

ДРАЙВЕРЫ РОСТА — ИПОТЕКА И «ЦИФРА»

Стабилизация макроэкономической ситуации и снижение стоимости кредитования привели к тому, что уже второй год банковский сектор Северо-Запада демонстрирует стабильный рост показателей. О тенденциях рынка и итогах работы за 9 месяцев 2018 года рассказывает заместитель директора Северо-Западного регионального центра Райффайзенбанка по розничному бизнесу Дарина Хохлушина.

— Дарина, как вы оцениваете ситуацию в банковском бизнесе?

— Этот период был удачным для розничного бизнеса. По итогам девяти месяцев кредитный портфель Северо-Западного регионального центра показал рост в 23% (46,1 млрд рублей). Его доля в совокупных активах растет и составляет 53%. Основным драйвером роста стала ипотека: за 9 месяцев выдано кредитов на сумму 11,3 млрд рублей (+56% к аналогичному периоду прошлого года). В этот период у нас случилось, можно сказать, историческое событие: ипотечный портфель вырос до 22,6 млрд рублей (+36%) и обогнал портфель потребительского кредитования. Доля ипотеки в кредитном портфеле составила 49%.

— Чем вызван столь бурный рост?

— Причин несколько. Во-первых, ставки на уровне исторического минимума. Во-вторых, ожидание перемены, которые должны произойти в 2019 году в связи с изменением законодательства на строительном рынке. И, наконец, вывод на рынок нового продукта — рефинансирования, который позволил клиентам оптимизировать ежемесячные платежи в среднем на 3-5%. По итогам девяти месяцев работы доля рефинансирования в новых выдачах составила 46% по количеству кредитов и 62% по объему. Этот продукт стремительно набирает все большую популярность на рынке. Правда, в связи с повышением ключевой ставки ЦБ и коррекцией рыночных ставок количество и объем новых ипотечных сделок снизились на рынке.

— А как себя чувствует обогатившийся ипотекой потребительский портфель?

— За девять месяцев 2018 года выдано потребительских кредитов на 13,8 млрд рублей, что на 47% больше, чем за аналогичный период прошлого года. Портфель «прибавил в весе» на 24%, составив 20,3 млрд рублей. Качественный прирост мы также наблюдаем и в кредитовании малого бизне-



са: за 9 месяцев выдано кредитов на общую сумму 1,2 млрд рублей (+28%), портфель вырос на 34%, до 1,8 млрд рублей.

— А что с пассивами регионального центра?

— Пассивы индивидуальных клиентов выросли на 17% и достигли 68,6 млрд рублей. Доля пассивов индивидуальных клиентов в пассивах регионального центра постоянно растет и на конец сентября 2018 составляет 62%. Пассивы малого бизнеса за 9 месяцев выросли на 20% до 10,8 млрд рублей. Думаю, что до конца года темп прироста сохранится.

— Банки активно продвигают на рынках новые продукты. Что нового предлагает Райффайзенбанк своим клиентам?

— Предложений много. Если говорить о малом бизнесе, банк развивает удаленное обслуживание и привлекает клиентов в тех городах, где у него нет отделений. Более чем в 80 городах по всей стране индивидуальные предприниматели могут оставить заявку на сайте или через колл-центр на бесплатное открытие расчетного счета. В удобное время и место к ним придет представитель банка для подписания документов. К расчетному счету можно выпустить карту, при помощи которой они могут оплачивать расходы (получая кешбэк до 10% от суммы трат), снимать и вносить наличные средства. Поскольку у нас много банков-партнеров по всей России, клиенту не нужно искать именно наш банкомат.

— В СЗФО есть города, участвующие в этой программе?

— Есть: Архангельск, Псков, Мурманск, Новгород и Вологда. Причем Вологда показывает наибольшую

активность не только в регионе, но и в целом по стране.

— Интерес к дистанционным продуктам и сервисам растет?

— Диджитализация — один из самых актуальных банковских трендов. И Райффайзенбанк в последние годы очень активно развивает digital-направление. Мы очень много в этом году доработали в нашем мобильном приложении Райффайзен-Онлайн, расширили спектр продуктов и сервисов, доступных в дистанционных каналах обслуживания. Одной из новинок стал чат, который в первый же месяц работы принял 40 тысяч обращений — притом, что стандартное количество обращений в колл-центр — 70-80 тысяч в месяц. Это говорит о том, что мы сделали то, чего клиенты от нас ожидали.

Если говорить о более глобальных процессах, стоит отметить еще одно наше достижение. В сентябре 2018 года Райффайзенбанк выпустил первую в мире электронную закладную, запись о которой хранится в реестре блокчейна. Это инновационное технологическое решение реализовано на платформе «Мастерчейн», разработанной Ассоциацией ФинТех совместно с Банком России. Новая технология позволит ускорить и упростить организацию взаимодействия между участниками рынка по учету, хранению и секьюритизации закладных.

— Развивая digital-каналы, вы не отказываетесь от физического присутствия в разных районах города...

— Да, мы продолжаем открывать новые отделения. В июне открыли отделение «Академическое» — оно стало 18-м в Петербурге и 23-м на Северо-Западе. В этом отделении

мы открыли еще один полноценный центр ипотечного кредитования. Открытие второго ипотечного центра позволило нам перераспределить нагрузку и привлечь дополнительных клиентов. Притом, что объем обращений в дистанционные каналы растет, мы не наблюдаем сокращения потока в наших отделениях. Банк готов открывать новые отделения в тех регионах, которые показывают хорошую рентабельность. Кроме того, наличие широкой сети офисов в Петербурге помогает нам консультировать клиентов по более сложным продуктам и развивать более индивидуальное сотрудничество с каждым клиентом.

— Глупо спрашивать, появились ли в этом году новые клиенты. Спрошу так: много ли?

— И с этой точки зрения год был хорош. Пока подводить итоги года рано, на конец сентября количество активных клиентов составило более 278 тысяч. Полагаю, что год мы закончим с превышением показателя в 290 тысяч.

— А кто он, активный клиент Райффайзенбанка?

— Человек с доходами выше среднего, который высоко ценит индивидуальный подход и качество сервиса...

— То есть и ожидания — выше среднего?

— Да, но нас это не пугает. У нас действительно очень гибкий подход к клиенту, к его запросам и ожиданиям. Мы всегда на его стороне. И стараемся не только привлечь новых клиентов, но и удержать уже имеющихся, предлагая им то, чего нет в других банках. Мы, например, продолжаем работать с «Детской картой» — это хороший продукт для прогрессивных родителей, который помогает прививать детям первые навыки финансовой грамотности. С каждым годом она становится все более востребованной. То же можно сказать и о кредитной карте «Все сразу» с кешбэком 5%.

— Но другие банки предлагают и больше...

— Неоспоримое преимущество карты «Все сразу» заключается в том, что кешбэк не зависит от вида транзакций. Обычно в других банках повышенные ставки (7-10%) распространяются на определенные категории (как правило, АЗС или рестораны) — а у нас 5%, но на все без ограничений. Можно потратить в месяц 50 тысяч и получить 1000 бонусов. Эти 1000 бонусов копить в течение 20 месяцев, а потом на сайте в один клик обменять на 50 тысяч рублей.