

банк

«Не могу сказать, что было сложно: было непросто, но интересно»

В ноябре 2013 года произойдет присоединение Транскредитбанка (ТКБ) к ВТБ24. У группы ВТБ это уже третья по счету и крупнейшая сделка по слиянию. Управляющий филиалом ОАО «Транскредитбанк» в Санкт-Петербурге ЕЛЕНА КОНДРАТЮК рассказала корреспонденту «Ъ-Банк» ДАРЬЕ СИМОНОВОЙ о том, как происходит интеграция, какие задачи уже были выполнены и что было наиболее трудным в этом процессе.

— интервью —

— Присоединение ТКБ к ВТБ24 закончится в ноябре. Что уже сделано, а что только предстоит?

— Процесс начался уже достаточно давно, как минимум два года назад. Именно тогда было принято решение о присоединении ТКБ к ВТБ24 и о переходе в соответствии с внутргрупповой специализацией корпоративного бизнеса в банк ВТБ. Уже тогда, в 2011 году, банки группы ВТБ (ВТБ24, Банк Москвы и Транскредитбанк) объединили свои банкоматы в единую сеть и сделали возможным для клиентов проведение операций в банкоматах без комиссии и получение наличных без ограничений по сумме операции. Количество банкоматов, входящих в объединенную сеть, достигает 10 тыс. устройств. В Санкт-Петербурге объединенная банкоматная сеть насчитывает более 600 устройств. В 2012 году проходил достаточно тонкий процесс гармонизации линейки розничных продуктов, а также ее расширение и унификация тарифов. Мы достигли определенных положительных результатов, вывели все позиции, нам стало понятно, каким образом двигаться дальше. И в 2013 году мы постепенно начали передавать корпоративный бизнес в ОАО «Банк ВТБ» и продавать продукты ВТБ24 в офисах ТКБ. На самом деле задач очень много, ведь банк — это не только IT, сервисы, банк — это прежде всего люди. В рамках интеграции были разработаны и внедрены програм-

мы обучения персонала по продаже продуктов ВТБ24 по стандартам ВТБ24. С ноября этого года до середины 2015-го начнутся самые интересные внутренние процессы, которые будут касаться интеграции IT-платформ, региональной интеграции, то есть приведение офисов ТКБ к единым стандартам, кроме того, будет проведена оптимизация, так как нельзя, чтобы офисы дублировались — нужно, чтобы они дополняли друг друга.

— Когда вы начали продажи продуктов ВТБ24 и каковы ваши результаты?

— Наш филиал был первопроходцем в этом плане. Филиал в Санкт-Петербурге послужил пилотным проектом для всей сети банка, так как одним из первых в январе 2013 года начал продажу продуктов ВТБ24. Технически это делалось через удаленные рабочие места, которые были организованы на каждой площадке Транскредитбанка. Основная нагрузка легла на персонал. Все наши сотрудники прошли обучение и тестирование. Кроме того, к каждому офису был прикреплен сотрудник ВТБ24, который помогал на первом этапе для того, чтобы эта работа началась плавно. К чести филиала, хочу сказать, что по итогам полугодия все показатели по продаже продуктов ВТБ24 у нас перевыполнены. По потребительским кредитам план перевыполнен на 108,6%, было выдано кредитов на сумму 89,616 млн рублей. План по размещению депозитов мы перевыполнили на 165,4%: объем



ЕЛЕНА КОНДРАТЮК

размещенных вкладов составил 32,879 млн рублей.

— Что происходит с корпоративными клиентами ТКБ, они также интегрируются в группу ВТБ?

— В этом году стояла достаточно серьезная задача: для того чтобы ТКБ органично влился в группу ВТБ, необходимо было перевести без потерь корпоративных клиентов в ОАО «Банк ВТБ». Это был достаточно сложный процесс, так как корпоративный сегмент — это крупный бизнес, в первую очередь — транспортная отрасль, с которой Транскредитбанк выстраивал взаимоотношения долгие годы. Собственно, основная специализация банка и состояла в обслуживании клиентов транспортной отрасли. К середине этого года выход из корпоративного сегмента у филиала практически завершен. Все вопросы по каждому клиенту решались исключительно путем переговоров и личных встреч. Кроме того, к середине этого года была выполнена задача по передаче инкассации банку ВТБ. Нашей задачей было сделать переход клиентов на обслуживание в ВТБ максимально комфортным и незаметным. Мы с этим успешно справились, в настоящее время наш кассовый центр закрыт.

— А сколько у вас всего обслуживалось юридических лиц?

— Где-то около 2,5 тыс. клиентов — юридических лиц, конечно, крупных из них меньше.

— Если с корпоративными клиентами можно и нужно прово-

дить индивидуальную работу, то розничных клиентов много, к каждому не придешь, просто времени не хватит. Как ваши розничные клиенты реагируют на интеграцию и что с ними произойдет в дальнейшем?

— ВТБ24 является правопреемником нашего банка по всем обязательствам. Это касается как физических лиц, так и среднего и малого бизнеса. Мы постоянно проводим мониторинг отношения наших клиентов к интеграции. По результатам последнего опроса большинство клиентов положительно относятся к объединению. Если у клиента возникают вопросы, то я лично с ним встречаюсь и объясняю, что с первого ноября юридически произойдет окончательное объединение. Объясняю, что клиентам не нужно будет никуда бежать, не нужно переоформлять какие-либо документы, не нужно менять карточки. Когда у карты закончится срок действия, она просто будет заменена на такую же, но с логотипом ВТБ24 в том же офисе, где и раньше обслуживался клиент. Сейчас у нас еще есть вклады Транскредитбанка, если клиент заключил с нами договор на депозит на три года, все эти три года он может приходить к нам с этим же договором, все обязательства по нему будут выполнены. Все договоренности по вкладам, тарифам, ставкам остаются прежними. Вообще, самое дорогое в банке — это клиент, главное его не потерять. Нельзя, что-

бы он почувствовал какое-либо ухудшение, поэтому мы отнеслись очень внимательно к этому процессу.

— Сейчас у Транскредитбанка около 300 офисов по всей России. Часть их них будет закрыта?

— В большинстве случаев офисы Транскредитбанка логично дополняют офисы ВТБ24. Поэтому есть и какие-то планы по закрытию, но это единичные случаи. Все-таки когда ТКБ развивал свою офисную сеть, он шел, скажем так, за железной дорогой, открывал отделения там, где были железнодорожники. У ВТБ24 более широкий спектр обслуживания: этот банк ориентируется на все население, а его офисы расположены в точках максимального доступа наиболее широкого круга людей. Поэтому получилось удачно, наша сетка наложилась на сетку ВТБ24. Закрытие офисов не планируется, в ноябре все наши офисы откроются под вывеской ВТБ24.

— А сколько могут составить затраты на проведение всех мероприятий по интеграции?

— Точную цифру назвать сложно, так как, по сути, сейчас только середина процесса интеграции. Все это время основные расходы, конечно, несет ТКБ. Но после ноября 2013 года затраты по реорганизации филиальной сети экс-ТКБ и дальнейшей IT-интеграции лягут уже на плечи ВТБ24. Хочу подчеркнуть, что Транскредитбанк — успешный банк. В вопросах интеграции перед нами стоит задача по сохранению этого актива. ВТБ покупал ТКБ для того, чтобы получить доходный бизнес. Транскредитбанк под брендом ВТБ24 продолжит обслуживать клиентов, в том числе и транспортных, с учетом новых, более продвинутых технологий. Безусловно, это интересно для розницы, людям будут доступны дополнительные сервисы в привычных для них офисах ТКБ, где они всю жизнь обслуживались. Хочу отметить, что интеграция происходит очень разумно. Все то лучшее, что есть у ТКБ (например, социальная ипотека, ипотека для железнодорожников), будет сохранено. У нас остаются те же офисы, тот же

персонал. Я говорю это к тому, что все расходы на интеграцию оправданны.

— Что вы считаете самым тяжелым при такой интеграции?

— Этот процесс уникален. По нему нет учебников, нет универсальных методик. Во всех банках бизнес построен по-разному. В новейшей истории объединений было очень мало, но даже этот опыт нельзя перенимать из-за слишком разных процессов ведения бизнеса. В этом своя сложность, но и в этом своя прелесть: приходилось решать нестандартные задачи и принимать трудные решения. Не могу сказать, что было сложно: было непросто, но интересно.

— Как вы оцениваете нынешнюю обстановку на финансовом розничном рынке Петербурга?

— Если брать показатели по СЗФО и Петербургу, то розничный портфель банков, по данным ЦБ, увеличился за полугодие на 21,5%, что, как вы сами знаете, несколько ниже прошлогодних показателей. Несомненно, розничный рынок, особенно беззалоговых кредитов, будет замедляться. На это нацелен и наш регулятор, так как такие рискованные кредиты в один прекрасный момент могут «подсадить» балансы многих банков. Банки вынуждены вести себя более разумно, не проводить политику бездумной выдачи денег всем подряд под бешеные проценты. Финансовая грамотность населения, особенно в Петербурге, конечно, растет, но она еще очень далека от идеала. Если в портфеле того или иного банка наберется достаточное количество тех клиентов, которые не могут обслуживать свои кредиты, это может закончиться для банка плачевно. Что касается ТКБ и ВТБ24, то мы работаем в том сегменте рынка, где клиенты достаточно обеспеченные, со стабильным доходом, у нас более разумная политика, не такая рискованная. Остальные участники банковского рынка города тоже будут сокращать темпы розничного кредитования, относиться более внимательно к оценке потенциальных заемщиков.

Ставки могут вырасти

— жилищное кредитование —

с17 Банки расширяют перечень категорий заемщиков, сокращают список обязательных документов, внедряют ипотечные программы с использованием государственных субсидий и материнского капитала», — рассказывает госпожа Кондратюк.

Впрочем, в некоторых банках говорят, что особые условия для клиентов могут состоять не только в снижении ставок по кредитам.

По словам Анны Бархатовой, руководителя службы внешних коммуникаций банка «Санкт-Петербург», конец года — традиционное время скидок и акций, в том числе и от банков, поэтому вполне можно ожидать особых условий по получению ипотечных кредитов. «Впрочем, это может быть не только снижение ставок, но и изменение других параметров кредита — совместные акции с застройщиками, снижение первоначального взноса. В наших планах — проведение нескольких совместных акций, ряд из которых уже разработан или согласован», — говорит она. — Если говорить в целом, то рынок ипотеки вырос примерно на 20 процентов по сравнению с аналогичным периодом 2012 года. Ежемесячно выдается около 6 млрд рублей, доля «первички» составляет примерно 40 процентов. Наш банк в большей степени ориентирован на выдачу кредитов на приобретение строящихся объектов, в текущем году серьезных изменений стратегии развития не планируется, доля «первички» составит не менее 75 процентов от общей структуры. Типовой запрос от физического лица — приобретение одно- или двухкомнатной квартиры, в основном в строящемся комплексе в одном из проектов комплексного освоения территорий, срок кредита составляет 15 лет, сумма 2,2 млн рублей. По итогам года мы планируем удвоить наши показатели по сравнению с предыдущим годом, для чего требуется выдать более 5 тыс. кредитов за 2013 год. Рынок, скорее всего, продолжит расти набранными темпами: 20–25 процентов в годовом исчислении».



ЕЛЕНА КОНДРАТЮК

На рынке петербургского ипотечного кредитования отмечается рост спроса со стороны покупателей из других регионов

Потребность не уменьшилась

Валерий Балберин, заместитель управляющего филиалом Номосбанка в Санкт-Петербурге, говорит, что объем ипотечного кредитования Номосбанка в городе в первом полугодии 2013 года вырос на четверть по сравнению с 2012 годом. «В целом потребность и желание приобретать недвижимость не уменьшились — об этом свидетельствует стабильный рост цен на недвижимость. Увеличение объема ипотечного кредитования связано с повышением доступности ипотеки для населения. Большинство банков рассматривают клиентов по более лояльным условиям, разрабатывают и предлагают обширный спектр программ ипотечного кредитования, в том числе и специальные программы для определенных социальных групп граждан. С прошлого года возрастает доля ипотечных кредитов на первичном рынке жилья, также наблюдается активное развитие ипотечного кредитования загородного жилья. На наш взгляд, глобального изменения ставок не намечается. Вероятнее всего, банки будут продолжать конкурировать, в том числе и за счет более лояльных требований к клиентам», — предполагает господин Балберин.

Региональный директор Северо-Западного филиала Росбанка Илья Злунницын говорит, что с первого января по первое июля 2013 года в Санкт-Петербурге всеми банками было выдано 11 565 ипотечных жилищных кредитов на общую сумму 26,8 млрд рублей. «Это на 4,9 млрд больше, чем за первое полугодие 2012 года. Рост в первом полугодии 2012 года по отношению к аналогичному периоду 2011 года составил 8,4 млрд рублей. Таким образом, можно говорить о сохранении тенденции к росту объемов ипотечного кредитования с одновременным замедлением его темпов. Средняя сумма ипотечного кредита за прошедший год практически не изменилась и составила 2,3 млн рублей. Общая сумма задолженности по ипотечным кредитам (кредитный портфель банков) выросла за год с первого июля 2012 года по первое июля 2013 года с 90,4 до 116,4 млрд рублей — на 29 процентов. В Северо-Западном филиале Росбанка в первом полугодии выдано 489 кредитов на общую сумму 1,1 млрд рублей, что превышает аналогичные показатели 2012 года на 20 процентов по количеству и на 19 процентов по сумме. Рост рынка продолжается, при этом ставки Росбанка находятся на конкурентном уровне, а ассортимент ипотечных программ включает в себя уже восемь различных программ. Это позволяет нам рассчитывать на дальнейший рост объемов кредитования до конца года

на 15–20 процентов», — говорит господин Злунницын.

Вице-президент, управляющий филиалом ВТБ24 в Санкт-Петербурге Михаил Иоффе рассказывает, что по итогам шести месяцев 2013 года ВТБ24 выдал в Санкт-Петербурге свыше 4460 ипотечных кредитов на сумму 9,15 млрд рублей. Для сравнения, по итогам первого полугодия прошлого года ВТБ24 в Санкт-Петербурге выдал 2560 ипотечных кредитов на сумму 5,1 млрд рублей.

Стоит отметить, что за первое полугодие у ВТБ24 первое место на рынке Петербурга по выдаче ипотечных кредитов, второе место — у Сбербанка с 3740 кредитами на сумму 7,3 млрд рублей.

«Рынок ипотечного кредитования продолжает расти, за первое полугодие рост в Санкт-Петербурге составил более 40 процентов по сравнению с первым полугодием 2012 года. При этом прирост во втором квартале 2013 года по сравнению с первым кварталом 2013 года составил 53 процента. В летние месяцы традиционно произошло, конечно, небольшое снижение активности заемщиков. Однако при этом совершенно очевиден был рост спроса со стороны покупателей из других регионов, которые покупают жилье с привлечением ипотеки для детей, поступивших в петербургские вузы. Если в начале года мы планировали выдать ипотечных кредитов на 15 млрд рублей, то уже в начале лета, на фоне растущего спроса на ипотеку, эти планы были серьезно пересмотрены. В настоящий момент мы планируем выдать по итогам 2013 года ипотечных кредитов на сумму более 18 млрд рублей», — говорит господин Иоффе.

На вопрос о том, не ужесточаются ли требования к заемщикам, господин Иоффе сказал, что, наоборот, банки по-прежнему продолжают облегчать процедуры получения ипотечных кредитов и увеличивать доступность ипотеки. «Так, ВТБ24 недавно запустил специальную программу «Свобода выбора», в рамках которой заемщик может получить ипотечный кредит на покупку квартиры даже в том строящемся доме, что по тем или иным причинам не аккреди-

тован банком», — говорит господин Иоффе.

Несогласие по ставкам

По словам госпожи Кондратюк, начиная с марта 2013 года банки постепенно снижают ставки по ипотечным кредитам: в июле средняя ставка по ипотеке составила 12,6%, до конца года ставки будут колебаться в диапазоне 12,5–13%.

По словам Ильи Злунницына, среднезвешенная ставка по ипотеке росла до апреля текущего года, после чего она стабилизировалась на уровне 12,6% годовых. На конец первого полугодия этот показатель оставался неизменным. И хотя возможно небольшое снижение до конца года, радикальных перемен на этом рынке в 2013 году, скорее всего, не произойдет, полагает эксперт.

Как рассказал Михаил Иоффе, с 1 сентября ВТБ24 запустил специальную ипотечную промоакцию на покупку недвижимости в новостройках по ставке от 11,5% в рублях, таким образом снизив процентные ставки на 1,5 процентных пункта. «При этом банк отменил надбавку по процентной ставке на инвестиционный период. В Петербурге промоакция распространяется более чем на 300 строящихся объектов. В 2013 году ВТБ24 уже дважды объявлял о снижении ставок: в марте по валютным кредитам, а в мае — по рублевым. Очевидно, что конкуренты нашего банка на рынке ипотечного кредитования на фоне последних наших инициатив вряд ли будут увеличивать ставки по своим ипотечным программам», — говорит он.

По словам Дениса Морозова, темпы роста ипотеки только увеличиваются, люди понимают, что ждать более выгодных условий смысла нет, можно покупать квартиру и под 13–14% годовых, поскольку сроки расплаты более чем гуманные — до 25–30 лет. «В этом году можно ждать роста до 25 процентов и активизации осенью, многие захотят встретить Новый год в новой квартире и потратить премии на то, чтобы закрыть часть в том строящемся доме, что по тем или иным причинам не аккреди-

Дарья Симонова

Петербургжцы увеличивают траты

— потребкредитование —

Розничный портфель петербургских банков, по данным ЦБ, за первое полугодие 2013 года увеличился на 21,5% — до 523,4 млн рублей, за аналогичный период прошлого года он вырос на 17,7%. Аналитики указывают на то, что все больше людей берет кредиты для перекредитования.

Рынок потребительского кредитования в России настолько широк, что взять потребительский кредит сегодня можно практически на все, что обеспечивает его рост. Как отмечают в «Инвесткафе», по итогам 2012 года рынок потребительского кредитования вырос на 40%. В первом полугодии в целом по стране рост потребительского кредитования составил 17,5% и к концу года, вероятно, превысит 30%. Средняя ставка на потребительское кредитование на петербургском рынке составляет 16–22% годовых. На сегодняшний день потребительские кредиты востребованы населением, и, несмотря на небольшое снижение спроса, ожидать сильного изменения ставок на данном направлении не стоит.

По словам главы филиала «Санкт-Петербургский» Транскредитбанка (входит в ВТБ24) Елены Кондратюк, чаще всего потребкредиты берут на отдых, обучение детей, покупку бытовой техники, покупку недвижимости, автомобилей, празднование памятных дат и свадеб.

«Причины обращения за кредитом могут быть самые разные. Иногда необходимо погасить кредит, полученный под более высокий процент в другом банке. При этом стоит отметить, что перекредитование не смешивается с микрокредитованием, так как эти виды кредитов берутся на разные цели. Микрокредиты, как правило, берутся на приобретение бытовой техники или мебели, чаще всего это достаточно маленькие суммы. Средняя сумма займа, выданного микрофинансовыми организациями, составляет 25,8 тыс. рублей. По потребительским кредитам эта сумма составляет 170 тыс. рублей. Потребительский кредит — это денежные средства на более крупные приобретения и более значительные цели: ремонт квартиры, отпуск или оплату обучения. Максимальная сумма по такому виду кредитования может достигать до 1,5 млн рублей», — говорит она. — За первое полугодие 2013 года рост кредитного портфеля физических лиц у нашего банка составил 7 процентов, на 1 июля портфель составлял 4,85 млрд рублей, по состоянию на 1 сентября портфель составил 5,22 млрд рублей.