

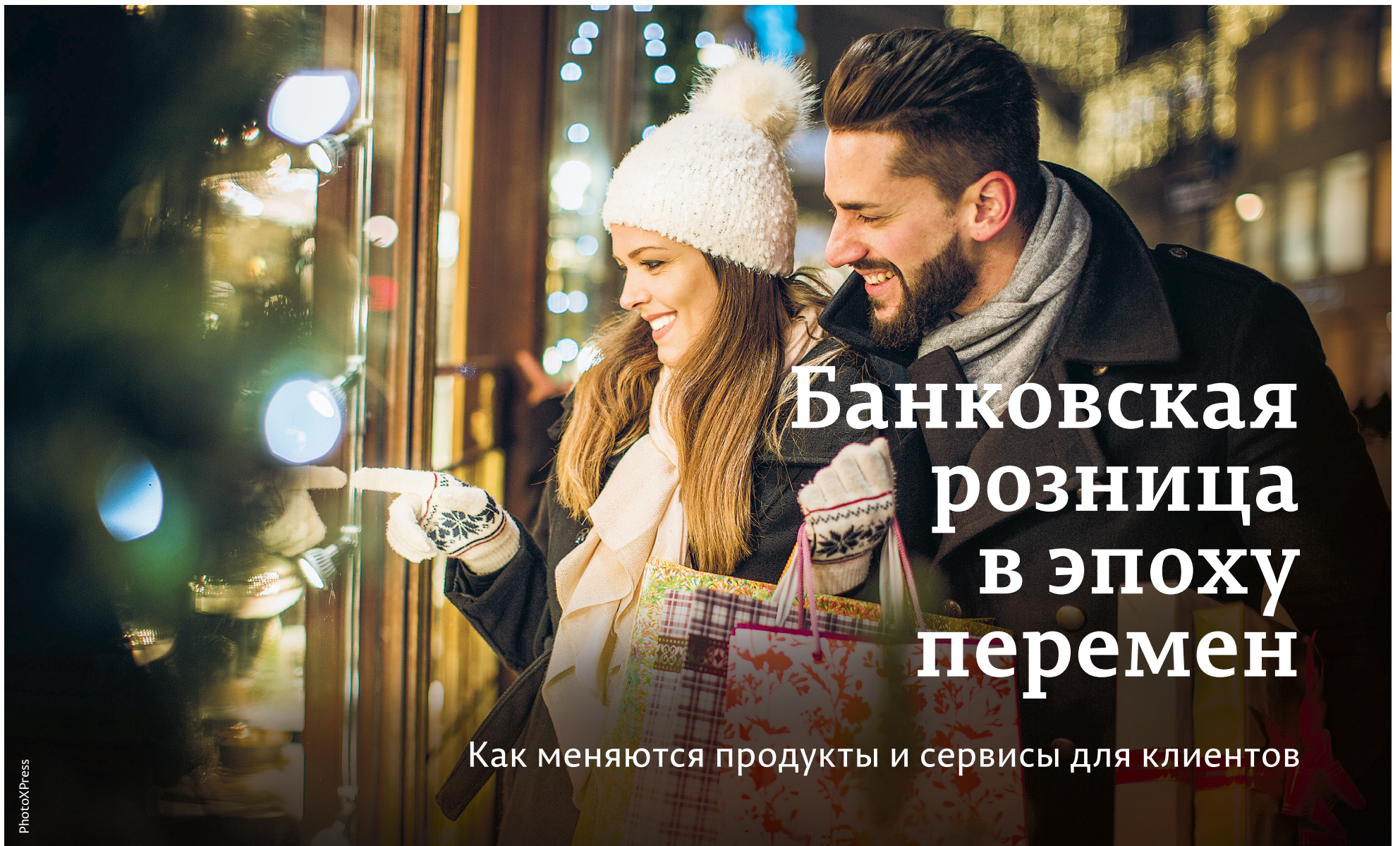
Банковская розница: новые решения

16+



Рекламно-информационное издание

партнер выпуска:

ГАЗПРОМБАНК

Банковская розница в эпоху перемен

Как меняются продукты и сервисы для клиентов

Олеся Ошанина

Стремительное развитие финансовых технологий, пандемия и события февраля 2022 г. побудили банки стать более технологичными, научиться работать без отделений и быстрее меняться, учитывая новые реалии. Сможем ли мы по-прежнему платить в магазине телефоном, что придет на смену пластиковым картам и как нас будет проверять искусственный интеллект, «Ведомости&» расспросили ведущих экспертов отрасли.

Новая платежная реальность

В 2022 г. с российского рынка ушли международные платежные системы Visa и Mastercard, на смартфонах перестали работать Apple Pay и Google Pay. Однако люди очень неохотно отказывались от привычки платить телефоном. «Владельцы айфонов стали вкладывать карты под чехол, а владельцы смартфонов на Android массово перешли на Mir Pay», – рассказывает начальник департамента карточных продуктов и услуг Газпромбанка Дмитрий Лепехин. Кредитные организации пошли навстречу пожеланиям клиентов и начали разрабатывать свои Pay-решения. Например, отметил Лепехин, есть сервис Gazprom Pay, куда можно добавить карту любого банка и оплачивать покупки в онлайн-магазинах. В то же время, отмечают в группе компаний Б1 (ранее – ЕУ), на сегодняшний день Pay-решения банков пока не могут полностью заместить ушедшие Apple Pay и Google Pay.

Альтернативным способом оплаты стали также платежи через Систему быстрых платежей (СБПэй) с помощью сканирования QR-кода продавца на кассе. По словам председателя правления Ассоциации российских банков Олега Скворцова, именно СБПэй и будет основным средством платежа, это решение достаточно интересно для бизнеса из-за тарифов, которые ниже карточных при обычном эквайринге, поэтому торговые точки будут все активнее переходить на этот способ приема платежей.

«Но главное, – отметил эксперт, – людям не придется отказываться от привычки платить телефоном». В то же время, по словам Лепехина, платежи по QR-коду отнимают много времени: нужно отсканировать QR-код, открыть мобильное приложение, провести оплату, подтвердить. Другие факторы, которые тормозят развитие таких платежей,

Бесплатный эквайринг

Эквайринг (обработка транзакции) при оплате обычной картой обойдется продавцу примерно в 1,3–2,5% стоимости покупки. Оплата по сгенерированному продавцом QR-коду через СБП стоит дешевле – от 0,4 до 0,7% в зависимости от категории продаваемого товара. Более того, для малого и среднего бизнеса до конца 2022 г. была продлена льгота с компенсацией расходов на банковские комиссии, т. е. платежи через СБП небольшие предприятия в этот период могли проводить фактически бесплатно.

– это отсутствие кэшбэка при расчетах по СБП и неотработанные механизмы возврата денежных средств, например, в случае поставки некачественного товара.

Но и здесь есть выход. Оператор банковских карт «Мир» – Национальная система платежных карт (НСПК) – в октябре 2022 г. запустил возможность оплаты через генерацию QR-кода на смартфоне клиента. К 25 апреля 2023 г. принимать такие коды должно не менее 50% платежных терминалов в магазинах, а к 25 октября – 85%, писал «Коммерсантъ». Этот код уже содержит все необходимые данные, покупателю дополнительных действий совершать не нужно. «Точно так же, как раньше вы физически прикладывали телефон к какому-то девайсу, теперь нужно будет развернуть его экраном к продавцу и дать ему отсканировать QR. Клиентский путь намного удобнее. Такие QR-коды будут доступны в том числе пользователям техники Apple, которых в России достаточно много. Ведь QR-коды могут генерироваться не только в мобильном приложении, но и в интернет-банках. С нашей точки зрения, это очень перспективное решение», – отмечает Лепехин.

Цифровые карты вчера, сегодня, завтра

Несмотря на уход международных платежных систем и недоступность Apple Pay и Google Pay, эксперты ожидают роста спроса на цифровые карты. По словам старшего директора по банковским рейтингам агентства «Эксперт РА» Владимира Тетерина, в 2022 г. интенсификацию выпуска цифровых карт подхлестнул рост популярности карты «Мир» на

→08

Инвестируй это

В какие активы оптимально вкладывать средства розничным инвесторам

Анна Снежина

Сейчас непростое время для частных инвесторов, однако это вовсе не означает, что грамотные инвестиции не могут принести доход. Ведущие эксперты рынка рассказали, куда лучше вкладывать средства любителям риска, консерваторам и имеющим умеренный риск-аппетит.

Стратегии инвестирования смутных времен

За последние месяцы реализовались риски, о которых мы даже не могли догадываться. Они ударили по кошельку и благосостоянию очень многих, поэтому кто-то из инвесторов минимизировал свою работу, а кто-то, наоборот, максимально активизировался, пытаясь подзаработать. Так инвестбанкир, профессор НИУ ВШЭ Евгений Коган прокомментировал «Ведомости&» разнонаправленные настроения розничных инвесторов после событий февраля 2022 г. Финансовый советник, член совета ЦБ по защите прав инвесторов Наталья Смирнова вспоминает, что весной 2022 г. одни инвесторы клялись, что никогда в жизни не будут инвестировать, и перешли на вклады, другие продавали все и переводили в кэш или в валюту и выводили за границу, а третьи вообще ничего не меняли даже при наличии иностранных бумаг в портфеле.

«Обзор финансовых рисков» Банка России по итогам февраля – марта показывает, что после возобновления торгов опытные инвесторы с большими портфелями массово распродавали акции российских компаний. Также до первой декады марта наблюдался ощутимый отток с валютных вкладов, отмечает Банк России, при этом деньги оставляли на хранение в наличной валюте либо обменивали по курсу и вносили на рублевые вклады, ставки по которым у отдельных игроков рынка доходили до 26% годовых.

В апреле, отмечает мегарегулятор в очередном обзоре, розничные инвесторы вновь сменили стратегию: опытные игроки с большими портфелями заняли выжидательную позицию, в то время как в апреле и мае был приток спекулятивно настроенных новичков, которые скупали акции на короткий срок для быстрого извлечения дохода. В июне – июле на рынок начали приходить долгосрочные инвесторы в облигации, в том числе облигации федерального займа.

К концу III квартала, указывают эксперты, появилась некая предсказуемость событий. Значит, можно вновь говорить о стратегиях инвестирования средств для граждан.

Среднесрочных стратегий больше нет

Традиционно стратегии инвестирования разделяют на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную. По словам руководителя управления аналитики финансовых рынков и премиального обслуживания сервиса «Газпромбанк Инвестиции» Андрея Ванина, в текущей ситуации актуальнее стали краткосрочные и долгосрочные стратегии. «Первые подразумевают ставку на резкий рост восстановления стоимости российских акций в ожидании дивидендов, – указывает Ванин. – Долгосрочные стратегии фокусируются на возможности купить акции крупных российских компаний по исторически низким ценам со ставкой на структурную трансформацию российской экономики и ее адаптацию к текущим вызовам». Смирнова соглашается, что среднесрочная стратегия, под которой подразумевается горизонт планирования в три года, стала неактуальна, так как сложно предугадать, как будут развиваться события в такой перспективе. «Если говорить о долгосрочных инвестициях, – продолжила эксперт, – речь теперь идет о планировании на 10 лет, а не на 20, как это было раньше». При этом среди краткосрочных немало инвесторов с акцентом на дружественную юрисдикцию или выводом средств из России, если человек планирует уезжать, отметила Смирнова. По мнению Когана, для тех, кто работает на коротком сроке, сей-



PhotoXPRESS

час «потрясающее время» (из-за высокой волатильности рынков), а инвестировать вдолгую сегодня стало трудно. Данные Банка России о наплыве спекулятивно настроенных инвесторов, играющих на короткий срок с акциями, подтверждают этот тезис.

Вклады как инструмент инвестиций

Эксперты считают, что для наиболее консервативно настроенных инвесторов на сегодняшний день оптимальным инструментом является вклад. Так, управляющий директор проекта «Финуслуги» Игорь Алутин отметил, что после введения банками комиссий за обслуживание валютных счетов альтернативных инструментов сбережения у россиян осталось немного: недвижимость, золото, облигации и рублевые депозиты. Вклад – это классический, самый понятный и наиболее надежный инструмент с гарантированной доходностью, к тому же ставки по рублевым вкладам все еще остаются привлекательными, говорит он. Коган указывает, что вклад – это один из хороших способов именно не потерять инвестиции, вклады можно спокойно открывать в крупных системообразующих банках.

Смирнова, напротив, считает вклад не лучшей идеей. «Сейчас ставка по вкладам ничтожно мала и не покрывает инфляцию, – указывает она. – Поэтому вклад могу рекомендовать лишь имеющим финансовую цель менее года». По данным Росстата, годовая инфляция в стране по состоянию на конец ноября 2022 г. находилась на уровне 12,05%, при этом максимальная доходность по рублевым вкладам в начале декабря составляла около 9%, по данным banki.ru.

Облигации без дефолтов

Облигации традиционно считались достаточно надежным инструментом (кроме высокодоходных). Однако в 2022 г. все чаще звучат мнения экспертов о многократно возросших рисках дефолта даже по долговым бумагам надежных компаний. Смирнова отмечает, что риски облигаций напрямую зависят от верной оценки эмитента. «Если компания является крупной, но не системно значимой, то государство не будет ее поддерживать, – отмечает она. – Если же мы говорим о системно значимых организациях, их будут поддерживать всегда». Ванин также отметил, что не видит рисков дефолта для крупных компаний, которые на сегодняшний день своевременно обслуживают долги как в иностранной, так и в национальной валюте. «Кроме того, во втором полугодии рынок долговых бумаг ожил: крупные компании провели ряд новых размещений как в рублях, так и в китайских юанях, – продолжил эксперт. – Даже несмотря на сложности в выплатах купонов по еврообондам, компании находят возможность исполнять обязательства». Например, «Северсталь» досрочно погасила часть выпуска еврообондов в рублях. О рублевых выплатах по еврообондам также сообщали «Газпром», «Лукойл», Совкомбанк и другие компании.

Акции на дальнем горизонте

Акции традиционно считались куда более рискованным инструментом, чем облигации. Возникает вопрос, стоит ли консервативным инвесторам обращать внимание на эти ценные бумаги и если да, то сколько их может быть в портфеле. По мнению Ванина, тут решение стоит принимать



исходя не столько из риск-аппетита, сколько из долгосрочности вложений. «Главное – это не текущая ситуация на рынке, а горизонт инвестирования: если инвестор понимает, что деньги ему понадобятся в течение года, в этом случае лучше выбирать облигации, – говорит Ванин. – При горизонте планирования от нескольких лет можно обратить внимание на акции». В текущей ситуации российские акции имеют не только повышенный риск, но и более высокую потенциальную доходность, подчеркнул эксперт, потому и выбор российских акций стоит делать с точки зрения принятия этого риска. Коган соглашается: вкладываться в акции можно лишь тогда, когда инвестор может себе позволить рисковать. «Считать подобные вложения надежными нельзя, поскольку наш рынок очень волатилен, манипулятивен и непредсказуем, на нем присутствует инсайдерская торговля, – продолжает эксперт. – Этот рынок локальный, низколиквидный, на нем мало эмитентов».

Смирнова полагает, что в акции имеет смысл вкладываться при горизонте 3–10 лет, имея возможность в них сидеть, если в стране реализуется плохой сценарий. «Умеренным инвесторам рекомендую держать в портфеле не более 30% российских акций, агрессивным бы посоветовала 50% и более, – рассуждает Смирнова. – Консерваторам же рекомендовала бы вкладывать в акции не более 8–10%, потому что в этом случае они хотя бы за счет купонов по облигациям, которые будут составлять оставшиеся 90–92% портфеля, смогут все вернуть, даже если акции обнуляются».

Бумаги в чужой валюте

Ценные бумаги в иностранной валюте, по мнению экспертов, являются достаточно рискованным инструментом. Смирнова отмечает, что сейчас крайне важно оценивать структурные и рыночные риски. Например, можно купить акции какой-либо компании на Гонконгской бирже за гонконгские доллары через российского брокера, но если депозитарий при этом американский, то возникает риск блокировки приобретенных активов. В этом случае покупка происходит с участием недружественного государства, поэтому покупатель не сможет воспользоваться бумагами. Если инвестор покупает те же акции на Гонконгской бирже через иностранного брокера, то у него этих рисков нет, но есть риск, что брокер может отказаться работать с таким клиентом, потому что инвестор – россиянин. При работе с недружественной валютой (доллар или евро), которая лежит на брокерском счете, есть риск того, что она просто зависнет в случае блокировки российского Национального клирингового центра (НКЦ). Поэтому лучше работать с ценными бумагами, выпущенными по местному российскому праву, считает Смирнова.

Ванин отмечает, что наименее рискованны и наиболее привлекательны долговые ценные бумаги Минфина

РФ в иностранной валюте и еврооблигации российских эмитентов, которые уже начали производить выплаты по своим обязательствам в рублях. Кроме того, несколько российских компаний уже провели успешное размещение долговых бумаг, номинированных в китайских юанях, что также может быть интересно для инвесторов, полагает он.

Золото и прочие металлы

При долгосрочном инвестировании хорошей альтернативой доллару и евро может стать золото, считает Коган. Оно защищает сбережения от инфляции и геополитических проблем, объясняет он. При долгосрочном инвестировании золото может составлять около 10% в инвестиционном портфеле, обеспечивая защиту от любых пертурбаций, добавляет Смирнова.

По мнению Смирновой, лучше всего покупать биржевое золото (приобретается на бирже, однако хранится не у клиента, а в НКЦ), поскольку слитки требуют затрат на хранение и могут принести дополнительные потери из-за разницы между ценой покупки и продажи в банках (спред).

В период повышения ставок ФРС золото, скорее всего, будет находиться под давлением – статистика за последние 40 лет показывает, что при увеличении ставки ФРС цена на золото практически всегда падает, говорит Ванин. «В секторе золотодобычи наступили непростые времена: издержки выросли, а цена на золото снизилась вместе с укрепившимся рублем. Когда мировые регуляторы перейдут к циклу снижения ставки, инвестиции в сектор золотодобычи станут более привлекательными», – объясняет он.

С ним согласна Смирнова. Она считает, что подходящее время для покупки золота наступит в следующем году. Другие драгметаллы – палладий, серебро и т. д. – в условиях, когда мир находится на пороге рецессии, Смирнова выбирать не советует, поскольку цены на них становятся более волатильными.

Инструменты не для новичков

Инвестиции в сырьевые товары (через фьючерсы или акции), по мнению экспертов, подходят лишь опытным инвесторам с высоким аппетитом к риску. «Фьючерсы – это деривативы (производный финансовый инструмент, представляет собой договор, на основании которого стороны обязуются выполнить какие-либо действия в отношении базового актива, чаще всего это возможность в будущем купить или продать актив по фиксированной цене. – «Ведомости&»), – говорит Коган. – Чтобы работать с деривативами, нужно очень хорошо в них разбираться. И это очень высоковолатильный продукт». «Это инструменты только

для уверенных клиентов и только на небольшую долю портфеля», – соглашается Смирнова.

Того же мнения эксперты придерживаются и по поводу инвестиций в криптовалюту. Коган назвал криптовалюту «скорее инструментом для спекуляций» и посоветовал покупать ее лишь тем, кто в ней разбирается. «Криптовалюта остается очень волатильным инструментом: например, биткойн за год подешевел втрое, – отмечает главный редактор «Моих финансов» Надежда Грошева. – На крипту действует очень много факторов: геополитика, происходящее на финансовых рынках, изменение ставки и т. д., поэтому я не рекомендую этот способ инвестиций сейчас».

Валюта: брать или не брать

Вложение средств в валюту в качестве инвестиции эксперты также поставили под сомнение. «Если человек из рублей переходит в какую-то валюту, то это не инвестиция, а просто конвертация, – указывает Смирнова. – У любой валюты есть инфляция, которая съедает ее при хранении: у юаня она составляет чуть меньше (2,7%), у доллара – 8,5%, у евро – почти 9%». Поэтому, если покупать валюту и ничего с ней не делать, деньги будут обесцениваться. Можно заработать на курсе доллара и евро к рублю, но сейчас это маловероятно, полагает она. «Инвестор может покупать доллары, фунты, франки, но проблема в том, что в наши дни это очень рискованно, поскольку банк может попасть в SDN-лист (санкционный список США. – «Ведомости&») и средства могут быть заблокированы, – говорит Коган. – Причем риск попадания под санкции нерыночный, его невозможно предугадать». «На текущий момент главный риск недружественных валют – издержки их хранения, что снижает их инвестиционную привлекательность на рынке, – отмечает Ванин. – Альтернативой могут стать валюты дружественных стран, в первую очередь китайский юань».

Жилье как инвестиция

В своих оценках жилья как инвестиции эксперты осторожны. «Вложения в недвижимость для сдачи в аренду приносят очень низкую доходность в 4%, – говорит Смирнова. А покупать квартиру с целью последующей перепродажи вряд ли стоит, поскольку непонятно, какой будет покупательная способность населения через год или два, когда у инвестора возникнет желание ее продать, рассуждает она.

Коган менее категоричен. «Все зависит от вида недвижимости, ее местонахождения и других условий», – говорит он. Если квартира приобретается в ипотеку, то ее итоговая цена зависит от размера процентной ставки, напоминает Коган. При высокой ставке вложения в недвижимость могут стать более рискованными, резюмирует он. &

Марина Кудрявцева, Газпромбанк: «Ипотека остается востребованным продуктом»

Исполнительный вице-президент, начальник департамента развития розничных продуктов компании о перспективах ипотечного рынка

Сложный год

Два года подряд, в 2020 и в 2021 гг., в России рос объем ипотечного кредитования. В 2021 г. объем рынка достиг 5,8 трлн руб. В 2022 г. ситуация с ипотекой изменилась: резкое повышение ключевой ставки в марте привело к существенному падению объемов кредитования, в том числе ипотечного.

Однако постепенно шок прошел, ключевая ставка снизилась, и с июня мы снова наблюдаем высокий спрос на ипотечные кредиты. По нашим оценкам, из-за сильного обвала ипотечного рынка во II квартале 2022 г. результатов 2021 г. рынок не достигнет, но общая сумма ипотечного кредитования будет весьма существенной – порядка 4,7 трлн руб. (такой же прогноз делает исследовательская компания Frank RG). Это больше, чем, например, было выдано в 2020 г. (общая сумма выданных ипотечных кредитов тогда составила 4,5 трлн руб., по данным Frank RG. – «Ведомости&»), который тоже является одним из рекордных.

Несмотря на все пертурбации бурного 2022 года, мы видим, что ипотека была и остается востребованным продуктом. Свою роль в этом сыграли программы кредитования с государственной поддержкой. Они положительно сказались на рынке ипотечного кредитования, восстановление которого во втором полугодии 2022 г. произошло в том числе благодаря увеличению субсидируемого лимита по льготной ипотеке, запуску программы для IT-специалистов и расширению других программ государственного субсидирования.

Мы тоже не остались в стороне от этого процесса – стали первыми на рынке, кто сделал льготную ипотеку сверх субсидируемого государством лимита. Как правило, если заемщику нужна большая сумма, то он может привлечь недостающие средства на коммерческих условиях либо субсидировать ставку с помощью застройщика, т. е. за счет увеличения цены квартиры. Мы же разработали продукт, который позволял брать кредит по льготной ставке до 20 млн руб. без увеличения стоимости жилья. Сейчас максимальный лимит составляет 15 млн руб.

Спрос на ипотеку с господдержкой особенно вырос к концу года. Например, за ноябрь по сравнению с октябрём Газпромбанк нарастил объем выдач по ипотечным кредитам в рамках господдержки на 23% на сумму более 1 млрд руб. Таким образом, общий объем продаж по льготным программам у нас превысил 6 млрд руб. Если смотреть детально, опережающими темпами в прошлом месяце по сравнению с октябрём росла «Дальневосточная ипотека» – объем выдачи по этой программе у нас увеличился на 68%, по программе «Ипотека для IT-специалистов» – на 23%, а по программе «Льготная ипотека» – на 20%.

Процентные горки

В конце февраля 2022 г. Банк России поднял ключевую ставку с 8,5 до 20%, на этом же уровне она осталась в марте. В итоге среднезвешенные ставки по ипотеке в банках поднялись до заградительных 20% на вторичном рынке и 21% на первичном рынке. Выдачи ипотечных кредитов упали с 524 млрд руб. в марте (по ранее заключенным договорам) до 163 млрд руб. в апреле и 141 млрд руб. в мае 2022 г. В июне на фоне снижения ключевой ставки до 9,5% рынок начал восстанавливаться: было выдано 257 млрд руб. ипотечных кредитов, а в сентябре, когда ключевая ставка опустилась до 7,5%, было выдано 520 млрд руб. ипотечных кредитов.

Источник: Frank RG

Лучше синица в руках

Программы ипотечного кредитования на вторичном рынке тоже очень востребованы, несмотря на то что ставки по ним сейчас находятся на уровне 10–11% (против 6,5% по льготной ипотеке для новостроек). В нашем портфеле доля выдачи кредитов на покупку вторичного жилья в денежном выражении сейчас составляет 55–60% (в среднем по рынку на вторичное жилье в сентябре 2022 г. пришлось 54% выданных ипотечных кредитов, по данным Frank RG. – «Ведомости&»). По количеству выданных кредитов эта доля еще выше – около 70%.

На наш взгляд, это связано с тем, что во времена высокой неопределенности люди предпочитают вкладывать средства в уже существующие объекты недвижимости. С точки зрения инвестиций новостройки всегда несут в себе некоторый риск недостроя, и люди стремятся этот риск минимизировать.

Газпромбанк постоянно совершенствует свои процессы, облегчает клиентский путь, упрощает требования как к документам с информацией о заемщике, так и к документам по залогу. Это делает наш продукт привлекательным и для клиентов, и для партнеров – застройщиков и агентств недвижимости. Мы запустили автоматическое одобрение по объектам залога для вторичного рынка жилья, и уже для 20% клиентов этот этап занимает 1,5 минуты! При этом для первичного рынка автоматические решения по объектам у нас работают уже несколько лет.



Если говорить о других наших продуктах, то мы сейчас разрабатываем программу покупки в ипотеку квартиры, которая находится в залоге у другого банка. Скоро этот продукт будет предложен потребителям.

На наш взгляд, покупателям квартир не хватает мер государственной поддержки ипотеки на вторичном рынке. Льготная ипотека направлена в первую очередь на поддержку не покупателей, а застройщиков, поскольку строительный рынок дает большой мультипликативный эффект для экономики. На вторичном рынке логично было бы поддержать заемщика. Так, можно было бы запустить субсидирование ипотеки для льготных категорий граждан, семейных пар, учителей, врачей.

В некоторых регионах такие программы уже работают. Например, на Дальнем Востоке разрешается субсидирование недвижимости, приобретаемой у физического лица. Это сделано для того, чтобы осваивались территории Дальнего Востока. Механизмы все понятные, доступные, банки их знают и умеют с ними работать.

Под крышей дома своего

Сейчас популярность набирает индивидуальное жилищное строительство (ИЖС). Интересный тренд: раньше загородное жилье покупали как второе, а сейчас для многих людей оно становится первым объектом недвижимости. Этот тренд сформировала пандемия, поскольку именно в 2020 г. люди начали массово переезжать за город. В сентябре 2021 г., по данным Frank RG, на долю ИЖС приходилось 2% рынка ипотеки, а в сентябре 2022 г. – уже 4%. Потенциально этот рынок больше, чем рынок новостроек, но сейчас большая часть (по нашим данным, около 80%) индивидуальных домов строится так называемым хозяйственным способом (хозспособом) – самостоятельно либо с привлечением разных подрядчиков, еще около 10% – с привлечением одного подрядчика, который сдает дом под ключ. И менее 5% приходится на комплексную застройку строительными компаниями. Как правило, ипотечный кредит при этом не привлекается, поскольку оплата стройки осуществляется поэтапно, человек платит или из своих средств, или с привлечением потребительского кредита. Такой способ застройки особенно популярен в Краснодарском крае и Ленинградской области. Мы уверены, что и в остальных регионах вырастет число подобных проектов, потому что потребительский спрос перетечет из сегмента новостроек в загородную недвижимость. Многие строительные компании уже ориентируются на этот сегмент, включают его в свои стратегии.

Полагаю, что если правительство примет программу субсидирования ипотечной ставки для ИЖС, то она будет направлена в первую очередь на покупку дома в комплексной застройке. Государство заинтересовано в застройке территорий ликвидным жильем хорошего качества. А обеспечить его могут только крупные технологичные компании. Именно поэтому мы сейчас прорабатываем для наших клиентов программу кредитования ИЖС, собираемся запустить ее в 2023 г.

Новые льготы

С 1 апреля 2022 г. для Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области размер субсидируемого лимита по льготной ипотеке увеличился с 6 млн до 12 млн руб., для остальных регионов – с 3 млн до 6 млн руб.

С 4 мая 2022 г. для сотрудников IT-компаний в возрасте от 22 до 44 лет была запущена льготная программа ипотеки по ставке до 5% годовых с субсидируемым лимитом 18 млн руб. для городов-миллионников (9 млн руб. для всех остальных) и первоначальным взносом не менее 15% от стоимости объекта.

Источник: правительство РФ

Почему у нас не будет ипотеки под 0,01%

Секрет ипотечных программ со ставкой 0,01% прост: разницу между реальной и сверхнизкой ставками банку компенсирует застройщик. За счет чего? За счет того, что цена квартиры становится выше, т. е. в конечном итоге за счет покупателя. Фактически заемщик приобретает квартиру по цене выше рыночной, чтобы уменьшить ипотечные платежи. И это может сработать, если выплачивать ипотеку весь срок, однако, если заемщику понадобится сделать досрочное погашение кредита или продать такую квартиру до истечения срока выплаты кредита, это может привести к серьезным финансовым потерям. Мы предлагаем нашим клиентам ставку 0,01% только на короткий срок – до одного года, чтобы дать заемщикам хорошие условия на погашение кредита в период строительства. После того как клиент получает ключи, он погашает кредит уже по стандартной ставке.

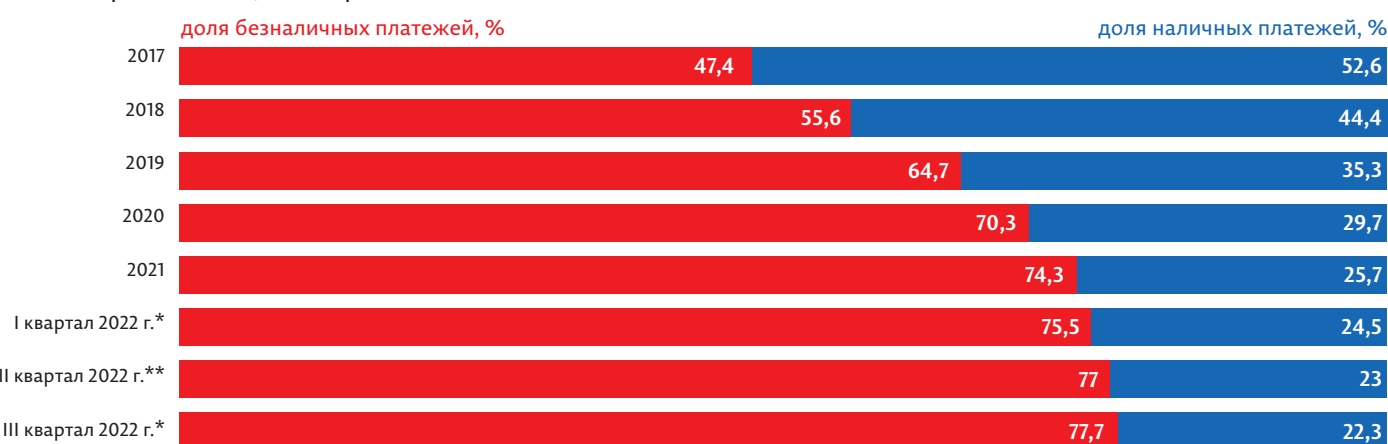
В целом, что касается Газпромбанка, мы фокусируемся на развитии ипотечных продуктов с учетом интересов клиента и опираясь на рыночные тренды. По ипотеке у нас амбициозные планы, которые мы намерены реализовать уже в ближайшем будущем.

Карты и платежи

В 2019 г. Россия стала крупнейшим в Европе рынком по объему операций с использованием цифровых кошельков и мировым лидером в сфере защищенных токенизированных транзакций, говорится в исследовании VCG «Глобальные платежи». Доля безналичных платежей в торговом обороте и объем операций, проведенных через Систему быстрых платежей, в России ежегодно растут.

Как в России растет доля безналичных платежей в розничном обороте

Россияне активно используют безналичные платежи для оплаты товаров. Их доля в розничном обороте выросла даже в I квартале 2022 г., когда граждане массово снимали наличные деньги.

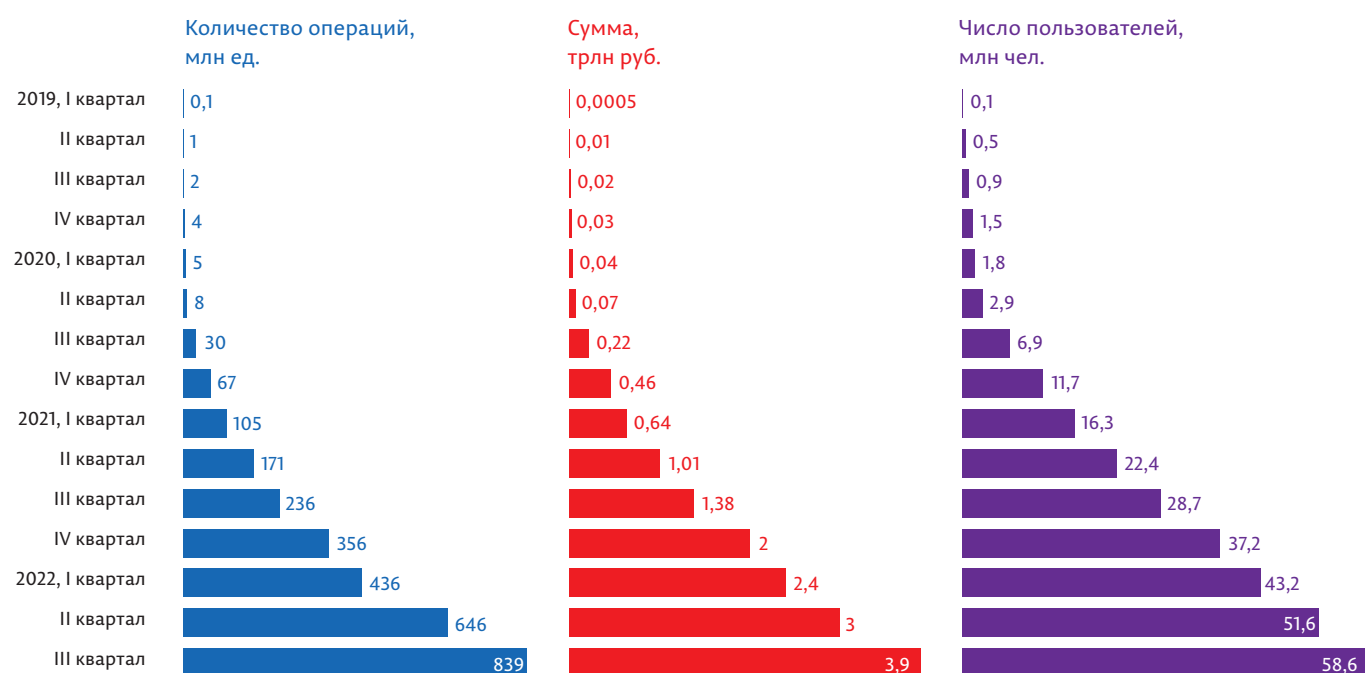


* по заявлению первого зампреда ЦБ РФ Ольги Скоробогатовой, ** по заявлению главы департамента Национальной платежной системы ЦБ РФ Аллы Бакиной

Источник: ЦБ РФ

Как в России растет число операций через Систему быстрых платежей

В III квартале 2022 г. один пользователь в среднем совершил более 14 операций в Системе быстрых платежей. Это почти в 2 раза больше, чем в III квартале 2021 г.



Источник: ЦБ РФ

Как в Газпромбанке растет число выдач кредитных карт

Большая часть карт, выдаваемых Газпромбанком, – дебетовые. На их долю по итогам октября 2022 г. приходилось 91,8% от всех выданных карт. Доля кредитных карт в портфеле Газпромбанка составляла 8,2%.



Источник: Газпромбанк



Анастасия Смирнова, вице-президент, начальник департамента коммуникаций и маркетинга Газпромбанка:

«В 2022 г. перед командой маркетинга Газпромбанка встала задача разработать рекламную кампанию для флагманского продукта – дебетовой карты с кэшбэком на все покупки, процентом на остаток средств, бесплатным обслуживанием и возможностью пользоваться выгодными сервисами экосистемы. Это был вызов: за считанные недели нам нужно было подготовить маркетинговую стратегию, которая создавала бы образ для нового продуктового предложения банка, и запустить эффективную рекламу – такую, что повысит заметность бренда и узнаваемость креатива, будет выделяться яркими и свежими элементами дизайна и роликом-блокбастером. Мы двигались «спринтами», постоянно тестируя идеи и гипотезы. При этом придерживались цели оставить работающее и отсечь лишнее.

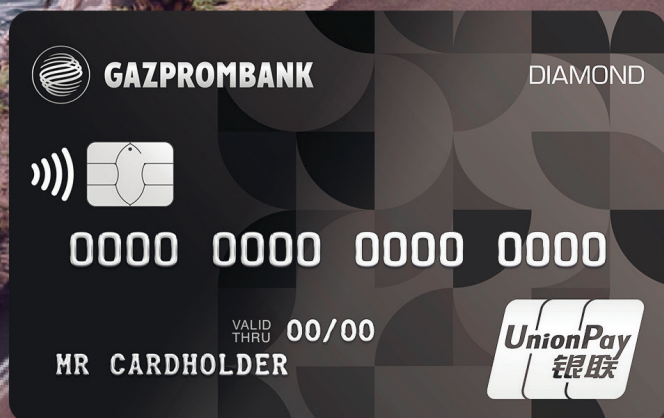
Для начала требовалось определить портрет и потребности тех, на кого будет ориентирована рекламная кампания. На тот момент Газпромбанк воспринимался преимущественно как банк для сбережений, а для продвижения дебетовой карты важно обращаться к аудитории, которая предпочитает не копить, а активно тратить. Так что к устоявшемуся образу надежного, сильного банка нужно было добавить динамики и яркости, сделав явный акцент на самых выгодных преимуществах карты.

Понимая, что на успех рекламной кампании нового продукта и формирование доверия к бренду существенно влияет и выбор амбассадора, Газпромбанк протестировал на эту роль более 200 популярных персон. По результатам исследований лучше всего в ожидания потребителей попала пара Павел Воля и Ляйсан Утяшева. Зрители хорошо запомнили телеведущего в рекламной кампании Газпромбанка в 2019 г., а Утяшева стала тем самым женским образом, который вызывает ассоциации с заботой о клиентах и семейными ценностями. В том числе благодаря их привлечению заметность бренда в ТВ-роликах выросла в 2022 г. по сравнению с прошлым на 33%.

Аудит бренда выявил, что ранее используемый дизайн не до конца отвечал новой задаче, ему потребовалась некоторая доработка. Чтобы создать атмосферу тепла, активности и энергичности, Газпромбанк добавил в цветовую гамму бренда оранжевый цвет. А новый символ огня в коммуникациях помимо теплоты работает еще на ощущение надежности, стабильности и безопасности, демонстрируя близость к материнскому бренду «Газпрома». Дело оставалось за рекламным роликом – он должен был привлекать и удерживать внимание. Примечательно, что из 30 написанных сюжетов респонденты проголосовали за тот сценарий, который от начала до конца был создан командой маркетинга Газпромбанка без привлечения креативных агентств. Рекламная кампания стартовала в марте, и уже за первый месяц с момента запуска привлечение новых клиентов с дебетовыми картами выросло в 2,4 раза в среднем по России и более чем в 3 раза в Москве. В ноябре 2022 г. рекламный ролик Газпромбанка «100% выгодно» был объявлен лучшим в категории «Запоминающаяся реклама» на премии Ipsos Bank Ad Awards (ее вручают за лучшие рекламные ролики в банковском секторе на основе опроса потребителей. – «Ведомости&»). Его выбрали зрители среди 112 роликов путем голосования».



Газпромбанк. Премиум



Карта UnionPay Diamond

С Премиальными привилегиями

gazprombank.ru/premium

Карта UnionPay Diamond (ЮнионПэй Даймонд) в пакете услуг «Газпромбанк. Премиум». Валюта — рубли РФ или китайские юани. Стоимость выпуска – 5 000 руб. (спишется один раз после первого пополнения), обслуживание – 0 руб. Подробные условия указаны в тарифах, программах лояльности и привилегий на gazprombank.ru/premium и по тел. 8 800 719-19-11 (бесплатный звонок на территории РФ). Информация на 19.12.2022. Банк ГПБ (АО). Не оферта. Генеральная лицензия Банка России № 354. Реклама.

16+

Экосистема для пользователя

Зачем Газпромбанк создает небанковские сервисы

Трендом последних нескольких лет стало формирование российскими банками экосистем. Создание экосистемы для банков – это не только возможность расширить пул партнеров, но и стремление удовлетворить все социально значимые потребности клиентов, говорит исполнительный вице-президент, начальник департамента розничной экосистемы и цифровых партнерств Газпромбанка Мария Зыбина. О том, какие экосистемные сервисы развивает Газпромбанк, читайте в подборке «Ведомости&».

1. Подписка «Огонь»

ГОД ЗАПУСКА: 2021

Как работает: «Огонь» – это мультисервисная подписка, которая включает в себя сервисы Газпромбанка и компаний-партнеров. Так, подписчики получают возможность пользоваться флагманскими продуктами и сервисами банка на эксклюзивных выгодных условиях. Например, надбавка к базовой ставке по накопительному счету 2,25 п. п., повышенный кэшбэк до 5000 руб. кэшбэка/милль в месяц (при подключении сервиса «ГПБ Плюс»), скидка 0,5 п. п. к базовой ставке по кредиту наличными. Помимо этого пользователям подписки доступны небанковские сервисы Газпромбанка на льготных условиях: услуги сотовой связи от «Газпромбанк Мобайла» и автоподписка (долгосрочная аренда машины по фиксированной оплате) от «Газпромбанк Автолизинга», брокерские услуги «Газпромбанк Инвестиций», а также предложения от других компаний группы «Газпром»: АЗС «Газпром нефть», онлайн-кинотеатра Premier, «Матч!», «Согаза» и др. Партнерами подписки является более 25 компаний, которые дают клиентам скидки на свои товары и сервисы как в онлайн, так и в офлайне. Это медицинская компания «Инвитро», сети магазинов техники и электроники «Ситилинк», магазинов парфюмерии и косметики «Рив Гош», гипермаркетов «Лента», интернет-аптека «Асна» и др.

Результаты: по данным исследования аналитической компании Frank RG (было проведено по итогам II квартала 2022 г.), подписка «Огонь» – самая выгодная российская подписка. Аналитики компании подсчитали, что житель Москвы с годовым доходом 1,2 млн руб., совершая 70% своих трат по карте и полностью используя преимущества подписки «Огонь», может сэкономить в среднем до 3576 руб. в месяц.

Что дальше: выпуск новой версии подписки, привлечение новых партнеров и улучшение клиентских путей.

2. Gazprom Pay

ГОД ЗАПУСКА: 2022

Как работает: Gazprom Pay – это платежный сервис, позволяющий привязывать карты любых банков для дальнейшей онлайн-оплаты товаров и услуг в интернет-магазинах. Устроено это так: на странице партнерского интернет-магазина пользователь выбирает Gazprom Pay как способ оплаты покупок. Затем проходит регистрацию и привязывает к личному кабинету свои банковские карты. Для оплаты покупок пользователь также может моментально выпустить в Gazprom Pay виртуальную карту «Огонь» с кэшбэком до 5%. При последующих покупках на сайтах-партнерах через Gazprom Pay потребуется только подтвердить операцию, не тратя время на ввод реквизитов карты. Кнопка оплаты Gazprom Pay доступна более чем на 800 сайтах, включая ФНС, «Согаз», Третьяковскую галерею, говорится на сайте сервиса.

Результаты: по данным Газпромбанка, с марта по текущий период пользователями сервиса стали более 0,5 человек, которые совершили покупки на сумму свыше 1 млрд руб.

Что дальше: в начале 2023 г. банк собирается запустить мобильное приложение Gazprom Pay, в котором будет предусмотрена возможность оплаты в магазинах с помощью смартфона.

3. «ГПБ Мобайл»

ГОД ЗАПУСКА: 2020

Как работает: услугами мобильного оператора могут пользоваться как розничные, так и корпоративные клиенты. Держателям карт Газпромбанка предоставляются выгодные условия на тарифы сотовой связи. Привилегии даются и клиентам группы «Газпром»: например, при заправках на сети АЗС «Газпром нефть» можно получать скидки на мобильную связь до 70% в зависимости от объема заправляемого топлива. А подписчики сервиса «Огонь», пользуясь связью, получают скидку в 15% на тарифы линейки «Быть вместе». Кроме того, абоненты «ГПБ Мобайла» получают повышенный процент по накопительному счету в Газпромбанке. Таким образом, мобильный оператор находится в тесной синергии с другими сервисами экосистемы Газпромбанка.

Результаты: связь «ГПБ Мобайла» работает по всей территории России, а приобрести сим-карты можно в 46 регионах. Их число постоянно растёт.

Что дальше: планируется запуск продаж в новых регионах, новые тарифы и услуги, а также усиление направления партнерских проектов.

4. GorodPay

ГОД ЗАПУСКА: 2022

Как работает: GorodPay – это мобильное приложение с широким кругом возможностей для пассажиров общественного транспорта. В GorodPay можно выпустить и пополнить проездной билет, посмотреть историю поездок, составить маршрут с учетом дорожной ситуации, вывести карту из стоп-листа и даже оформить моментальную банковскую карту «Мир» с бесплатным обслуживанием. Также в приложении можно оформить подписку «Огонь» с интересными предложениями от партнеров.

Результаты: мобильное приложение можно скачать в 39 регионах России. В Санкт-Петербурге пассажиры могут пополнить транспортную карту «Подорожник», в Екатеринбурге – «Екарту», в Тюмени – ТТС.

Что дальше: в ближайшей перспективе в приложении появится ряд популярных городских сервисов: оплата парковок, аренда самокатов, онлайн-транспорт и многое другое. Также планируется расширение географии, сейчас в разработке 27 новых регионов.

Банки предлагают нефинансовые услуги также в рамках пакетов услуг для премиальных клиентов. Обычно это стандартный набор привилегий с фокусом на путешествия: трансферы, бизнес-залы, страховка, однако встречаются и другие подходы. «Существующие на рынке программы не отвечают потребностям всех клиентов, поэтому наряду с программой для путешественников мы решили предложить новый продукт для тех, кто увлекается спортом, старается правильно питаться, следит за здоровьем», – объясняет вице-президент – начальник департамента ипотечного бизнеса и премиального сегмента Газпромбанка Марк Вайдьянатхан.

Спортивные привилегии от «Газпромбанк. Премиум»

ГОД ЗАПУСКА: 2022

Как работает: премиальным клиентам по программе привилегий «Спорт» предоставляется единый абонемент Fitmost на 110 баллов каждый месяц – их можно потратить на занятия фитнесом, сеансы в бассейнах, спа-процедуры в велнес-центрах партнеров. Также действуют скидки от компаний-партнеров на чекап, здоровое питание, спортивную одежду. Комиссия за обслуживание по премиальной карте не взимается, но некоторые привилегии предоставляются при поддержании остатков на счетах и тратах по картам. Например, открывается доступ к консьерж-сервису, через который можно решить любой нефинансовый вопрос: заказать билеты в театр, забронировать столик в ресторане, организовать покупку и доставку подарка и многое другое.

Результаты: в конце ноября 2022 г. по сравнению с началом ноября число клиентов, оформивших программу привилегий «Спорт», увеличилось на треть.

Что дальше: в 2023 г. «Газпромбанк. Премиум» второй год подряд станет генеральным партнером международных соревнований по триатлону Ironstaг и планирует расширить число компаний, в сотрудничестве с которыми предложит клиентам новые продукты и услуги со скидкой.

Банковская розница в эпоху перемен

01→ фоне ухода из России основных международных платежных систем. «Ряд крупных банков ожидают, что эмитированные ими в цифровом виде карты составят более 50% от всей карточной эмиссии уже по итогам 2023 г.», – отмечает эксперт. По состоянию на конец 2021 г. у банков объем эмиссии таких карт не превышал 25% (в среднем по рынку – менее 20%), писали «Известия». По словам Лепехина, доля цифровых кредитных карт в общем объеме кредитных карт выше, чем в случае подобного сравнения дебетовых карт. «Цифровые кредиты все же больше, поскольку такую карту обычно самостоятельно заводят клиенты банка в мобильном приложении», – указал эксперт. Лепехин отметил, что на сегодняшний день уже очевиден тренд: цифровые карты со временем вытеснят пластик – и уж тем более наличные. «Цифровой аналог пластиковой карты несравнимо более выгоден банкам, – указывает Тетерин. – Здесь нет расходов на упаковку, сам пластик, доставку, выпуск карты мгновенный». Хотя полного отказа от пластиковых карт, по словам эксперта, в ближайшем будущем не будет.

Новый взгляд на кредиты и депозиты

Происходящие весной 2022 г. изменения, безусловно, оказали существенное влияние и на кредитование россиян. По словам Тетерина, в начале года мы наблюдали сжатие кредитной активности банков во всех сегментах. Напомним, что в марте ключевая ставка ЦБ выросла до 20%, а в сентябре она была снижена до 7,50% годовых. «Сейчас на фоне снижения ставок кредитование разномасштабляется, но банкиры сохраняют в этом плане небезосновательный консерватизм, – отмечает эксперт. – Приоритет отдается обеспеченному кредитованию (ипотека, ломбардное кредитование. – «Ведомости&»), лимиты на необеспеченные продукты увеличиваются достаточно медленно, ставки по ним также снижаются куда медленнее, чем в залоговом кредитовании». Руководитель группы рейтингов финансовых институтов АКРА Валерий Пивень отметил, что кредитование в рознице активно восстанавливается. Например, ипотека (во многом за счет льготных программ) может продолжить рост, в то же время худший результат могут показать автокредиты, что связано с влиянием ограничений на российский авторынок. Что касается депозитов, то Пивень полагает, что по мере снижения ставок и на фоне сохранения инфляции сберегать может вновь стать невыгодно. С ним не согласен Скворцов, который считает, что в кризисных ситуациях население часто переходит от потребления к накоплению.

Все в онлайн

Многие тренды банковской розницы 2022 г. пришли из прошлых лет. Например, тренд на повышение цифровизации и сокращение числа отделений. По данным ЦБ, в 2020 г. количество отделений банков уменьшилось на 1200, в 2021 г. – на 1800, а в первые полгода 2022 г. было закрыто еще порядка 700 отделений. Эксперты считают, что банки и дальше будут сокращать свое физическое присутствие, усиливая цифровизацию бизнеса. Одной из причин уменьшения количества офисов банков эксперты называют изменение психологии самих клиентов. «На смену старшему поколению приходят те, кто едва ли не с рождения держит планшет», – рассуждает Тетерин. Как отмечают в группе компаний Б1, причинами закрытия офисов может быть в том числе стремление к оптимизации расходов. Это определяется и общим стремлением банков поддержать операционную эффективность, особенно в условиях риска падения доходов, добавляет Пивень. Тренд на цифровизацию возник не только в каналах продаж, но и во многих внутренних процессах банков, что позволяет банкам делать их более эффективными с точки зрения скорости и затрат,



отмечает менеджер департамента управленческого консультирования ДРТ (ранее – Deloitte) Наталья Таболина.

В то же время полного отказа от отделений ждать не приходится, уверен председатель ассоциации «Электронные деньги» Виктор Достов. «Цифровизация и перевод платежей в онлайн пока не могут заменить работу как минимум с банкоматом, потому что мы видим даже на примере ведущего онлайн-банка активное развитие банкоматной сети», – указывает Скворцов.

ИИ научил помощников

Уход в онлайн побудил банки активнее развивать цифровые каналы связи на базе социальных сетей, чатов на сайтах банков и мессенджеров, в том числе с использованием роботизированных помощников, которые год от года становятся все умнее благодаря усовершенствованию технологий искусственного интеллекта (ИИ). Если в 2020 г., по данным исследования Frank RG, автоматизированные помощники могли решить до 40% вопросов клиентов, то на сегодняшний день порядка половины всех обращений обрабатывается роботами. Таболина напомнила, что многие банки используют роботов-советников, которые могут не только дать простейшие ответы на вопросы, но и предложить стратегию инвестирования, страховку, рекомендовать покупку или банковский продукт исходя из программы лояльности. Начальник центра технологий ИИ Газпромбанка Адель Валиуллин указал, что решения на основе алгоритмов ИИ банк также активно внедряет в кредитовании, платежах, маркетинге, продажах, на основе ИИ работают системы для предотвращения и обнаружения мошеннических действий и кибератак.

Опрошенные эксперты считают, что тренд активного использования как роботизированных помощников, так и ИИ в целом сохранится на ближайшие годы. Как отмечают в группе компаний Б1, уже сейчас использование роботизированных помощников выгодно кредитным организациям, так как позволяет более чем на треть снизить затраты на содержание контакт-центров.

Анализ больших данных

Еще одно перспективное направление – big data (анализ больших данных). По данным опроса ЦБ, проведенного в

2021 г. среди 13 крупнейших банков и шести других финансовых организаций, около 60% из них уже используют анализ больших данных в широком спектре своих процессов.

По словам Валиуллина, в дополнение к классическому скорингу Газпромбанк внедряет более сложные модели прогнозирования, построенные на большом наборе данных по историческим заявкам с помощью ИИ и анализа больших данных, что позволяет увеличить портфель выданных кредитов при снижении рисков.

По словам управляющего директора рейтингового агентства НКР Станислава Волкова, сейчас big data может применяться для выявления мошенников и нарушителей антиотмывочного законодательства, для помощи клиентам при работе на фондовом рынке, в работе с просроченными долгами. Например, анализ оборотов по счетам, транзакций, платежных аномалий и данные из бюро кредитных историй о частом запросе кредитов или микрозаймов – все это указывает на «преддефолтное» состояние клиента. Анализ же его соцсетей, к примеру, может подсказать лучший канал для коммуникации и даже стиль общения с клиентом, допустившим просрочку по выплатам.

Впрочем, по словам экспертов, анализ больших данных необходим не всем банкам, для небольших игроков это серьезные вложения, которые себя не окупят. Пивень отмечает, что использование big data наиболее эффективно для крупных банков с большим количеством однородных клиентов, а большинство малых и средних банков не имеют такого числа клиентов и формируют работу с ними индивидуально. По мнению Достова, работа с анализом больших данных в банках будет развиваться, несмотря на требующиеся инвестиции, поскольку их использование в конечном итоге имеет позитивный экономический эффект, кроме того, позволяет существенно увеличить качество риск-менеджмента, способствует оптимизации бизнес-процессов и привлечению новых клиентов. К тому же выводу пришли опрошенные мегарегулятором банки в 2021 г.

Услуги банка по подписке

Новый важнейший тренд для развития банковской розницы – подписки, когда за фиксированную плату потребитель получает целый набор сервисов – от лайфстайл (мобильная связь, онлайн-кинотеатры, билеты на спектакли и т. д.) до особых условий на получение финансовых услуг. Подписки активно развивают кредитные организации, IT-компании, телеком. «И хотя пока это направление не приносит больших доходов, оно позволяет формировать костяк лояльных клиентов, а значит, все больше кредитных организаций будет входить в этот рынок», – уверен Достов. В Газпромбанке отметили, что подписки дают кредитным организациям дополнительный канал привлечения аудитории: даже если изначально пользователь просто оформил подписку на онлайн-кинотеатр, банковские услуги он получает в качестве сопутствующих и впоследствии может остаться в этом банке. «Основная монетизация подписной модели – в некоем комьюнити и в последующих партнерских продажах сервисов, услуг банка и его партнеров», – соглашается Таболина. Кроме того, отметили в Газпромбанке, диверсификация сервисов в подписке позволяет собрать больше данных о пользователе и в итоге строить более точные нейромодели, формировать индивидуальные предложения. Как следует из исследования Frank RG сервисов подписок по итогам II квартала 2022 г., 17% опрошенных граждан (всего принимало участие 1000 человек разных возрастов из различных регионов России) назвали особо важным наличие скидок или иных льготных условий на финансовые продукты, в первую очередь – на банковские услуги. Наиболее выгодной по итогам II квартала 2022 г. Frank RG была признана подписка «Огонь», в которую входят в том числе особые условия по накопительному счету в Газпромбанке. &