

ИТОГИ ГОДА

Покупатель попал в интернет-сети

— торговля —

9 для телефонов и планшетов, зарядных устройств, переходников и всевозможных гаджетов для дома. Сергей Крбашьян считает, что развитие российских интернет-площадок должно идти не через заградительные пошлины, а через повышение качества сервиса и расширение списка услуг самой площадки. Например, через клиентский сервис, защиту покупок и уравнивание условий ввоза товара со стороны государства.

Скрытые преимущества

Конкуренция с иностранными площадками позитивно влияет на развитие отечественного рынка онлайн-торговли, убеждены некоторые эксперты. Сооснователь исследовательского агентства Data Insight Вячеслав Вириин считает, что трансграничная интернет-торговля является хорошим драйвером роста онлайн-продаж в России. «В нашей стране потребители сначала привыкают покупать что-либо онлайн на китайских ресурсах, после чего до 90% из них делают покупки также и на российских сайтах», — отмечает эксперт. Популярность интернет-магазинов делает активной региональных игроков, говорит коммерческий директор службы доставки Vohbetu Алексей Бездеткин. В разные годы прирост составлял от 10% до 25%, а количество площадок, подключенных к Vohbetu, ежегодно увеличивается примерно в 2–2,5 раза.

На фоне высокой конкуренции соревнование между участниками рынка идет прежде всего на уровне качества услуг, стоимости, широты ассортимента. «Продавцам необходимо работать над брендом и сервисом, а также предоставлять пользователям дополнительные преимущества, которых они пока лишены при покупке в китайских магазинах», — считает руководитель направления интернет-маркетинга компании Холодильник.ру Денис Егоров. По словам Анатолия Едемского, в интернет-пространстве чаще востребованы товары ручного производства, производимые в больших объемах. Например, разделочные доски, ножи, сувенирная продукция, подарки, индивидуальный пошив рубашек. «Отдельно можно выделить сегмент одежды собственного производства. Мно-

гие фабрики открывают интернет-магазины с указанием «Сделано в России». Это бывает важно для многих покупателей по разным причинам: от патриотизма до сомнений в качестве товаров из Китая», — подытожил господин Едемский.

По словам эксперта, еще одно достаточно успешное направление — готовые решения для малых производств. Например, собранные в России парогенераторы, приборы, готовые универсальные узлы и агрегаты.

В то же время есть ряд факторов, которые препятствуют дальнейшему развитию отечественной интернет-торговли. Наталья Плетнева к таким относит отсутствие информации о дате доставки заказа, а также дорогую, сложную или непонятную процедуру возврата. Анатолий Едемский считает, развитие сдерживает отсутствие местного производства современных товаров повседневно-го спроса и продвижения местных товаров как бренда на федеральном уровне. «Никому не интересно заказывать то, что можно купить везде. В этом случае производитель становится одним из сотен тысяч однотипных магазинов. При этом все знают тульский пряник, оренбургский платок, осетинские пироги, Марусель — барышня на чайник», — рассказывает эксперт.



Чаще всего в интернете заказывают одежду, мелкую электронику и товары для детей

Командная игра

Вне зависимости от конкуренции, введения НДС-регистрации для иностранных магазинов и других сдерживающих факторов рынок интернет-торговли продолжит расти. Специалисты считают, что определенную роль в этом сыграет развитие маркетплейсов. Это площадки, которые объединяют множество продавцов и покупателей в онлайн. По словам директора по маркетингу маркетплейса Goods Алексея Старостина, это выгодно для ритейлеров и производителей. Так они объединяют расходы на привлечение трафика, логистику, сервисы и используют уже готовую платформу для интернет-продаж, вместо того чтобы инвестировать в развитие собственных онлайн-проектов. «Маркетплейсы создают положительный потребительский опыт, привлекают потребителей покупать товары онлайн, дают понять, что покупки онлайн — это безопасно», — считает Сергей Крбашьян. Эксперты отмечают, что маркетплейсы помимо направления «бизнес для потребителя» будут развивать направление «потребитель для потребителя», также возможно появление отдельных площадок для бизнеса.

Дарья Зимина

Банк новый, «одомашненный»

— финансы —

9 drafts, открыть депозиты, овернайти, сделать проверку контрагента.

Список услуг по электронному документообороту для юристов пополнился постоянно. Так, директор департамента торгового финансирования Росбанка Марианна Кузанова сообщает, что в январе текущего года Росбанк начал выпускать электронные таможенные гарантии, подписанные электронной подписью, с использованием новой технологии информационного взаимодействия кредитных организаций, Банка России и ФТС России. «В ближайшее время Росбанк планирует полностью перейти на электронный документооборот с таможенными органами, что позволит не только выпускать гарантии в электронном виде по поручению клиента, но и получать подтверждение об отказе ФТС России от прав по гарантии в случае ее досрочного прекращения», — добавляет Марианна Кузанова.

«Список можно продолжать — в разных банках есть разная функциональность. Недавно мы опрашивали наших юристов: 20% из них вообще не ходят в офис. Были только при открытии счета», — резюмирует Андрей Люшин.

Безопасность — забота общая

С развитием технологий актуальным становится вопрос кибербезопасности. Это понимают и регулятор, и сами банки. Банк России видит будущее этого направления в объединении усилий участников рынка. «Нами создан Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере, который проводит информационный обмен с финансовыми и другими организациями с целью уменьшения киберугроз. Центр объединяет 425 банков и другие организации, включая органы государственной власти, разработчиков антивирусного программного обеспечения, телеком операторов. Данные, которые мы видим благодаря работе этого центра, говорят о том, что уровень киберзащиты банковских систем в России сейчас адекватен существующим киберрискам», — сообщает в ЦБ РФ.

Виктор Носов подчеркивает, что банки инвестируют большие средства, привлекают лучших специалистов и специализированные компании для противодействия мошенничеству, и, если бы защита была не слишком надежна, успешных кибератак было бы намного больше. Однако технологии не стоят на месте, и работа банков в этом направлении идет постоянно.

«Банк России будет требовать от кредитных организаций усиления мер кибербезопасности», — заявляют в ЦБ РФ. При этом регулятор понимает, что для небольших банков работа по противостоянию кибермошенникам может быть слишком дорогой и сложной. Поэтому даже небольшие банки и другие финансовые организации могут противостоять серьезным киберрискам с помощью аутсорсинга.

Куда расти

В своем выступлении на форуме в Сколково член экспертного совета по цифровой экономике Госдумы РФ Никита Куликов сказал, что уже в обозримом будущем банки так или иначе откажутся от развития своих сетей в офлайне, постепенно будут переходить в онлайн и сокращать или совсем отказываться от своих отделений и банкоматов, которые еще недавно казались последним словом техники в финансовой сфере.

Этот прогноз подтверждается планами главы Сбербанка Германа Грефа, который заявляет, что благодаря цифровой трансформации число сотрудников Сбербанка к 2025 году может сократиться вдвое. Участники рынка обещают, что уже к концу текущего года выдача 25% займов будет происходить посредством онлайн-каналов, 33% МФО ведут работу в онлайн-сегменте.

«В конце прошлого года произошло событие, очень важное для дальнейшего развития ДБО», — рассказывает Виктор Носов. Президент подписал закон об удаленной идентификации потенциальных клиентов банков. Когда эта система заработает, банки смогут проводить дистанционно те операции, которые требовали обязательного личного присутствия клиента, — и клиент сможет, например, открыть счет в новом для него банке без лич-

ного визита в офис с предъявлением паспорта, что сейчас невозможно по законодательству». В ЦБ РФ обещают, что дистанционно открывать счета в банках граждане страны смогут этим летом.

Важно, что созданный механизм удаленной идентификации универсален и в дальнейшем может быть распространен на другие области финансового рынка, в частности страхование, микрофинансирование, а также на сферу государственных и других услуг.

Член президиума СРО «Мир», генеральный директор МФК «Мани Фанни» Александр Шустов прогнозирует, что с внедрением оборудования, которое позволяет передавать данные по сетям мобильной связи на увеличенных скоростях — от 10 Гбит/с и выше, изменится процесс идентификации пользователей банковских услуг, можно будет мгновенно визуально определять клиента.

«В цифровых технологиях огромные перспективы роста. Стоит только посмотреть, как развивается азиатский рынок: торговля и лайфстайл переплетаются с финансовыми сервисами. Сейчас, конечно, самые модные слова — это „криптовалюта“ и „блокчейн“. Но за словами не всегда скрываются революционные сдвиги. На мой взгляд, будущее банков РФ — за цифровыми процессами, которые десятилетиями были бумажно-офисными. Из новых технологий прорыв должен произойти в системе платежей между клиентами и банками. Современный подход в формате SWIFT — это как дорожные чеки. Если в этой сфере будет сдвиг, мы получим существенное ускорение и снижение издержек. Наша команда в ближайший год ставит перед собой задачу перевести 80% обслуживания клиентов и 100% повторных продаж в дистанционный канал», — делится планами Андрей Люшин.

По убеждению президента Singapore Castle Family Office Эльдидра Рафурова, которое он озвучил на форуме в Сколково, у банковской системы нет других путей развития, кроме цифровизации, применения облачных технологий хранения данных и внедрения мобильных приложений.

Иван Демидов

Большая ответственность для микрофинансов

Ужесточение регулятивных требований к МФО привело к массовому уходу с рынка ряда микрофинансовых организаций. В то же время у оставшихся игроков число заемщиков и общий портфель займов выросли в несколько раз. Эксперты полагают, что в текущем году рынок замедлит темпы роста, а движущей силой микрофинансов станут онлайн-займы, динамика роста которых может превысить 50%.

— рынок —

Расчет окончен

Прошедший год стал испытанием для рынка микрофинансов. После ужесточения регулятивных требований к МФО их число сократилось на 11,2% — до 2298 организаций. Ключевым событием стало вступление в силу указания от Банка России, которое предусматривает разделение МФО на микрофинансовые и микрокредитные компании. Сейчас получить статус МФК могут компании с уставным капиталом не менее 70 млн руб., что позволяет им выдавать онлайн-займы и привлекать средства физических лиц. Компании, которым не хватает ресурсов, переходят в ранг МКК. Данный статус не позволяет привлекать инвестиции от физических лиц, выпускать облигации и выдавать онлайн-займы. «Разделение МФО на компании двух типов очистило рынок от большого количества неблагоденных организаций, оставив только самых крупных и проверенных игроков», — полагает основатель и финансовый директор Kivi Вениамин Липский. По словам ведущего аналитика «Эксперт РА» Ивана Уклеина, сокращение числа небольших компаний при одновременном росте концентрации на крупных игроках — естественный процесс после усиления регулирования рынка.

Нововведения пока мало повлияли на рынок микрофинансов юга страны. Согласно данным Банка России на январь текущего года, в ЮФО зарегистрировано 192 МФО: 189 МКК и три МФК, что примерно равно показателям прошлого года. Лидерами по числу микрофинансовых организаций стали Ростовская область и Краснодарский край — 72 и 52 соответственно, третье место заняла Волгоградская область — 24 МФО. По данным компании Eqvanta, в ЮФО на каждые 100 тыс. человек приходится один региональный микрофинансовый бренд.

«Сейчас компании „перекраивают“ внутренние процессы и адапти-

руют свою бизнес-модель под выполнение новых, более жестких регуляторных требований», — рассказывает генеральный директор МФК «Честное слово» Андрей Петков. Однако благодаря переходу в статус МФК и решению новых задач компании взрослеют и выходят на новый уровень.

Разделение МФО на МФК и МКК не снизило интерес потребителей к микрозаймам. Согласно данным Банка России, по итогам 2017 года количество заемщиков возросло на 63,7% и достигло 8,4 млн человек. Портфель МФО вырос на 28,4% и составил 111,8 млрд руб. Член совета союза СРО «Единство» Дауд Хайруллин связывает это с тем, что принятие поправок прошло незаметно для граждан, несмотря на то что их права стали обширнее по сравнению с ситуацией в прошлом году. Генеральный директор сервиса онлайн-кредитования MoneyMap Ирина Хорошко полагает, что 90% всех клиентов пользуются услугами крупных компаний, которые соблюдают все нормы регулятора, поэтому уход некоторых игроков никак не сказался на количестве займов. Отдельную роль в росте портфеля займов играет возобновление покупательской активности соотечественников. «Раньше отчетливо прослеживалась „потребительское охлаждение“ россиян, сейчас же растет потребление и явно вместе с ним необходимость в заемных средствах», — рассказывает генеральный директор группы компаний Eqvanta Юрий Провкин.

Онлайн впереди

Повсеместным трендом на рынке микрофинансов эксперты считают развитие онлайн-займов. Согласно исследованию Объединенного кредитного бюро, этот сегмент растет в семь раз быстрее, чем традиционные банковское кредитование. За год сумма выданных онлайн-займов составила около 30 млрд руб., это на 67% больше, чем в 2016 году.

По данным сервиса онлайн-кредитования MoneyMap, в прошлом году жители ЮФО оформили 130 тыс.

онлайн-займов на сумму около 1,5 млрд руб. Это в два с половиной раза больше, чем в 2016 году. Чаще всего займы берут люди в возрасте от 31 до 40 лет — это 25% клиентов. 53% заемщиков имеют высшее образование, доля клиентов со средним образованием меньше 2%. «Миф о том, что клиентами МФО являются безответственные, безработные и малообеспеченные граждане, не имеет под собой никаких оснований», — убежден гендиректор сервиса онлайн-кредитования MoneyMap Борис Батин. «По итогам 2017 года средняя сумма займа в ЮФО составила 9320 руб.», — рассказывает генеральный директор компании Webbanki Андрей Пономарев. «Можно сказать, что жители региона — довольно дисциплинированные заемщики: уровень дефолтов не превышает 14% при среднем уровне по рынку 15–20%».

Ирина Хорошко к основным источникам роста онлайн-кредитования относит переток клиентов в онлайн, общий рост клиентской базы, более выгодные предложения, чем на офлайн-площадках, а также новые продукты, которые максимально приближены к банковским. По словам Вениамина Липского, основные преимуществами онлайн-займов являются снижение издержек и удобство для клиентов.

МФО постоянно внедряют новые системы и технологии, в том числе для идентификации личности онлайн. Так, по словам исполнительного директора ООО «Домашние деньги» Андрея Бахвалова, наиболее интересной и перспективной для компаний является Единая система идентификации и аутентификации. Она позволяет повысить точность скоринговых оценок, увеличить процент одобрения на 30% и его скорость за счет использования образца голоса и видеоизображения заемщика. Чтобы пополнить базу ЕСИА, клиенту нужно «сдать» биометрию в ближайшем крупном банке.

По общим оценкам специалистов, спрос на финансовые услуги онлайн

будет наблюдаться как минимум еще пять лет, а объем займов по итогам текущего года превысит 50 млрд руб.

Выживет сильнейший

Чтобы сохранить прибыль в условиях высокой конкуренции и развития онлайн-займов, компании все чаще диверсифицируют услуги и ищут новые бизнес-модели. По словам Андрея Петкова, самой распространенной тактикой для сохранения прибыли является расширение продуктовой линейки. «К примеру, если ранее компания занималась займами до зарплаты, то теперь вводит услуги потребительского кредитования. Некоторые кредиторы пытаются подключить безрисковые услуги: страхование, проверку благонадежности клиента по его кредитной истории, кто-то концентрируется на улучшении текущих услуг», — рассказывает эксперт. «МФО изучают и тестируют кредитование абонентов сотовых операторов, POS-кредитование, внедряют кредитные продукты для интернет-покупок, в том числе и крупных, включая авиабилеты, расширяют продуктовые линейки», — рассказывает Юрий Провкин.

Высокая конкуренция подталкивает МФО не только расширять линейку продуктов, но и осваивать новые территории. По словам Юрия Провкина, некоторые МФО уходят из городов-миллионников в города с населением до 50 тыс. человек. В то же время новые МФО стали чаще открываться в регионах и уже потом появляются на федеральных площадках.

Господин Бахвалов отмечает, что стремление МФО стать лучше делает рынок более инвестиционно привлекательным. «За год количество инвесторов-физических лиц выросло в среднем на 20%, а в некоторых регионах темпы прироста достигают 40%. При этом все чаще премиальные клиенты банков с чеком выше 10 млн руб. рассматривают крупные МФО в качестве инструмента для приумножения своего капитала», — подытожил эксперт.



В ближайшее время движущей силой рынка микрофинансов станут онлайн-займы

Новые возможности

Эксперты считают, что рост рынка микрофинансов в текущем году замедлится и составит 10%. В первую очередь это связано с продолжением чистки рынка, а именно со вступлением в силу новых норм резервирования. Они предусматривают необходимость создания резерва в размере 50% по долгам с просрочкой от одного дня и 100% — по задолженности с просроченными платежами продолжительностью более 90 дней. Ранее резервирование просрочки от одного дня начиналось с 1,5%, от 90 дней — с 15%. По словам Вениамина Липского, регуляторные меры больше всего повлияют на компании, работающие в сегменте PDL — «займы до зарплаты». Иван Уклеин убежден, что повышение требований позволит защитить права заемщиков и снизить риски инвестиций в микрофинансовые компании. В Банке России предполагают, что подобные меры могут простимулировать МФО выдавать займы малому и среднему бизнесу. Однако при этом число МФО продолжит сокращаться. По прогнозам Ирины Хорошко, к концу 2018 года из 2,3 тыс. компаний на рынке останется 1,5 тыс. — большая часть игроков прекратит свою деятельность по решению регулятора. По мнению эксперта, уход ряда компаний никак не повлияет на рост процентных ставок и ухудшение условий для заемщиков.

«В 2018 году рынок возобновит процесс проблемной задолженности, что окажет дополнительное давление на и без того затухающий рост

традиционных сегментов», — считает Иван Уклеин. Однако уже через три-пять лет рынок станет более понятным и привлекательным для банков и частных инвесторов. По мнению аналитика, на рынок могут выйти новые крупные игроки — «дочки» крупных банков, мобильные операторы, вследствие чего он может формально показать высокую динамику и рост 20–30%. Юрий Провкин полагает, что рост микрофинансового рынка продолжит стимулировать увеличение средней суммы займа, онлайн-кредитование и деятельность банковских МФО. «Если большинство МФО сосредоточено на сегменте PDL — займы до зарплаты, то в 2018 году можно ожидать увеличения удельного веса POS-займов, потребительских займов и микрозаймов по бизнесу», — подытожил эксперт. Ирина Хорошко полагает, что основным направлением для развития МФО станет предложение «длинных денег» — крупного займа на длительный срок с уровнем банковской процентной ставки.

Андрей Бахвалов считает, что ведущие игроки финансового рынка начнут активно осваивать новые сегменты, используя технологические ресурсы. «Компании начали монетизировать сеть, запуская совместные проекты с партнерами. Основными из них стали телемедицина, страхование, юридическая помощь, реализация карт рассрочек от банков и др. Ожидается, что в 2018 году порядка 50% прибыли будет приходиться именно на комиссионные продукты», — считает специалист.

Дарья Зимина