

## Отложенный спрос удовлетворен

### Рынок потребкредитов возвращается к докризисному уровню

#### розница

В течение нескольких последних лет рынок потребительского кредитования в Петербурге активно наращивал темпы. По итогам 2012 года рынок беззалоговых кредитов в городе может вырасти на 30%. Однако эксперты прогнозируют снижение темпов роста потребительского кредитования в силу удорожания отложенного спроса уже в 2013 году.

По данным Банка России, в течение 2010–2012 годов в Санкт-Петербурге отмечается постоянный рост рынка потребительских кредитов, причем год от года темпы нарастают. Так, за 2010 год рост розничного кредитного портфеля по Петербургу составил 14,6% (с 191,3 до 219,3 млрд рублей), за 2011 год — 23,5% (до 270,9 млрд рублей), за девять месяцев 2012 года — 18,8% (до 321,8 млрд рублей). По мнению участников банковского рынка Петербурга, рынок беззалоговых кредитов в Петербурге по итогам 2012 года может вырасти на 30%.

Ольга Головачева, заместитель директора управления обслуживания и продаж в сети ВСП Северо-Западного банка Сбербанка России связывает такую тенденцию со стабилизацией экономики после кризиса 2008–2009 годов, что привело к росту доходов населения, многие граждане стали более активно использовать возможности кредитования. А улучшение условий привлечения и обслуживания кредитов при многообразии предложений на рынке привело к новому потребительскому буму.

Основным локомотивом для розничного рынка стала ипотека, наиболее весомой по сумме и сложный продукт. В то же время существенно вырос объем потребительских кредитов, в первую очередь беззалоговых, к которым клиенты прибегают, чтобы решить неотложные проблемы. А рост объемов продаж автомобилей способствовал активизации автокредитования. Таким образом, можно



С конца 2010 года требования к заемщикам смягчились: случается, что справку о доходах могут заменить свидетельством о регистрации транспортного средства с правами, либо загранпаспорт со штампом паспортного контроля

отметить быструю динамику во всех сегментах кредитования. По итогам девяти месяцев 2012 года почти все крупные банки Петербурга увеличили розничный кредитный портфель.

По словам вице-президента Балтийского банка Ларисы Сергеевой, объем выданных потребкредитов в Балтийском банке в 2012 году увеличился более чем в два раза по сравнению с предыдущим годом. Увеличение объемов кредитования связано с общим улучшением экономической ситуации, с повышением благосостояния и активности населения, наличием специальных кредитных предложений клиентам банка, простотой получения кредита. Клиенты проявляют меньший интерес к кредитным картам и по-прежнему предпочитают срочные кредиты.

По словам президента-председателя правления банка SIAB Галины Ванчиковой, банк SIAB планирует продолжить развивать розничное направление в 2013 году за счет предоставления клиентам новых карточных продуктов и улучшения уровня обслуживания, при этом специалисты банка прогнозируют рост розничного кредитного портфеля на 85%.

Игорь Капленов, управляющий петербургским

филиалом банка «Возрождение», рассказал, что на конец октября 2012 года портфель потребительских и автокредитов банка «Возрождение» составил более 8,4 млрд рублей. За текущий год было выдано 18,4 тыс. кредитов на сумму 5 млрд рублей.

Объем выданных потребительских кредитов банком ВТБ24 к началу октября превысил 16,2 млрд рублей, тогда как по итогам девяти месяцев прошлого года аналогичный показатель составил 11,2 млрд рублей, а по итогам 2011 года — 15,8 млрд рублей. Такая динамика связана как с ростом спроса на потребительские кредиты, так и с тем, что ВТБ24 в течение года планомерно упрощал требования к заемщикам и продолжал снижать процентные ставки по кредитам, даже несмотря на наметившийся в середине года общероссийский тренд по их увеличению.

Ольга Головачева отметила, что портфель розничных кредитов Северо-Западного банка Сбербанка России к концу ноября 2012 года достиг 175 млрд рублей, что на 51% превышает показатели аналогичного периода прошлого года. Наиболее значительная часть этой суммы приходится на потребительские кредиты, объем которых в 2012 году

превысил 90,8 млрд рублей, увеличившись на 64% по сравнению с 2011 годом.

«Такой рост стал возможен, с одной стороны, благодаря достаточно устойчивой экономической ситуации в нашей стране и стабильным доходам населения. С другой — за счет совершенствования подходов банка к розничному кредитованию, и в том числе за счет внедрения новой системы оценки заемщиков и технологии „Кредитная фабрика“, которая не имеет аналогов в России», — рассказала она. — „Кредитная фабрика“ позволяет существенно упростить процедуру привлечения кредитных средств и сократить сроки принятия решений для клиентов».

Однако в следующем году, в силу окончательного удовлетворения отложенного спроса, темпы роста могут снизиться.

В ВТБ24 подобную тенденцию объясняют как естественным снижением спроса со стороны потребителей, так и мерами, принимаемыми регулятором рынка для ограничения экспансии на рынке потребительского кредитования игроков, которые проводят излишне рискованную политику.

По словам управляющего филиалом ОАО «Транскредитбанк» в Петербурге Елены Кондратьев, основные проблемы рынка потребительского кредитования одинаковы как для Петербурга, так и для системы в целом. «К ним относятся, во-первых, необходимость накопления, систематизации и формирования единой по стране информационной базы по заемщикам, снижающей риски невозврата кредитов. Во-вторых, получение значительной частью граждан „серых“ доходов, что снижает шансы на получение кредита и увеличивает для них стоимость кредитов. В-третьих, проблема невозвратов по потребительским кредитам, с которой банки борются путем совершенствования системы контроля и отбора клиентов», — говорит она.

Участники рынка отмечают послабление требований петербургских банков к заемщикам, которое наметилось с конца 2010 года. В перечне документов, которые могут служить подтверждением дохода заемщика, наряду со справкой о доходах по форме 2-НДФЛ снова фигурирует справка по форме банка. Несомненные требования, установленные стандартной программой кредитования, уже допускаются компенсировать повышенной ставкой. Появились специальные программы и предложения для такой высокорискованной группы заемщиков, как предприниматели. Уже не редкость предоставление кредита вообще без какой-либо формальной справки о доходах — ее с успехом заменяют свидетельства о регистрации транспортного средства в комплекте с правами, либо загранпаспорт со штампом паспортного контроля, подтверждающим факт поездки за рубеж в течение шести месяцев, предшествующих дате подачи заявки на кредит. С конца 2010 года на рынке потребительского кредитования проявилась отчетливая тенденция к снижению ставок, получившая развитие в начале 2011 года. Тем не менее ставки по кредитам все еще высоки по сравнению с докризисными. По кредитам в рублях, которые составляют основную массу выдачи, разброс процентных ставок чрезвычайно широк — от 11 до 31% годовых. Впрочем, наиболее распространены предложения, по которым ставка составляет 20–25% годовых, тогда как в 2008 году можно было получить кредит под 14–18% годовых.

По кредитам в иностранной валюте, по-прежнему практически не пользующимся спросом, ставки составляют 10–25% годовых. По кредитным картам в рублях процентные ставки составляют от 17 до 40% годовых. Средняя ставка по рынку колеблется в диапазоне 20–25% годовых.

ВАРВАРА СТЕПАНОВА

## Население берет курс на траты

### Несмотря на это банки фиксируют рост вкладов

#### депозиты

Темпы роста вкладов физических лиц замедлились со второй половины 2011 года. Эксперты связывают это со смещением акцента с накоплений на расходы.

Геннадий Ветров, председатель правления Энергомашбанка, говорит, что по итогам 2012 года в сравнении с итогами 2010 года рынок вкладов населения в целом вырос более чем на 50%. По его мнению, темпы роста замедлились со второй половины 2011 года, поскольку население, с одной стороны, увлеклось наличной валютой, с другой стороны, увеличило покупательскую активность, сместив акцент с накоплений на расходы. «В 2013 году мы ожидаем рост в пределах 15 процентов», — подчеркнул он.

В ВТБ24 считают, что в целом рынок вкладов частных лиц в Петербурге по итогам 2012 года прирастет на 18–20%, а в 2013 году темпы роста, скорее всего, останутся примерно на таком же уровне. Руслан Беляев, руководитель филиала Ситибанка в Петербурге, считает, что тенденции на рынке вкладов в Петербурге не отличаются от общих в стране. «Мы наблюдаем стабильный рост вкладов на протяжении нескольких лет. Предполагаем, что рост будет продолжаться и в 2013 году, особенно если продолжится рост потребительского кредитования. Как и в предыдущие годы, банки будут выходить с сезонными предложениями, которые направлены на удержание средств традиционных новгородных выплат и бонусов, которые начнутся в ближайшее время. Мы также предполагаем изменение ставок в случае изменения ставок рефинансирования и изменений на рынке кредитования. Мы не ожидаем принципиальных изменений на



Основной сложностью на рынке вкладов является постоянное повышение ставок по депозитам, что негативно влияет на качество депозитного портфеля и приводит население в замешательство

рынке вкладов в 2013 году ни в Петербурге, ни в России в целом», — подчеркнул он.

По словам Геннадия Ветрова, основная сложность, с которой сталкивается рынок вкладов, — это постоянное повышение ставок по депозитам физических лиц в целом по рынку. Это негативно влияет на качество депозитного портфеля и вводит население в некоторое замешательство. «Рынок пестрит предложениями по ставкам выше 12 процентов годовых. Население не всегда может объективно оценить достоверность того или иного рекламного предложения с учетом всех дополнительных условий по вкладу. Такие ставки оказывают серьезное давление на нашу депозитную политику. Кроме того, в предновогодний сезон традиционно высока покупательская активность, поэтому мы не ожидаем существенного притока своего депозитного портфеля», — говорит он.

«На наш взгляд, ассортимент предлагаемых банками вкладов вполне возможен для пополнения безотзывными вкладами, разумеется, без ущерба для депозитных пред-

ложений, предусматривающих возможность изъятия своего вклада из банка в любой момент», — отметили в ВТБ24. ВТБ24 за последние два месяца дважды повышал процентные ставки по вкладам, сперва увеличив базовые ставки, а затем запустив специальное маркетинговое предложение для вкладчиков нескольких регионов, в том числе Санкт-Петербурга и Ленинградской области. В результате по целому ряду вкладов банк предлагает процентную ставку по вкладам на уровне 9% годовых, а состоятельным клиентам, являющимся владельцами пакетов услуг «Приоритет» и «Привилегия», ставку по вкладам свыше 10% годовых.

Как рассказала президент-председатель правления банка SIAB Галина Ванчикова, на данный момент объем вкладов физических лиц банка SIAB составляет 4,5 млрд рублей. «Условия для вкладчиков менять не планируем. Специалисты банка SIAB не прогнозируют крупных изменений на рынке розничных вкладов в 2013 году», — сообщила она.

ВАРВАРА СТЕПАНОВА

## Павел Филимонок: «Наши клиенты могут осуществить любой платеж за два клика»

Банк «Санкт-Петербург» запустил новый «Интернет-банк», в разработку которого было инвестировано порядка 40 млн рублей. О том, насколько сегодня востребованы услуги дистанционного банковского обслуживания, рассказал заместитель председателя правления банка Павел Филимонок.

— Почему возникла необходимость в разработке нового «Интернет-банка»?

— Это уже третье поколение «Интернет-банка» в нашем банке. Мы развиваем это направление с 2003 года. Новая версия системы представляет собой, на наш взгляд, одно из самых современных решений на рынке. Ландшафт обслуживания в банковском секторе существенно изменился и продолжает меняться. Время диктует новые правила: государство предлагает новые услуги, переводит большую их часть в интернет, ритейловые компании и наши конкуренты в банковском секторе предлагают и внедряют новые опции. Мы понимаем, что в таком крупном мегаполисе, как Петербург, у клиентов становится все меньше времени и желания появляться в банке. Люди хотят все делать удаленно, причем не только с домашнего стационарного компьютера, но и, например, из машины с помощью мобильного телефона. Разработка и внедрение системы были осуществлены всего за шесть месяцев — уникальный для России срок реализации проекта подобного уровня сложности. Наряду с преимуществами прежней системы, новый «Интернет-банк» предоставляет клиентам широкие возможности дистанционного банковского обслуживания. Удобный и функциональный дизайн позволяет совершать операции максимально оперативно.

— Как проходило тестирование новой системы?

— Для сотрудников банка она была запущена еще в июне, на полгода раньше официального запуска. Мы все лето собирали отзывы коллег. Сейчас свои отзывы оставляют уже клиенты банка, и мы внимательно их обрабатываем. Можно сказать, занимаемся тюнингом системы вместе с клиентами.

— Насколько была востребована предыдущая версия «Интернет-банка»?

— «Интернет-банк» предыдущей версии был очень востребован. С 1 января по 20 ноября 2012 года в прежней системе было совершено свыше 1,7 млн платежей. Сегодня платежи в «Интернет-банк» составляют 34% от общего количества платежей, осу-



Заместитель председателя правления банка Павел Филимонок

ществляемых физическими лицами — клиентами банка. По состоянию на 20 ноября 2012 года свыше 155 тыс. клиентов банка являются пользователями «Интернет-банка». Новая версия системы позволяет существенно увеличить этот показатель. В прошлом году мы модернизировали прежнюю версию «Интернет-банка», но все же к ней оставалось много вопросов. В частности, не всем клиентам казался понятным алгоритм некоторых действий. Новый продукт мы сделали более простым и приспособленным для повседневной жизни клиентов.

— С момента запуска новой системы прошла почти неделя. Вы уже можете сказать, какая у клиентов реакция на новые опции?

— Новый «Интернет-банк» запущен 20 ноября. На сегодня зафиксировано уже 50 тыс. клиентов, и это высокий показатель. Порядка 95% отзывов, оставленных клиентами на сайте, положительные. Мы рассчитываем, что новая система заставит клиентов более активно пользоваться системой. Отмечу, что наша тарифная политика не претерпела никаких изменений. Плата за обслуживание по-прежнему не взимается, подключение к «Интернет-банку» бесплатное.

— В чем принципиальное отличие новой системы от прежней версии?

— В новом «Интернет-банке» более 100 функциональных обновлений. Как я уже сказал, мы стремились сделать систему понятной даже для тех клиентов, которые не имеют богатого опыта общения с банками.

Новый «Интернет-банк» умеет подстраиваться под операции, которые выполняет клиент. Например, если клиент совершает платежи в адрес определенного оператора, то этот оператор будет находиться на первом месте в списке платежей. Казалось бы, мелочь. Но это крайне удобно. Перед нами стояла задача сократить количество кликов, и мы ее решили. Наши клиенты могут осуществить любой платеж за два клика. Не менее удобная функция — создание платежа с будущей датой оплаты. Например, вы можете запланировать необходимый перевод на то время, когда будете в отпуске, и система самостоятельно выполнит платеж. Еще одно удобное новшество — автоматические подсказки при совершении налоговых платежей.

Кроме того, немаловажная особенность новой системы — информационная безопасность. Предоставляя клиенту возможность удаленного управления своими счетами, мы должны держать в фокусе вопрос безопасности операций. В новой системе уровень безопасности повышен с помощью как внутренних технических решений, так и внешней системы идентификации клиента (индивидуальное приветствие, аватар, sms-уведомления). В декабре — начале января мы предложили новые опции системы. Мы предоставляем возможность пользоваться нашими услугами не только клиентам банка. Любой желающий, зарегистрировавшись на сайте, сможет осуществлять операции в рамках определенного денежного лимита. Сегодня, по законодательству, мы не имеем возможности предоставлять банковское обслуживание в полном объеме тем, кто младше 14 лет. Тем не менее, это продвинутая аудитория, которая пользуется гаджетами, и у нее есть потребность, например, в пополнении счета мобильного телефона, в оплате игр, некоторых покупок. Мы хотим предоставить молодой аудитории возможность самостоятельно управлять определенными средствами под контролем родителей в рамках определенного лимита. Думаю, эта услуга будет востребована и получит развитие.

Пользователям системы теперь доступны так называемые «умные платежи» — клиент делает платеж один раз, затем переводы формируются автоматически.

Сегодня «Интернет-банк» позволяет перенести значительную часть привычных банковских операций в электронную среду. Можно, не выходя из

дома, открыть любой стандартный вклад, при этом банк устанавливает более выгодные процентные ставки для вкладов в «Интернет-банке» по сравнению с аналогичными вкладами в банковском офисе. Можно осуществлять полноценное управление своими банковскими картами, вплоть до возможности заказать новую карту в любом удобном для вас офисе банка или установить лимиты по своей карте.

Безусловный плюс новой версии — наличие мобильных приложений для смартфонов. Теперь управлять своими финансами максимально просто и удобно даже с мобильного телефона, так как дизайн мобильных приложений учитывает специфику смартфонов. Не менее важный аспект — повышенная безопасность. К ранее существовавшей авторизации с помощью sms-кода в новой системе добавились рисунки-идентификаторы, обеспечивающие дополнительную защиту данных клиента.

Мы понимаем, что уникальные опции, которые есть в нашей системе, будут в ближайшее время реплицированы и другими участниками рынка. Но и мы обязательно следим за тем, что происходит на рынке. Уверен, что скоро пользоваться дистанционным банковским сервисом банка «Санкт-Петербург» станет модно.

— Какой объем инвестиций был направлен на разработку нового «Интернет-банка»?

— В целом инвестиции в разработку продукта можно оценить на уровне 40 млн рублей. Они адекватны качеству продукта, который мы в результате получили.

— Технические новинки сейчас быстро устаревают. По вашим оценкам, когда может потребоваться обновление системы?

— У нас есть видение ситуации на год-полтора. В течение нескольких лет мы будем обновлять нашу систему. Будем работать над тем, чтобы «Интернет-банк» мог адаптироваться ко всем гаджетам. Кроме того, внедрим новые услуги. О новом «Интернет-банке» мы начали думать летом 2011 года, а весной этого года приняли решение о разработке продукта.

— Как стать клиентом «Интернет-банка»?

— Чтобы стать клиентом, необходимо открыть счет в банке. Услуга «Интернет-банк» подключается бесплатно. Если счет уже открыт, надо обратиться

в любой филиал банка. Сразу после этого клиент сможет дистанционно управлять всеми счетами.

— Вы ожидаете масштабный переход клиентов в интернет?

— Безусловно, наблюдается приток клиентов в интернет. В целом люди доверяют этому каналу. Есть, конечно, группа клиентов, которая не хочет ничего менять. Тем не менее, мы будем делать акцент на дистанционном обслуживании клиентов. Сейчас мы развиваем сеть платежных терминалов и интернет-киосков, в которых будет не только функция оплаты услуг, но и возможность выхода в «Интернет-банк».

— Планируете ли вы развивать услугу «Интернет-банк» для юридических лиц?

— «Интернет-банк» для юридических лиц уже успешно работает. Практически 98–99% наших клиентов пользуются системой дистанционного банковского обслуживания. Есть продукт для крупных корпораций, для крупных промышленных предприятий. При этом если продукт для физических лиц более инновационный, то система для юрлиц более подвержена требованиям законодательства. Она больше напоминает некую бухгалтерскую программу. Тем не менее, у нас есть задача объединить эти системы и создать одинаковые удобные алгоритмы. Это наш план на ближайшее время.

Появление интернет-банкинга эксперты связывают с развитием банковских услуг в США. Появлению интернет-банка предшествовала услуга дистанционного обслуживания клиентов по телефону. В 1990 году такую услугу впервые предложил North Carolina National Bank. Клиентам стали доступны более 30 услуг и операций через телефонную систему. Ступая вслед за Royal Bank financial group приобрел Security first network bank и предложил клиентам услугу интернет-банка. При этом организация функционировала только в интернете. Клиенты получили возможность открывать различные счета и управлять ими, а также оплачивать счета и проверять баланс средств.

В России в 1998 году интернет-банк впервые внедрен одним из банков. Это стало отправной точкой развития интернет-опций в отечественной банковской сфере. При этом стоит отметить, что большинство банков предлагают интернет-банк как дополнительную функцию, но при этом развивают также точки физического присутствия.