

# Банк для малого и среднего бизнеса

*Во всем мире малый и средний бизнес является наиболее динамично развивающимся. Такие предприятия обеспечивают от 50 до 80% ВВП своих государств. В Украине эти показатели значительно скромнее, однако темпы развития подобных компаний впечатляющи. Потому ЗАО «Агробанк» делает ставку именно на малый и средний бизнес*

Согласно опросам владельцев малых и средних предприятий, наиболее востребованной банковской услугой является расчетно-кассовое обслуживание. Финансирование и зарплатные проекты востребуются ими реже, - в основном, из-за политики самих банков. И это странно, поскольку исследование продемонстрировало, что небольшие предприятия являются одними из самых лояльных банковских клиентов: 2/3 предприятий работают с банком более трех лет. При этом половина фирм пользуется услугами только одного банка, а другая половина за разными услугами обращается в разные банки.

«Сегодня ситуация такова: клиенты, как правило, анализируют цены на услуги во многих банках и пытаются взять самую дешевую ссуду в одном из них, получить РКО на льготных условиях в другом, оформить самый дешевый зарплатный проект в третьем», - поясняет Павел Николаев, Председатель правления ЗАО «Агробанк». В итоге поиски самых дешевых продуктов выливаются для клиента в потерю самого ценного ресурса - времени и, как следствие, - дополнительной прибыли. При этом банки сами себя загоняют в убыток, создавая глупую конкуренцию на рынке. Тем более что по мере развития рыночных отношений роль цены как основы покупательского выбора снижается. Она все больше уступает место неценовым факторам: репутации банка, сервису и т.д.

«Мы пошли другим путем, - рассказывает г-н Николаев. - Одно предприятие кредитопотребляющее (среди малых бизнесов таких большинство), другое испытывает потребность в быстрых платежах, третье - в удобных схемах проведения валютных операций. Поинтересовавшись, какие услуги для клиента приоритетны, а какие второстепенны, мы предлагаем ему перейти на полное обслуживание в наш банк».

Специалисты Агробанка составляют комплексное предложение, содержащее весь перечень услуг, интересующих данного потребителя. Цены на приоритетный для него продукт отличаются предельной гибкостью. Тарифы на дополнительные услуги устанавливаются на уровне среднерыночных. «При этом мы имеем хорошую рентабельность от продажи в комплексе, а предприятие получает высокую скорость и качество обслуживания», - отмечает банкир.

## Ломая стереотипы

Нередко предприниматели считают, что, кредитую малый бизнес, банкиры долго думают, выставляют высокие требования по залому



**Павел Васильевич Николаев,**  
Председатель правления ЗАО «Агробанк»

В его послужном списке - руководящие должности в подразделении финансового планирования, анализа и мониторинга деятельности банка, отделе финансовых и фондовых рынков, департаменте обслуживания стратегических клиентов.

и завышают стоимость финансирования. Порядка 2/3 опрошенных компаний займами не пользуются. Прочие имеют доступ преимущественно к краткосрочным ссудам.

На самом деле банк не ставит своей задачей сократить сроки кредитования и тем самым оптимизировать свои риски. Для него объективно сбалансированный кредит - это такой, который предприятие в состоянии обслуживать и вернуть в нормальном режиме. Из этого вытекает основной подход: заем должен соответствовать характеру финансируемой сделки. Если финансируется приобретение оборудования, строительство или другие капиталовложения, очевидно, что такие займы не могут и не должны выдаваться на год-два, их сроки должны совпадать с естественной амортизацией объекта кредитования.

Что касается требований к обеспечению ссуды, банки, как правило, привязывают к нему любой заем. Но банковский бизнес - не ломбард, финучреждение не специализируется на торговле залогами. Залоги принимаются с небольшими объективными дисконтами, которые необходимы для реализации их в случае наступления форс-мажорных обстоя-

тельств. Таким образом покрываются банковские риски. При этом Агробанк не практикует двойные либо тройные покрытия, которые были распространены в банках несколько лет тому назад. Основное внимание уделяется экономическому состоянию клиента и его бизнес-плану. «Наша цель - выдать деньги и вернуть их, а доходность обеспечить не за счет залога, а благодаря успешному бизнесу заемщика», - комментирует г-н Николаев.

## Вне бюрократии

Если новых клиентов банков часто не устраивают короткие сроки кредитования, то претензии «старых» касаются ускорения рассмотрения заявок, сокращения пакета документов и предоставления им определенных льгот при выдаче займа.

Однако в высокотехнологичном банке длительность рассмотрения заявок уже сейчас значительно сокращается. В качестве примера можно привести программу Агробанка, которая дает возможность провести экспресс-анализ финансового состояния сельхозпроизводителя по основным показателям его деятельности.

«Агрокалькулятор» позволяет значительно повысить оперативность рассмотрения вопроса о кредитовании сельхозпроизводителей, а также сделать анализ более прозрачным и понятным для заемщиков. При этом банкиры оперируют терминами, понятными для клиента: посевные площади, динамика урожайности и пр.

Программа дает прогноз определенного уровня рентабельности бизнеса при наличии определенного объема ресурсов. Если предприятие диверсифицировано, правильно осуществляет финансовую политику, имеет грамотный менеджмент, это также находит отражение в «Агрокалькуляторе». Используя данную программу при анализе предприятий АПК, специалист банка может адекватно оценить ту оптимальную сумму кредита, при которой компания может получить прибыль и при этом выполнить все свои обязательства.

С другой стороны, в крупных банках уже в силу особенностей функционирования складывается своя «бюрократия». Поэтому иногда оперативность решения вопросов и реагирования резко снижается. Основными же аспектами качественного обслуживания, на которые обращают внимание клиенты, являются технологии (порядок и условия, выполнение обязательств по условиям сервиса) и сотрудники (их квалификация и доброжелательность, внимание к клиентам).

Так, в Агробанке внедряется системный проект CRM с обучением персонала и программным обеспечением по всей своей сети. Прописываются последовательность и длительность всех бизнес-процессов, а также центры ответственности. Это позволяет максимально оптимизировать процедуры взаимодействия с клиентами. Имея доступ к единой базе данных, сотрудники разных отделе-

ний видят историю взаимоотношений с данным клиентом одинаково, что исключает субъективизм по отношению к нему.

Таким образом можно обеспечить правильное обслуживание клиента. «Например, оформив кредит в Киеве, наш клиент, находясь в Днепропетровске или Донецке, сможет оперативно решить все текущие вопросы по займу, потому что мгновенно будет идентифицирован как клиент нашего банка», - отмечает Павел Николаев. - «Общение банка с клиентом выходит на качественно иной уровень».

## О банке

За 2005 год Агробанк увеличил кредитный портфель юридических лиц на 90,9%, на 01.01.2006г. он составил 255,68 млн грн. В 2006 году банк планирует увеличить этот показатель в два раза. Предполагается внедрение услуг факторинга, лизинга, экспресс-овердрафтов. Будут внедрены программы, учитывающие отраслевую и региональную принадлежность заемщиков. В числе основных направлений работы с корпоративными клиентами - финансирование текущей деятельности малого и среднего бизнеса, предоставление банковских гарантий, овердрафтное обслуживание. Тут следует отметить, что применение упрощенной и более лояльной по отношению к клиенту методики расчета лимита овердрафта даст возможность предоставления клиенту большей суммы к обороту.

## Возможности маневра для клиента

Для разных направлений бизнеса в Агробанке разработали отдельные схемы финансирования. К примеру, программа приобретения оборудования в кредит, которая позволяет получать транши в удобное для клиента время и погашать заем по мере того, как оборудование себя окупает. Много банковских рисков, но и удобств для клиента, скрывается именно в режиме кредитования (удобство выборки, погашения, правильность графиков с учетом сезонности бизнеса и т. д.)

«Наш клиент может оформить как срочный микрокредит, так и кредитную линию, удобную тем, что сумму можно погасить в конце срока или постепенно, - рассказывает эксперт. - Так заемщик самостоятельно регулирует свои расходы по процентам».

Дополнительную возможность маневра дают возобновляемые и невозобновляемые кредитные линии. Первая предполагает самостоятельное регулирование процесса займа денег клиентом. К примеру, оформив кредитную линию на 10000 грн., он может брать их частями по мере необходимости, частями погашать, а затем опять брать в течение всего срока кредитования.

Необходимо отметить, что в Агробанке каждого заемщика сопровождает кредитный специалист, который консультирует, советует и решает максимум финансовых вопросов. «Мы стараемся поддерживать доверительные и партнерские отношения», - резюмирует Павел Николаев.

Автор текста: Егор Болтрик