

Финист

НИСИПП
Национальный институт
системных исследований
проблем предпринимательства

ИНДЕКС КРЕДИТНОГО БЛАГОПРИЯТСТВА РАЗВИТИЮ МАЛОГО БИЗНЕСА

МАЙ 2010



**Самая
низкая ставка**



15%

**Самый
настойчивый банк**



**Лучший промо-сайт для
малого бизнеса**



Финист. Навстречу клиенту

Наша работа на Ваш успех

111024, г. Москва, 1-я Энтузиастов ул., д. 3, стр. 1, этаж 4, оф. 5С tel. +7 499 500 96 26

Содержание:

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ИНДЕКС КРЕДИТНОГО БЛАГОПРИЯТСТВОВАНИЯ.....	11
ИНДЕКС КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ	13
ИНДЕКС МАРКЕТИНГОВОЙ АКТИВНОСТИ.....	23
ИНДЕКС КАЧЕСТВА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ.....	27
КАРТА РЫНКА	30
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАТОРАХ.....	32

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель проекта

Цель проекта – регулярный мониторинг конъюнктуры на рынке кредитования малого бизнеса.

Индекс кредитного благоприятствования – это индекс банковского рынка, отражающий настроения участников, их готовность кредитовать малый бизнес. Основные черты такой готовности – открытость для клиентов (доступность информации о кредитовании), динамичность (изменения предложений для клиентов вслед за конкурентами), стремление к совершенствованию (улучшение качества сервиса, активное консультирование).

Малые предприятия, как правило, ограничены в ресурсах для длительной работы с банками. Кредит часто нужен срочно, и тот банк, который окажется более оперативным в рассмотрении заявки, который предоставляет больше информации о своих услугах, и становится партнером предпринимателя. Оперативность и внимание представители малого бизнеса ценят и по той причине, что многие из них еще не имеют опыта кредитования (по данным 13-го мониторинга индекса ТРАСТ, более 80% малых предприятий не планируют пользоваться кредитами в течение ближайшего года).

Ориентация на оценку конъюнктуры именно банковского рынка является отличительной чертой индекса кредитного благоприятствования (ИКБ) в сравнении с мониторингами Общероссийской общественной организации «ОПОРа России» и КБ «ТРАСТ», ориентированных на отслеживание динамики экономического положения малых предприятий и их ожиданий на финансовом рынке.

Изменение индекса кредитного благоприятствования (ИКБ) в большую или меньшую сторону показывает настроения участников рынка, уровень их заинтересованности в кредитовании малых предприятий.

Проект реализуется совместно с Национальным институтом системных исследований проблем предпринимательства (НИСИП), ведущей экспертной площадкой по вопросам развития предпринимательства в России. В 2009 году сотрудники Финист и НИСИП провели большую работу по исследованию тенденций развития малого бизнеса, специфики поведения малых компаний в новых экономических условиях, включая взаимодействие с финансовыми институтами.

Задачи исследования и результаты для банков

Основное содержание исследования:

- Анализ существующих кредитных программ для малого бизнеса;
- Мониторинг процентных ставок кредитования;
- Качественная оценка организации консультирования клиентов;
- Общая оценка благоприятности кредитованию малого бизнеса со стороны исследуемых банков.

Отправной точкой для анализа является не банк, а каждая отдельная программа кредитования. По сравнению с кредитованием вообще программа имеет большую ценность, удовлетворяя конкретные потребности клиентов. Чем более четко сформулировано содержание программы, тем более она полезна для потребителя. Сам факт наличия программ в банках уже является важным индикатором готовности банка кредитовать.

В идеале программы кредитования должны быть ориентированы на решение конкретных экономических вопросов и, поэтому, соответствовать определенному ряду требований, в частности, иметь:

1. цели предоставления финансирования (допустим конкретный перечень товаров и услуг, на которые разрешено использовать предоставленные средства);
2. четко формализованное описание потенциальных заявителей, включая отраслевую принадлежность, масштаб деятельности, география бизнеса и т.д.;
3. ценовые условия сотрудничества, включая различные возможности для оплаты услуг банка (фиксированные и плавающие процентные ставки);
4. доля участия банка в общем финансировании проекта;
5. сроки предоставления финансирования, включая возможности отсрочки платежей по процентам, основному долгу и т.д.;
6. порядок обеспечения по предоставленному финансированию;
7. ограничения действия программы конкретными временными рамками;
8. название.

В реальности столь детально описанных программ не зафиксировано, поэтому мы выбрали в качестве основного критерия программы тот факт, что она выделена банком в отдельную позицию и имеет свое название.

Дополнительный критерий – это различия не менее, чем по трем характеристикам программы (например, по требованиям к залогу, к оборотам заемщика, процентной ставке).

Поэтому те случаи, когда банк выделяет свои продукты отдельной строкой, дает каждому из них свое описание, дифференцирует по нескольким характеристикам, даже сохраняя видовое название кредитной программы (кредит «Овердрафт»), мы рассматривали как сознательное позиционирование нескольких продуктов, нацеленное на продажу клиенту не кредитования вообще, а отдельных кредитных программ.

Также при анализе программ мы не прибегаем к унификации критериев отнесения предприятий к малому или крупному бизнесу, ориентируясь на те параметры, которые задают сами банки (так, минимальные суммы кредитования малых и средних компаний начинаются от сотен тысяч, а максимальные - превышают сто миллионов рублей).

Использование общего и частных индексов позволяет отслеживать и общие тенденции рынка, и относительную конкурентоспособность банков друг к другу по отдельным аспектам – общее позиционирование на рынке (сайт, маркетинговые акции и пр.), уровень компетенции и квалификации в анализе потребностей целевой аудитории (содержание кредитных программ), уровень организационного планирования и контроля (консультирование клиентов).

Критерии оценки прозрачны, поэтому банки могут использовать результаты в управленческих целях, например, «подтягивая» работу по какому-то из «просевших» пунктов. Кроме того, результаты исследования могут быть использованы банками для:

1. формирования ценовой политики банка и своевременной актуализации условий предложения услуг;
2. актуализации продуктового ряда в соответствии с маркетинговой политикой конкурентов, в том числе для разработки новых целевых продуктов для малого бизнеса;
3. оптимизации продвижения кредитных услуг для малого бизнеса, а также отдельных бизнес-процедур, связанных непосредственно с рассмотрением кредитных заявок и выдачей кредитов;
4. оценки текущей ситуации и прогнозирования таких параметров как кредитная активность, склонность рынка к риску, экономическая динамика сектора малого бизнеса.

База для исследования

Исследование охватывает 20 крупнейших банков на рынке кредитования малого и среднего бизнеса. В качестве основного показателя для составления рейтинга был выбран совокупный портфель кредитов (использовались данные рейтинга РБК, а также собственные оценки на основании информации, публикуемой в СМИ).

Совокупный кредитный портфель по кредитам малым и средним предприятиям данных банков на 1 января 2010 г. составлял более 1,2 трлн рублей, увеличившись за год на 2% .

Таблица 1. Портфель выданных кредитов малому и среднему бизнесу (тыс. руб.)¹

		01.01.10	01.01.09	Динамика 2010/2009
1	Сбербанк	469 774 157	469 774 157	0%
2	Россельхозбанк	277 462 793	201 561 065	38%
3	ВТБ 24	71 186 326	74 299 074	-4%
4	Уралсиб	61 298 741	88 296 812	-31%
5	Банк Москвы	50 000 000	45 000 000	11%
6	АК Барс	50 000 000	60 726 612	-18%
7	Возрождение	41 881 152	46 736 105	-10%
8	Юниаструм банк	31 807 672	21 794 916	46%
9	Интеза	30 000 000	51 779 749	-42%
10	Промсвязьбанк	22 533 997	18 886 308	19%
11	Инвестторгбанк	16 080 701	15 712 800	2%
12	МДМ-Банк	14 000 000	12 943 720	8%
14	БСЖВ	12 000 000	12 946 668	-7%
15	Траст	10 523 327	10 043 824	5%
16	Росбанк	10 000 000	9 878 713	1%
17	СБ Банк	9 532 000	3 981 000	139%
18	Локо-банк	8 500 000	11 544 495	-26%
19	НТБ	8 369 033	12 186 022	-31%
19	Росевробанк	7 500 000	12 798 266	-41%
20	Номос-банк	6 273 843	7 615 625	-18%

оценка
данные на 01.07.2009

¹ - Список исследуемых банков может меняться в связи с изменениями их положения на рынке, однако не более, чем на 10% ежегодно, чтобы обеспечить необходимую преемственность данных. По сравнению с февральским мониторингом произошло обновление перечня банков – Альфа-банк и Абсолют-банк уступили место Россельхозбанку и СБ-банку, которые по актуализированным данным, имеют больший портфель кредитов для малого и среднего бизнеса.

Методика расчета индекса

Индекс кредитного благоприятствования рассчитывается на основании оценки банка в целом и отдельных его программ по формализованному набору критериев. В ходе разработки индекса были проанализированы несколько десятков критериев, из которых были отобраны 11 основных ².

Основные принципы отбора критериев:

- ✓ доступность (наличие возможности для регулярного использования и сопоставления разновременных данных);
- ✓ динамичность (подверженность изменениям в зависимости от проводимой банком маркетинговой политики);
- ✓ дифференцированность (способность отражать различия в рыночной политике банков);
- ✓ возможность для управленческих воздействий на основании результатов мониторинга.

Отобранные критерии оценки:

1. Кредитная политика

- ставка кредитования
- требования к сроку деятельности заемщика
- готовность кредитовать под залог приобретаемого имущества
- ставка дисконтирования

2. Маркетинговая активность

- наличие на сайте банка специального раздела для малого бизнеса
- проведение банком специальных акций по кредитным продуктам или рекламных мероприятий
- наличие у банка специальных программ кредитования
- уровень презентации программ кредитования

3. Организация консультирования

- готовность предоставлять клиенту информацию о кредитовании
- субъективная оценка сотрудниками банка текущей возможности прокредитовать предприятие

² - Предусмотрено изменение набора критериев оценки в случае если они перестают соответствовать предъявляемым к ним требованиям, в частности, дифференцировать банки. В течение года допустимо изменение не более 10% от перечня критериев, чтобы обеспечить необходимую преемственность данных. Распределение весов при изменении критериев не меняется.

- наличие выходов на клиента по инициативе банка после первичного контакта

Каждый из критериев оценивается от 0 до 3 баллов. Затем оценки взвешиваются для расчета частных индексов (наибольший вес имеет блок «кредитная политика», наименьший – «качество консультирования»):

- ✓ Индекс кредитной политики – отражает оценку банком рисков кредитования малого бизнеса, стоимость ресурсной базы банка (объекты оценки: ставки кредитования, требования к заемщику);
- ✓ Индекс маркетинговой активности – является индикатором специализации банка на кредитовании малого бизнеса (объекты оценки: сайт банка, маркетинговые акции, кредитные программы);
- ✓ Индекс качества консультирования – является индикатором уровня организации и контроля продаж в банке (объекты оценки: этапы консультирования клиентов по телефону).

Интегральный индекс кредитного благоприятствования является суммой частных индексов, отражающих изменение активности банков по отдельным направлениям работы с малым бизнесом. Все оценки по индексам приведены в баллах. Оценка по критериям строго формализована, что обеспечивает сопоставимость результатов одновременных мониторингов, позволяет осуществлять внутренний контроль, а также в случае необходимости перепроверять результаты мониторинга.

По результатам пилотного мониторинга в феврале были внесены коррективы в распределение весов по отдельным критериям, приведшие к изменению интегрального индекса кредитного благоприятствования на 7%. В настоящем отчете приведены сравнительные данные с учетом данных поправок, которые в дальнейшем становятся базовыми для расчетов.

Подписка на результаты мониторинга

Материалы мониторинга распространяются по подписке. Регулярность: 4 раза в год (следующий мониторинг сентябрь 2010).

А. Базовый пакет. Подписка на основную версию мониторинга, охватывающую ТОП-20 игроков на рынке кредитования малого бизнеса.

Б. Расширенный пакет. Подписка на расширенную версию мониторинга, включающую ТОП-20, а также дополнительные банки (не более 5-ти, по согласованию), чьи конкурентные позиции актуальны для Банка.

Предусмотрена презентация результатов мониторинга для сотрудников Банка (возможно проведение проектного семинара, целью которого является обсуждение результатов и выработка мер по совершенствованию политик банка на рынке кредитования малого бизнеса).

Методика расчета Индекса на основании комплексной системы показателей, затрагивающих кредитную политику, маркетинг и организацию продаж, является удобной и технологичной формой конкурентного мониторинга рынка. Индекс может быть использован в системе управленческих показателей Банка. Преимуществом Индексов при мониторинге рынка является их оперативность, наглядность, возможность декомпозиции.

Стратегическое сотрудничество может включать в себя:

- ✓ Разработку индивидуального индекса кредитного благоприятствования Банка, более точно учитывающего конкурентные позиции банка на рынке кредитования малого предпринимательства. В частности, в соответствии с потребностями с Банка могут быть:
 - Разработаны дополнительные критерии оценки Банка и конкурентов;
 - Увеличена частота исследований;
 - Изменен список конкурентов;

При этом индивидуальный индекс сохранит возможность сопоставления с базовым индексом, рассчитываемым для лидеров рынка кредитования малого бизнеса.

- ✓ Расширенный мониторинг ставок кредитования на рынке;
- ✓ Регулярные исследования рынка – опросы представителей сектора малого предпринимательства, органов власти, экспертов рынка;
- ✓ Проведение экспертизы новых и существующих кредитных продуктов Банка, регламентов организации продаж и т.п.;
- ✓ Подготовка справочно-аналитических материалов о состоянии развития малого предпринимательства в РФ, отдельных регионах или отраслях;
- ✓ Проведение проектных и обучающих семинаров для сотрудников, вовлеченных в кредитование малого предпринимательства, в т.ч. при обсуждении результатов очередного мониторинга и выработке мер по совершенствованию кредитной, маркетинговой и консультационной политики Банка;
- ✓ Разработка программ лояльности клиентской базы малого предпринимательства, включая программы повышения финансовой грамотности предпринимателей;
- ✓ Проведение экспертизы нормативных правовых актов в сфере регулирования деятельности малого предпринимательства.

ИНДЕКС КРЕДИТНОГО БЛАГОПРИЯТСТВОВАНИЯ

Индекс кредитного благоприятствования в мае 2010 г. составил 177 баллов, увеличившись по сравнению с февралем 2010 года на 24%.

Во втором квартале 2010 года банки продолжали снижать ставки кредитования, появились новые кредитные продукты, заметную динамику показало качество консультирования и организации продаж. Так, вклад индекса качества консультирования в общем Индексе кредитного благоприятствования (ИКБ) составил 29% по сравнению с 22% в феврале текущего года.

Таблица 2. Индекс кредитного благоприятствования, баллы

Февраль 2010	Май 2010	Динамика
143	177	24% 

Конкуренция среди банков, работающих на рынке кредитования малого бизнеса, растет, о чем свидетельствует не только динамика ИКБ, но и изменения в рейтинге банков по уровню кредитного благоприятствования.

Лидером майского мониторинга стал банк Траст (227 баллов), который во втором квартале расширил линейку услуг, снизил базовые ставки кредитования, а также заметно повысил уровень консультирования клиентов.

Лидер февральского мониторинга – Номос-банк, наоборот, сократил линейку кредитных продуктов и не проявил достаточной активности во время консультирования клиентов (хотя именно за этот он был номинирован в феврале как «Самый настойчивый банк»).

Достаточно устойчивые позиции в банковском рейтинге занимают Сбербанк, Росбанк (рост в рейтинге за счет расширения линейки кредитных продуктов и высокой маркетинговой активности) и Локо-банк, уверенно обосновавшиеся в ТОП-5.

Улучшение позиций банка Уралсиб связано в основном с ростом качества консультирования.

Значительно улучшили свои позиции МДМ-банк и банк Интеза, которые начали снижать ставки кредитования. Ранее оба банка отличались одной из наименее благоприятных кредитных политик для заемщиков, в т.ч. самыми высокими ставками кредитования достигавшими 30%.

Таблица 3. Банковский индекс кредитного благоприятствования, баллы

	фев.10	май.10
Траст	148	227
Сбербанк	179	212
Росбанк	164	209
Локо-банк	186	207
Уралсиб	120	201
МДМ-Банк	148	198
Юниаструм банк		192
БСЖВ	149	187
Промсвязьбанк	156	184
Интеза	127	182
Номос-банк	191	179
Банк Москвы	140	166
ВТБ 24	156	166
АК Барс	139	163
Возрождение	141	160
НТБ		155
Росевробанк	112	154
Инвестторгбанк	121	148
Россельхозбанк		142
СБ Банк		129

Осторожную тенденцию к расширению кредитования малого бизнеса подтверждают и данные ЦБ РФ – за период с 01.04.2009 по 01.04.2010 общая задолженность по кредитам субъектов малого и среднего предпринимательства выросла с 2,52 трлн. до 2,86 трлн. рублей (+13%).

Основные тенденции в предложении кредитных программ – расширение перечня целевых программ (под покупку конкретных видов активов – транспорта, недвижимости, оборудования), снижение базовых ставок кредитования в рублях (при этом валютные ставки в основном удерживаются на одном уровне и, как правило, кредитные менеджеры отговаривают клиентов от кредитования в валюте), активизация продвижения кредитных программ совместно с гарантийными фондами.

ИНДЕКС КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ

Индекс кредитной политики отражает позиции банков с точки зрения благоприятности экономических условий кредитования, а именно – запрашиваемой стоимости кредита и обеспечения по нему.

В мае 2010 года индекс кредитной политики составил 61 балл (+20% к февралю 2010 года).

Таблица 4. Индекс кредитной политики, баллы

Февраль 2010	Май 2010	Динамика
51	61	+20% 

Максимальное значение индекса кредитной политики по-прежнему принадлежит Сбербанку РФ. Однако в отличие от конкурентов банк во втором квартале не проводил значимых изменений в условиях кредитования, тогда как коммерческие банки активно снижали базовые ставки и требования к заемщикам. Это не позволяет ему значительно оторваться от конкурентов, среди которых нужно отметить Росевробанк, Локо-банк и Уралсиб.

Замыкает рейтинг МДМ-банк, которые сохраняет достаточно жесткие требования к заемщикам (срок деятельности на рынке, ставка дисконтирования), и не готов кредитовать под залог приобретаемого имущества.

Среди банков, несколько ухудшивших свои позиции – Номос-банк и Инвестсбербанк, которые сохранили ставки на прежнем уровне, и в тоже время высказали большую осторожность при кредитовании под залог приобретаемого имущества.

Вместе с тем, при наблюдаемом снижении базовых ставок (средняя индикативная ставка по годовым кредитам, с учетом единоразовых комиссий за выдачу кредита, для банков ТОП-20 составила в мае 17,8%), сохраняются достаточно высокие требования к заемщикам как в части финансово-экономических показателей, так и в отношении залогов, подходов к оценке их стоимости.

Поэтому декларируемые ставки на уровне 15-16% оказываются доступными только для наиболее качественных заемщиков, способных предоставить в качестве залога коммерческую недвижимость.

Таблица 5. Банковский индекс кредитной политики, баллы

	фев 10	май 10
Сбербанк	73	80
Росевробанк	71	79
Локо-банк	65	78
Уралсиб	52	78
Банк Москвы	54	71
НТБ	28	70
Юниаструм банк	52	70
СБ Банк		70
БСЖВ	45	65
Россельхозбанк		63
Возрождение	63	63
АК Барс	60	60
ВТБ 24	60	60
Росбанк	52	60
Траст	42	60
Промсвязьбанк	34	52
Интеза	34	52
Номос-банк	52	46
Инвестторгбанк	63	45
МДМ-Банк	20	24

Таблица 6. Индикативные ставки кредитования (кредиты до 12 месяцев) банки ТОП-20, % годовых ³

Декабрь 2009	Февраль 2010	Май 2010	Динамика (фев/май)
21,7	20,5	17,8	-13% 

³ - Под ставкой кредитования называется индикативная ставка (с учетом единовременных комиссий за выдачу и обслуживание кредита), декларируемая при обращении в банк потенциального клиента. В действительности ставка может отличаться от приводимой в зависимости от специфики заемщика, непредвиденных расходов по обслуживанию кредита и т.п. При исследовании организатор прилагает усилия для обеспечения единообразия условий обращений в исследуемые банки.

Лидером рейтинга процентных ставок по-прежнему является Сбербанк, чья ставка (15%) является наиболее привлекательной, при умеренных (близких к среднерыночным) требованиях к потенциальным заемщикам. Список замыкают МДМ-банк и Траст, у которых ставки кредитования и требования к заемщикам являются наименее привлекательными, несмотря на существенное улучшение по сравнению с февралем 2010 года.

Таблица 7. Индикативные ставки кредитования (кредиты до 12 месяцев), % годовых

	фев 10	май 10
Сбербанк	15	15
Банк Москвы	19	15
Россельхозбанк		15
Возрождение	16	16
Росевробанк	17	16
ВТБ 24	19	17
Локо-банк	18	17
НТБ	22	17
СБ Банк	18	17
Уралсиб	20	17
Юниаструм банк	22	17
Интеза	27	18
Росбанк	20	18
АК Барс	20	19
БСЖВ	20	19
Инвестторгбанк	19	19
Номос-банк	20	20
Промсвязьбанк	25	21
Траст	24	22
МДМ-Банк	27	22

Впрочем, поддаваясь общей тенденции снижения ставок, многие банки сохраняют достаточно жесткие требования к заемщикам.

Наиболее жесткие требования к заемщикам по критерию длительность хозяйственной деятельности заемщиков предъявляются в МДМ-банке, где рассматривают заявки лишь от компаний, проработавших более 1,5 лет. В большинстве банков ориентируют на необходимый срок деятельности заемщика около 12 месяцев, хотя для больших сумм требования могут ужесточаться (как, например, в Промсвязьбанке и Номос-банке).

Таблица 8. Минимальные требования банков к длительности ведения хозяйственной деятельности заемщиков, месяцев

	фев.10	май.10
Сбербанк	3	3
АК Барс	6	6
Банк Москвы	6	6
ВТБ 24	6	6
Инвестторгбанк	12	6
Локо-банк	6	6
Траст	6	6
Уралсиб	12	6
Росевробанк	12	6
СБ Банк		12
Россельхозбанк		12
БСЖВ	12	12
Возрождение	12	12
Интеза (КМБ)	12	12
Номос-банк	12	12
НТБ	12	12
Промсвязьбанк	12	12
Росбанк	12	12
Юниаструм банк	12	12
МДМ-Банк	18	18

Наименее требовательным к заемщикам по-прежнему является Сбербанк, где отдельные программы кредитования допускают, чтобы предприятие проработало всего 3 месяца.

Впрочем, доступность кредитных программ для действительно новых компаний оценить затруднительно и наиболее вероятно, что они ориентированы на тех, заемщиков, которые проводят реструктуризацию бизнеса со сменой юридического лица.

На рынке сохраняется неопределенная ситуация с залоговым обеспечением. Так, например, жилая недвижимость во многих банках по-прежнему относится в высокорисковым объектам залога, в т.ч. из-за сохраняющейся неопределенности в отношении выселения должников, прекративших платежи по кредитам. Потому кредитные менеджеры советуют либо ограничить долю такой недвижимости в структуре обеспечения, либо вовсе исключить ее. Тем более, что постепенно восстанавливается кредитование под залог товаров в обороте, которые остаются хоть и достаточно рискованным объектом залога, однако с точки зрения управления им он оказывается менее проблемным, чем недвижимость.

Расширяется практика кредитования под поручительства собственников и третьих лиц, которые позволяют банку уменьшить риски кредитования и получить пространство для ценового маневра.

Вместе с тем, очевидно, что полное решение проблемы с обеспечением возможно только при адекватной государственной поддержке, в частности, через предоставление гарантий субъектам малого предпринимательства. Стоит отметить такие банки как Уралсиб, Номос-банк и МДМ-банк, которые в процессе консультирования клиента предлагают варианты использования гарантий фондов для улучшения условий кредитования заемщика.

Тем временем, несмотря на значительные риски кредитования, большинство банков не снижает максимальные декларируемые сроки кредитования, которые достигают 12 лет у Юниаструм-банка. Кредиты до 10 лет предлагают ВТБ24 (на покупку залогового имущества банка), Интеза и Сбербанк. При том в большинстве случаев кредитные менеджеры обращают внимание на готовность банка кредитовать в пределах 18 месяцев, тогда как большие сроки доступны лишь избранным клиентам.

Таблица 9. Особенности использования в качестве обеспечения личного имущества собственников бизнеса (загородная недвижимость)⁴

	дисконт до 30%	дисконт 31-50%	дисконт 51-70%	ограничения по использованию
Россельхозбанк		X		X
АК Барс		X		
СБ Банк		X		
Банк Москвы		X		X
БСЖВ	X			
Возрождение		X		
ВТБ 24		X		
Инвестторгбанк		X		
Интеза		X		
Локо-банк		X		
МДМ-Банк			X	X
Номос-банк		X		
НТБ		X		
Промсвязьбанк		X		
Росбанк		X		
Росевробанк			X	
СБ Банк		X		
Сбербанк		X		
Траст		X		
Уралсиб		X		
Юниаструм банк		X		

⁴ - Здесь и далее приведены оценки, составленные на основании информации, полученной от менеджеров банка. В действительности анализируемые параметры могут отличаться от декларируемых при обращении потенциального клиента в зависимости от специфики заемщика, конъюнктуры на финансовом рынке и т.п. При исследовании организатор прилагает усилия для обеспечения единообразия условий обращений в исследуемые банки.

Таблица 10. Готовность кредитовать под залог приобретаемого имущества

	не кредитуют	только с доп. имущественным обеспечением	с любым доп. обеспечением	без дополнительных условий
АК Барс		X		
Банк Москвы	X			
БСЖВ				X
Возрождение		X		
ВТБ 24		X		
Инвестторгбанк		X		
Интеза				X
Локо-банк				X
МДМ-Банк	X			
Номос-банк	X			
НТБ	X			
Промсвязьбанк		X		
Росбанк		X		
Росевробанк				X
Россельхозбанк	X			
СБ Банк		X		
Сбербанк			X	
Траст		X		X
Уралсиб	X			
Юниаструм банк			X	

Таблица 11. Оценка предмета залога

	проводит банк или аккредитованная компания	проводит любая независимая оценка
Россельхозбанк	X	
АК Барс	X	
СБ Банк	X	
Банк Москвы	X	X
БСЖВ		X
Возрождение	X	
ВТБ 24	X	
Инвестторгбанк		X
Интеза	X	
Локо-банк	X	
МДМ-Банк	X	
Номос-банк	X	
НТБ	X	
Промсвязьбанк	X	
Росбанк	X	X
Росевробанк		X
СБ Банк		X
Сбербанк	X	
Траст	X	
Уралсиб	X	
Юниаструм банк	X	

Таблица 12. Максимальные декларируемые сроки кредитования, месяцы

	фев.10	май.10
Юниаструм банк	120	144
ВТБ 24	120	120
Интеза	120	120
Сбербанк	120	120
Россельхозбанк	96	96
Траст	84	84
Уралсиб	84	84
Номос-банк	60	60
Росбанк	60	60
Росевробанк	60	60
Возрождение	60	60
Банк Москвы	36	36
БСЖВ	36	36
МДМ-Банк	36	36
НТБ	36	36
Промсвязьбанк	36	36
Инвестторгбанк	36	36
АК Барс	36	36
Локо-банк	24	24

Объемы кредитования в рамках программ для малых предприятий колеблются от 150 000 до 150 000 000 рублей. Наиболее объемные кредиты готов предоставлять малым и средним предприятиям Национальный торговый банк и Номос-банк – до 150 000 000 рублей. Немного отстают ВТБ24 (140 000 000 рублей) и Интеза (120 000 000 рублей).

Необходимость расширения диапазона кредитования (во втором квартале 2010 года на этот шаг пошли Номос-банк и Интеза) обусловлена отчасти недостатком высоконадежных клиентов среди компаний малого бизнеса и потребностью в привлечении на стандартизированные программы кредитования предприятий среднего бизнеса или же тех компаний, которые переросли рамки ранее существовавших программ.

Таблица 13. Диапазон объемов кредитования малых и средних предприятий

	минимальная сумма кредита	максимальная сумма кредита
НТБ	500	150000
Номос-банк	150	150000
ВТБ 24	800	140000
Интеза	150	120000
Траст	100	75000
МДМ-Банк	300	60000
Юниаструм банк	5000	50000
Возрождение	1000	50000
Промсвязьбанк	150	45000
Росбанк	150	30000
Локо-банк	600	30000
АК Барс		30000
Банк Москвы	150	25000
Инвестторгбанк	300	20000
Росевробанк	600	20000
Уралсиб	300	15000
Россельхозбанк		10000

ИНДЕКС МАРКЕТИНГОВОЙ АКТИВНОСТИ

Индекс маркетинговой активности отражает усилия, предпринимаемые банками для привлечения к сотрудничеству малых предприятий (работа в интернете, маркетинговые и рекламные акции, разработка и продвижение новых кредитных программ).

В мае 2010 года индекс маркетинговой активности составил 63 баллов (+8% к февралю 2010 года).

Таблица 14. Индекс маркетинговой активности, баллы

Февраль 2010	Май 2010	Динамика
58	63	+8% 

Наибольшую оценку сохранил Промсвязьбанк, который имеет диверсифицированную линейку программ кредитования малого бизнеса, отличается от конкурентов высокой степенью открытости информации об условиях кредитования.

Вплотную к лидеру уже приблизились Росбанк и МДМ-банк. Первый из них во втором квартале расширил линейку кредитных продуктов для малого бизнеса и запустил промо-сайт (<http://mbis.rosbank.ru>). МДМ-банк предложил клиентам бизнес-пакет «Конструктор», предоставляющий скидки на услуги при оплате сразу нескольких услуг банка. Продолжает работу промо-сайт банка, который сегодня является одним из лучших в секторе (<http://kreditnadelo.mdmbank.ru>), предоставляя клиентам возможность подбора кредитной программы в соответствии со спецификой клиента, в т.ч. отраслевой.

Расширил число кредитных программ и уровень их презентации Траст-банк, одновременно запустивший рекламную акцию, приуроченную к снижению базовой ставки кредитования до 15%.

В майском мониторинге принял участие Россельхозбанк, который имеет наиболее широкую продуктовую линейку кредитов для малого бизнеса, однако в отличие от лидеров рейтинга маркетинговой активности не отличается высоким уровнем презентации данных продуктов на своем сайте и достаточно неохотно предоставляет информацию при телефонном консультировании.

Снижение индекса маркетинговой активности во втором квартале произошло у НТБ из-за сокращения числа кредитных программ. Сократил число программ и Номос-банк, однако компенсировал это активными рекламными

акциями в интернете, приуроченным к увеличению максимальной суммы кредитования по программам для малого бизнеса до 150 000 000 рублей.

Необходимо отметить, что маркетинговая активность является наиболее доступным блоком для изменений в деятельности банка, направленных на привлечение малого бизнеса. Маркетинговая работа является, по сути, первым шагом банка на рынке кредитования малого бизнеса. Поэтому заметны тенденции к расширению спектра предлагаемых программ кредитования малого бизнеса, а также мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности предпринимателей, привлечения их интереса к кредитованию как возможности развития бизнеса.

Таблица 15. Банковский индекс маркетинговой активности, баллы

	фев.10	май.10
Промсвязьбанк	99	99
Росбанк	89	99
МДМ-Банк	80	98
Траст	83	91
Номос-банк	64	72
АК Барс	47	71
Интеза	61	71
Сбербанк	65	66
Возрождение	55	65
Локо-банк	46	63
Банк Москвы	63	63
Юниаструм банк	54	63
Уралсиб	45	55
Инвестторгбанк	46	55
НТБ	63	53
Россельхозбанк		47
БСЖВ	36	46
ВТБ 24	37	38
СБ Банк		36

Таблица 16. Уровень презентации кредитных программ

	количество программ	уровень презентации
Россельхозбанк	18	A
АК Барс	8	AAA
Промсвязьбанк	8	AAA
Росбанк	8	AAA
Траст	8	AA
Сбербанк	7	A
Возрождение	6	A
Банк Москвы	5	AAA
Локо-банк	5	AA
НТБ	5	AAA
Юниаструм банк	5	AA
БСЖВ	4	A
Инвестторгбанк	4	A
Номос-банк	4	AA
Уралсиб	4	A
ВТБ 24	3	A
Интеза (КМБ)	3	AAA
МДМ-Банк	3	AAA
СБ Банк	1	A

Примечание. Уровень презентации – полнота и релевантность предоставляемой (на сайте и в процессе телефонного консультирования) информации о кредитах с точки зрения клиента, рассматривающего несколько банков. AAA – высокий уровень презентации, AA – средний, A – низкий.

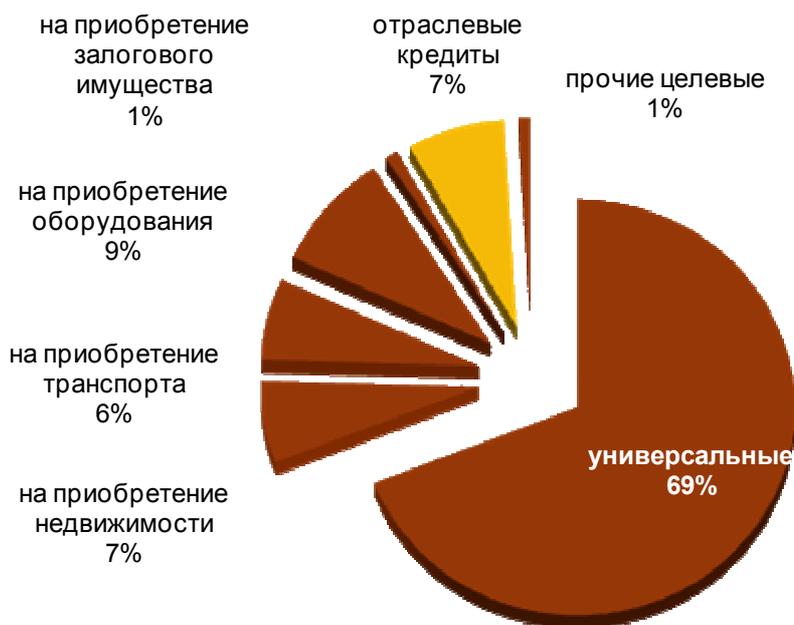
Основные тенденции в предложении кредитных программ, зафиксированные во втором квартале 2010 года – расширение перечня целевых программ (под покупку конкретных видов активов – транспорта, недвижимости, оборудования), снижение базовых ставок кредитования в рублях (при этом валютные ставки в основном удерживаются на одном уровне и, как правило, кредитные менеджеры отговаривают клиентов от кредитования в валюте),

активизация продвижения кредитных программ совместно с гарантийными фондами.

Ликвидность банковской системы очень высока и перед банками стоит задача эффективно разместить аккумулированные средства, в т.ч. кредитую малый бизнес. Однако сделать это в рамках существующих универсальных кредитных продуктов достаточно сложно, так как малые компании недостаточно маневренны в отношении требований, предъявляемых банками.

Банки ТОП-20 предлагают более 110 кредитных программ. Однако ни не всегда отражают потребности бизнеса. Прежде всего, отмечается недостаток продуктов, имеющих отраслевые специфики. Универсальные кредиты составляют более 2/3 всего предложения на рынке. Отраслевые кредиты представлены в основном продуктами Россельхозбанка, однако доля аграрных компаний в структуре малого бизнеса не слишком значительна.

Рисунок 1. Структура кредитных программ банков ТОП-20



ИНДЕКС КАЧЕСТВА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Индекс качества консультирования является индикатором уровня организации и контроля продаж в банке. От того, насколько удачно маркетинговые разработки были внедрены в сети банка, как происходит консультирование клиентов, зависят и позиции банка на рынке.

При этом, в отличие от кредитной политики, во многом определяемой требованиями надзорных органов и конъюнктурой на финансовых рынках, организация продаж (как и маркетинговая работа) достаточно доступна для управленческих воздействий. И, приятно, отметить, что во втором квартале банки активно пользовались этим

Рост качества консультирования отмечен сразу у многих игроков рынка, благодаря чему в мае 2010 года индекс качества консультирования составил 53 балла (+61% к февралю 2010 года).

Таблица 17. Индекс качества консультирования и продаж, баллы

Февраль 2010	Май 2010	Динамика
33	53	+61% 

Лидерами среди банков по индексу качества консультирования оказались Траст, МДМ-банк и БСЖВ, индексы которых составили 76 пунктов. Эти банки продемонстрировали высокую открытость для клиента, а также заинтересованность в клиенте.

Наименее открытыми для клиентов оказались Банк Москвы, НТБ, Россельхозбанк, АК Барс, Промсвязьбанк и Возрождение.

Несколько ухудшили свои позиции в рейтинге Номос-банк и Локо-банк, бывшие фаворитами в феврале 2010 года. Основная причина – меньшая инициатива в контакте с клиентом, средний уровень открытости информации, при том, что оба банка стабильно отличаются высоким уровнем убеждения клиента в готовности банка к кредитованию.

Оценка готовности менеджером банка кредитовать заемщика является хорошим индикатором настроений участников рынка. Число банков с наиболее оптимистичной позицией в данном вопросе возросло почти в 3 раза с февраля 2010 года – банки настроены кредитовать.

Таблица 18. Банковский индекс качества консультирования и продаж, баллы

	фев.10	май.10
Траст	23	75
МДМ-Банк	48	75
БСЖВ	68	75
Уралсиб	23	68
ВТБ 24	59	68
Сбербанк	41	66
Росевробанк	32	66
Локо-банк	75	66
Номос-банк	75	62
Юниаструм банк		59
Интеза	32	59
Росбанк	23	50
Инвестторгбанк	23	48
Банк Москвы	23	32
НТБ		32
Россельхозбанк		32
АК Барс	32	32
Промсвязьбанк	23	32
Возрождение	23	32

Таблица 19. Оценка готовности банка кредитовать заемщика

	фев.10	май.10
Локо-банк	BBB	BBB
МДМ-Банк	BBB	BBB
Номос-банк	BBB	BBB
БСЖВ	BB	BBB
Инвестторгбанк	BB	BBB
Росевробанк	BB	BBB
Сбербанк	BB	BBB
Траст	BB	BBB
СБ банк		BB
АК Барс	BB	BB
Банк Москвы	BB	BB
Возрождение	BB	BB
ВТБ 24	BB	BB
Интеза	BB	BB
Промсвязьбанк	BB	BB
НТБ		BB
Росбанк	BB	BB
Россельхозбанк		BB
Юниаструм банк		BB
Уралсиб	BB	BB

Примечание. Субъективная оценка сотрудниками банка текущей возможности прокредитовать потенциального клиента фиксируется в ходе консультирования. BBB – высокая готовность, сотрудник убеждает клиента в высокой вероятности получения кредита, BB – умеренная готовность, сотрудник уклоняется от оценок, B – низкая готовность, сотрудник указывает на невозможность или незначительные шансы получения кредита. При исследовании организатор прилагает усилия для обеспечения схожести потенциальных клиентов, обращающихся в исследуемые банки.

КАРТА РЫНКА

Интегральным результатом мониторинга является «карта рынка», отражающая различия в позиционировании отдельных игроков. Основными переменными для группировки банков были выбраны кредитная и маркетинговая политика. На основании данных критериев участники рынка делятся на 4 группы, отражающие позиционирование банка относительно прочих:

А. «Звезды» - банки, характеризующиеся высокой маркетинговой активностью и жесткой кредитной политикой. Промсвязьбанк, Траст, МДМ-Банк, НТБ, Интеза, АК Барс, Номос-банк

Б. «Претенденты» - банки, характеризующиеся высокой маркетинговой активностью, умеренной или мягкой кредитной политикой. Сбербанк и Возрождение

В. «Догоняющие» - банки, характеризующиеся умеренной или низкой маркетинговой активностью и мягкой кредитной политикой. Росевробанк, Локо-банк, Уралсиб, Банк Москвы, Юниаструм банк, НТБ, СБ Банк, БСЖВ, Россельхозбанк

Г. «Нишевые» - банки, характеризующиеся умеренной или низкой маркетинговой активностью и жесткой кредитной политикой. ВТБ24, Инвестторгбанк

Рисунок 2. Карта рынка в мае 2010 года

		Кредитная политика	
		мягкая	жесткая
Маркетинговая активность	высокая	Сбербанк, Возрождение	Промсвязьбанк, Траст, МДМ-Банк, Интеза, АК Барс, Номос-банк
	низкая	Росевробанк, Уралсиб, Банк Москвы, Локо-банк, Юниаструм банк, НТБ, СБ Банк, БСЖВ, Россельхозбанк	ВТБ24, Инвестторгбанк

Анализ карты рынка показывает, что стоимость кредитов у банков с высокой маркетинговой активностью в среднем на 0,3% выше, чем у банков с маркетинговой активностью ниже среднего. В первом квартале 2010 года премия за маркетинговую активность была выше и достигала 3,5%.

Впрочем, и среди банков с высокой маркетинговой активностью есть те, которые капитализируют свои вложения в маркетинг (группа А, «Звезды»), тогда как банки из группы Б за счет более мягкой кредитной политики «реинвестируют» вложения в маркетинг, работая на расширение клиентской базы. Ставки у банков группы А превышают среднерыночные более, чем на 2% (в феврале аналогичный показатель составлял 4%).

Таким образом, тенденция к смягчению кредитной политики набирает обороты, а рост конкуренции делает активную маркетинговую работу острой необходимостью для банка.

Таблица 20. Средние ставки кредитования по группам банков, %

	фев.10	май.10
А. «Звезды»	25	20
Б. «Претенденты»	19	16
В. «Отстающие»	18	17
Г. «Нишевые»	19	18
Средняя ставка для банков с высокой маркетинговой активностью	21,9	17,6
Средняя ставка для банков с умеренной и низкой маркетинговой активностью	18,4	17,3
Премия за маркетинговую активность	3,5	0,3

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАТОРАХ

Консалтинговая компания Финист

Специализируется на исследованиях и консалтинге в области управления взаимоотношениями с клиентами для финансового рынка - для банков, страховых и инвестиционных компаний, финансовых брокеров, коллекторских агентств.

Компания работает с 2004 года, фокусируя компетенцию именно в финансовой сфере. Для решения задач клиентов Финист использует три формы сотрудничества - маркетинговые, консалтинговые и образовательные. Каждая из них может быть результативной в отдельности, но наибольшей эффективности можно добиться при совместном использовании. Это позволяет не только полностью реализовать потенциал компании, ее сотрудников, но и ускорить внедрение изменений.

Маркетинговые исследования позволяют собрать первичную информацию для принятия управленческих решений, подтвердить или опровергнуть сформулированные сотрудниками организации-заказчика гипотезы. Взгляд на исследуемый вопрос со стороны существующего или потенциального клиента, отраслевого эксперта или журналиста, помогает избежать ошибок, затрат времени и денег.

Поэтому важна профессиональная работа исследователя с источниками информации, профессиональная интерпретация полученных данных. Финист реализует большое число инициативных исследований, результаты которых находят свое отражение в деловых и отраслевых изданиях.

Исследовательская инфраструктура Финист позволяет проводить штучные узкопрофессиональные экспертные интервью, массовые телефонные и анкетные опросы, глубинные интервью, осуществлять аудит качества обслуживания в разветвленной сети филиалов финансовой организации.

География проектов в 2004-2010 гг.: Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Самара, Ростов-на-Дону, Белгород, Брянск, Волгоград, Воронеж, Иваново, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Таганрог, Тула, Казань, Ижевск, Екатеринбург, Челябинск, Пермь, Киров, Сыктывкар, Омск, Томск, Тюмень, Новосибирск, Кемерово, Иркутск, Хабаровск, Киев, Донецк, Львов.

Консалтинговые услуги являются комплексной программой, ориентированной на формирование и развитие в финансовой организации эффективной практики взаимоотношений с клиентами. Ведь при повышении уровня продаж, не стоит забывать о параллельных изменениях в системе обучения и мотивации персонала организации, в системе мониторинга качества обслуживания и коммуникационной политике. Ранее эффективная

клиентская работа завтра может потребовать коррекции из-за действий конкурентов, быстрого развития самой организации или иных причин.

Проект может включать как отдельные тематические блоки данной программы, так и весь комплекс:

- повышение уровня продаж;
- оценку и совершенствование качества предоставляемых услуг;
- повышение мотивации персонала;
- обучение персонала;
- повышение эффективности коммуникаций с клиентами;
- развитие филиальной сети.

Значительное место в работе Финист уделяется семинарам и другим формам **обучения**, которые используются в консалтинговых проектах в качестве важного инструмента диагностики и согласования позиций, а также являются самостоятельным продуктом компании, который позволяет консультантам Финист делиться накопленным опытом с коллегами в финансовых организациях.

В отличие от лекций, которые не способствуют капитализации навыков и знаний сотрудников организации, используются активные формы обучения с элементами тренинга и практическими упражнениями, вовлекая участников в образовательный процесс. Это позволяет выявить наиболее конструктивные пути решения накопившихся проблем, осознать ответственность за их решение и получить дополнительную мотивацию к дальнейшей работе.

Семинары дают участникам возможность совместно с консультантами Финист, опираясь на их опыт и экспертные данные, найти источники проблем, препятствующих активным продажам услуг организации, выработать согласованное решение по их устранению. Более детальная проработка вопросов, обсуждавшихся на семинаре, возможна в рамках консалтинговой программы.

Более подробную информацию об услугах Финист можно найти на сайте: <http://www.finistconsult.ru>. Дополнительная информация о работе компании, может быть предоставлена по телефону +7 (499) 500-96-26 или при личной встрече.

Генеральный директор компании – Смирнов Михаил Алексеевич
(тел. 8 (499) 500-96-26) e-mail: smirnov@finistconsult.ru

Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства

Автономная некоммерческая организация «Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства» (НИСИПП) создана в 2001 году в целях содействия формированию рыночной экономики и эффективному развитию предпринимательства путем анализа и выработки рекомендаций по развитию благоприятной среды предпринимательства и общей экономической ситуации в целом.

Для достижения указанных целей НИСИПП осуществляет деятельность в целом ряде направлений, среди которых:

- проведение экономических и социологических исследований и осуществление на их основе анализа экономической и социальной среды развития предпринимательства, подготовки аналитических обзоров и выработке рекомендаций по ее улучшению, разработки проектов законов и других нормативных актов, экспертизы проектов законов и нормативных актов, экспертизы экономических проектов;
- оказание российским государственным органам, органам местного самоуправления, общественным организациям, а также иным физическим и юридическим лицам технической, правовой, административно-технической, консультативной и иной помощи и содействия по вопросам повышения эффективности управления и регулированию предпринимательской деятельности;
- создание и ведение информационных баз данных по экономическим вопросам; обработка данных, организация доступа пользователей к разрабатываемым базам данных, создание и ведение баз данных статистической информации;
- подготовка, выпуск и издание научной, справочной, методической, учебной и нормативной литературы, выпуск периодических изданий – журналов, газет, специальных бюллетеней, вестников, а также иных тематических публикаций;
- осуществление рекламной, издательско-полиграфической и иной информационной деятельности, направленной на улучшение развития предпринимательской среды;
- содействие созданию клубов предпринимателей, союзов, ассоциаций, саморегулируемых организаций, содействие в развитии инфраструктуры поддержки предпринимательства;
- координация и содействие во взаимоотношениях со спонсорскими организациями с целью повышения эффективности вложения кредитных ресурсов, пожертвований и технической помощи, направляемых на развитие рынка и предпринимательства в Российской Федерации;
- проведение мероприятий по привлечению средств российских и иностранных инвесторов для реализации программ (проектов), в том числе

путем разработки условий, организации и проведения конкурсов и тендеров по определению участников и исполнителей программ (проектов);

- организация, координация и финансирование работы постоянных и временных научных центров и творческих коллективов, экспертных советов, комиссий, курсов, в том числе с привлечением иностранных специалистов.

В своей деятельности НИСИПП опирается на богатый опыт своих учредителей и партнеров и в некотором смысле является продолжателем их традиций. Штатный и привлекаемый персонал Института – эксперты и консультанты – обладает высокой квалификацией, сотрудники имеют значительный опыт работы над проектами, связанными с изучением экономической и правовой среды предпринимательства. Это проекты Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации, Министерства образования и науки РФ, Федеральной антимонопольной службы, Федеральной службы по финансовым рынкам, структур Росатома, Мирового Банка, Агентства США по международному развитию (USAID), Мирового Экономического Форума, программы TACIS, Фонда Карнеги, Фонда «Евразия», Московского общественного научного фонда, фонда поддержки малого предпринимательства «ФОРА», Российского микрофинансового центра, Академии менеджмента и рынка, Департамента развития и поддержки малого предпринимательства Правительства Москвы, Московского фонда подготовки кадров (МФПК), органов государственной власти Республики Татарстан, Краснодарского края, Новгородской, Мурманской, Калужской, Московской, Самарской и Оренбургской областей и др. субъектов Российской Федерации, ряда муниципальных администраций, коммерческих предприятий т.д.

Сайт института: www.nisse.ru

Президент НИСИПП – Чепуренко Александр Юльевич

(тел. 152-08-71) e-mail: a_chepurenko@hse.ru

Вице-президент НИСИПП – Бувев Владимир Викторович

(тел. 625-70-25) e-mail: buyev@nisse.ru

Генеральный директор НИСИПП – Шеховцов Алексей Олегович

(тел. 624-65-93) e-mail: shekhov@nisse.ru