

# «Нам постоянно грозят пальцем»

В сибирской редакции „Ъ“ состоялся круглый стол на тему «Ситуация на рынке микрофинансирования и новые условия работы». Представители микрофинансовых организаций, правоохранительные органы, юристы и менеджеры интеллектуальных сервисов обсудили основные проблемы рынка, поделились опытом борьбы с мошенниками, а также практиками организации работы по проверке платежеспособности заемщиков.

## О РЫНКЕ В ЦЕЛОМ

Основатель микрокредитной компании «Надежный займ» **Иван Мальцев:**

— Мы наблюдаем тенденцию стабильного роста на рынке микрофинансирования. Поэтому в настоящее время занимаемся масштабированием бизнеса. Работает не только филиал в Новосибирске, но и франчайзи во Владивостоке и Перми. Сегодня мы растем в объеме выданных средств. Средний чек у нас около 300 тыс. руб. Самый популярный займ — под залог авто. Средний срок займа — на 3–4 месяца.

Процентную ставку на свои услуги мы не понижаем, потому что количество финансов для выдачи у нас ограничено.

Директор компании «Содействие» **Иван Захаров:**

— Конечно, для привлечения клиентов проще всего упасть в проценте, но я считаю демпинг — это не лучшая тактика. Мы стали детальнее оценивать заемщиков. Наш путь — это больше думать о качестве работы и качестве выданных займов. Хотя я уверен, что в долгосрочной перспективе процент по займам у нас упадет, но пока рынок только формируется. На федеральном уровне обсуждаются законы и способы того, как «упорядочить» рынок микрофинансирования, но для развития и поддержки нашей отрасли этого пока недостаточно. Государство в первую очередь заботится о потребителях либо о банках, хотя у нас проблем не меньше.

## КАК ОЦЕНИТЬ ЗАЕМЩИКА И ЧТО ДЕЛАТЬ С ПРОСРОЧКОЙ?

**Иван Захаров:**

— Просрочка у нас растет, но ее уровень вполне допустимый. Для удержания ее темпов мы используем наши собственные разработки, в том числе IT-решения. Должен отметить, что у нас стало больше попыток взять займ со стороны мошенников. Но мы чаще всего их пресекаем. Сложно работать с долгами — не мошенников, а людей, которые просто не могут платить.



Иван Захаров, директор компании «Содействие»

**Иван Мальцев:**

— При оценке заемщика есть несколько моментов. Нужно правильно оценить не только самого заемщика, но и адекватность имущества. Если правильно выстроить алгоритм оценки, то вероятность ошибки будет минимальной. Для сотрудников эта система должна быть максимально понятной. Но случаи бывают разные, к примеру, недавно мы выдали займ под залог автомобиля. Позже заемщик сказал, что его автомобиль угнали, хотя на самом деле он сам его спрятал. А мы использовали наше оборудование, чтобы его найти. Но если бы мы это оборудование не установили — вряд ли бы нашли автомобиль. Поэтому наши технологии работы и алгоритмы очень важны.

**Иван Захаров:**

— Соглашусь здесь с коллегой. Если не иметь технологичной работы и опыта, то риски могут быть не совместимы с жизнью.

## ПОРТРЕТ ЗАЕМЩИКА ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Начальник службы безопасности компании «Ваш инвестор» **Алексей Белимов:**

— Я думаю, что наш заемщик не сильно отличается от банковского. Основное различие между нами и банками, помимо процентных ставок, — время рассмотрения заявки. У нас оно минимизировано, а в банках оно может быть растянуто до суток.



Иван Мальцев, основатель микрокредитной компании «Надежный займ»

**Иван Мальцев:**

— У нас есть понимание целевой аудитории. Это мужчины 25–40 лет. Они обычно имеют бизнес, либо работают по найму и владеют имуществом — авто и недвижимостью. Они точно знают, на что берут кредит, на какой конкретный проект. У нас скорее деловая аудитория. Как у банков — «на свои мечты» — люди у нас займы не берут. Люди берут на конкретку. Иногда берут женщины, но тоже под свои проекты. Когда берешь деньги под высокий процент, конечно должен понимать всю ответственность. Поэтому мы проверяем возможности заемщика, связанные с залоговым имуществом.

**Иван Захаров:**

— Мы проверяем платежеспособность клиентов, работаем с Бюро кредитных историй. Для нас это важно. Но анализ по каждому проводим индивидуально.

**Иван Мальцев:**

— Что может послужить красной карточкой при проверке клиента в БКИ?

**Иван Захаров:**

— Действующая просроченная задолженность от 500 тыс. руб. и выше.



Вадим Бадмаев, директор компании «ФинПрав»

## ОБРАЩЕНИЯ В СУДЫ: ТРЕНД МЕНЯЕТСЯ

Директор компании «ФинПрав» **Вадим Бадмаев:**

— Я хотел бы отметить еще одну тенденцию на рынке, с которой мы плотно работаем в силу нашей специфики. Раньше к нам обращались с просьбой получить кредит, сейчас же — помочь от него избавиться. Сегодня эта услуга рекламируется очень активно — везде кричат «признайте себя банкротом!» Но сразу скажу, эта процедура подходит не всем. Мы всегда проверяем реальную ситуацию клиента: была ли здесь элементарная недобросовестность, какое имущество было на момент взятия займа, какие сделки осуществлялись, мог ли он реально погасить задолженность?

Появилась и новая практика, к примеру, в суде сейчас рассматривается дело о том, чтобы признать человека банкротом, но не освободить его от выплат. В суде сейчас можно это доказать и сохранить обязанность выплачивать по кредитам. Поэтому, когда к нам по таким вопросам обращаются, мы сразу говорим — у вас есть риски того, что вы не сможете избавиться от кредитных обязательств. Суды сейчас четко выявляют этот критерий — добросовестность/недобросовестность. Но в целом могу сказать — увеличилось количество таких заемщиков, которые не могут физически вернуть займы микрофинансовым организациям.

Поэтому важно понимать источники дохода заемщика и прогнозировать самим — сможет ли он нам вернуть кредит.

**Иван Захаров:**

— Кто же может все-таки рассчитывать на банкротство, какой процент у вас от всех обращений?

**Вадим Бадмаев:**

— По нашей практике — только 2% могут рассчитывать на реальную процедуру банкротства. Когда закон только вступил в силу, было легче признать себя банкротом. Тенденция стала меняться в 2016 году. Раньше суды не особо вникали в положение заемщика и оценку его добросовестности, сейчас вникают.

**Алексей Белимов:**

— На рынке появляются такие ситуации — заемщики обращаются в суд. Есть ощущение, что их количество увеличивается. Сейчас такой прецедент рассматривается у нас в суде — у человека единственное жилье, под залог которого он взял займ. Суд, скорее всего, признает правоту заемщика в праве на банкротство.

**Иван Захаров:**

— Так не надо же давать под залог единственной недвижимости займ!

**Вадим Бадмаев:**

— Здесь сложная ситуация, также как с ипотечными сделками. Здесь надо смотреть по срокам и размеру займа, исход таких дел может быть разным.



Сергей Лисицын, старший прокурор отдела по надзору за производством дознания и оперативно-разыскной деятельности Прокуратуры Новосибирской области

## РАСКРЫВАЕМОСТЬ И КОЛИЧЕСТВО ПРЕСТУПЛЕНИЙ

Старший прокурор отдела по надзору за производством дознания и оперативно-разыскной деятельности **Прокуратуры Новосибирской области Сергей Лисицын:**

— За 2016 год мы зарегистрировали 50 преступлений, связанных с мошенничеством в отношении микрофинансовых организаций. Хотел бы отметить, что зачастую скоростью кредитования попираются правила безопасности, а все риски заложены в процентах для добросовестных граждан. Наиболее частые преступления — подделка документов, паспорта или документов залога. Известны также случаи разбоев и грабежей в отношении МФО. Мошенничества очень сложно раскрывать и не все дела можно отправить в суд. Это объясняется тем, что мошенники владеют навыками — маскируют внешность, используют поддельные документы, — идентифицировать их очень сложно. Известны случаи, когда преступления совершают сотрудники микрофинансовых организаций или связанные с ними лица.

Начальник отдела организации раскрытия преступлений против собственности **Управления уголовного розыска ГУ МВД России по НСО, подполковник полиции Сергей Мещеряков:**

— Что касается вооруженных нападений на пункты выдачи МФО, могу сказать следующие — их количество увеличилось, но раскрываемость повысилась. В прошлом году из 12 таких дел раскрыли пять, а в этом из 16–13. Думаю, что все меры безопасности участники рынка знают, естественно их пункты выдачи оборудованы системами видеонаблюдения и кнопкой безопасности. Но качество записи не всегда дает хоть какую-либо полезную инфор-

мацию. Кстати, я бы посоветовал ставить кнопку вневедомственной охраны, а не частных фирм. По нашему опыту, их сотрудники приезжают быстрее.

**Иван Мальцев:**

— Расскажу, как мы начали у себя этот вопрос решать. Мы анализируем людей на этапе телефонного разговора. Менеджеры знают эти нюансы, и если что-либо вызывает подозрение, они передают информацию в службу безопасности.

**Сергей Лисицын:**

— Ничего нового из способов мошенничества не появилось. Конечно, мошенников необходимо отсеивать на входе. Здесь может сыграть роль и человеческий фактор — невнимательность сотрудника либо его заинтересованность. За каждым сотрудником не будет стоять контролер. Но я увидел, что компании владеют всеми способами того, как снизить риски, связанные с возможным мошенничеством, в том числе техническими.



Сергей Мещеряков, начальник отдела организации раскрытия преступлений против собственности Управления уголовного розыска ГУ МВД России по НСО

## БОЛЬНОЙ ВОПРОС

**Алексей Белимов:**

— Если продолжать тему про авто, под залог которых даются займы, то хотел бы отметить, что мошенники тоже на месте не стоят. Не проблема заявить в ГИБДД, что ты потерял ПТС, и сделать дубликат. Под этот дубликат получить займ, а машину продать. Причем мы подаем заявление в полицию о мошенничестве, но если был внесен хотя бы один платеж — доказать что-либо очень сложно.

**Иван Захаров:**

— Большая проблема в том, что у нас нет связи с ГИБДД на предмет залоговых машин. Мы выдаем займ под залог ПТС. А ГИБДД об этом — ни сном ни духом. Человек пошел, переоформил свой ПТС, хоть на кого. И он спокойно может продать заложную машину. Если у нас ведется реестр залоговых машин, то в ГИБДД перед регистрацией должны проверять по нему все транспортные средства. Этот вопрос — номер один для нашей сферы.

**Иван Мальцев:**

— Технически сделать это несложно — есть онлайн-база, они просто могли бы заходить и смотреть.

**Сергей Лисицын:**

— Это скорее не недоработка ГИБДД, а несовершенство законодателей.

**Иван Захаров:**

— 98% проблем мошенничества с автомобилями решаются, если ГИБДД будет проверять авто на предмет залога. Простые граждане будут очень благодарны.

**Сергей Лисицын:**

— Надо понимать логику законодателя. Появление дополнительной проверки авто — значит расширение штата сотрудников.

**Иван Захаров:**

— Это можно делать электронно, мы живем в XXI веке, а не в XVIII-м. Но это важно, чтобы человек не попался, покупая машину.

**Иван Мальцев:**

— Действительно, сейчас много случаев, когда покупают простые люди машину, а она находится в залоге.

**Вадим Бадмаев:**

— Часто когда автомобиль выставлен на продажу по очень низкой цене, это может означать, что он находится в залоге.

## НУЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

**Иван Мальцев:**

— Хотел бы поделиться с коллегами своими наработками. Когда мы начинали, мы тоже все прописали. Я понимаю, что нужно идти четко по прописанному алгоритму. Выдача займов — это очень ответственный процесс.

Даже если мы берем оценку автомобиля, то мы вводим документ — акт осмотра. Менеджер заполняет все пункты, делает фотографии согласно инструкции. Когда есть регламенты работы, люди совершают меньше ошибок. Использование таких чек-листов очень помогает.

Важно не просто подготовить такие документы, но и сделать так, чтобы сотрудник ими пользовался. Во-первых, они сдают нам экзамены. Какие-то вещи они вообще должны знать назубок. В рамках сдачи экзамена у меня 115 вопросов. Я просто сижу и как дотошный «препод» все проверяю. Если кадр не готов — он либо идет на пересдачу, либо увольняется. Есть такой момент, как контроль сотрудника — мы можем контролировать, как они принимают документы, а можем на входе делать такой контроль, и тогда у нас работает уже подготовленный сотрудник.

Как уменьшить риски того, что займ был выдан неправильно? Документы в конце месяца проверяются другим отделом. Если есть нарушения, то менеджер получает желтую карточку, если во второй месяц он опять ошибется, то получит красную карточку и увольнение. Если не ошибется, то желтая карточка снимается. Это очень важный аспект в этой сфере, я не во всех своих бизнесах ставлю такие жесткие инструменты. Здесь я, как руководитель, выступаю в таком ключе. Если вы написали регламенты, значит, нужно проверять их исполнение, если этого не будет — значит, вы сами себе копаете яму.

**Алексей Белимов:**

— Вам не кажется, что когда сотрудник работает длительное время, он становится квалифицированным специалистом и все эти инструкции ему становятся лишними?

**Иван Мальцев:**

— Мы к этому подходим дифференцированно. Чем старше сотрудник по рангу, тем меньше у него инструкций.

## ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ РИСКОВ

Директор по развитию корпоративного бизнеса Сибирского филиала ПАО «МегаФон» **Максим Сковрцов:**

— «МегаФон» представляет продукт, с помощью которого финансовые компании, работающие с физическими лицами, могут оптимизировать свои трудозатраты и снизить кредитные риски.

Менеджер по поддержке продаж VAS-услуг корпоративным клиентам Сибирского филиала ПАО «МегаФон» **Сергей Каракулов:**

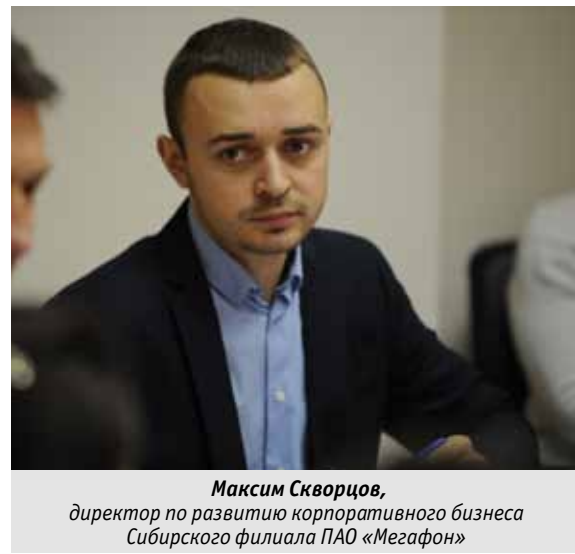
— «Сервис машинного обучения» анализирует данные о потенциальном клиенте и выдает оценку, так называемый скоринговый балл. Это метрика, позволяющая оценить вероятность невозврата кредита, тем самым снизить объемы резервирования портфеля организации. Это также дает возможность банку увеличить объем выдачи кредитов за счет снижения рисков невозврата. Соответственно, бизнес получает удобный инструмент, повышающий эффективность работы с клиентами, а клиенты могут не собирать большие пакеты документов для получения кредита. Мы используем три категории оценки — простые, более сложные (валидационные) и собственно скоринговый балл. Таким образом, заемщиков можно анализировать по разным параметрам. Например, срок жизни сим-карты, затраты на связь и ширина круга общения скажут, действительно ли абонент пользуется данным номером. Более сложные параметры оценки позволяют анализировать место жительства и место работы заемщика и т. д. Кроме того, банк или МФО могут заранее задать параметры, по которым будут отсекаются заведомо неподходящие клиенты. Обращаю ваше внимание, что никакие персональные данные заемщика при этом не раскрываются, а оценки передаются в обезличенном виде.

**Вадим Бадмаев:**

— Вы сказали о платежеспособности абонента. Если заемщик не беспокоится о состоянии лицевого счета и время от времени уходит в минус — как тогда оценивается его платежеспособность?

**Сергей Каракулов:**

— Стоит понимать, что если абонент при этом остается на связи, то это условный минус. Это тоже своего рода кредит, который предоставляется оператором связи. Его мы не учитываем при оценке.



Максим Сковрцов, директор по развитию корпоративного бизнеса Сибирского филиала ПАО «МегаФон»

**Максим Сковрцов:**

— Не может быть и реальный дефолт клиента, когда он уходит в минус и остается без связи 2–3 суток. Такие ситуации, конечно, влияющие на результат оценки.

**Иван Захаров:**

— Можно ли будет понять, почему итоговая оценка по вашему сервису получилась именно такая? Ведь у каждого параметра разная степень важности?

**Сергей Каракулов:**

— Да, для каждого параметра мы выдаем расшифровку, и вы можете оценивать его релевантность конкретно для вашей организации. Информацию по всем трем категориям оценок мы возвращаем в течение тридцати секунд, что позволяет вам оперативно принимать решения. Отдельно хотелось бы заострить внимание на скоринговом балле. Именно скоринговый балл говорит о степени вероятности дефолта заемщика на основе математической модели, разработанной с учетом богатого накопленного опыта работы с банками. Также мы понимаем, что «Сервис машинного обучения» для вас будет не единственным инструментом оценки. И, тем не менее, он будет очень полезен: на этом рынке мы работаем уже более трех лет, нашими услугами пользуются все крупнейшие банки.

**Максим Сковрцов:**

— Компании удалось создать типовое корпоративное решение, способное решать задачи региональных банков и МФО. Стандартизация решения и отсутствие доработок под каждого клиента позволяют минимизировать сроки внедрения сервиса и выработать единый подход к его ценообразованию.



Сергей Каракулов, менеджер по поддержке продаж VAS-услуг корпоративным клиентам Сибирского филиала ПАО «МегаФон»

## ПЛАНЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ОТРАСЛИ

**Иван Мальцев:**

— Мое личное мнение — сфера микрокредитования будет только расти и прогрессировать. Банки дают сейчас деньги с трудом, а потребность у населения в средствах есть. У нас очень много клиентов бизнесменов. В Москве наши партнеры вообще в основном работают с юридическими лицами. В кризис мы все видим, что сложно продать товар. А деньги продать не сложно. Потому что в них есть потребность и есть дефицит.

**Иван Захаров:**

— Мы тоже видим хорошие перспективы для развития отрасли. Но пока у нас сложилась интересная ситуация. С одной стороны, мы контролируем ЦБ — за нами смотрят, постоянно пальцем грозят, но денег нам не дают. Коммерческие банки тоже нас не кредитуют. А между тем, возможность получать кредиты под более низкие проценты была бы хорошей поддержкой для нашего рынка. Не всегда даже официально оформленные бизнесмены могут брать деньги в банках, поэтому они берут у нас, чтобы перехватить кассовые разрывы. Их логика такова: «Сегодня я возьму под высокие проценты, но зато не потеряю заказ и потом больше заработаю». Но если мы привлечем средства под 20%, мы не можем делать «минусовые» для нас ставки.