

29 → И речь не только о взаимодействии в рамках Бюро кредитных историй, но и о налаживании обмена собственными наработанными базами данных. Это необходимо для качественного улучшения процедур проверки и предпроверки, поскольку проблемой остается недостаточная актуальность баз данных клиентов при проведении этих процедур. Что и делает актуальной возможность обмена информацией между банками», — говорит он.

Александр Конышков говорит, что ужесточение требований регулятора в дальнейшем будет способствовать замедлению темпов роста потребительского кредитования и росту ставок.

ФИНАНСОВАЯ НЕГРАМОТНОСТЬ Эксперты говорят, что во многом причиной перегрева рынка является низкая финансовая грамотность населения. По словам президента — председателя правления банка SIAB Галины Ванчиковой, нынешняя ситуация на рынке предполагает ужесточение требований, но вместе с тем банки стали более профессионально работать с существующей клиентской базой, используя новые технологии и развивая классические технологии скоринга. «Потребительское кредитование пользуется большим спросом на российском рынке, с каждым годом этот спрос только растет. Вместе с тем растет и закредитованность населения, и доля просроченной задолженности по беззалоговому кредитованию. К сожалению, это следствие низкой финансовой грамотности населения», — констатирует она.

Наталья Байнина, управляющий Северо-Западным филиалом банка «Интеза», говорит, что в будущем году при сохранении текущей макроэкономической ситуации, вероятнее всего, в банке «Интеза» ставки останутся на прежнем уровне. «В целом российский рынок потребительского кредитования еще далек от насыщения и ориентирован на рост. Более того, по итогам октября мы зафиксировали рекордные результаты продаж потребительских кредитов. Основные проблемы я вижу в недостаточной финансовой грамотности населения. Некоторые наши граждане стремятся решить свои финансовые проблемы не за счет роста собственных доходов, а только с помощью заемных средств. В результате возникает чрезмерная кредитная нагрузка, с которой заемщик часто не справляется. Кроме того, обычно кредиты такой категории граждан удается получить по завышенным ставкам. Еще раз назову „золотое правило“ заемщика: кредитная нагрузка не должна превышать 30–40 процентов от вашего дохода», — напоминает госпожа Байнина.

Наталья Самойлова, руководитель аналитического отдела ИК «Golden Hills-Капиталь АМ», обращает внимание на то, что летом этого года Центробанк заявил о необходимости притормозить рост потребительских кредитов, ограничив максимальную полную стоимость потребительских кредитов. «Кроме того, рассматривается введение следующих показателей: отношение долга к доходам и отношение стоимости получаемого кредита к стоимости обеспечения. Напомню, что уже с июля этого года банки должны формировать дополнительный капитал по кредитам с высокой процентной ставкой. Скорее всего, ставки по потребительскому кредитованию будут продолжать идти вверх. ЦБ РФ постепенно охлаждает рынок потребительского кредитования. В первом полугодии банки увеличили расходы на резервирование, и этот фактор сократил их прибыль почти на 200 млрд рублей. Растущие экономические риски и ухудшение качества беззалогового кредитования будут заставлять банки внимательнее относиться к потенциальным заемщикам», — констатирует госпожа Самойлова. ■

27 → КАССИРЫ И ОПЕРАЦИОНИСТЫ «УТЕКАЮТ» ЧАЩЕ ВСЕГО По словам господина Иоффе, наиболее высокая текучка кадров на рынке происходит у банков, активно занимающихся POS-кредитованием и продвижением кредитных карт в торговых центрах и на территории, скажем, аэропортов. «Сотрудники, работающие в отделениях банков, значительно реже меняют работу, причем очень часто эта смена является результатом их перехода на более высокую должность внутри банка», — заключает господин Иоффе.

Елена Герцева, начальник отдела кадров банка БФА, говорит, что самый большой дефицит на банковском рынке сейчас касается кредитных специалистов, специалистов ипотечного кредитования, а также специалистов, работающих с карточными продуктами и в области банковских информационных технологий.

«Банк БФА на данный момент испытывает потребность в линейных специалистах, как правило, это операционисты и кассиры. Актуальность этих вакансий обусловлена текущим развитием розничной сети банка. Зачастую работа в операционном подразделении является стартовой для дальнейшей карьеры в банке, поэтому здесь уровень текучки кадров выше, чем в других подразделениях. Кадровая политика банка определяет, в каких ситуациях удерживать сотрудников и какими инструментами. Как правило, это ротация кадров и карьерный рост сотрудников», — говорит она.

Елена Логинова, старший вице-президент, директор департамента по работе с персоналом банка «Ренессанс Кредит», утверждает, что уже не первый год «дефицитными» считают специалисты в области IT-разработок в банковской сфере, сотрудники различных направлений риск-менеджмента, а также специалисты в области CRM. Интерес банков к сотрудникам IT-подразделений, безусловно, продиктован тенденцией активного развития онлайн-технологий, например, развитием и совершенствованием дистанционных каналов (интернет-банкинг, мобильный банк), а также увеличивающейся технологической конкуренцией между банками. При этом не меньший интерес проявляется к специалистам по сопровождению IT-систем, поскольку бесперебойность функционирования банковских систем и своевременное решение различных IT-инцидентов всегда будут актуальны для любого банка.

Востребованными также являются специалисты в области риск-менеджмента всех уровней. Это связано с экономической ситуацией в стране и все увеличивающимися объемами кредитного бизнеса. Поэтому банкам просто необходимо иметь эффективно работающую систему риск-менеджмента. Также трендом рынка труда финансово-банковской сферы является увеличивающийся интерес к аналитикам в области отношений с клиентами (CRM). Мало просто привлечь клиента в банк, его необходимо постоянно удерживать, повышать его лояльность к банку, в том числе и благодаря своевременному предложению дополнительных услуг и продуктов в соответствии с его актуальными потребностями», — рассказывает она.

По словам президента — председателя правления банка SIAB Галины Ванчиковой, кадровая политика — это такой же инструмент достижения бизнес-целей, как и любой другой. «Поэтому он должен

развиваться и модернизироваться в соответствии со стратегическими целями. И в этом году в банке SIAB произошли некоторые организационные изменения, нацеленные на увеличение эффективности операционных решений и улучшения коммуникаций между ключевыми подразделениями банка. В связи с тем, что банк развивает розничное направление, достаточно остро чувствуется дефицит хороших менеджеров — продавцов. Однако на данный момент коэффициент текучки персонала по банку — 3,8 процента, что не превышает нормы по отрасли», — констатирует она.

Госпожа Ованова говорит, что на рынке молодых соискателей существует нехватка специалистов с практическими навыками работы в банковской сфере и превалирует количество выпускников, имеющих только фундаментальную теоретическую базу. «В целях подготовки будущих финансистов в Росбанке существует программа стажировок для студентов, которая позволяет им на местах приобрести необходимые практические навыки и начать свою карьеру в той области, которая им уже знакома. С помощью региональных тренинговых центров Росбанк предлагает новым сотрудникам практическое обучение в самых различных направлениях: банковские продукты, работа с клиентами, soft skills. Каждый новый сотрудник фронт-офиса обязательно проходит практику непосредственно в отделении банка», — рассказывает она.

СТУДЕНЧЕСКИЕ ЗАПРОСЫ По словам господина Иоффе, они удовлетворены подготовкой тех студентов, которые в ходе обучения стажировались или проходили практику в ВТБ24 или каком-либо ином банке. «Если же говорить о тех студентах, что не имеют практических навыков работы, то, конечно, их подготовка в большинстве случаев оставляет желать лучшего — особенно на фоне финансовых запросов данных студентов», — констатирует он.

Госпожа Завьялова говорит, что есть мнение, что теория преподается в вузе не в том объеме, в каком бы это ожидал работодатель. «Однако у крупных банков набор стажеров и молодых выпускников стал регулярной практикой. Банки выстраивают долгосрочное сотрудничество с вузами, обучающими экономическими специальностям», — рассказывает она.

Дмитрий Курдюков рассказал, что Северо-Западный банк тесно сотрудничает с ведущими учебными заведениями, которые занимаются подготовкой специалистов экономического и банковского профиля: «Только за последние десять месяцев 2013 года более 200 студентов высших учебных заведений и более 500 студентов средних учебных заведений (ссузов) прошли производственную и преддипломную практику в подразделениях Северо-Западного банка», — говорит он.

Наталья Хаметдулова, HR-бизнес-партнер Альфа-банка по Северо-Западу, утверждает, что Альфа-банк всегда отличался от других банков тем, что менеджеры даже на среднем уровне обладают достаточным уровнем полномочий, чтобы решать сложные задачи. «Это привлекает руководителей среднего звена и таким образом удерживает их в банке. Такой подход позволяет нам растить успешных управленцев внутри банка, поэтому стабильность среди топ-менеджмента высокая. Также существуют дефицитные специальности в банке. Найти

подготовленного специалиста на рынке труда сложно, поскольку их знания и навыки являются очень специфическими. Данные позиции мы стали заполнять путем приглашения молодых специалистов на стажировки. На мой взгляд, вузы дают хорошую базовую профессиональную подготовку для студентов, но в каждой компании есть свои особые требования как к знаниям и навыкам, так и к поведенческим компетенциям. В партнерстве с вузами мы проводим мастер-классы и семинары по важным дефицитным областям для студентов. Данные мероприятия проводятся нашими внутренними экспертами на регулярной основе», — рассказывает она.

По словам господина Вавилова, к сожалению, руководители функциональных подразделений ВТБ отмечают факт снижения качества образования у сегодняшних выпускников вузов. «Многие из них на интервью не готовы дать определения базовых терминов, сделать первичные выводы, взглянув на баланс организации. Говоря об общей тенденции, все-таки хочется упомянуть о ребятах, стремящихся к большому, которые предвосхищают ожидания работодателя, наша задача — выявить и привлечь именно таких молодых специалистов», — констатирует он.

Наталья Байнина, управляющий Северо-Западным филиалом банка «Интеза», говорит, что многое зависит и от самих студентов: во время прохождения собеседования выпускники ведущих вузов могут показывать совершенно разный уровень навыков и компетенций. «В целом сейчас вузы дают достаточную теоретическую базу для дальнейшей работы, однако она должна быть подкреплена на практике. Как правило, для того чтобы выпускник вуза успешно адаптировался к работе, ему требуется от полугода до года работы, с ошибками, недочетами и промахами, поэтому выпускники, прошедшие практику или стажировку, имеют преимущество», — констатирует она.

Дарья Бондарская, генеральный директор LLC Lab Job, считает, что если мы говорим о выпускниках престижных вузов России, то таких студентов начинают приглашать на последних курсах учебы в различные компании, где их обучают и адаптируют к реальным условиям бизнеса. «Выпускники же остальных вузов, к сожалению, не имеют достаточной базы знаний, чтобы претендовать после окончания вуза на вакансии, к примеру, менеджеров различных сфер деятельности, за неимением определенных навыков и опыта работы. Также в последнее время выпускникам не хватает усердия и усидчивости, чтобы добиться конечных результатов работы. Учиться и еще раз учиться, бизнес любит успешных людей», — советует госпожа Бондарская.

Наталья Зубенко, начальник отдела подбора персонала филиала «Петровский» банка «Открытие», говорит, что, к сожалению, одной из причин завышенных ожиданий кандидатов является неверное ориентирование студентов и выпускников еще на этапе обучения в вузе. «Студентов ориентируют на то, что при получении диплома о высшем образовании они приобретают не только профессию, но и статус „менеджера“. На собеседовании таким кандидатам очень сложно объяснить, что для того чтобы стать руководителем, помимо диплома необходимо иметь профессиональный и жизненный опыт, практические знания», — говорит она. ■