

ДАЙДЖЕСТ НОВОСТЕЙ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ И СОТРУДНИКОВ

СДАЙ СВОЕГО КЛИЕНТА.

Сотрудники компаний и банков подзаработали на продаже данных

ЗА ПОЛГОДА

нефинансовый сектор недополучил треть прибыли и удвоил убытки

ЭКСПЕРТЫ

спрогнозировали ускорение отзыва лицензий у российских банков

ЗАЕМЩИК

СБЕРБАНКА обеспечил рекордный рост проблемных кредитов

ПАРАЛЛЕЛЬНАЯ

ЛОЯЛЬНОСТЬ: каким банкам больше всего доверяют россияне

Российский бизнес усомнился в возможности пережить вторую волну COVID-19



28 Августа 2020

News digest

EOS Россия

В мире 2

Влияние COVID-19 на кредитоспособность.
Развивающиеся рынки: Кредитный меморандум, Июль 2020 2

Интернет. Телеком. Кибербезопасность 4

Система хитрых платежей. Мошенники нашли способ выводить деньги через СБП 4

ЦБ и Visa предупредили банки об утечке данных 55 тыс. карт 5

Сдай своего клиента. Сотрудники компаний и банков подзаработали на продаже данных 7

Экономика. Финансы. Потребительский рынок, рынок труда 8

Работники увидели рост своей эффективности на удаленке 8

Российский бизнес усомнился в способности пережить вторую волну COVID-19 9

Миссия невосполнима. За полгода нефинансовый сектор недополучил треть прибылей и удвоил убытки 10

Россияне возвращаются к докризисному уровню расходов. Однако дальнейший рост потребительской активности под сомнением, считают эксперты 11

Трудовые в резерве. Число безработных за лето выросло, но число работающих не уменьшилось 12

Банковский сектор. Финтех. МФО. Тренды. Показатели. Риски. Регулирование. 14

Оптимизма не микрозанимать. МФО планируют развивать бизнес 14

Эксперты спрогнозировали ускорение отзыва лицензий у российских банков. В зоне риска находится почти 10% кредитных организаций 15

Заемщик Сбербанка обеспечил рекордный рост проблемных кредитов 17

Потенциал заемщиков исчерпан. Льготные программы подстегнули рынок, но возможностей для роста почти не осталось 18

Параллельная лояльность: каким банкам больше всего доверяют россияне 19

В мире

Влияние COVID-19 на кредитоспособность. Развивающиеся рынки: Кредитный меморандум, Июль 2020

Согласно моделям S&P Global Market Intelligence оценка вероятности дефолта компаний развивающихся рынков вернулась к уровням, которые наблюдались до начала COVID-19. Мы использовали модели фундаментальной оценки CreditModel™ (CM) из Credit Analytics, а также структурную модель вероятности дефолта PD Model Market Signal («PDMS»).

PDMS представляет собой структурную модель вероятности дефолта (PD), в основу которой входят котировки акций и волатильность активов в качестве исходных данных для расчета PD на один год. В выборочный портфель входят оценки кредитоспособности 6154 финансовых и нефинансовых корпораций Центральной Азии, европейских развивающихся рынков (европейские РР), Среднего Востока и Северной Африки (СВСА), субсахарской Африки и Индийского субконтинента. Так, пиковые значения вероятности дефолта таких компаний пришлось на март, после введения карантина, вызванного ускорением распространения COVID-19.

По состоянию на 20 июля 2020г. снижение вероятности дефолта для нашего выборочного портфеля связано с восстановлением глобальной экономики, улучшением настроений инвесторов и финансовых условий. Согласно S&P Global Ratings, «Финансовые условия для развивающихся стран за последний квартал (т.е. за второй квартал 2020 года) улучшились в соответствии с нашими ожиданиями.

Ультраадаптивные денежно-кредитные условия в странах с развитой экономикой на фоне массового расширения балансов Федеральной резервной системы и других крупных центральных банков, а также ожидания более очевидного восстановления мировой экономики во второй половине года, поддерживают аппетит инвесторов к более доходным и рискованным активам развивающихся рынков».



Рисунок 1: Развитие вероятности дефолта /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 20 июля, 2020г. Только в иллюстративных целях.

Тем не менее, положительные тенденции на кредитных рынках могут измениться, если мы станем свидетелями новой вспышки заболеваний Covid-19 или других факторов отрицательно влияющих на рыночную динамику. Это особенно важно для тех стран в нашей выборке, кредитный профиль которых в значительной степени смещен к нижней границе оценочного спектра, что свидетельствует о высоком общем кредитном риске для предприятий в этой выборке. (см. Рисунок 2).

Корпоративные кредитные риски и в дальнейшем будут сдерживать финансовые возможности большинства развивающихся стран, чьи ресурсы и без того задействованы до предела. Ранжирование организаций по кредитному спектру помогает нам определить, какие организации с большей вероятностью объявят дефолт по сравнению с их аналогами. Основываясь на опыте, мы можем предположить, что организации с более низким кредитным рейтингом, особенно «b» и ниже, более восприимчивы к неблагоприятным коммерческим, финансовым и экономическим условиям.

На рисунке 2 представлены результаты оценок кредитоспособности нашего портфеля с фундаментальной точки зрения по модели CreditModel™ (CM) из Credit Analytics.

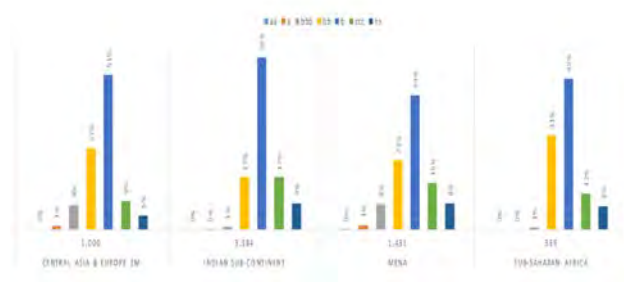


Рисунок 2: Распределение кредитных

оценок /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 20 июля 2020 года. Только в иллюстративных целях.

В последнее десятилетие наблюдался экстраординарный рост показателей финансовой зависимости (долговой нагрузки), объясняемый низкой стоимостью финансирования как следствия мирового финансового кризиса (МФК) 2007-2009 годов. Это относится и к компаниям из нашей выборки, как видно из рисунка 3, где медианный уровень Debt/EBITDA к концу года подскочил почти от 0.8x в 2008 г. и до 2.0x в 2019 г. Таким образом, медианный объем общих долговых обязательств в выборке увеличился со 170 млн долл. США до 300 млн долл. США за тот же период.

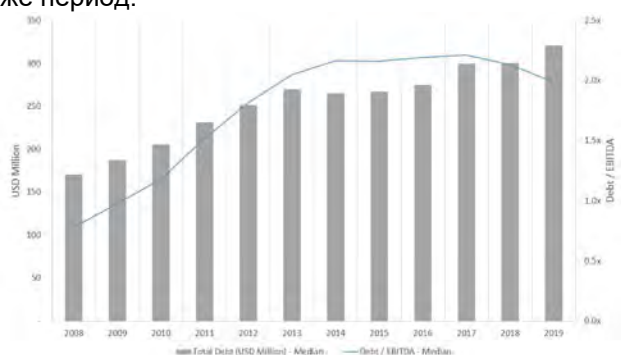


Рисунок 3: Долговая нагрузка компаний из выборки: без учета финансовых корпораций /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 27 мая 2020 года. Только в иллюстративных целях.

В следствии текущей экономической рецессии и продолжения изоляции, доходы компаний продолжат уменьшаться, а долговая нагрузка расти. В своем отчете от 15 июля 2020г. [3] агентство S&P Global Ratings заявило, что прогнозирует более глубокий экономический спад для большинства ключевых развивающихся рынков в 2020 году. «Наши оценки ВВП, пересмотренные в сторону понижения, в основном отражают общее обострение пандемии среди многих развивающихся стран и более серьезный удар по внешней торговле, по сравнению с нашими же ожиданиями в конце апреля. По нашим прогнозам средний ВВП развивающихся рынков (исключая Китай) сократится в этом году на 4,7%, а затем в 2021 году увеличится на 5,9%. Другими словами, мы предполагаем, что экономика развивающихся рынков будут всегда отставать от траекторий ВВП, спрогнозированных до COVID. Разрыв траектории ВВП до COVID составляет 11% в Индии, 6-7% в большей части Латинской Америки

и Южной Африки, 3% -4% в большинстве развивающихся стран Европы и 2% в Малайзии и Индонезии».

На рисунке 4 представлены результаты нашего стресс-теста, при котором мы сократили 25% доходов нефинансовых корпораций из нашей выборки (более 5 тысяч крупных предприятий). Такое сокращение может показаться чрезмерным, но учитывая, что карантин в большинстве развивающихся стран продолжается почти три месяца, такие потери вполне вероятны. При этом сценарии мы наблюдаем значительную негативную миграцию компаний из нашей выборки, когда 76% компаний с рейтингом 'b-' смещаются к рейтингу 'ccc', а 50% компаний с рейтингом 'bb' смещаются к 'ccc'.



Рисунок 4: Распределение кредитных оценок: Оценки портфеля до стресс-теста и после стресс-теста /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 27 мая 2020 года. Только в иллюстративных целях.

Если рассматривать PDMS на отраслевом уровне, как показано на рисунке 5, то на конец мая 2020г. можно отметить снижение вероятности дефолта во всех отраслях. Самый высокий уровень риска приходится на потребительский рынок второстепенных товаров и услуг, по состоянию на 20 июля 2020 года со средним показателем вероятности дефолта на горизонте 12 месяцев 8.4%.

Это глобальная тенденция, т.к. инвесторы пасаются, что больше всего пострадает рынок второстепенных товаров и услуг.

Коммуникационные услуги, товары повседневного спроса, энергия и сырьевой сектор подвержены второму по величине риску со средним показателем вероятности дефолта на горизонте 12 месяцев 5.7%. Финансовые организации подвержены самому низкому уровню риска со средним показателем вероятности дефолта на горизонте 12 месяцев 2.5%, что частично обусловлено приростом капитала после МФК. В своей оценке банков развивающихся рынков S&P Global Ratings отмечает, что «банки

развивающихся рынков подвержены риску в большей степени, чем банки развитых рынков; под давлением окажутся прежде всего показатели выручки банков, а не позиции по капиталу, что будет усугубляться меньшими объемами рефинансирования внешних займов и резким падением цен на нефть».



Рисунок 5: Развитие PDMS по Секторам /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 20 июля 2020 года. Только в иллюстративных целях.

Если рассматривать PDMS на региональном уровне, как показано на рисунке 6, то становится очевидным, что ситуация с более высоким риском, наблюдавшимся в конце марта по корпорациям индийского субконтинента по сравнению с африканскими корпорациями, изменилась на противоположную примерно в конце июня, что совпало с ростом случаев COVID-19 в крупных африканских странах, таких как Южно-Африканская Республика. Оба региона демонстрируют более высокую вероятность дефолта по сравнению с корпорациями региона SVCA и европейских PP.

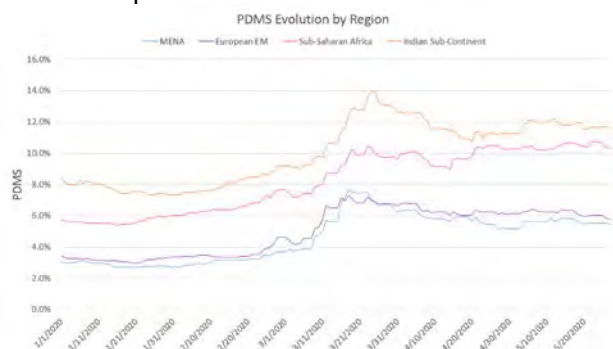


Рисунок 6: PDMS Развитие по Регионам /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 20 июля 2020 года. Только в иллюстративных целях.

На рисунке 7 показана тепловая карта показателя PD по секторам и регионам. Тепловая карта в

значительной степени подтверждает общие настроения инвесторов к рискам в текущей ситуации с разбивкой по секторам.



Рисунок 7: Тепловая карта PDMS: Регионы и Сектора /Источник: S&P Global Market Intelligence Credit Analytics, по состоянию на 27 мая 2020 года. Только в иллюстративных целях.

Интернет. Телеком. Кибербезопасность

[Система хитрых платежей. Мошенники нашли способ выводить деньги через СБП](#)

ЦБ выявил новый способ хищения средств со счетов клиентов в банке с использованием Системы быстрых платежей (СБП). При установке в мобильном банке одной из кредитных организаций возможности переводов по СБП была оставленаязвимость, связанная с открытым API интерфейсом. Через нее мошенники смогли подменять счета отправителя. Эксперты отмечают, что это первый случай использования СБП в схеме успешной хакерской атаки на банк.

Как стало известно "Ъ", ФинЦЕРТ на прошлой неделе разослал в банки бюллетень с описанием новой схемы хищения. Как пояснил "Ъ" источник, знакомый с ситуацией, злоумышленник через уязвимость в одной из банковских систем получил данные счетов клиентов. Затем он запустил мобильное приложение в режиме отладки, авторизовавшись как реальный клиент, отправил запрос на перевод средств в другой банк, но перед совершением перевода вместо своего счета отправителя средств указал номер счета другого клиента этого банка. ДБО, не проверив, принадлежит ли указанный счет отправителю, направило в СБП команду на перевод средств, который она и осуществила. Так мошенники отправляли себе деньги с чужих счетов. По словам участников рынка, это первый случай хищения средств с помощью СБП.

В бюллетене отмечалось, что номера счетов жертв были получены перебором в ходе успешной атаки по использованию недокументированной возможности API (программного интерфейса приложения) дистанционного банковского обслуживания (ДБО). В ЦБ «Ъ» подтвердили факт инцидента: «Проблема была выявлена в программном обеспечении одного банка (мобильное приложение и ДБО) и носила краткосрочный характер. Она была оперативно устранена». Названия банка в ЦБ не раскрыли, но подчеркнули, что сама СБП надежно защищена и уязвимость не касалась программного обеспечения системы. В НСПК, которая выступает операционным платежным клиринговым центром СБП, также отметили, что в ПО системы уязвимостей не выявлено: «Была обнаружена локальная проблема в программном обеспечении, разработанном для одного конкретного банка». По словам источника «Ъ» в крупном банке, сама уязвимость оказалась настолько специфической, что обнаружить ее случайно было практически невозможно: «О ней мог знать кто-то хорошо знакомый с архитектурой мобильного банка этой кредитной организации. То есть либо кто-то внутри банка, либо разработчик программного обеспечения, либо тот, кто его тестировал». Впрочем, ведущий эксперт «Лаборатории Касперского» Сергей Голованов считает случайное обнаружение даже такой уязвимости вполне вероятным: «Уязвимости могут встретиться в любом ПО, ведь программы, в том числе приложения для интернет-банкинга, пишут люди, которые могут ошибаться. Обычно подобные бреши обнаруживаются после обращений клиентов и расследования инцидентов». По его словам, в «Лаборатории Касперского» периодически отмечают случаи успешных атак на мобильные банки кредитных организаций. Однако ни в одной из опрошенных «Ъ» крупных кредитных организаций не подтвердили случаев успешного взлома мобильного банка. Мошеннические операции с участием людей, сотрудничавших с разработчиками или тестировщиками ПО, на рынке хорошо известны. По словам заместителя директора департамента розничных клиентских решений и цифрового бизнеса Росбанка Павла Меньшикова, у любого крупного банка есть внешняя разработка: «Для минимизации рисков проводится тестирование на

всех этапах разработки, в том числе и регресс всего функционала независимой командой». Директор департамента Digital банка «Открытие» Александр Пятигорский отмечает, что API по своей сути это только формат взаимодействия сторон (в описанном случае банков и СБП). «Риски в таком взаимодействии лежат на уровне надежности каждого элемента взаимодействия,— заявил он.— У нас в банке выстроена многоуровневая система тестирования, один из которых — тестирование со стороны внешнего бета-сообщества, в котором установлены крайне высокие выплаты для обнаружившего любой риск безопасности».

[ЦБ и Visa предупредили банки об утечке данных 55 тыс. карт](#)

ЦБ и Visa обратили внимание на утечку базы данных с 55 тыс. записей о клиентах банков. Она затронула покупателей на маркетплейсе Joom, знают источники РБК. Несколько банков сообщили о перевыпуске скопроментированных карт клиентов

Банк России предупредил кредитные организации об утечке данных 55 тыс. карт, рассказали РБК два источника в банковском секторе, информацию подтвердил собеседник, близкий к ЦБ. По словам четырех собеседников в банках, в Сеть попали данные клиентов маркетплейса Joom (юридическое лицо зарегистрировано в 2016 году в Риге), специализирующегося на доставке оваров из Китая по всему миру.

РБК нашел несколько объявлений об этой базе на специализированных сайтах и в Telegram-каналах, которые были опубликованы на прошлой неделе, — в большинстве из них данные можно скачать бесплатно.

Сообщения от ФинЦЕРТ (Центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере Банка России) приходили только банкам, чьи карты использовали клиенты из базы, уточнили источники РБК. Платежная система Visa также проинформировала кредитные организации об утечке, знают три источника. РБК направил запросы в ЦБ и Visa. База данных содержит первые шесть и последние четыре цифры номера карты, срок ее действия, указание платежной системы и банка, который выпустил карту, а также ФИО, контактные данные (телефон и электронную почту) и адрес проживания. Представитель Joom сказал, что утечка действительно произошла в марте этого

года — в результате того что злоумышленники получили доступ к ресурсам одного из контрагентов Joom, с ним маркетплейс уже прекратил отношения, а угроза дальнейшей утечки была устранена. Компания сообщала о ней еще в марте, но тогда речь шла только об именах, адресах, номерах телефона и данных электронной почты (без информации о банковских картах) «как минимум 1 тыс. пользователей» в России и Белоруссии, а не о 55 тысячах. «Подтвердить информацию об объеме в 55 тысяч мы не можем: сперва нам нужно изучить опубликованную базу и проанализировать ее на предмет соответствия нашим данным», — сказал представитель интернет-магазина.

Какие данные попали в Сеть

В базе содержатся сведения о картах и клиентах разных кредитных организаций, в том числе Сбербанка, Россельхозбанка, «Открытия», Райффайзенбанка, МКБ, Тинькофф Банка, Росбанка, Почта Банка, Киви Банка, Абсолют Банка, «Ак Барса», Промсвязьбанка, Ситибанка, Юникредит Банка, банков «Санкт-Петербург», «Уралсиб», «Зенит», «Ренессанс Кредит» и других российских, а также зарубежных банков. Сбербанк в курсе инцидента и получил уведомления от платежных систем, однако не зафиксировал данные карт своих клиентов в утекшей базе, сказал РБК представитель банка. В ней были сведения о картах четырех клиентов зарубежных «дочек» Сбербанка, но им ничего не угрожает, добавил он. Райффайзенбанк получил предупреждение ФинЦЕРТ, подтвердил его представитель. Об утечке также знают «Открытие», Промсвязьбанк, «Санкт-Петербург», Росбанк и МКБ. «Данные, которые в результате допущенной маркетплейсом утечки попали в открытый доступ, не позволяют мошенникам похитить средства с карты», — подчеркнул представитель Промсвязьбанка. О том, что «речь идет о технических данных, которые не открывают доступ к счетам», говорит и представитель «Санкт-Петербурга». «Открытие» взяло на дополнительный контроль все операции по картам своих клиентов из базы. Райффайзенбанк заблокировал скомпрометированные карты и сообщил клиентам о перевыпуске карт, Промсвязьбанк намерен это сделать в ближайшее время. Qiwi заблокировала карты и предложила пользователям их перевыпустить или компенсировать стоимость. МКБ самостоятельно выявил утечку еще в июле и принял дополнительные меры безопасности

относительно всех карт, данные которых оказалась в открытом доступе. У большинства карт Абсолют Банка из этой базы уже истек срок действия, а карты активных клиентов будут перевыпущены, сообщил управляющий директор банка Олег Кусеров. Росбанк реализовал «планы противодействия подобным угрозам», отметил его директор по розничному бизнесу Алексей Лола. «Санкт-Петербург» связывается с клиентами, чья личная информация могла быть скомпрометирована, блокирует их карты и предлагает выпустить новые, сообщили в его пресс-службе.

Что грозит клиентам из базы

«В этой базе нет данных, с помощью которых мошенники могли бы без подтверждения клиента совершить платежные операции», — успокаивает представитель «Открытия». По словам руководителя направления комплаенса и аудита группы компаний Softline Ильи Тихонова, эти данные могут использоваться только с целью мошенничества путем социальной инженерии, когда мошенники обманывают банковских клиентов, для убедительности используя персональную информацию из баз. По данным ЦБ, в 2019 году в 69% случаев при хищении денежных средств с банковских счетов граждан использовалась социальная инженерия. Всего за прошлый год преступники украли у банковских клиентов 6,42 млрд руб. Интернет-магазины традиционно являются одним из самых слабо защищенных сегментов, так как их создатели уделяют недостаточно внимания вопросу защиты от кибератак, продолжает Тихонов: «Исходя из характера данных, я могу предположить, что они были получены путем внешней атаки: использовалось вредоносное ПО, перехватывающее данные в процессе оплаты». Чаще в Сеть попадают данные клиентов интернет-магазинов без платежной информации, с данными карт — всего лишь несколько раз в год, добавляет основатель и технический директор компании DeviceLock Ашот Оганесян. База находится в свободном доступе в нескольких местах, ее могли скачать сотни человек, поэтому мошенникам будет сложно ее использовать, отмечает Оганесян: «Если клиентов прозвонили по одному разу, то эффективность следующих прозвонов стремится к нулю, так как жертвы телефонных мошенников становятся бдительнее».

Сдай своего клиента. Сотрудники компаний и банков подзаработали на продаже данных

За первое полугодие в России на 47% выросло число утечек данных по вине сотрудников компаний, общий ущерб оценивается в 1,8 млрд руб. Самыми частыми нарушителями стали сотрудники сотового ритейла и банков, продающие в даркнете детализацию действий клиентов. Эксперты объясняют тенденцию возросшей мотивацией сотрудников к дополнительному заработку.

По итогам первого полугодия 2020 года число утечек из российских компаний по вине сотрудников выросло на 47% к аналогичному периоду прошлого года, совокупный ущерб от них превысил 1,8 млрд руб., говорится в исследовании IT-компании КРОК, с которым ознакомился «Ъ». Более 30% таких утечек — это телефонные номера, включая детализацию вызовов, и паспортные данные, так как их достаточно легко монетизировать, что особенно актуально на фоне падения доходов, отмечается в исследовании.

Тенденцию подтверждают и другие участники рынка кибербезопасности. По данным ГК InfoWatch, доля умышленных «сливов» данных в первом полугодии превысила 78% от общего числа утечек, что вдвое выше, чем в аналогичном периоде прошлого года. Общее число утечек за полугодие выросло более чем на 20%, писал «Ъ» 7 июля. В Infosecurity в первом полугодии зафиксировали рост числа фактов передачи конфиденциальных сведений за периметр организаций более чем на 65%.

В целом число инцидентов в области информационной безопасности выросло более чем на 100% после начала карантина в марте, а затем несколько снизилось после адаптации IT-служб к новым условиям, отмечает основатель сервиса разведки утечек DLBI Ашот Оганесян.

В то же время персонал компаний в условиях удаленной работы стал активнее использовать неконтролируемые каналы коммуникаций для передачи конфиденциальных данных, а многие не смогли оперативно развернуть работу систем защиты информации для мониторинга удаленных сотрудников, полагает руководитель направления Solar Dozor компании «РостелекомСолар» Галина Рябова.

Уровень защищенности крупных компаний вырос, средства защиты становятся сложнее, поэтому часто взлом оказывается для хакеров экономически невыгодным, требуя слишком

больших финансовых и временных затрат, отмечает руководитель направлений «Комплаенс» и «Аудит» управления информбезопасности Softline Илья Тихонов. На руку им, считает эксперт, сыграл кризис: чем больше на рынке людей, доход которых сократился, тем проще найти среди них того, кто согласится участвовать в преступной схеме.

На инсайдеров, как правило, выходят перекупщики из даркнета и посредники, предлагающие клиентам услуги по «пробиву» — поиску информации о гражданах.

Они воспользовались ситуацией, когда контроль над многими информационными активами был ослаблен, говорит руководитель направления аналитики и спецпроектов ГК InfoWatch Андрей Арсентьев. Появились даже агрегаторы баз данных, операторы которых занимаются вербовкой потенциальных инсайдеров и поиском потенциальных клиентов, рассказывает Илья Тихонов.

По данным экспертов, сотрудникам компаний предлагается продать данные за 30–50% от суммы дальнейшей прибыли от нее. К примеру, детализация звонков на черном рынке стоит 3–5 тыс. руб. за человека, а квартальная выписка из банка по движению средств — 10–15 тыс. руб., уточняет Ашот Оганесян. По данным Ильи Тихонова, узнать остаток на счете банковского клиента в даркнете стоит около 5 тыс. руб., а целая база данных финансовой организации может обойтись в сумму от нескольких десятков до нескольких сотен тысяч рублей.

По словам начальника отдела информационной безопасности «СёрчИнформ» Алексея Дрозда, от утечек данных по вине инсайдеров страдают любые компании, где есть сотрудники из «группы риска» — люди с кредитами, живущие «от зарплаты до зарплаты». Самые ликвидные данные в даркнете — платежные, а значит, злоумышленники в первую очередь проявляют интерес к банковской сфере и телеком-отрасли, сотрудники которых и становятся наиболее частыми нарушителями, отмечает эксперт. Как сообщал «Ъ» 28 февраля, по данным «СёрчИнформ» за 2019 год, именно рядовые сотрудники стали причиной 89% инцидентов утечек данных из российских банков. ■

Работники увидели рост своей эффективности на удаленке

Три четверти сотрудников сообщили, что их производительность в первые месяцы пандемии коронавируса выросла, следует из опроса BCG. Самым важным фактором, влияющим на их эффективность, работники назвали общение с коллегами

Около 75% работников из разных стран заявили, что в первые несколько месяцев пандемии коронавируса они сохранили или даже повысили свою производительность. Об этом говорится в опросе, проведенном международной консалтинговой компанией Boston Consulting Group (BCG) среди 12 тыс. сотрудников из компаний по всему миру (есть у РБК).

На фоне пандемии коронавируса компании перевели на удаленную работу около 40% персонала. Но если о сохранении или повышении эффективности сообщили три четверти сотрудников, то для коллективных задач этот показатель оказался ниже и составил 51%, сообщили эксперты. Данная статистика при этом справедлива как для тех, кто перешел на удаленку, так и для тех, кто остался работать на своих местах.

Всего опрошенные сотрудники называли четыре фактора, которые они связывают со своей производительностью при выполнении коллективных задач независимо от того, работают они в офисе или в удаленном режиме. Это социальные связи, психологическое и физическое состояние, а также доступность нужных рабочих инструментов.

Самым важным фактором оказались социальные связи, сообщила управляющий директор и партнер BCG Екатерина Тимофеева.

«Сотрудники, которые сообщили об удовлетворенности поддерживаемым уровнем социальных связей со своими коллегами, в два-три раза чаще других также заявляли о сохранении или даже улучшении своей производительности в совместных задачах», — отметила она.

Больше всего работникам не хватало неформального общения, которое было в офисе, например «возможности спонтанно подходить к столу коллеги, чтобы обсудить проблему», а также «неформальных встреч и мероприятий на работе», сказала Тимофеева.

Другие факторы оказались менее значимыми, однако в среднем показали двукратный разброс между предполагаемой производительностью и удовлетворенностью тем или иным фактором, говорится в исследовании. Сотрудники, которые довольны всеми четырьмя факторам, в четыре раза чаще сообщали, что их продуктивность повысилась.

Сохранить уровень гибкости в организации их работы, в том числе с точки зрения места или времени, захотели 60% опрошенных. Среди компаний рассмотреть возможность сохранения новой модели организации работы планируют 70%. «Мы ожидаем, что будущее за гибридной моделью, то есть сотрудники смогут легко менять формат с удаленного на офис и обратно, что предполагает переосмысление самого офисного пространства по размеру и по форме, а также создание и развитие новых цифровых инструментов», — прогнозирует Тимофеева.

По ее словам, компании уже вкладываются в подобные инновации: 87% из них сообщили, что особенно важным для них будут инвестиции в цифровую инфраструктуру и технологии, способные поддерживать стабильную удаленную работу.

На фоне пандемии коронавируса власти в конце марта рекомендовали компаниям перевести сотрудников на удаленный режим работы. Однако даже во время наиболее жестких ограничений, введенных из-за угрозы распространения COVID-19, полностью на удаленку перешли лишь 34% российских компаний, говорится в исследовании медиагруппы «Актион-МЦФЭР». Еще треть опрошенных работодателей сообщили, что перевели в дистанционный формат только часть сотрудников, а оставшаяся треть прошла через пандемию без изменений — там работники продолжили работать в офисе.

После отмены режима нерабочих дней и смягчения других ограничений большинство компаний вернули сотрудников с удаленки, сообщили эксперты. В традиционном формате работать продолжили 58% компаний, еще 35% отменили дистанционный формат для части персонала. На удаленке работников оставили лишь 6,9% компаний.

Среди основных проблем, которые появились на удаленке, опрошенные работодатели назвали низкую дисциплину сотрудников, например неявку или опоздание на работу, и недостаток у тех нужных навыков. В то же время две трети руководителей сообщили, что никаких проблем не увидели.

Большинство предпринимателей в России оценили в 50% и менее шансы выдержать удар второй волны COVID-19, показал опрос компаний. Более 40% сообщили, что не смогут заплатить налоги, чья выплата была отложена в рамках господдержки

Большинство (77%) российских предпринимателей оценили в 50% и менее шансы на выживание их компании в случае повторного введения режима карантина в связи с рисками второй волны COVID-19, следует из результатов мониторинга состояния бизнеса и эффективности мер господдержки, проводимого аппаратом уполномоченного по защите прав предпринимателей Бориса Титова.

В августовском опросе приняли участие руководители и владельцы 1035 компаний из всех регионов России. Среди респондентов 20,25% представляют сферу непродовольственной торговли, почти 10% — обрабатывающие производства, 9% участников опроса работают в строительной сфере, 7% — в туризме и т.д.

Главные проблемы бизнеса

Основной проблемой для бизнеса в посткарантинный период оказался стагнирующий спрос в экономике — 67,2% респондентов отметили, что потребительский спрос так и не вернулся на докризисный уровень. Более половины предпринимателей сообщили, что спрос на их продукцию восстановился только на 50% и менее по отношению к тому же периоду 2019 года, а 25% считают, что спрос — менее 20% от прошлогоднего.

46,4% респондентов сообщили о снижении финансовых показателей, следует из результатов мониторинга бизнес-омбудсмена. Занятость удалось в целом удержать: больше половины компаний отметили, что штатная численность сотрудников на текущий момент по отношению к тому же периоду 2019 года составила 80–100%. Ослабление карантинных ограничений и меры господдержки (отсрочка по уплате налогов и кредитов, мораторий на проверки и банкротства, зарплатные кредитные программы и гранты на выплаты сотрудникам) обеспечили оживление малого и среднего бизнеса в июне, но последствия пандемического кризиса

продолжают сдерживать деловую активность, подтверждают результаты опроса Промсвязьбанка и «Опоры России» среди более чем 1,6 тыс. компаний. Но не восстановившиеся доходы населения и потребительский спрос продолжают негативно сказываться на выручке предприятий.

Реальные располагаемые доходы россиян во втором квартале 2020 года, на который пришелся пик пандемии и ограничительных мер, упали сразу на 8%, что стало рекордным сокращением с начала века. Доля предпринимательских доходов в структуре всех денежных доходов населения в этот период снизилась до 3,5% (еще в первом квартале текущего года на них приходилось 5,9% доходов россиян).

В целом российский ВВП, по предварительной оценке Росстата, во втором квартале снизился на 8,5% в годовом выражении.

Более 40% предприятий, принявших участие в мониторинге, заявили, что не смогут восстановиться и выполнить отложенные обязательства перед государством, на отсрочку которых оно пошло в качестве меры поддержки. Самые большие опасения у бизнеса вызывает перспектива уплаты налогов за 2020 год. Одновременно более 22% предпринимателей считают, что каждая вторая компания региона в их отрасли находится под угрозой банкротства, следует из итогов мониторинга. Как отмечал ЦСР по результатам апрельского исследования во время острой фазы кризиса, более половины компаний из числа находящихся под угрозой финансовой несостоятельности (58%) не подпадают под введенный в начале апреля полугодовой мораторий на банкротства. Он затронул только наиболее пострадавшие отрасли, системообразующие и стратегические предприятия.

Высокая неопределенность, в которой находится бизнес, всегда несет угрозы, поэтому пессимизм предпринимателей несколько завышен, полагает первый вице-президент бизнес-ассоциации «Опора России» Владислав Корочкин.

Результаты мониторинга отражают внутреннее беспокойство бизнеса, способность пережить вторую волну карантина будет зависеть от формата и объема самих ограничений, а также эффективности дополнительных мер господдержки, заметил он.

Возможность второй волны допускали осенью главный инфекционист Минздрава Владимир Чуланов и министр здравоохранения России Михаил Мурашко, при этом каждый из них подчеркивал, что она будет слабее первой. Глава Роспотребнадзора Анна Попова предупреждала, что осенью коронавирус может дать «микс-инфекцию» с другими респираторными вирусами, что осложнит состояние заболевших.

Российская экономика может не вынести повторного введения жестких карантинных ограничений, полагает руководитель направления фискальной политики Экономической экспертной группы Александра Суслина. «Пока есть надежда на то, что вторая волна будет слабее первой, то, конечно, власти всеми силами будут стараться не допустить карантин», — сказала она. Однако если все усилия по борьбе с коронавирусной инфекцией, включая вакцинацию, не дадут никакого результата, то тогда новых ограничений нельзя будет избежать, подчеркнула Суслина.

[Миссия невосполнима. За полгода нефинансовый сектор недополучил треть прибылей и удвоил убытки](#)

По итогам первого полугодия 2020 года российский нефинансовый сектор недосчитался около 3,7 трлн руб.

финансового результата, 4% организаций вне финсектора и госструктур в России перешли из разряда прибыльных в убыточные. Почти половины отраслевого дохода, на который можно было бы рассчитывать без коронавирусной пандемии, лишились ТЭК и обработка, почти всего — угольные компании и железнодорожники, двух третей — торговля.

Полугодовые потери финрезультата в экономике можно почти полностью считать некомпенсируемыми. Они отразятся во втором полугодии на инвестициях: при быстром восстановлении ВВП на этом что-то заработают банки, при медленном — никто.

Сводку Росстата «О финансовых результатах деятельности компаний в первом полугодии» можно считать первой более или менее подтвержденной оценкой потерь, понесенных корпоративным сектором в ходе коронавирусной эпидемии в РФ и сопровождающей ее пандемическим спадом конъюнктуры на экспортных рынках. Динамика убытков и прибылей компаний (Росстат в этой сводке рассчитывает ее по экономике без учета сектора

МСП, госструктур и финансового сектора) была очень неровной уже в первом квартале 2020 года, однако в силу особенностей отчетности, во многом зафиксированной в кварталах, только финрезультат июня дает возможность более уверенно судить о потерях собственников от происходящего: пик экономических ограничений в эпидемию приходился на апрель—июнь, но в большей части случаев фиксировался по итогам июня.

Никаких неожиданных скачков в формировании прибылей между тем в сводке Росстата нет.

В первом полугодии 2020 года финрезультат нефинансового сектора в РФ — 4,3 трлн руб. Эта цифра — сальдо полученных экономикой совокупных прибылей в 7 трлн руб. и убытков на 2,7 трлн руб. В первом полугодии 2020 года сальдо составляло 8 трлн руб. при прибылях прибыльных структур в 9,2 трлн руб. и убытках в 1,2 трлн руб. Соответственно, прибыльные структуры (их за год стало почти на 4% меньше) недополучили как минимум 2,2 трлн руб. прибылей, убыточные — сгенерировали дополнительные 1,5 трлн руб. убытков, что более чем в два раза больше сопоставимого периода 2019 года.

На деле цифра недополученных прибылей, видимо, больше, поскольку в нормальной ситуации они были бы больше, чем в 2019 году.

Российские компании показали себя удивительно адаптивными к необычному виду кризиса: самый большой провал в генерации прибылей зафиксирован в марте 2020 года, когда «коронавирусная паника» в экономике отмечалась лишь в ТЭКе и связанных с ним отраслях в связи с обвалом нефтяных цен и неуверенностью в эффективности сделки ОПЕК+. В свою очередь, самый высокий темп роста убытков пришелся на апрель. Далее процесс был совершенно монотонным: прибыли прирастали существенно медленнее, чем ранее, консолидированные убытки прирастали чуть более быстро, чем до начала эпидемии.

Ничего принципиально катастрофического в происходящем между тем не наблюдалось. Только в двух некрупных с точки зрения общих цифр отчета отраслях ситуация поменяла знак: «валово» убыточными предсказуемо стали пассажирские перевозки, почтовая связь и курьерские услуги, а также научные разработки и исследования, здесь везде сальдо прибылей и убытков стало отрицательным. Сокращение сальдо прибылей и убытков неравномерно по отраслям. ТЭК потерял за полгода (к сальдо

первого полугодия 2019 года) почти половину результата (56% сальдо за сопоставимый период), доля убыточных предприятий в нем выросла с 25,6% до ровно 50%. При этом наиболее тяжело пострадали прибыли угольщиков (они практически в десять раз меньше первого полугодия 2019 года), нефтяники и газодобытчики недосчитались трети результата. Обработка потеряла даже больше результата (53%), но доля убыточных предприятий в ней увеличилась очень незначительно (менее чем на 3 п. п.).

Очень скромны потери строительства: в нем за полгода недосчитались менее чем пятой части результата, на который можно было бы рассчитывать, собственно убытки возросли всего на 17% (в обработке — более чем в два раза), а прибыли прибыльных строительных организаций даже увеличились на 2,1%. Наконец, в торговле недосчитались почти двух третей результата — они за полгода составляют 35,7% от показателей сальдо первого полугодия 2019 года. Наиболее парадоксально выглядит результат сельского хозяйства: в нем прибыли чуть снизились (на 2,8%), но решительно (на 57,5%) сократилось число убыточных предприятий — и результат за полгода в отрасли на 29% лучше, чем год назад. При этом радикально лучшим урожаем-2020 не был — частью этого эффекта был ажиотажный спрос на продукты в пандемию (из-за изменения фактической потребительской корзины) и, соответственно, возможность увеличения цен.

Российская экономика не слишком динамична и гибка, все эти потрясения не сопровождались крупными сокращениями занятости и радикальным спадом текущих инвестиций. Тем не менее очевидно, что снижение сальдированного финрезультата неизбежно отразится на структуре будущих инвестиций: в РФ около половины заработанной прибыли инвестируется, источником инвестиций для остального преимущественно служат кредиты. При более быстром восстановлении экономики компании будут вынуждены больше занимать в замещение неполученной прибыли — и впоследствии часть прибылей будет «перетекать» в финансовый сектор. Соответственно, при более медленном восстановлении ВВП восстанавливающиеся прибыли компаний сократят потребности в кредите. Межотраслевые перетоки капитала в России при этом достаточно слабы, а масштаб увеличения численности убыточных компаний ограничен. Скорее всего, предполагаемый для развитых экономик бум сделок M&A и быстрой

смены собственников убыточных компаний для России сценарием не является, исходя из динамики корпоративных финрезультатов, процесс «разгребания» убытков должен быть медленным, и на этом мало кто заработает. При этом цифры финрезультата по третьему кварталу и по году должны быть лучше, чем за первое полугодие 2020 года,— основные проблемы уже произошли или далеко, как минимум на год, впереди.

[Россияне возвращаются к докризисному уровню расходов. Однако дальнейший рост потребительской активности под сомнением, считают эксперты](#)

За первые три недели августа расходы россиян оказались такими же, как и в прошлом году. Об этом сообщил Сбербанк в обзоре «Оперативная оценка потребительской активности россиян 17–23 августа».

В первые две августовские недели наши граждане все еще позволяли себе меньше, чем год назад. Но на неделе с 17 по 23 августа их расходы выросли на 1,9% по сравнению с тем же периодом прошлого года. И этого оказалось достаточно, чтобы траты среднего россиянина за период с начала августа сравнялись с расходами за аналогичный период прошлого года. При этом индекс потребительской активности SberIndex.ru составил 75,4 пункта, прибавив за неделю 1,3 пункта. Также по сравнению с докризисными показателями ускорился рост количества активных торговых точек. В итоге весь набор оперативных индикаторов сегодня указывает на улучшение ситуации с потребительским спросом, констатируют аналитики Сбербанка.

Практически весь прирост трат за третью неделю августа произошел за счет непродовольственных товаров (+12,4% относительно аналогичного периода 2019 г.). В частности, расходы на ПО и компьютеры выросли на 42,1%, на бытовую технику — на 26,5%, а на телекоммуникационные услуги — на 23,7%. Зафиксировано улучшение динамики по авиабилетам: расходы на них оказались всего на 32,8% ниже, чем год назад, хотя на пике кризиса падение достигало 94%. Есть сдвиги и в категории «Развлечения» — сокращение на 27% по сравнению с годом ранее против двукратного снижения еще в начале августа. При этом кризис продолжается в таких крупных сегментах, как «Кафе, бары, рестораны» и «Салоны красоты, массаж, SPA» — там уже несколько недель подряд показатели не растут.

Вместе с тем в Сбербанке отмечают охлаждение спроса в сегменте «Универсальные магазины», который в разгар пандемии лидировал по темпам роста, ведь здесь учитывается выручка интернет-магазинов и платформ e-commerce. По мнению аналитиков Сбербанка, «сдержанная динамика в категории «Универсальные магазины» при улучшении ситуации в офлайн-рознице свидетельствует, что потребительские привычки постепенно нормализуются».

Юрий Грибанов, генеральный директор Frank RG, отмечает, что большинство крупных компаний в августе вернули сотрудников на 100%-ную зарплату – а в период карантина она снижалась на 20–30%. В целом по году он прогнозирует небольшое снижение оборота розничной торговли – на 0–5% по сравнению с 2019 г.

Управляющий директор рейтинговой службы Национального рейтингового агентства Сергей Гришунин связывает восстановление уровня расходов «с окончанием цикла отложенного спроса: многие регионы заново открыли рестораны, торговые центры и другие бизнесы из сферы услуг позже, чем в Москве, поэтому период окончания отложенного спроса там несколько сместился относительно столиц». Он также отмечает, что расходы традиционно высоки из-за периода отпусков и подготовки к новому учебному году, так что нынешняя динамика расходов не говорит о восстановлении спроса. «Мы полагаем, что объем расходов в ближайшее время расти не будет, поскольку покупательная способность населения остается невысокой, – говорит Гришунин. – Но не ожидаем и существенного снижения, ведь граждане привыкли к определенному уровню жизни и не готовы им жертвовать ради экономии».

Динамика экономической активности

| | Март | Апрель | Май | Июнь | Июль | 03.08-09.08 | 10.08-16.08 | 17.08-23.08 |
|--|------|--------|-------|-------|------|-------------|-------------|-------------|
| Индекс потребительской активности, п. | 64.9 | 50.2 | 58.3 | 71.1 | 76.5 | 72.8 | 74.1 | 75.4 |
| Изменение потребительских расходов, % г/г | 2.6 | -26.2 | -16.8 | -5.8 | -0.7 | -2.6 | 0.7 | 1.9 |
| Изменение числа работающих бизнесов, % от значения февраля 2020 г. | 0.8 | -26 | -22.5 | -10.1 | -2.8 | 0 | 0.7 | 1.3 |

Источник: Сбербанк

Трудовые в резерве. Число безработных за лето выросло, но число работающих не уменьшилось

Несмотря на повышающиеся цифры в статистике безработицы, апрельское крупное сокращение численности занятых в России было единственным: как показывают данные Росстата, с мая 2020 года число работающих в стране выросло почти на 200 тыс. человек — 0,2% от общей рабочей силы — одновременно с более сильным ростом числа ищущих работу. Значительную часть новой безработицы составляют люди, для которых сократилась или уничтожена возможность другого вида заработка, в том числе предпринимательского. Судя по динамике новых рабочих мест, резерва новой безработицы для экономики РФ вполне может хватить до момента, когда на рынок труда начнут влиять отдаленные последствия эпидемии 2020 года.

Как показали опубликованные вчера данные обследования Росстатом рынка труда за второй квартал 2020 года, апрельский прирост безработицы, когда в течение одного месяца (на него пришлось начало коронавирусной эпидемии в РФ и введение ограничений экономической активности в связи с ней в крупнейших по занятости регионах, в том числе в Москве) число безработных в РФ выросло с 3,49 млн человек до 4,29 млн, стал в то же время последним крупным сокращением числа рабочих мест.

Численность занятых в России (то есть закрытых персоналом рабочих мест) была минимальной в мае 2020 года — это 70 035 тыс. человек.

В июне численность работающих составила 70 067 тыс., в июле — 70 229 тыс., то есть за второй квартал число рабочих мест увеличилось почти на 200 тыс. человек. Все это происходило на фоне резкого спада промышленного производства, закрытия целых отраслей (авиакомпания, туризм, сфера развлечений), обвала инвестиций (вчера Росстат уточнил цифры спада инвестиций во втором квартале — 7,6%) и существенного роста зарегистрированной безработицы.

Одновременно с этим цифры собственно безработицы (все данные — по методологии МОТ) вели себя похоже. Скачок численности безработных в апреле составил 0,8 млн человек (1% рабочей силы), после чего цифры увеличивались меньшими темпами — с 4,3 млн в апреле до 4,7 млн в июле, общий прирост составил с мая 444 тыс. человек (еще 0,6%).

Цифры Росстата — «натуральные», то есть сезонность, связанная с временным увеличением рабочей силы в агросекторе, в них присутствует. Тем не менее снятие ее даст немного: как демонстрирует распределение безработицы между сельским и городским населением, равно как и в возрастных группах, и сокращения, и прирост числа рабочих мест происходили летом 2020 года синхронно.

Часть эффекта «роста безработицы при несокращении рабочих мест» объясняется демографическими факторами.

Само число рабочей силы в РФ сократилось в июле преимущественно из-за роста численности незанятых, но работу не ищущих: Росстат считает «рабочей силой» сумму занятых и безработных (заявляющих в опросах, что они ищут работу и готовы приступить к ней в краткие сроки), и она в июле 2020 года была на 626 тыс. человек меньше, чем год назад. При этом данные ФНС в августе продемонстрировали, что по крайней мере в реестре малых и средних компаний сокращения занятости не зафиксировано — увольнения в РФ в связи с эпидемией производились в основном крупными работодателями.

Отраслевая разбивка Росстата по рынку труда будет доступна не ранее октября 2020 года. Пока можно предположить, что достаточно ограниченный круг крупных работодателей сократил число рабочих мест в ответ на карантинные меры, причем сделал это почти мгновенно (российское законодательство не позволяет уволить работника по сокращению штатов без его согласия в течение даже месяца, тем не менее основные увольнения пришлись на апрель 2020 года). В это же время ряды безработных столь же мгновенно по меркам статистики пополнили сотни тысяч людей, не испытывавших необходимости в работе ранее. Небольшая часть и первой, и второй группы эту работу летом 2020 года уже нашла, большая часть, среди которых много людей, ранее имевших предпринимательские доходы, доходы от аренды недвижимости и, видимо, теневые доходы и приработки, позволявшие им ранее считать себя не нуждающимися в работе, остаются безработными.

Отметим, в августе-сентябре к ним присоединится часть выпускников вузов и работников, занятых на временных агроработах. Но скорее всего, этот «второй удар» по рынку труда будет существенно мягче апрельского — безработица в 6,3–6,5%, видимо, останется пиковой для экономики РФ.

При этом с точки зрения собственно «производительных сил» та же численность занятых, что и в апреле 2020 года, означает, что в дальнейшие месяцы посткризисное восстановление динамики ВВП в условиях отсутствия повышенных инвестиций будет происходить экстенсивно — рекрутированием сотрудников из общей группы потерявших работу и ранее не нуждавшихся в ней: для нынешнего уровня промпроизводства (сокращения, как показывала оперативная статистика Росстата, массово производились в «закрытых» сервисных отраслях и в остальном были меньше) достаточно тех, кто работу летом не потерял.

Темпы летнего восстановления числа занятых рабочих мест после апрельского обвала, исходя из июньско-июльской динамики, составят десятки тысяч в месяц, что предполагает возврат к докризисному уровню занятости (без учета остающихся закрытыми отраслей, но с учетом демографических факторов — выбывание рабочей силы в РФ идет достаточно быстро) в 2022 году. Если восстановление будет более быстрым, большинству новых безработных удастся устроиться на работу еще до того, как проявятся вторичные эффекты коронавирусного кризиса — резкое сокращение прибылей в экономике, сворачивание действующих бизнесов по итогам 2020 года и реструктуризация крупных производств из-за понесенных убытков.

Региональная часть обследования Росстата, напротив, соответствует прогнозам.

Москва осталась регионом с наиболее низким уровнем безработицы в РФ — 2,3%, год назад — 1,4%. Уровень участия в рабочей силе в городе — по-прежнему существенно выше среднероссийского (67,9% против 61,8%) — вообще не изменился. В 2017 году он составлял 75%, но начал снижаться задолго до эпидемии. Московской области коронавирусная пандемия пока стоила 1 процентного пункта (п. п.) безработицы (она выросла с 2,8% до 3,8%), но уровень участия в рабочей силе сократился с 66,5% до 65,3%. В Санкт-Петербурге безработица выросла сильнее, чем в Москве, — с 1,4% в июле 2019 года до 3,2%, но уровень вовлеченности населения в труд сократился на 0,2 п. п.

«Чистая» безработица в показателях натурального прироста безработных в крупных регионах выросла относительно сильно в Краснодарском крае — с 4,8% до 6,2%, причем при почти неизменной численности рабочей силы, а прирост новых безработных в Москве,

Московской области, Санкт-Петербурге и Краснодарском крае был сопоставим, как и в Свердловской области. Напротив, относительно небольшой является численность «новых безработных» в Татарстане, Ростовской, Новосибирской областях, Красноярском крае: пока «ковидная» безработица — это социальное явление скорее крупных городов и регионов, которые должны восстановиться быстрее, тогда как вторичные эффекты происходящего в теории должны сильнее отражаться на менее крупных рынках труда. ■

Банковский сектор. Финтех. МФО. Тренды. Показатели. Риски. Регулирование.

Оптимизма не микрозанимать. МФО планируют развивать бизнес

Значительная часть микрофинансовых организаций (МФО) с оптимизмом смотрит в ближайшее будущее, планируя развивать бизнес и увеличивать доходы. У большинства спрос на займы еще не вышел на докризисный уровень, однако удалось восстановить выручку благодаря ужесточению скоринга и снижению уровня просрочки. Впрочем, по мнению экспертов, оценки МФО слишком оптимистичны и части компаний вместо наращивания объема придется покинуть рынок.

По данным портала Zaim.com, несмотря на то что коронакризис еще не преодолен и сохраняется высокая вероятность второй волны пандемии, большинство МФО планируют успешно развивать бизнес. Согласно исследованию, две трети опрошенных компаний (67%) однозначно планируют увеличивать объемы выдачи займов в ближайшее время, еще 8% не исключают такую возможность.

Одновременно 54% МФО рассчитывают также на рост доходов, причем 45% считают, что их доходы немного вырастут, а 9% — что вырастут существенно.

По словам гендиректора МФК «Мигкредит» Олега Гришина, компания планирует рост за счет дистанционных выдач и онлайн-технологий.

«Сейчас к крупным игрокам обращается довольно много клиентов—отказников банков, которые сократили аппетиты к розничному кредитованию, — отмечает он.— Дополнительным драйвером роста могут служить и новые кредитные продукты, выпускаемые МФО на рынок».

Вместе с тем в большинстве опрошенных компаний (60%) заявили, что спрос на их услуги еще не достиг докризисного уровня.

Только у 20% МФО он успел восстановиться и лишь у 10% значительно вырос. «Из-за снижения экономической активности населения спрос на займы снизился по сравнению с прошлым годом на 15–20%, и сегодня мы наблюдаем самую сложную борьбу за клиента», — говорит глава Webbankir Андрей Пономарев.

В то же время 58% опрошенных указали, что уже получают доходы, которые были у них до кризиса, а 17% не наблюдали снижения доходов в кризисный период. Дело в том, что многие компании ужесточили скоринговую политику, сосредоточившись на обслуживании проверенных клиентов либо сократив лимиты.

По словам главы сервиса онлайн-кредитования «Робот Займер» Романа Макарова, в период карантина компания ужесточила требования к новым клиентам, «рабочим» сегментом осталась база постоянных заемщиков: «Снижение доходов было кратковременным в апреле. Уже в мае на фоне частичного снятия ограничений наши доходы вернулись к докризисным значениям за счет восстановления платежной дисциплины клиентов». Благодаря такому подходу доля просроченных займов в МФО стала снижаться и, по словам некоторых участников опроса, достигла минимального уровня даже по сравнению с прошлым годом.

В «Робот Займере» фиксируют исторический минимум уровня просроченной задолженности. «Платежная дисциплина заемщиков сейчас даже лучше, чем год назад: если летом 2019 года доля займов, просроченных на 30 дней, была около 12,5%, то сейчас она составляет 6–7%», — подтверждает господин Пономарев. В целом, по оценке гендиректора IDF Eurasia в России Ирины Хорошко, если не будет второй волны кризиса, то постепенного восстановления рынка можно ожидать к концу года.

По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), в июле было выдано 1,45 млн займов на 15 млрд руб., что на 5,5% больше в количестве и на 7,3% в объеме по сравнению с июнем. Однако год назад было выдано 1,66 млн ссуд на 17,8 млрд руб.

Впрочем, эксперты считают, что МФО чрезмерно оптимистичны. «Существенно нарастить объемы игроки смогут только в случае увеличения спроса, но реальные располагаемые доходы населения

снизились и продолжают падение, при этом безработица сохраняется на высоком уровне, а работодатели стремятся к дальнейшей оптимизации издержек,— говорит главный аналитик ГК "Алор" Алексей Антонов.—

Поддерживать спрос на услуги МФО могут только за счет более детальной работы с качественными заемщиками, теми, у кого доходы не снизились или снизились не критично». Будет наблюдаться снижение количества компаний в реестре ЦБ за счет ухода с рынка небольших региональных игроков, соглашается госпожа Хорошко, и часть из них перейдет в «черный» сектор.

[Эксперты спрогнозировали ускорение отзыва лицензий у российских банков. В зоне риска находится почти 10% кредитных организаций](#)

ЦБ может ускорить темпы отзыва банковских лицензий в конце 2020 — начале 2021 года после взятой из-за коронавируса паузы, считают в «Эксперт РА». В зоне риска на ближайшие 12 месяцев, по прогнозам агентства, 36 банков

Пауза при расчистке российского банковского сектора, которую ЦБ взял на время пандемии, будет компенсирована уже в конце этого года, следует из обзора рейтингового агентства «Эксперт РА». Аналитики прогнозируют увеличение темпов отзыва лицензий у кредитных организаций в четвертом квартале 2020-го и начале 2021 года.

По оценкам агентства, в ближайшие 12 месяцев дефолт могут допустить 36 игроков, или 9,3% действующих банков (список не раскрывается). В расчеты «Эксперт РА» вошли банки, которые раскрывают отчетность на сайте регулятора, — всего 387.

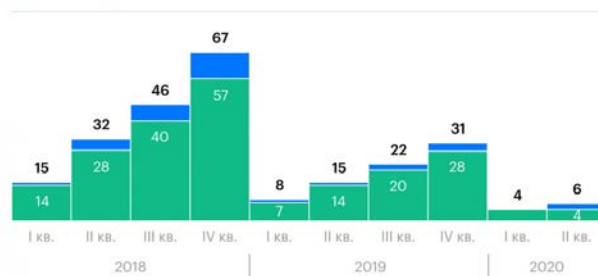
В первой половине 2020 года лицензии потеряли всего четыре организации, причем все отзывы произошли в январе. На фоне пандемии коронавируса, пик которой пришелся на второй квартал, регулятор приостановил выездные проверки банков и не применял к ним крайние меры воздействия. Но надзорная активность ЦБ восстановилась в июле, обращают внимание аналитики «Эксперт РА»: Банк России отозвал лицензии у трех кредитных учреждений, еще четыре решили уйти с рынка добровольно. В дальнейшем темпы расчистки банковского сектора будут восстанавливаться, считает управляющий директор «Эксперт РА» Юрий

Беликов.

Число отзыванных и аннулированных лицензий кредитных организаций

С накопленным итогом с начала года

● Отзывы ● Аннулирования



Источник: «Эксперт РА», по данным Банка России

© РБК, 2020

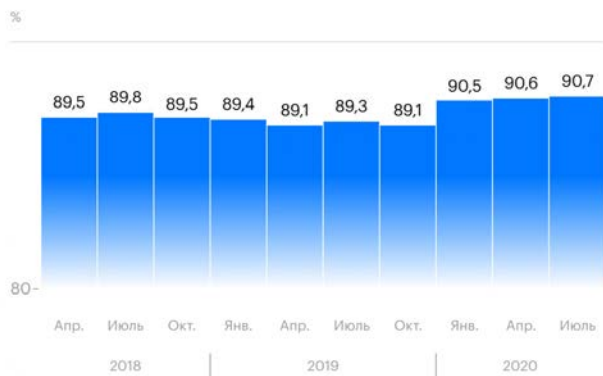
Сжатие рынка произойдет и по инициативе банков, указывают аналитики «Эксперт РА». По их прогнозам, на рубеж 2020–2021 годов придется всплеск аннулирования лицензий по инициативе акционеров кредитных организаций. «С января по июль 2020 года зафиксировано уже шесть таких прецедентов, несмотря на имевшую место заморозку деловой активности», — говорится в обзоре. Банки, которые примут решение о самоликвидации, можно условно назвать пострадавшими от пандемии, считает Беликов: «Накапливается усталость бенефициаров от того, что бизнес не окупается. Поскольку на фоне пандемии возможно еще большее падение финансового результата, это может повлиять на ускорение темпов аннулирования лицензий по решению акционеров. Но стагнация показателей операционной эффективности и рентабельности некоторых банков — это не новая тенденция, пандемия — скорее «контрольный выстрел» для тех игроков, которые годами не могли оптимизировать эффективность своих бизнес-моделей».

Как себя чувствуют банки на фоне коронакризиса

На 1 июля индекс здоровья банковского сектора, который рассчитывает «Эксперт РА», достиг 90,7%. На начало этого года он составлял 90,5%, а к группе риска аналитики относили 38 банков. После заметного роста в конце 2019 года показатель стагнирует — в основном из-за паузы с отзывами лицензий, взятой ЦБ, указано в обзоре. «Эксперт РА» считает высокой вероятностью дефолта у части игроков, кредитный рейтинг которых находится не выше уровня В+. По состоянию на 1 июля к этой или более низкой категории относились 209 организаций, или

больше половины расчетной базы индекса.

Динамика индекса здоровья банковского сектора



Источник: «Эксперт РА», по данным Банка России

© РБК, 2020

«То, что индекс по итогам второго квартала несильно вырос относительно предыдущих значений, а прогноз числа дефолтов несильно снизился, говорит о том, что проблемы в банковском секторе за время приостановки крайних мер регулятивного воздействия продолжили накапливаться», — объясняет Беликов. По его словам, за время пандемии ситуация серьезно не ухудшилась, но «однозначного улучшения здоровья сектора не наблюдается».

Прибыль российских банков начала резко падать в апреле, когда в России был введен режим самоизоляции из-за COVID-19: по сравнению с мартом финансовый результат сектора сократился в шесть раз, до 32 млрд руб. В мае кредитные организации оказались в шаге от убытков, показав прибыль 0,56 млрд руб. В июне ситуация улучшилась, хотя результат второго квартала был сопоставим с показателями 2017 года, когда происходила санация крупных частных банков. В июле банки заработали около 131 млрд руб., финансовый результат вернулся к уровням прошлого года.

Ухудшение операционной среды из-за пандемии и карантинных мер пока полностью не отражено в отчетности кредитных организаций, считают в «Эксперт РА». Банки как минимум до весны следующего года имеют право реструктурировать кредиты клиентам, пострадавшим от пандемии, без доначисления резервов. Из-за этого «стресс капитала и финансового результата отложен на конец 2020-го и 2021 год», указано в обзоре. Но непосредственного влияния кризиса на изменение прогноза дефолтов не оказал, утверждает Беликов.

Повлияет ли пандемия на группу риска

«Отзывы лицензий в конце этого — начале следующего года могут затронуть проблемных игроков, которые еще до пандемии показывали признаки оснований для отзыва лицензии и (или) преддефолтного состояния, но их не вычистили» из-за приостановки регулятивных мер», — объясняет Беликов.

Банковский сектор подошел к новому кризису в хорошей форме, заявила в апреле председатель ЦБ Эльвира Набиуллина. Она утверждала, что темпы отзыва лицензий у банков вряд ли ускорятся именно из-за пандемии: «Это только может быть связано с тем, что какие-то банки накопили проблемы в предыдущие периоды, и нынешняя ситуация может их выявить». Значительного ускорения расчистки на банковском рынке не будет, считает старший управляющий директор рейтингового агентства НКР Александр Проклов: «Скорее речь идет о возвращении Банка России после карантинной паузы к прежнему темпу работы». По оценкам НКР, в 2020 году количество отозванных по разным причинам лицензий не превысит 25–30. С начала года с рынка ушли 13 кредитных организаций. Впрочем, COVID-19 несколько ускорит выбытие слабых банков в процессе естественной конкуренции, соглашается с прогнозами коллег Проклов.

Как минимум половина действующих кредитных организаций сейчас не может работать эффективно и прибыльно в силу малого масштаба бизнеса, оценивает старший кредитный эксперт агентства Moody's Ольга Ульянова. «Нет смысла гадать, сколько времени займет этот исход, но то, что исход будет продолжаться, — это очевидно», — констатирует она. По ее словам, процесс будет незаметным для большинства экономических агентов, поскольку доля ушедших банков на рынке будет незначительной.

«Количество действующих российских банков может сократиться в половину на горизонте ближайших пяти лет, и регуляторные послабления [со стороны ЦБ] вряд ли способны существенно замедлить этот процесс, потому что он носит гораздо более фундаментальный характер», — утверждает Ульянова и делает прогноз, что количество самоликвидаций на рынке тоже будет расти, хотя пандемия сильно не скажется на этой тенденции.

Заемщик Сбербанка обеспечил рекордный рост проблемных кредитов

Объем проблемных кредитов, выданных российским компаниям, за июль вырос сразу на 271,5 млрд руб. — это максимум с января 2019 года. Свыше 90% прироста обеспечил Сбербанк. Рост связан с одним крупным заемщиком, объяснили в банке

На 1 августа объем просроченной задолженности по корпоративным кредитам, выданным российскими банками, превысил 3 трлн руб., или 8,2% корпоративного портфеля, следует из статистики ЦБ. За июль в категорию проблемных перешли долги на 271,5 млрд руб. — это максимальный месячный прирост с января 2019 года, когда было зафиксировано техническое увеличение просрочки из-за перехода банков на новые стандарты отчетности МСФО 9 (+478,7 млрд руб.). Рост проблемных долгов затронул и рублевые, и валютные обязательства бизнеса: по ссудам в национальной валюте просрочка выросла на 98,4 млрд руб., а по валютным — на \$2,1 млрд.

Наибольший вклад в негативную динамику внес Сбербанк, сказал РБК аналитик банка БКФ Максим Осадчий. Согласно оборотной ведомости банка на 1 августа, за предыдущий месяц объем просроченных рублевых кредитов в банке увеличился на рекордные в истории Сбербанка 92,6 млрд руб. Объем валютных обязательств бизнеса, по которым не вносились платежи, вырос на \$1,96 млрд (тоже исторический максимум). Это 94 и 93% от прироста во всем секторе соответственно.

«Валютная корпоративная просрочка за июль у Сбербанка увеличилась (в пересчете на доллары) в 5,3 раза, тогда как в остальных банках в целом — всего на 3,9%. Рублевая корпоративная просрочка за июль у Сбербанка выросла на 35,4%, тогда как в остальных банках — всего на 0,3%. На основании столь радикального отличия от рыночного уровня можно сделать вывод о том, что на просрочку вышло очень небольшое число очень крупных заемщиков Сбербанка», — отмечает Осадчий.

Речь действительно идет об одном заемщике, следует из ответа представителя Сбербанка на запрос РБК. «За исключением одного частного случая проблемного кейса банка, мы не видим ухудшения платежной дисциплины наших корпоративных клиентов, увеличения просрочки не наблюдаем», — сообщил он. К 1 августа удельный вес просрочки в кредитном портфеле

Сбербанка достиг 3,3%, а за месяц до этого показатель находился на уровне 2,22%, отмечает директор аналитической группы по финансовым организациям Fitch Антон Лопатин.

Влияние одного клиента на показатели всего сектора ранее заметил и Банк России, не уточнив, о заемщике какого банка идет речь. Регулятор сообщал об ухудшении качества корпоративного портфеля в июле, но не связывал это с пандемией или кризисом (.pdf). «На счета просроченной задолженности вынесены старые проблемные кредиты крупного заемщика, риски по которому в значительной мере покрыты резервами и не несут угрозы для сектора», — говорилось в обзоре ЦБ. Банк России не ответил на вопросы РБК.

На этом фоне прирост проблемных кредитов юридических лиц в России превзошел показатели начала 2016 года, когда в отчетности отражались потери предыдущего кризиса: например, в январе 2016 года объем просрочки вырос на 252,2 млрд руб. В дальнейшем до начала 2019 года объем просроченной задолженности рос более низкими темпами.

Как банки кредитуют бизнес

В июле корпоративный кредитный портфель банков значительно вырос — на 1,6%, или 884 млрд руб., сообщил ЦБ. Рублевые обязательства компаний увеличились на 258,8 млрд руб., а валютные — почти на \$3,4, следует из статистики регулятора.

В прошлом месяце российские банки активно занимались реструктуризацией корпоративных кредитов, отмечали аналитики Fitch. Системно значимые игроки пересмотрели условия по ссудам более чем на 1 трлн руб., напоминает Лопатин. По его словам, во втором полугодии тренд на реструктуризацию долгов бизнеса сохранится: «Реструктуризации сглаживают ухудшение качества активов, так как часть из этих кредитов вышла бы на просрочку в противном случае».

По данным ЦБ, в период с 20 марта по 27 июля банки пересмотрели условия по ссудам юрлицам на 3,6 трлн руб. Это 11,9% корпоративного портфеля крупнейших банков. Какая доля таких клиентов в итоге не сможет погасить обязательства, неясно: реальный уровень проблемной задолженности в корпоративном сегменте пока оценить нельзя, говорит управляющий директор рейтингового агентства НКР Дмитрий Орехов.

Скорость перехода корпоративных кредитов из категории реструктурированных в категорию дефолтных будет зависеть от темпов восстановления отдельных отраслей экономики, длительности мер господдержки и усилий самих компаний, перечисляет эксперт. По словам Орехова, пока ситуация с просрочкой сдерживается за счет послаблений ЦБ: до 1 апреля 2021 года российские банки могут не полностью формировать резервы по кредитам, попавшим под реструктуризацию с начала кризиса. Если бы регулятор не продлил льготу, качество кредитных портфелей банков ухудшилось уже в четвертом квартале этого года, заключает аналитик НКР.

[Потенциал заемщиков исчерпан. Льготные программы подстегнули рынок, но возможностей для роста почти не осталось](#)

Июль стал рекордным для российских банков как по объемам выдачи ипотечных кредитов, так и по размеру процентной ставки. Эксперты ожидают дальнейшего роста объемов ближе к окончанию срока действия программы господдержки, а в случае ее сворачивания – резкого спада. Именно льготные программы ипотеки стали драйвером роста в июле. По данным Объединенного кредитного бюро, было выдано 129 000 ипотечных займов на общую сумму 320 млрд руб., что побило все предыдущие рекорды и на треть превысило показатели этого периода за прошлый год. Но рекордными стали не только объемы выдачи ипотечных займов, но и процентная ставка по ним.

На днях генеральный директор Дом.РФ Виталий Мутко заявил, что в российские банки поступило уже 501 200 заявок на получение ипотеки по новой программе с господдержкой, а в ряде банков ставка по льготным кредитам уже опустилась до рекордных 6,1%. В некоторых банках заявляют, что озвученные Мутко ставки – далеко не предел.

«В июне Росбанк снизил для новых клиентов минимальные ставки по программе «Семейная ипотека» до 3,2% и по программе «Льготная новостройка» до 4,35%», – отметил руководитель «Росбанк дома» Денис Ковалев.

По оценкам Дом.РФ, на сегодняшний день использовано около 42% запланированного увеличенного лимита программы, запущенной по поручению президента РФ Владимира Путина. Лидером по портфелю льготной ипотеки в

компании называют Сбербанк, выдавший 75 600 кредитов на 186 млрд руб. Также в десятку входят ВТБ, Альфа-банк, Промсвязьбанк, «Открытие», банк Дом.РФ, Россельхозбанк, банк «Санкт-Петербург», «Абсолют банк» и банк «Уралсиб», уточняют в Дом.РФ.

Льготные программы стимулировали отложенный спрос, который стал мощным драйвером рынка. «В условиях нестабильности и экономической рецессии программа по субсидированию ипотечного кредитования помогла вернуть платежеспособный спрос граждан на недвижимость, поддержать строительную и банковскую отрасль весной 2020 г. Возможность взять ипотеку по минимальной за всю историю ставке активизировала отложенный спрос. Если бы не пандемия коронавируса, то ждать российским гражданам снижения ипотечных ставок до средневзвешенных значений в 7,5% пришлось бы еще 2–3 года», – уверена доцент кафедры финансов и цен РЭУ им. Г. В. Плеханова Диана Степанова.

Однако уверенная динамика, которую показывает ипотечный рынок сегодня, может не продержаться даже до конца года, считают эксперты. Генеральный директор девелоперской компании Mason Realty Group Илья Володько убежден, что льготная ипотека сегодня оказывает существенное влияние на первичный рынок недвижимости, но переоценивать ее не стоит. «Это серьезный инструмент поддержки строительных компаний, а также стимулирования спроса для тех, кто не располагал достаточными резервами для более весомого первоначального капитала. Однако ожидать от этой программы взрывного роста я бы не стал. Очевидно, что интерес к ней будет подогреваться ближе к 1 ноября, когда встанет вопрос, будет ли продлеваться действие программы. Пока явных сигналов на этот счет от правительства не поступало», – пояснил Володько.

Даже если действие программы будет продлено, темпы роста выдачи кредитов могут замедлиться в 2021 г. По оценке Mason Realty Group, в городах России под условия льготной ипотеки подпадает от 18 до 62% всех квартир на первичном рынке. Остальные просто не вписываются в максимальный размер льготного кредита (3 млн руб. в регионах, 8 млн руб. в Москве и Санкт-Петербурге). В случае завершения программы льготной ипотеки девелоперы ожидают роста ставок по ипотеке минимум на 1%.

Впрочем, до этого, скорее всего, не дойдет. Заведующий лабораторией «Исследования

денежно-кредитной системы и анализа финансовых рынков» РЭУ им. Г. В. Плеханова Денис Домашенко убежден, что программу льготной ипотеки продлят. Он также считает, что рост ипотечных сделок будет инерционным, при этом уровень ставок может быть и ниже 6,5% в случае снижения ключевой ставки ниже 4% к концу года. В регионах, по мнению Домашенко, многое зависит от активности самих банков и от возможностей населения. Серьезным ограничивающим фактором может стать отсутствие заемщиков, которые в состоянии обслуживать кредит даже с нулевым первоначальным взносом.

«С точки зрения уменьшения рисков банков было бы правильнее снижать процентную ставку, но повышать первоначальный взнос, размер которого я считаю оправданным на уровне 20% от стоимости недвижимости. Однако потенциал качественных заемщиков, которые располагают первоначальным взносом, в России практически исчерпан. Если и дальше пойти по пути снижения первоначального взноса, возможно повторение так называемого японского сценария, когда в начале 90-х рынок ипотеки там упал после бурного роста, а у банков на балансе осталось рекордное количество недвижимости по ценам выше рыночных», – рисует возможные перспективы доцент РАНХиГС, советник гендиректора «Открытие брокера» Сергей Хестанов.

Объемы и количество выдачи ипотечных кредитов в июле



Источник: Объединенное кредитное бюро (ОКБ)

Параллельная лояльность: каким банкам больше всего доверяют россияне

Россияне по-прежнему не склонны проявлять лояльность к банкам, услугами которых они пользуются. Граждане готовы рекомендовать знакомым технологичные кредитные организации, а вот более «традиционные» банки, если верить результатам опроса, проведенного исследовательским холдингом «Ромир», особого доверия у населения пока не вызывают. Так, лидером среди банков по уровню потребительской лояльности стал Тинькофф — по данным «Ромира», «индекс чистой поддержки» этой компании составил 26%. Кредитные учреждения, оказавшиеся в аутсайдерах, отметили нерепрезентативность этого исследования, но лидеры списка заявляют о справедливости полученных оценок. Опрошенные «Известиями» эксперты сошлись во мнении: для того, чтобы завоевать расположение клиента, сегодня важно всё, начиная с программ лояльности и заканчивая работой call-центров.

В поисках лучшего

Доля россиян, в целом лояльных к банкам, и тех, кто критикует их, разделились практически поровну. Об этом говорят данные исследования «Ромира», посвященного оценке удовлетворенности граждан услугами кредитных учреждений по методике NPS (Net Promoter Score), или «индекса чистой поддержки». Всего опрошено аналитиками было 1,5 тыс. россиян разных возрастных категорий (от 18 до 56 лет и старше) и уровня доходов.

Как пояснили «Известиям» авторы исследования, для расчета индекса NPS по каждому банку, услугами которого респондент пользуется, участникам опроса было предложено оценить готовность рекомендовать то или иное кредитное учреждение своим близким и друзьям, исходя из собственного опыта взаимодействия. Ответы оценивались по шкале от 0 до 10, где чем больше балл, тем выше уровень поддержки. Полученные данные также позволяли сделать косвенные выводы об уровне удовлетворенности опрошенных работой банка и их лояльности, подчеркнули в пресс-службе «Ромира».

Первенство досталось Тинькофф, который получил максимальную оценку индекса — 26%, в три раза больше ближайших участников рейтинга. Доля довольных услугами этого банка и готовых рекомендовать его достигла 50%, а его критиков

— 24%. Далее в средней шкале оценок по набранным баллам расположились Россельхозбанк (8%), Райффайзенбанк (7%), Газпромбанк (6%) и Альфа-Банк (2%). Более трети участников опроса пожелали «рекламировать» среди знакомых эти банки, говорится в исследовании.

По словам директора по работе с ключевыми клиентами «Ромира» Анны Советовой, в период сложной экономической ситуации требовательность и избирательность граждан по отношению к используемым услугам — в основном к сервисам, связанным с финансовыми продуктами — растет. На формирование лояльности во многом влияет не только спектр базовых услуг, но и дополнительные преимущества, предлагаемые банками, подчеркнула она.

В Центробанке отметили, что по результатам последнего замера, проведенного в 2019-м, индекс удовлетворенности населения работой финансовых организаций, их продуктами и каналами предоставления услуг за год вырос с отметки 51,1 до 52,9. Однако несмотря на то, что популярность дистанционных способов доступа к услугам из года в год растет, результаты опроса показали, что оценки граждан по некоторым компонентам снижаются, подчеркнули в ЦБ. В частности, резюмировали в пресс-службе регулятора, сократилась доля россиян, одновременно высоко оценивающих (на четыре или пять баллов) банки по уровню доступности, цене, безопасности и другим критериям по ряду дистанционных каналов. Например, по получению онлайн-кредита и оплате картой на сайте интернет-магазина.

По действию «сарафана»

«Известия» спросили упомянутые в рейтинге банки об их отношении к составленному экспертами «Ромира» индексу потребительской лояльности и полученных оценках.

В пресс-службе Тинькофф согласились с выводами исследования. Там считают, что полученные оценки — результат заточенности на удобстве клиентов и на высоких технологиях, которые и формируют доверие и лояльность.

— «Сарафанное радио» всегда было одним из действенных средств продвижения на любом рынке, и банковский не исключение. Если продукт или услуга, которые рекламируются, на выходе оказываются выше ожидаемого уровня, то довольные клиенты будут о нем говорить и рекомендовать. Важна любая мелочь — от

дистанционного оформления карты до работы call-центров, — считает эксперт Академии управления финансами и инвестициями Алексей Кричевский.

Эксперт обратил внимание на то, что среди банков по отрицательным отзывам и отказам от рекомендаций фигурируют госбанки или организации с госучастием. По его мнению, несколько завышен рейтинг Сбербанка, на долю которого приходится большинство мошеннических действий. Основная доля негатива по отношению к аутсайдерам может быть связана с этими двумя факторами, полагает Алексей Кричевский.

По мнению руководителя дирекции обслуживания физических лиц и малого бизнеса Райффайзенбанка Романа Зильбера, 1,5 тыс. опрошенных недостаточно для качественного замера реального опыта использования такого количества банков, и в данном исследовании скорее представлена оценка восприятия.

При этом он согласился с выводами авторов опроса по части лидирующих игроков, которые совпадают с регулярно проводимыми совместно с несколькими банками замерами NPS, чтобы получить репрезентативную оценку удовлетворенности и лояльности клиентов. Однако, по словам Романа Зильбера, есть и спорные вопросы. Например, среди тех, кто отнесен к аутсайдерам, в проводимых самими банками исследованиях занимает более высокие позиции, чем есть в этом рейтинге. Впрочем, главным мериллом эффективности розничного бизнеса банка всё же остается увеличение количества клиентов и их операций.

В пресс-службах Почта Банка и «Открытия», оказавшихся в конце рейтинга, подчеркнули нерепрезентативность исследования относительно структуры реальной клиентской базы. Методология, которая применена «Ромиром» для оценки NPS банков в России, некорректна и ненадежна, считают там.

Банки посетовали на то, что в «Ромире» отказались по их запросу детализировать параметры исследования, на основе опроса которых посчитаны доли. Проводимые другими исследовательскими центрами замеры кардинально отличаются от представленных оценок, отметили там.

Стабильное финансовое положение банка должно играть определенную роль при выборе продукта и услуг, немаловажны и программы лояльности, кэшбэк, кросс-продажи с дисконтом. Большинство из этого есть у лидеров рейтинга и

отсутствует у тех структур, которые его замыкают, считает Алексей Кричевский.

Оценка уровня удовлетворенности населения банковскими услугами относительна и зависит от разных обстоятельств, уверен гендиректор Frank RG Юрий Грибанов. Индекс NPS включает много нюансов, и показатели часто могут «плавать», так как зависят от исследуемого периода и выборки респондентов, добавил он.

Касаясь оценок рейтинга, эксперт назвал неувидительным то, что они распределились подобным образом. Однако он подчеркнул, что нужно понимать: низкие оценки у ряда кредитных учреждений не означают, что у них «всё плохо». За последние годы конкуренция в банковском секторе подняла линейку услуг и продуктов на довольно высокий уровень, где на передовой находятся почти все перечисляемые в исследовании банки. ■
