

су компаний-заемщиков, развиваются и растут и их контрагенты, которые, в свою очередь, потенциальные корпоративные заемщики банков.

АРТЕМ МАСЛОВ. Данный сегмент всегда был и остается для банков интересным, поскольку позволяет достаточно быстро наращивать объемы бизнеса. Вопрос лишь в том, насколько тот или иной банк соответствует потребностям и ожиданиям конкретного клиента. В настоящее время, впрочем, как и всегда, корпоративные клиенты интересуют нас как надежные, понятные и крупные заемщики.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Какие услуги наиболее востребованы клиентами? Насколько популярны сегодня дистанционные и автоматизированные сервисы? В чем их плюсы и минусы, есть ли проблемы на пути развития этих направлений?

АЛЕКСАНДР МИЛЮТИН. Прежде всего, востребованы кредитные ресурсы, также традиционная услуга — зарплатный проект. С этой точки зрения мы интересны корпоративным клиентам в том смысле, что, имея в распоряжении собственный процессинговый центр, можем достаточно быстро осуществлять выпуск карт, даже если их несколько тысяч. Кроме того, в прошлом году мы минимизировали комиссии, постоянно увеличиваем количество сервисных услуг. Конечно, не сказать, что дистанционные сервисы пользуются ажиотажным спросом, но мы активно пытаемся его поднять.

НАТАЛИЯ КАРТОМЫШЕВА. Безусловно, сегодня системы дистанционного банковского обслуживания востребованы: в нашем банке данной услугой пользуются более 3 000 клиентов. Среди достоинств системы дистанционного обслуживания — высокая скорость совершения операций, удобство получения банковских услуг.

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. Клиенты выбирают услуги в зависимости от насущных потребностей: это и сохранение и приумножение свободных денежных средств, оперативное и качественное расчетно-кассовое обслуживание и, конечно, кредитование. Полноценное дистанционное обслуживание клиентов с помощью специализированных электронных сервисов — крайне важный фактор развития бизнеса, поэтому они востребованы клиентами. Основные их плюсы — экономия временного ресурса клиента, возможность управления денежными средствами в любое время суток из любой точки мира, контроль финансовых операций в компании, оптимизация организации труда внутри бизнеса. Дистанционные и автоматизированные сервисы являются защищенными каналами управления бизнесом.

НИКОЛАЙ КУРШЕВ. Наиболее востребованные услуги — они универсальные и классические, если судить по объемам, это, в первую очередь, кредитование. Обслуживание разных услуг с помощью интернет-банкинга, Private Banking — это настоящее и будущее наших клиентов. Развитие компьютерных, интернет-технологий позволяет более оперативно и качественно обслуживать клиентов, открывает перед клиентом новые возможности ведения бизнеса. В этом только плюсы.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Можно ли сегодня говорить об оживлении рынка IPO и активизации работы банков в этом направлении? Имеет ли место сегодня образование синдикатов банков для работы по размещению компаний?

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. На мой взгляд, сегодня рано говорить об оживлении рынка IPO и активизации работы банков в этом направлении. Основная сложность — в оценке рисков компаний, которые собираются размещаться. В

условиях сжатой ликвидности инвесторы пересматривают подходы к системе оценки рисков. У инвесторов должна быть уверенность в том, что компания устойчива. Кроме этого, сложно прогнозировать, каким рынок будет через год. Сложности при выходе на IPO в 2010 году, в оценке справедливой стоимости инвесторами, кроме того, нет полноценной отчетности по стандартам МСФО за три года. Судя по размещениям в Южной Америке и Азии, спрос на сырьевые и финансовые компании сейчас есть, и в среднесрочной перспективе возможно оживление рынка IPO.

НИКОЛАЙ КУРШЕВ. Если говорить о нашем банке, то Инвестторгбанк планирует выход на IPO к 2013-2014 году. Пока рынок не восстановился и не достиг своих обслуживания показателей. По поводу слияний и поглощений других банков — да, наше кредитное учреждение не исключает такую возможность. Мы растем и развиваемся, продвигаемся в другие регионы нашей страны.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Можно ли ожидать появления каких-то новых продуктов, новых услуг в ближайшее время?

НАТАЛИЯ КАРТОМЫШЕВА. Сегодня мы разрабатываем пакетные предложения в области расчетно-кассового обслуживания, что позволит клиенту выбрать наиболее подходящий его деятельности пакет банковских услуг, сэкономив значительные денежные средства на обслуживании. В соответствии с рыночными условиями мы продолжаем обновлять кредитные и депозитные программы для корпоративных клиентов.

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. Потребности клиентов являются определяющими при появлении новых продуктов и услуг. Например, наш банк предлагает клиентам новый продукт «Бизнес-ипотека», который дает возможность кредитования на приобретение недвижимости на долгосрочной основе до 10 лет.

АЛЕКСАНДР МИЛЮТИН. Среди новых услуг я назвал бы совершенствование систем удаленного доступа, увеличение сети терминалов и банкоматов.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Возможно ли расширение лояльных подходов к корпоративному клиенту до розничного уровня — к отдельным физическим лицам, имеющим отношение к корпоративному клиенту? Имеет ли оно место сегодня?

ЕВГЕНИЙ КАНДЫБА. Такая практика сотрудничества с сотрудниками корпоративных клиентов-заемщиков уже есть во многих банках, и надо отметить, эффективно действует. Сотрудники корпоративных клиентов имеют возможность получить кредит в банке на значительно более выгодных условиях: не столь полный перечень документов на рассмотрение или более низкие процентные ставки, или отсутствие обеспечения по сделке, что для руководства корпоративных компаний является своего рода методом стимуляции сотрудников в работе.

НАТАЛИЯ КАРТОМЫШЕВА. В Первобанке действуют спецпредложения для сотрудников компаний, являющихся корпоративными клиентами, — бонусы при получении кредитов, в частности, более низкие ставки по кредитам.

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. Безусловно, работая с корпоративными клиентами, наш банк предлагает розничные продукты для отдельных физических лиц, имеющих отношение к корпоративным клиентам. На сегодняшний момент это комплексное банковское обслуживание, позволяющее получать полный спектр услуг, начиная от дебетовой карты, заканчивая депози-

тами банка Интеза, и при этом клиент получает максимальный финансовый комфорт.

АЛЕКСАНДР МИЛЮТИН. Мы предлагаем овердрафтное кредитование для своих зарплатных клиентов. На днях утвердили программу кредитования для руководителей крупных предприятий «Корпоративный кредит». Ставки по нему будут ниже, потому что эти клиенты нам более понятны, что существенно снижает риски банков.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Какие сложности являются характерными для процесса обслуживания корпоративных клиентов? Как они преодолеваются банками?

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. Корпоративные клиенты требуют, прежде всего, индивидуального подхода. Это не стандартизированная сделка, поэтому она требует определенного времени для согласования условий, параметров. Для того, чтобы оперативно принимать решения, банки идут на согласование условий сделки до принятия кредитной заявки в работу, это позволяет четко определить условия предоставления кредитных ресурсов, а также оптимизировать временные затраты при рассмотрении сделок корпоративных клиентов.

Кроме этого, корпоративные клиенты — это холдинги компаний, требуется время для понимания реальной картины бизнеса, анализа отчетности, оборотов, рентабельности бизнеса клиента.

АРТЕМ МАСЛОВ. Существует риск перехода клиента к конкурентам. Решается все путем индивидуального лояльного отношения к клиенту при предоставлении любой из банковских услуг и путем совершенствования продуктов банка, достижения компромиссов.

НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА. Существует ли проблема просрочек в работе с корпоративными клиентами? Насколько она остра? Как вы ее решаете?

ЕВГЕНИЙ КАНДЫБА. Проблема просрочек по кредитам корпоративных клиентов есть у многих банков. Не думаю, что все вопросы решаются в суде, за долгое время сотрудничества и банки, и клиенты стали интересны друг другу. Вопросы просрочки решаются путем отступного или путем перекредитовки. Суд — мера жесткая и верная, но, к сожалению, агрессивная и малоэффективная, в процессе долгих судебных разбирательств нередко компании, задействованные в сделке, объявляют себя банкротами, дабы не платить по обязательствам перед банками.

НАТАЛЬЯ НИКИФОРОВА. По отдельным кредитным сделкам были сложности. Количество этих сделок небольшое. С каждым клиентом был установлен контакт с учетом особенностей специфики бизнеса и реальных потребностей заемщиков, проблемные долги были реструктуризованы. На сегодняшний день проблема просрочек в работе с корпоративными клиентами не стоит остро, так как по отдельным кредитам текущего портфеля были увеличены сроки кредитов.

АЛЕКСАНДР МИЛЮТИН. Как правило, проблема просрочек у корпоративных клиентов решается путем реструктуризации кредитов. Банк идет навстречу клиенту, предлагая либо пролонгировать кредит, либо перенести сроки уплаты процентов или основного долга.

АРТЕМ МАСЛОВ. Проблема есть, но сказать, что в данном сегменте она стоит более остро, нежели в других, нельзя. Если с клиентом существует хоть малейшая возможность найти компромисс во внесудебном порядке, она используется. В противном случае мы используем все доступные инструменты в рамках действующего правового поля. ■