**Руслан Черный, модератор:**

- Добрый день. Мы начнем, пожалуй. Большое спасибо собравшимся за интерес к теме. Меня зовут Руслан Черный, я – управляющий партнер финансового клуба и шеф-редактор одноименного специализированного портала информационного агентства «Финансовый клуб». Было много вопросов, поэтому я, наверное, еще раз скажу, что мы, наша команда, не занимается проектом FinMaidan с августа этого года, он остался у Spilno.TV. Наша задача – консолидация и, в общем-то, реформа финансовой системы, чтобы она существовала и приносила позитив для нашего общества.

Сегодня мы собрались на тему «Состояние банковского бизнеса в 2015 году. Розница». Этим круглым столом начинаем серию круглых столов, которые будут показывать ситуацию в банковских сегментах бизнеса. Вы знаете, что уже больше 60 банков ушло на Фонд гарантирования вкладов и на ликвидацию за последнюю волну кризиса, и банки один за другим терпят крах и несут убытки. Мы хотим показать те сегменты банковского бизнеса, в которых происходит рост, на чем банки зарабатывают и все-таки приносят прибыль и не просто продолжают оставаться на плаву, а несут пользу обществу. Сегодня тема «Розница», дальше мы где-то через две недели будем проводить круглый стол на тему малого и среднего бизнеса, далее – корпоративного, и в марте мы проведем конференцию, обобщающую на эту тему. Сегодня на круглый стол мы пригласили заместителя главы комитета Верховной Рады по вопросам финансовой политики и банковской деятельности Руслана Демчака. К нам пришел директор по развитию розничного бизнеса Альфа-Банка Артур Атанов, председатель правления Банка Михайловский Игорь Дорошенко, директор департамента розничного бизнеса Укринбанка Руслан Кизяк и директор Центра экономических исследований и прогнозирования «Финансовый пульс» Сергей Мамедов. Вы знаете Сергея как экс-руководителя Независимой ассоциации банков Украины. Теперь мы представляем его в новой ипостаси.

Мы хотели бы немножко рассказать о том, какая ситуация в розничном бизнесе, как банки сейчас и на чем зарабатывают. Далее мы расскажем о новых продуктах, новых сегментах бизнеса в рознице. И в конце мы подведем итоги и расскажем, какие новости в законодательстве у нас готовятся, и Руслан нам расскажет о тенденциях в Верховной Раде касательно, в том числе, вопросов реструктуризации валютных кредитов. И начнем, наверное, с одного из самых активных игроков на банковском рынке – с Альфа-банка. Артур Атанов, Вам слово. Расскажите о ситуации на рынке на текущий момент.

**Артур Атанов, директор по развитию розничного бизнеса Альфа-банка:**

 - Спасибо за слово. Какая сейчас ситуация на рынке, если рассказать в двух словах? Во-первых...

**Руслан Черный:**

- На примере вашего банка. Как вы чувствуете интерес к продуктам. Как вы продаете, что сейчас интересно? Как банк сейчас ведет себя в розничном сегменте?

**Артур Атанов:**

- Ну, я прежде скажу о том, из каких допущений мы исходим. На данный момент, по нашим оценкам, могут быть потенциальными клиентами банка 17 млн. человек в Украине. Мы исходим из того, что рынок существенно сузился с точки зрения игроков. Из первой 20-ки выбыло шесть банков, мы их все знаем, которые были крупнейшими по активам: Дельта, «Надра», «Финансы и Кредит», Имексбанк, ВиЭйБи Банк. По нашим оценкам, порядка 2,5 млн. клиентов ищут новый дом для своих денег, ищут новый банк. То есть, мы видим, что происходит перераспределение клиентов между банками. То есть, 2,5 млн. клиентов потенциальных ищут новый банк для своих денег. Исходя из этих допущений, мы конечно же понимаем, что необходимо здесь быть активным, для того чтобы завоевать сердца и умы новых клиентов, которые перераспределяются в данный момент. Из материального также, что вы спросили, розничный сегмент, конечно, существенно сузился. Допущения очень простые.

Вот, сегодня у нас как раз Руслан Демчак с нами. Розничные активы на момент кризиса составляли $11 млрд. По нашим оценкам, $8 млрд. это нерабочие активы, связанные с сегментами ипотеки, автокредитов, либо кредитованием малого и среднего бизнеса, $3 млрд. – это как раз те рабочие активы, которые находятся в сегменте без залогового розничного кредитования. Либо это кэш-кредиты, либо кредитные карты. Таким образом, если говорить о рабочих активах в розничном сегменте, который мы сегодня обсуждаем, это 25-30% от всех активов розницы, которые имели еще год или два назад в виде рабочих активов. Мы существенно сузились с точки зрения заработка и с точки зрения активов, работающих в розничном сегменте, который есть сейчас. И для многих розничных банков или для розничных бизнесов внутри банков – это своего рода стартап. Мы, конечно же, рассматриваем для себя это время, как возможность расти быстрее рынка.

Основная форма, основной актив, который зарабатывает, это, конечно же, кредитование в розничном сегменте. Кредитование существенно сжалось. Комиссионные депозитные доходы у банков никогда не составляли существенную долю заработка – это было всегда 20-25%. И сейчас основной, конечно же, вопрос: кто будет активен в кредитовании в Украине в текущий момент. Мы ожидаем, что мы сейчас находимся в точке перелома. Мы уже видим, как активные игроки заходят в потребкредитование. Это все те же «подозреваемые», которые были и в 2012-2013 году, за исключением тех банков, о которых я говорил – они уже не представлены на рынке. Я думаю, что первый квартал 2016 года будет определяющим для развития розничного кредитования, как локомотива создания новых активов в розничном сегменте в банках Украины.

С точки зрения продуктов, очень существенное переформатирование произошло на депозитном рынке. Вы знаете, что сейчас есть депозиты с возможностью досрочного расторжения, без такой возможности. Здесь можно сказать огромную благодарность Нацбанку и законодателю. По тем изменениям, которые произошли, рынок очень быстро переформатировался. Несмотря на то, что первый месяц были критические замечания в части этого закона, сейчас все банки предлагают депозиты с двумя формами: без досрочного и с досрочным расторжением. Пока, по нашим данным, 70% клиентов выбирают депозит с возможностью досрочного расторжения. Это и понятно, поскольку клиенты на данный момент все еще сохраняют некоторую нервозность относительно краткосрочного будущего. Тем не менее, мы ожидаем, что «сплит» к концу года будет где-то 50 на 50. 50% будут выбирать без возможности досрочного расторжения, 50% – с такой возможностью. Как я сказал, комиссионные доходы достаточно зависимы от количества клиентов, от тех транзакций, которые они делают. Это достаточно статичная не быстрорастущая форма доходов розничных банков. Основное – это кредитование. Кредитование начнет набирать свои обороты в ближайшие дни, ближайшие недели. Мы видим усиливающееся кредитование в этом сегменте. Самая быстрая область, в которой мы начнем расти, это товары в кредит: покупка чайников, утюгов, холодильников. Это то, где мы видим за последние три недели резкое ускорение объема кредитования в этом сегменте.

**Руслан Черный:**

- Спасибо. Политическая ситуация как-то стабилизировалась, Новый год на носу, люди начинают покупать, и снова покупать в кредит. Сергей Мамедов, вы не один год проработали в банковской системе. Я попросил бы вас немножко проанализировать ситуацию, расстановку на банковском розничном рынке сейчас. Какие игроки вышли, как ситуация изменилась, какие имена появились самые активные? И как, по сути, изменилась вся расстановка в розничном рынке?

**Сергей Мамедов, директор Центра экономических исследований и прогнозирования «Финансовый пульс»:**

 - Спасибо. Сначала я бы хотел остановиться на характеристиках розничного рынка, которые есть сейчас. Что мы видим в этом году? Во-первых, мы видим, что появились новые игроки на рынке переводов, и их доля увеличилась. Такие, как Portmone, Easy Pay, iBox. Это раньше был больше банковский рынок. Сейчас на себя они больше оттягивают именно финансовые операции. Кроме этого, появляются финансовые компании, которые занимаются потребительским кредитованием. Это «Кредит-Маркет», Швидкі гроші, E-CREDIT. Они увеличивают значительно объемы кредитования. В основном, это связано с тем, что уровень контроля и возможность работы финансовой компании глобально отличается от контроля за финансовыми учреждениями и банками. Если брать по характеристике рынка, то мы видим уменьшение кредитного портфеля, мы видим уменьшение количества отделений. Мы также видим, что ставки на рынке сейчас очень большие. Если в гривне эти ставки доходят до 30%, там 27%, то о росте кредитования очень тяжело говорить. Поэтому мой коллега правильно сказал о том, что может расти кэш-кредитование, потребительское кредитование.

Но я хотел бы проанализировать основные моменты, основные направления розничного бизнеса. Я выбрал четыре глобальных пункта. Какой рынок будет в 2016 году? Я считаю, что розничный рынок будет также сжиматься, как сжимался в 2015 году. Для этого я предлагаю, первое, проанализировать количество отделений. Количество отделений уменьшилось значительно. С 1.11.2014 года по 1.11.2015 уменьшилось на 23% – на 3861 отделение. Мы понимаем, что розничный бизнес – это все-таки, отчасти, количество отделений. Рынок растет, соответственно, отделения появляются. Для того, чтобы получить чистую статистику, мы убрали при анализе банки, в которых была введена временная администрация, и получили картинку, при которой банковская система все равно уменьшает количество отделений. То есть, не те проблемные, которых были, а те, которые остались.

Из статистики можно сказать, что порядка 30% всех сокращений прошло по действующим банкам. Это и Ощадбанк – 769 отделений, ПриватБанк – 208 отделений. Аваль – 120, Правекс-банк – 114. Это говорит о том, что рынок сужается. Мы также видим, что некоторые банки значительно увеличивают на сегодняшний день отделения. Если мы проанализируем, то увидим, что банк Артем увеличился на 112 отделений, «Софиевский», НК-банк – на 38 отделений, Михайловский увеличил количество отделений на 35. Но если проанализировать суть этих отделений, то, на мой взгляд, порядка 70% всех этих отделений – это маленькие комиссионные: либо обменные пункты, либо комиссионные отделения. Сейчас зачастую небольшие банки используют такое понятие, как франшиза. То есть, есть отделение, которое передается в работу, за него платится определенная аренда: $500 за 100 отделений, и мы понимаем, что уже какую-то сумму в 1 млн грн банк получает. Что будет в 2016 году? Я думаю, что количество отделений также будет уменьшаться. Это связано, на мой взгляд, с такими моментами, как дальнейшая стратегия крупных игроков на уменьшение затрат. Это объединение банков, это возможная ликвидация дальнейшая банков. Никто не исключает такой ситуации. И также я не исключаю, что большое количество комиссионных отделений может быть закрыто в связи с дополнительными ограничениями или легализацией валютно-обменных операций.

Касательно карточек. Карточки – это тоже такой главный классификатор розничного рынка. На 10% количество активных карточек уменьшилось. Главная причина –выход существенных игроков с этого рынка. Но те люди, которые обслуживались в тех банках, соответственно, не перешли, не перевели свои объемы на другие банки. 10% – это существенная величина. Также уменьшилось количество банкоматов и POS-терминалов. Если анализировать карточный бизнес, то мы видим, что глобальную долю рынка занимают 3 банка – это порядка 70-75%. Основной игрок – это ПриватБанк: по активным карточкам 53%, по терминалам – 59%, по банкоматам - 59%, по терминалам – 57%. Плюс Райффайзен Банк Аваль и Ощадбанк, и они все вместе занимают 75% рынка. Я думаю, что в 2016 году очень тяжело будет изменить тройку лидеров, потому что там возникают вопросы глобальной капитализации. Есть вопросы растущего рынка. Поэтому мне кажется, останется непосредственно тот расклад, который есть на сегодня. Но необходимо еще отметить, что безналичные платежи увеличиваются еще сейчас, они будут увеличиваться. И, с точки зрения разного вида карточек, мы видим, что увеличиваются карточки бесконтактные. Если брать розничный портфель, кредитный портфель. Тут статистика за 2015 год очень сложная. Почему? Потому что очень много банков перестало существовать. Поэтому мы сделали два подхода. Первый – это данные Нацбанка. Они говорят о том, что на 25% сократился рынок в гривне, в долларах – на 34%. Если мы уберем банки, в которые зашла временная администрация или которые были ликвидированы, мы получаем такую статистику по банкам, которые работали и работают в данный момент: общая динамика, только по работающим банкам, в валюте сокращение 27,4%, в гривне – на 8%. Мы сделали разбивку по группам банков и видим, что сильного отличия нет. Примерная тенденция одинаковая для банков разных групп: первой, второй, третей и четвертой. Если брать по доле рынка...

**Руслан Черный:**

- Это с учетом банков, которые ушли на ликвидацию, да?

**Сергей Мамедов:**

- Это чистые: те, которые работали и работают сейчас. А те, которые ушли, мы их не считали и на 1.01.2015. По доле рынка сейчас больше 10% занимает два банка: ПриватБанк – порядка 25%, Укрсоцбанк – 14,2%. И интересно, кто увеличил долю рынка: и ПриватБанк (на 10,5%) и Укрсоцбанк (почти на 4%). Причем ПриватБанк показал увеличение в номинале на 2,2 млрд. грн за 10 месяцев.

Структура розничного кредитного портфеля. Особых изменений в структуре за год мы не увидели. На начало год потребительское кредитование составляло 56%, почти 57%, автокредитование порядка 7%, ипотека была 34%, прочее – 2%. Сейчас динамика такая: потребительские кредиты – 55%, автокредитование – 6,5%, 36% у ипотеки, прочее – 2,2%. Единственно, что были в течение года существенные изменения по ипотечным кредитам. То есть, поднимался уровень до 41%, но это все связано с тем, что основная ипотека – это валютные кредиты, и изменение курса дает изменение доли в общей структуре кредитного портфеля. Если проанализировать по структуре, где самые большие оттоки, то потребительское кредитование – минус 28%, автокредитование минус 27%, ипотека минус 6%, прочие кредиты минус 13%. Среднее – минус 25%. Что будет с потребительским кредитованием? При таком уровне процентных ставок, какие есть на сегодняшний день, мне кажется, тяжело говорить о росте ипотечных кредитов, автокредитовании. Я проанализировал ряд банков, которые говорят, что они играют активно на этом рынке. Коллеги, ставка 30% при максимальной сумме в 600 000 грн для авто- или для ипотеки это не те условия, которые будут давать возможность активно кредитоваться. С другой стороны, мы видим, что кредитоспособность населения значительно уменьшилась. Поэтому определить своего заемщика, найти его тоже очень тяжело для банков. И третье: сейчас мы видим изменения, которые планирует Национальный банк, с точки зрения резервирования. И по предварительному анализу методики, банковская система должна дорезервироваться еще на 40-50%. Соответственно, банки будут искать какие-то другие инструменты. Развитие комиссионных операций, развитие кредитов: того же кэш-кредитования, розничного кредитования. Если мы говорим о кэш-кредитовании, то уровень процентных ставок там от 40 до 80% позволяет обслуживать те пассивы, которые получает банк. Процентные ставки по депозитам доходят до 26-28%. Понятно, о кредитовании на уровне 20% никто не может и вести речи.

С другой стороны, банк не может отказаться от этих процентных ставок, потому что он потеряет долю рынка. Другие банки оттянут тех клиентов, которые имеют свободный ресурс. Очень сильно влияют на депозитный рынок еще и выплаты ФГВФЛ. Не секрет, что те банки, которые выдают депозиты ликвидируемых банков, они получают, по статистике, от 20 до 30% этих денег оставляют у себя. Соответственно, если за это время Фонд выплатил почти 50 млрд грн, то 12,5 млрд. осталось в банковской системе. Сейчас Фонд будет выплачивать порядка 23 млрд. Это наш расчет. Сюда не попали четкие цифры по большому банку «Финансы и Кредит», потому что Фонд еще не дал непосредственно ту сумму, которую необходимо возвращать. Соответственно, банковская система получит еще дополнительно 6 млрд. грн.

Если проанализировать еще розничный кредитный рынок, то я бы хотел отметить то, что появились на рынке потребительского кредитования новые игроки. Дельта Банк был таким серьезным игроком, он ушел с рынка. ОТР Банк раньше занимался кэш-кредитованием, многие банки подхватывали и работали комиссионерами, выдавая кредиты этого банка, - тоже ушел с рынка. Но появились новые игроки, такие как ТАСкомбанк, Траст-Банк, Банк Форвард. И активнее начали работать банки, которые и были на этом рынке: Идея Банк, Альфа-банк, ПриватБанк, Михайловский. И многие банки берут на себя также комиссионные: заключают комиссионные договора под продажу этих кредитов, зарабатывая себе комиссию. Поэтому, я считаю, что 2016-й не будет годом стремительного роста розничного бизнеса. Я считаю, что по общим показателям рынок может опуститься до 20%. Для того, чтобы произошел реальный стремительный рост, мы должны получить возможность, как банки, во-первых, кредитовать. Для этого должны быть какие-то программы, наверное, государственные, по компенсации. Наверное, должны быть какие-то условия, чтобы банки могли определять заемщика и кредитовать по другим процентным ставкам. Но, анализируя тенденцию, мы видим, что все-таки банковская система стабилизируется. И думаю, что конец 2016-2017 год мы уже увидим реальное качественное и количественное изменение вот в этом сегменте.

**Руслан Черный:**

- Спасибо, Сергей. Интересные у Вас оценки. Действительно, со многими я согласен. С чем-то может не соглашусь, что перераспределение все-таки среди групп банков произойдет. Мы желаем счастья, довольствия ПриватБанку, но нам кажется, что все-таки его доля начнет в следующем году снижаться на этом рынке. Соответственно, эту долю начнут получать другие банки. Может быть, более мелкие, которые более активны и поворотливы и могут работать. Я не буду называть имена банков, с которыми общался, потому что их здесь нет, которые покупают банки, отделения у Фонда гарантирования берут, в том числе, в аренду, смотря на то, как будут работать в этих точках, насколько эффективно будут работать эти отделения. И потом будут принимать решение о выкупе. Ну, в общем-то, покупаются, в том числе, большие, хорошие отделения не только мелкие, потому ряд банков закрылось. Но у них были достаточно большие и обширные отделения. И эти отделения сейчас не пустуют, они сменили вывески. Я хотел бы...

**Сергей Мамедов:**

- Можно прокомментирую, да? Когда банковская система активно кредитует, соответственно, растут помимо процентных доходов комиссионные доходы. Потому что на уровне отделения, на уровне любого экономиста проходит как? Человек берет кредит, соответственно, возьми, там, монетку, чтобы было еще что-то, и карточка нужна. Есть сопутствующие доходы, на которые комиссионные ложатся. Если банки сейчас активно не кредитуют, окупать сеть очень тяжело. За счет кэш-кредитования? Да, вот, я вижу такое потребительское кредитование, кэш-кредитование, кредитование с большой доходностью, с маленькими суммами, но оно заставляет рынок шевелиться и работать. Но нам надо идти к тому, чтобы банки начали кредитовать ипотеку и автокредиты, чтобы рынок сам оживился. Но для этого люди должны иметь возможность погашать. У них должны быть доходы постоянные.

**Руслан Черный:**

- Стабильные доходы.

**Сергей Мамедов:**

- А если пересчитать сейчас при ставке 30% минимальную сумму кредитам в 1 млн грн, мы получим, что доход должен составлять 25 тыс. грн в месяц. Мне кажется, это очень тяжело сейчас, в данной ситуации. Поэтому я жду ситуацию, при которой ставки будут понижаться. Понижение ставок даст толчок для развития кредитования. Пока банки больше сужают свои затраты, уменьшают их, соответственно, и отделения закрывают.

**Руслан Черный:**

- Абсолютно верно, Сергей. И то, что сейчас происходит на рынке с тем, что некоторые банки увеличивают сеть на 50-100 отделений при том, что крупнейшие игроки снижают свою сеть, то это очень показательная тенденция. Вы назвали, что больше 3000 отделений банковская система потеряла. И тенденция на общее снижение, наверное, будет сохраняться в следующем году. Происходит переориентация бизнеса. Какие-то новые продукты, новые подходы для того, чтобы банковские отделения могли зарабатывать комиссионный доход, его доля, роль возрастает в банковском сегменте. То есть, зарабатывать на комиссиях, а не на процентах. Я хотел бы дать слово Игорю Дорошенко. Как, по вашему мнению, что сейчас является зоологом успеха работы в розничном бизнесе? Как эффективно не только привлекать клиентов, но и получать прибыль от такого сотрудничества, на примере вашего банка?

**Игорь Дорошенко:**

- Большое спасибо за приглашение и возможность выступить. Перед тем, как перейти к своей презентации, а презентацию я хотел бы сделать по теме продажи страховых продуктов в отделении банка как одном из факторов получения дополнительных комиссионных доходов. Но перед этим я хотел бы прокомментировать несколько тезисов, которые были вот озвучены предыдущими докладчиками и высказать свою точку зрения.

С точки зрения роста кредитования физлиц и роста потребительского кредитования, на самом деле, наши ощущения, что рынок еще очень ситуативный и не начал расти. Да, действительно, мы видим определенную стабилизацию среди игроков и определенный рост объемов с точки зрения POS-кредитования, имеется в виду кредитование бытовой техники и электроники, то есть целевое кредитование. Действительно, игроки начали потихоньку наращивать объемы. Но эти объемы зависят от двух факторов: во-первых, спрос на электронику в последний год, даже полтора года, очень сильно привязан к росту курса доллара. Как только начинает расти курс доллара, население начинает массово покупать, вкладывать гривну в покупку бытовой техники, в основном в более или менее дорогостоящую технику – «плазму», холодильники и так далее. Соответственно, это, в том числе, ведет к росту кредитования. Второе, это то, что POS-кредитование среди всей розницы на сегодняшний день - это единственное направление, где можно достаточно быстро увеличить объемы, и в принципе, мы оцениваем, что в больших сетях, у основных игроков, которые умеют кредитовать, по вызревшим поколениям прострочка «90+» находится от 0,5 до 3%, в зависимости от интереса к риску. Поэтому, в принципе, это одно из живых направлений, где можно достаточно много выдавать, быстро, автоматизировано, с хорошими рисками и неплохой доходностью.

Другие сегменты, которые мы видим, это, например, кэш-кредитование. Объемы на рынке крайне низкие, очень низкие «тикеты», все очень консервативно подходят к заемщикам. Я бы не сказал, что рынок кэш-кредитования начал как-то драматически расти, или какой-то там наблюдается рост.

Тоже самое можно сказать по поводу рынка кредитных карт. Учитывая, что основные игроки ушли с рынка, либо крайне консервативно устанавливают новые лимиты и не проводят никаких кампаний по увеличению лимитов и по работе с клиентами, то могу сказать, что этот рынок не растет. И хотя происходит перераспределение между игроками, но пока там особенного движения нет, именно с точки зрения классических револьверных кредитных карт без обеспечения для новых клиентов.

По поводу сокращения отделений. Действительно, этот процесс происходит на рынке и это объективная ситуация, потому что тот банковский бум, который у нас наблюдался с 2005-го года, привел к тому, что у многих банков количество отделений существенно превышала их потребность. И вообще, на рынке отделений больше, чем нужно. Поэтому, в принципе это объективный процесс, связанный как с оптимизацией банковской системы, так и с изменениями структуры доходов банка. При этом мы хотим сказать, что в розничном сегменте, скорее всего, большие классические отделения нужны в первую очередь для работы с вкладчиками, для работы с юрлицами, малым и средним бизнесом. Что касается, например, выдачи потребительских кредитов, продажи кредитных карт, микрокредитов, то классические отделения как таковые не нужны. Это можно делать с помощью мини-офисов и кредитных специалистов, которые работают в торговых сетях. Очень многие банки продают через интернет, альтернативные каналы. Поэтому тренд объяснимый.

Что касается автокредитования и ипотеки, то в автокредитовании вообще нет смысла что-то ожидать. Скорее всего, этот рынок пока будет «на дне» ближайший год-полтора. Может быть будет какой-то небольшой рост. По поводу ипотеки – нам кажется, что здесь есть потенциал для роста. До апреля этого года мы пытались заниматься ипотекой, и мы уже вышли на какой-то объем кредитования через программу ГИУ, но, к сожалению, в апреле она закрылась по ряду причин. Но, в принципе, это нормальная тема и я думаю, что Ярослав Евгеньевич при рассмотрении бюджета на следующий год на это обратят внимание и в правительстве, и в Верховной Раде, потому что стимулирование ипотеки через Государственное ипотечное учреждение – это достаточно неплохой инструмент, который позволяет работать с достаточно широким слоем заемщиков.

Из последних тенденций розничного кредитования я бы хотел обратить внимание на то, что кроме банков сейчас активизировались финансовые компании, которые начали кредитовать достаточно активно. Там достаточно маленькие «тикеты», короткие сроки и очень высокая доходность. И обратите внимание, что уже появились первые игроки на рынке так называемых «payday longs»: очень коротких кредитов с очень высокой доходностью, которые выдаются и повышаются через интернет. Я думаю, что этот рынок будет развиваться в ближайшее время. И в ближайшем IV квартале появится ряд новых игроков именно на рынке интернет-кредитования. Потому что мы за этим следим и видим, как они запускаются. Я думаю, что часть клиентов, которые не могут получить кредиты в банках, с негативной кредитной историей, которая была подпорчена либо во время кризиса, либо там тем, что ряд банков вышли из рынка и клиенты не платят, и уже не могут получить новые кредиты. Соответственно, они сместятся в сторону спекулятивного ломбардного кредитования не через банки, а через финансовые компании, через интернет. Это то, что я хотел сказать по поводу тенденций.

Теперь хотел бы перейти к презентации. Учитывая то, что темой нашей сегодняшней дискуссии является то, как банки могут дополнительно зарабатывать, я бы хотел несколько слов сказать о продаже страховок и о том, как можно, зарабатывать на страховых продуктах, используя это как отдельное бизнес направление, активно работая с розничными клиентами. Предлагая им широкий спектр страховых продуктов, можно формировать достаточно большой пул комиссионных доходов.

Значит, на сегодняшний день мы работаем с достаточно широким перечнем страховых компаний, учитывая специализацию, фокус каждой страховой компании в том или ином направлении. Это либо специализация на коробочных продуктах, либо на продуктах, связанных с несчастными случаями, потерей работы и так далее. Соответственно, страховки можно продавать не только в классическом виде, когда клиенту предлагается ипотека и страхование залогового имущества, но и в том числе при потребительских кредитах. По сути, страховки являются одной из составляющих маржи банка при выдаче таких кредитов. Но при этом есть ряд новых направлений, когда мы можем клиенту предлагать страховки при расчетно-кассовом обслуживании. Когда клиент проводит кассовые операции на небольшие суммы, мы можем предлагать клиенту страховку на сдачу, для покрытия определенных рисков, например, связанных с медициной. Мы можем продавать часть страховок, например, страховку для уезжающих за рубеж с помощью колл-центра, при этом сумму страхового платежа списывать с карточного счета удаленно. Также продавая страховые продукты не через классическое отделение, где есть касса и доступ к большому счету, с которого клиент может оплатить страховку, а продаем страховку через представительства, мини-офисы, мини-отделения. Соответственно, продавая даже коробочные продукты, сотрудник банка может клиенту предложить оплатить стоимость страховки через сеть партнерских киосков, через тот же IBox, либо через интернет-банк. Так же перспективным направлением, наверное, является продажа того, что связано с предложением страховых продуктов, например, при продаже мобильной техники, когда на планшете или мобильном телефоне устанавливается приложение, с помощью которого клиент уже может выбирать какие-то страховые программы. Либо в том же мобильном или интернет-банкинге клиенту продавать страховки с помощью push-уведомлений, когда клиент нажатием кнопки списывает плату за страховку со своего счета.

На следующем слайде вы можете увидеть ряд направлений для банковских клиентов, которые обслуживаются в отделении банка, либо привлекаются через другие каналы. Мы предлагаем ряд направлений, в том числе, новое направление для вкладчиков. Чтобы клиенты были более уверенными, мы предлагаем ряд страховых продуктов, которые гарантируют клиенту дополнительные гарантии возврата вклада. На самом деле, с учетом психологического давления, которое происходит у нас на рынке, среди многих клиентов этот продукт является востребованным.

Для наших клиентов и заемщиков по потребительским кредитам это могут быть программы страхования от несчастных случаев и потери работы, которые, как правило, идут в пакете с потребительским кредитом. Все коллеги, которые работают в розничном сегменте, знают, что все эти банальные вещи в принципе отработаны. Этим пользуются. Но здесь важно следить за тем, чтобы сеть дистрибуции всегда активно выдерживала уровень проникновения страховки и эти страховки продавали. Сейчас рынок такой, что конкуренции, как таковой, нет. Поэтому можно выдерживать уровень проникновения страховых продуктов при продаже потребительских кредитов выше, условно говоря, 65-70%. И это в принципе нормально воспринимается клиентами.

С точки зрения карт, мы предлагаем клиентам общие программы страхования карт от мошеннических операций. В случае наступления таких страховых событий, мы с помощью таких страховок компенсируем клиенту его потери. И такая защита неплохо воспринимается клиентом.

На этом слайде вы можете увидеть то, что мы называем «страховой супермаркет». Это отдельно стоящие страховые продукты, которые не связаны ни с кредитами, ни с депозитами, ни с расчетными операциями. Это просто страховые продукты, которые предлагаются клиенту, исходят из его потребностей: страхование имущества, «экспресс-имущество», когда клиент в отделении банка может застраховать свою квартиру, дачу от затопления, рисков пожара и так далее. Это, например, страхование автомобилей. Многие банки этим занимаются. Тут основным продуктом является продажа КАСКО, ГО через отделения. Но эти продукты на сегодняшний день достаточно низко маржинальные, поэтому я думаю, что самым перспективным направлением является продажа полюсов с дополнительной ответственностью для клиентов, у которых есть уже базовая страховки ГО, но клиент хочет получить дополнительную защиту. Так же это ряд продуктов, которые связаны с страхованием жизни. Это компенсация в случае определенных страховых событий: травмы, ожоги, кардио- и онкозаболевания. Страхование детей. Сервис потерянных вещей и документов. Страхование, которым в основном пользуются клиенты с кредитными картами, для выезжающих за рубеж. Даже вот запустили недавно новый продукт, и он неплохо пошел, как ни странно, это страхование домашних животных с покрытием лечения в ряде ветеринарных клиник. Учитывая сильную эмоциональную привязанность ряда клиентов к своим домашним животным, этот продукт неплохо продается.

Мы пытаемся, но пока, скажем так, результаты минимальные, но в принципе, процесс уже пошел – это накопительное страхования. Я думаю, что если мы возьмем классические банки в Западной Европе и на развитых рынках, то накопительное страхование для детей и ряд подобных программ в партнерстве с лайфовыми страховыми компаниями имеет большую перспективу. У нас пока рынок к этому не готов, но мы пытаемся клиентов начинать воспитывать, учить, что такие продукты существуют. Есть разные страховые компании с разными уровнями рисковости, разным капиталом – украинским, иностранным. Соответственно мы пытаемся для клиентов эти продукты продвигать.

Кроме того, у нас есть ряд продуктов, которые привязаны непосредственно к карточным продуктам. В первую очередь, это классическая страховка для выезжающих за рубеж. Это самый востребованный продукт, который можно оформить как в отделении, так и через колл-центр, путем списания денег с карточного счета. Так же это аналогичная технология продаж «автозащиты» – это дополнительная ответственность для автовладельцев. Тоже ее можно оформить либо в отделении, либо удаленно. Мы клиенту можем продать этот продукт через колл-центр. У нас есть отдельная неплохая программа в партнерстве с «Богдан-Моторз», страховой компанией «Арсенал» и сетью заправок «Шелл». Это «Глобал Авто Кард», которая дает клиенту ряд преимуществ как ко-бренд программа. Но основное преимущество в том, что там есть льготный тариф по КАСКО, который мы предлагаем автолюбителям, которые покупают автомобили «Хюндай» и ряд других моделей в сети автосалонов. И, соответственно, мы им предлагаем оплату страховки частями. На самом деле, с учетом того, что цена автомобилей существенно выросла, соответственно, страховой тариф тоже существенно вырос, то не всегда клиенты, особенно со средним и невысоким уровнем дохода, могут оплатить всю страховку сразу. Соответственно, мы ее делим на части и списываем с какой-то периодичностью с карточного счета, в том числе за счет кредитного лимита.

Страховой бизнес это не наше основное направление, но, по крайней мере, мы пытаемся обеспечить расчеты и маркетинг. Например, продажи страховых продуктов с рядом застройщиков. Когда некоторые страховые компании покрывают риски своевременности сдачи домов, и возвратности инвестируемых денег. Это опять же страховки на сдачу, которыми мы обеспечиваем расчеты для ряда наших сетевых клиентов. Ну и классические коробочные продукты, которые продаются через торговые сети и которые не связаны с кредитованием. Как правило, это страховые продукты, которые включают в себя продленную гарантию или дополнительную гарантию на бытовую технику, мебель, которая продается в ряде сетей.

Здесь нужно исходить из того, как мы видим для себя возможность дополнительного заработка на продаже страховок. Мы понимаем, что у каждого клиента есть своя потребность. Этот клиент работает с банком исключительно по расчетно-кассовому обслуживанию, то есть он делает какие-то платежи, переводы и так далее. И мы можем работать с этим клиентом с точки зрения продажи страховок путем удаленного списания, продажи через колл-центр и списания со счета, либо в момент совершения кассовых операций – страховка на сдачу. Есть клиенты, которые активно пользуются карточками. Мы видим их транзакции, что они там раз в полгода, например, бывают за границей, соответственно мы можем ему продать страховку для выезжающих за рубеж. Есть клиенты, которые, мы знаем по анкете и так далее, имеют автотранспорт, и мы можем делать активную позицию, предложить ему КАСКО или ГО по более низкому тарифу. То есть это вопрос CRM, качественной классификации клиентской базы и определения этих фильтраций, скажем этапов, на которых мы видим потребность клиента, которому мы можем предложить страховой продукт и, соответственно, сформировать пул дополнительных комиссионных доходов. Потому что тема, которая была озвучена и проблематика в начале нашего круглого стола, что объемы розничного рынка сократились драматически. Соответственно, пул для дополнительных доходов за счет классических банковских операций сокращается и нужно искать дополнительные направления по комиссионным доходам. Это страховки, на чем я сделал сегодня акцент, и ряд других сервисов – продажа железнодорожных билетов, авиабилетов, автобусных, билетов на концерт. Многие банки начали этим заниматься. Это нормально, когда клиент, приходя в отделение банка, может не только заплатить за коммунальные платежи, либо открыть карточку, но и получить дополнительные сервисы. Когда он понимает, что в этом отделении банка продаются билеты на поезд, в следующий раз, когда он будет ехать в отпуск или к родственникам, он не пойдет на вокзал и не захочет покупать в интернете, а, проходя мимо, купит билет здесь. Это тоже важно. Я думаю, что сейчас многие это будут развивать и продвигать.

**Руслан Черный:**

- Большое спасибо, Игорь. Очень интересная презентация. Но касательно накопительных программ, наверное, должна произойти в нашей экономике некая стабилизация и люди должны видеть тенденцию к какому-то росту и процветанию этой страны. Я помню, мои родители мне и моему брату копили, и к «перестройке» там была уже сумма на «Волгу». Но произошел развал Союза и все деньги сгорели. Я не знал, честно говорят, что банки продают такой спектр страховых продуктов, и что собак, кошек тоже страхуют. И в этом видите большой потенциал. Но это реалии сегодняшней жизни. И если вы находите такие возможности, и люди идут, и вы зарабатываете на этом, это очень интересно. Я хотел бы коллег подключится и рассказать, какие вы видите новые сегменты как развивать. Руслан Кизяк, может быть сначала к Вам.

**Руслан Кизяк, директор департамента розничного бизнеса Укринбанка:**

- Я думаю, что по этой теме уже пробежались все, но все-таки попробую немножко резюмировать и подключить немножко аудиторию. У нас здесь самая активная часть. Журналистов много я так понимаю. Да? Поэтому для начала, коллеги, журналисты, у кого из вас есть действующий потребительский кредит? Поднимите руки. Это примерный ответ на ту ситуацию, которую мы сейчас видим на рынке. На сегодняшний момент она немного парадоксальна. С одной стороны, все мы знаем, что спрос определяет предложение. Сейчас мы имеем обратную тему, когда предложение определяет спрос. При том, что тот сегмент, который банки кредитовать хотели бы, кредитоваться не хочет. Почему так происходит? Ответ на этот вопрос, я думаю, лежит на поверхности. Кроме кризиса ликвидности в банковской системе, мы наблюдаем, я его так назвал, кризис уверенности в завтрашнем дне среди клиентов. И та часть клиентов, которую мы бы хотели кредитовать, она не хочет брать на себя дополнительные риски по возврату кредитов в случае какой-то форс-мажорной ситуации с доходами. Вот это тема, которую мы бы могли сегодня обсудить довольно глубоко.

Как нам найти того клиента, которого мы ищем, и как нам этому клиенту продать наш кредит. Да? Я для себя вижу, что перспектива рынка в том, что расти будут те, кто сможет оказаться в нужное время в нужном месте. То есть там, где клиент находится в точке принятия решения. Там, где клиент сейчас может потенциально сделать покупку, и мы должны с вами появиться как Алладин и предложить ему в этом случае рассчитаться не своими деньгами, а банковскими. Где это может быть? Пока военного никто ничего не придумал, мы еще только работаем над этим, надеюсь, что очень скоро рынок удивим. Но есть: кредитные карты, рассрочки в магазинах, кредит наличными, онлайн кредит. Кредитные карты – это такой паровоз, локомотив, на который все ориентируются и считают, что он вывезет не только банки, но и часть экономики. Возможно. Да? Но все-таки мы не учитываем тот момент, что инфраструктура все-таки еще слабая. Достаточно много мест в стране, где банковская карта – это все лишь кусок пластика. Мы говорим о том, что потенциал огромный в городах-миллионниках. Но при этом значительная часть населения проживает в населенных пунктах поменьше. Тут вопрос к тому, что вряд ли на сегодняшний момент способен быстро вырасти этот сегмент, так как достаточно серьезно засеян рынок в крупных городах. И нам сложно и долго будет добираться в маленькие населенные пункты. Второй вопрос – это рассрочка в магазинах. Это, скорее всего, та тема, которая будет работать. Особенно в сезонные пики. Вот сейчас предновогодний период и, скорее всего, будет ажиотаж в экономике, и он происходит. То, что коллега заметил, что уже пошел тренд роста по рассрочке. Но все-таки я думаю, что будут более интересовать клиентов совместные продукты с магазинами, с торговыми сетями, где часть процентной нагрузки будет нести на себе ритейлер. Мы понимает, что это называется «все поделились и все заработали». Клиент купил, ритейлер продал, мы получили часть процентов и так далее. Интересная тема. Кредиты наличными. На этом рынке, наверное, банки сильно подвинут кредитные союзы, ломбарды, финансовые компании. Почему так? Они шустрее. У них меньше ограничений, меньше требований, с точки зрения регулятора, и достаточно серьезные возможности по оперативному реагированию на возврат задолженности.

**Руслан Черный:**

- Но это пока. При тенденции того, что Национальный банк возьмет их под свой контроль. Вскоре.

**Руслан Кизяк:**

- Ну, тогда, слава Богу! Но пока они серьезно откусывают рынок и пользуются моментом. Как раз я вижу сейчас наибольший рост среди финансовых компаний. Онлайн кредиты – самая интересная тема, в которую все ударились. Всем она нравится. Это новые технологии, гаджеты, iOS, Android, приложения. Все отлично. Но мы забываем о том, что в онлайн среде достаточно значительная доля клиентуры, которая еще недостаточно зарабатывает, чтобы накормить банковскую систему. Пользователь молодой в интернете. И хотя эта тема движется вперед, но достучатся до онлайн-пользователя сейчас проще всего через интернет-магазины, крупные, сетевые, которые опять же онлайн представлены, и через схему онлайн-рассрочки. Поэтому, я думаю, что этот сегмент тоже может быть. Если резюмировать вкратце ситуацию по рынку, я не вижу перспективы взрывного роста на ближайший год без появления чего-то такого интересного, и будет просто перераспределена клиентская база от одного банка к другому. Но какие тенденции основные. Компания, у которой есть серьезная офлайн сеть, большое количество отделений, будет приходить к клиентам и предлагать им наличные деньги. То есть, доходить туда, куда не могут «добежать» кредитные карты. Компании, у которых хорошо развит онлайн-бизнес, будут развивать кредитование через онлайн-магазины и так далее. Банки, у которых нет ни того, ни другого, будут ждать, пытаться догнать ребят, которые уже успели построить одну из сетей. Вот и все, что я вижу в краткосрочном прогнозе. Спасибо.

**Руслан Черный:**

- Артур, я прошу включаться.

**Артур Атанов:**

- Я бы добавил к коллеге Руслану. Когда мы говорим о взрывном росте и невзрывном росте, здесь нужно договориться, что мы сравниваем. В I полугодии 2015 года объем розничных кредитов был в 10 раз ниже, чем показатели 2013-го года. То есть, рынок сжался в 10 раз с точки зрения новых кредитов. Это первый тезис. Мы будем существенно, здесь можно любые слова использовать, резко восстанавливаться к 2013-му году. Это наш прогноз. Банковский бизнес не сильно отличается от бизнеса торговли бытовой техники либо строительства. Сильное влияние будет от макроэкономики.

К сожалению, пока и Министерство экономики, и Министерство финансов, и МВФ дают очень такой плавный прогноз роста в 2016-2017-2018 годы. Если вы помните, это 2-4-4%. Востановление очень базовое. В этой логике, мы вернемся к уровню кредитования 2013-го года где-то в 2018-м году. Тем не менее, мы восстанавливаться будем очень быстро. Если мы сжались в 10 раз, то мы кредитовали на уровне 10 млрд грн вся банковская система в месяц в 2013-м году. В 2015-м мы кредитуем 1 млрд грн в месяц. Сейчас мы видим где-то 1,5-2 млрд грн к концу года. И выйдем в 2016 году на 3 млрд грн в месяц объема розничного кредитования всей системы. Это уже неплохие цифры. То, что мы сейчас регистрируем, у нас рекордно низкая просрочка за октябрь с 2006-го года. Это аномальное явление при сужении рынка. Берут только те клиенты, которые действительно хотят кредит и его погасят. Банки более выборочно подходят к оценке кредитного риска. Просрочка рекордно низкая за 10 лет.

Это дает существенный потенциал для увеличения кредитования, и мы этот потенциал видим уже в данный момент. Если опять же говорить об Альфа банке, то объем кредитования, который мы сможем сделать в ноябре, это порядка 200 млн грн. Здесь тоже важно сказать, что мы не оторваны от всей другой экономики. Эти 200 млн грн, которые мы прокредитуем наших граждан Украины, очевидно, пойдут в экономику. Это кредитные карты, это покупка бытовой техники, это длинные кредиты, на которые люди могут либо выйти замуж, либо жениться, либо купить машину, либо сделать ремонт. Это важная часть. Наш прогноз кредитования на следующий год это порядка 350-400 млн грн. И я думаю, что это будет быстрее рынка. Рост, который мы сейчас закладываем – 2-4-4 – с точки зрения макроэкономики он точно базовый. И мы гадаем, какой будет макроэкономический рост. Потому что розничный бизнес в банках ничем не отличается от любого другого бизнеса. Мы можем расти существенно быстрее. И мы с коллегами недавно обсуждали, от чего это зависит, а в принципе глобально, никаких историй в мире повторяющихся нет. Я лично смотрел макроэкономику по разным странам по банковскому сектору. Единственная страна, с которой мы очень сильно похожи – это Аргентина 2002-го года. И когда я начал читать про Аргентину 2002-го года, уровень совпадений был настолько высокий, как будто это какая-то теория заговора. Население 40 млн человек, а ВВП в 2002 году - $100 млрд, а это идентично как в Украине. Трехкратное падение курса песо. У нас оно 3-х кратное. 130-е место по уровню коррупции, у нас 147-е. Уровень торговли и сельского хозяйство 25. Это такая страна-близнец. Так вот Аргентина со $100 млрд на сегодня имеет ВВП $600 млрд. Это в 6 раз больше чем у нас. На 600% на душу населения – даже на 60% выше, чем у нашего крупного соседа. ВВП у них номинально росло на 25-30% ежемесячно – в долларах это механический эффект стабилизации и притока прямых иностранных инвестиций в страну.

Поэтому, когда я с коллегами обсуждал, мы говорили, что ничего не предопределено. Страна до сих пор с огромной коррупцией, с существенным госдолгом, и она росла на 20-25% в долларе ежегодно. Мы пока закладываем 2-4%. А многие говорят, что 2-4% не будет. Поэтому здесь нужно говорить о том, какой прогноз мы закладываем. Мы можем расти со всей экономикой. Пока я больше оптимист, чем пессимист. Поэтому я думаю, что мы будем расти существенно быстрее, чем мы ожидаем. Мы будем восстанавливаться.

И второе, по пассивам, по депозитам клиентов. Ставки тоже достаточно быстро падают. И это для меня достаточно странно. Банковский сектор на 3% в процентных ставках упал за последние два месяца. Средние ставки были в районе 24-26% по банкам, которые активно привлекали. Сегодня эта ставка 22-22,5%. Эти изменения произошли буквально за 4-6 недель. И мы видим тенденцию к увеличению гривневой ликвидности и дальнейшему падению ставок в основном сегменте розничного бизнеса. Есть, конечно, зомби-банки, либо банки которые экстремально высокие ставки привлекают. Но вот основное ядро розничного бизнеса в среднем привлекает 22-23% и приток денег существенно больше, чем потребность банках в этой гривне, которую они потенциально могут кредитовать. Поэтому, я за последние 6 недель стал оптимистом. Надеюсь, мы все заразимся этим оптимизмом, и экономика начнет расти.

**Руслан Черный:**

-Выборы закончились, и мы заметили действительно тенденцию к росту депозитных портфелей банков. Это действительно не может не радовать. И это хорошо. Это дает тенденцию к росту кредитования и, соответственно, росту экономики. Вы назвали достаточно интересные цифры по падению просрочки и низкой доли невозвращаемых кредитов в рознице. Этому способствовал тот самый кризис. То, что до его начала банки выдавали кредиты, закрывая глаза на липовые справки с работы и порой их даже не требуя. Сейчас банки серьезнее подходят к оценке платежеспособности клиента и поэтому прострочка снижается к 3%. Я хотел бы попросить директора департамента менеджмента Банка Михайловский Евгения Матроса рассказать в двух словах о работе с проблемными клиентами и какие тенденции сейчас в этой сфере? И какие шансы банков, на примере вашего банка, возвращать деньги в банк.

**Евгений Матрос, директор департамента риск-менеджмента Банка Михайловский:**

- Добрый день. Я в начале хотел сказать по поводу кредитования в 2013-м году. Я хочу сказать о том, что клиенты, которые приходили в банк в 2013-м году, и клиенты, которые сейчас приходят, это абсолютно разные клиенты. Раньше если сегмент клиентов с высоким уровнем дохода был больше, то сейчас таких клиентов становиться все меньше и меньше. Клиенты все больше и больше становятся беднее. И для банков сейчас очень важно понять в рамках кредитной политики на кого ориентироваться. Если ориентироваться и выдавать кредиты по правилам, по которым мы выдавали в 2013-м году, то сейчас будет выдаваться очень мало кредитов. Вопрос в том, насколько мы быстро восстановимся, чтобы больше выдавать, тут очень важно хорошо и правильно пересмотреть кредитную политику. В нашем банке мы делаем пилоты, когда начинаем кредитовать клиентов, которых мы бы раньше не кредитовали. Зачем мы это делаем? Для того, чтобы понять тот сегмент клиентов, которые мы считаем, что они плохие, но вот если попробовать? Немного выдать им денег, и посмотреть, как они будут платить. И вот мы постоянно находи новые сегменты тех, кого бы мы в 2013-м году вообще бы не кредитовали. По умолчанию. Они бы приходили – мы бы им отказывали. Сейчас мы таким клиентам не отказываем. Мы им даем небольшие суммы, но мы их кредитуем. То есть, очень важный момент, который я хочу сказать – это кредитная политика, которая должна быть переориентирована с клиента какого-то высшего уровня на низкий, вплоть до клиентов с негативной кредитной историей. Потому что таких становится все больше и больше. Например, клиенты банков, в которые введена временная администрация, среди них есть те, которые хотят платить. Но они не могут платить, потому что отделения в их городе закрылись и у них автоматом становиться негативная история после 120 дней с момента введения временной администрации. Необходимо понимать, что это временная администрация и правильно работать с этими клиентами.

С очки зрения коллекшна, с читаю, что у нас в банке построена очень хорошая система. И какие у нас ключевые основные показатели работы с должниками и на чем все основано? Во-первых, мы, когда выдаем кредит, очень четко пытаемся показать человеку, что ему в любом случае придётся платить по кредиту. То есть, в момент, когда мы выдаем кредит, мы всегда спрашиваем, есть ли люди, которые вам помогут, в случае если у вас будут проблемы. Второй важный момент: после того, как выдан кредит, мы в первый месяц сделаем несколько велкам-коллов и несколько велкам-писем с напоминанием клиенту о том, что у него есть кредит и его нужно платить. Следующее: когда человек выходит в просрочку, у нас есть несколько этапов работы с должником. У нас есть специальные скоринговые модели, но самое важное, что мы для себя начинаем понимать, когда клиент является еще нашим клиентом и мы хотим с ним работать как с клиентом, который будет с нами еще очень долго, и когда уже клиент становиться для нас мало интересным и мы должны просто вернуть свои деньги. У нас в рамках этого довольно агрессивно выстроена система взыскания. С клиентом мы добросовестно работаем до 60-го дня. Начиная с 60-го дня, мы понимаем, что здесь уже надо привлекать новые подходы работы с должниками. Важный момент, что у нас есть филд-коллекшн в банке и у нас любой должник, даже если он должен всего 500 грн, то наш филд-коллекшн приедет поговорить с ним, чтоб понять, в чем причина. То есть, наша эффективность построена на том, что мы до 60-го дня работаем по телефону. С 60-го обязательно едем к должникам.

Что нам это дает? Мало того, что мы собираем эти деньги, у нас создается образ банка, который не прощает долги. Даже если человек должен даже всего-навсего 500 грн и мы понимаем, что это не суперэффективно отправлять к нему филд-коллектора, мы в любом случае приедем с ним поговорим. Начиная с 90-го дня у нас разработано несколько программ работы с должниками. Очень интересную штуку мы для себя открыли – это должники так сказать «отдохнувшие». Мы недавно запустили пилот – клиенты, с которых мы не взыскивали деньги несколько месяцем. Мы звоним им где-то на 150-180 день, и они начинают платить. Это клиенты, которые либо получили дополнительный доход, либо у них что-то в жизни стабилизировалось. Мы не считаем, что если наступил 90-й день просрочки – это навсегда потерянный клиент.

Следующая программа – работа с сезонными клиентами. В сельском хозяйстве собрать деньги весной практически невозможно. Начиная с августа-сентября-октября, у них снова появляются деньги, и их можно собрать. И очень важно, это правильная сегментация клиентов, чтобы понимать с кем и как работать. Наша эффективность сбора по банку досягает около 97%. Из 100 кредитов, которые выпадают в просрочку, мы 97 возвращаем. Считаю, что это очень высокая эффективность. И поскольку мы можем показывать такую эффективность, мы создали коллекторскую компанию, которая собирает долги проблемных банков, и собираем мы их довольно активно и довольно хорошо, эффективность достаточно высокая. Я думаю, что сейчас основная задача для того, чтобы хорошо рестартовал розничный бизнес, это перенастроить правила кредитной политики под клиента, которого мы можем кредитовать, и второе – клиент должен чувствовать, что если он не платит, он должен. Его не должны забывать. Никогда. Не должно идти на самотек. Действительно, есть какое-то количество банков, которые просто пускают это на самотек, думая, что там шестью SMSками за два месяца можно заставить человека платить. Нет. Этого не будет. То есть, сегментация клиентов, которые приходят за кредитом, все хуже, поэтому их нужно держать постоянно под контролем. Они должны помнить о том, что они должны заплатить. И тогда эффективность взыскания будет достаточно высокая.

**Руслан Черный:**

- Спасибо большое. Я хотел бы все-таки дать теперь слово Руслану Демчаку. Вы услышали, что говорят сейчас банкиры, их ситуации и ожидания на этом рынке. Ситуацию где-то в розничных кредитах где-то могла бы исправить решенная законодательно проблема с реструктуризацией валютных кредитов, был зарегистрирован в парламенте законопроект, он прошел – какова его доля сейчас, и что Вы можете сказать о том, что нас ждет в законодательном поле?

**Руслан Демчак, народный депутат:**

- Хотів би в першу чергу підтримати дискусію професіоналів у даному випадку. Я прийшов, щоб почути саме проблематику, що потрібно поміняти в законодавчому полі. Я нагадаю, що зараз, відповідно до чинної Конституції, Національний банк не є тим, хто може бути суб’єктом законодавчої ініціативи – тільки Кабінет Міністрів, Верховна Рада і Президент. Тому все одно в основному Національний банк навіть свої ініціативи, я не кажу про постанови, кажу про закони, він або ініціює їх через депутатський корпус, або через Кабмін. І можна зробити зріз невеличкий тих законопроектів, які зараз знаходяться у залі Верховної Ради, які пройшли через наш комітет фінансової політики і банківської діяльності, який може мати відношення саме до розгляду нового банківського бізнесу. Але хочу до останнього доповідача апелювати. Дуже так по-українськи звучить: «в нас репутація банку, який не пробачає борги», так ви сказали, чи…

**Евгений Матрос:**

- Ну, не пробачає, а тримає під контролем боржників…

**Руслан Демчак:**

- Ви сказали «не пробачає». Я не в тому плані, що це… просто по-українськи це звучить. Я хочу сказати, що коли ринок звужується, відповідно, перша тенденція – падає чек, тут і з вами згоден, і з колегами згоден, що падає будь-який чек, у тому числі і по кредитуванню. Тому, відповідно, якщо падає чек, то що потрібно банкам? Банкам потрібно шукати можливість здешевити обслуговування одного контакту. І це природно, що у нас позакривалися стільки відділень, і якщо взяти практично всі банки України, от пан Сергій доповідав про те, що є скорочення точок комунікації, банківських відділень – це стосовно і першої групи банків, і другої, і третьої, і більшості четвертої, якщо в них є мережа. І ті відділення, що з’явились – в основному це просто обмінні пункти, які під франчайзингом працюють. От банк «Артем» згаданий: фактично ми не можемо про це говорити, як про тенденцію.

Але чому тільки банк має оптимізувати точки комунікації? Можливо, потрібно зменшувати чек собівартості обслуговування клієнта і стосовно колекторської служби, і стосовно юридичної служби. Тому задача, я вважаю, для суб’єктів законодавчої ініціативи, в даному випадку і нашого комітету фінансової політики і банківської діяльності, це дати можливість законодавчо зменшити ці затрати. От, наприклад, якщо ми візьмемо закон №2286, він зараз в залі, він називається «Про відновлення довіри між позичальниками та кредиторами». Він удосконалює можливість стягнення застави і робить ставку на досудове врегулювання. Незалежно від того, чи це квартира, чи це більша-менша застава, то банк зможе швидко, беззатратно, без судових тяжб у двох-трьох інстанціях отримати цей заставний об’єкт. І це екстраполюємо на інші банківські сервіси і собівартість цих банківських сервісів, тому я пропоную подумати і ініціювати.

Стосовно Альфа-банку, то в цільову команду реформ якраз входить Роман Шпек, і я дуже радий, що у нас в країні існує на площадці Національного банку цільова команда реформ. Туди входять і представники комісії по цінних паперах, і комісії, що регулює ринки фінансових послуг, і Незалежної асоціації банків України, і представники депутатського корпусу. Розроблено приблизно 40 законопроектів, багато з них вже надходять до зали Верховної Ради, і можна через Незалежну асоціацію банків України подавати ідеї, що потрібно відрегулювати для того, щоб було працювати в законодавчому полі простіше. Я не скажу точно, як називається закон, що недавно ми проголосували, про електронні платежі, ну як, чітко, і про електронний підпис. Я вважаю, що це революційний підхід, тому що коли знижується чек, то ідеально при низькій собівартості, коли комунікація взагалі дистанційна. Тобто, ми говоримо про інтернет-продажі, і я вважаю, що потрібно Україні допрацювати інфраструктурно, можливо, на законодавчому полі також можливо можна стимулювати, наприклад, поштовий сервіс. Якщо взяти європейські країни, наприклад, Британію, то приблизно це відбувається так: людина сидить вдома, комунікація з банком в неї мінімальна, а крім карточки вона отримує в результаті товар чи послугу безпосередньо з доставкою, і документи, в тому числі з банку, через розвинуту національну пошту. І я помічаю інформацію про те, що Фідобанк хоче працювати з «Укрпоштою». Думаю, що дуже правильний у них меседж, і це може бути приклад і для інших банків.

По законодавчому полю. Ми чули презентацію по ринку страхових послуг – дуже цікаво, що банкіри, в тому числі, займається страховим бізнесом. Тим більше, в світлі того, що зараз у залі Верховної Ради ініційовані президентом два законопроекти, №2413 і №2414, які реформують, реструктуризують Національну комісію регулювання ринків фінансових послуг. І ця комісія і її функції будуть розподілені між Нацбанком і Національною комісією з цінних паперів і фондового ринку. Тому страхові послуги перейдуть під регулювання НБУ, і, враховуючи, що Нацбанк має лінію укрупнення і чистки ринку, то страховий ринок чекають серйозні пертурбації. І можливі ко-бренд-продукти із страховиками.

Відповідно до цих законопроектів, під нагляд НБУ будуть входити і кредитні союзи, як сьогодні було сказано, і ломбарди. Бачу вже зараз, що в даному випадку підвищяться стандарти і вимоги до їхньої роботи. Тому якщо хтось переживає з банкірів, що можуть ломбарди і кредитні союзи зробити їм конкуренцію, то не можна сказати, що вони більш гнучкі, це говорить про те, що можливо десь не вистачає гнучкості самим банківським структурам. Насправді, тут лише та сама тенденція зниження чека. І вони працюють з клієнтом, можливо, з меншими витратами. Тому, якщо зробити меншою собівартість обслуговування віп-клієнтів, то банк інфраструктурно, стосовно мережі і технологічності послуги, зможе конкурувати з кредитними союзами і ломбардами. Тим більше, що, судячи по всьому, законодавче поле буде синхронізувати роботу кредитних союзів по вимогам до банків.

Ще є один цікавий законопроект, №3111, це створення та ведення кредитного реєстру НБУ. Ми знаємо, що працюють приватні кредитні бюро, і я знаю, що в скорінгу вони приймають участь. По неперевіреним даним, два із трьох бюро належать колишнім акціонерам Дельта Банку. Дельта пішла з ринку, але залишила після себе частку на ринку, тому що вони в роздрібному кредитуванні займали доволі-таки помітне місце, і багато чого було на скорінгу побудовано. Але я вважаю, що створення такого… Ну, по-перше, це рекомендація МВФ, і створення такого Національного кредитного бюро на базі Нацбанку дасть можливість здешевити цю послугу. І я знаю, що багато хто із представників приватного сектору кредитних бюро зверталися, в тому числі, і в наш комітет, і до НБУ з попередженням, що буде рушитись їхній приватний бізнес, але чи задоволені ми зараз результатом? Думаю, що ні. Тому, якщо говорити про те, чи потрібно його міняти, то да, міняти закон потрібно, але для того, щоб приватний бізнес кредитних бюро не розвалився повністю, то можливо більше диверсифікувати чек, і споживче кредитування на рівні кредитування покупок в мережах, можливо, залишити приватним кредитним бюро. Але для НБУ основна задача створення цього кредитного бюро – відслідковувати великі кредити, пов’язані кредити. І якщо, наприклад, кредит в одному банку обслуговується, а в іншому не обслуговується, то робити висновки про резервування у всіх банках, де один клієнт закредитований. Судячи по тому, як рухається цей законопроект, він буде прийнятий, і ще незрозуміло який буде доступ банків до цього реєстру – чи буде вільним доступ, чи він буде для внутрішнього користування НБУ. Але якщо доступ банків буде вільний, то я думаю, що буде більш об’єктивна інформація, в тому числі, для споживчого роздрібного кредитування.

Ще є законопроект №2449 «Про внесення змін у законодавчі акти про заходи, спрямовані на сприяння капіталізації та реструктуризації банків». Цей законопроект направлений на те, щоб пом’якшити політику резервування банків, які ще залишились на ринку, тому що дуже багато є показників по збитковості із-за девальвації нашої валюти, із-за того, що багато хто втратив бізнес в Криму, в зоні АТО. Тому цей законопроект дає можливість Національному банку більш м’якше підходити до визнання показників, нормативів комерційних банків такими, що не відповідають вимогам. Якщо в банку збитковість більше 10% капіталу, то якщо по цьому критерію тільки судити, то через збитковість, яка зараз є у банківському секторі, банки потрібно відносити до категорії неплатоспроможних. Це є ініціатива самого Нацбанку, що приємно, оскільки вони уже повертаються обличчям. Коли сьогодні я почув, що начебто є якийсь хоч невеличкий ріст у роздрібному бізнесі, у споживчому кредитуванні, то хочу помітити, що зараз є і деяка зміна політики НБУ по відношенню до підтримки банків. Тому що останній рік – це був такий «хірургічний» підхід по знищенню деяких структур банківських, які, процитую зі слів НБУ, були «зомбі-структурами». Можна сперечатися з цим, чи всі це були такі структури, але законопроект каже, що НБУ вже йде назустріч банківській системі.

Враховуючи те, що 11 листопада була зустріч представників НБУ із банками третьої-четвертої груп, на якій правління НБУ презентувало свою стратегію реструктуризації цього сектору банківського ринку, і багато суперечок через те, що на якісь чотири групи розділені… Я назвав би це навіть «клеймом». Думаю, що в даному випадку банки зможуть в індивідуальному порядку відстояти свою репутацію, свою позицію, тому що не тільки великим банкам бути на ринку, в тому числі в роздрібному бізнесі, хоча він завжди вважався дорогим. Розмір банку не захищає його від проблем, на прикладі Дельта Банку ми це побачили. І як ми почули, інколи кредитні союзи, ломбарди більш активні, я вважаю, що невеликі банки також можуть бути більш активні, особливо в нішевих проектах і продуктах.

Бачу, йде таке нащупування, де ж можна заробляти, то хочу сказати, що зараз група депутатів усіх фракцій, що працюють з комісією по цінним паперам і фондового ринку, де розробляється комплексний закон про ринок капіталів, в тому числі про створення нових інструментів деривативів, в тому числі валютних ф’ючерсів. Дуже кардинально буде мінятися біржовий ринок, будуть вимоги до бірж – мінімум 10 мільйонів євро буде статутний фонд, тобто біржі, які не зможуть досягнути, можливо перекваліфікуються в аукціонні дома. І планується дати інституційний доступ, в тому числі, іноземним гравцям, які можуть заходити в Україну. Велика ставка робиться звичайно на базові активи – це сільськогосподарські товари, але, крім того, враховуючи, що це буде і валюта, то сподіваємося, що в найближчий час регуляторні норми, які є в Національного банку, будуть послаблятися, тому що, звичайно, з такими регуляторними нормами цей ринок працювати не зможе. Але тим не менше, приблизно планується таким чином, щоб навіть іноземний інвестор, спекулянт зранку міг зайти в Україну, продати валюту, купити ф’ючерс на вечір на вихід з країни, поторгувати і потім отоварити валютний ф’ючерс. Тому, враховуючи це, планується і створення нових інструментів, тому я думаю, що для банків тут як для таких гравців, у тому числі і на валютному ринку, буде можливість отримувати нові доходи від нових інструментів, які планується вивести на ринок капіталів України.

По Державній іпотечній установі почув, але, враховуючи зараз ситуацію в ній, наскільки я знаю, не планується внесення додаткових витрат в державний бюджет для підтримання цієї структури, наскільки я знаю, але… Коли ДІУ працювала, то в попередні роки для банків це був дуже гарний інструмент – невелика ставка кредитування, великий термін, по-моєму, 15% річних на 10 років. На жаль, ситуація, яка зараз є в банківському секторі, в першу чергу вдарила по таким інституціям, як ДІУ, і, на жаль, вона зараз є неробочою.

**Руслан Черный:**

- Добре. Дуже дякую. Большое спасибо, Руслан. Действительно, очень интересно. Да, еще два слова.

**Руслан Демчак:**

- Питання взагалі було про валютні кредити, і я говорив-говорив, а на питання не відповів. Ви знаєте про закон №1551-1, що наробив галасу, і розуміючи його глибину і негативний вплив на банківський сектор, я голосував проти цього закону. Зараз тільки цей закон пройшов три читання, не два, а три, і він не підписаний головою Верховної Ради, не підписаний Президентом поки що, і в екстреному порядку зараз, враховуючи соціальну потребу, соціальний запит, розробляються альтернативні закони. Наскільки я знаю, із Незалежною асоціацією банків України, з НБУ за участю деяких депутатів. Я не приймав участі у розробці альтернативного закону, але хочу сказати, що є деякі його базові показники. Швидше за все, старий закон буде заветований, але просто на заміну дають новий закон, по якому передбачається реструктуризація по поточному курсу. Закон так і називається – про реструктуризацію валютних кредитів для фізичних осіб, отриманих на житло, в дужках іпотечні кредити. Тобто, у кого це єдине житло – планується списувати просто від суми реструктуризованої, гривневої, 25%, у кого це соціальне житло і підпадає під показник квартири до 60 метрів, будинок до 120 квадратних метрів – мінус 50%, для учасників АТО і інвалідів АТО третьої і другої групи – до 80%, для інвалідів АТО першої групи і тих, хто втратив в АТО члена сім’ї – списання до 100%. В нас були ще крім №1558 альтернативні закони стосовно учасників АТО, тому тут це все об’єднано. В чому я тут бачу «плюс»: по-перше, немає розмитості по курсам, і ми уже ще раніше проголосували, що банки можуть таке списання кредитів робити за рахунок резервів, тобто банки зекономлять податок на прибуток. І значно менша частина затрат падає на банки. В більшості це будуть кредити, які попадають під прощення 25%, а за рахунок економії податку на прибуток воно майже буде збалансовано для банків. Я навіть не готовий зараз сказати, чи поданий цей законопроект, чи він зареєстрований як законопроект. Ще будуть, мабуть, дискусії, чи він буде в такому форматі ухвалений, але НБУ начебто вважає його дієвим і можливим, так, більш прийнятним, ніж той, що був.

**Руслан Черный:**

- Дуже дякую. Ну, очень жаль, Руслан, вы сказали о том, что похоже, законопроект о создании единого реестра на базе Нацбанка будет принят, но, наверное, это была рекомендация МВФ, а не требование МВФ. Я не думаю, что специалисты МВФ хорошо разбираются в нынешней системе, и то, что происходит на рынке бюро кредитных историй, их стоимость невысока и банки не несут больших трат на том, чтобы передавать и получать оттуда информацию. Да, они передают ее слабо, наверное, плохо, наверное, самое эффективное бюро, которое работает, и с которым больше сотрудничают банки, это бюро, которое существует с ПриватБанком, потому что у него самый большой пул заемщиков, и мы видим, что когда он выплачивал вклады Дельта Банка, то у ПриватБанка на 80% совпадала база с клиентами Дельта Банка. Сейчас убийство существующего рыночного принципа бюро кредитных историй и перевод на государственные рельсы, мне кажется, будет поводом для коррупции. Необходимо эту проблему решать, но передавать все полностью под контроль госструктуры, не уверен. У нас лимиты времени, я хотел бы уже просить каждого высказаться, но не более двух минут, и мы будем завершать. Прошу Вас, Сергей.

**Сергей Мамедов:**

- Я хотел бы сказать еще раз о тех необходимых изменениях, которые должны быть для того, чтобы рынок активизировался, не только розничный, но в принципе рынок. Самое главное в рыночной экономике – это свободный рынок, рынок сам должен определять, какой инструмент будет банком востребован. Если не подходит банку Бюро кредитных историй, значит мы будем с другим. Может надо подойти с другой стороны: если НБУ нужен реестр и нужен анализ, то должно быть нормативно прописано, прописан порядок взаимодействия с бюро кредитных историй, чтобы они получали информацию и дальше уже получали из нее разного рода аналитику, контроль и прочее, и прочее.

Касательно банковского бизнеса. Я уверен, что необходимо будет снимать ограничения по валютным депозитам. Без снятия ограничений никакого роста не может быть априори, люди не будут нести деньги, если у них нет возможности получить их обратно. Должна быть либерализация валютного законодательства, мы говорили об инвестициях: пока человек свободно не будет размещать свои деньги, забирая их обратно, никто сюда заводить ничего не будет. Сейчас получается такая ситуация, что если ты уже завел, то ты должен какое-то время здесь поработать, нет никакой мобильности.

Защита прав кредиторов и проблема валютных кредитов – сдерживающие факторы. То изменение в законодательстве, о котором вы говорили, о досудебном разбирательстве, было еще очень много других моментов, и уменьшение стоимости торговых организаций, они, конечно, уменьшат давление на банковскую систему с точки зрения затрат. Ну и главное: я согласен с коллегами, что экономика должна расти. Будет расти экономика – банковская система будет двигаться вперед темпами, намного опережающими. Но для этого экономические процессы должны более эффективно включаться и должно происходить то, что будет побуждать к росту ВВП. Спасибо.

**Руслан Черный:**

- Желающие? Игорь? Артур?

**- Игорь Дорошенко:**

- Два слова. На самом деле идея передачи функций регулирования финансовыми и страховыми компаниям в НБУ неоднозначно воспринимается на рынке и это, на самом деле, в Европе не практикуется. Есть примеры, как это делается в России и Казахстане, но это не самые лучшие примеры для наследования. Эти функции действительно нужно улучшать, реструктуризировать, но возможно, это должно быть отдельное агентство. Функции надзора не всегда даже выполняются центральными банками, а в отдельных странах даже выполняются Фондами гарантирования вкладов. Это то, что касается этого вопроса. К рознице мы, на самом деле, относим малый и средний бизнес, а эта тема как-то у всех пропала и сейчас не обсуждается. На самом деле, кроме традиционных розничных продуктов, которые ориентированы на физлиц (карты, кэш-кредиты, целевые кредиты), нужно все-таки думать о кредитовании малого и среднего бизнеса, и такие инструменты, даже с точки зрения НБУ, Кабмина, можно использовать для стимулирования такого кредитования. Наверное, нужно делать, опять же, агентство, которое будет компенсировать часть процентной ставки. Мы запустили программу микрокредитования для частных предпринимателей, и видим, что в среднем один микрокредит генерирует одно рабочее место у предпринимателя. Не всегда, естественно, предприниматель в нашей налоговой системе это рабочее место оформлял официально, но в среднем один микрокредит – это плюс одно рабочее место. Нужно к этому вопросу плотнее походить на уровне банков, регулятора и других госструктур. Спасибо.

**Руслан Черный:**

- Тема малого и среднего бизнеса будет темой следующего нашего круглого стола, мы будем на этом останавливаться более подробно. Прошу Вас.

**Артур Атанов:**

- Я бы еще раз повторил, что банковский бизнес неразрывно связан со всей экономикой. Позитивные сигналы в экономике уже появились, многие говорят, что мы достигли «дна», дальше будет рост. Я со своей стороны достаточно позитивно оцениваю то, что сделано НБУ и Верховной Радой за последний год. Мы, конечно, скептичны часто, это наша национальная черта, часто говорим, что скорость изменений не такая быстрая, но то, что делает Верховная Рада и НБУ за последний год, заслуживает всякой поддержки и благодарности за те изменения, которые уже сделаны. Я – скорее сторонник не помощи, а того, чтобы не мешали. Если меньше регулирования будет со стороны Нацбанка с точки зрения процесса в розничном бизнесе, то это рынку будет помогать. Мы со своей стороны скорее не просим помощи, а просим того, чтобы не было большего регулирования розничного бизнеса. И все будет хорошо! Экономика показывает позитивную динамику, оценка потребительских ожиданий начинает расти, а это первые признаки восстановления, в том числе, банковского сектора. Пока мы скептичны, во многом из-за новостного фона, но мы уже на линии перегиба, буквально завтра-послезавтра все уже нормализуется, и мы увидим позитивную динамику в I квартале 2016-го года, настроение будет существенно лучше. Спасибо.

**Руслан Кизяк:**

- Хочу сказать всем спасибо, я успел заразиться оптимизмом, увидеть перспективы развития в законодательном поле, и в целом, думаю, получилась полезная конференция, благодарю всех, кто принял участие.

**Руслан Черный:**

- Спасибо большое, я прошу прощения у журналистов, немножко не состыковали правильно время, превысили лимит, сегодня не будет ответов на вопросы, вы в частном сможете поговорить с нашими спикерами. Я не буду пессимизмом или субъективизмом включать аудиторию, прошу заразиться оптимизмом Артура на более плодотворное и ценное развитие банковской системы с помощью, в том числе, розничного бизнеса. Всем спасибо большое, до свидания.