

экономика региона

Высокотехнологичные отношения

— финансы —

с 9 мобильного телефона), а также автоматизация платежей, онлайн-консультации в текстовых и видеочатах, геолокационные сервисы, сервисы финансового прогнозирования), — рассказывает Виктория Селезнева, директор по развитию розничных каналов Росбанка.

Если еще два-три года назад большинство клиентов в регионах недоверчиво относились к предложениям банков взаимодействовать дистанционно — пополнять по интернету счет, выполнять банковские переводы, оплачивать коммунальные услуги и т. п., то сегодня любое нововведение осваивается максимум в течение месяца, отмечают игроки рынка.

«Сегодня порядка 50% банковских клиентов используют дистанционные каналы банковского обслуживания, а 25% клиентов уже стали активными пользователями банковских мобильных приложений, — констатирует Алексей Грибков, исполнительный директор, начальник управления по развитию дистанционного бизнеса «Ренессанс Кредит». — Растет не только количество операций, которые совершают клиенты при помощи интернет-банков, но и количество услуг и банковских продуктов, доступных online. Сейчас мы пилируем проект, связанный с предоставлением кредита наличными online, и получили хорошие результаты, поэтому уже в этом году планируем сделать доступной всю нашу продуктовую линейку для интернет-пользователей».

Представители банков отмечают, что дистанционное обслуживание делает банковские услуги доступнее, а «внутреннюю» дистанцию между банком и клиентом — значительно короче. Если пять лет назад большинство банковских услуг было доступно только в отделениях, два-три года назад появилась возможность обратиться с банком с помощью персонального компьютера из дома или с рабочего места, то сегодня услуги, которыми клиент пользуется наиболее часто, доступны почти в любой точке регио-

на, страны и даже за рубежом. Главное — наличие хорошей мобильной связи. И клиенты очень активно реагируют на новые предложения банков в этой сфере.

«Несмотря на то что приложение „Мобильный банк“ новой системы дистанционного банковского обслуживания физлиц стало доступно клиентам только в сентябре 2016 года, уже сейчас более половины операций в системе проводится клиентами при помощи „Мобильного банка“, — приводит пример Андрей Купцов. — Среди клиентов начали появляться пользователи только мобильного приложения, не использующие „Интернет-банк“. Очевиден тренд на увеличение доли таких клиентов, и, таким образом, в будущем именно мобильные устройства должны стать основным каналом обслуживания клиентов-физических лиц».

Алексей грибков подтверждает, что количество пользователей мобильного банкинга растет. «Только за последние два года количество клиентов, потребляющих контент на мобильных устройствах, увеличилось вдвое. С одной стороны, это связано с доступностью мобильных устройств, так как даже бюджетный смартфон имеет весь необходимый функционал; а с другой — с активным развитием каналов дистанционного банковского обслуживания и со стремлением банков перевести существенную долю своих клиентов в online», — резюмирует эксперт.

Лицо, голос и отпечатки пальцев

Участники рынка отмечают, что для персонализации взаимоотношений с клиентом банк должен расширить область своих знаний о нем. Дополнительная информация не только служит для создания дополнительных удобств, но и делает более надежной защиту финансов клиента от действий мошенников. В конце 2016 — начале 2017 года российские банки из топ-50 начали внедрять системы биометрической идентификации клиентов — по голосу, изображению лица и отпечаткам пальцев. Так, ВТБ24 провел тест-

тирование биометрической идентификации в рамках интернет-банкинга, клиентам было предложено при входе в онлайн-банк предоставить свою фотографию и образец голоса. Росбанк запустил проект по включению биометрических данных в обслуживающие системы, что, по словам сотрудников банка, существенно снизило число мошенничеств на этапе анализа кредитных заявок.

Эксперты отмечают, что времена, когда по ксерокопии паспорта можно было взять кредит на чужое имя, безвозвратно канули в прошлое. «Развитие технологий, связанных с оценкой платежеспособности клиентов и снижением потерь от мошенничества, — одно из приоритетных инновационных направлений для нас, — говорит Георгий Шабашкевич, вице-президент, директор департамента управления рисками «Ренессанс Кредит». — За время работы с розничным сегментом банк накопил колоссальный объем информации, который ежегодно расширяется за счет 1,5 млн новых клиентов. Ее анализ с применением современных технологий анализа данных позволяет эффективно строить математические модели, направленные на качественное улучшение ключевых показателей кредитной организации — снижение потерь от невозвратов кредитов и улучшение качества портфеля».

Руководитель отдела развития альтернативных каналов продаж Райффайзенбанка Наталия Масарская уверена, что технология биометрической идентификации клиента в ближайшее время будет активно развиваться. В числе биометрических данных, которые будут учитывать банки, — считывание радужки глаз, рисунок вен, геометрия лица, голосовая идентификация. Эксперт считает, что биометрия должна стать доступной во всех каналах банковского обслуживания, где требуется идентификация клиента.

Сторонники использования биометрических данных в банковских сервисах уверены, что клиенты очень быстро освоят новые воз-



В фокусе внимания банков, по словам экспертов, находятся инновационные технологии, связанные с биометрией

можности Они видят в этом еще один фактор сближения: вместо паролей и PIN-кодов — отпечатки пальцев или снимок радужки глаза, которые «всегда с тобой». Хотя в ближайшем будущем биометрическая система идентификации не заменит существующую, а будет встраиваться в нее, обеспечивая новый уровень защиты.

Кто не успел, тот проиграл

Представители крупных банков на юге России согласны с идеологом инноваций в банковской сфере, главой Сбербанка Германом Грефом, что у инертных традиционных банков нет будущего. Сегодня клиент ждет от банка новых предложений по повышению комфортности обслуживания. Причем если еще недавно в столицах новые возможности внедрялись и осваивались значительно быстрее, а в регионах изрядно «тормозили», то теперь клиенты в регионах не менее активны.

Участники рынка отмечают, что развитие высоких технологий в социуме делает конкуренцию на финансовом рынке более жесткой. При чем это уже не только межбанков-

ская конкуренция. «Сегодня становится очевидным, что основная конкуренция, как с точки зрения технологий, так и с точки зрения клиентских предпочтений, лежит далеко за пределами банковского сектора. Главными конкурентами банков с точки зрения инноваций выступают Fintech-компании, фонды, выращающие перспективные стартапы, и крупные ИТ-компании, так как именно там наращивается концентрация новых идей, профессиональных специалистов и гибких методологий», — комментирует Виктория Селезнева.

Поэтому в перспективе — и эта перспектива не так уж далека — банкам придется выходить за пределы предоставления лишь банковских услуг. Так, в Сбербанке считают необходимым создавать технологии и предоставлять услуги в отраслях, казались бы, напрямую не связанных с банковской деятельностью. Таких как недвижимоство (девелопмент, строительство), здравоохранение, телекоммуникации, электронная коммерция, B2B-услуги, а также образование, здравоохранение и многое другое.

В ближайшем будущем — до конца текущего года — в фокусе внимания банков, по словам Андрея Купцова, находятся инновационные технологии, связанные с биометрией, — использование биометрических параметров для идентификации и аутентификации клиентов при предоставлении сервисов в дистанционных каналах и устройствах самообслуживания, а также технологии в области бесконтактных платежей — Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay.

Кроме того, среди приоритетных направлений инновационного развития Виктория Селезнева называет использование открытых API, выставление счетов и автоматизацию чатов, онлайн-регистрацию новых клиентов.

«Современный банк должен отвечать современным требованиям, — резюмирует Виктория Селезнева, — быть гибким, не бояться изменений, а также быть привлекательным для профессионалов. Наряду с этим надежность и технологическая безопасность по-прежнему остаются приоритетной задачей для банка».

Лариса Никитина

Курорт с ипотекой

Несмотря на сложную экономическую и политическую ситуацию, рынок ипотеки в Крыму показывает положительную динамику. Рост, обозначившийся в 2016 году, продолжается. Специфической особенностью ипотечного рынка на полуострове является малое количество игроков и, соответственно, отсутствие реальной конкуренции. Тем не менее процентная ставка по ипотечным кредитам, как и в целом по России, снижается даже после прекращения действия программы господдержки.

— стратегия —

В 2014 году рынок ипотеки в Крыму существенно замедлился. Помимо кризиса, который повлиял на ипотечное кредитование по всей стране, ситуация осложнилась западными санкциями и прекращением работы на полуострове как украинских, так и ведущих российских банков. Единственным игроком на рынке ипотеки республики оставался РНКБ. В 2014 году речь шла всего о 18 зарегистрированных за год ипотечных сделках. Но уже через год, в 2015 году, прошли регистрация 1165 сделок. Негативное влияние на рынок оказывали растущие цены на недвижимость и высокая процентная ставка по ипотечным кредитам (в среднем 14,5% годовых).

С 2016 года в Крыму заработала программа господдержки ипотеки, что дало возможность преувеличить результаты 2015 года более чем в полтора раза. Притом что реально ипотечным кредитованием в республике занимались всего три банка — РНКБ, Генбанк и банк «Россия» (пришел в Крым в 2015 году).

Завершение программы господдержки не оказало негативного влияния на рынок. По данным банка «Россия», в 2016 году объем ипотечного портфеля Симферопольского филиала составил около 133 млн руб., в 2017-м банк рассчитывает наращивать темпы ипотеки. «Количество обращений клиентов в начале 2017 года увеличилось примерно вдвое по сравнению с аналогичным периодом 2016 года и продолжает расти, — отмечают в пресс-службе ведущего ипотечного банка Крыма — РНКБ. — Что касается выдач, этот показатель также вырос почти в два раза. Так, за первый квартал 2016 года выдано 115 кредитов, при этом за аналогичный период 2017 года количество сделок составило около 200».

Даже с учетом положительной динамики объемы выдачи ипотечных кредитов на полуострове все еще отстают от общероссийских показателей. Достаточно посмотреть

на показатели соседних регионов юга России. Так, в Ставропольском крае совокупный ипотечный портфель больше крымского в 12 раз (около 16 млрд руб.), в Краснодарском — в 25 раз (более 32 млрд руб.).

Правительство поставило задачу перед банками полуострова увеличить объемы выдачи ипотечных кредитов в следующие два года до 60 млрд руб. за счет стабилизация экономики республики и, как следствие, роста доходов населения. В Генбанке подчеркивают, что для того, чтобы развить ипотечное кредитование в Крыму, нельзя предлагать ставку 12,5%, ставка должна быть даже немного ниже среднерыночной.

В банке РНКБ уже действуют специальные программы для работников бюджета. «В РНКБ в рамках соглашения с Советом министров Республики Крым действует специальная ставка для сотрудников бюджетной сферы, получающих заработную плату на карты. Процентная ставка по программе „Новострой“ для этих категорий клиентов составляет всего 11% годовых (то есть условия даже более выгодные, чем были в прошлом году с господдержкой), — рассказывает пресс-секретарь аппарата председателя совета директоров РНКБ Диана Склярченко.

Росту объемов ипотечного кредитования могли бы способствовать также увеличение числа игроков и активизация уже работающих на рынке ипотеки Крыма банков. Однако у финансово-кредитных учреждений, работающих в Крыму, существует специфическая особенность работы. Если российские ипотечные банки могут рефинансировать свои ипотечные кредиты в других крупных банках, то банки Крыма, так как они находятся под санкциями, должны оставлять эти кредиты у себя на балансе. Таким образом, возникает проблема с нормативом достаточности основного капитала.

Специалисты Генбанка считают, что эту проблему помогла бы

решить докапитализация. Сейчас этот вопрос находится на рассмотрении у президента РФ.

Для нормального функционирования рынка ипотеки необходим развитый рынок жилой недвижимости. В 2016 году Ассоциация профессиональных участников рынка недвижимости Крыма заключила договор о сотрудничестве с РНКБ, согласно которому предоставляет банку информацию о застройщиках, наличии у них разрешительных документов, их строительных объектах. «Ипотека на первичном рынке продолжает пользоваться популярностью, — рассказывает Диана Склярченко. — Это связано как с улучшением условий кредитования (ставки по всем целевым продуктам были снижены на 0,5–1% в феврале 2017 года), так и с появлением большего числа объектов, строящихся в рамках 214-ФЗ («Об участии в долевом строительстве», — Прим. ред.), на приобретение которых можно оформлять кредиты».

Помимо развития долевого строительства, для увеличения числа активных застройщиков необходимо развивать кредитование строительства жилья. Крымские застройщики сегодня испытывают большие трудности с получением кредитов в федеральных банках под залог недвижимости в Крыму. И здесь снова поможет докапитализация, которая позволит банкам Крыма предоставлять кредиты строительным компаниям, не рискуя нарушить норматив достаточности основного капитала.

Игроки рынка ипотеки уверены, что в ближайшие годы объем ипотечного портфеля на полуострове можно нарастить в разы. У республики большой потенциал жилищного строительства. По данным аналитиков РНКБ, среди клиентов банка 420 тыс. человек готовы приобрести жилье в ближайшие два года, из них 150 тыс. человек — с привлечением ипотечного кредитования.

Иван Демидов

Рынок факторинга в регионах будет расти

— финансы —

с 9

сколько стоили кредиты в острой фазе последнего кризиса». Эксперт подчеркивает, что факторинг как раз и позволяет эти проблемы эффективно решать: компания-фактор или банк заключает договор с предприятием, в течение 24 часов перечисляет ему определенную в рамках этих взаимоотношений сумму, а деньги получает не с клиента, а с его дебитора. В итоге выигрывают все стороны.

ЭДО поддерживает рост рынка

Согласно консенсус-прогнозу АФК, в 2017 году рост рынка составит 14% по сравнению с предыдущим годом — до 2,375 трлн руб.

Одним из стимулов для роста участники рынка считают использование EDI-технологий (электронный обмен данными. — Прим. ред.) и переход на электронный документооборот.

«Важным потенциальным позитивным трендом для рынка факторинга на 2017 год может оказаться внедрение подобных схем в систему государственных закупок, — прогнозирует Иван Капустянский. — Поправки, которые смогут обеспечить работу на законодательном уровне, уже проработаны и внесены на рассмотрение. Авторы документа надеются, что они в ближайшее время дойдут до Госдумы и депутаты рассмотрят их уже в весеннюю сессию».

Однако участники рынка видят определенные препятствия к тому, чтобы EDI-технологии в короткий срок получили широкое применение на российском факторинговом рынке.

«Мы ожидаем наступления реального прогресса в области внедрения EDI-технологий и ЭДО только в случае массового применения электронных отгрузочных документов среди наших клиентов и их покупателей, для чего, к сожалению, еще существует много препятствий, с которыми наши клиенты сталкиваются на практике, — комментирует Виктория Назаренко. — Это и сложности при перевозке грузов, оформленных электронными накладными, проблемы с организацией под-

писания электронных накладных покупателями по причине текучести кадров на участке приемки товара и многие другие».

Дарья Николаевская, директор Дирекции инновационного развития НФК, добавляет, что, для того чтобы можно было использовать факторинг без бумаги, нужно, чтобы сами компании-участники процесса были готовы работать без бумаги в своей торговой деятельности. «Посмотрите на крупные сети, кто перешел на безбумажный документооборот со своими поставщиками, не испытывают сложности при добавлении к этой схеме еще одного участника (факторинговой компании). К сожалению, несмотря на популяризацию ЭДО, степень проникновения невысока. Как обычно, самые высокие и прочие барьеры — в головах», — констатирует эксперт. Тем не менее Александр Карелин уверен, что EDI-технологии — будущее, которое уже наступило. «Сегодня это явный тренд, все больше документооборота уходит в цифровой фор-

мат. В сегменте госзакупок и закупок крупными промышленными предприятиями EDI-технологии и ЭДО только обретают популярность, но этот тренд уже невозможно игнорировать, по своим клиентам мы это видим», — резюмирует господин Карелин.

По мнению аналитиков, внедрение EDI-технологий в практику российского факторинга будет развиваться еще и за счет МСБ. Марк Гойсман подчеркивает, что именно с развитием EDI-технологий передача информации связана перспектив в сегменте МСБ. Как только предприниматели осознают, что освоение EDI-технологий дает им больше возможностей на рынке факторинга и несет немалые выгоды, они активизируют работу в этом направлении. «EDI-технологии дадут возможность факторинговым компаниям уменьшить жесткость подхода к установлению цены денег и лимитов на поставщиков в малом и среднем бизнесе», — поясняет эксперт.

Иван Демидов



В текущих экономических условиях многие организации испытывают нехватку ликвидности, и пытаются покрыть кассовые разрывы с помощью факторинга.