

Розничный бизнес



По итогам 2016 года Банк занял второе место в стране по объёму выпуска платёжных карт «Мир» и стал первой кредитной организацией, выпустившей виртуальную карту «Мир» на российском банковском рынке.

Банк «РОССИЯ» продолжает последовательно наращивать базу розничных клиентов. По данным на 1 января 2017 года количество обслуживаемых физических лиц достигло 593 тысяч, увеличившись в отчётный период на 8%. Около 55% розничных клиентов составляют сотрудники предприятий, находящиеся на обслуживании в Банке в рамках «зарплатных» проектов.

Кредитование

В течение 2016 года Банк активно развивал розничное кредитование по всем направлениям, внедряя новые кредитные программы, совершенствуя работу с заёмщиками, улучшая качественные и количественные показатели кредитного портфеля физических лиц.

Развитие продуктовой линейки физических лиц позволило увеличить объём выданных в 2016 году кредитов до 7 млрд рублей, что стало рекордным показателем с 2012 года.

На 1 января 2017 года размер кредитного портфеля физических лиц составил 11 млрд рублей. Около 64% кредитного портфеля приходится на долю потребительских кредитов, 34% составили кредиты под залог недвижимости.

В отчётный период Банк продолжил участие в государственных программах поддержки розничного кредитования. Одной из них стала программа Министерства финансов РФ по субсидированию банков, предоставляющих ипотечные кредиты гражданам для приобретения жилья на первичном рынке недвижимости. В результате в 2016 году клиенты Банка могли воспользоваться программами с государственным субсидированием: «НОВЫЕ МЕТРЫ», «ВОЕННАЯ ИПОТЕКА» и «РКК «Энергия». Также была продлена программа автокредитования «Субсидированный кредит на автомобиль» в соответствии с новыми «Правилами предоставления субсидий в 2016 году».

Кредитный портфель

● Портфель кредитов физических лиц, млн рублей



Кроме вышеперечисленных, Банк предлагает розничным клиентам ипотечные программы «ДОСТУПНЫЕ МЕТРЫ», «НОВЫЕ МЕТРЫ», «ВОЕННАЯ ИПОТЕКА», программу потребительского кредитования «ДЕНЬГИ – ВОЗМОЖНОСТИ», а также автокредит «АВТО ВОЗМОЖНОСТЬ». В 2016 году также была внедрена программа потребительского кредитования «РЕФИНАНСИРОВАНИЕ», позволяющая заёмщикам сторонних банков рефинансировать на выгодных условиях в Банке «РОССИЯ» до пяти кредитов с возможностью объединения в один.

Одним из значимых факторов в обслуживании физических лиц стало расширение целевой аудитории потенциальных заёмщиков. Изменение стратегии Банка связано с предварительной подготовкой мощной технологической базы, обусловившей тщательный контроль кредитоспособности заёмщиков и обеспечение высокого уровня качества кредитного портфеля физических лиц. На протяжении 2016 года в Банке успешно работала CRM-система BPM'Online Bank – очередным этапом её развития стало внедрение модуля Soft Collection, позволившего автоматизировать работу с заёмщиками и вывести на новый уровень контроль над состоянием просроченной задолженности. Также была усовершенствована система «Кредитный конвейер», что значительно ускорило согласование и выдачу кредитов, снизило возможные риски и повысило безопасность процесса. В отчётный период в Банке также началась разработка и внедрение системы «Ипотечный конвейер», направленной на автоматизацию работы с кредитами на недвижимость.

Значительный технологический рост позволил Банку в конце 2016 года приступить к выдаче ипотечных кредитов широкому кругу розничных клиентов на конкурентных рыночных условиях. По итогам 2016 года ипотечные кредиты выступили драйвером роста кредитного портфеля: всего в указанный период было оформлено 1 160 ипотечных кредитов на общую сумму 2,32 млрд рублей, что превысило суммарный

объём выдач по ипотеке за 2013–2015 годы и обеспечило рост ипотечного портфеля Банка более, чем в 2 раза: до 3,7 млрд рублей.

В течение 2016 года в Банке велась работа по усовершенствованию условий кредитных программ и клиентского обслуживания:

- внедрена возможность погашения потребительских кредитов в виде дифференцированных платежей;
- реализована возможность предоставления ипотечных кредитов на приобретение недвижимости на первичном рынке жилья по договору купли-продажи и договору уступки прав требования;
- введена аккредитивная форма расчётов в рамках ипотечного кредитования физических лиц.

Вклады

На 1 января 2017 года остаток средств физических лиц, включая текущие, депозитные и счета до востребования, составил 57 млрд рублей, увеличившись за год на 33 %.

С начала 2016 года депозитный портфель Банка увеличился на 37 %, достигнув объёма в 44,5 млрд рублей. В структуре депозитного портфеля доминирующую долю сохранили сезонные вклады. В отчётный период Банк предлагал клиентам сезонные депозитные программы «ВЕСЕННЕЕ НАСТРОЕНИЕ», «АЛЫЕ ПАРУСА», «БАРХАТНЫЙ СЕЗОН» и «МОРОЗНЫЕ УЗОРЫ».

На постоянной основе в Банке действуют срочные вклады «УНИВЕРСАЛЬНЫЙ» и «КЛАССИЧЕСКИЙ», а также вклады до востребования. Уникальный на банковском рынке продукт «АВТОБАЛАНС» позволяет автоматически переводить денежные средства с карточных счетов на вклады и обратно, поддерживая выбранный клиентом остаток



на карте, что позволяет получать дополнительный доход от размещения свободных средств. Депозитный калькулятор, внедрённый на сайте Банка в 2016 году, позволяет клиентам самостоятельно посчитать доходность размещённых денежных средств и выбрать наиболее интересную депозитную программу в соответствии с собственными запросами.

Зарплатные проекты

Особое внимание в 2016 году Банк «РОССИЯ» уделял развитию «зарплатных» проектов, привлекая на обслуживание организации и предприятия, являющиеся корпоративными клиентами Банка.

На **9 %** выросло количество активных «зарплатных» проектов в 2016 году.

2 тысячи составило на конец отчётного периода общее число компаний, которым Банк предоставляет услуги по «зарплатным» проектам.

Банковские карты, дистанционное обслуживание

На протяжении всего 2016 года Банк вёл активную работу по внедрению платёжных карт «Мир». Банк «РОССИЯ» участвовал в построении отечественной платёжной системы «Мир» на всех этапах с момента её создания, и дальнейшее развитие данного направления рассматривает как одну из стратегических задач. В 2016 году продолжился процесс перевода всех карт, эмитированных Банком, на единую платформу на базе платёжной системы «Мир». К концу 2016 года эмиссия платёжных карт «Мир» в Банке «РОССИЯ» составила 140 тысяч штук; на 2017 год запланировано многократное увеличение выпуска.

В отчётный период около 96 % держателей карт «Мир» приходилось на клиентов в рамках «зарплатных» проектов, однако в ближайшей перспективе Банк планирует расширение аудитории за счёт привлечения новых клиентов с высоким транзакционным потенциалом.

В декабре 2016 года Банк присоединился к пилотной программе лояльности платёжной системы «Мир», направленной на стимуляцию роста покупок по картам, и планирует в дальнейшем внедрение собственных программ лояльности для держателей карт.

Банк «РОССИЯ» постоянно развивает обслуживание банковских карт по всем направлениям. В 2016 году были внедрены новые услуги и предоставлены следующие возможности для клиентов:

- перевод денежных средств с карт Банка на карты сторонних банков в Интернет-банке ABR DIRECT, а также услуга перевода не только между картами Банка, но и на карты, и между картами сторонних банков в банкоматах собственной сети (P2P-переводы) – комиссия за соответствующие операции по итогам 2016 года составила 4,6 млн рублей;
- пополнение карт сторонних банков в банкоматах Банка «РОССИЯ»;
- самостоятельное управление клиентами расходными лимитами по банковским картам в Интернет-банке ABR DIRECT;
- онлайн-запрос и последующая оплата налогов и штрафов в Интернет-банке;
- значительно расширен перечень поставщиков товаров и услуг для дистанционной оплаты через Интернет-банк и в банкоматах Банка – по итогам 2016 года в партнёрском списке появилось более 50 крупных компаний.

На **34,3 %**

увеличилось количество пользователей Интернет-Банка ABR DIRECT с начала 2016 года и превысило отметку в 231 тысячу учётных записей.

12,3 млн рублей

составил комиссионный доход от операций в ABR DIRECT за 2016 год.

Эквайринг

Во второй половине 2016 года Банк начал активное продвижение услуги POS-эквайринга. С июня по декабрь 2016 года ежемесячный оборот по данному направлению вырос на 411 %. Сеть POS-эквайринга увеличилась на 220 % и к концу 2016 года включала 922 единиц оборудования.

В POS-терминалах Банка технически реализован приём бесконтактных карт Visa и MasterCard российских эмитентов. Линейка POS-терминалов Банка была значительно обновлена: в частности, запущена установка WiFi-терминалов для клиентов, а также терминалов с фискальным регистратором.

В отчётный период Банк реализовал ряд значимых проектов в сфере интернет-эквайринга. На интернет-сайтах крупнейших энергосбытовых, газораспределительных компаний и других предприятий – стратегических партнёров Банка внедрена возможность приёма платежей от абонентов в пользу поставщиков услуг.

Клиентское обслуживание

В 2016 году Горячая линия Банка зафиксировала около 494 тысяч звонков. Более 8 тысяч обращений поступило в Банк в электронном формате, из них 6,5 тысяч пришлось на Интернет-банк ABR DIRECT. Количественный показатель обращений увеличился по сравнению с 2015 годом на 38 %. Число обращений по вопросам кредитования в Интернет-банке в 2016 году возросло на 85 %. Средний показатель исходящих коммуникаций составил более 8 тысяч звонков в месяц.

Контактный центр Банка ежемесячно проводит оценку качества обслуживания на входящем и исходящем потоках. Опросы клиентов в течение года показали, что большинство участников довольны услугами Банка «РОССИЯ».

В качестве основных преимуществ они выделяют внимательное отношение к клиентам и оперативность работы сотрудников Банка. 93 % клиентов готовы рекомендовать Банк своим знакомым.

Банк ведёт постоянную работу по автоматизации обслуживания клиентов. В 2016 году была выполнена интеграция платформы Naumen Contact Center с CRM-системой управления бизнес-процессами BPM'Online CRM. Теперь операторы Контактного центра при работе с заёмщиками, допустившими просроченную задолженность, могут при исходящем звонке обрабатывать все вызовы в едином окне. Система автоматически открывает карточку клиента со всей необходимой информацией, и консультация осуществляется с учётом всей истории взаимоотношений: история звонков, информационных рассылок, сообщений по различным каналам связи. Автоматизация процесса снизила время на поиск информации, на переключение между системами и перенос данных между ними.

Контактный центр Банка «РОССИЯ» неоднократно признавался профессиональным сообществом одним из лучших в нашей стране.

В 2016 году Банк «РОССИЯ» занял второе место в рейтинге TOP-20-FIN по качеству телефонного обслуживания, подготовленном Национальной Ассоциацией Контактных Центров. В ноябре 2016 года Национальная Ассоциация Контактных Центров (НАКЦ) совместно с компанией «Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг» представили результаты масштабного исследования качества телефонного обслуживания в компаниях финансового сектора. Специалисты Банка получили наиболее высокие оценки в категориях «Базовые навыки», «Предметная область», а также «Решение вопроса при первом обращении».

По итогам 2016 года Банк получил высокую оценку жюри премии «Хрустальная Гарнитура» в номинации «Партнёр года по внедрению и интеграции» за проект внедрения и интеграции контактного центра Naumen Contact Center.

Планы на 2017 год

В 2017 году Банк «РОССИЯ» сосредоточится на работе по наращиванию объёма кредитного портфеля физических лиц, уделяя значительное внимание контролю его качества. Банк продолжит активно развивать и другие направления розничного обслуживания.

В Банке планируются:

- разработка новых кредитных программ и совершенствование действующих;
- внедрение новых продуктов на базе платёжных карт «Мир» и увеличение объёмов эмиссии;
- развитие дистанционных каналов продаж посредством Интернет-банка, сайта Банка и через партнёрские компании;
- работа над автоматизацией клиентского обслуживания, включая работу Контактного центра и совершенствование CRM-системы;
- развитие банкоматной и POS-терминальной сетей, расширение эквайринга;
- увеличение клиентской базы за счёт органического прироста и возможного привлечения на обслуживание кредитных портфелей высокого качества у сторонних банков.