируют все средства в одном.

2 Мы наблюдаем изменения в поведении клиентов: сейчас люди предпочитают меньше тратить и больше сберегать. Эта тенденция приведёт к тому, что спрос на банковские вклады сохранится, несмотря на плавное снижение ставок. При этом клиенты будут внимательно выбирать банк для размещения средств, учитывая как доходность депозита, так и надёжность банка.

Но динамика роста объёма вкладов будет ниже, чем в 2012–2013 годах (на уровне 10–12% в целом по году). Главные причины — замедление роста реальных доходов населения и увеличение уровня инфляции.

Алексей ОВЧИННИКОВ
Вице-президент — директор департамента розничных услуг Уральского банка реконструкции и развития

Сейчас люди **предпочитают меньше тратить** и больше сберегать. Эта тенденция **сохранит** устойчивый **спрос** на банковские вклады, несмотря на плавное **снижение ставок**

3 Темпы кредитования снижались постепенно, начиная с 2014 года. Это связано со множеством факторов: спадом экономики, снижением потребительского спроса, ростом стоимости ресурсов для банков, ужесточением политики регулятора и кредитной политики банков. Максимальный спад темпов кредитования наблюдался в начале 2015 года. Я считаю, что рынок охладился адекватно. После стабилизации ситуации на финансовых рынках с марта 2015 года УБРиР начал постепенно наращивать темпы кредитования, стимулируя спрос выгодными предложениями по ставкам и активной рекламной политикой.

4 Среднерыночные значения, а также рассчитанные из них предельные значения полной стоимости кредита не являются критичными для резкого изменения кредитной политики банков, передела рынка и ухода с него игроков. К 1 июля 2015 года мы скорректировали процентные ставки по кредитным продуктам, чтобы размер ПСК по ним соответствовал нормативам, установленным регулятором. Для новых клиентов мы снизили ставки по кредитам до среднерыночного уровня, а для держателей зарплатных карт банка и клиентов с положительной кредитной историей предлагаем условия лучше рыночных.

5 Мы видим постепенное оживление спроса на потребительские кредиты. Позитивные тенденции наметились, но темпы кредитования будут умеренными. Просроченная задолженность имеет склонность к росту и будет требовать постоянного пристального внимания банка. Именно этот фактор привел к тому, что банки заинтересованы в наращивании исключительно качественного кредитного портфеля. Для УБРиР одним из основных драйверов кредитования станет собственная база клиентов: сотрудники зарплатных проектов, клиенты с положительной кредитной историей в нашем банке и пенсионеры.

Георгий РОЙКО
Директор департамента по работе с проблемными активами Банка Интеза

понять ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА

5 Рост просроченной задолженности по кредитам населению в настоящее время продолжается, и говорить о смене тренда ещё рано. На мой взгляд, пик роста просрочки придётся на конец 2015 — начало 2016 года. Основными причинами являются падение реальных доходов населения и рост индекса потребительских цен.

При этом сейчас можно констатировать, что темпы роста просроченной задолженности по розничным кредитам в целом по рынку существенно замедлились по сравнению с IV кварталом 2014 — I кварталом 2015-го. Это связано как с относительной стабилизацией ситуации в экономике, так и с низкими объёмами нового кредитования.

В работе с просроченной задолженностью физических лиц Банк Интеза использует весь спектр инструментов, в рамках действующего законодательства.

У банка есть собственный call-центр, который получает информацию о просрочке в первый же день после её возникновения и начинает оперативно работать с клиентом. Деятельность call-центра разделена на три этапа, в зависимости от срока просрочки: 1–30 дней, 30–60 дней, 60–90 дней. Основная задача на данной стадии — понять причины возникновения задолженности и обеспечить максимально возможное погашение. Клиенту также может быть предложена реструктуризация кредита в случае, если финансовый анализ заёмщика и понимание банком проблем клиента допускают проведение реструктуризации.

> Темпы роста **просроченной задолженности** по розничным кредитам в целом **по рынку существенно** замедлились

Если добиться положительного результата не удаётся, клиент передаётся на стадию «хард». На данном этапе банк ведёт работу или собственными силами (сотрудники по взысканию работают во всех регионах присутствия банка), или с привлечением коллекторского агентства. Коллекторам по агентской схеме передаются мелкие необеспеченные ссуды, по которым банку с экономической точки зрения невыгодно проводить процедуры взыскания самостоятельно.

Мы также используем возможность продажи портфелей розничных кредитов по договорам цессии. В такие портфели включаются лишь те кредиты, по которым все другие возможности взыскания уже исчерпаны, и только на самых поздних стадиях процедур взыскания.

Таким образом, максимальная эффективность в работе с нашими проблемными должниками достигается путём своевременного использования всех возможных инструментов и их комбинаций.

ПИК ПРОСРОЧКИ ЕЩЁ ВПЕРЕДИ

Александр ЖЕЛЕЗНЯК
Председатель правления ФГ «Лайф»

1 Мы стараемся удержать наших клиентов скорее индивидуальным отношением, чем ставками, которые, кстати, в банках группы невысоки. Новые клиенты приходят. Это и корпоративные клиенты с зарплатными проектами, и те, кто пришёл в банк из других кредитных учреждений.

2 По данным АСВ, за первые пять месяцев этого года депозитная база выросла почти на 7%. Такой рост обусловлен повышением страхового возмещения по вкладам и тем, что банки предлагали в начале года очень высокие ставки. В настоящее время ситуация меняется, идёт тренд на снижение процентных ставок по вкладам. Так, из 100 крупнейших розничных российских банков 86 в последние месяцы снизили процентные ставки. Что касается прогнозов, то Банк России по итогам 2015 года планирует рост вкладов физических лиц на 10%. По моему мнению, это очень смелый прогноз. Возможно, прирост банковских вкладов населения вряд ли превысит 8%.

3 По данным регулятора, с января по июнь спад розничного кредитования в России превысил 3%. По моему мнению, эта тенденция продолжится.

4 Ставки по розничным кредитам снижаются. Но на эту тенденцию оказывает влияние не только законодательное ограничение ПСК. Среди прочих факторов: очередное снижение ставки рефинансирования ЦБ РФ до 11,5% и снизившиеся реальные располагаемые доходы населения. Мне кажется, что само максимальное значение ПСК будет играть исключительно индикативное значение. А банки, проводящие ответственную финансовую политику и желающие сохранить заёмщиков, не будут повышать ставки по кредитам до разрешённого законом максимума.

5 Думаю, что пик ещё не достигнут. Просрочка продолжает расти. Только в I квартале этого года, по данным Национального бюро кредитных историй, зафиксирован рекордный рост доли просрочки по розничным кредитам. За год просроченная задолженность выросла почти на треть, что также является рекордным показателем за время наблюдения за просроченной задолженностью с 2010 года. В работе с проблемными кредитами могут использоваться разные подходы, в зависимости от особенностей клиента. Это может быть выдача нового кредита для погашения текущего, при этом срок кредита на рефинансирование долга становится больше, за счёт чего уменьшается ежемесячный платёж. Банки идут также на реструктуризацию долга, растягивая срок «плохого» кредита и тем самым снижая текущую нагрузку на клиента. Могут быть применены долговые каникулы, в течение которых заёмщик освобождается от уплаты так называемого «тела» кредита и вносит лишь проценты. Кроме того, может применяться отсрочка, где клиент полностью освобождается от платежей на определённый срок, например на полгода, вплоть до восстановления своей платёжеспособности. По обеспеченным кредитам должникам создаются более выгодные условия для добровольной реализации залогового имущества.

6 Темпы роста кредитования банками населения уже сократились до минимума с кризиса 2008 года. Основной вклад в замедление роста сегмента в текущем году внесёт необеспеченное кредитование физических лиц, в то время как ипотека будет расти. Возобновление роста может начаться в 2016 году, но всё будет зависеть от того, насколько быстро будет преодолён кризис.

СОХРАНИТСЯ ТЕКУЩАЯ ТЕНДЕНЦИЯ

Наталья ТУМЕНКО
Председатель правления ОАО АКБ «Акцент»

1 В сегменте продаж розничных продуктов нашего банка сложились давние доверительные отношения с клиентами. Как показали недавние события, наши вкладчики остаются верны банку, поэтому существенных потерь в декабре прошлого года банк не понёс. Вместе с тем в банк обращаются и новые клиенты, что называется, «с улицы». Процентная политика по вкладам носит достаточно консервативный характер, но мы стараемся делать условия по вкладам интересными: с возможностью досрочного снятия вклада без потери процентов, с повышенной процентной ставкой для постоянных клиентов, предлагаем «премии» по вкладам — повышенный процент для определённой категории клиентов. Наша линейка вкладов обновляется и пополняется примерно раз в два–три месяца, устраиваются привлекательные акции.

2 В декабре 2014 года наблюдался довольно резкий отток вкладов, это происходило практически во всех банках. С одной стороны, население двинулось в сторону потребительского рынка, скупая дорогостоящие товары длительного пользования: автомобили, бытовую технику и т.п. С другой — началось «перетекание» депозитов из одного банка в другой — к тем, кто быстро успел сделать более выгодные предложения. В связи с этим наш банк в декабре оперативно принимал решения о перестройке отношений с вкладчиками: предлагались акционные (действующие определённый период) рублёвые вклады с повышенным процентом, производилась конвертация валюты по льготному для постоянных клиентов курсу и т.п.

Повторится ли подобная ситуация в дальнейшем? Сложно предсказать. Слишком большое количество факторов — и экономических, и политических — влияет на поведение вкладчиков. Скорее всего, рынок сохранит текущую тенденцию: значительного прироста не прогнозируем, но он будет покрывать естественный отток ранее открытых вкладов. Банк готов быстро принимать оптимальные решения для сохранения клиентской базы.

3 Темпы прироста розничного кредитования действительно снизились. И причин, на наш взгляд, как минимум три. С одной стороны, население предпочитает обходиться собственными средствами. Почти 80% жителей России считают нынешний момент неподходящим для кредитования. Об этом свидетельствуют данные июльского опроса ВЦИОМ, показавшие, что россиянам стало не хватать денег на повседневные расходы. Каждый третий житель страны отказывается от дорогих товаров в пользу их дешёвых аналогов, а каждый четвёртый тратит в магазинах накопленные ранее сбережения. По данным Sberbank CIB, 63% россиян экономят на товарах первой необходимости, 24% — на необязательных расходах.

Во-вторых, многие банки оказались закредитованными потребительскими кредитами с большой долей невозвратных долгов в силу сокращения реальных доходов населения, изменения платёжеспособности, а иногда и потери источников дохода заёмщиком. Думается, что пик просрочек по потребительским кредитам пока не пройден и банки ещё будут сталкиваться с проблемой возврата выданных средств.

В-третьих, с декабря 2014 года существенно возросли ставки по кредитным продуктам, кредитные организации ужесточили требования к заёмщикам, и для многих предлагаемые условия оказались непосильны.

Для нашего банка розничное кредитование не является определяющим в структуре кредитного портфеля. Основная доля кредитов (свыше 50%) предоставлена корпоративным клиентам, работающим в различных отраслях промышленного производства и торговли. Поэтому с розничным кредитами мы практически проблем не имели. Что касается кредитования малого бизнеса (а это основная часть наших клиентов), в «Акценте» программы не останавливались, мы кредитовали и продолжаем кредитовать клиентов.

4 Существующие и появляющиеся всё новые требования регулятора к оценке заёмщиков не позволят коммерческим банкам в ближайшее время резко нарастить кредитование частных лиц, однако на рынке по-прежнему присутствуют игроки, модель развития бизнеса которых построена в большей степени на кредитовании граждан.

С анкетой работали ***Иван ВОРОНЦОВ, Людмила КОВАЛЕНКО, Марина ТАЛЬСКАЯ***