

Форрест Эвелина Юрьевна, заместитель генерального директора, компания ООО «Мир кредитов» (Санкт-Петербург)

«Борьба за клиента: кредитный брокер и банк – друзья или враги?»

1. Здравствуйте. Меня зовут Форрест Эвелина, я являюсь заместителем генерального директора компании «Мир кредитов» под руководством Глинера Владимира Алексеевича. Сегодня наша компания освещает следующую, на наш взгляд актуальную тему «Борьба за клиента: кредитный брокер и банк – друзья или враги?»
2. За последнее время многими специалистами отмечается существенное оживление на рынке кредитования и заметный рост числа сделок. На данном слайде приведена статистическая информация с сайта Центрального банка России по количеству выданных рублевых ипотечных кредитов с начала 2009 г. - тенденция очевидна.
3. За счет стабилизации ситуации в финансовом секторе кредитные организации готовы предлагать займы на более выгодных условиях, нежели год назад, а соответственно более лояльно относиться к заемщикам.
Клиенты, в свою очередь оправившиеся более оптимистично оценивают свое финансовое положение и перспективы дальнейшего роста доходов и снова готовы активно пользоваться услугами кредитования.
Возрастание интереса со стороны населения к займам и возможность предлагать привлекательные условия со стороны банков приводит к возобновлению конкурентной борьбы за заемщика.
4. Но кто участвует в этой борьбе за клиента? Только ли кредитные организации или кто-то еще? При возникновении у человека необходимости в реализации какого-либо желания, на которое у него нет финансовой возможности, он обращается за кредитом в банк. Если после оценки банком параметров его, как заемщика, выносится положительное решение и выдается кредит, – банк и заемщик достигают поставленных целей. Заемщик получает средства на финансирование своих целей, а банк дополнительного клиента на обслуживание, а следовательно, прибыль. Но на этапе, когда клиент только задумывается над возможностью получения кредита и еще не обращался в банк или обращался, но не получил желанного одобрения, возникает кредитный брокер. Соответственно, в борьбу за клиента вступает еще один игрок – посредник между банком и заемщиком. Его интерес – комиссионное вознаграждение от клиента за подбор наиболее интересной, исходя из параметров клиента, программы и получения одобрения от банка.
5. Соответственно, целью брокерской компании является привлечение максимального числа клиентов и их успешное одобрение в подходящем им банке.
6. У банка сходные цели. Он также заинтересован в привлечении максимального числа заемщиков, которые могут быть одобрены в банке исходя из его политики андеррайтинга. Но следует ли из этого, что кредитный брокер и банк могут вести только конкурентную борьбу за клиента?
7. Так или иначе, и цель кредитного брокера и банка оказывается достигнутой только в случае, если клиент получает займ от кредитной организации. Только в одном случае банк может привлечь клиента с улицы, а в другом его в банк приводит кредитный брокер. В первом случае банк вынужден тратить время и средства на рекламные кампании по привлечению клиента, консультационные услуги, «продажи» своих продуктов. Во втором случае эти функции частично берет на себя кредитный брокер. От брокера клиент в банк приходит обычно полностью проконсультированный по всем тонкостям банковской

программы и с собранным пакетом документов. По большому счету для банка главное: большой поток «качественных» клиентов.

8. Безусловно, банк может существовать и без кредитного брокера. Но насколько разумно отказываться в условиях достаточно жесткой конкурентной борьбы от дополнительного потока клиентов. Тем более, зачастую работать с клиентом, пришедшим от брокера, проще и приятнее.
9. Разумеется, все это верно только с учетом того, что брокер заинтересован именно в сотрудничестве с банком, а не в получении быстрых комиссионных во чтобы-то ни стало. Реализация потребности банка в «качественных» заемщиках может быть легко осуществлена через кредитного брокера. Однако, для этого работа кредитного брокера должна иметь следующими особенностями: Во-первых, специалисты должны иметь высокую квалификацию для того, чтобы осуществлять грамотную консультацию клиентов и презентацию программ банков. Во-вторых, кредитный брокер должен быть открыт для сотрудничества с банком и предоставлять кредитной организации только реальную ситуацию по клиенту. Недопустимо искажение данных по клиенту с целью повешения вероятности одобрения по клиенту, сокрытие информации, которая может являться объективной причиной отказа со стороны банка. К сожалению, нельзя игнорировать тот факт, что многие брокеры до сих пор ставят во главу угла исключительно одобрение клиента и получение комиссионных. Мы не раз в своей работе сталкивались с такими ситуациями. При наборе персонала в рамках компании «Мир кредитов» мы общались с кредитными брокерами, работающими ранее в других компаниях и озвучивающими, что они намеренно вводили банк в заблуждение посредством искаженной информации в справках 2-НДФЛ, к примеру.
10. Что касается привлечения потока клиентов, это прежде всего возможно за счёт целенаправленного упора на «продажу» услуги, специализированной рекламы и владения всем пулом банковских программ, существующих на рынке кредитования. Разумеется, банк тоже осуществляет данные функции («продажи» услуг, консультирование, реклама). Однако также как порой и застройщики предпочитают не организовывать специализированный отдел продаж, а делегировать данную функцию агентствам недвижимости, так и банки приходят к тому, что не стоит пренебрегать помощью брокеров.
11. Если говорить об ипотечном кредитовании, то для банка возникает еще один плюс в сотрудничестве с кредитным брокером. Большинство крупных брокерских компаний имеет в своем штате специализированных ипотечных риэлторов. На примере компании «Мир кредитов» мы предлагаем нашим клиентам полное сопровождение: подбор кредитной программы + поиск объекта недвижимости и проведение всей сделки. Специализированный риэлтор с опытом проведения ипотечных сделок подбирает заведомо подходящий для банка объект залога, так как опирается при поиске на требования банка, предъявляемые к недвижимости. Кроме того, риэлтор в курсе всех тонкостей ипотечной сделки (страхование, оценка, регистрация обременения и т.д.) соответственно, вероятность успешного ее проведения с соблюдением интересов всех сторон возрастает. Конечный результат для банка – именно выдача кредита, поэтому очень важно, чтобы клиент не оказался «брошенным» после получения положительного решения от банка и за отведенные 2-3 мес. смог выбрать удовлетворяющий как его, так и банк объект недвижимости. Если с клиентом банка работает специализированный риэлтор, вероятность успешного завершения сделки максимальна.

12. Таким образом, по нашему мнению при современных условиях развития рынка кредитования в России кредитный брокер и банк могут сотрудничать в работе с клиентом, так как партнёрство будет существенно выгоднее для обеих сторон, нежели соперничество.

Многие банки уже давно начали воспринимать кредитных брокеров, как партнеров. Компания «Мир кредитов» в своей работе с банками всегда руководствуется, прежде всего соблюдением интересов всех сторон: и банка, и клиента, и собственной выгодой. Это позволяет большинству банков уважительно относиться к нашей компании, как к партнёру и предлагать интересные условия сотрудничества:

- Возможность подавать документы по клиенту посредством электронной почты или доставки пакета курьером.
- Возможность предварительной проверки кредитной истории по клиенту до подачи пакета документов.
- Установка банковских программ по заведению кредитной заявки для более оперативного контроля над этапами проверки заёмщика банком.
- Преференции для клиентов компании брокера: сниженные процентные ставки, меньшие накладные расходы и т.д.
- Вознаграждение за привлечение клиентов в банк-партнер.
- Проведение совместных акций с кредитными организациями в плане подбора недвижимости

13. Подводя итог рассуждениям на заданный в начале презентации вопрос: «Борьба за клиента: кредитный брокер и банк – друзья или враги?» Хочется еще раз отметить, что это должна быть совместная работа по достижению общей цели – одобрения клиента в банке. Просто на каком то этапе работу ведет брокер, на каком то банк. Разумное разделение функций приведет к процветанию обеих сторон.

14. Я в лице компании «Мир кредитов» благодарю вас за внимание и желаю дальнейших успехов. Буду рада ответить на возникшие вопросы.