

Розничный бизнес



2007 ГОД. НАГРАЖДЕНИЕ ЛУЧШИХ МЕНЕДЖЕРОВ В РОЗНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Сформировавшаяся в 2011 году положительная динамика в розничном банковском секторе сохранилась в январе-сентябре 2012 года. Первые три квартала отчетного периода характеризовались высоким спросом населения на широкий спектр кредитных продуктов, обусловленным ростом доходов и стабилизацией политической ситуации в стране. Высокие темпы роста объемов розничного кредитования, наблюдавшиеся первые три квартала 2012 года, позволили обеспечить выполнение плановых показателей несмотря на ухудшившуюся в четвертом квартале ситуацию с ликвидностью на финансовом рынке.

Кредитование

Приоритетной задачей банка «Возрождение» в 2012 году стало увеличение розничного кредитного портфеля при сохранении его качества. По итогам отчетного периода он вырос на 8,5 млрд руб. (+34,8 %), а его совокупный объем достиг 32,9 млрд руб. Основным фактором позитивной динамики кредитного портфеля стал высокий спрос на ипотечные продукты Банка.

Ипотека

За 2012 год Банк увеличил объем ипотечного кредитования более чем на треть, сохранив неизменно высокий уровень качества портфеля.

Банк «Возрождение» одним из первых в России начал работать на рынке ипотечного кредитования. По итогам 2012 года Банк занял 8-е место по объему ипотечных ссуд в рейтинге аналитического центра «Русипотека». Банк реализует ипотечные продукты с целью приобретения клиентами квартир и домов с земельными участками на первичном и вторичном рынках жилой недвижимости.

В 2012 году банк «Возрождение» предпринял ряд шагов для повышения доступности ипотечных кредитов и роста объемов выдачи. Так, с апреля 2012 года был увеличен предельный возраст ипотечного заемщика — с 60 до 65 лет на момент погашения кредита. Также Банком запущена коллективная схема страхования с ОАО «СОГАЗ», что дало возможность выбора компании при страховании в банке «Возрождение». Кроме того, клиенты получили возможность фиксации в кредитном договоре процентной ставки, применяемой после регистрации права собственности на недвижимость. Для ипотечных заемщиков Москвы и Санкт-Петербурга была увеличена максимальная сумма кредита: до 15 млн руб. по продуктам «Квартира» и «Квартира-новостройка», до 20 млн руб. по продукту «Загородный дом». Одновременно были расширены границы первоначального взноса.

Основным инструментом продаж ипотечных продуктов в 2012 году стало тесное сотрудничество с застройщиками, риэлторами и агентствами недвижимости. Около 80 % предоставленных за год ссуд было выдано в рамках партнерских проектов. Кроме того, Банк активно участвовал в различных корпоративных и государственных программах. Так, в отчетном периоде Банк продолжил участие в программе «Социальная ипотека» Департамента жилищной политики г. Москвы. По итогам года около трети ее участников при выборе кредитора отдали предпочтение банку «Возрождение».

К концу 2012 года объем выданных банком «Возрождение» ипотечных кредитов превысил 11,5 млрд руб., что на 34,8 % выше аналогичного показателя 2011 года. При этом общий объем ссудной задолженности по ипотеке увеличился на 45,0 % до 22,3 млрд руб. Доля проблемной задолженности в портфеле ипотечных кредитов остается на комфортно низком уровне, составив 1,75 % по сравнению с 1,69 % в 2011 году.

В декабре 2012 года Банк провел первый этап второй сделки секьюритизации ипотечного кредитного портфеля на сумму 4,3 млрд руб. В начале апреля 2013 года сделка была полностью закрыта. Банк разместил путем открытой подписки на ЗАО «ФБ ММВБ» ипотечные облигации класса «А» на сумму 2,96 млрд руб. Международное рейтинговое агентство Moody's Investors Service присвоило им долгосрочный кредитный рейтинг инвестиционного уровня Baa3. Облигации класса «Б» на сумму 1,04 млрд руб. путем закрытой подписки приобрел сам Банк. Ценные бумаги подлежат полному погашению в августе 2045 года.

Потребительское, автокредитование и кредитование с использованием кредитных карт

При предоставлении потребительских и автокредитов в 2012 году Банк ориентировался на клиентов

с подтвержденными и стабильными доходами. В их число традиционно входят участники зарплатных проектов и корпоративных программ, сотрудники бюджетных предприятий, а также клиенты, имеющие положительную кредитную историю.

В отчетном периоде банк «Возрождение» предпринимал целенаправленные усилия по наращиванию портфеля потребительских кредитов. Так, в феврале 2012 года были снижены процентные ставки по продуктам «Кредит под поручительство» и по «Необеспеченному кредиту».

Объем выданных Банком потребительских кредитов в 2012 году превысил 5,85 млрд руб. Несмотря на либерализацию условий кредитования и снижение ставок, Банку удалось обеспечить хорошее качество портфеля потребительских кредитов с долей проблемных ссуд на уровне 3,4 %.

Общая сумма кредитного портфеля по потребительскому, автокредитованию и кредитованию с использованием банковских карт выросла на 17,5 % до 10,5 млрд руб. В течение отчетного периода общая доля проблемной задолженности в данном портфеле сократилась с 6,32 % до 4,76 %.



2009 ГОД. ФИНАЛ КОНКУРСА НА ЗВАНИЕ «ЛУЧШИЙ ПО ПРОФЕССИИ» ДЛЯ КАССИРОВ

Депозиты

Сберегательная активность россиян в 2012 году оставалась на высоком уровне. На протяжении всего отчетного периода портфель вкладов частных клиентов банка «Возрождение» демонстрировал стабильный рост: за год во вклады было дополнительно привлечено 9,2 млрд руб. По итогам года депозитный портфель Банка превысил 81 млрд руб., что на 12,3 % превышает показатель 2011 года. Число вкладчиков, разместивших в Банке срочные вклады, на конец отчетного периода составило 290 тыс. человек.

Основной акцент в работе был сделан на привлечение долгосрочных рублевых вкладов — их объем

к концу 2012 года увеличился более чем на 8 млрд руб., а доля в депозитном портфеле достигла 63 %. Всего на конец отчетного периода доля вкладов, привлеченных на срок свыше года, составила 70 %.

В 2012 году Банк предоставил специальные условия по вкладам отдельным категориям клиентов: участникам зарплатных проектов Банка, пенсионерам, сотрудникам бюджетных организаций. Для этих сегментов в депозитной линейке были предусмотрены повышенные процентные ставки, превышающие на 0,2–0,3 п. п. доходность аналогичного стандартного вклада.

В 2012 году розничный депозитный портфель банка «Возрождение» вырос на 12,3 % и составил 49,4 % всего объема средств клиентов.

В 2012 году Банк трижды повышал доходность вкладов, ориентируясь как на тенденции рынка, так и на собственные потребности в объеме, сроках и валюте ресурсов. Наиболее существенное повышение ставок пришлось на IV квартал и затронуло доходность долгосрочных вкладов. При этом в связи с низкой потребностью в валютных ресурсах в конце года Банк снизил ставки по вкладам в долларах США и евро. Рублевая составляющая депозитного портфеля выросла в 2012 году на 8,2 млрд руб. (прирост на 17,1 %). Объем рублевого депозитного портфеля достиг к концу года 56,6 млрд руб.

Активным спросом пользовались сезонные вклады, которые составляют 41 % всего розничного депозитного портфеля. Банк предоставил клиентам возможность круглосуточного пополнения вклада с карты через банкоматы Банка, Интернет и мобильный телефон, а также автоматического зачисления на счет заработной платы, пенсий и других выплат. Розничные клиенты с помощью сезонных депозитных предложений имеют возможность проводить расчетные операции, в том числе оплачивать коммунальные услуги и услуги связи, погашать кредиты, проводить другие платежи в адрес юридических и физических лиц. Вкладчику предоставлено право на оформление дебетовой карты банка «Возрождение» с бесплатным обслуживанием на все время действия вклада.

Наиболее высокими темпами росли депозиты размером от 700 тыс. до 1 млн руб. (прирост 26 %) и свыше 1 млн руб. (прирост 15 %).

В отчетном периоде Банк также стимулировал вкладчиков к открытию депозитов с помощью услуги «Vbank с тобой» и с использованием банкоматных устройств, для чего в пользу клиентов были скорректированы процентные ставки по вкладу «Моментальный».

Платежи и переводы

Увеличение комиссионных доходов являлось одним из приоритетов Банка в 2012 году. Доходы Банка по платежам и переводам населения за отчетный период составили 360 млн руб., а количество осуществленных операций превысило 16,3 млн. При этом наибольший прирост в 23 % показали продажи через дистанционные каналы банковского обслуживания (платежные терминалы, Сервис периодических платежей), достигнув уровня 19,7 млн руб. Сегодня расчетные услуги доступны клиентам Банка в 147 офисах продаж и на устройствах самообслуживания, в числе которых 828 банкоматов.

В 2012 году Банк продолжил развитие сети платежных терминалов, стремясь перенести мелкие массовые операции на устройства самообслуживания и повысить скорость обслуживания в кассовых узлах. На конец отчетного периода Банк располагал 58 терминалами. За отчетный период через терминальную сеть было проведено 335 тыс. платежей в адрес более 1000 различных организаций.

Важным событием отчетного периода стало формирование партнерского портфеля Банка в сфере приема платежей от физических лиц совместно с крупнейшим интегратором платежей России и стран СНГ — системой КиберПлат. В 2013 году банк «Возрождение» планирует обеспечить доступ своим клиентам к международным системам денежных переводов «Юнистрим» и «Золотая Корона», являющимся одними из лидеров рынка. Все это создает предпосылки для уверенного роста комиссионных доходов Банка в 2013 году и в дальнейшей перспективе.

Кросс-продажи

В 2012 году основной акцент в работе с клиентами Банка был сделан на адресности, что нашло отражение в порядке формирования предложений клиентам и форме коммуникаций. Важнейшим фактором увеличения кросс-продаж стало предложение персонализированных розничных программ для крупнейших корпоративных клиентов. Так, например, благодаря адресной продаже потребительских кредитов участникам зарплатных проектов их доля в общем объеме выдачи по Банку составила 67 %.

В работе с розничными клиентами Банк активно использовал SMS-рассылки и телефонные звонки, информируя клиентов — участников зарплатных проектов, а также сотрудников корпоративных программ о льготных условиях по кредитованию, сезонных депозитных продуктах, изменениях графика работы отделений, установке новых банкоматов, а также о присутствии менеджера Банка на предприятиях-партнерах. По итогам года результатом удаленных адресных консультаций стали 2400 сделок на сумму более 2 млрд руб. В целом сотрудниками Контакт-центра Банка было совершено более 40 тыс. «входящих» консультаций, что привело к выдаче кредитов на сумму 1,1 млрд руб.

В отчетном периоде активно развивался сервис по заполнению экспресс-анкеты на сайте Банка для получения предварительного расчета по кредитным и депозитным продуктам. За год этот канал коммуникации с клиентами обеспечил выдачу кредитов на сумму 917 млн руб., что на 58 % превышает аналогичный показатель 2011 года.

Приоритеты развития розничного бизнеса

В 2013 году Банк продолжит активное развитие по всем направлениям розничного бизнеса. Работа по привлечению средств во вклады будет сосредоточена на продаже долгосрочных рублевых депозитов, а общий объем депозитного портфеля планируется увеличить на 15 %. В 2013 году Банк намерен оставаться ведущим игроком на рынке ипотечного кредитования в России и планирует нарастить ипотечный портфель до 30,2 млрд руб. с учетом секьюритизации. Суммарный портфель потребительского и автокредитования Банка к концу года должен вырасти до 11,5 млрд руб.

Банк ставит перед собой задачу увеличить доходы от расчетных услуг для населения. В том числе это будет происходить за счет централизованных проектов установки платежных терминалов в офисах государственных учреждений в регионах присутствия.

В центре внимания в 2013 году также останутся адресные кросс-продажи, которые позволяют не только повышать уровень проникновения продуктов Банка и его доходы, но и обеспечивают рост лояльности клиентов.

СТРУКТУРА ПОРТФЕЛЯ РОЗНИЧНЫХ КРЕДИТОВ 2012 Г.



РОЗНИЧНЫЙ КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ*, МЛН РУБ.



* До вычета резервов, включая секьюритизированные ипотечные кредиты и портфель кредитных карт.

ДЕПОЗИТЫ ЧАСТНЫХ ЛИЦ, МЛН РУБ.



КАЧЕСТВО РОЗНИЧНОГО КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ



