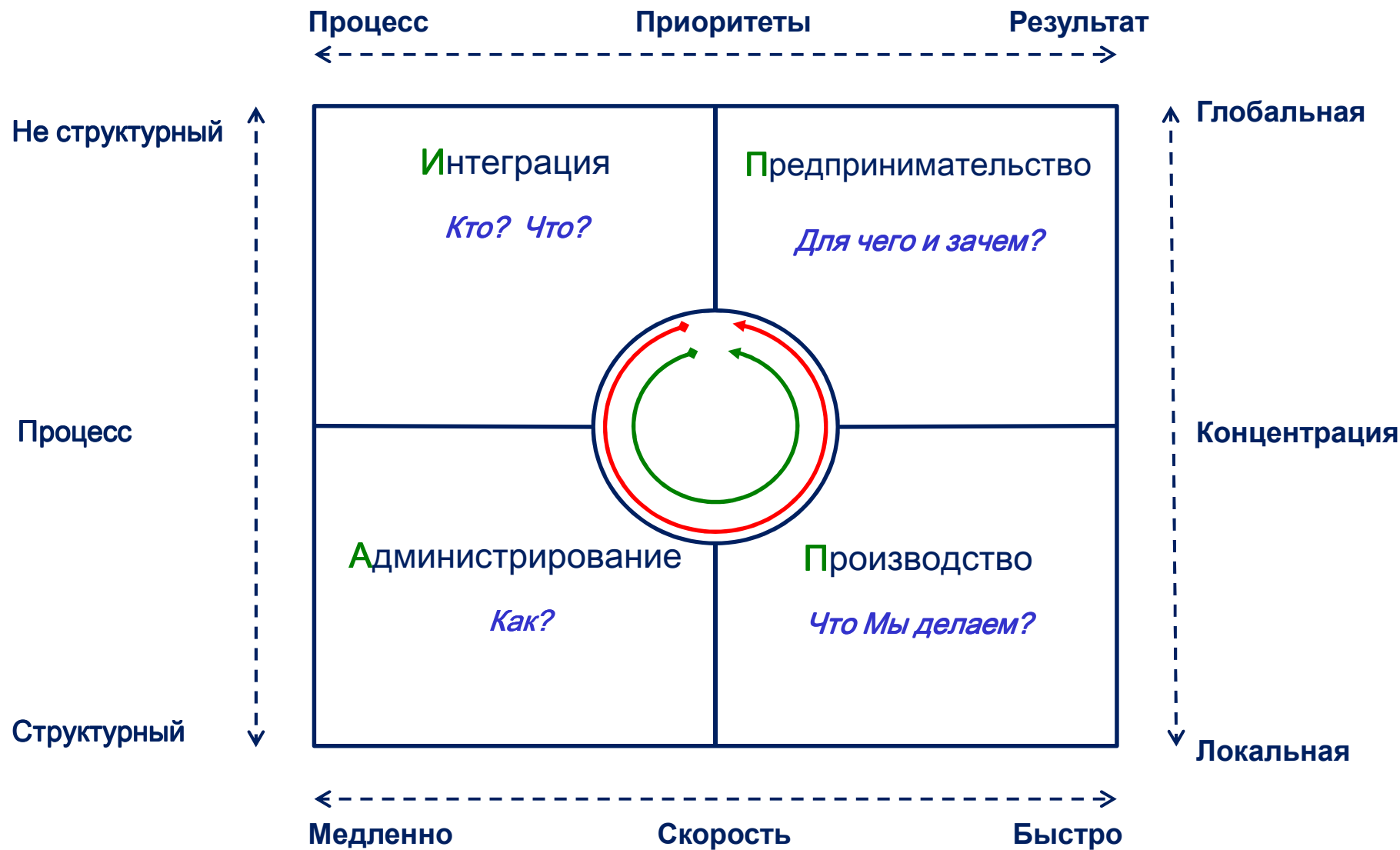




Развитие направления реструктуризации просроченных кредитов
физических лиц как инструмент восстановления качества
активов розничного банка

“Интеллектуальная реструктуризация”





- Процессы реализованные в ФК УРАЛСИБ / СКК Содействие
- Предложение для внешнего рынка

Интеграция «Объединение в целое»: Кто? Что?

- **Кто** – Департамент качества активов Розничного Банка Бизнес Единицы Коллекторский бизнес Банка(исполнитель);
- **Что** – информация об интересах Банка (заказчика) и физического лица – Клиента Банка, имеющего перед Банком просроченную задолженность и предоставление данных пользователям (Банк и клиент Банка) в унифицированном виде.

Роль интеграции данных возрастает, когда увеличивается объём и необходимость совместного использования данных.

Асимметрия информации. Основной причиной существования посредников всех типов в экономике ученые считают информационную асимметрию, то есть то обстоятельство, что мы живем в мире несовершенной информации. Если бы удалось создать такую хозяйственную систему, при которой операционные расходы равнялись бы нулю, а информация была бы полной и симметрично доступной всем участникам рынка, а сеть рынков полностью покрывала бы любые возможные потребности, то в ней, вероятно, посредники были бы не нужны. Конечно, это неосуществимое предположение. Асимметрия информации в современных условиях порождает особый вид посредничества – информационное посредничество и особые виды рынков (например, информационный рынок) [http://www.mirkin.ru/_docs/finint_gdr.pdf, сmp 10].

История внедрения института реструктуризации активов РББ в УРАЛСИБ

2008-2010

Банк впервые стандартизировал процедуру реструктуризации в пиковый период финансового кризиса в конце 2008 г.

В период 2009 - 2010 были опробованы разработанные варианты реструктуризации, функционал реструктуризации находился на уровне филиальной сети

2010

В 2010 г. Банком впервые были запущены промо- акции, направленные на массовую реструктуризацию кредитной задолженности физических лиц («Амнистия долгов», «Стабилизационная программа»)

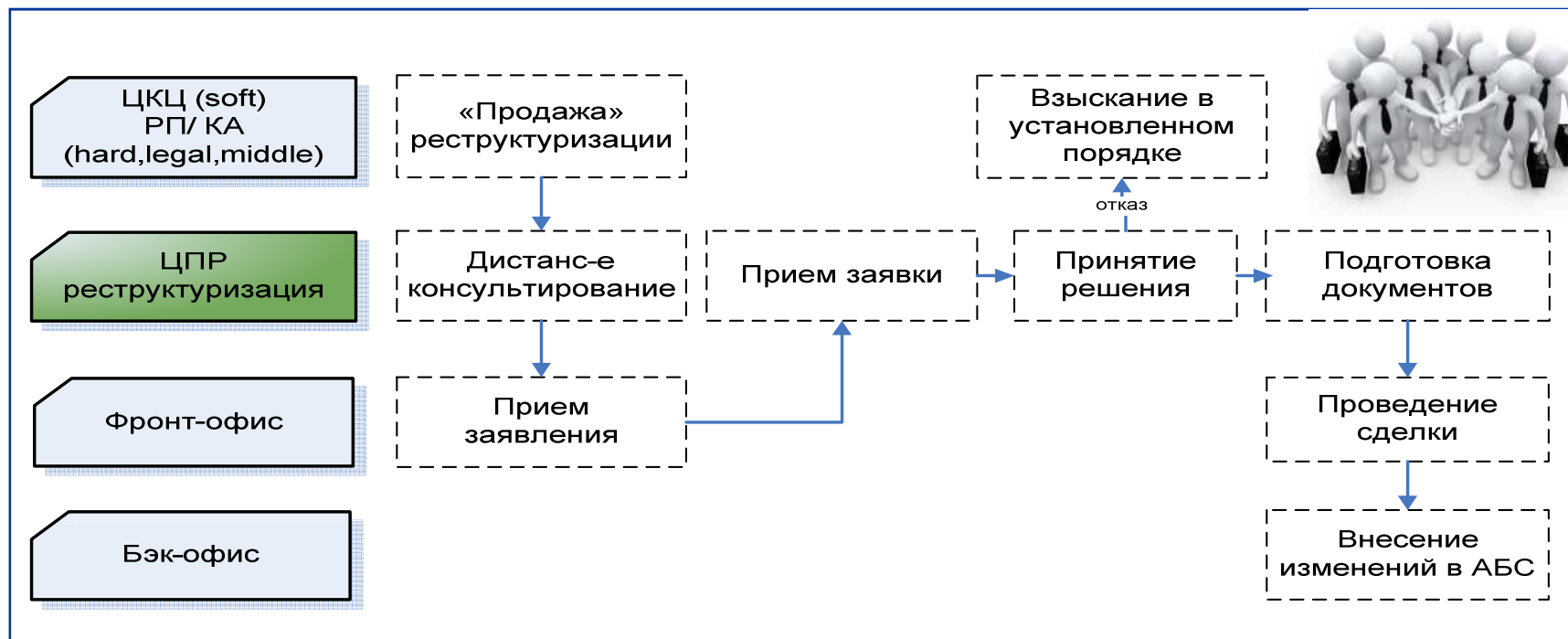
2011

С выделением обособленного вида бизнеса «Коллекторский бизнес», нацеленного на улучшение качества активов розничного бизнеса Банка, процесс реструктуризации в мае 2011 г. был полностью изменен.

Сегодня «реструктуризация» в Банке УРАЛСИБ это

- 12 вариантов реструктуризации кредитной задолженности с минимальными требованиями к предоставляемому пакету документов
- Стандартизированная процедура приема/рассмотрения/принятия решения по заявлению на реструктуризацию с полностью централизованным функционалом
- Одна из приоритетных стратегий в процессе восстановления качества КП*
- Проведение периодических акций, направленных на массовое привлечение/ вовлеченность клиентов- должников к погашению в рамках реструктуризации

*КП - кредитный портфель



- Поток заявок на реструктуризацию обеспечивают подразделения, задействованные в непосредственной работе взыскания (Контакт-центр, Выездные группы взыскания, КА)
- Основной объем функционала в бизнес процессе возложен на выделенное/ централизованное подразделение реструктуризации, которое принимает звонки от клиентов на единый федеральный номер, обрабатывает заявки, проводит скоринг и андеррайтинг должников и самостоятельно определяет вариант реструктуризации
- Точки присутствия Банка (бэк-офис, фронт-офис) выполняют сервисный функционал

*ЦКЦ - Централизованный Контакт-центр

*РП - Региональное представительство

*КА - Коллекторское агентство

*ЦПР - Централизованное подразделение реструктуризации

*АБС - Автоматизированная банковская система

Путем применения решетки “Упразднить. Снизить. Повысить. Создать” мы одновременно модернизировали процедуру реструктуризации и добились снижения издержек, нарушая компромисс “ценность – издержки”.

<u>Упразднить</u>	<u>Снизить</u>
Цепочку согласований по вариантам реструктуризации под каждого клиента. Пакет документов для рассмотрения возможности реструктуризации (только заявление клиента)	Вариативность за счет стандартизации вариантов реструктуризации. Выбор вариантов реструктуризации
<u>Повысить</u>	<u>Создать</u>
Управляемость, прозрачность и адаптивность процесса	Централизованную ТМ* и ФМ* по организации процессов реструктуризации просроченной задолженности физических лиц, попавших в тяжелую жизненную ситуацию

Для целей оптимизации процедуры формирования резервов был использован аналогичный принцип - переход от индивидуальной оценки качества выданных ссуд отдельно по каждому кредиту (на основании профессионального суждения) к портфельной оценки однородных групп кредитов (на основании статистики) – портфели однородных ссуд.

**ТМ - техническая модель*

**ФМ - Функциональная модель*

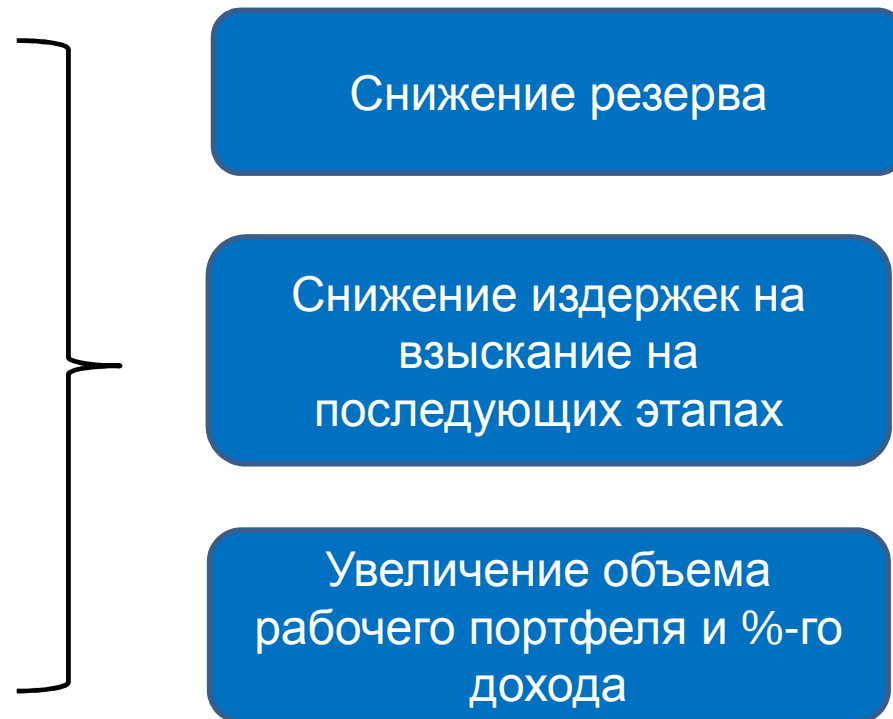
Внедрение и использование централизованной ТМ и ФМ по организации процессов реструктуризации просроченной задолженности физических лиц, попавших в тяжелую жизненную ситуацию, позволило:

Повысить:

- Скорость и количество продаж
- Качество продаж

Снизить:

- Себестоимость продукта
- Уровень дефолтности



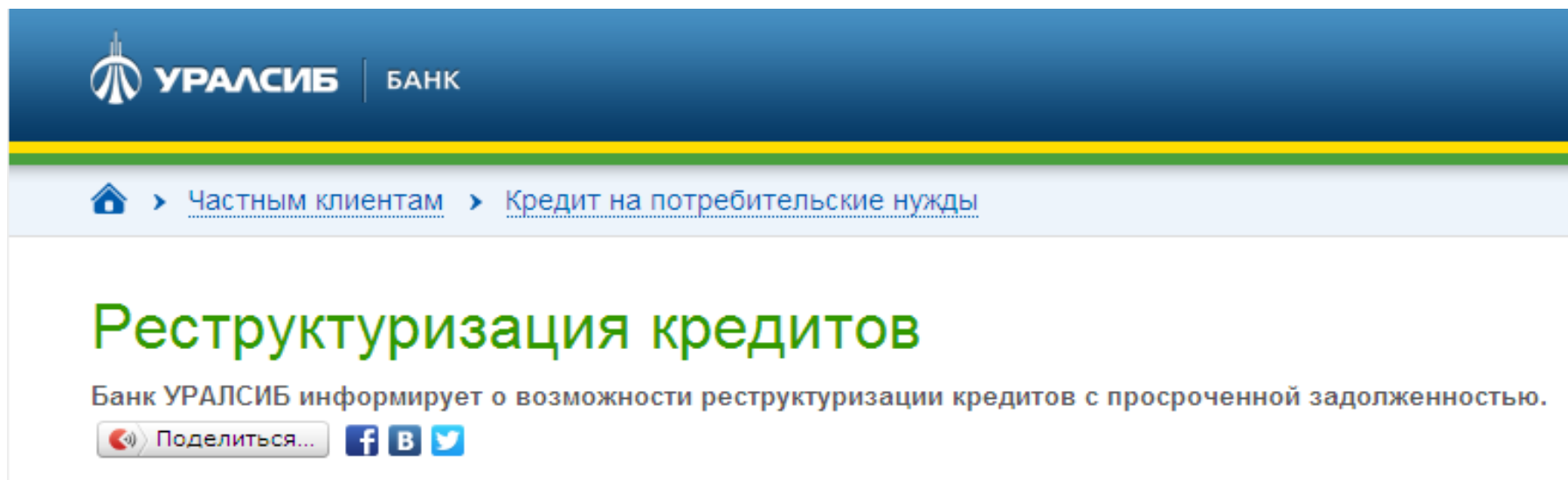
До и после внедрения централизованной модели реструктуризации просроченной кредитной задолженности физических лиц

	Статистические данные	Обращение за реструктуризацией	Принятие решения	Результат
❖ До внедрения централизованной модели	- в месяц поступает около 100 заявлений на реструктуризацию от клиентов - срок рассмотрения заявления на реструктуризацию – не более 30-и дней - уровень дефолтности - около 80%	- Консультация должника осуществлялась только при личной явке в ТП* - Заявление можно оформить только в ТП - От должника требовался большой пакет документов (6- 10 документов);	- Решение о реструктуризации принималось на Кредитном комитете на основании решения рабочей группы; - Реструктуризация возможна только при сроках просроченной задолженности менее 6 месяцев;	80 ПШЕ*; 20% новых просроченных кредитов уходят в сегмент 60+; - Уровень потерь по кредитам 60 + составляет 32%;
❖ После внедрения централизованной модели	- в месяц поступает около 900 заявлений на реструктуризацию от клиентов (в период проведения Акции - около 1 200 заявлений) - срок рассмотрения заявления на реструктуризацию – не более 3-х рабочих дней - уровень дефолтности - не более 30%	- Консультация должника осуществляется по федеральному номеру - Заявление м/б подано не только в ТП, но и при выездах к должникам, через интернет - От должника требуется только заявление и паспорт	- Решение о реструктуризации принимается единолично руководителем централизованного подразделения; - Реструктуризация возможна при любых сроках ПЗ*; - Разработаны варианты реструктуризации для ПА со сроками ПЗ более 6 месяцев	14 ПШЕ*; 10% новых просроченных кредитов уходят в сегмент 60+; - Уровень потерь по кредитам 60 + не превышает 28%;

*ТП - Точка продаж

*ПЗ - Просроченная задолженность

*ПШЕ - Производственная штатная единица

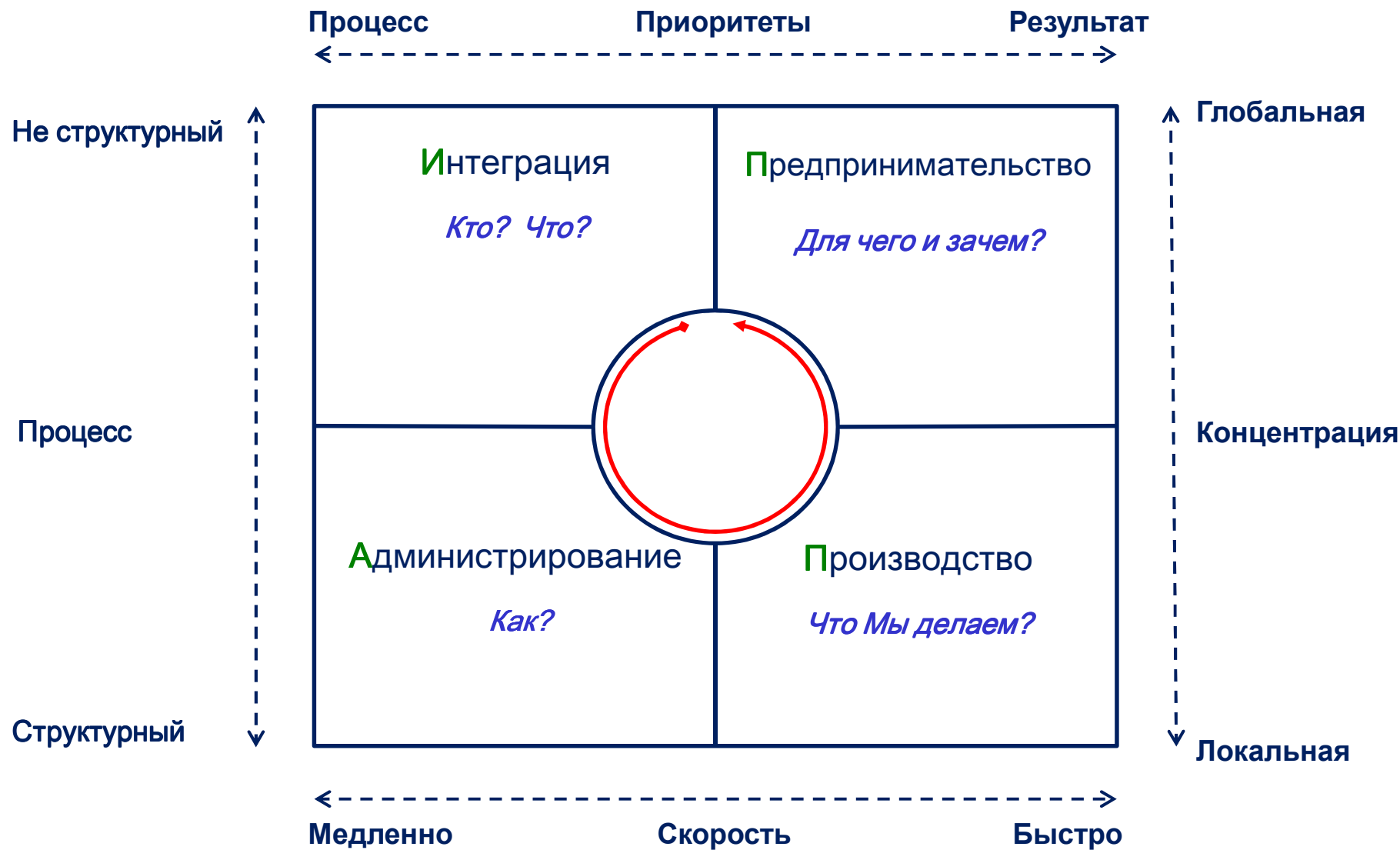


Информацию о реструктуризации кредитов физических лиц Клиент Банка может найти на официальном web-ресурсе ОАО «УРАЛСИБ» www.bankuralsib.ru

Выделенная страница на web-ресурсе ОАО «УРАЛСИБ» позволяет Клиентам - Должникам, заинтересованным в реструктуризации:

- ✓ Получить вводную информацию о реструктуризации кредитов
- ✓ Заказать консультацию о реструктуризации от ответственного специалиста Банка
- ✓ Ознакомиться с процедурой подачи заявления на реструктуризацию, в т.ч. получить список адресов ТП, в которых можно оформить заявление на реструктуризацию, либо оформить заявление на реструктуризацию на сайте Банка
- ✓ Оставить отзыв о качестве обслуживания при проведении реструктуризации

8 800 700 00 79 - (выбрать пункт голосового меню «2» в тоновом режиме) в рабочие дни с 7:00 по 16:00 (время московское). Звонок по России бесплатный.



Интеграция «Объединение в целое»: Кто? Что?

- **Кто** – Рабочая группа при Ассоциации Российских Банков (АРБ) по разработке Стандартов деятельности кредитных учреждений при реструктуризации срочной и просроченной задолженности физических лиц;
- **Что** – информация об интересах Банка (заказчика) и физического лица – Клиента Банка, имеющего перед Банком просроченную задолженность и предоставление данных пользователям (Банк и клиент Банка) в унифицированном виде.

Роль интеграции данных возрастает, когда увеличивается объём и необходимость совместного использования данных, в том числе, увеличивается необходимость взаимного обмена собранной информацией.

Асимметрия информации. Основной причиной существования посредников всех типов в экономике ученые считают информационную асимметрию, то есть то обстоятельство, что мы живем в мире несовершенной информации. Если бы удалось создать такую хозяйственную систему, при которой операционные расходы равнялись бы нулю, а информация была бы полной и симметрично доступной всем участникам рынка, а сеть рынков полностью покрывала бы любые возможные потребности, то в ней, вероятно, посредники были бы не нужны. Конечно, это неосуществимое предположение. Асимметрия информации в современных условиях порождает особый вид посредничества – информационное посредничество и особые виды рынков (например, информационный рынок) [http://www.mirkin.ru/_docs/finint_gdr.pdf, cmp 10].

Состав Участников РГ при АРБ:

1. Галимов Ильшат Анварович. Руководитель департамента качества активов Розничного банковского бизнеса. ОАО Уралсиб.

Руководитель РГ

2. Саблин Максим Тимурович. Заместитель директора департамента по работе с проблемными активами.

Кандидат социологических наук. ОАО АКБ СвязьБанк.

Заместитель Руководителя РГ

3. Миронычев Алексей Андреевич. Директор центра розничных рисков. ГПБ (ОАО);

Член РГ.

4. ШпETER Сергей Эдуардович. Старший вице-президент.

Национальная служба взыскания.

Член РГ.

5. Давыдкин Сергей Александрович. Директор департамента организации и администрирования систем сервиса. ОАО АИЖК.

Член РГ.

6. Резникова Екатерина Георгиевна. Директор департамента розничных рисков. Член Правления. Банк "Открытие".

Член РГ.

7. Ахунова Лилия Шаикровна. Зам Председателя Третейского суда при АНО "Независимая арбитражная палата".

Член РГ.

8. Закирзянов Рустем Ильдусович. Директор управления по работе с проблемной задолженностью физических лиц

Московского банка

Сбербанка России.

Член РГ.

9. Мухачева Анастасия Владимировна. Начальник управления по розничным рискам "Мой Банк ООО".

Член РГ.

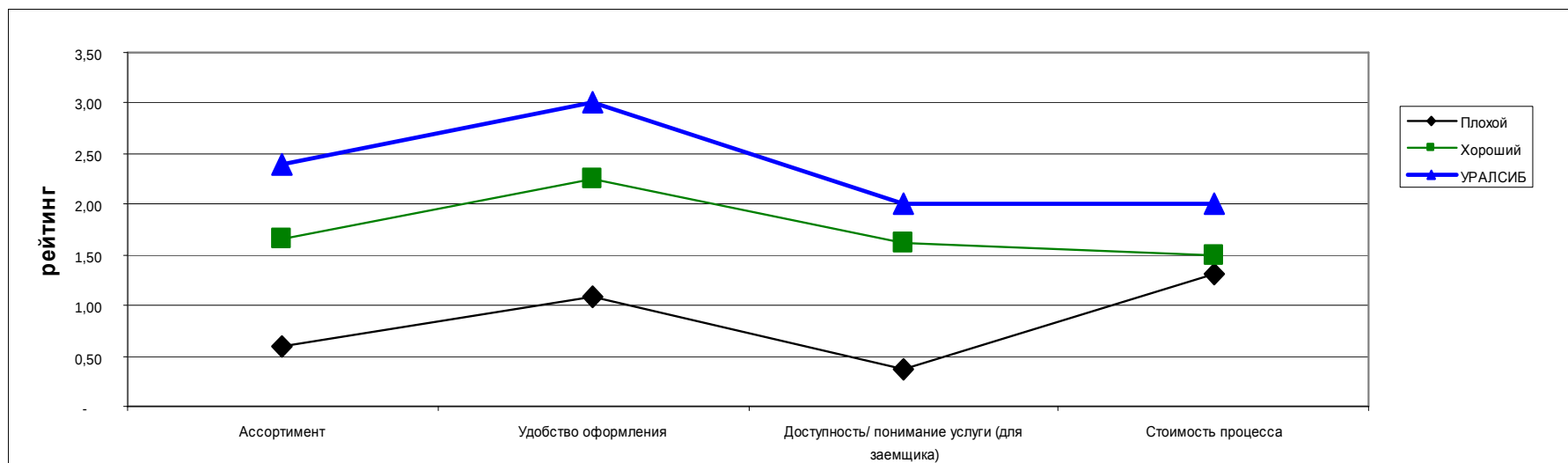
10. Волков Алексей Валентинович. Заместитель Генерального директора по развитию бизнеса. ОАО "НБКИ"

Член РГ.

В начале 2 кв. 2013 г. ОАО «УРАЛСИБ» проведено пробное исследование зрелости процесса реструктуризации кредитной задолженности по ФЛ в 20 крупнейших Банков России*.

Исследование проводилось посредством анализа полноты данных (о процедуре и инструментах реструктуризации) на официальных web-ресурсах Банков и прямого обзвона федеральных контактных центров Банков.

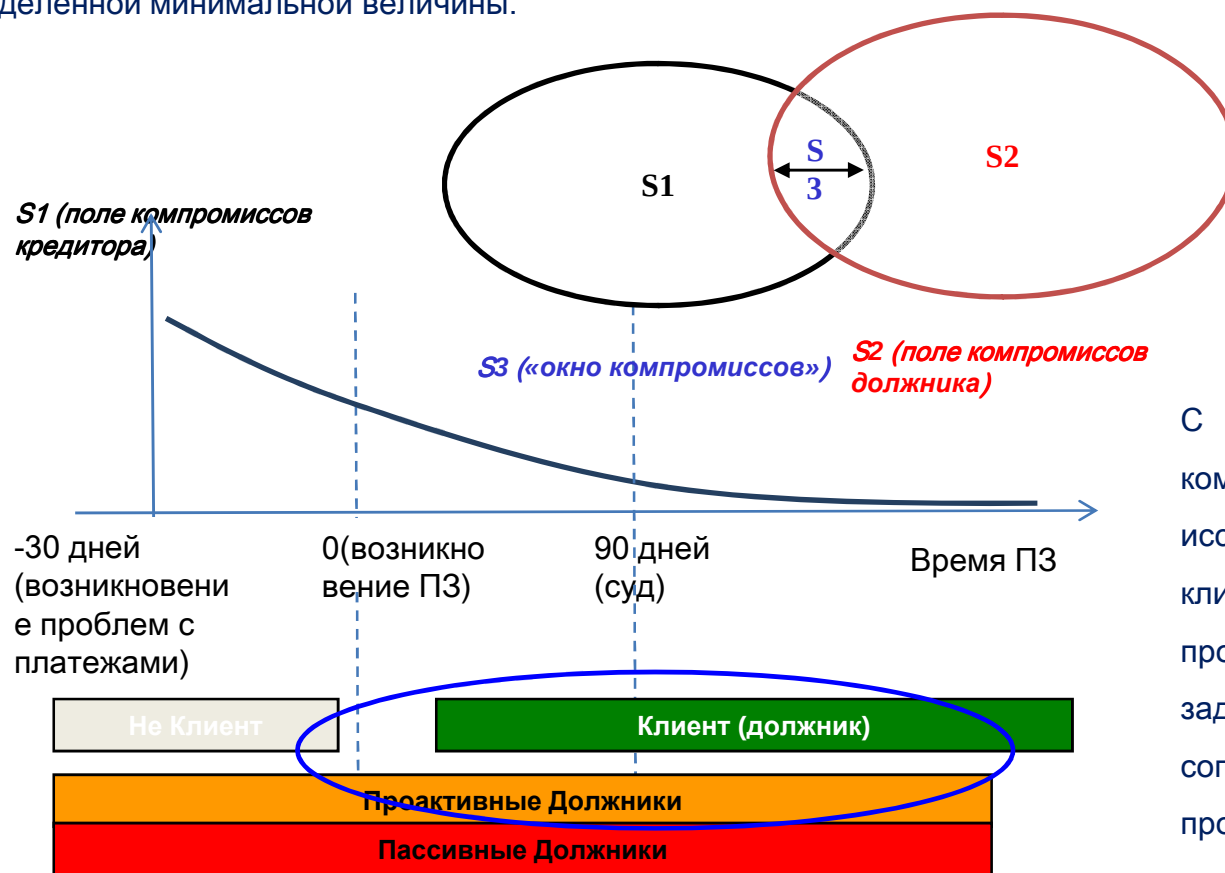
По итогам анализа составлена шкала рейтинга зрелости процесса реструктуризации в разрезе групп Банков:



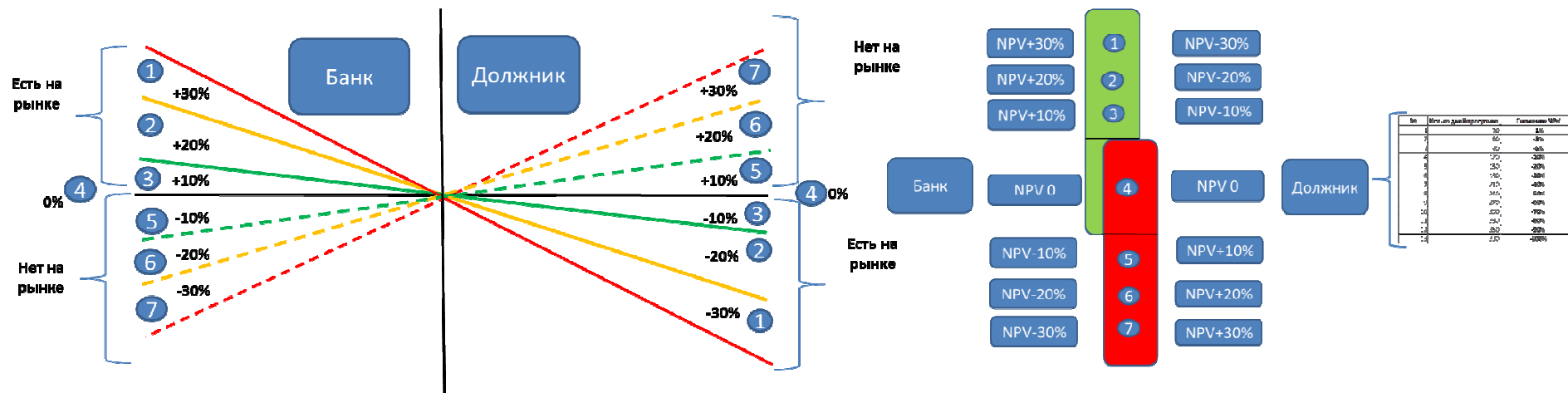
* - Данное исследование было продолжено на площадке АРБ, которым на сайте <http://arb.ru/b2b/survey/8/> был размещен опросник для Банков результаты которого приведены в Приложении №2.

Поле приемлемых решений для Банка и Должника является «окно компромиссов». Компромисс возможен, когда окна компромиссов кредитора (S1) и должника (S2) пересекаются, компромиссное решение лежит в области пересечений (S3). Для реструктуризации окно компромиссных решений характеризуется приемлемыми параметрами реструктуризации (ставка процента, срок).

С возникновением проблемной задолженности и увеличением сроков задолженности окно компромиссов сужается до определенной минимальной величины.



С целью расширения окна компромиссов необходимо провести исследование заинтересованности клиентов Банка, имеющих просроченную кредитную задолженность, в заключении с Банком соглашения по реструктуризации просроченной задолженности.



На рынке представлены варианты 1, 2, 3, 4, которые обеспечивают уровень NPV как минимум не ниже изначально заложенного при выдаче кредита. Т.е. Банк, оценивая варианты реструктуризации, не учитывает текущее качество кредита, которое отличается от первоначального (Например, есть прямая зависимость между количеством дней просрочки и вероятностью возврата: чем длительнее просрочка, тем вероятность возврата ниже. Более того, при некоторых вариантах реструктуризации (например, выдача нового кредита для гашения долга по текущему), плановая норма прибыли Банка получается даже больше изначально заложенной).

Варианты 5, 6, 7, которые являются для Банка NPV негативными в сравнении с изначально заложенной нормой прибыли, как правило, на рынке не представлены, так как позиция Банка заключается во взыскании всей суммы долга, заложенной в договоре. Такая позиция в большинстве случаев приводит к судебным разбирательствам, в результате которых Банк не получает полную сумму долга, на которую изначально рассчитывал, и досье закрывается после получения от Пристава листа о невозможности взыскания. (При этом, Банк потерял время и дополнительные ресурсы на судебное и исполнительное производство, а общество потеряло платежеспособного налогоплательщика и потребителя. Вместе с тем, вопрос можно было решить не прибегая к принудительным мерам взыскания, используя варианты 5-7, которые, хотя и являются NPV негативными для Банка, в сравнении с прогнозом потерь по конкретному клиенту (статистика Банка) минимизируют потери Банка).

Действующее Законодательство Российской Федерации, поручения Президента по новым проектам Федеральных законов и подзаконных актов, а также позиция федеральных контрольных и регуляторных органов, свидетельствуют о том, что наше государство планомерно движется в сторону поощрения различных форм досудебного урегулирования споров, одним из инструментов которого является реструктуризация существующей задолженности физического лица, которые, как нам кажется, уже нельзя не учитывать в качестве некоего призыва к участникам процесса взыскания просроченной задолженности физических лиц и о том, что было бы полезным задуматься о реструктуризации задолженности физических лиц, попавших в тяжелую жизненную ситуацию ...

- Согласно статье 21 Федерального закона от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», споры между кредитной организацией и ее клиентами (физическими и юридическими лицами) разрешаются в порядке, предусмотренном федеральными законами. Соответственно, процедура досудебного разрешения споров между банками и их клиентами должна получить законодательное закрепление.

- В соответствии с действующими Федеральными законами, гражданин-должник может обратиться с жалобой на неудовлетворительную работу финансовой организации в органы государственной власти. Но федеральные органы исполнительной власти не имеют достаточных полномочий для вмешательства в коммерческую деятельность субъектов финансового рынка, которая в большей своей части регулируется гражданско-правовым законодательством.



- С 1 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Основная задача медиатора – найти решение, удовлетворяющее всех участников конфликта, выявив в ходе дискуссии истинные интересы и потребности сторон спора. Т.е. медиатор рассматривает спор "равных" сторон и данная процедура не подходит для спора между физ.лицом и банком, в котором физ.лицо изначально находится в более слабом положении, прежде всего экономически. Кроме того, процедура медиации, требует заключения соглашения (договора) и является платной.
- Похожая ситуация с неравенством сторон складывается и при другом существующем способе разрешения споров между банками и заемщиками - в третейском суде. Деятельность таких судов регламентируется ФЗ от 24.07.2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации». Как правило, действующие третейские суды аффилированы с банками-кредиторами. Как следствие, интерес граждан к такому способу урегулирования споров в настоящее время отсутствует.
- Банковское сообщество, также выражая интерес к теме досудебного урегулирования споров, создало институт финансового омбудсмена при АРБ. Количество обращений граждан, рассмотренных омбудсменом, неуклонно растет, в том числе поступают жалобы, связанные с реструктуризацией по кредитным договорам (см. Информационный бюллетень Финансового омбудсмена за март 2013 года №27 <http://arb.ru/upload/files/ombudsmen/InfoBull-27.doc>). К недостаткам этого способа урегулирования споров можно отнести отсутствие законодательно установленных полномочий финансового омбудсмена и порядка его деятельности.

- Как следствие вышеуказанных «сбоев» и «недостатков» в существующих альтернативных способах рассмотрения споров с участием граждан-должников, в настоящее время рассматривается ряд законопроектов по данной теме. Так, в Государственную Думу РФ, по поручению Президента РФ, Правительством РФ был внесен проект ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О несостоятельности (банкротстве)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части регулирования реабилитационных процедур, применяемых в отношении гражданина-должника" № 105976-6. Данным проектом в действующее законодательство впервые вводится понятие реструктуризации долгов гражданина-должника. Реструктуризации посвящена практически вся 10 глава закона.

Так, согласно ст. 202 ФЗ "О несостоятельности..." в редакции законопроекта установлено, что под реструктуризацией долгов понимается процедура, применяемая в деле о банкротстве должника, в целях погашения требований конкурсных кредиторов и уполномоченных органов, включенных в реестр требований кредиторов в соответствии с условиями плана, утверждаемого арбитражным судом. План реструктуризации долгов - документ, разрабатываемый гражданином и содержащий условия погашения требований конкурсных кредиторов и уполномоченных органов в ходе реструктуризации долгов.

Следует отметить, что с даты вступления указанного законопроекта в силу, процедура реструктуризации станет обязательной в случае возбуждения в отношении гражданина-должника процедуры банкротства. Т.е. кредиторы будут вынуждены заниматься реструктуризацией долгов граждан.

- «Концепцией законопроекта, определяющего деятельность органа по урегулированию споров на финансовом рынке, права и обязанности уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг», подготовленной в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 2 августа 2001 года №576 «Об утверждении Основных требований к концепции и разработке проектов федеральных законов», во исполнение подпункта «а» пункта 2 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № Пр-707 в части создания института финансового омбудсмена, предусмотрено, что основной идеей законопроекта является создание эффективного механизма защиты прав потребителей финансовых услуг, способствующего повышению доверия физических лиц к поставщикам финансовых услуг. Основной целью законопроекта является обеспечение законных интересов потребителей финансовых услуг путем создания института досудебного урегулирования споров, вытекающих из жалоб и претензий потребителей финансовых услуг – физических лиц к деятельности финансовых организаций.
- Роспотребнадзор, начальник Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков (<http://www.banksrb.ru/interview/10549/>): « Банк должен не отмахиваться от просьб граждан о реструктуризации или игнорировать их, а идти с заемщиком на контакт...Гражданин, что очень важно, не отказывается от возврата долга, он готов платить и дальше, но просит пересмотреть график погашения долга, уменьшить ежемесячный платеж или увеличить срок погашения. Почему бы в такой ситуации банку не пойти ему навстречу? Этого лично я понять не могу. Тем более, что речь в данном случае идет не только о получении банком коммерческой выгоды, но и об укреплении доверия к нему и ко всему банковскому сектору со стороны клиентов.»

- Поправки в ФЗ «О потребительском кредитовании», предлагаемые Минэкономки, согласно которым неплательщик может потребовать прекратить "непосредственное взаимодействие" с ним коллектора - личные встречи и телефонные переговоры. В распоряжении сборщиков задолженностей останутся лишь такие методы, как общение по почте и отправка SMS. Т.е. резко ограничивается инструментарий хард взыскания. Это свидетельствуют о том, что наше государство планомерно движется в сторону поощрения различных форм досудебного урегулирования споров, одним из инструментов которого является реструктуризация существующей задолженности физического лица.
- Президент Российской Федерации, выступление В.В.Путина на Петербургском международном экономическом форуме – ПМЭФ. «Одновременно необходимо обеспечить надёжную защиту прав потребителей финансовых и страховых услуг, в первую очередь граждан, многие из которых далеко не всегда обладают достаточными знаниями в финансовой сфере. Что хотел бы отметить. Буквально на днях у нас создано общественное движение «Народный фронт – за Россию». Я предлагаю этому движению подумать о том, чтобы именно на его площадке был сформирован механизм защиты прав заёмщиков».
- Роспотребнадзор, начальник Управления защиты прав потребителей Роспотребнадзора Олег Прусаков (<http://www.bankspp.ru/interview/10549/>): « Банк должен не отмахиваться от просьб граждан о реструктуризации или игнорировать их, а идти с заемщиком на контакт...Гражданин, что очень важно, не отказывается от возврата долга, он готов платить и дальше, но просит пересмотреть график погашения долга, уменьшить ежемесячный платеж или увеличить срок погашения. Почему бы в такой ситуации банку не пойти ему навстречу? Этого лично я понять не могу. Тем более, что речь в данном случае идет не только о получении банком коммерческой выгоды, но и об укреплении доверия к нему и ко всему банковскому сектору со стороны клиентов.»
- Газета "Коммерсантъ", №145 (5176), 15.08.2013 "Должников возвращают в график".

Кроме этого появляется все больше публикаций в СМИ, посвященных проблемам качества обслуживания долга и реструктуризации задолженности (Приложения №4-6)

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА ОБ ОТКАЗАХ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ИСКОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ О ВЗЫСКАНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО КРЕДИТАМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



- Все обозначенные заявления и законодательные инициативы направлены на изменение приоритетов работы с должниками в сторону мирного (досудебного) урегулирования задолженности и еще бОльшее снижение необходимости принудительного (хард и легал) взыскания.
- Для адаптации процесса взыскания под новые условия работы мы предлагаем членам банковского сообщества активизировать работу по реструктуризации, которая, на наш взгляд, является единственным инструментом, позволяющим на досудебном этапе урегулировать задолженность и выплачивать кредит с учетом изменения финансового положения должника.
- Однако, необходимо учитывать, что большинство должников имеют кредит в нескольких Банках. Это означает, что мы, предлагая должнику досудебное разрешение ситуации, не можем гарантировать, что другие кредиторы поступят также. В данном случае велика вероятность кросс-дефолтов для минимизации которых необходима единая база в которую попадает информация о текущей стратегии взыскания по должнику (досудебное взыскание, реструктуризация, Суд). Данную базу (как вариант) можно реализовать в рамках БКИ, об этом нами достигнута предварительная договоренность с НБКИ. Кроме того, проведя анализ предложений по реструктуризации в других Банках, мы поняли, что уровень развития данного инструмента крайне низок. Таким образом, если только один Кредитор будет активно использовать данный инструмент, то эффективность реструктуризации для него будет значительно ниже ввиду отсутствия информации от других Кредиторов о стратегиях взыскания, которые они планируют применить к конкретному должнику. То есть “Один в поле не воин”. С целью популяризации данной темы мы обратились в АРБ с материалами по данному вопросу (Предложение №1). В рамках заседания Координационного комитета АРБ в июле текущего года, было принято решение о формировании Рабочей группы на базе АРБ «По разработке проекта "Стандартов деятельности кредитных учреждений при реструктуризации срочной и просроченной задолженности физических лиц". Целью рабочей группы является создание стандартов реструктуризации, которых будут придерживаться его участники - Банки, подписавшие соответствующее соглашение.

В 2010 году Банк УРАЛСИБ направил запрос в ЦБ РФ об уточнении позиции по режиму резервирования данных кредитов и своими предложениями в этой части.

Рассматривалось 3 варианта режима резервирования:

- 1) Резерв рассчитывается исходя из количества дней просрочки по новому графику платежей, то есть после подписания соглашения о реструктуризации кредит переходит в нулевой ПОС (портфель однородных ссуд) с минимальной ставкой резерва;
- 2) Резерв рассчитывается исходя из количества дней просрочки по новому графику платежей только после истечения 6 месяцев (гарантийный срок) с момента реструктуризации. То есть после подписания соглашения о реструктуризации кредит остается в текущем ПОС и переходит в нулевой ПОС (портфель однородных ссуд) с минимальной ставкой резерва в случае если по истечении 6 месяцев с момента подписания нового графика нет просрочки;
- 3) Резерв рассчитывается исходя количества дней просрочки по изначальному графику.

В итоге ЦБ РФ направил разъяснения в Банк УРАЛСИБ о необходимости резервирования по 3-му варианту. Таким образом, реструктурировав кредит, Банк не восстанавливает резерв, а наоборот продолжает его наращивать. Это происходит за счет того, что самым распространённым вариантом реструктуризации является пролонгация кредита для снижения ежемесячного платежа. В таком случае клиент физически не сможет вернуться в первоначальный график и резерв восстановится только после закрытия кредита. Данная ситуация существенно снижает интерес Банка к использованию инструмента реструктуризации.

Для решения этой проблемы в состав РГ при Ассоциации Российских Банков (АРБ) “По разработке Стандартов деятельности кредитных учреждений при реструктуризации срочной и просроченной задолженности физических лиц” планируется привлечь представителей Департаментов ЦБ РФ, курирующих вопросы резервирования кредитов физических лиц.

Для обоснования перед ЦБ РФ (его представителями – участниками РГ при АРБ) необходимости модификации политики резервирования реструктурированных кредитов физических лиц необходимо сформировать экономическое обоснования эффективности внедрения стандартов реструктуризации. Для этого предлагаем провести пилотные проекты на базе Ваших Банков, по итогам которых будут представлены расчеты оценки влияния проведенной реструктуризации на уровень просроченной задолженности, размер резервов и пр. Таким образом, при утверждении стандартов в марте 2014 года помимо самих стандартов будет представлен расчетный экономический эффект от их внедрения. Для проведения пилотных проектов предлагаем следующее решение, основанное на аутсорсинге части функционала:

- 1) Банк, заинтересованный в проведении пилотного проекта вносит изменения в текущий порядок реструктуризации:
 - Формализация вариантов реструктуризации;
 - Смягчение требований к должнику (пакет документов, прочие критерии);
 - Передача полномочий от коллегиального органа к определённому должностному лицу.
- 2) Подготовка реестров должников в стандартной форме (по аналогии с реестрами для передачи в СКА) для передачи Исполнителю. Наиболее оптимальны должники в сегменте 1-180 дней просрочки.
- 3) Заключение Договора с Исполнителем о выполнении следующего функционала:
 - Первичная обработка заявки с использованием скоринговой модели с целью фильтрации входящего потока, то есть исключение (автоматический отказ) заявок, по которым доход заемщика не позволяет обслуживать кредит, даже при смягчении условий договора, и исключение заявок, по которым финансовое положение должника позволяет обслуживать кредит на текущих условиях;
 - Оценка экономической целесообразности и определения границ, в рамках которых возможно изменение условий договора с использованием калькулятора по реструктуризации;
 - Формирование заключения и дополнительного соглашения к Договору об изменении условий договора;
 - Направления пакета документов (заключение и доп. соглашение) в адрес Заказчика.
- 4) Сравнительный анализ показателей по взысканию кредитов по сценарию реструктуризации и стандартном варианте взыскания (Резервы, Восстановление NPL).

Схемы взаимодействия с Исполнителем приведены на следующих слайдах. Исполнителем может выступить любое Коллекторское агентство имеющее современный, профессиональный Контакт-центр.

**При необходимости УРАЛСИБ может предоставить формы своих нормативных документов в части реструктуризации.*

...решетка “**Упразднить. Снизить. Повысить. Создать**” заставляет одновременно развиваться и добиваться снижения издержек, нарушая компромисс “ценность – издержки”..., сразу показывает, когда идет лишь повышение и создание, что ведет к росту издержек.

<u>Упразднить</u>	<u>Снизить</u>
Цепочку согласований по вариантам реструктуризации под каждого клиента. Пакет документов для рассмотрения возможности реструктуризации	Вариативность за счет стандартизации вариантов реструктуризации. Выбор вариантов реструктуризации
<u>Повысить</u>	<u>Создать</u>
Управляемость, прозрачность и адаптивность процесса	Централизованную ТМ и ФМ по организации процессов реструктуризации просроченной задолженности физических лиц, попавших в тяжелую жизненную ситуацию

Для целей оптимизации процедуры формирования резервов был использован аналогичный принцип - переход от индивидуальной оценки качества выданных ссуд отдельно по каждому кредиту (на основании профессионального суждения) к портфельной оценки однородных групп кредитов (на основании статистики) – портфели однородных ссуд.

этапы/ варианты	Soft/ Hard – collection	Legal – collection	Middle – collection
Неустойка Пени	NPV+12 Снижение неустойки	NPV+4% Мировое соглашение	NPV+14% Снижение неустойки
	NPV 0% Приостановление начисления		
График	NPV+14% Индивидуальный график	NPV+4% Мировое соглашение	NPV+3% Мировое соглашение
	NPV-3% Пролонгация/ отсрочка оплаты ОД		NPV+16% Индивидуальный график
	NPV+9% Рефинансирование		
Порядок гашения	NPV-6% Изменение очередности		NPV-3% Изменение очередности

В ОАО«УРАЛСИБ» разработаны и применяются варианты реструктуризации, как NPV положительные для Банка (до + 15 %)/ нейтральные (0%), так и NPV негативные (до -6%).

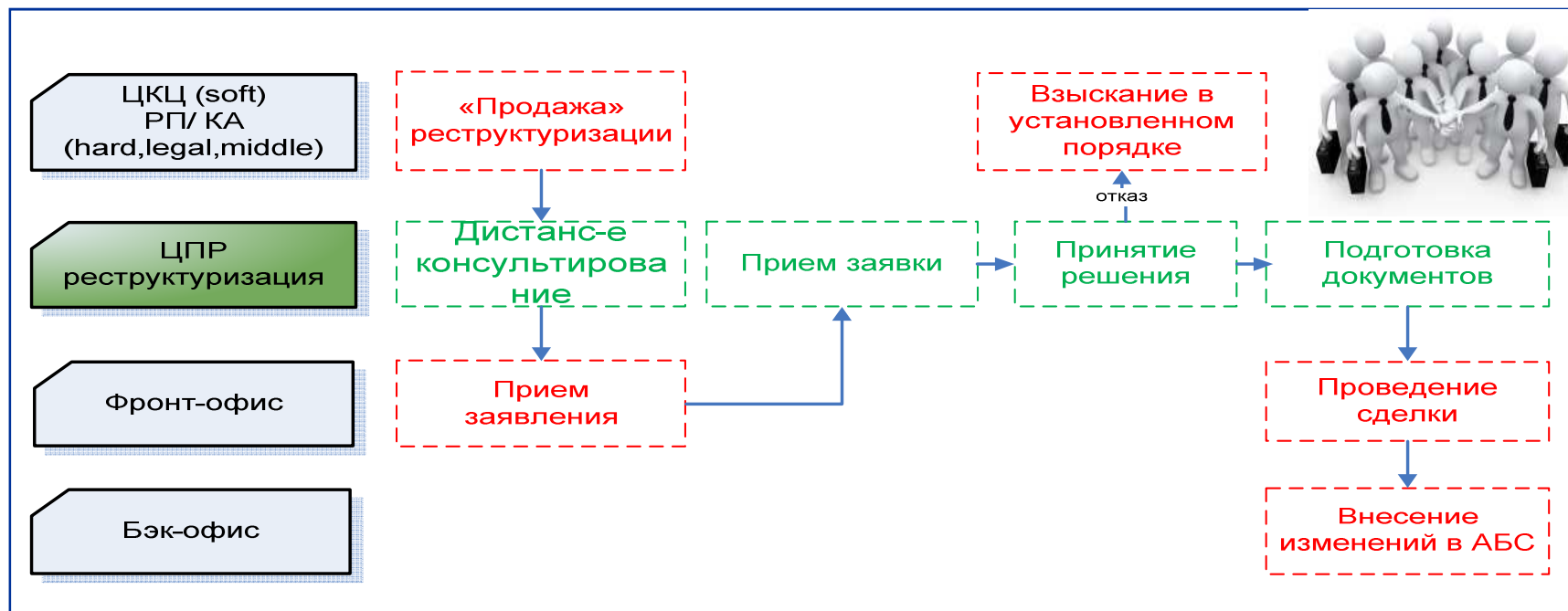
Сценарий стандартного взыскания		
№	Параметр	Значение
1	Продукт кредитования	Автокредиты
2	Сумма выдачи кредита	500 000
3	Срок кредита в месяцах	36
4	Ставка по кредиту	17%
8	Среднее кол-во аннуитетных платежей по кредиту с учетом досрочных гашений	36
12	Кол-во месяцев с момента выдачи кредита	9
14	Срок просрочки в днях	90
15	Размер начисленных штрафов	-
19	Размер фактических поступлений по штрафам	-
Сценарий реструктуризации		
№	Параметр	Значение
1	Текущая ставка по кредиту	17%
2	Новая ставка по кредиту	17%
3	Размер первоначального ежемесячного платежа	18 218
4	Размер измененного ежемесячного платежа	10 813
5	Текущий остаток месяцев до конца срока договора	27
6	Измененный остаток месяцев до конца срока договора	60
9	Сумма плановых поступлений по новому графику	751 585
10	Отклонение от запланированного уровня поступлений	114 271
Выводы		
1	Итого отклонение от изначального плана при стандартном сценарии	- 263 724
2	Итого отклонение от изначального плана при реструктуризации	114 271
Параметры для фондирования		
1	Ставка фондирования текущая	8,25%
2	Ставка фондирования при реструктуризации (например увеличение при пролонгации)	9,00%
3	Срок взыскания в стандартном сценарии в месяцах	24
4	Срок взыскания в сценарии реструктуризации	60
Выводы с учетом фондирования		
1	Итого отклонение от изначального плана при стандартном сценарии	- 334 744
2	Итого отклонение от изначального плана при реструктуризации	7 836
Выводы с учетом фондирования и резервов		
1	Итого отклонение от изначального плана при стандартном сценарии	- 381 490
2	Итого отклонение от изначального плана при реструктуризации	66 050

Разработанный калькулятор позволят оценить экономическую целесообразность и определить границы, в рамках которых возможно изменение условий договора. В данном случае приведен пример оценки целесообразности пролонгации договора по автокредиту на срок с 36 до 60 месяцев при сохранении той же ставки (17%) в сравнении со стандартным сценарием взыскания. В рамках расчета экономического эффекта по стандартному сценарию взыскания (без реструктуризации) используется статистическая информация о вероятности потерь по данному продукту с обозначенным сроком просрочки. Расчет произведен в 3-х вариантах:

- 1) Без учета фондирования и резервирования;
 - 2) С учетом фондирования без резервирования;
 - 3) С учетом фондирования и резервирования.
- Из расчетов видно, что в каждом из 3-х вариантов сценарий реструктуризации выгоднее чем сценарий стандартного взыскания.







- Поток заявок на реструктуризацию обеспечивают подразделения, задействованные в непосредственной работе взыскания (Контакт-центр, Региональные подразделения, КА), данный функционал выполняется сотрудниками Банка
- Основной объем функционала в БП возложен на выделенное/ централизованное подразделение реструктуризации, которое принимает звонки от клиентов на единый федеральный номер, обрабатывает заявки, проводит андеррайтинг должников и самостоятельно определяет вариант реструктуризации – данный функционал передается на аутсорсинг
- Региональные подразделения (бэк-офис, фронт-офис) выполняют сервисный функционал

*ЦКЦ - Централизованный Контакт-центр

*РП - Региональное представительство

*КА - Коллекторское агентство

*ЦПР - Централизованное подразделение реструктуризации

*АБС - Автоматизированная банковская система

Передается на аутсорсинг

Выполняется ресурсами Банком

257
18 03 13
www.bankuralsib.ru15.03.2013 № 5340
На № _____ от _____**Президенту**
Ассоциации российских Банков
г-ну Тосуняну Г.А.**Уважаемый Гарегин Ашотович!**

ОАО «УРАЛСИБ» обращается к Вам с просьбой выступить инициатором ряда мероприятий, направленных на снижение долгового бремени физических лиц (далее - ФЛ) – заемщиков Банков РФ посредством дальнейшей популяризации такого экономического инструмента как реструктуризация просроченной задолженности (далее ПЗ) по кредитным обязательствам ФЛ, практическое использование которого имеет ряд положительных моментов как для ФЛ – должников Банков, так и для самих Банков.

Обратиться с данным предложением ОАО «УРАЛСИБ» побудили следующие обстоятельства:

- ОАО «УРАЛСИБ» как социально-ответственное и клиентоориентированное кредитное учреждение в своей практической деятельности использует ряд вариантов реструктуризации ПЗ ФЛ, публичная информация о которых размещена на официальном web-ресурсе Банка - <https://www.bankuralsib.ru/retail/potrecredit/restr.wbp> (в разрезе кредитных продуктов);

- ОАО «УРАЛСИБ» в числе других кредитных учреждений РФ работает с коллекторскими агентствами, предоставляющим Банкам услуги по возврату ПЗ ФЛ, но из-за некоторого несоответствия стандартов деятельности коллекторских агентств политике Банка («социально-ответственное и клиентоориентированное учреждение»), количество коллекторских агентств с которыми Банк работает на договорной основе за последние 2 года сокращено втрое;
- ОАО «УРАЛСИБ» как и многие кредитные учреждения РФ имеет собственное коллекторское агентство – ООО СКК «Содействие», стандарты деятельности которого отличаются от стандартов применяемых иными коллекторскими службами, что обусловлено общей политикой ОАО «УРАЛСИБ», направленной на раннее взыскание ПЗ ФЛ и максимального недопущения переноса возникших разногласий с клиентами нашего Банка на рассмотрение в судебные органы РФ.

Практическая деятельность ОАО «УРАЛСИБ» по работе с ПЗ ФЛ привела к пониманию, что как сами Банки, работающие на территории Российской Федерации, так и коллекторские агентства, привлеченные ими для возврата ПЗ ФЛ, крайне редко прибегают к использованию инструментов реструктуризации такой задолженности вследствие следующих причин:

- в Банках отсутствуют разработанные и утвержденные стандарты реструктуризации, а также технологические схемы сопутствующих бизнес-процессов, и, как следствие, отсутствуют понятные для клиента – должника Банка процедуры обращений с заявлениями о реструктуризации долга, порядка принятия решений по таким обращениям, срокам их рассмотрения и последствиям решений по ним;
- в договорах, заключаемых Банками с коллекторскими агентствами, не формализована необходимость применения вариантов реструктуризации агентствами;
- противоречием, заложенным в стандартные принципы тарификации услуг коллекторских агентств, в результате которого агентству выгоднее взыскать

полную сумму долга с должника, а не вернуть его в первоначальный график (т.е. вернуть Банку рабочий актив), чтобы получить процент комиссии с бОльшей суммы возвращенных денег.

Указанные обстоятельства подтверждаются и изучением рынка коллекторских услуг, который на сегодняшний день предоставлен практически лишь двумя его основными видами:

- взыскание денежного долга физического лица перед Банком на основании аутсорсингового договора;
- покупка коллекторскими агентствами у Банков долгов физических лиц на основании договоров цессии.

Между тем, основные участники данного взаимоотношения – Банк и его клиенты (ФЛ) смогут получать от развития института реструктуризации следующие положительные моменты:

- для кредитных учреждений (Банков) - дополнительное восстановление дефолтных активов в рабочие (на практике ОАО «УРАЛСИБ» это до 60%);
- для клиентов банков - возможность урегулирования ситуации на раннем сроке ПЗ без применения инструментов принудительного взыскания (судебного и исполнительного производств), что, безусловно, является социально значимым фактором, так как применение института реструктуризации изначально предполагает, что Банками учитываются как объективные обстоятельства возникновения долга, так и текущее психологическое и финансовое состояние клиента.

На основании вышеизложенного, предлагаем Ассоциации Российских Банков инициировать следующие мероприятия:

1. Провести официальный опрос Банков РФ о текущем уровне развития института реструктуризации просроченных кредитов ФЛ с отражением условий и описанием вариантов реструктуризации, которые в настоящий момент применяются Банками. О порядке и условиях доведения названной информации до сведения клиентов Банков и оформления соответствующих

3

полномочий с третьими лицами, которым Банками переданы функции взыскания ПЗ ФЛ и т.п.

2. По результатам проведения опроса сформировать под патронажем АРБ постоянно действующую Рабочую группу (Комиссию) из числа представителей Банков РФ, изъявивших желание принимать участие в его работе, которой можно было бы обозначить следующие задачи:
 - на постоянной основе вести консультации с кредитными учреждениями о применяемых ими вариантах реструктуризации, формировать «банк информации» для инициации предложений в адрес государственных органов и кредитных учреждений РФ на основе постоянного мониторинга западной и отечественной практики;
 - систематизировать варианты реструктуризации, обозначать наиболее эффективные и готовить обзорные информационные доклады о текущем уровне использования данного инструмента, о тенденциях и возможностях развития данного института;
 - сформировать предложения Банкам о введение в действие и в последующем добровольном соблюдении и исполнении, к примеру, «Свода стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц» и определить его в качестве кодифицированного источника «мягкого» права, требования которого будут обязательны для банков, подписавших «Соглашение о соблюдении Свода стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц»*;

*См. Национальный банковский журнал № 2 (105) – февраль 2013 года, стр. 36–42. Исполнительный вице-президент АРБ Ю. Кармош, «От «жесткого права» к «мягкому праву». (<http://www.nbj.ru/pubs/banki-i-biznes/2013/01/31/ot-zhestkogo-prava-k-mjagkomu-pravu/>)

4

- совместно с Банками, изъявившими желание принимать участие в работе постоянно действующей Рабочей группы (Комиссии), на основе проведенной работы по систематизации и анализу информации о текущем уровне реструктуризации в кредитных учреждениях и тенденциях развития данного института, сформировать «Свод стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц».

Указанные мероприятия, по нашему мнению, позволят:

- создать цивилизованную, централизованную информационную площадку для межбанковского обсуждения, анализа и выработки совместных решений по вопросам применения, популяризации и дальнейшего развития института реструктуризации, которая бы соблюдала интересы как Банков, так и интересы их клиентов, попавших в тяжелую жизненную ситуацию;
- в лице постоянно действующей Рабочей группы (Комиссии) АРБ получить действенного помощника в выполнении Уставных задач АРБ по направлению развития и популяризации института реструктуризации;
- на постоянной основе иметь необходимый и достаточный информационный материал для Финансового омбудсмана при АРБ для рассмотрения им заявлений граждан – клиентов Банков о применении вариантов реструктуризации, порядку принятия решений и последствия по ним;
- создать на базе Третьего суда при АРБ новую площадку для рассмотрения заявлений граждан – к Банкам, изъявившим желание на рассмотрение таких заявлений на основании подписанного «Соглашения о соблюдении Свода стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц», которая будет иметь соответствующую третейскую оговорку. Нормами применимого права в Третьем суде при АРБ могли бы стать правила заложенные в «Своде стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц».

В целях ускорения начала реализации указанных мероприятий ОАО «УРАЛСИБ» предлагает организовать начало работы вышеназванной Рабочей группы (Комиссии) под председательством ОАО «УРАЛСИБ» (его представителей), определив в регламентных документах, что должность Председателя Рабочей группы (Комиссии) является сменяемой и его кандидат выбирается из представителей Банков, подписавших «Соглашение о соблюдении Свода стандартов деятельности кредитных учреждений при проведении сделок реструктуризации просроченной задолженности физических лиц» на определенный срок (к примеру – на один год).

Принимая во внимание необходимость дальнейшего развития цивилизованного и социально ориентированного банковского бизнеса Российской Федерации прошу Вас рассмотреть предложения.

С уважением,

**Председатель Правления
ОАО «УРАЛСИБ»**


И.С. Салонен



www.bankuralsib.ru

16.04.2013 № 8199

На № _____ от _____

Куда: Начальнику аналитического департамента
Ассоциации российских банков
Кому: С.А. Григоряну

Уважаемый Сергей Арменакович!

В ответ на Ваш запрос направляем скорректированный список вопросов для проведения исследования "О развитии института реструктуризации просроченных кредитов физических лиц". Данный перечень вопросов составлен с учетом обсуждения на круглом столе темы «Организация работы с просроченной задолженностью по кредитам физических лиц», который состоялся 12.04.2013 в городе Уфа. Мероприятие было организовано Ассоциацией кредитных организаций Республики Башкортостан и банком УРАЛСИБ для презентации новых тенденций и наиболее прогрессивных подходов в работе с гражданами, допустившими просрочку погашения задолженности (детальная информация о данном мероприятии доступна по ссылке - http://akorb.ru/news/informatsiya/2013/04/12/ok_k).

В случае необходимости дополнительных оперативных разъяснений по направленному списку вопросов, просьба обращаться в адрес Олега Коновалова по телефону 8 (916) 061 59 34 и Ильшата Галимова - 8 (916) 531 43 32.

Приложение №1: Перечень вопросов.

Руководитель
Бизнес-единицы Управления качеством активов
ОАО «УРАЛСИБ»

В.Ф. Куртов

Исп.: Коновалов О.А.

Опросы: Исследование зрелости процесса реструктуризации кредитной задолженности по физическим лицам

Проводится: 23.04.2013 - 01.01.2031

<http://arb.ru/b2b/survey/8/>

Данные по респонденту (Банк)

Наименование Банка

ФИО представителя/ респондента

Должность представителя

Контакты: e-mail,

телефон

Инструменты/ процедура реструктуризации кредитной задолженности ФЛ

1. Определите действующую в Банке приоритезацию стратегий взыскания просроченной кредитной задолженности ФЛ (указать в порядке убывания от 1 до 6)

Принудительное взыскание (в судебном порядке)

Взыскание путем добровольной реализации залогового имущества

Добровольное погашение ПЗ

Реструктуризация долга

Передача кредита в работу долговых агентств (на аутсорсинг)

Иные стратегии

опишите

2. Имеются ли в Банке утвержденные программы реструктуризации просроченных кредитов ФЛ?

- ☐ Да
☐ Нет

3. Отметьте применяемые в Банке варианты реструктуризации просроченных кредитов ФЛ, отметьте (подчеркните) из них наиболее распространенные, опишите условия применения

☐ Снижение ежемесячного платежа (продлонгация кредитного договора, отсрочка платежей)
условия применения:

☐ Снижение сумм начисленных пени/штрафных санкций
условия применения:

☐ Снижение процентной ставки, и/или начисленных процентов
условия применения:

☐ Изменение очередности гашения видов задолженности (тело кредита, проценты, пени и пр.)
условия применения:

☐ Рефинансирование, в т.ч. валютных кредитов
условия применения:

☐ Иные варианты
опишите

4. Отметьте этапы процесса сопровождения кредита, в т.ч. просроченного, на которых возможно провести реструктуризацию

- ☐ Непросроченный кредит (Заемщик заранее оповещает от возникших фин.трудностях)
☐ Досудебная стадия взыскания ПЗ
☐ Судебное взыскание ПЗ
☐ Исполнительное производство

5. Выделено ли обособленное подразделение, ответственное за реструктуризацию кредитов ФЛ? На каком уровне?

☐ Да,

на уровне центрального офиса/ регионального офиса/ филиала/ точки продаж

☐ Нет

6. Укажите уровень принятия решений о реструктуризации долга ФЛ?

☐ Коллегиальный орган,

уровня (центрального офиса/ регионального офиса/ филиала/ точки продаж)

☐ Уполномоченное лицо,

уровня (центрального офиса/ регионального офиса/ филиала/ точки продаж)

☐ Иное

опишите, уровня (центрального офиса/ регионального офиса/ филиала/ точки продаж)

7. Укажите нормативные сроки рассмотрения заявки Клиента на реструктуризацию кредитной задолженности?

☐ до 5 дней

☐ до 10 дней

☐ до 30 дней

☐ Иное

опишите

8. Осуществляются ли Банком прямые продажи "продукта" реструктуризации просроченных кредитов, какими подразделениями?

☐ Да,

подразделениями

☐ Нет

9. Укажите реализованные в Банке способы обращения Клиента с заявкой на реструктуризацию

☐ В отделении Банка

☐ По выделенному телефонному контакту Банка

☐ Посредством web-ресурса Банка

☐ Специалисту взыскания по месту очного контакта с Клиентом

☐ Иное

опишите

10. Перечислите базовый пакет документов, необходимый Клиенту для инициации заявки на реструктуризацию, если да, то сколько поступает запросов, касающихся реструктуризации, в среднем за месяц

Ответ (перечислить документы)

11. Выделен ли в Банке обособленный Колл-центр для консультаций Должников по вопросам погашения просроченной задолженности, в т.ч. посредством реструктуризации долга, если да, то сколько поступает запросов, касающихся реструктуризации, в среднем за месяц?

☐ Да,

укажите среднее

☐ Нет

Статистика

12. Укажите наиболее близкое значение текущего уровня проблемной задолженности по кредитному портфелю ФЛ (текущий уровень NPL)

☐ В пределах 5%

☐ В пределах 10%

☐ В пределах 15%

☐ Более 20%

№ п/п	Вопрос/ варианты ответов	Итоги опроса	
		Кол-во респондент ов	Доля
-	Всего приняли участие в опросе	13	100,0%
1	Ранжирование стратегий взыскания просроченной кредитной задолженности ФЛ		
	- (1) Добровольное погашение ПЗ	13	100,0%
	- (2) Реструктуризация долга	8	61,5%
	- (3) Взыскание путем добровольной реализации залогового имущества	6	46,2%
	- (4) Принудительное взыскание (в судебном порядке)	4	30,8%
	- (5) Передача кредита в работу долговых агентств (на аутсорсинг)	4	30,8%
	- (6) Цессия/ списание	1	7,7%
2	Имеются ли в Банке утвержденные программы реструктуризации просроченных кредитов ФЛ?		
	- Да	5	38,5%
	- Нет	8	61,5%
3	Отметьте применяемые в Банке варианты реструктуризации просроченных кредитов ФЛ, отметить наиболее распространенные		
	- Снижение ежемесячного платежа (продлонгация кредитного договора, отсрочка платежей)	11	84,6%
	- Снижение сумм начисленных пени/штрафных санкций	9	69,2%
	- Снижение процентной ставки, и/или начисленных процентов	6	46,2%
	- Изменение очередности гашения видов задолженности (тело кредита, проценты, пени и пр)	10	76,9%
	- Рефинансирование, в т.ч. валютных кредитов	4	30,8%
	- Иные варианты (опишите)	2	15,4%
4	Отметьте этапы процесса сопровождения кредита, в т.ч. просроченного на которых возможно провести реструктуризацию		
	- Непросроченный кредит (Заемщик заранее оповещает от возникших фин.трудностях)	10	76,9%
	- Досудебная стадия взыскания ПЗ	13	100,0%
	- Судебное взыскание ПЗ	8	61,5%
	- Исполнительное производство	6	46,2%
5	Выделено ли обособленное подразделение, ответственное за реструктуризацию кредитов ФЛ? На каком уровне?		
	да, на уровне ЦО	4	30,8%
	да, на уровне ТП	1	7,7%
	нет	8	61,5%
6	Укажите уровень принятия решений о реструктуризации долга ФЛ?		
	- Коллегиальный орган, уровня ЦО	6	46,2%
	- Коллегиальный орган, уровня ТП	2	15,4%
	- Уполномоченное лицо, уровня ЦО	4	30,8%
	- Уполномоченное лицо, уровня ТП	1	7,7%

7	Укажите нормативные сроки рассмотрения заявки Клиента на реструктуризацию кредитной задолженности?			
	- до 5 дней	6	46,2%	
	- до 10 дней	4	30,8%	
	- до 10 дней	2	15,4%	
	- до 30 дней	1	7,7%	
	- Иное (опишите)		0,0%	
8	Осуществляются ли Банком прямые продажи "продукта" реструктуризации просроченных кредитов?			
	- Да	3	23,1%	
	- Нет	10	76,9%	
9	Укажите реализованные в Банке способы обращения Клиента с заявкой на реструктуризацию			
	- В отделении Банка	13	100,0%	
	- По выделенному телефонному контакту Банка	4	30,8%	
	- Посредством web-ресурса Банка	4	30,8%	
	- Специалисту взыскания по месту очного контакта с Клиентом	7	53,8%	
	- Персональному менеджеру	3	23,1%	
10	Перечислите базовый пакет документов, необходимый Клиенту для инициации заявки на реструктуризацию	1		
	Заявление/ Анкета	13	100,0%	
	Паспорт	5	38,5%	
	Документ подтверждающий снижение платежеспособности, ухудшения здоровья	12	92,3%	
	Документ подтверждающий размер ежемесячных/ иных доходов	9	69,2%	
	Трудовая книжка (информация о текущей занятости)	2	15,4%	
	Индивидуально по случаю	1	7,7%	
11	Выделен ли в Банке обособленный Колл-центр для консультаций Должников по вопросам погашения просроченной задолженности, в т.ч. посредством реструктуризации долга			
	- Да	3	23,1%	
	- Нет	10	76,9%	
12	Укажите наиболее близкое значение текущего уровня проблемной задолженности по кредитному портфелю ФЛ (текущий уровень NPL)			
	- В пределах 5%	9	69,2%	
	- В пределах 10%	2	15,4%	
	- В пределах 15%	1	7,7%	
	- Более 20%	1	7,7%	
Аналитический вывод (по 13 респондентам):				
Данные опроса отражают ситуацию зачаточного состояния института реструктуризации (в среднем по бизнесам опрошенных респондентов). Абсолютным большинством респондентов практикуется классический стиль работы по возврату задолженности, без выделения обособленных подразделений, программ/ инструментов/ технологий и площадок, направленных на поддержку заемщиков, испытывающих фин.трудности				

Исходя из полученных результатов опроса Банков об уровне развития реструктуризации следует, что потенциал рынка, заложенный в расчетах является консервативным. Об этом свидетельствуют следующие факторы:

- Реструктуризация как одна из стратегий взыскания есть у 61,5% Банков;
- Утверждённые программы реструктуризации есть только у 38,5% Банков;
- Наличие выделенного подразделения реструктуризации есть у 61,5% Банков;
- Решение о реструктуризации принимается коллегиальным органом 61,5% Банков. Это означает крайне длительную процедуру, по итогам которой от заемщика требуют дополнительные документы и пр. (из личного опыта);
- Прямые продажи реструктуризации осуществляют только 23,1% Банков. У остальных как минимум нет даже плана по обеспечению потока заявок на реструктуризацию;
- Выделенная телефонная линия есть только у 30,8% процентов Банков. Значит должник сам должен разобраться, кто ему поможет в вопросе реструктуризации;
- Документ, подтверждающий снижение уровня платежеспособности требуют 69-92%. Подобный опыт был в УРАЛСИБе в начале становления системы реструктуризации. В итоге процент отказов по причине отсутствия необходимых документов доходил до 68%, при этом это не улучшило показатель дефолтности, который составлял 80%;

Данные исследования говорят, что существует значительный сегмент клиентов, которые готовы оформить реструктуризацию, но текущая инфраструктура и бизнес процессы, существующие в Банках делают этот процесс крайне не клиенто-ориентированным. Только настойчивый и грамотный заемщик может пройти все круги согласования для оформления реструктуризации.

Исходные данные исследования приведены в приложении.

Кроме того, исследования мнения физ лиц, клиентов УРАЛСИБа, также говорят, что процент клиентов из сегмента 1-90, готовый оформить реструктуризацию составляет 83%, из них 65% согласны на услуги посредника. Значит есть потенциал увеличения потока клиентов, даже при довольно развитой (в равнении с остальными Банками) системе реструктуризации в УРАЛСИБе. Тем более в остальных Банках. Экспертно в модельном расчете можно увеличить на 30%.

Основные тэги

Тема: Степень доверия населения РФ (ФЛ) к Банкам, Коллекторам, Антиколлекторам, сторонним организациям, специализирующимся на предоставлении интересов заемщиков перед Банками и пр.

Цель: Выявить/ подтвердить потребность заемщиков Банков в реформировании рынка кредитования к отношению ФЛ, испытывающих финансовые затруднения в т.ч. ввиду тяжелой жизненной ситуации

Заказчик: доп.исследования по проекту выхода СКК на внешний рынок

Объект: ФЛ – потребители услуг розничного кредитования (заемщики Банков, действующих на территории РФ), имеющие просроченную задолженность по кредиту(ам), либо прогнозирующие просрочку в ближайшей перспективе

Используемые ресурсы: Этап1 – сотрудники ГПХ в ведение БЕ УКА, Этап2 – сотрудники сторонней организации

Формат: дистанционный опрос посредством телефонных переговоров, с фиксированием полученных данных на листе опроса

Входные данные: БД (ФИО, моб.телефонный номер) по заемщикам УРАЛСИБ, иных БД, по форме опросного листа

Выходные данные: на листе опроса зафиксированы ответы Респондентов

Аналитика прилуженных данных: консолидация данных опросного листа в отчетную форму

Особенности: опрос проводится от лица, не имеющего отношения к УРАЛСИБ/СКК, ввиду специфики вопросов исследования (для получения объективных данных исследование необходимо проводить от лица, не являющегося представителем банковских структур, коллекторов и пр.

Раб. документы

- **Лист «опросник»** - является инструментом сбора информации, содержит идентификаторы БД Респондентов, вопросы исследования и перечень варианты ответов,
- **Лист «новые контакты»** - используется для фиксации данных о новых Респондентах (полученных в ходе обзвона первичных респондентов)
- **Лист «аналитика»** - консолидирует данные после исследования на основании которых определяются выводы по исследованию
- **Скрипт разговоров** - используется Оператором для ведения разговора, действий по сбору данных исследования

Знач. скриптов

Курсив - Прямая речь Оператора (что говорить Респонденту)

Подчеркивание - Задача Оператору (что нужно сделать Оператору)

Полужирный - Условные ветки диалога (условия событий диалога)

	Содержание этапа	Скрипт разговора
1. Начало	- Приветствие - Четко сформулировать причину звонка - Четко пояснить формат беседы	1.1. Здравствуйте – ждем ответа. 1.2. Вас беспокоит исследовательское бюро потребительского объединения, меня зовут Игорь Сергеевич. Вам удобно сейчас говорить? – ждем ответа. 1.3. Мы проводим исследование по теме развития рынка потребительского кредитования в России. Данное исследование является анонимным. Опрос займет не более 3х минут.
2. Согласие на участие	Получить подтверждение о согласии участия в исследовании	2.1. Вы готовы ответить на несколько вопросов? 2.2. Если согласен: <u>См скрипт п.3.1</u> 2.3. Если не согласен – <u>запросить/зафиксировать причину отказа в опросном листе</u>. Понимаем Вашу занятость, между тем Вы не могли бы порекомендовать любого человека, пользующегося кредитами, который мог бы ответить на наши вопросы (необходимо ФИО и номер телефона)? 2.3.1. Если новый контакт представлен: <u>См. скрипт п.4.5</u> 2.3.2. Если предложений по новому респонденту нет: <u>См. скрипт п.4.6</u>
3. Опрос	- Уточнить формат сбора информации - Огласить вопросы, собрать варианты ответов - Отразить ответы в опросном листе	3.1. Спасибо за сотрудничество, как я могу к Вам обращаться? <u>Фиксируем названное обращение в листе опроса</u> 3.2. Хорошо, (ИО/ обращение), тогда приступим. Я оглашаю вопрос и два, либо три возможных варианта ответа, Вам необходимо выбрать наиболее приемлемый для Вас вариант. 3.3. Далее оглашаются вопросы, за каждым вопросом варианты ответов, от респондента запрашиваются выбор варианта ответа, при необходимости (по запросу Респондента) вопрос, варианты ответов повторяются 3.4. Варианты ответов фиксируются на опросном листе 3.5. В случае если Респондент отказывается отвечать дальше: <u>См. скрипт п.2.3</u>
4. Завершение	- Оповестить о завершении опроса - Поблагодарить за сотрудничество - Запросить данные новых респондентов - Завершение разговора	4.1. (ИО/ обращение), мы окончили опрос. 4.2. Благодарим Вас за участие, надеемся Ваше мнение в купе с остальными респондентами даст мощный толчок для развития социальной ответственности Банков перед своими клиентами. 4.3. (ИО/ обращение), последний вопрос - Вы могли бы порекомендовать любого человека, пользующегося кредитами, который мог бы ответить на наши вопросы (необходимо ФИО и номер телефона)? 4.4. Если согласен: в лист новые контакты записываем нового Респондента, см. скрипт 4.5 4.4. Если не согласен: <u>См. скрипт п.4.6</u> 4.5. Спасибо, желаем Вам хорошего дня/вечера! <u>Кладем трубку</u> 4.6. В любом случае спасибо, желаем Вам хорошего дня/вечера! <u>Кладем трубку</u>
5. Вопросы Респондента	- Быстро снять вопросы Респондента общими сведениями (без конкретики) - Перейти к скриптам опроса, либо завершения разговора	5. В случае если Респондент задает вопросы: - какова Цель исследования? - оценка отношения ФЛ к сложившейся ситуации на рынке кредитования РФ с последующим направлением итогов исследования в Ассоциацию российских банков и Роспотребнадзор РФ, для инициации федеральных программ, направленных на повышение социальной ответственности банков, коллекторов и пр. коммерческих организаций, участвующих в процессе работы с просроченной задолженностью ФЛ. - кто/что/от кого Мы? - Мы являемся некоммерческой организацией, деятельность которой направлена на развитие социально ответственного бизнеса в России. - где о Нас можно узнать подробнее? - Наш web-ресурс (сайт) на стадии разработки, плановый ввод в действие в мае этого года - где Наш юридический адрес? – наш Колл-центр находится в г.Уфа (ул. Пр.Октября, 4/2В, район ТСК МИР), центральный офис и само исследовательское бюро в г.Москва. - как можно поговорить/встретиться с нашим руководством? – руководство в центральном офисе (г.Москва, ул.Профсоюзная, 56, ст. метро «Новые Черёмушки») - как зовут руководителя? - Никольский Петр Борисович

№ п/п	Вопрос	Иная формулировка вопроса	Варианты ответов
1	Пользовались ли Вы кредитами?	Оформляли ли вы кредит?	1-да, 2-нет
2	Как Вы оцениваете текущий уровень процентных ставок по кредитам?	Текущие банковские ставки по кредитам считаете нормальными, либо завышенными?	1-низкий, 2-средний, 3-высокий, 4 - не знаю
3	Каков Ваш уровень доверия банкам?	Вы доверяете банкам (для хранения сбережений, либо оформления кредитов)?	1-низкий, 2-средний, 3-высокий, 4 - не знаю
4	Каков Ваш уровень доверия Коллекторам (привлекаемые банками для сбора просрочки)?	Считаете ли Вы, что Коллектора для взыскания долга применяют только законные методы, чтут общепринятые правила поведения?	1-низкий, 2-средний, 3-высокий, 4 - не знаю
5	Каков Ваш уровень доверия к Антиколлекторам (привлекаемые заемщиками для ухода от платежей по кредитам)?	Считаете ли Вы, что Антиколлектора для помощи заемщикам применяют законные методы и в целом являются эффективными организациями, реально помогающие избежать оплату по кредиту?	1-низкий, 2-средний, 3-высокий, 4 - не знаю
6	Выплачиваете ли Вы кредит в настоящее время?	Есть ли у Вас действующие кредиты?	1-да, 2-нет
7	Случались ли у Вас задержки платежей?	Допускали ли Вы просрочку платежей по кредиту?	1-никогда, 2-редко, 3-постоянно
8	Есть ли по Ваше кредиту просрочка в настоящий момент?	В данный момент у Вас есть проблемы с платежами по кредиту?	1-да, 2-нет
9	Вы обращались в банк для реструктуризации долга?	Обращались ли Вы в банк с прошением о снижении ежемес.платежа, снижения штрафных санкций?	1-да, 2-нет
10	Проводил ли банк реструктуризацию по Вашему кредиту?	Снижал ли вам банк ежемесячный платеж, сумму штрафных санкций?	1-да, 2-нет
11	Вы бы согласились прибегнуть к реструктуризации долга по кредиту?	Вы бы согласились изменить условия кредитного договора для снижения ежемесячный платеж по кредиту?	1-да, 2-нет
12	Какие источники получения информации Вы предпочитаете?	Каким видам рекламы Вы наиболее подвержены, восприимчивы?	1-Интернет, 2-Телевидение, 3-Газеты, журналы, 4-Радио, 5-Уличная реклама, 6-Вариации п.

Результаты обзвона для проекта

Количество дней просрочки	Из общего количества полученных анкет имеют просроченную задолженность	Из них согласны на реструктуризацию	Из них согласны на услуги посредника	Уровень контактности
Без просрочки	42%	88%	64%	15%
1-90	52%	83%	65%	17%
90-180	50%	97%	66%	13%
18-360	46%	92%	64%	16%
360+	26%	94%	61%	13%

Результаты обзвона для Банков

Из общего количества полученных анкет имеют просроченную задолженность	Из них согласны на реструктуризацию	Заходит на реструктуризацию в Банке
42%	88%	40%

Вывод: потенциал увеличения потока заявок составляет 48%

Шаг навстречу должнику
http://akorb.ru/news/opyt/2013/05/22/shag_d



22.05.2013

Проблема просроченной кредитной задолженности у наших сограждан, на первый взгляд, потеряла свою остроту, со времени кризисного пика 2008 г. утекло немало воды. Однако, проблема и в настоящее время не потеряла своей актуальности: пользоваться кредитными средствами и сегодня нравится практически всем, и, наоборот, не нравится кредит возвращать. Вспомним крылатое выражение: «Берешь чужие деньги и на время, а отдавать приходится свои и навсегда».

Нравится - не нравится, вопрос вторичный. Главное – отдавать кредит все равно надо! А если не получается? Проблемы и неприятности, вызванные как изменением собственного финансового положения (потеря или смена работы, уменьшение доходов, непредвиденные семейные обстоятельства и т.д.), так и отсутствием навыка грамотно рассчитать свои финансовые возможности, могут возникнуть у каждого из нас в любое время. Как гласит народная мудрость: «От тюрьмы да от сумы не зарекайся!»

Более того, когда мы говорим о снижении «остроты» проблемы, надо понимать - она снизилась в плане общеэкономическом, но для тех, кто не может расплатиться с банком сегодня, она была, есть и может оставаться острой очень долго...

Как быть в этой ситуации? Ждать звонка или прихода коллекторов? Перезанимать в очередной раз у друзей и родственников? Брать новый кредит, чтобы погасить старый? Нервно ждать повестки в суд или визита судебных приставов? Вопросов множество, а решений...

Между тем, цивилизованное, грамотное и приемлемое для всех сторон решение проблемы существует. В Банке УРАЛСИБ такое решение называют «окном компромиссов», реализованное в рамках программы «Новый коллектор». Рассмотрим предложение Банка УРАЛСИБ подробнее.

Программа «Новый коллектор», разработанная специалистами Банка УРАЛСИБ во главе с руководителем Департамента качества активов розничного банка УРАЛСИБ Ильшатом Галимовым, создана не на пустом месте. Определенный опыт в решении проблем кредитной просроченной задолженности уже был наработан. Так, розничным банком УРАЛСИБ впервые были сделаны попытки стандартизировать процедуру реструктуризации просроченных кредитов еще в пиковый период финансового кризиса, то есть в конце 2008 г.

Варианты реструктуризации, разработанные в 2008 г., «обкатывались» на практике достаточно длительное время, в течение 2009 - 2010 гг. Однако, на тот момент функционал реструктуризации просроченных кредитов находился на уровне филиальной сети Банка, что влекло за собой различные подходы к процессу со стороны руководства и сотрудников разных филиалов Банка и, как следствие, невозможность выхода программы реструктуризации в массовый тираж для работы с физическими лицами.

Тем не менее, наработанный опыт пригодился – и уже в 2010 году многие клиенты Банка УРАЛСИБ воспользовались уникальными на тот момент массовыми программами, направленными на реструктуризацию кредитной просроченной задолженности. С помощью массовых промо- акций были запущены и принесли весомый экономический эффект «Стабилизационная программа» и проект «Амнистия долгов».

Однако, даже активная работа Банка в сфере реструктуризации кредитов физических лиц с большим трудом преодолевала инерцию со стороны граждан: инерцию мышления, инерцию страха, инерцию простого непонимания ситуации. Чего греха таить – нарастающая в пост-кризисный период так называемая «банкофобия» и вспышка негативных действий со стороны множества несертифицированных коллекторских структур принесли в общественное сознание стойкое убеждение – «Коготок увяз - всей птичке пропасть».

Некоторые кредитные организации не отличаются от части недальновидных сограждан и в настоящее время - взыскание ограничивается отправкой надоедливых смс, писем, а также мерами судебного взыскания. Часть банков ведет себя более агрессивно - передает долги коллекторам разного уровня и профессионализма. А часть, среди которых Банк УРАЛСИБ, пытаются решить проблему комплексно, цивилизованно и стратегически – памятуя о том, что серьезный, действительно

Банком УРАЛСИБ предусмотрена полная дистанционная помощь клиенту, попавшему в сложную финансовую ситуацию. Для этого на официальном web-ресурсе ОАО «УРАЛСИБ» выделена специальная страница, полностью посвященная вопросу реструктуризации просроченных кредитов физических лиц. Ее посещение позволяет клиентам, заинтересованным в реструктуризации:

получить вводную информацию о реструктуризации кредитов

заказать консультацию о реструктуризации от ответственного специалиста Банка

ознакомиться с процедурой подачи заявления на реструктуризацию, в т.ч. получить список адресов отделений Банка, в которых можно оформить заявление на реструктуризацию

оформить заявление на реструктуризацию непосредственно на сайте Банка

оставить отзыв о качестве обслуживания при проведении реструктуризации

Однако инерция общественного сознания все равно велика, а надежда на доступность информации для граждан тоже не всегда оправдана. Поэтому Банк периодически проводит маркетинговые и информационные акции, направленные на массовое привлечение клиентов к погашению задолженностей в рамках заявленных программ и вариантов реструктуризации.

Отметим еще один важный момент, программа «Новый коллектор» стала для розничного банка УРАЛСИБ одной из приоритетных стратегий в процессе восстановления качества кредитного портфеля. Для клиентов Банка это означает одно – работа по реструктуризации просроченной задолженности не временная кампания, не эпизод в масштабах деятельности финансовой корпорации, а долговременное и важное направление бизнеса, что и определяет заинтересованность Банка в успешном конечном результате.

У каждого из нас может возникнуть закономерный вопрос, почему же Банк так активно пошел навстречу своему клиенту, ведь погашение своих долгов личное дело и обязанность должника? Ответов несколько. Во-первых, пусть со временными трудностями, пусть с проблемами, но человек был и остается клиентом своей кредитной организации, а клиентов надо беречь!

Во-вторых, сумма просроченных или проблемных задолженностей, рискованных кредитов и иных не очень благополучных активов резко повышает обязательное резервирование средств. Проще говоря, на каждый рубль просроченной задолженности или рискованного кредита банк обязан держать три рубля резервов. А это деньги, которые буквально вырваны из экономики, лежат мертвым грузом, не могут работать в финансовой системе страны со всеми вытекающими отсюда последствиями.

В третьих, помощь клиенту в реструктуризации кредитной задолженности – вовсе не благотворительность. Это трезвый и точный экономический расчет – пусть поздно, но в банк вернутся выданные деньги и проценты за пользование заемными средствами и, хотя бы частично, начисленные пени. Это лучше, чем «ничего» - лучше и для банка, и для гражданина, и для финансовой системы страны в целом.

Сегодня общая ситуация в банковской сфере в части реструктуризации кредитной задолженности далека от идеальной. Руководитель программы «Новый коллектор», глава Департамента качества активов розничного банка УРАЛСИБ Ильшат Галимов говорит:

- Исследования НАФИ показали - 50 процентов россиян не хотят брать кредиты, а многие из тех, кто уже брал их, больше не хотят связываться с банками. Иной раз проблема создана самими банками: вместо того, чтобы и дальше, после получения кредита, создавать клиенту удобства и "цепочки ценностей", они превращали его заемщика-должника. Не шли навстречу в трудностях, не могли или не хотели создавать то самое "окно компромиссов".

У нас подход принципиально иной - то, что мы предлагаем по программам реструктуризации - это только один из инструментов "похода" в сторону должника в процессе обслуживания кредита. Можно еще думать и думать, как улучшить его жизнь в процессе обслуживания кредита. К такому банку точно пойдут и придут не раз и не два - и те, кто уже брал кредит и те, кто еще нет.

Пойдут ли по пути одного из банковских лидеров страны другие кредитные организации? Полагаем, что пойдут – недаром созданная в структуре ФК «УРАЛСИБ» группа экспертов так активно пропагандирует среди руководителей и специалистов иных кредитных учреждений свою программу «Новый коллектор». Наша статья – это лишь верхушка айсберга, часть проблемы, адресованная непосредственно физическим лицам. А все остальное, что стало итогом более чем двухлетней тщательной разработки, проверки и испытаний в деле, транслируется экспертам других банков. Проблема вовсе не единичная и, как мы знаем, весьма болезненная.

Давно уже пора списать в прошлое формулу противостояния людей и банков, и такой опасный термин, как «банкофобия». Это связано не только с объективным ростом финансовой грамотности населения. Чем больше людей вовлечено в пользование банковскими продуктами и услугами, тем неизбежно более высоким становится процент практической финансовой грамотности. Но есть и еще один фактор – все более активное встречное движение банков. Банковский сектор со всей определенностью понял, что период «самопостроения» завершен.

Кредитование в России на десятилетие отстает от американского



23 апреля 2013

Долги по кредиту в США и России – это несколько разные ситуации. Когда у гражданина России возникает задолженность по кредиту, можно сказать, что его права стремятся к нулю. Американцу же всегда готовы прийти на помощь сотрудники самого банка и судебная система.

Фактически вся Америка живет в долг: по данным американских банков, каждый гражданин Штатов в среднем должен 5 тыс. долларов только по кредитным карточкам, не говоря о ипотечном кредите. Первую машину подростку родители тоже покупают в кредит. В США уже сформировалось общественное мнение, что если у тебя нет кредитных обязательств, значит, ты не заслуживаешь доверия. Жизнь на одну зарплату подозрительна и вызывает вопросы. Ярким примером будет то, что в Америке практически невозможно арендовать приличное жилье, не имея кредитной истории.

Если американец не заплатит обязательный взнос по кредиту вовремя, банк занимается этой проблемой только первые три месяца с момента просрочки: начисляет штрафы и пени, звонит и присылает СМС. После истечения этого срока начисление штрафных санкций прекращается, и с зафиксированной суммой долга начинают работать коллекторы, которым законодательно запрещено увеличивать сумму долга, добавляя к ней собственные расходы.

При этом американский коллектор обязан соблюдать жесткие правила и предельно вежливо общаться с должником, поскольку при малейшем намеке на угрозу, коллектором займутся органы правопорядка и сам должник подаст на него в суд. Если взглянуть на историю имеющихся прецедентов, выигранные суммы морального ущерба нередко превышали сумму взыскания.

В России заемщик при любых жизненных обстоятельствах практически беззащитен по сравнению с американским – банк будет начислять всевозможные штрафные санкции даже в период судебного разбирательства, не говоря уже о начислении пени после вынесения судебного решения. Услуги адвокатов не по карману большинству заемщиков в России, соответственно, защищать свои интересы зачастую приходится самому.

Американский должник может объявить себя банкротом, что в нашем законодательстве не предусмотрено. У гражданина США есть возможность сделать выбор: либо он погашает своим имуществом всю сумму и сразу закрывает задолженность, либо в течение длительного периода пропорционально гасит ее, при этом, имущество сохраняется за должником, при любом варианте он остается лояльным заемщиком в глазах банка.

Совершенно противоположным образом обстоят дела с российскими банками. Если произошел несчастный случай: потеря кормильца, болезнь или увольнение с работы – для банка это не аргумент, российское законодательство также сможет защитить не во всех случаях. Пока происходит судебное разбирательство, тысячи должников остаются в практически бесправном положении. И неважно, что кто-то потерял кормильца, кого-то сразила болезнь, кого-то уволили из-за кризиса. Страховки от невыполнения обязательств по кредитам, также, могут не учитывать эти факторы.

Россияне без чувства долга

24.04.2013

Фото: Daleallvn.com

Примерно половина жителей России ни разу в жизни не пользовались кредитными средствами, а практически каждый третий заемщик больше не хочет попадать в кредитную кабалу. Такие данные приводятся в исследовании, предоставленном НАФИ порталу Banki.ru. Интересно, что, помимо очевидных критериев выбора, для заемщиков важно, чтобы кредит им выдал государственный банк.

Своими силами

Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) подсчитало, что лишь 42% россиян брали кредит в банке, 6% — пытались взять, а более половины наших сограждан ни разу не кредитовались в финучреждениях. Банкиры, в принципе, согласны с этими цифрами и указывают на то, что рынку розничного кредитования в России есть куда

расти.

По словам заместителя председателя правления Локо-Банка Константина Богомазова, отношение кредитов, выданных населению, к ВВП в нашей стране довольно низкое — например, на 1 января 2013 года этот показатель равнялся 12%. «Россия еще очень далека от тех стран, где этот показатель превышает 50% (США и Германия), — поясняет эксперт. — Мы далеки даже от Восточной Европы, с которой нас часто сравнивают, где данный показатель как минимум в два раза выше нашего. Таким образом, в России еще очень большие возможности по наращиванию кредитов физлиц. Однако есть один нюанс. В западных странах, где отношение кредитов к ВВП существенно выше, чем в России, в основном задолженность сформирована за счет ипотеки с ее низкой ставкой и длительным сроком, а у нас — за счет потребительских кредитов и кредитных карт с их более высокой ставкой и коротким сроком. Обслуживание такого долга приводит к большей нагрузке на бюджет домохозяйств в России».

Директор департамента розничного бизнеса Московского филиала Смоленского Банка Сергей Косенко также указывает, что в целом макроэкономические показатели говорят о больших перспективах сегмента кредитования физических лиц в России. «Но, как во многих других областях, в потребительском кредитовании Россия развивается по отличному от западных стран, более рискованному сценарию: более чем 40-процентный рост в 2012 году наблюдался, в первую очередь, за счет беззалогового кредитования, — приводит данные банкир. — При этом количество заемщиков в прошлом году впервые превысило 50% от трудоспособного населения, тогда как количество клиентов, имеющих более пяти кредитов, уже превысило 8%. Соответственно, нагрузка на одного действующего заемщика достаточно высокая, при этом остается существенная часть населения (около 45%), никогда не пользовавшаяся и не планирующая в будущем использовать кредиты. И те банки, которые смогут изменить отношение к кредитам у клиентов, которые еще с советских времен привыкли жить «на свои», добьются в будущем огромных успехов».

Больше не надо

Из числа респондентов НАФИ, которые все-таки пользовались услугами банков для получения кредитов, 62% указали, что и в дальнейшем планируют кредитоваться, а 38% ответили: «Больше брать кредит и пытаться его брать не буду».

По признанию самих участников рынка, многим клиентам не нравятся высокие ставки по кредитам, а в ряде случаев — недостаточная прозрачность условий по ним.

<http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=4828253>

«Я думаю, что большинство заемщиков считают, что ставки в любом банке России высокие, — говорит Константин Богомазов. — Конечно, если сравнивать с Европой, то ставки кажутся завышенными. Но российские банки и вклады позволяют открывать под более высокий процент, и инфляция в нашей стране в разы выше».

Сергей Косенко считает, что претензии к банкам со стороны граждан не более чем в 30% случаев являются обоснованными (непрозрачные условия, дополнительные комиссии и т. д.). В большинстве же своем клиенты при получении кредита не обращают внимания на важные составляющие договора (штрафы и неустойки за просрочку платежей, порядок погашения кредита и т. д.) или плохо рассчитывают свои финансовые возможности.

«Брать кредит нравится практически всем, не нравится его выплачивать, — комментирует заместитель председателя правления Ланта-Банка Ирина Рысь. — Вспомните крылатое выражение: «беру чужие деньги и на время, а отдавать приходится свои и навсегда». Проблемы и неприятности могут возникать по ряду причин, первая из которых — это неумение рассчитать свои финансовые возможности, вторая, не менее важная, — это «неожиданные» комиссии и условия, которые заемщик не прочитал, не услышал, не понял при подписании договора. Именно такой негативный опыт, сопровождающийся общением с коллекторами, которые зачастую не вполне корректно разговаривают с должником, вызывает стойкое отвращение к дальнейшему кредитованию».

А вот директор департамента розничного бизнеса Росэнергобанка Александр Васильчиков полагает, что многие клиенты просто боятся обмана со стороны банков, ориентируясь на информацию в прессе и рассказы знакомых. «Но нельзя говорить, что россияне не хотят брать кредиты. Многие просто не могут себе позволить кредит. А часть не хочет кредитоваться по текущим условиям», — объясняет банкир.

Как выбирают кредитора

Интересно, что клиенты банков щепетильно относятся не только к выбору финучреждения для хранения собственных средств, но и для получения средств кредитных. 56% россиян, бравших заем или пытавшихся его оформить, указывают привлекательные условия по продукту как главнейший критерий выбора банка для получения кредита. По 23% опрошенных, имеющих опыт кредитования, отмечают, что им важны опыт сотрудничества с банком и «то, что банк государственный». Для 19% весомым критерием отбора являются рекомендации друзей и знакомых, для 15% — удобное местоположение банковских отделений, для 8% — то, что банк крупный.

Сергей Косенко из Смоленского Банка говорит о том, что для опытных заемщиков большее значение имеет ставка. Но для тех, кто берет заем впервые, важнее процент одобрения по кредиту. Также заемщики обращают внимание на неценовые факторы: возможность получить деньги дистанционно, хороший мобильный и интернет-банкинг, скорость рассмотрения заявки и многое другое. За все это клиенты готовы переплатить.

По мнению Александра Васильчикова, для многих клиентов важнее всего скорость обслуживания и понятность того или иного продукта и условий по нему. «Поэтому многие клиенты возвращаются в банки, которые их кредитовали ранее, пусть и под довольно высокий процент. А искать другой банк многие не хотят, считая, что в целом все банки одинаковые и что в неизвестном банке их могут обмануть», — указывает эксперт.

«Я теоретически могу объяснить, почему люди, размещающие вклады свыше 700 тысяч рублей, в приоритете выбирают государственные банки. В сознании людей такой банк более надежен для хранения своих сбережений. А вот почему людям важен именно государственный банк в плане кредитования, я объяснить не могу. Наверное, это больше дань привычке: «государственный банк — это хорошо» или «государственный — значит, условия кредитования более прозрачные», — предполагает Константин Богомазов.

«Я думаю, что банк для подавляющего большинства клиентов (особенно в регионах) все еще представляется местом из далекого иноземного капиталистического мира, в котором если не гномы носят золото, то как минимум промышляют злобные и очень хитрые управленцы, мечтающие нажиться на беде простого человека, — рассуждает Косенко. — Поэтому в поисках справедливости и защиты граждане находят третью — независимую — сторону, которой и выступает государство, несколько раз в новейшей истории уже крепко подводившее, но все же свое, родное».



Галимов Ильшат Анварович
*Руководитель департамента
качества активов розничного
банковского бизнеса
Банка Уралсиб*
[E-mail:GalimovIA@uralsib.ru](mailto:GalimovIA@uralsib.ru)

Коновалов Олег Александрович
*Заместитель руководителя
департамента качества активов
розничного банковского бизнеса
Банка Уралсиб*
[E-mail:KononovlovOA@uralsib.ru](mailto:KononovlovOA@uralsib.ru)



**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**