



Банк

Четверг 16 марта 2017 №44 (6038 с момента возобновления издания)

kommersant.ru

15	Каким будет новый «Мир»? С 1 июля 2017 года	16	Все российские банки: активы, капитал, прибыль. Их все меньше	16	1 июня в России стартует пилотный федеральный проект по удаленной идентификации клиентов российских банков
----	---	----	---	----	--

Итоги 2016 года для российской банковской системы двояки. Банкам удалось резко повысить рентабельность, выйдя на докризисные показатели прибыли, а также значительно нарастить капитал, что повысило надежность системы. При этом активы российской банковской системы не просто снизились по итогам года: снижение активов произошло впервые за время ее существования, то есть более чем за четверть века. Такой дисбаланс может означать, что банки еще не скоро вернутся к активному расширению бизнеса. Зато рекордных значений достигли темпы отзыва лицензий.

Игра на выбывание

— рейтинг —

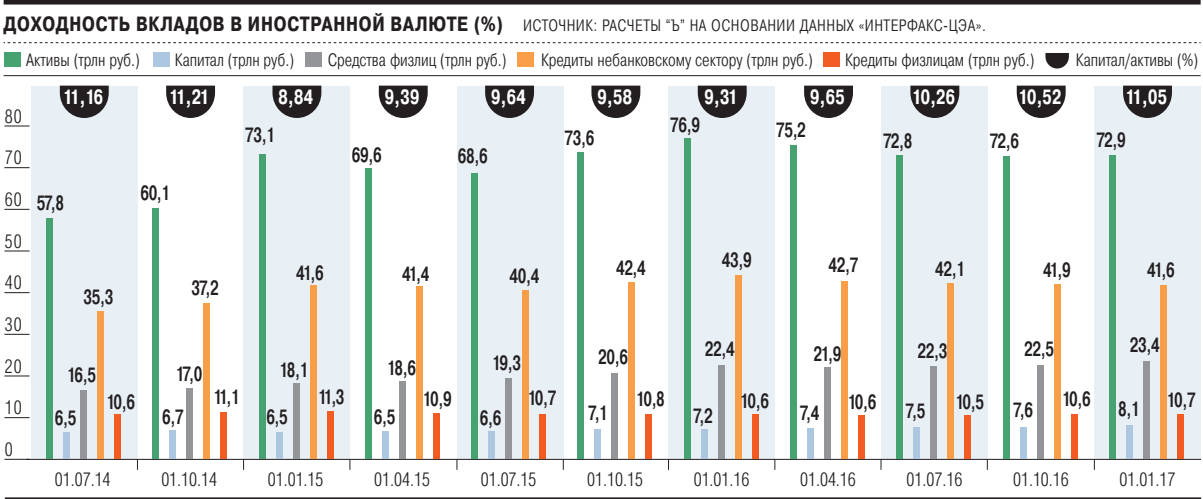
Активная позиция

По данным рейтинга «Интерфакс-ЦЭА», которые публикует «Ъ-Банк», совокупные активы российской банковской системы по итогам 2016 года сократились на 5,15% — с 76,89 трлн до 72,93 трлн руб.

Данные Банка России показывают более скромное падение — на 3,5%, с 83,00 трлн до 80,06 трлн руб., а с учетом валютной переоценки — даже небольшой прирост (на 1,9%). Разницу в оценках активов аналитики «Интерфакс-ЦЭА» объясняют, в частности, некоторой разницей в методике расчета чистых активов, а также тем, что источником информации для их рейтинга является отчетность банков, ежемесячно публикуемая на сайте Центрального банка с согласия каждого конкретного банка. А такое согласие Центральному банку дали лишь 563 из действующих 575 банков.

Так или иначе, стоит отметить, что само по себе падение рублевых активов российской банковской системы по итогам календарного года — явление беспрецедентное. Если ориентироваться на данные официального сайта ЦБ РФ, такого не случилось по меньшей мере за все то время, в течение которого Центробанк раскрывает подобную информацию, — с 1999 года. Да и в предыдущие несколько лет, когда ЦБ раскрывал только информацию по 30 крупнейшим банкам, подобного не наблюдалось.

Главный экономист Альфа-банка Наталия Орлова считает, что такое снижение активов свидетельствует о переходе к новой парадигме развития российского банковского сектора. «Это, безусловно, новая динамика, которая отражает переход экономики в условиях более высоких реальных процентных ставок», — говорит она. — Исторически реальные процентные ставки в России были либо отрицательны, ли-



бо близки к нулю, только в последние несколько лет они вышли на положительные значения. Исторический опыт показывает, что привыкание экономики к новому режиму всегда сопровождалось потерей экономического роста, поэтому сжатие активов банковского сектора не выглядит удивительным. Другой вопрос, что в условиях отсутствия структурных реформ банковскому сектору может быть сложно выйти из нынешнего состояния стагна-

ции: новых клиентов не появляется, а из старых клиентов далеко не все являются платежеспособными. По этой причине текущая «временная пауза» в росте активов может затянуться: я не жду дальнейшего сжатия активов сектора, но и рост будет крайне незначительным».

Действительно, тенденция к падению темпов роста активов проявилась еще в 2015 году, когда Банк России начал активно проводить политику таргетирования инфля-

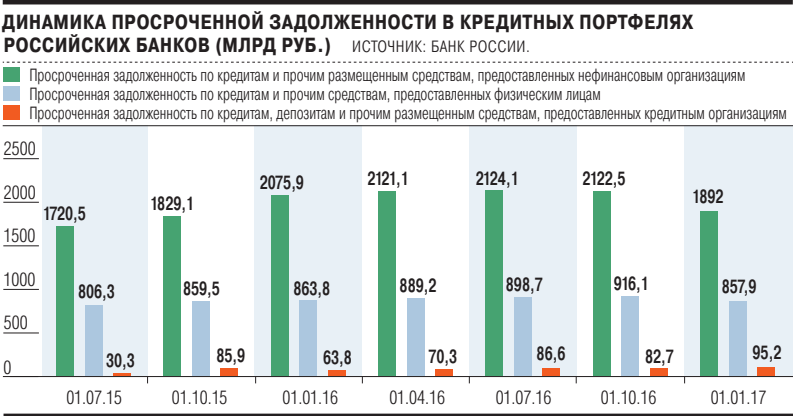
ции и, соответственно, высоких процентных ставок. В позапрошлом году совокупные активы российской банковской системы, по данным рейтинга «Интерфакс-ЦЭА», выросли всего на 5,2%, а по оценкам Банка России — на 6,2%, что стало худшим показателем после кризисного 2009 года, когда наблюдался рост на 5% (для сравнения: в 2014 году активы российских банков выросли на 35,2%, в 2013-м — на 16,0%).

Топ-10 банков с наихудшими показателями прироста активов*			
Банк	Город	Изменение активов за 2016 год (%)	Место по активам на 01.01.2017
БМ-банк	Москва	-71,8	21
БФА	Санкт-Петербург	-45,4	94
Нордва-банк	Москва	-42,0	35
«Плюбэкс»	Москва	-41,9	45
ИНГ-банк (Евразия)	Москва	-40,7	38
«Межфинансclub»	Москва	-39,9	84
Дойче-банк	Москва	-36,5	78
«Центрокредит»	Москва	-33,1	83
«БНП Парiba»	Москва	-31,1	75
АйСиБиСи-банк	Москва	-28,9	96

*Расчеты на основании рейтинга «Интерфакс-ЦЭА». Учитывались показатели 100 крупнейших банков по объему активов на 1 января 2017 года. Не учитывались показатели банков с отрицательным капиталом на 1 января 2017 года.

Топ-10 банков с наилучшими показателями прироста активов*			
Банк	Город	Изменение активов за 2016 год (%)	Место по активам на 01.01.2017
СКС	Москва	39628,8	44
МДМ-банк	Москва	290,2	12
ББРР	Москва	91,9	27
Почта-банк	Москва	83,9	56
ОФК-банк	Москва	73,6	87
«Аверс»	Казань	67,6	60
«Экспресс-Волга»	Кострома	41,0	36
Росси́симбанк	Москва	40,0	76
Юниа́струм-банк	Москва	36,6	57
«Россия»	Санкт-Петербург	29,0	15

*Расчеты на основании рейтинга «Интерфакс-ЦЭА». Учитывались показатели 100 крупнейших банков по объему активов на 1 января 2017 года. Не учитывались показатели банков с отрицательным капиталом на 1 января 2017 года. Не учитывались показатели Национального клирингового центра.



Впрочем, есть и другие объяснения. «Скорее описанная ситуация связана с нежеланием банков принимать дополнительный риск на капитал в условиях высокой общеэкономической неопределенности и ужесточения надзора», — полагает профессор НИУ ВШЭ, в прошлом первый зампред ЦБ Олег Вьюгин. А первый зампред правления Почта-банка Георгий Горшков еще более оптимистичен. «По нашему мнению, снижение активов банковской системы носит временный характер», — говорит он. — Основная причина сокращения активов у ряда банков — замедление роста продаж новых кредитов, а также досоздание резервов по проблемным активам. В 2017 году ожидается общий рост экономики России, что, в свою очередь, приведет к росту активов банковской системы».

Руководитель практики управления рисками «ФБК Грант Торнтон» Роман Кенигсберг отмечает: одним из основных драйверов снижения активов банковской системы было сокращение ее финансирования со стороны Банка России, который почти вдвое снизил объем предоставленных банкам средств, что связано как с преодолением острой фазы банковского кризиса, так и со снижением спроса на заемные средства со стороны реального сектора экономики: «Кроме того, не стоит забывать, что в 2016 году рынок покину-

ла сотня банков, среди которых были и достаточно крупные, такие как Внешпромбанк. Их активы больше не отражаются в банковской статистике. Такой фактор следует отнести к временным явлениям».

Спрос на снижение

Действительно, в течение всего 2016 года наблюдался довольно вялый спрос на заемные средства со стороны экономики, и именно это послужило основной причиной сокращения активов банковской системы. Сокращение кредитного портфеля нефинансовым организациям по итогам 2016 года составило, исходя из данных рейтинга «Интерфакс-ЦЭА», 5,26%, по данным Банка России — 9,5% (–3,6% с учетом валютной переоценки).

При этом, по данным «Интерфакс-ЦЭА», наибольший квартальный спад корпоративного кредитования пришелся на первый-второй кварталы (–2,8% и –1,4% кредитного портфеля соответственно) в третьем он немного замедлился (–0,35%), а в четвертом — вновь ускорился (–0,79%). Впрочем, если принять во внимание резкое укрепление рубля в первом квартале и соответствующую отрицательную переоценку валютных кредитов, реальная динамика кредитного портфеля будет несколько иной — с резким падением в декабре.

Дорогой мой!

— розница —

Более 80% банков и МФО отмечают увеличение стоимости привлечения клиента. По оценкам экспертов, мероприятия по заманиванию заемщика сейчас обходятся кредиторам на треть дороже, чем два года назад. Zaim.com специально для «Ъ» подготовил обзор, чтобы определить стоимость заемщиков для банков и МФО.

Цена акта

На 2017 год более половины опрошенных компаний (55%) запланировали увеличение расходов на мероприятия по расширению клиентской базы и удержанию уже имеющих заемщиков. При этом за предыдущие два года у 35% банков и МФО существенно возросла стоимость привлечения и обслуживания клиентов, у 45% указанных показатель увеличился, но несущественно. У 20% компаний дела обстоят более позитивно: 15% отметили значительное сокращение, 5% — только небольшое снижение.

Удорожание стоимости клиента сопряжено с сужением рынка качественных заемщиков, что вынуждает компании корректировать свои стратегии в отношении клиентов. Банки и МФО стараются привлечь новых клиентов, у которых нет классической кредитной истории, а также разрабатывают планы по переманиванию чужих хороших клиентов.

«Затраты на привлечение клиентов и возможные потери при невозврате займа напрямую зависят от политики управления рисками, которую применяет компания. Если она отбирает только самых надежных заемщиков и доля одобренных заявок невелика, то уровень невозврата, заложенный в ставку, будет низок. Однако такая компания будет тратить много денег на рекламу своих услуг, ведь чтобы найти хороших клиентов, ей нужно рассмотреть много за-

явок», — заметил заместитель директора СРО МФО Мир Андрей Паранич.

Сейчас у 42% опрошенных кредиторов десятая часть себестоимости продукта приходится на рекламные расходы. У 32% компаний данный показатель не превышает четверти (в диапазоне 11–25%), у 16% — не более половины (26–50%). Однако в 10% организаций заметили, что больше половины себестоимости составляют расходы на рекламу и продвижение.

В 43% МФО отметили, что на удорожание клиента влияют также и нововведения регулятора. С этим согласна директор СРО МФО «Единство» Айгуль Хайруллина: «Стоимость привлечения клиента возросла на фоне принятых законодательных актов, внесших многочисленные изменения в деятельность МФО. Кроме этого на стоимость влияют создаваемая СМИ и различными общественными институтами общая атмосфера негатива в отношении МФО, в связи с чем потенциальные клиенты, нуждающиеся в микрозайме, не решаются обратиться за услугой».

Начальник Главного управления рынка микрофинансирования и методологии финансовой доступности ЦБ Илья Кочетков считает, что важными шагами стали новации, реализуемые на рынке: разделение МФО на микрофинансовые компании (МФК) и микрокредитные компании, переходный период которого будет завершён 29 марта, и передача ряда контрольных функций саморегулируемым организациям (СРО). «Указанные меры должны привести к снижению издержек участников рынка на выполнение регуляторных требований и сделать рынок микрофинансирования более привлекательным для выхода на него новых участников», — отметил представитель Банка России.

На вопрос о том, сколько стоит клиент, банки и МФО отвечали не слишком охотно, но все-таки удалось выяснить, что банкам новый заем-

щик обходится примерно в 3–4 тыс. руб., у МФО диапазон более широкий — от 800 до 3 тыс. руб., в «экстремальных» случаях — до 4 тыс. руб.

«Цена в 800 руб. в основном характерна для трех случаев: МФО не гонится за объемами и очень узко таргетирует рекламу; МФО по такой цене не получает из сетей трафик по остальному принципу и не может похвастаться качеством и количеством реально выданных займов; МФО ведет более рисковую политику, выдавая больше займов, чем конкуренты», — отметил управляющий партнер Zaim.com Олег Мамедов.

У банков, считает эксперт, ситуация с «повышенной» ценой объясняется меньшим количеством подходящих под их критерии пользователей, и привлечение «новых хороших» дается им все труднее. Представитель ГК «Инстам» Екатерина Бочкова заметила, что в рамках лидогенерации банки в среднем готовы платить за клиента 4–4,5 тыс. руб. Причем в основном банки платят не за абстрактную заявку, а за выданный кредит.

Привлечение клиентов 35% компаний занимаются самостоятельно, 40% в дополнение к этому привлекают аутсорсинговые компании, отмечается в исследовании Zaim.com.

Старый друг дешевле

В 65% компаний отметили, что наибольшую долю доходов приносят «старые» клиенты. Причем 75% опрошенных банков и МФО считают, что удержать «старого» клиента дешевле, чем привлечь нового.

«Дешевле удержать такого клиента понижением ставки, чем искать нового хорошего клиента „с нуля“. Да и сам клиент после такого понижения ставки отвечает не только лояльностью, но и повышенным использованием кредитного лимита (в случае кредитной карты)», — заметил Эلمان Мехтиеv, исполнительный вице-президент Ассоциации российских банков.

Голосовой пароль

— инструменты —

На российском банковском рынке в ближайшем полгода появится единый федеральный оператор по сбору и хранению эталонов голосов и лиц клиентов. Этот проект ЦБ даст новые возможности удаленным пользователям банковских услуг, но и вызовет волну сокращений в банках.

Эталон лица

Первым на российский рынок проект по идентификации лиц намерен вывести банк «Открытие». Во второй половине апреля скачать оригинальное мобильное приложение смогут все его клиенты, использующие гаджеты с iOS и Android. К середине марта банк завершил тестирование ноу-хау в трех московских офисах и остался доволен результатами. Эталоны лиц брались из кредитного конвейера банка. Затем операторист слыл первичный эталон с фотографией клиента, сделанной автоматически в момент получения им талона электронной очереди, и принимал решение: или соглашался с выбором системы, или признавал, что выбор был сделан некорректно. Сейчас банк собрал 15 тыс. подтвержденных эталонов лиц.

Как пояснил директор по инновациям банка «Открытие» Алексей Благов, с помощью нового мобильного приложения клиенты в Москве получат возможность совершать несколько операций. Среди них: денежные переводы, Р2Р-переводы (с карты одного банка на карту другого банка) и anti-fraud сценарий (увеличение лимита на операции). В дальнейшем круг услуг будет существенно расширен. Причем при лояльной базе биометрии повторное посещение и обслуживание клиента в банковском офисе может обходиться без операционистов, например с помощью так называемых сервис-киосков. Системы будут обра-

щаться к единой базе, распознавать клиента и иметь возможность предоставить ему тот или иной продукт или услугу.

Разработчик технологии — компания VisionLabs. «Решение обладает высоким уровнем безопасности. Систему нельзя обмануть при помощи фотографии или видео. В платформу LUNA, благодаря которой распознается лицо, встроен liveness detector, способный отличить объемное лицо живого человека от фото- или видеоизображения», — отметил гендиректор VisionLabs Александр Ханин. По его словам, распознавание по лицу ускоряет и упрощает процесс проверки личности, позволяя более эффективно бороться с мошенничеством. «Если мобильное устройство не принадлежит человеку, который пытается зайти в личный кабинет, даже если он знает логин и пароль, ему будет отказано в доступе. Наша платформа через бюро кредитных историй Equifax, внедренное в систему FPS.Bio, уже доказала свою эффективность», экономив российским банкам более 4 млрд руб. в первый год использования», — сообщил господин Ханин.

Запуск технологии VisionLabs LUNA по распознаванию лиц в клиентском мобильном приложении планирует в текущем году Тинькофф-банк. Развивает подобный «пилот» и Почта-банк.

Инновационными сервисами для Газпромбанка и ВТБ 24 занимается Центр речевых технологий (ЦРТ, входит в инвестпортфель ГПБ). «Решение, которое мы предложили для использования в своем мобильном приложении, работает просто», — рассказал гендиректор ЦРТ Дмитрий Дырмовский. — Чтобы войти в свой аккаунт, нужно произнести несколько цифр (каждый раз разных), глядя в камеру смартфона. Система проверит ваши голос и лицо на совпадение с образом, соответствие движения губ произносимым цифрам и сами циф-

ры и, только если все сходится, даст доступ к приложению».

«Мы провели анализ всех представленных на рынке систем биометрической аутентификации для смартфонов. Биометрию по отпечаткам пальцев и изображению лица сочли недостаточно безопасными. Выбор пал на бимодальную биометрию (голос плюс лицо) от ЦРТ», — сообщил первый вице-президент Газпромбанка Геннадий Цепков.

В феврале начал тестировать систему опознавания по лицу и голосу для входа в мобильный банк ВТБ 24. Пилот завершится к 1 апреля. Затем будет сформулирована «дорожная карта» использования биометрии в каналах взаимодействия клиента с банком. «Одной из основных предпосылок запуска проекта послужила необходимость перейти от модели подтверждения личности не по знаниям (паролям, PIN-кодам, кодовым словам), а по уникальным физическим характеристикам. У каждого из нас множество паролей, которые мы вынуждены «держать в голове». Сложности, которые возникают со входом в веб- и мобильные приложения в случае утери пароля, в дальнейшем служат психологическим барьером при использовании сервисов самообслуживания», — рассказала начальник управления ДБО ВТБ 24 Елена Дегтева.

Еще одна важная причина внедрения нового способа идентификации клиента — поиск более надежного способа защиты. «Риски, связанные с привычными решениями: пара логин/пароль, разовый пароль, получаемый по SMS, с точки зрения безопасности уже превращаются в проблему. Вход по отпечатку пальца на степень безопасности не влияет: вместо того чтобы ввести логин и пароль, клиент прикладывает палец, а телефон подставляет те же самые учетные данные. По сути, отпечаток пальца аутентифицирует только пользователя телефона, а не клиента банка.

банк тенденции

Игра на выбывание

— рейтинг —

«Согласно моим расчетам, сжатие портфеля, наоборот, ускорилось ближе к концу 2016 года», — рассказывает Наталия Орлова. — Если по итогам 2015 года с очисткой от валютной переоценки корпоративный кредитный портфель вырос на 3%, то по итогам 2016 года упал на 4%, причем падать портфель стал с августа 2016-го и снижался все последующие месяцы до конца года».

«Если говорить о структуре активов, объемы кредитов, выданных российским предприятиям, прослели значительнее всего. Причем наибольшее сокращение пришлось на долгосрочные кредиты — срок погашения более года, что может свидетельствовать о сжатии горизонтов планирования бизнеса в условиях высокой неопределенности в экономике», — отмечает Роман Кенигсберг.

Вместе с тем, говоря о перспективах рынка корпоративного кредитования на 2017 год, эксперты достаточно оптимистичны. «С декабря 2016-го и в начале 2017 года отмечается положительная динамика предпринимательской активности», — рассказывает руководитель дирекции малого бизнеса банка ВТБ Максим Лукьянович. — Об этом свидетельствует существенный рост объемов кредитования по сравнению с аналогичным периодом 2016 года. Например, в банке ВТБ в сегменте малого бизнеса мы отмечаем двукратный рост. Положительной динамикой в кредитовании малого бизнеса способствовал ряд изменений на рынке: снижение ключевой ставки Банка России и, как следствие, снижение процентных ставок до уровня 12–14%, укрепление национальной валюты, некоторое восстановление покупательной способности граждан. В целом в этом году мы прогнозируем рост совокупного кредитного портфеля на рынке МСП примерно на 3–5%».

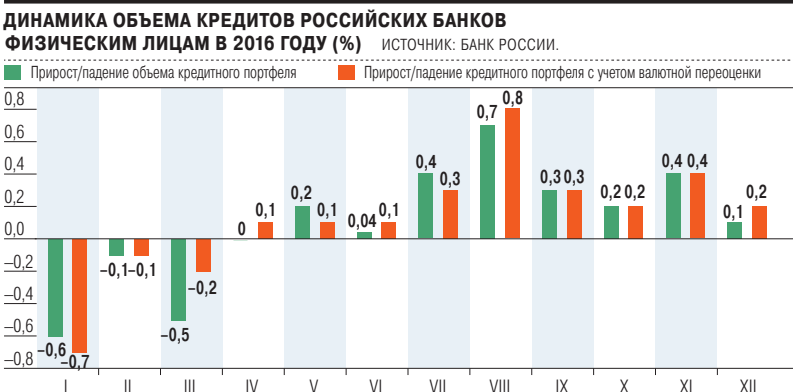
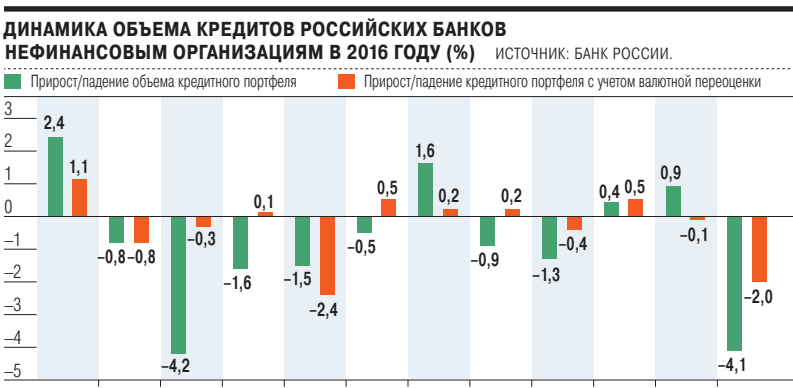
«По мере стабилизации экономического и финансового положения заемщиков банки будут увеличивать кредитные портфели. Относительно небольшой рост кредитного портфеля банков возможен уже в текущем году», — соглашается Олег Вьюгин.

Физическое превосходство

В отличие от рынка корпоративного кредитования, займы физическим лицам в 2016 году показали неплохую динамику: в данном сегменте рост кредитных портфелей составил 0,94%, по данным «Интерфакс-ЦЭА», и 1,1%, по данным ЦБ (1,4% с учетом валютной переоценки).

Тенденция одна: попытки банков наращивать портфель розничных кредитов, и особенно кредитования малого бизнеса. Препятствием пока является прошедшее в 2015–2016 годах сокращение реальных доходов многих существующих и потенциальных заемщиков. Как только финансовое положение этой категории заемщиков улучшится, банки постараются нарастить кредитные портфели», — считает Олег Вьюгин.

Правда, назвать динамику рынка потребительского кредитования даже «неплохой» возможно только на фоне абсолютно провальных результатов 2015 года, когда, по данным Банка России, кредиты населению сократились на 5,7%, при этом особенно сильно пострадал самый



массовый сегмент необеспеченных потребительских ссуд, в котором объемы кредитных портфелей банков сократились на 12,4%. И это притом, что объем кредитов нефинансовым организациям за 2015 год вырос примерно на ту же величину, хотя, разумеется, во многом такая разница объяснялась девальвацией рубля и соответствующей переоценкой кредитов, на рынке же кредитов физлицам такого не было: частные лица, не имея доступа к валютным доходам, все же берут валютные кредиты гораздо реже организации, а значит, и последствия обесценения национальной валюты на объемы их обязательств влияют меньше.

При этом после резкого роста объемов кредитования физлиц в третьем квартале (рост портфеля на 1,35% против отрицательных показателей по итогам первого и второго кварталов) в четвертом квартале динамика замедлилась до 0,56%.

«Замедление роста кредитования физлиц в четвертом квартале 2016 года связано с ужесточением требований ЦБ по потребительскому кредитованию: снижением максимальных ставок по потребительским кредитам и повышением нормативов достаточности собственных средств по ним», — объясняет тенденцию Георгий Горшков. — Как следствие, многие банки вынуждены ограничивать объемы кредитования, поскольку либо не могут позволить себе выдавать кредиты по более низким ставкам, либо испытывают недостаток капитала для роста кредитного портфеля. Мы ожидаем в 2017 году роста спроса на кредиты физ-

лиц. Соответственно, банки, которые будут обладать достаточным капиталом, низкими удельными издержками и относительно недорогими источниками фондирования, смогут существенно нарастить свои кредитные портфели. Мы ожидаем притока кредитных портфелей этих банков в двузначной зоне в процентных пунктах».

«Рост рынка кредитования физлиц в третьем квартале прошлого года может быть связан с относительной стабилизацией ситуации в экономике в целом», — отмечает руководитель службы розничного кредитования банка ВТБ Лилия Фомина. — В прошлом году потребительская активность населения выросла, что повлияло и на рост кредитования. Банки активно снижали ставки, делая кредитование более выгодным для клиентов. В 2016 году основным драйвером роста кредитования физлиц была ипотека, чему способствовали высокие объемы вводимого в строй жилья и постепенное снижение стоимости 1 кв. м».

Наталия Орлова соглашается с тем, что рост рынка потребительского кредитования в 2016 году в основном обеспечен ростом ипотеки. «За сводной динамикой розничного кредитования стоит на самом деле два разнонаправленных тренда — продолжающийся рост в сегменте ипотечного кредитования и стагнация в сегменте неипотечного кредитования», — говорит она. — Хотя рынок неипотечного кредитования достиг дна летом 2016 года, объемы этого портфеля с тех пор почти не изменились. Таким образом, положи-

Топ-10 банков с наилучшими показателями прироста капитала*			
Банк	Город	Изменение капитала за 2016 год (%)	Место по капиталу на 01.01.2017
«Экспресс-Волга»	Кострома	17482,7	83
ВБРР	Москва	1115,1	11
Меткомбанк	Каменск-Уральский	161,3	42
МДМ-банк	Москва	148,7	14
«Российский капитал»	Москва	89,5	23
Новикомбанк	Москва	74,6	30
Росэксимбанк	Москва	71,4	41
Почта-банк	Москва	58,0	52
МТС-банк	Москва	54,5	46
ОФК-банк	Москва	52,5	84

*Расчеты на основании рейтинга «Интерфакс-ЦЭА». Учитывались показатели 100 крупнейших банков по объему активов на 1 января 2017 года. Не учитывались показатели банков с отрицательным капиталом на 1 января 2017 года.

Топ-10 банков с наилучшими показателями прироста капитала*			
Банк	Город	Изменение капитала за 2016 год (%)	Место по капиталу на 01.01.2017
«Таврический»	Санкт-Петербург	-42,3	262
БМ-банк	Москва	-42,3	17
«Межфинансбанк»	Москва	-37,2	143
«Югра»	Мегийон	-28,7	48
МСП-банк	Москва	-28,2	47
Межтопэнергобанк	Москва	-21,9	106
«Образование»	Москва	-16,3	117
Абсолют-банк	Москва	-15,0	34
«Центрокредит»	Москва	-11,0	29
«Русский стандарт»	Москва	-9,5	21

*Расчеты на основании рейтинга «Интерфакс-ЦЭА». Учитывались показатели 100 крупнейших банков по объему активов на 1 января 2017 года. Не учитывались показатели банков с отрицательным капиталом на 1 января 2017 года.

Самые эффективные банки*			
Место	Банк	Город	Отношение прибыли за 2016 год к среднему объему активов** в 2016 году (%)
1	Тинькофф-банк	Москва	6,3
2	ОФК-банк	Москва	5,8
3	«Экспресс-Волга»	Кострома	4,2
4	Балтинвестбанк	Санкт-Петербург	4,0
5	Еврофинанс-Моснарбанк	Москва	4,0
6	Совкомбанк	Кострома	3,7
7	Экспобанк	Москва	3,7
8	Райффайзенбанк	Москва	3,2
9	РН-банк	Москва	3,1
10	«Аверс»	Казань	3,1
11	Меткомбанк	Каменск-Уральский	3,0
12	ХКФ-банк	Москва	2,9
13	Росевробанк	Москва	2,8
14	СДМ-банк	Москва	2,7
15	Сбербанк России	Москва	2,6
16	Дойче-банк	Москва	2,5
17	«Авангард»	Москва	2,5
18	Ситибанк	Москва	2,4
19	Газпромбанк	Москва	2,3
20	Русфинанс-банк	Самара	2,3
21	АйСиБиСи-банк	Москва	2,2
22	Тойота-банк	Москва	2,2
23	ИНГ-банк (Евразия)	Москва	2,1
24	Локо-банк	Москва	2,0
25	«Ак Барс»	Казань	1,9
26	Металлинвестбанк	Москва	1,9
27	ВБРР	Москва	1,9
28	Эйч-Эс-Би-Си-банк (РР)	Москва	1,7
29	ВТБ 24	Москва	1,6
30	Норд-банк	Москва	1,5

*Учитывались только результаты банков, вошедших в топ-100 по объему активов на 1 января 2017 года. **Под средним объемом активов в целях настоящего рейтинга понимается среднее арифметическое между активами на 1 января 2016 года и 1 января 2017 года. Источник: расчеты на основании данных рейтинга «Интерфакс-ЦЭА», "Б".

тельная динамика сегмента розничных кредитов в основном обусловлена динамикой ипотечного сегмента, на котором присутствие госбанков составляет около 80%».

Процент комиссии

Если говорить о собственных показателях эффективности работы кредитных организаций в 2016 году, прежде всего стоит упомянуть сокращение объемов просроченной задолженности. По итогам четвертого квартала она упала довольно существенно — с 2,1 трлн до 1,9 трлн руб. (на 4,5%) по кредитам нефинансовым организациям, с 0,864 трлн до 0,858 трлн руб. (на 1%) по кредитам физлицам (данные Банка России). По итогам года падение составило соответственно 8,9% и 0,7%. Это можно считать достижением, учитывая, что объем просроченной задолженности за 2015 год вырос более чем в полтора раза, а по кредитам, предоставленным частным лицам, доля просроченной задолженности в общем объеме ссуд выросла с 5,9% до 8,1%, то есть на 37%.

«Это и разовое явление — потому что банки старались улучшить финансовый итог года, в том числе за счет сокращения просроченной задолженности, и некий тренд — поскольку осторожный подход к кредитованию в прошедшие годы позво-

лил действительно несколько улучшить качество кредитного портфеля по показателю просроченной задолженности», — считает Олег Вьюгин. «Это вполне устойчивый тренд, подпитываемый с двух сторон: заемщики ведут себя более ответственно, а банки совершенствуют риск-менеджмент», — говорит начальник управления маркетинговой стратегии и исследований ВТБ-24 Дмитрий Лепетиков.

«Это связано с замедлением падения реальных доходов населения, что привело к повышению его платежеспособности», — полагает Георгий Горшков. — Кроме того, в 2016 году банки более тщательно подходили к оценке заемщиков, что привело к сокращению просрочки в последующие месяцы. Также в четвертом квартале имел место сезонный фактор роста доходов населения в конце года (премии и т. п.), что традиционно приводит к погашению части накопленной просроченной задолженности. Значительная часть клиентов не любит входить в новый год с долгами, особенно с просроченными».

Одновременно с сокращением просроченной задолженности резко выросла прибыль кредитных организаций. В 2014–2015 годах она стремительно падала: с 994 млрд руб. по итогам 2013 года до 589 млрд руб. в 2014-м и 192 млрд руб. в 2015-м. В 2016-м прибыль банковской системы вернулась на докризисные уровни и достигла, по данным ЦБ, 930 млрд руб. «По итогам 2016 года прибыль банков от комиссионных операций выросла», — отмечает Дмитрий Лепетиков. — Это связано со многими факторами: банки стали больше зарабатывать на комиссионных операциях, снизились риски, что позволило распустить часть резервов, кроме того, оптимизация процессов позволила банкам сократить издержки».

Рос и капитал банковской системы — на 4,2% за 2016 год, по данным ЦБ, что с учетом сжатия активов означает увеличение ее капитализации и устойчивости в целом.

Самые рентабельные банки*			
Место	Банк	Город	Отношение прибыли за 2016 год к среднему объему активов** в 2016 году (%)
1	«Экспресс-Волга»	Кострома	208,6
2	Балтинвестбанк	Санкт-Петербург	87,4
3	Совкомбанк	Кострома	55,5
4	Тинькофф-банк	Москва	43,8
5	Балтийский банк	Санкт-Петербург	42,9
6	ОФК-банк	Москва	42,0
7	АйСиБиСи-банк	Москва	25,7
8	Промсвязьбанк	Москва	25,6
9	Райффайзенбанк	Москва	25,3
10	Газпромбанк	Москва	24,0
11	Экспобанк	Москва	23,5
12	СДМ-банк	Москва	23,3
13	Сбербанк России	Москва	22,4
14	ВТБ 24	Москва	22,4
15	«Финсервис»	Москва	20,2
16	ХКФ-банк	Москва	19,7
17	«Ак Барс»	Казань	19,6
18	МДМ-банк	Москва	18,8
19	Ситибанк	Москва	18,0
20	Росевробанк	Москва	17,9
21	РН-банк	Москва	17,6
22	ИНГ-банк (Евразия)	Москва	17,5
23	«Авангард»	Москва	17,4
24	Норд-банк	Москва	17,2
25	Металлинвестбанк	Москва	16,9
26	СКС	Москва	15,9
27	Еврофинанс-Моснарбанк	Москва	14,7
28	Дойче-банк	Москва	14,5
29	Локо-банк	Москва	14,3
30	Сургутнефтегазбанк	Сургут	13,8

*Учитывались только результаты банков, вошедших в топ-100 по объему активов на 1 января 2017 года. Не учтены результаты Национального клирингового центра. **Под средним размером капитала в целях настоящего рейтинга понимается среднее арифметическое между собственными средствами (капиталом) на 1 января 2016 года и 1 января 2017 года. Источник: расчеты на основании данных рейтинга «Интерфакс-ЦЭА», "Б".

Вместе с тем по итогам 2016 года рекордных значений достигла доля убыточных кредитных организаций — 28,6% от числа действующих прирост 24,6% на начало 2016 года и 15,1% на начало 2015-го. Одновременно рекордных значений достигли темпы отзыва лицензий (110 в 2016 году, 100 в 2015-м, 89 в 2014-м).

«Банковская маржа сжимается, уровень конкуренции в топ-30 растет, и критическим фактором успеха становятся управленческие навыки», — комментирует данную тенденцию Георгий Горшков. — В рознице это, очевидно, четкое целеполагание, работа с рисками, типизация и автоматизация большинства бизнес-процессов, снижение удельных затрат и переход на lean-технологии, эффективная работа с персоналом... В последние годы наблюдается регулярная чистка банковского сектора от наиболее рискованных или непрозрачных участников, которые не смогли выстроить четкую систему управления и сформировать эффективную бизнес-модель. На наш взгляд, данная тенденция сохранится в 2017 году, поскольку часть банков не сможет приспособиться к новым условиям рынка».

«Мы наблюдаем одновременно две тенденции. Основной вклад в рост прибыли банковского сектора идет от Сбербанка и некоторых других крупных банков, которые можно считать бенефициарами кризиса 2014–2016 годов. Одновременно происходит вытеснение этими банками бизнеса других кредитных организаций, которые теряют место на рынке и прибыль», — полагает Олег Вьюгин.

«В 2016 году продолжилась тенденция концентрации рисков в банковском секторе. Основная часть активов и капитала собрана в пятерке крупнейших банков страны. При этом ситуация в таких не самых больших банках, как «Пересвет» и «Татфондбанк», показала, что у Банка России нет готовых решений для минимизации системных рисков», — констатирует Роман Кенигсберг.

Петр Рушайло

Дорогой мой!

— розница —

На этот факт банкам и МФО стоит обратить внимание. Статистика БКИ «Эквифакс» свидетельствует, что повторно за кредитами/займами в банки обращаются более 43% заемщиков, в МФО — около 50%. «С течением времени доля клиентов, которые повторно получают кредиты в банках и МФО, меняется незначительно. При этом тенденции за 2015–2016 годы разнонаправленные: в банках снижение данного показателя менее 1 п.п., а в МФО — рост на 4 п.п. Такая ситуация объясняется тем, что рассматриваемый период включает в себя отголоски кризиса и, возможно, отдельные банки продолжали работать в антикризисном режиме, тогда как МФО смогли адаптироваться к быстро меняющимся условиям», — отмечает генеральный директор БКИ «Эквифакс» Олег Лагуткин.

В половине опрошенных компаний также отметили, что стоимость привлечения клиента зависит от региона присутствия. «В миллионниках больше рекламной активности и отклик от рекламы ниже, чем в городах с маленьким населением. На стоимость влияют также пол и возраст аудитории», — уточняет дирек-

тор департамента маркетинга и рекламы компании «Домашние деньги» Дмитрий Субботин.

Традиционные ценности

В 47% МФО, использующих digital-каналы привлечения клиентов, отметили увеличение доли затрат в общем рекламном бюджете на привлечение клиентов через интернет. В остальных такие затраты остались на прежнем уровне.

Самыми популярными digital-каналами привлечения клиентов являются поисковая реклама, таргетированная реклама, СРА/лидогенерация: их отметили по 65% опрошенных МФО.

Примечательно, что 47% МФО рассчитывают САС (стоимость привлечения клиента) исходя из первого займа, 37% в расчетах отталкиваются от пожизненной ценности клиента. Остальные компании не ответили на данный вопрос.

Для замера офлайн-активности клиентов МФО используют CRM, статистические отчеты, анкетирование и др. Директор по маркетингу ООО «Срочноденьги» Маргарита Пыркова рассказала: «Для замера офлайн-активности клиентов мы используем, как правило, такие инструменты, как интервью (опрос заемщиков

в офисе о качестве услуг, предложениях) и опросы методом САТ (удовлетворенность услугой и предлагаемыми компаниями акциями, работа с „ушедшими“ клиентами)».

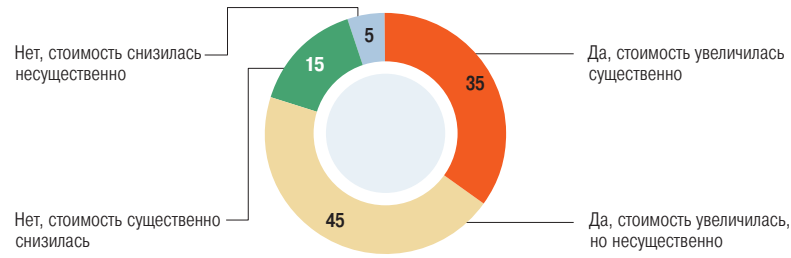
«Ошибкой является излишняя фокусировка на онлайн-инструментах при продвижении МФО», — считает старший партнер Paper Planes Consulting Agency Сергей Жигжитов. — Так как среди целевой аудитории микрораймов большое количество пожилых людей, для которых онлайн-инструменты не являются источником для принятия решений о сделке, поэтому необходимо при разработке карты движения трафика учитывать традиционные инструменты — телевизор, радио, печатную прессу. Вместе с тем в течение ближайших пяти лет рынок постепенно будет уходить в онлайн, поэтому стратегически верным решением будет наращивание компетенций прежде всего в онлайн-маркетинге».

Жизненный цикл

Стремясь снизить стоимость работы с клиентами, многие компании закупают массу сил на работу с уже имеющейся аудиторией, разрабатывая уникальные продукты для каждого сегмента.

ИЗМЕНИЛАСЬ ЛИ СТОИМОСТЬ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТА ЗА ПОСЛЕДНИЕ ДВА ГОДА (2015–2016), %?

ИСТОЧНИК: ZAIM.COM.



ПОПУЛЯРНОСТЬ DIGITAL-КАНАЛОВ (% ОТ ТЕХ, КТО ПОЛЬЗУЕТСЯ DIGITAL-КАНАЛАМИ)	
ИСТОЧНИК: ZAIM.COM.	
СРА/лидогенерация	65
Таргетированная реклама	65
Поисковая реклама	65
E-mail-рассылки	55
Баннерная реклама	50
Мобильная реклама	40
Нативная реклама	25

канал. Во-вторых, мы стали фанатами аналитики и очень активно работаем с конверсией на нашем сайте, ставим сотни экспериментов, которые значительно повышают эффективность интернет-канала», — объясняет совладелец Модульбанка Яков Новиков.

Помимо оптимизации и автоматизации процессов немалое значение для сокращения стоимости привлечения и удержания заемщика имеют поддержание качества услуг на высоком уровне, открытость и

реальная лояльность к своим клиентам. Необходимо помнить, что компании сами формируют свой имидж, влияют на мнение клиентов и общества. Сарафанное радио не обходит вниманием и финкомпании. Причем нужно помнить, что его влияние намного обильнее, чем в прежние времена: теперь клиенты идут жаловаться не другу или соседу, а в соцсети, чаты, форумы и проч.

Маргарита Гвоздева,
Екатерина Романова,
Zaim.com

банк

тенденции

Рост во время стагнации

Российский рынок доверительного управления и коллективных инвестиций по итогам минувшего года прибавил 2%. В частности, наблюдался активный рост розничного сегмента: увеличились резервы страховых компаний, ИДУ средств физических лиц и розничные фонды. Эксперты полагают, что в текущем году сектор доверительного управления продолжит расти. Также, по их мнению, рынок управления активами ждут укрупнение, очищение от недобросовестных участников и усиление конкуренции.

— рынок —

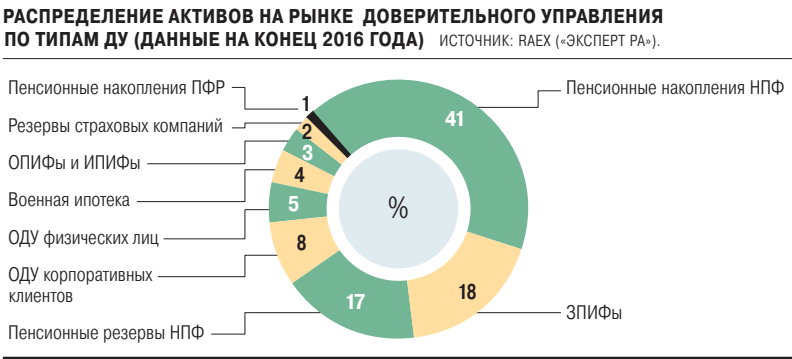
Минувший год для российского рынка доверительного управления активами оказался удачным. Несмотря на общую стагнацию экономики страны, этот ее сегмент стабильно рос практически по всем направлениям. Так, согласно последнему исследованию RAEX, по итогам прошлого года рынок доверительного управления и коллективных инвестиций в России в целом вырос на 2% и достиг 5,5 трлн руб. Наибольший вклад в прирост рынка обеспечили пенсионные накопления НПФ — около 400 млрд руб. — и пенсионные резервы — примерно 110 млрд руб. По словам директора по корпоративным рейтингам агентства «Эксперт РА» Александры Таранниковой, именно пенсионные средства занимают сегодня большую часть в структуре отечественного портфеля управления активами. В процентном соотношении на пенсионные накопления НПФ приходится 41% общего объема, на пенсионные резервы НПФ — 17%. Драйверами этих направлений, по мнению экспертов, стали «переходная кампания будущих пенсионеров из ПФР России в негосударственные пенсионные фонды и результаты инвестирования». В свою очередь, участники рынка отмечают, что в сегменте пенсионных накоплений сегодня темпы прироста объема «новых» денег существенно меньше, чем могли бы быть. «С одной стороны, мы видим, что весь этот сегмент продолжает работать, какой-то приток денег там наблюдается, но, на мой взгляд, он будет больше, если заморозка пенсионных накоплений будет отменена», — говорит генеральный директор ЗАО «Газпромбанк — Управление активами», вице-президент Газпромбанка Алексей Антонюк. Он также напоми-

нает, что сейчас индустрия, работающая с пенсионными деньгами, занята переходом на единый план счетов, который должен быть осуществлен уже в текущем году. «С января 2017 года Центральный банк внедрил это нововведение для всех пенсионных фондов, а также их управляющих компаний. И это очень объемный комплексный проект, который, по сути, коренным образом меняет систему учета, весь бэк-офис всех пенсионных фондов и их УК», — говорит господин Антонюк.

Отметим, что «Газпромбанк — Управление активами» стал одной из первых компаний на рынке, подготавлившей к переходу на единый план счетов. «Мы разработали нужные для этого решения, подготовили технологическую площадку. Это представляет интерес для пенсионных фондов, потому что многие из них сейчас столкнулись с ситуацией, когда требования регулятора уже надо выполнять, а инфраструктура для этого не готова. Соответственно, для нас это создает хорошую возможность для установления, углубления отношений с НПФ», — поясняет Алексей Антонюк.

Согласно данным исследования RAEX, еще 18% рынка доверительного управления приходится сегодня на закрытые паевые инвестиционные фонды (ЗПИФ), а на ОПИФы и ИПИФы — всего 3%. Однако, по словам участников и экспертов рынка, этот небольшой сегмент растет очень быстро и уверенно. В частности, за 2016 год ниша ОПИФов и ИПИФов выросла на 19 млрд руб. (16%). «Мы ясно видим увеличение интереса клиентов к паевым инвестиционным фондам. Я могу сказать, что только «Газпромбанк — Управление активами» почти удвоил за минувший год объем средств населения в ПИФах. И сегодня по показа-

В 2016 ГОДУ ЛИДЕРАМИ ПРИРОСТА В ОТНОСИТЕЛЬНОМ ВЫРАЖЕНИИ СТАЛИ ОДУ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И РЕЗЕРВЫ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ (%)		ИСТОЧНИК: RAEX (ЭКСПЕРТ РА).
Резервы страховых компаний	38	
ОДУ физических лиц	28	
Пенсионные накопления НПФ	23	
ОДУ корпоративных клиентов	17	
ОПИФы и ИПИФы	16	
Эндаумент-фонды	14	
Пенсионные резервы НПФ	14	
Военная ипотека	13	
Пенсионные накопления ПФР	6	
ЗПИФы	1	
Фонды СРО	−34	



телю прироста средств в ОПИФах на рынке мы занимаем лидирующее место. Вообще, спрос на инвестиционные продукты со стороны частных клиентов в прошлом году неуклонно рос и, я думаю, продолжит расти в 2017 году», — рассказал Алексей Антонюк.

Отдельно господин Антонюк отметил индустрию ЗПИФов, которая, по его мнению, также будет показывать хорошие результаты в будущем. Он рассказал, что в декабре прошлого года Центральный банк выпустил свежую инструкцию, в которой рынку были установлены новые требования к составу в структуре активов паевых инвестиционных фондов. Появились новые категории фондов: комбинированные, фонды финансовых инструментов и т. п. «На мой взгляд, это очень большой шаг вперед, потому что ЗПИФы на российском рынке являются в значительной степени инструментами структурирования и удержания активов в разных формах: недвижимости, ценных бумаг, иного имущества. После того как ЦБ внес корректировки, появился, например, комбинированный фонд, в котором могут присутствовать практически любые классы активов. Таким образом, открылась возможность использовать этот удобный инструмент для создания

кастомизированного решения под индивидуальные задачи конкретного клиента. Думаю, что это нововведение принесет позитивные плоды, может быть, не столько в 2017 году, сколько в 2018-м, когда участники рынка и клиенты смогут оценить и полноценно применять новые решения. На самом деле именно это может стать одним из локомотивов рынка», — заключил господин Антонюк.

МНЕНИЕ

Генеральный директор ЗАО «Газпромбанк — Управление активами», вице-президент Газпромбанка Алексей Антонюк:

— В российском секторе доверительного управления активами сейчас происходят серьезные тектонические сдвиги, благодаря чему через несколько лет мы можем получить совершенно другой уровень качества этого рынка. Сегодня политика регулятора направлена на повышение качества игроков на рынке, на очищение рынка от недобросовестных участников и на укрупнение компаний, работающих в данном сегменте. Благодаря этому мы вскоре увидим, как в области ДУ улучшаются бизнес-процессы, риск-менеджмент и возрастает качество инвестиционных продуктов, которые эта индустрия будет предоставлять. Конечно, рынок ДУ в России очень молод, однако процессы, которые сейчас на нем происходят, позволяют надеяться на то, что путь, который рынки развитых стран проходили за 20 лет, мы пройдем за 10. Перед глазами рынка зарубежный опыт. Уже сегодня по сравнению с индустрией многих развивающихся стран наша индустрия выглядит конкурентно и качественно. Важно также отметить, что элементы стандартов индустрии, которые приняты в развитых странах, например в Европе, внедряются сейчас и в России на уровне саморегулируемых организаций, а также находят отражение в новых инструкциях и приказах регулятора — ЦБ. Однако не нужно забывать о том, что есть соотношение капитализации фондового рынка к ВВП страны. И в России оно в разы меньше, чем в развитых странах. Наша индустрия является производным всей экономики и, по сути, управляет теми деньгами, которые в экономике есть. Больше экономика — больше денег — больше индустрия. Простая формула.

тельному инвестированию приведет к сокращению доходов управляющих компаний. Однако сами управляющие масштабного отказа от их услуг в ближайшее время не ожидают. Опрос, проведенный среди них RAEX, показал, что большинство (40%) видят ограничение для самостоятельного инвестирования фондами пенсионных накоплений в их невысокой квалификации в части выбора объектов вложений, не позволяющей обеспечивать опережающий уровень доходности.

Участники рынка доверительно-го управления отмечают, что в последнее время наблюдается «оздоровление» отрасли. «Первая причина: в нашем секторе растет конкуренция. Клиенты становятся более требовательными к управляющим компаниям. Маржа сокращается. Звучит не очень радужно, но тем не менее все эти факторы способствуют тому, что УК вынуждены повышать свою эффективность, в первую очередь операционную. А также они повышают конкурентоспособность своей продуктовой линейки», — говорит Алексей Антонюк.

Вторая причина, по его мнению, в том, что Центральный банк России сегодня переносит подходы и успешный опыт регулирования рынка с банковского сегмента на рынок ДУ с целью улучшения качества рынка. «Регулятор начал делать этот рынок более здоровым, требуя от его игроков внедрения лучших бизнес-практик. И этот процесс продолжится», — заключил господин Антонюк.

Кира Кочарян



ПРЕДОСТАВЛЕНО: ГАЗПРОМБАНК — УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

ДИВНЫЙ НОВЫЙ «МИР»

Перевод работников бюджетных организаций и пенсионеров на платежную систему «Мир» форсируется административными методами. Выдачу карт планируется начать с 1 июля текущего года, а с 1 января 2018 года всем бюджетникам и пенсионерам будут перечислять зарплату только на карты платежной системы «Мир».

● Национальная платежная система «Мир» стартовала летом 2014 года, после того как у российских банков возникли проблемы с международными платежными системами Visa и MasterCard: из-за санкций банковские карты россияне не принимались к оплате.

Государственная дума РФ 22 февраля нынешнего года приняла в первом чтении пакет законопроектов, обязывающий кредитные организации с 1 января 2018 года использовать только банковские карты «Мир» для денежных выплат пенсионерам и сотрудникам бюджетных организаций. Законопроект разработан для того, чтобы защитить операции по картам россиян от возможных внешних воздействий. Ко второму чтению Банк России предложил внести в законопроект несколько уточнений. Обязанность банков обеспечить прием карт «Мир» в своей сети,

а также предоставлять их клиентам при получении выплат из бюджета и внебюджетных фондов была установлена еще в 2014 году. Однако конкретные сроки в действующем законодательстве не указаны, и Центробанк планирует их уточнить. Несмотря на точкой отсчета в принятом в первом чтении законопроекте указывается 1 января 2018 года, Банк России предлагает выдавать карты «Мир» новым бюджетникам и пенсионерам уже с 1 июля 2017 года, а действующие бюджетники должны будут перейти на них до 1 июля 2018 года. Для действующих пенсионеров переход на карты «Мир» будет осуществляться по мере окончания срока текущих карт с предоставлением карт «Мир» взамен карты международных платежных систем. Этот процесс должен завершиться до 1 июля 2020 года. Кроме того, законопроект устанавливает обязанность по открытию своих сетей (банкоматы и POS-терминалы) для приема карт «Мир» для всех банков в срок до 1 июля текущего года. «Сроки учитывают уровень готовности инфраструктуры и время, необходимое банкам на перевод клиентов бюджетной сферы», — подчеркивают в Банке России.

По замыслу законотворцев и ЦБ выпуск карт пенсионерам должен осуществляться на тех же условиях, что и сейчас. Большинство банков выпускают для них карты и осуществляют их обслуживание без взаимная

комиссий. Этот порядок должен сохраниться, и Банк России будет эту ситуацию контролировать. «Важно отметить, что законопроект сохраняет действующее право граждан выбрать способ получения зарплатных средств и пенсионных выплат», — отмечают в ЦБ. — Если в настоящее время гражданин получал бюджетные средства наличными или на счет, к которому не привязана карта, то и после вступления поправок в силу эта возможность будет сохранена».

Требование к банкам предоставлять клиентам-бюджетникам карту «Мир» затрагивает только сферу бюджетных выплат, в отношении которых государство имеет право определять порядок их получения. Такие требования не ограничивают конкуренции между банками при обслуживании клиентов, не предоставляют преимуществ одним кредитным организациям перед другими и не влекут доминирования каких-либо игроков рынка. Национальный платежный инструмент, которым является карта «Мир», выпускается разными банками, и гражданин может сам выбрать наиболее подходящий для него банк.

Пока количество карт «Мир» составляет менее 1,5% от общего числа расчетных карт, выпущенных в России, но Центробанк уже в нынешнем году планирует увеличить их выпуск в пять раз. Несмотря на то что ранее сообщалось о неготовности банков

к быстрому переходу на новую платежную систему (ранее „Ъ“ писал о том, что руководство ряда крупных банков готовит соответствующее письмо на имя Эльвиры Набиуллиной), сейчас этой проблемы, похоже, нет. Все опрошенные банки подтвердили интерес к этому проекту и высокую степень готовности. Например, по словам директора департамента нетрансакционных продуктов и централизованных продаж банка «Возрождение» Олега Коркина, банк в числе первых начал выпуск карт национальной платежной системы «Мир» — с мая 2016 года. «Банком уже выпущено более 38 тыс. карт. Все 800 банкоматов банка „Возрождение“ своевременно прошли переоснащение и принимают карты „Мир“. 38 тыс. карт — это только начало формирования картонного портфеля на базе платежной системы „Мир“, в перспективе банк планирует наращивание портфеля. Динамика выпуска карт говорит о постоянно нарастающем интересе клиентов к данным картам, и мы ждем увеличения портфеля до 100 тыс. в конце года», — говорит господин Коркин.

По словам банкиров, массового потока желающих пока не наблюдается, но это во многом связано со спецификой клиентской базы. При этом при обращении клиентов «с улицы» никаких препятствий к оформлению карты нет. Карты постоянным клиен-

там оформляются с их согласия, и такое предложение всегда воспринимается положительно и с интересом. Отказов в выпуске карт нет. Более того, растет количество желающих оформить карту «Мир» и количество вопросов, связанных с ней: клиентам интересно попробовать пользоваться национальной картой. Многие считают это престижным. Что касается регионов, где карты пользуются наибольшей популярностью, то сегодня это Московская и Волгоградская области.

Огромным достоинством карты «Мир» является разработанная для нее «Национальной системой платежных карт» (НСПК) система лояльности, которая делает карту привлекательной для клиента, способствует наращиванию портфеля. Так, по картам «Мир», эмитированным Промсвязьбанком, уже сейчас действуют привилегии в виде бонусной программы банка PSBonus, которая позволяет накапливать баллы за покупки по картам и использовать их при оплате услуг, мобильного телефона или перевести в рубли, а также в программе «Мир скидок ПСБ», позволяющей получать скидки в торгово-сервисных предприятиях. «Банк также взаимодействует с НСПК в разработке технологий и продуктов по улучшению сервисов карт „Мир“ для своих клиентов», — сообщили в Промсвязьбанке.

Мария Григорьева

Panasonic
BUSINESS

БЕЗЛИМИТНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СКАНИРОВАНИЯ

Документ-сканер Panasonic KV-S8147

Совершенствование технологии обработки изображений позволило создать высокоскоростное устройство автоматической подачи листов, позволяющее эффективно обрабатывать огромные объемы документации.

- 140 стр/мин
- автоподатчик до 750 листов А4
- механическое выравнивание документов
- автоматическое повторное сканирование при двойной подаче
- до 100 000 сканирований в день

www.panasonic.ru
Информационный центр Panasonic: для Москвы (495) 625-05-65, для регионов РФ 8-800-200-21-00 (звонок бесплатный).
На правах рекламы ООО «Панасоник Рус» — уполномоченный представитель компании Panasonic Corporation Ltd. на территории России.

Panasonic KV-S8147

