

«ПО ОКОНЧАНИИ ПАНДЕМИИ НИ МЫ, НИ НАШИ КЛИЕНТЫ УЖЕ НЕ БУДЕМ ПРЕЖНИМИ»

Пандемия коронавируса поставила целый ряд серьезных вопросов перед банками и их клиентами. Стоит ли воспользоваться кредитными каникулами и как это сделать? Как изменятся условия кредитования для физических лиц? Какой след оставит карантин в бизнес-моделях банков и форматах их взаимодействия с розничными клиентами? На эти темы «Деньги» беседуют с руководителем розничного и цифрового бизнеса ПСБ Сергеем Малышевым.



Какие меры в целом принимает банк в связи с «коронакризисом»? Одна из первых мер поддержки населения, принятая правительством, касалась кредитных каникул для заемщиков, потерявших доходы из-за пандемии. Как отреагировали люди? Какие новые задачи пришлось решать банкам?

— Да, в первые дни после введения режима самоизоляции и объявления правительством мер поддержки заемщиков был шквал звонков — примерно на треть больше, чем в обычное время. Банк запустил специальную программу коммуникаций с клиентами. Мы подробно разъясняли, какие возможности есть для дистанционного проведения операций, и просили не посещать офис без особой необходимости, проводили информационные рассылки, размещали баннеры на сайтах банковской группы и в мобильном банке. Мы также пересмотрели ряд наших процессов. Например, мы перевели в цифровой формат подачу многих документов, которые ранее необходимо было приносить в офис: заявления, подтверждающие документы и прочее.

— А с какими вопросами звонили люди?

— В основном интересовались режимом работы отделений и кредитными каникулами. Первый вопрос, очевидно, носит чисто справочный характер, по второму же приходилось разъяснять детально в каждом случае, как получить кредитные каникулы, надо ли сейчас вообще пользоваться этой опцией.

— Здесь, если можно, поподробнее. Кому они полагаются? Какие за и против использования кредитных каникул?

— Сейчас заемщики, которые находятся на больничном из-за коронавируса, а также те, кто потерял работу или был отправлен в отпуск без сохранения дохода, могут обратиться за отсрочкой по ежемесячным платежам по кредиту на срок до полугодия по своему выбору.

В текущей ситуации, безусловно, каникулы — мера необходимая и сегодня поможет многим преодолеть непростые времена. Люди, наши клиенты, теряют источники дохода, и происходит это не по их вине — мы готовы помогать им. Стоит ли оформлять каникулы сейчас — ответ на этот вопрос очень индивидуален. Мой совет такой: если есть возможность платить по кредиту и вы не хотите переплачивать банку лишние проценты, тогда лучше не прибегать к каникулам. Важно понимать, что, когда банк предоставляет кредитные каникулы, это происходит за счет удлинения срока кредита. То есть в течение того времени, что клиент не осуществляет платежи, проценты по задолженности все равно продолжают начисляться, пусть и в меньшем размере. Так что, если не хотите увеличивать переплату, лучше оцените, действительно ли кредитные каникулы необходимы.

Еще одна важная деталь: человеку, который обращается в банк с заявлением о предоставлении кредитных каникул, нужно понимать, сможет ли он документально подтвердить свое право на их получение. По закону у него есть 90 дней на то, чтобы предоставить документы о сокращении своего дохода не менее чем на 30%; в случае если такие документы не будут предоставлены, банк попросит одновременно погасить образовавшуюся задолженность по всем пропущенным платежам по кредиту. Более того, если такое произойдет, банк имеет полное право подать информацию

о просрочке платежа в бюро кредитных историй, и тогда клиенту в будущем будет сложно получить кредит на приемлемых условиях. Кредитная история очень легко портится и очень тяжело восстанавливается. Так что лучше сначала убедиться, что есть возможность подтвердить все документально.

— Вы ожидаете, что будут заемщики, которые не смогут подтвердить документами снижение дохода?

— Мы уже сейчас видим, что есть клиенты, которые сделали заявку на кредитные каникулы, что называется, «на всякий случай». Это ошибка. Сейчас данная процедура носит де-факто заявительный характер. Если вы сделали заявку, вам каникулы будут предоставлены. Многие думают: я лучше сейчас оформлю кредитные каникулы, а если потом не понадобятся, положу деньги на счет, и банк их спишет в погашение долга. Но так это не работает. Если у банка есть заявление, он человеку предоставляет каникулы, сразу же оформляет реструктуризацию долга и новый график платежей. Обратиться за каникулами в ПСБ можно будет до конца сентября — время подумать и все оценить есть.

— Насколько хорошо люди понимают эти тонкости?

— Это очень интересный вопрос. Карантин показал, насколько вырос уровень финансовой грамотности россиян в последние годы. Приведу пример. После введения режима самоизоляции мы приняли решение предоставить всем розничным заемщикам ПСБ возможность перенести апрельский платеж по кредитам. Все происходит автоматически: если деньги на счете для ежемесячного платежа есть, то они списываются, как обычно, у многих в начале месяца, если же суммы на счете недостаточно, то платеж может переноситься до окончания периода нерабочих дней (сейчас это начало мая). При этом штрафных санкций нет — просроченная задолженность у клиентов не формируется, и данные в БКИ не передаются. Так вот наши клиенты, обращавшиеся с уточнениями по этому вопросу, разделились практически поровну. Одни спрашивали, можно ли перенести платеж на первый рабочий день мая, другие говорили: нет, спишите деньги сейчас, я понимаю, что я растяну погашение кредита и в итоге переплата будет больше, поэтому я хочу платить по графику. Безусловно, общее понимание правил выдачи кредитов и их последующего обслуживания у людей повысилось, однако образовательной работы в этом направлении предстоит провести еще немало. И в текущей ситуации,