

банк

Высокие цели

Акции российских банков с начала года растут в цене. Инвесторов привлекают обещания банковского менеджмента выплачивать высокие дивиденды.

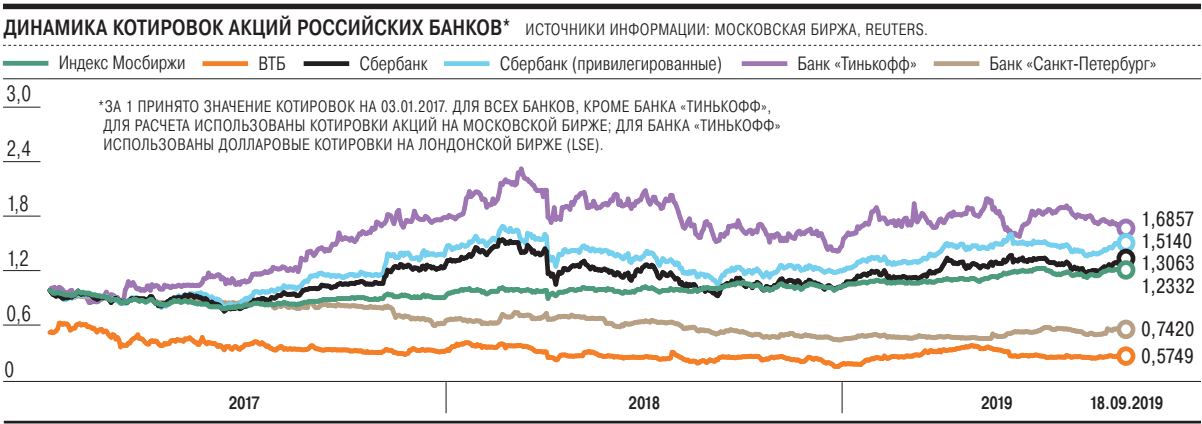
— акции —

2019 год акции российских компаний финансового сектора начали очень удачно: по итогам первого квартала индекс банков и финансов Московской биржи вырос на 8,9%, тогда как индекс «широкого рынка» — только на 5,4%. Во втором квартале положительная динамика индекса банков и финансов Московской биржи, отмеченная с начала года, продолжилась. По итогам первого полугодия индекс банков и финансов прибавил 15,3%, уже на фоне еще более сильной динамики рынка в целом индексе «широкого рынка» вырос на 16,7%.

«Акции российских банков восстановили свои биржевые позиции от низкой базы 2018 года, — говорит ведущий аналитик ГК «Финам» Наталья Малых. — Лучшую динамику показали акции Сбербанка: вложения в них принесли 30% прибыли по обыкновенным акциям и 26% по

привилегированным, и это без учета дивидендов. Полная доходность составила 36% и 33% соответственно». Также эксперт отмечает, что по динамике акции Сбербанка обогнали индекс Мосбиржи. Акции ВТБ (доходность составила 19%) и Банка Санкт-Петербурга (+16%) были примерно на уровне рынка, если не учитывать дивидендные платежи.

Старший аналитик по банковскому сектору ИК «Атон» Михаил Ганелин соглашается, что хорошая динамика рынка банковских акций в первой половине года в основном была связана с тем, что в конце прошлого года произошла серьезная коррекция. Действительно, по итогам 2018 года индекс банков и финансов Мосбиржи потерял 20,1%, тогда как индекс «широкого рынка» вырос на 12,3%. С этих уровней начался бурный рост котировок банковских бумаг. Начальник управления операций на российском фондовом рынке ИК «Фридом Финанс»



Георгий Ващенко также считает, что существенную роль в росте рынка в первой половине года составил эффект низкой базы.

Рассуждая о перспективах рынка акций российских банков, эксперты прежде всего выделяют «дивидендные истории». «Нам нравятся обыкновенные акции Сбербанка, — говорит Наталья Малых. — При отсутствии потрясений в виде санкций и рецессии акции могут принести инвесторам прибыль 19% в перспективе года. Ожидания по прибыли и дивидендам за этот год также выглядят перспективно». Если ориентироваться на консенсус-прогноз

Reuters, дивидендную доходность бумаг Сбербанка сейчас можно оценить в 8,7% по обыкновенным акциям и почти 10% по привилегированным, подсчитала аналитик.

«Из всех бумаг банковского сектора мне понятнее и интереснее Сбербанк, — признается заместитель гендиректора ИК «Велес Капитал» Евгений Шеленков. — Сильный банк, фактически отдельно взятая экосистема, банк, который планирует половину своей прибыли отдавать акционерам, что приятно. Стоит отметить положительное влияние на маржинальность бизнеса Сбербанка снижения процентных ставок. Пасси-

вы у банка и так недорогие и будут еще дешевле из-за снижения ключевой ставки ЦБ, а значительная часть активов — долгосрочные кредиты, ставки по которым зафиксированы.

Евгений Шиленков считает, что бумаги Сбербанка предпочтительнее, потому что «Сбербанк — более рыночный банк, чем ВТБ, сама концепция развития бизнеса которого не совсем понятна».

ВТБ не может похвастаться избыточной достаточностью капитала, полагает Михаил Ганелин, поэтому инвесторы часто задают вопрос, насколько банк реально способен поддерживать дивидендные выпла-

ты на уровне 50% чистой прибыли в долгосрочной перспективе. В какой-то момент бизнес ВТБ может начать расти, что безусловно тоже хороший фактор, но возникает риск того, что львиная доля прибыли пойдет не на дивиденды, а на увеличение капитала, как это случилось в прошлом году. Рынок, наверное, этого опасается.

«Акции ВТБ мы считаем спекулятивным вариантом, и, по нашим оценкам, бумаги банка вполне адекватно оценены», — говорит Наталья Малых.

Георгий Ващенко не вполне согласен с коллегами: «ВТБ пока фундаментально недооценен, причём даже к собственному капиталу, порой на 40%. При этом системные риски утраты капитала у банка, на мой взгляд, отсутствуют. Поэтому стратегия ставить на рост ВТБ, на мой взгляд, не умерла».

В июне ВТБ провел встречу для аналитиков и представил стратегию развития до 2023 года. Банк планирует по итогам 2019 года получить чистую прибыль 200 млрд руб. и половину ее выплатить акционерам, что означает текущую дивидендную доходность примерно 9–10% по обыкновенным акциям.

Петр Рушайло

РЕЧЬ О ПОТЕРЯННОМ ВРЕМЕНИ

Кредитные организации прилагают колоссальные усилия и тратят огромные деньги на то, чтобы привлечь внимание потенциального клиента. Однако некачественные скрипты колл-центров и неудобный сайт могут свести к нулю все старания. Zaim.com специально для „Ъ“ в августе проанализировал работу колл-центров и качество сайтов сотни банков и МФО.

У некоторых кредитных организаций есть номера горячих линий, но телефоны либо не обслуживаются, либо автоответчик пересылает на электронную почту. Далеко не все банки и тем более МФО располагают бесплатной горячей линией. В этих случаях нужно позвонить по платному номеру или написать в чат-бот, работа которого также вызывает массу вопросов. Чат-боты преимущественно не умеют отвечать на сложные вопросы, перенаправляют на оператора.

Только в 28% кредитных организаций, в которые мы смогли дзвониться, консультанты смогли предоставить исчерпывающую информацию и ответить на вопросы о продуктах и услугах. Остальные поразили своей неосведомленностью и непрофессионализмом. Порой консультанты переходят на «ты».

Ведь всего один дополнительный речевой модуль может принести миллионы. Наряду с этим очень важно, как произносятся те или иные фразы. Например, авторы скриптов отчего-то очень любят канцеляризм: «данная услуга», «в настоящее время». Если все это еще и механически зачитывается, установить доверие с клиентом трудно. Хороший консультант должен получать подсказку от скрипта, но использовать ее со смыслом, формулируя так, как это наилучшим образом подойдет собеседнику, учитывая его манеру общения.

Помимо работы колл-центров Zaim.com проанализировал сайты кредитных организаций (100 сайтов). Если у банков сайты преимущественно высокого уровня, то сайты МФО, особенно региональных, оставляют желать лучшего. Из 100 проанализированных сайтов МФО только около 8% отвечают всем требованиям, изложенным в базовом стандарте. Версия для слабовидящих есть только у 8%, а раздел, описывающий структуру сайта, — у 15%. 41% компаний (из тех, что работает онлайн) не указали режим работы офисов, а 9% не указали адрес офиса. Контактного номера не удалось найти у 3% МФО, а адреса электронной почты — у 8%. 44% МФО не указали на своем сайте регистрационный номер в реестре, а 40% не назвали саморегулируемую организацию, членом которой являются. Примерно у половины финансовых компаний нет на сайте текста базового стандарта. Практически все МФО вывесили на сайт правила предоставления займа. Однако только 32% компаний предлагают ознакомиться с типовой формой договора. Способы погашения представлены у 45% организаций. У 56% МФО на сайте нет информации о процентной ставке, 21% указал дневную ставку. Произвести примерные расчеты по займу можно на сайтах 58% компаний, они предлагают своим клиентам воспользоваться калькуляторами. Однако сумму переплаты можно увидеть только у 41% МФО. Личный кабинет можно завесты на сайтах 27% компаний, а оставить заявку онлайн — у 64% МФО.

Из вышеизложенного следует вывод: на сайте сэкономить нельзя, а в колл-центрах кредитных организаций должны работать специалисты, прошедшие соответствующую подготовку. Затраты на обучение сотрудников окупятся.

Маргарита Гвоздева, Виталина Слепухова, Zaim.com

Первый мобильный

— банкинг —

Мобильный банкинг всего за два года существенно изменил банковскую индустрию в мире и в России. К такому выводу пришли эксперты McKinsey, представив итоги седьмого ежегодного отчета, посвященного изучению дистанционных каналов продаж банковских продуктов и услуг. Документ подготовлен на основе данных 237 крупных розничных банков из 45 ведущих стран мира (кроме Китая), согласившихся предоставить качественную информацию на условиях конфиденциальности.

Цифровой канал

Активные продажи кредитных продуктов в мобильных приложениях начались в мире в течение последних двух лет. На мировом банковском рынке доля продаж через приложения выросла за 2018 год на 2,1% — с 3,5% до 5,6%. Для сравнения: за тот же период в РФ доля продаж банковских продуктов через мобильное приложение выросла на 2,35%: с 1,75% в 2017 году до 4,1% в 2018-м. Положительную динамику в первую очередь обеспечили вклады, эш-

кредиты и кредитные карты. В России мобильное приложение нередко становится единственным цифровым каналом, по которому клиенты взаимодействуют с банком. Это не означает, что они не пользуются другими каналами банка, например отделениями. Но молодежь чаще игнорирует онлайн-банкинг. Одна из причин: в России использование онлайн-банкинга не успело распространиться в достаточном объеме до прихода мобайл-банкинга. Если во многих регионах рост мобильного банкинга шел за счет перехода клиентов из онлайн в мобайл, в России этот шаг был в большей степени пропущен, поэтому первым цифровым каналом для молодых клиентов стал именно мобайл.

По мнению экспертов, многие российские банки создали качественные мобильные приложения и обладают огромным потенциалом их развития. В текущем году Россия может обогнать средние мировые показатели по доле продаж в мобильных приложениях.

«Умные» подсказки

За счет чего возможен рост мобильного банкинга (не только для продаж, но и для сервиса)? Во-первых, за

Доля активных клиентов банков, воспользовавшихся мобильным приложением или онлайн-банком хотя бы раз за 90 дней (%)

	Russia		Global	
	Mobile	Online	Mobile	Online
01.01.17	13,1	20,9	18,3	34,1
01.01.18	23,8	22,6	22,8	34,6
01.01.19	36,2	21,9	28,1	34,4

Источник: McKinsey.

счет усиления продвижения цифровых каналов в банковских отделениях и колл-центрах, что особенно важно для клиентов более старшего возраста. Эффективность персонального подхода в отделениях и колл-центрах (то есть обучение клиентов сотрудниками, персональная помощь с цифровым банкингом) значительно выше эффективности продвижения в неперсональных каналах: СМС, e-mail, сайт. К примеру, клиенту, пришедшему в офис, чтобы открыть счет, помогают скачать приложение и рассказывают, как им пользоваться.

Во-вторых, шанс вырваться вперед получают игроки, предлагающие клиентам в приложениях «умные» подсказки и персонализированные предложения — как банковских продуктов, так и полезных сервисов (например, человек прилетает в чужой город и тут же на смартфон ему приходят полезные инсайды, советы, предложения страховки путешественника).

Почти все российские банки предлагают автоплатеж за услуги ЖКХ. Если средств на текущем счету недостаточно, клиент получает соответствующее СМС-оповещение постфактум. И только единичные банки в мире перешли на другой уровень: они следят за динамикой средств на счетах, и если все идет к тому, что денег на платеж не будет хватать, они за несколько дней предупреждают клиента о возможной проблеме и предлагают несколько вариантов ее решения: перевести деньги с другого счета или вклада.

Выводы экспертов McKinsey подтверждают и другие источники. По данным ЦБ на июнь текущего года, «доля взрослого населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи» за 12 последних месяцев выросла с 36% до 55%.

Как полагает вице-президент холдинга «Русский стандарт» Эльдар Бикмаев, дистанционное банковское обслуживание (ДБО) набирает

популярность по нескольким причинам. Во-первых, растут финансовые грамотность населения, проникновение интернета и смартфонов. Во-вторых, граждане стали более рациональны в тратах. Большинство россиян основательнее подходят к каждой покупке или оплате счетов, ищут более выгодные решения, внимательно изучают все предложения на рынке. Например, при оплате счетов ЖКУ через приложение RSB Mobile комиссия не взимается. Помимо бесплатных операций онлайн-клиенты зачастую получают и преференции. Довольно часто банки проводят акции, когда ставка по вкладу выше при открытии по дистанционному каналу.

Многие россияне пристально следят за техническими новинками, инновациями в банковском секторе, охотно внедряют в свою жизнь новые технологии. При этом мобильный банкинг заметно «взрослеет»: представители старшего поколения используют его все активнее.

Средний чек подросток

Бум распространения смартфонов привел к взрывному росту популярности финансовых приложений и мобильного интернета не только в Мо-

скве и Санкт-Петербурге, но и в других регионах. В 2018 году лидерами по приросту доли активных клиентов в ДБО стали Краснодарский край, Ханты-Мансийский автономный округ, Башкирия, Татарстан и Удмуртия. По оценке банка «Русский стандарт», в первом полугодии 2019 года рост числа Р2Р-переводов превысил 66%, а их общая сумма увеличилась больше чем на 25%. «Подрост» и чек: средняя сумма при оплате покупок телефоном увеличилась на 2,3% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составила 531 руб. (вместо 519 руб.)

По прогнозу специалистов, интернет- и мобильный банкинг будут и дальше совершенствоваться благодаря их растущей популярности у населения. Но хоронить традиционные банковские офисы не стоит.

Опыт западных стран показывает, что при росте проникновения интернета и дистанционных банковских технологий количество отделений банков растет так же, а функциональность колл-центров расширяется. Таким образом, разные каналы обслуживания развиваются параллельно и не мешают друг другу, а, наоборот, дополняют.

Сергей Артемов

Банки России* (Окончание. Начало на стр. 16)

Банк	Город	Активы (млн руб.)	Темпы прироста активов (%)	Собственный капитал (млн руб.)	Прирост капитала (%)	Нераспределенная прибыль (млн руб.)	Средства физлиц (млн руб.)	Изм. (%)	Кредиты ИС-нетто (млн руб.)	Изм. (%)	Кредиты физлицам (млн руб.)	Изм. (%)
201 Автооргбанк	Москва	7913,7	1,5	3240,3	-6,3	514,7	485	-36,2	2044	-6,1	685,4	47,5
202 Ю БИ ЗС Банк	Москва	7770,9	-6,0	4464,1	4,7	141,5	0	—	45	-7,2	0,0	—
203 Эксперт-банк	Омск	7478,6	-5,4	1637,6	-2,4	10,6	4234	7,5	5149	-5,1	3738,1	10,8
204 Трансстройбанк	Москва	7355,4	2,3	1142,2	-2,6	14,5	3177	-0,9	4786	3,2	601,3	-20,3
205 Энергомашбанк	Санкт-Петербург	7321,1	-0,7	1345,3	8,0	286,3	3680	20,1	5476	54,2	236,4	-2,3
206 Нефтепромбанк	Москва	7295,0	-8,9	1439,5	-1,8	4,1	3491	3,4	3232	0,5	99,4	25,3
207 Ффин-банк	Москва	7290,5	144,2	585,9	31,8	116,5	1892	-10,7	38	-9,9	38,6	13,6
208 МНХБ	Москва	7175,8	-9,2	1145,4	-17,3	59,6	3728	-5,0	2088	-21,0	252,9	-14,1
209 Белгородсцбанк	Белгород	7145,3	-0,3	1181,6	-4,8	215,5	4299	-2,3	3062	5,5	220,9	1,6
210 Сибсоцбанк	Барнаул	7134,9	-0,5	1531,4	-0,2	8,7	3510	-0,9	4317	-0,9	1178,6	7,4
211 «МБА-Москва»	Москва	7094,9	11,3	4757,3	0,7	212,1	85	-54,1	151	0,6	96,4	-9,2
212 Актив-банк	Саранск	6986,0	-3,2	1010,9	-13,7	13,6	5023	-2,6	2434	18,4	644,8	24,2
213 «Альба Альянс»	Москва	6870,2	31,2	2186,1	4,1	-112,3	2100	11,1	1019	-20,5	549,6	-0,2
214 СКС	Москва	6591,4	1,7	1118,3	-1,3	1,4	17	1,1	5883	0,4	0,0	—
215 Северный народный банк	Сыктывкар	6573,2	-13,2	1225,5	-2,4	-2,6	2929	-6,8	1693	-15,3	242,9	-14,2
216 Новобанк	Великий Новгород	6472,9	-4,0	1528,7	2,1	47,5	3212	-7,0	1315	9,8	690,5	6,8
217 «Енисейский объединенный»	Красноярск	6450,7	-7,1	575,2	-0,7	6,5	4084	-2,6	1833	22,2	1321,4	5,9
218 Газтрансбанк	Краснодар	6424,1	3,3	1805,6	-4,5	17,4	4228	5,4	2780	-21,3	255,5	15,9
219 Земский банк	Сызрань	6366,4	3,1	1019,5	-4,8	15,2	5011	5,7	3558	1,4	718,7	22,8
220 СтавропольСБ	Ставрополь	6331,7	-14,5	921,4	-4,6	26,7	2377	-1,2	2860	15,3	397,9	-0,5
221 «Агророс»	Саратов	6264,3	1,1	1146,8	1,0	60,7	3151	-3,2	1534	7,0	490,1	-7,9

Таблица подготовлена «Интерфакс-ЦЭА» специально для „Ъ“.

Банк	Город	Активы (млн руб.)	Темпы прироста активов (%)	Собственный капитал (млн руб.)	Прирост капитала (%)	Нераспределенная прибыль (млн руб.)	Средства физлиц (млн руб.)	Изм. (%)	Кредиты ИС-нетто (млн руб.)	Изм. (%)	Кредиты физлицам (млн руб.)	Изм. (%)
222 СИАБ	Санкт-Петербург	6203,1	-8,5	930,6	-7,1	-2,9	2578	-14,2	2270	6,7	110,1	-23,2
223 Азия-Инвест банк	Москва	6176,5	-16,0	1255,3	-4,8	-10,3	0	-60,0	595	-60,3	33,8	-8,5
224 «Финам»	Москва	6166,9	-7,4	1621,6	-1,5	6,0	2791	-17,0	426	41,4	349,0	-7,5
225 Форбанк	Москва	6141,7	2,0	836,6	-13,8	90,1	3496	-3,4	3878	29,6	502,1	9,5
226 «Оранжевый»	Санкт-Петербург	6119,1	-2,7	684,2	-2,5	22,5	4545	6,9	4707	10,3	3563,9	6,7
227 Гута-банк	Москва	6069,2	-21,0	3350,6	0,7	78,9	783	-68,7	366	-2,9	481,0	-1,7
228 «Кузнецкий»	Пенза	5966,5	2,9	719,1	-3,1	58,6	3092	7,4	3464	-1,7	954,6	2,5
229 «Венец»	Ульяновск	5963,6	7,4	1017,1	14,1	309,1	3744	9,9	3699	-9,7	1033,9	2,7
230 Автоградбанк	Набережные Челны	5817,9	-7,0	862,5	-4,3	29,7	4090	-1,1	3622	-7,0	1281,3	3,9
231 «Славия»	Москва	5660,5	-5,6	1101,5	17,2	10,0	2553	6,0	3788	19,8	101,6	-10,8
232 Кубаньторгбанк	Краснодар	5657,1	1,9	1386,7	0,3	20,7	3579	3,5	1202	37,9	169,1	9,2
233 «Русь»	Оренбург	5494,3	-3,2	978,8	2,8	-7,1	4049	-4,2	3546	10,3	2440,7	9,6
234 ЧБРР	Симферополь	5424,8	-1,1	337,2	-7,4	-4,4	2713	9,4	646	12,6	117,6	3,4
235 Камчатпрофитбанк	Петропавловск-Камчат.	5346,1	-10,3	781,1	-2,2	539,8	3066	-16,2	1912	-11,8	321,9	-8,9
236 «Зенит Сочи»	Сочи	5052,5	-7,2	1105,7	-3,3	103,9	2302	-11,4	1933	-20,5	1238,4	0,9
237 ИС-банк	Москва	5051,2	13,5	1178,3	0,7	-7,2	0	—	2043	-13,9	172,4	-23,5
238 «ПСА Финанс Рус»	Москва	5027,0	56,8	2097,0	-32,4	108,1	0	—	4514	4,3	1842,7	-3,0
239 Нахлос-банк	Москва	4682,4	0,0	1099,5	0,9	1,2	1860	-10,5	2978	14,0	2271,6	23,7
240 Стройлесбанк	Тюмень	4606,9	24,1	1227,3	-5,0	59,1	1945	29,6	2580	22,6	420,2	-8,8

*По состоянию на 1 июля 2019 года. Все абсолютные показатели деятельности банков представлены в миллионах рублей.

Изменения показателей приводятся в процентах по отношению к концу предыдущего года. Полная таблица, подготовленная «Интерфакс-ЦЭА» для „Ъ“, включает 412 банков.