

«РЫНОК РОЗНИЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ НЕ ТАК ЧУВСТВИТЕЛЕН К ИЗМЕНЕНИЯМ СТАВОК»

НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ — ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ ВТБ СЕРГЕЙ КУЛЬПИН РАССКАЗАЛ В ИНТЕРВЬЮ КОРРЕСПОНДЕНТУ ВG МИХАИЛУ КУЗНЕЦОВУ О ПРИОРИТЕТАХ КЛИЕНТОВ, ПОДХОДЕ К ЦИФРОВИЗАЦИИ И ТЕМПАХ СБОРА БИОМЕТРИИ.



BUSINESS GUIDE: Как вы оцениваете текущую ситуацию на рынке розничного кредитования?

СЕРГЕЙ КУЛЬПИН: В настоящее время на рынке продолжается рост. Основными драйверами остаются ипотека и необеспеченное кредитование. При этом ВТБ по-прежнему планирует расти быстрее других игроков. По итогам девяти месяцев наш розничный кредитный портфель в Петербурге и Ленобласти вырос на 18% и превысил 258 млрд рублей. Учитывая то, что четвертый квартал всегда характеризуется высокой активностью клиентов, за оставшиеся месяцы мы рассчитываем преодолеть планку в 20% роста по итогам года.

BG: Согласны ли вы с тем, что положительная динамика рынка вызвана реализацией отложенного спроса населения в условиях снижения ставок?

С. К.: Поскольку сейчас многие банки снизили свои ценовые параметры, то какая-то часть населения, конечно, реализует отложенный спрос. Но рынок розничного кредитования не так чувствителен к изменениям ставок. Для большинства людей кредиты являются простым и надежным способом удовлетворить свои финансовые потребности и потому пользуются стабильным спросом. Кроме ставки, для клиентов особое значение имеет качество и удобство обслуживания. Именно поэтому ВТБ взял за основу клиентоориентированный подход и уделяет особое внимание цифровым сервисам и решениям, без которых выдерживать конкуренцию за клиента проблематично.

BG: Не повлияют ли меры ЦБ по ограничению роста потребкредитования на снижение доступности заемных средств для граждан?

С. К.: На мой взгляд, регулятор справедливо считает, что мы должны внимательно следить за долговой нагрузкой клиентов. Но я также отмечаю, что и банки со своей стороны постоянно усиливают контроль за необеспеченным кредитованием, так как нам не нужны дефолтные выдачи. ВТБ сформировал риск-процедуры, которые не позволяют оформить кредит заемщикам с высокой долговой нагрузкой. Именно поэтому уровень просроченной задолженности у нас постоянно находится на минимальных значениях.

BG: Вы не согласны с тем, что люди берут кредиты, в основном, чтобы сводить концы с концами?

С. К.: Если бы ситуация действительно была такой, сразу бы вырос уровень просроченной задолженности. Но мы этого не наблюдаем, даже притом, что объем выдачи кредитов постоянно увеличивается. По нашей статистике, люди в основном берут займы на приобретение недвижимости, на цели рефинансирования кредитов, которые можно обслуживать теперь на более выгодных условиях, ремонт, отдых, какие-то свои проекты. При этом также отмечаю, что с каждым годом растет и уровень финансовой грамотности населения: клиенты все обдуманнее подходят к выбору продуктов.

BG: В марте 2019 года ЦБ впервые за несколько лет зафиксировал замедление месячных темпов роста ипотечного портфеля. Говорит ли это о смене тренда?

С. К.: Мы разделяем позицию, что такого бурного роста ипотеки, как в прошлом году, уже не будет, но сохраняем положительную динамику ипотечного кредитования. Мы считаем, что потенциал на этом рынке все еще очень высок. Доступность ипотеки постоянно повышается за счет снижения ставок и увеличения скорости оформления документов для сделки. Свою роль в этом процессе также играют меры социальной поддержки, в том числе программа государственного субсидирования ипотеки для семей с двумя и более детьми. Конечно, на рынок также оказали влияние законодательные изменения в сфере долевого строительства, в настоящее время все участники привыкают работать по новым правилам, но мы считаем, что нововведения положительно скажутся на ипотечном кредитовании.

BG: Чем объясняется смещение интереса на рынке ипотеки со строящегося жилья в сторону вторички?

С. К.: Покупка готового жилья — быстрый способ решения жилищного вопроса, который подходит тем, кто не может или не хочет ждать завершения строительства и тратить на ремонт. Тем более что сейчас по цене предложение на первичном и вторичном рынке сравнялось друг с другом. Отмечая этот тренд, мы развиваем взаимодействие не только с застройщиками, но и с риэлторами. Например, разрабатываем совместные программы с Ассоциацией риэлторов Санкт-Петербурга и

Ленобласти, предоставляем специальные скидки. По сравнению с прошлым годом доля готового жилья в выдачах ипотеки ВТБ увеличилась на 10%.

BG: Все банки сейчас говорят о необходимости цифровизации. В чем, на ваш взгляд, она состоит?

С. К.: Цифровизация розничного бизнеса — актуальный тренд на рынке и одна из основных задач в рамках нашей стратегии. Поэтому в текущей ситуации нам важно изменить подход к созданию услуг и банковских предложений. Для нас важен рост числа активных пользователей дистанционных каналов банка, мы хотим распространить на них весь цифровой клиентский опыт. Заемщикам важна не только низкая ставка, но и интересное содержание продукта.

В настоящее время банк активно работает над цифровизацией ипотечного бизнеса. Уже сейчас заемщик может загрузить все документы на нашем сайте и получить одобрение по кредиту, а в перспективе для оформления жилищного займа не потребуется посещения офиса. Этот же принцип будет распространен и на другие продукты. Кроме того, цифровой бизнес является и основным источником доходов розничного направления. Это действительно снижает издержки, и не только денежные. Мы экономим как свое время, так и время клиентов. Они получают более удобный и быстрый сервис — и впоследствии активнее интересуются банковскими продуктами.

BG: Если все банки идут в одну сторону, то в чем принципиальная разница между ними с точки зрения предложения?

С. К.: И у нас, и у наших коллег есть определенные разработки в цифровой сфере. Вопрос на самом деле в том, кто первым успеет ими воспользоваться. Кто-то их уже внедряет, кому-то, возможно, это только предстоит. Второй вопрос — в масштабности бизнеса. ВТБ обладает значительной инфраструктурой и объемом финансирования, который позволяет нам запускать самые передовые технологии для клиентов и соответствовать трендам рынка. Банки с меньшим объемом бизнеса просто не могут себе этого позволить.

Скажем, такой проект, как запуск собственного мобильного оператора, требует серьезных инвестиций, но дает нам еще одно долговременное преимущество. Мы

предлагаем активным клиентам бесплатную связь при подключении к «ВТБ Мобайл», и они это очень позитивно оценивают.

BG: Наблюдается ли сокращение клиентского трафика в ваших отделениях?

С. К.: Поток снижается, поскольку дистанционные каналы сейчас используют более половины активных клиентов, и эта цифра быстро растет. В онлайн переходит оформление вкладов, счетов, кредитов, выпуск карт, не говоря уже о повседневных рутинных операциях, таких как платежи и переводы. В нашей стратегии заложено, что в ближайшие четыре года 70% операций и 50% продаж будут совершаться в цифровых каналах. Но при этом мы исходим из того, что у клиента должен быть выбор: прийти в офис или воспользоваться дистанционным каналом, — поэтому двигаемся вперед сразу по двум направлениям.

BG: Не планируете ли вы в таком случае отказать от части отделений?

С. К.: Нет, мы не закрываем отделения. Всегда есть клиенты, которым важно приехать в офис, лично проконсультироваться с менеджером, обсудить все условия продукта и провести сделку именно в офисе банка. Но мы стараемся повышать эффективность региональной сети. Если у нас появляется возможность убрать koszty, тогда мы оптимизируем площади. Помимо этого, занимаемся релокацией отделений. Но это происходит не из-за падения трафика, а из-за изменений городской среды. Например, открывается новая станция метро — и офис «переезжает» ближе к ней. Мы также продолжаем инвестировать в технологичные проекты. Безбумажный формат обслуживания, биометрия — все это до конца года будет доступно в 100% наших отделений.

BG: На данный момент население не спешит сдавать биометрию. С чем это связано?

С. К.: На текущий момент по всему банку биометрические данные сдали несколько тысяч человек. Клиенты не до конца понимают, зачем им это нужно. Но уже до конца этого года мы планируем реализовать сервис удаленной биометрической идентификации с возможностью оформления продукта. Сдав биометрию один раз, пользователь сможет дистанционно открыть депозит, накопительный счет, получить кредит, заказать карту и многое другое. Тогда преимущества биометрии будут более очевидны. ■