

«НАШИ УСИЛИЯ НАПРАВЛЕННЫ НА СОЗДАНИЕ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ, НЕ ТРЕБУЮЩИХ ВИЗИТА В ОФИС»



какими результатами розничный бизнес ВТБ закончил 2018 год?

В 2018 году банк ВТБ завершил интеграцию розницы, нарастил бизнес по всем основным направлениям и приобрел три новых банка с миллионом активных клиентов. О том, как удалось достичь этого результата, а также прогнозах на 2019 год рассказал заместитель президента—председателя правления ВТБ Анатолий Печатников.

— В 2018 году на розничном рынке сложилась благоприятная ситуация: ставки по кредитам находились на историческом минимуме сразу в нескольких сегментах, а население активно реализовывало отложенный спрос. На этом фоне ВТБ в течение всего года активно наращивал свой бизнес.

Кроме того, в начале прошлого года мы завершили большой интеграционный процесс, создав единый универсальный банк для частных и корпоративных клиентов с широкой сетью отделений, банкоматов и терминалов. Это положительно сказалось на результатах объединенного бизнеса, которые оказались выше, чем у двух отдельных банков в предыдущем году.

По итогам 2018 года ВТБ нарастил розничный кредитный портфель на 25,5% — до 2,8 трлн руб. Объем привлеченных средств от населения увеличился на 24% и превысил 3,8 трлн руб. Портфель новых зарплатных карт в 2018 году вырос более чем на 10%, до 6,5 млн штук. Активная клиентская база достигла 12,3 млн человек.

— Какие сегменты бизнеса продемонстрировали наибольший рост?

— Среди кредитных продуктов наиболее востребованными у населения были ипотека и кредиты наличными, объем выдачи которых вырос в полтора раза — до 671 млрд и 781 млрд руб. соответственно. При этом портфель жилищных кредитов в течение года превысил 1,4 трлн руб., на текущий момент свою ипотеку у нас обслуживают почти 900 тыс. семей — можно сказать, что это целый город.

За счет более высоких темпов роста, чем у рынка, мы увеличили свою долю во всех сегментах бизнеса. Это свидетельствует о востребованности наших услуг со стороны потребителей и является наивысшей оценкой проделанной в прошлом году работы.

— ВТБ действительно показывает очень большие темпы роста бизнеса на розничном рынке. За счет каких решений вам удается достигать подобных результатов?

— В минувшем году мы значительно упростили и улучшили условия предоставления кредитных продуктов. Так, мы трижды снижали ставки по кредитам наличными (общее снижение составило 5 п.п.), ставка по ипотеке в течение года и вовсе достигла исторического минимума. Наши предложения оказались крайне конкурентоспособными, что подтверждается большим интересом к ним со стороны клиентов других кредитных организаций. Так, за прошедший год более 500 тыс. человек перевели свои займы в ВТБ в рамках программы рефинансирования кредитов наличными.

Такая же ситуация с рефинансированием ипотеки: мы упростили процедуру получения кредита, оптимизировали необходимый пакет документов и запустили возможность рефинансирования кредитов на строящиеся объекты. При этом клиент мог рассчитывать не только на сумму, необходимую для погашения старого кредита, но и на дополнительные средства на другие цели, например ремонт. Все это позволило нам стать лидерами на рынке рефинансирования ипотечных кредитов других банков в России.

С клиентами мы ведем активную работу, разъясняя выгоду от комбинированного использования наших продуктов. Суть идеи в том, чтобы зачислять зарплатные средства на накопительные счета, а текущие траты осуществлять по нашей кредитной карте с грейс-периодом. Это позволит получать обратные бонусные выплаты, кэшбэки в виде платежей лояльности, а также доход по накопительному счету. Такая стратегия может добавить клиенту до 10% годовых к его зарплате.

— Меняется ли клиентское поведение в отношении сберегательных продуктов? Чем характеризовался 2018 год на рынке привлечения, какие финансовые продукты оказались наиболее выгодными?

— На рынке сохранялся повышенный спрос на инвестиционные продукты. За последние несколько лет вслед за конъюнктурой рынка многие клиенты — в особенности это касается состоятельного сегмента — начали искать альтернативные варианты приумножения своих сбережений. Ими стали акции, облигации, паевые инвестиционные фонды, индивидуальные инвестиционные счета, которые демонстрировали весьма привлекательные показатели

доходности. По итогам 2018 года инвестиционный портфель розничных клиентов ВТБ вырос почти вдвое и превысил 700 млрд руб.

Наибольшим спросом пользовались облигации и продукты на их основе (ПИФы), поскольку по уровню риска они являются ближайшей альтернативой депозитам. Это особенно важно для клиентов, которые еще вчера были вкладчиками. К тому же с 2016 года купонный доход для физических лиц не облагается налогом, что также роднит облигации с депозитами. Кроме того, мы как эмитент облигаций избавлены от необходимости делать отчисления в фонд АСВ, а также перечислять деньги в фонд обязательного резервирования в Банк России. Это позволяет предоставлять по облигациям дополнительный процент годового дохода в сравнении с уровнем ставки по вкладам.

Важную роль в популяризации облигаций сыграл Минфин, который в апреле 2017 года начал продажу народных ОФЗ. Государство активно развивало новый инструмент, что положительно сказалось на всем рынке инвестиционных услуг.

Наряду с общими экономическими предпосылками роста продаж инвестиционных продуктов были и внутренние причины. Благодаря своему технологическому развитию мы существенно упростили процедуру продажи и обслуживания таких продуктов. В прошлом году клиентам стало доступно специальное мобильное приложение «ВТБ Мои Инвестиции», которое позволяет не только видеть свои сбережения, но и принимать инвестиционные решения. Сделки доступны как на биржевом, так и на внебиржевом рынке, можно отслеживать историю транзакций и их результат отдельно по каждому классу активов и каждому счету.

— Как вели себя наиболее состоятельные клиенты, вырос ли сегмент ВИП-обслуживания?