

# «Бизнес работает в условиях высокой неопределенности»

О том, какие банковские продукты стали максимально востребованы в период пандемии и как банк отреагировал на возникшую ситуацию, рассказал Шухрат Собиров, руководитель макрорегиона «Центр» Райффайзенбанка

– Краснодарский край является частью макрорегиона «Центр» Райффайзенбанка. Чем этот регион отличается от других с точки зрения развития банковского бизнеса? Насколько высока конкуренция и в каких сегментах?

– Год назад в Райффайзенбанке прошли структурные изменения. Теперь наши отделения в Краснодаре, Анапе и Новороссийске относятся к макрорегиону «Центр». Помимо них мы работаем еще в 14 городах Южного федерального округа, Северного Кавказа, Поволжья и Центральной России.

От других регионов Краснодарский край отличается очень острой конкуренцией банков. Край занимает девятое место в стране по количеству кредитных организаций. При этом на Кубани у нас большая клиентская база, а в Анапе и вообще одна из самых больших долей на рынке среди всех городов, где есть офисы нашего банка: практически каждый пятый анапчанин – клиент Райффайзенбанка. На Кубани развит микро- и малый бизнес. По количеству таких компаний край уступает только Москве и области и Санкт-Петербургу.

В общем, работать в регионе интересно, но непросто. Преимущества получают те банки, которые дают клиенту возможность не тратить время на заботу о финансовых вопросах, а вместо этого заниматься тем, чем хочется.

– Какие ключевые тенденции в поведении клиентов вы заметили в месяцы пандемии? Популярность каких продуктов и сервисов существенно возросла?

– Клиенты стали стремительно уходить в дистанционные каналы. Например, во время самоизоляции онлайн-банк стал самой популярной цифровой услугой. Также люди начали более внимательно относиться к своим расходам и долговым обязательствам.

Еще одна тенденция – рост интереса к альтернативным способам сбережения. Он произошел из-за снижения ставок по депозитам, а также благодаря тому, что делать вложения в фондовый рынок стало намного проще из-за развития технологий и снижения порога входа.

**АО «Райффайзенбанк» заработал 28 млрд руб. за 9 месяцев 2020 года по результатам МСФО. Кредитный портфель банка, до вычета резервов, показал рост на 5.7% по итогам 9 месяцев 2020 года. Розничный кредитный портфель вырос на 1.6% до 315 554 млн руб., крупный корпоративный бизнес вырос на 11.7% до 432 408 млн руб., средний бизнес показал снижение на 6.7% до 72 043 млн руб., рост малого и микробизнеса составил 1.6% до 27 801 млн руб., по сравнению с началом года.**

У нас произошли рекордные приросты по количеству новых счетов доверительного управления, брокерских счетов и совокупному объему средств под управлением «Райффайзен Капитал». В Краснодарском крае за десять месяцев совокупный объем средств клиентов на ИИС увеличился в 2,6 раз, ПИФах – в три раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Уточню, что в Райффайзенбанке можно открыть ПИФ начиная с 15 тыс рублей. Это позволяет клиентам попробовать различные продукты и оценить их еще до вложения крупных сумм. Управлять инвестициями можно в своем личном кабинете.

В августе мы двинулись дальше – подключили управляющую компанию «Райффайзен Капитал» к системе быстрых платежей. Теперь клиенты могут мгновенно перевести средства для приобретения паев инвестиционных фондов с помощью QR-кода.

Наша стратегия направлена на предоставление клиентам доступа к широкому пулу инвестиционных инструментов на лучших условиях.

**«В общем, работать в регионе интересно, но непросто. Преимущества получают те банки, которые дают клиенту возможность не тратить время на заботу о финансовых вопросах, а вместо этого заниматься тем, чем хочется»**

– Изначально ожидалось, что большое количество малого и среднего бизнеса не сможет оправиться от последствий пандемии. Сумели ли клиенты банка данного сегмента адаптироваться к новым реалиям и каким образом?

– Недавно мы провели опрос – каждый пятый предприниматель назвал весну 2020 года самым сложным кризисом за последние 12 лет. Труднее всего пришлось таким отраслям, как туризм, общепит и развлечения.

В апреле произошло резкое снижение поступлений на счета клиентов. Только в июне многие предприниматели смогли вернуться к работе, и обороты компаний стали расти.

Тем не менее малый бизнес по-прежнему работает в условиях высокой неопределенности. Лишь 40% предпринимателей в следующем году рассчитывают восстановить обороты до докризисного уровня. Одним из главных вызовов для малого бизнеса сейчас являются не только ограничительные меры, вызванные пандемией, но и снижение доходов населения и падение потребительского спроса.

– Какова динамика в потребительском кредитовании, насколько население сейчас готово пользоваться заемными средствами?

– В первом квартале спрос на потребительские кредиты был такой же, как в этот же период в 2019 году. Потом самоизоляция поставила планы многих жителей Кубани на паузу. В результате сформировался отложенный потребительский спрос.

После первой волны пандемии жители Кубани более активно стали обращаться за деньгами. Августовский опрос Райффайзенбанка показал, что треть заемщиков обращались за кредитом как раз после снятия ограничительных мер. Еще 37% планируют взять потребительский заем в течение шести месяцев.

В сентябре выдачи потребительских кредитов в Райффайзенбанке в Краснодарском крае превысили докризисный уровень, а средний чек одного займа относительно начала года увеличился более чем на 20%. Более трети объема выданных – это рефинансирование. После снижения ключевой ставки с начала года на два процентных пункта клиентам стало выгодно перейти из банка в банк и снизить долговую нагрузку.

– В этом году государство поддержало рынок недвижимости, запустив программу льготной ипотеки. Какой рост показало это направление в банке?

– Краснодарский край традиционно отличается высоким спросом на ипотеку из-за активной миграции из других субъектов Российской Федерации. В Райффайзенбанке Краснодар вместе с Москвой и Санкт-Петербургом входит в топ-три городов, где больше всего покупают недвижимость в новостройках по льготной ставке. Одобрение по программе получают 85% заемщиков.

Льготная программа – не единственный фактор стабилизации ипотечного кредитования. Из-за снижения ключевой ставки жилищные кредиты стали дешевле, что привело к росту интереса к рефинансированию. На него приходится сейчас порядка 45% выданных. В сложившихся обстоятельствах мы стараемся предлагать клиентам больше возможностей для снижения их долговой нагрузки без вреда для кредитной истории и предлагаем одну из самых выгодных ставок рефинансирования – 7,99%.

С июня мы стали получать намного больше заявок на ипотеку, растут объемы выданных кредитов, чем в октябре 2019 года. Но, поскольку в период пандемии было резкое снижение спроса, объемы ипотеки в этом году не превысят прошлогодние.

– Несмотря на то, что все банки считают диджитализацию приоритетным направлением развития, каждый из них развивает удаленные сервисы по-своему. Какой смысл



**Райффайзенбанк вкладывает в процесс диджитализации – о каких конкретно решениях идет речь? Как много клиентов, которые раньше обслуживались в офлайн-режиме, теперь обслуживаются исключительно на удаленной основе?**

– Нам важно, чтобы люди могли комфортно взаимодействовать с банком в тех каналах, которые им удобны, поэтому придерживаемся принципа синергии оффлайна и онлайн. Несколько лет мы работаем над тем, чтобы те, кто не хочет ходить в отделения, могли обслуживаться в банке полностью дистанционно. И еще до пандемии добились в этом успехов. Но 2020 год заставил еще глубже пересмотреть все внутренние процессы и ускориться. Мы научились через цифровой канал полноценно привлекать новых клиентов, внедрили новые удобные сервисы. Например, теперь прямо в нашем мобильном приложении можно торговать ценными бумагами на Московской бирже. Доля клиентской базы, активно работающей в мобильном банке, выросла за год с 50 до 60%, а сам «Райффайзен-Онлайн» вошел в топ-3 лучших цифровых офисов для частных лиц по версии Markswobb.

Успехи есть в развитии цифрового обслуживания малого бизнеса. Мы перевели почти все сервисные операции в онлайн, внедрили в мобильное приложение для предпринимателей налоговый сервис, бухгалтерию, сделали удаленное подключение к зарплатным проектам.

– Каковы портфельные ожидания банка в Краснодарском крае? Совпадают ли они с плановыми показателями, определенными банком ранее?

– Кредитные портфели за девять месяцев не только не выросли, а даже несколько уменьшились. С одной стороны, большую часть года мы не видели существенного спроса на кредиты со стороны клиентов. С другой стороны, Райффайзенбанк сохраняет консервативную кредитную политику. Мы предоставляем кредиты на выгодных условиях, но внимательно относимся к профилю заемщиков. Такой подход позволяет нам иметь во всех сегментах стабильно низкую долю проблемной задолженности. Дальнейший рост кредитных портфелей будет зависеть от темпов восстановления экономики.