

Микрофинансирование от Moldova Agroindbank: работа на опережение

Александр ТАНАС | Корзина & Продукты



За крупнейшим в Молдове финансовым учреждением - ВС "Moldova Agroindbank" S.A. – прочно и давно закрепились репутация лидера рынка. Как и подобает ведущему банку, позиционирующему себя универсальным финансовым учреждением, Moldova Agroindbank (MAIB) предлагает своим многочисленным клиентам, а также тем, кто потенциально в любой момент может им стать, различные услуги в продуктовой линейке. Ее отличительная особенность в том, что содержимое продуктовой корзины MAIB имеет специальную заточку на конкретных клиентов, умело выделяемых банком в самых разных сегментах рынка. Последние несколько лет MAIB активно работает в сегменте retail, имея в нем самый большой по системе портфель и количество клиентов. Его позиции в данном сегменте хорошо известны и клиентам, и конкурентам. А чтобы всегда соответствовать качеству банка-лидера, очень важно иметь соответствующий продуктовый ряд. Желательно еще, чтобы, по возможности, корзина продуктов отвечала не только текущим потребностям самых разных категорий клиентов, но и предлагала то, что им понадобится в будущем - скажем, уже завтра или послезавтра.

Алла ПОЛУСТАНОВА, начальник департамента MAIB по разработке и администрированию банковских продуктов, retail: Moldova Agroindbank с 2002 г. разрабатывает сегмент retail, образующийся из двух его групп – юридических лиц, представленных малым бизнесом, и физических лиц. Много времени уделяется продуктовой линейке, что и позволяет банку иметь в наличии широкую гамму самых разных продуктов. Лидирующие позиции банка по всем сегментам рынка обязывают нас идти на шаг впереди от его потребностей. Именно благодаря задаче, главная цель которой – работать на опережение, MAIB стал предлагать продукты не только для сегмента retail, но и для отдельных его групп - субсегментов. И здесь мы имеем в виду не абстрактного клиента вообще, а конкретные группы клиентов.

Это предприятия с малыми объемами продаж, нотариусы, адвокаты, судебные исполнители, фермеры, индивидуальные крестьянские предприятия, а также физические лица, практикующие сельское хозяйство в индивидуальном порядке. В большей своей массе они не ведут учет по развернутой схеме, не делают баланса, поскольку их бизнес и сам род деятельности не требуют этого. У такой категории клиентов нет стандартной отчетности за определенный период времени.

Посмотрев и изучив их род занятий, мы поняли, что к ним нужен особый подход, с одной стороны, а с другой – требуются специальные продукты с учетом их потребностей. У нас появилась отдельная методика оценки такой категории клиентов. Это дало впечатляющие результаты: за короткое время рост объемов портфеля кредитов клиентов возрос более чем в 2,5 раза.

КРЕДИТ - BUSINESS +

Сумма: от 10 тыс. леев до 500 тыс. леев

Для потребления: до 100 тыс. леев

Для пополнения оборотных средств: до 250 тыс. леев

Для инвестиций: до 500 тыс. леев

Срок погашения: 36 месяцев - для оборотного капитала и потребления; максимум 60 месяцев – для инвестиций

Обеспечение: недвижимое или движимое имущество

Получатели: юридические и физические лица

Опыт деятельности: минимум шесть месяцев

Б&Ф: Чтобы оценивать бизнес таких клиентов, правильно определять риски, наверное, нужны дополнительные знания и навыки?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Прежде всего мы разработали в банке специальные методики для оценки таких клиентов. Не обошлось, конечно, и без определенных организационных и структурных моментов, но все это в комплексе вылилось в отдельный процесс обслуживания данной категории клиентов. Характерно, что мы кредитруем не только бизнес таких клиентов, но и помогаем им финансово удовлетворять личные потребности – покупку квартиры, строительство дома, всю гамму потребления.

КРЕДИТ - SIMPLU +

Сумма: от 5 тыс. леев до 75 тыс. леев

Сроки погашения: максимум 36 месяцев

Обеспечение: без залога

Получатели: юридические и физические лица

Опыт деятельности: минимум шесть месяцев.

Б&Ф: всю продуктовую линейку вы разрабатываете в центральном офисе, а затем распространяете по всем пунктам продаж банка?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Знаете, в Moldova Agroindbank-е это уже стандартный процесс. Мы никогда не выходим с новым продуктом, если мы как следует не подготовили персонал на местах к высокопрофессиональной работе с ним. Для этого в банке существует практика Вебинаров, с помощью которой обучаются сотрудники на местах, и им оказывается поддержка и помощь в режиме on-line.

Б&Ф: Получается, что, закрепив на рынке лидирующие позиции по количеству и объему обслуживания клиентов - юридических и физических лиц, МАІВ дает сигнал клиентам о том, что он намерен активизировать процесс продвижения в сегменте микрокредитования, для которого у него разработана широкая гамма специальных продуктов, предназначенных для удовлетворения потребностей отдельных групп людей?

Алла ПОЛУСТАНОВА: В этом сегменте Moldova Agroindbak стартовал со специальной продуктовой линейкой в 2007 г., но из-за кризиса, понимая, что он ощутимо скажется на данной категории клиентов, мы, видимо, были более консервативны и строги в этом сегменте. Сегодня банк активно практикует микрокредитование как сельских, так и городских предпринимателей. Для сотрудников филиалов Moldova Agroindbank-а разработаны специальные технологические схемы, с помощью которых они довольно профессионально чувствуют себя в работе с заемщиками.

Б&Ф: В каких субсегментах retail работает Moldova Agroindbank?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Работая вплотную с этими клиентами, мы обратили внимание на устойчивую тенденцию на рынке к открытию врачебных кабинетов, где высокопрофессиональные специалисты применяют частную практику - стоматологи, лаборатории, фармацевты, а также широкий спектр оздоровительного косметологического направления. Мы скрупулезно изучили потребности этих клиентов, оценили их деятельность с учетом всевозможных рисков, которым подвержен их бизнес, и определили для себя маленький субсегмент для кредитования - врачей.

КРЕДИТ - UNIVERSAL AGRO+

Сумма кредита: от 100 тыс. до 700 тыс. леев

Срок погашения: максимум 36 месяцев (для оборотного капитала и потребления); максимум 60 месяцев (для инвестиций);

Обеспечение: недвижимое и движимое имущество

Получатели: юридические и физические лица

Опыт деятельности: минимум 12 месяцев в сфере сельского хозяйства

КРЕДИТ - MULTIOPTIONAL AGRO

Сумма: от 5 тыс. леев до 50 тыс. леев

Срок погашения: максимум 24 месяца

Обеспечение: без залога

Получатели: физические лица, предприниматели

Опыт деятельности: минимум 12 месяцев в сфере сельского хозяйства

Б&Ф: Каковы условия кредитования этих заемщиков – сроки, процентные ставки, каникулы?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Сумма таких кредитов в большинстве случаев не превышает 1 млн. леев, включая финансирование не

только самого бизнеса - приобретение оборудования или медицинского инструментария, но и улучшение жилищных условий, покупку квартир, автомобилей, товаров бытового назначения. Клиент осознает и понимает, что банк постоянно находится рядом с ним, поэтому все его разумные потребности при правильном подходе к бизнесу могут быть удовлетворены с помощью МАІВ.

МАІВ является надежным партнером для своих клиентов. Многие годы банк реализует различные программы социальной направленности, одна из которых предназначена для молодежи. В банке есть понимание того, что поддержкой молодежи мы уже сегодня, здесь и сейчас думаем о будущих своих клиентах.

Понимая, какие вызовы ставит жизнь перед молодежью, МАІВ считает главными компонентами жизни молодых людей – работу и жилье. Поэтому в 2011г. мы выступили с кредитом Avantі, благодаря которому молодые специалисты имеют возможность приобретать свое первое в жизни жилье. Кредит предоставляется сроком на 30 лет, но при возможности он может иметь досрочное погашение. Наличие такого продукта, кстати, единственного на рынке Молдовы, весьма актуально – у молодежи с не очень высокими доходами появляется реальная возможность занять жилье.

Б&Ф: Срок погашения 30 лет – это редкость на рынке. Чем, кроме социального аспекта, руководствовались в банке, когда готовили такой продукт?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Мы смотрели со всех точек зрения, имея в виду, конечно, реальную цену ссуды. В то же время мы понимали, что кредит Avantі предназначен для клиентов с невысокими доходами. Естественно, что продукт имеет определенные ограничительные рамки, касающиеся размеров жилья. Акцент сделан на то, что это первое и социальное жилье в жизни молодых людей. Поэтому его площадь в новом строительстве не может быть выше 70 квадратных метров, а на вторичном рынке – 50 метров, что, на наш взгляд, является нормальным стандартным жильем без особого дополнительного комфорта.

Б&Ф: Помимо того что данное жилье служит залогом, банк применяет долевое участие клиентов?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Естественно, если у молодого человека нет другого залога, то приобретаемое им с помощью кредита Avantі жилье служит банковским залогом. Традиционно нами в ипотечном кредитовании, а Moldova Agroindbank был первым банком, предложившим рынку такой вид ссуд и не прекратившим кредитование в кризис 2009 г., мы используем долевое участие в пропорции 70:30, когда почти одну треть стоимости жилья кредитует собственник. Для первого жилья молодежи данное соотношение у Agroindbank-а составляет 80:20. При таком «дизайне» продукта (сроки и процентная ставка) ежемесячный платеж не превышает стоимости арендной платы за квартиру в Кишиневе.

Б&Ф: Достаточно ли у банка ресурсов для продуктов с «социальной составляющей», нет ли для преференций в кредитовании, ограничений в ресурсах?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Безусловно, что теоретически у нас могут и должны существовать определенные ограничения в финансах. Но на данный момент Moldova Agroindbank может себе это позволить. Выдав 112 кредитов на приобретение молодежью первого жилья, мы понимаем, что эта категория клиентов банка имеет постоянные доходы, что это граждане РМ, которые собираются жить в своей стране. Создавая свое счастливое будущее, они параллельно создают и будущее своей страны.

Б&Ф: Как ни громко это звучит, но Moldova Agroindbank, предоставляя преференции молодежи, закрепляет лучших ее представителей в стране, удерживая от массового выезда за границу?

Алла ПОЛУСТАНОВА: Мы исходим из того, что Moldova Agroindbank с его лидирующими позициями на рынке не может сосредоточиться только на получении прибыли, хотя это и является одним из главных показателей результативности деятельности любого финансового учреждения. Банк решает, и в дальнейшем будет решать, социально значимые задачи. Мы хотим уверенно смотреть в будущее, понимая, что своими действиями в этом плане банк в определенном смысле уже сегодня создает и свое будущее.

Мы достаточно внятно и четко позиционируем банк и в отношениях с гражданами РМ, которые по самым разным причинам покинули Молдову. Банк видит в этих людях своих потенциальных клиентов, понимая, что это активные люди. Мы имели возможность пользоваться результатами анкетирования мигрантов разных стран. В этом исследовании МАІВ увидел четкие запросы и потребности данной категории клиентов.

Б&Ф: И в чем они выражаются?

Алла ПОЛУСТАНОВА: В получении качественных финансовых и банковских услуг у себя на родине. Основная их цель – заработать, чтобы поддержать детей и родителей дома. Но эти люди имеют и другую мечту – они хотят накопить денег для нормального существования по возвращении в Молдову. С учетом таких настроений банк открыл для этой категории клиентов специальный депозит, доходность которого на 0,5 процентных пункта выше обычных депозитов, и существенно выше ставок привлечения депозитов в тех странах, где они трудятся. Депозит открывается на один год с правом пополнения. Владелец такого депозита может также снять деньги до минимального остатка на счете - 500 евро.

Мы предоставили возможность людям за границей перечислять на свои счета в МАІВ деньги, а главное, самостоятельно управлять счетами с помощью услуги Internet-banking. Обладатели счетов могут сами оплачивать коммунальные платежи, учебу детей, пополнять банковские карточки родителей и детей деньгами на текущие расходы. Из-за границы люди сами конвертируют деньги с одного счета на другой, в зависимости от того, какую задачу они решают.

Контакт с этими клиентами, желание банка услышать их, понять и помочь в решении тех или иных задач, подтолкнуло нас к

созданию нового продукта. МАІВ сегодня – единственный на рынке банк, который эксклюзивно предлагает мигрантам покупку недвижимости. Банк оказался рядом с людьми, которые заинтересованы в таком кредитовании в Молдове. Мы кредитруем мигрантов с учетом их доходов в Молдове и в стране временного пребывания. Таких кредитов выдано уже десятки, и качество у них хорошее.

Партнерство Moldova Agroindbank-а со своими клиентами все эти годы было результативным, что закладывало основу для успешного развития МАІВ в будущем.

На шаг впереди

Наличие широкой гаммы банковских продуктов – результат непрерывного поиска, цель которого – понять, что будет актуальным и востребованным на рынке завтра. Это позволяет Moldova Agroindbank-у избегать ситуаций, когда с продуктом приходится бежать за рынком. Сотрудники департамента разработки и администрирования банковских продуктов предпочитают не догонять рынок, а идти на шаг впереди, чтобы оказаться рядом с клиентом в нужный момент и помочь ему решить вопросы личной жизни и задачи развития бизнеса.

И как доктор, знающий о здоровье пациента все или практически все, в МАІВ о потребностях клиентов знают многое. Ну, например, к чему они больше предрасположены – трате денег или их накоплению? Сотрудники этого подразделения Moldova Agroindbank-а «колдуют» над созданием продуктов и пребывают в перманентном поиске. Они стремятся предложить рынку то, что будет им востребовано, а значит, выгодно клиентам и банку. Чтобы всегда попадать в «десятку», сотрудники департамента полагаются на маркетинговые исследования рынка. Наверное, в этом и заключается профессионализм банкира – в умении находить правильные решения, полагаясь на профессиональную интуицию, которую порой трудно объяснить словами.