

DEMO

Приветствие команды проекта

Уважаемые коллеги!

В 2023 году команда Frank RG провела второе исследование по теме кредитования малого бизнеса в России.

В основу проекта легли:

- кабинетное исследование;
- глубинные интервью с представителями микро- и малого бизнеса;
- экспертные интервью с руководителями департаментов кредитования МСБ;
- изучения клиентских путей компаний микро- и малого бизнеса в кредитовании;
- опрос предпринимателей на предмет удовлетворенности процессом кредитования.

По результатам исследования мы провели премию Frank Small Business Loans Award 2023, на которой наградили лучшие банки в кредитовании малого бизнеса в России.

Команда проекта



Дмитрий Новоченко Проектный лидер



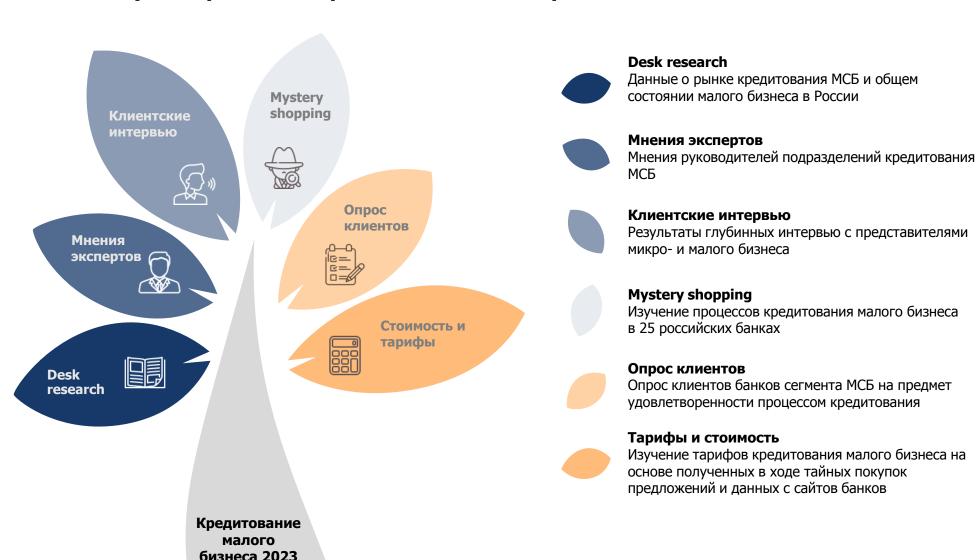
Марина Восковская Ведущий аналитик



Алия Сафина Ассистент аналитика



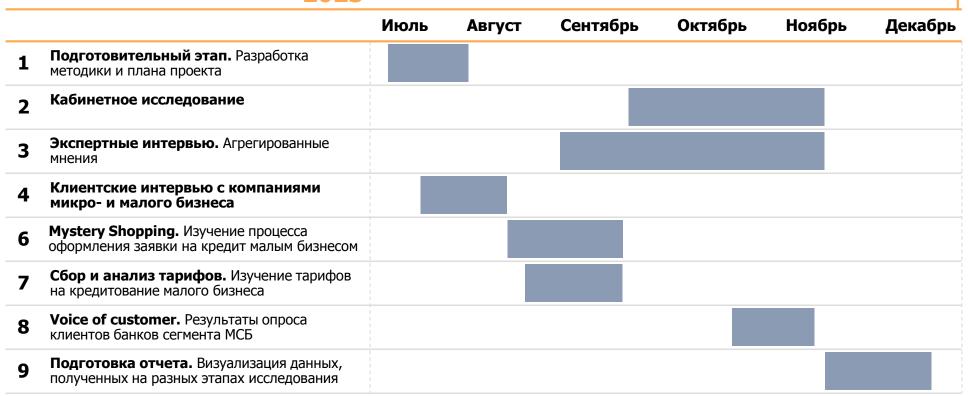
В 2023 году мы провели второе исследование кредитования малого бизнеса



DEMO

Основные этапы работы над проектом

2023





Содержание

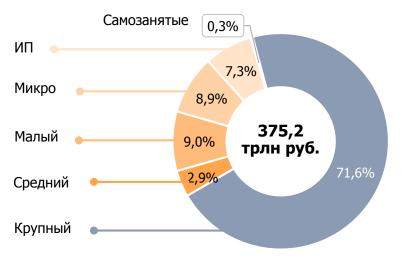
- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

Всего **730 стр.** в полной версии отчета

30% выручки российского бизнеса приходится на МСБ...

Совокупно юридические лица сегмента МСБ и индивидуальные предприниматели сформируют в 2023 году 105 трлн. руб. выручки. Эта цифра по данным Росстата, она не включает финансовый сектор экономики.







Доля МСБ в ВВП, %

~ 20%

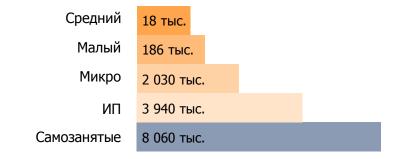
Доля МСБ в выручке российского бизнеса, %

~ 30,6%

Доля МСБ в прибыли российских банков, %

~ 15 %

Количество субъектов российского бизнеса, тыс. единиц





Половина этой выручки формируется в оптовой и розничной торговле

Под влиянием стрессовых факторов последних лет люди, чтобы заглушить стресс, стали активнее пользоваться услугами компаний из сферы развлечений.

Распределение выручки МСБ по сферам, %

100% = 78,1 трлн руб.

Деятельность в области культуры 0,4%

Деятельность в области информации 1%

Транспортировка и хранение 6% Деятельность гостиниц 2%

Обрабатывающие производства 16%

Оптовая и розничная торговля 47%

Строительство 10% Операции с недвижимостью 4%

Водоснабжение 0,8 % Профессиональная и научная деятельность 4%

Сельское, лесное хозяйство 3% Добыча полезных ископаемых 0,7%

Деятельность в области здравоохранения 1%

Деятельность административная 1%

Почти половина выручки МСБ в России формируется в оптовой и розничной торговле (**37 трлн руб.**). При этом с увеличением масштаба бизнеса доля торговли снижается, уступая место производству.

Всего на обрабатывающие производства приходится **16%** выручки (**12 трлн руб.**).

Изменение выручки отраслей МСБ 2023/2021, %

) 	Лесоводство и лесозаготовки	•	9%
		Производство кокса и нефтепродуктов	•	18%
j.,		Рыболовство и рыбоводство	•	22%
600		Деятельность по организации и проведению азартных игр, лотерей и заключению пари	^	386%
7		Деятельность творческая, деятельность в области искусства и организации развлечений	A	76%
0	- ()	Деятельность в области спорта, отдыха и развлечений		65 %
] } }	Производство химических веществ и химических продуктов	A	58%

Выручка МСБ выросла в 1,3 раза за 5 лет







Структура кредитного

портфеля МСБ, %

Крупный корпоративный бизнес рос быстрее МСБ в предыдущие годы. Однако в условиях трансформации в экономике в 2022 и 2023 годах МСБ прервал эту тенденцию.

Кредитный портфель в МСБ напротив растет активнее корпоративного. Если корпоративный бизнес достиг высокого проникновения кредитования в сегмент. То микро и малый бизнес по-прежнему остаются недокредитованными и по-прежнему имеет потенциал для роста.



Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ

1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ

- 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

В 2023 году активно росли все инструменты заемного финансирования, исключением стало только венчурное финансирование

В 2023 году бизнес использовал все возможные инструменты заемного финансирования. Активнее всего рос лизинг. По итогам 2023 года он отъест ХХХ п.п. у классического банковского кредитования.

Объем и доли инструментов		2022 млрд руб.	2023E млрд руб.		
	много финансирования , млрд руб.	XXX	XXX	▲ +XXX%	
1	Банковское кредитование МСБ	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▲ +XXX%	
2	Лизинг	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▲ +XXX%	
3	Факторинг	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▲ +XXX%	
4	МФО для бизнеса	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▲ +XXX%	
5	Краудфинансирование	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▲ +XXX%	
6	Венчурное финансирование и посевные фонды	XXX (XXX%)	XXX (XXX%)	▼ -XXX%	



Банковское кредитование — инструмент финансирования, представляющий собой денежный заем, который выдает банк юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю на определенный срок на условиях возвратности и оплаты кредитного процента.

Плюсы банковского кредитования



- Наиболее универсальный и понятный инструмент получения финансирования для МСБ;
- Индивидуальный подход к заемщику. Если предприниматель подает заявку в банке, где у него ведется расчетно-кассовое обслуживание, то он может рассчитывать на персонализированное предложение. Это связано с тем, что банк видит сделки и обороты клиента, за счет этого может изменять условия кредитования;
- В некоторых банка есть возможность оформить кредит дистанционно;
- Возможность получить финансирование на короткий или длительный срок;
- Бизнес может получить кредит по сниженной процентной ставке в рамках льготного кредитования.

Минусы банковского кредитования



11

- Сложность в получении кредита для бизнеса, который существует на рынке менее года. Это связано с отсутствием достаточной статистики об устойчивости компании и высокими рисками при кредитовании;
- Высокие требования к компании и владельцам бизнеса, детальная проверка их платежеспособности и большой пакет запрашиваемых документов;
- График платежей не всегда учитывает периодичность поступления прибыли бизнеса.

Проблемы банковского кредитования в России

- **1. Недоступность кредитования.** Для ряда компаний банковское кредитование остается недоступным. По данным за октябрь 2023 года, доля отказов по кредитным заявкам для МСБ составила XXX%.
- **2. Непрозрачность заемщиков.** Некоторые представители МСБ продолжают вести свою деятельность «в серую», чтобы сократить свои издержки. В свою очередь, это не дает банкам объективно оценить платежеспособность и перспективы бизнеса.

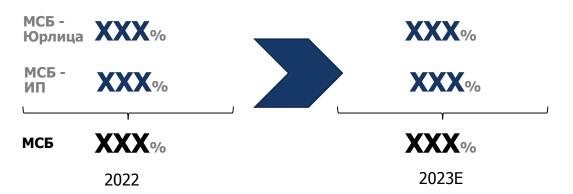


Его доля составляет ХХХ% относительно других инструментов финансирования

В 2023 году в России кредитный портфель российского бизнеса вырастет на ХХХ% и на конец года достигнет ХХХ трлн руб. против ХХХ трлн рублей на конец 2022. Доля МСБ в общем кредитном портфеле продолжает расти с XXX% в 2022 до ХХХ% в 2023 году. Портфель МСБ вырастет с ХХХ до ХХХ трлн рублей. Объем выданных МСБ кредитов увеличится на XXX%, с XXX трлн руб. до XXX трлн руб. в 2023 году. Драйверами роста стали программы льготного кредитования и предодобренные кредиты. На фоне улучшения платежной дисциплины МСБ доля просроченной задолженности снизится с ХХХ% до ХХХ%.

Не смотря на рост ключевой ставки эксперты ожидают, что рынок кредитования МСБ продолжит рост в 2024 году, однако темпы роста будут более сдержанными, чем в 2023 и 2022 годах.

Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле МСБ продолжает снижаться, 2022-2023 г.*, %



Объем портфеля банковского кредитования **МСБ** на конец 2023 г.*



Юрлица – 11,0 трлн руб., ИП – 1,1 трлн руб.

Объем выданных МСБ кредитов за 2023 г.*



Средневзвешенная ставка банковского кредитования МСБ на сентябрь 2023 г.



Доля банковского кредитования в общем объеме заемного финансирования за 2023 г.*



^{*} Оценка Frank RG на основе данных о предыдущих периодах Источник: ЦБ РФ, оценка Frank RG

+ ещё **10** слайдов в разделе в полной версии отчета

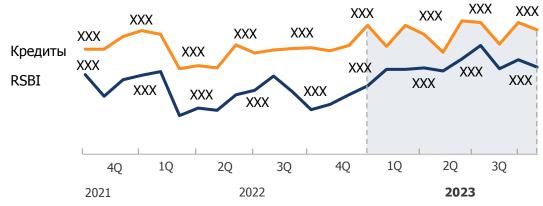
Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

Доступность кредитов повышается, однако проникновение в микробизнесе по прежнему находится на низком уровне

Компонента «Кредиты» индекса RSBI показывает высокие значения на протяжении всего 2023 года. Однако повышение ключевой ставки со стороны Центрального Банка приводит к росту доли компаний, которые даже не пытаются получить кредит. В октябре 2023 года их доля составила XXX% по сравнению с XXX% в октябре 2022 г.

Индекс RSBI, п.п.



Уровень проникновения кредитования на рынке МСБ в России все еще остается на достаточно низком уровне относительно стран с развитой экономикой, где в среднем около XXX% компаний малого бизнеса имеют кредиты.

В РФ в 2023 году уровень проникновения кредитования микробизнеса составляет около XXX%, малого – XXX%, среднего – XXX%.

Банки борются за крупный и средний бизнес, как за самый понятный и предсказуемый сектор рынка. В то же время микробизнес остается открытой нишей. При этом микрокомпании составляют **ХХХ%** от общего количества компаний и обеспечивают **ХХХ%** от общего оборота.

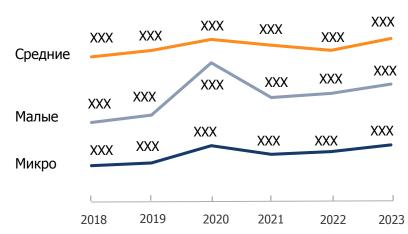
Доля микро от общего кол-ва компаний в РФ



Доля микро от общей выручки бизнеса в РФ



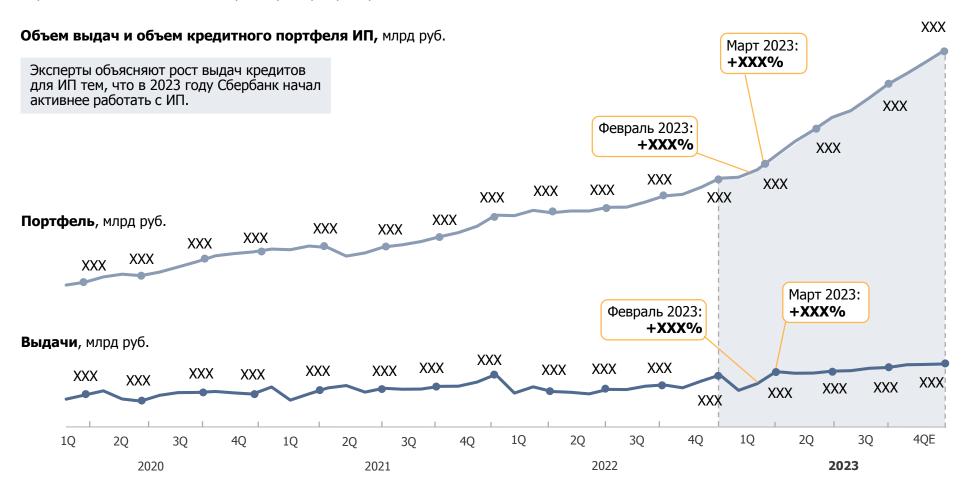
Проникновение кредитования, %



Источник: ПСБ Аналитика и «Опора России» - октябрь 2023, ЦБ РФ, СПАРК-Интерфакс

В 2023 году активнее чем в предыдущие годы рос портфель кредитов ИП

В феврале-марте 2023 года наблюдался прирост объема выдач кредитов индивидуальным предпринимателям. В феврале он составил XXX%, а в марте – XXX% по отношению к предыдущему периоду.





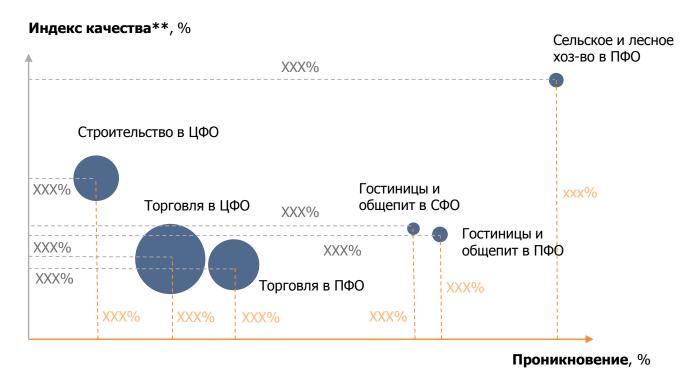


Однако в самых закредитованных сегментах микробизнеса начинает ухудшаться качество портфеля

Эта часть исследования сделана в партнерстве Объединенного Кредитного Бюро (ОКБ) и аналитического агентства Frank RG при участии сервиса СПАРК-Интерфакс. Источником данных для этой части отчета стала «Аналитическая песочница» ОКБ.

Объектом исследования стали микропредприятия, как наиболее массовый (XXX% всех российских компаний) и недокредитованный сегмент. Мы выделили ТОП-6 сфер для анализа, исходя из следующих принципов:

- ТОП-3 сферы бизнеса с максимальным проникновением кредитования. Это сферы бизнеса, которые банки кредитуют активнее всего.
- ТОП-3 сферы бизнеса с наибольшим количеством компаний. Сегменты с большим количеством потенциальных клиентов.



На основе собранных данных наибольшими перспективами обладают торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов в Центральном и Приволжском федеральных округах. В этих отраслях наблюдается относительно низкий по сравнению с другими отраслями уровень просрочки по кредитам, при этом в них работает большое количество компаний еще не пользующихся кредитованием.

17

^{*} ЦФО – Центральный федеральный округ, ПФО – Приволжский федеральный округ, СФО – Сибирский федеральный округ

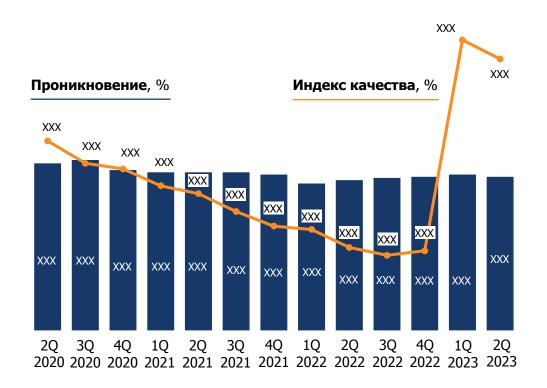
^{**} Индекс качества – уровень просрочки 30+ дней в течение 6 месяцев Источник: ОКБ, СПАРК-Интерфакс



В сельском хозяйстве произошло резкое ухудшение качества портфеля в 2023 году во всех федеральных округах

Сельское; лесное хозяйство; охота; рыболовство и рыбоводство в Приволжском федеральном округе. Проникновение кредитование в отрасль - XXX% при уровне просрочки в 30+ дней в течение 6 месяцев XXX%. Количество компаний в сегменте: XXX.

Индекс качества* и проникновение кредитования, %



Самое высокое проникновение кредитования в микробизнесе по состоянию на конец 2 квартала 2023 года наблюдалось в сфере сельского, лесного хозяйства, охоты, рыболовства и рыбоводства в Приволжском федеральном округе. Максимального значения в XXX% проникновение кредитования достигло в 3 квартале 2020 года, что можно объяснить действовавшими в тот период программами льготного кредитования. Далее проникновение кредитования в отрасль снижалось в течение 6 кварталов и достигло своего минимума в XXX% в 1 квартале 2022 года. К концу 2 квартала 2023 оно составило XXX%.

В 1 квартале 2023 года произошло резкое ухудшение качества портфеля. Просрочка в 30+дней в течение 6 месяцев выросла с XXX% в 4 квартале 2022 до XXX% в 1 квартале 2023 года. На конец 2 квартала 2023 года просрочка составила XXX%.

^{*} Индекс качества – уровень просрочки 30+ дней в течение 6 месяцев Источник: ОКБ, СПАРК-Интерфакс

полной версии отчета

Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России

2. Мнения экспертов рынка

- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ



С сентября по октябрь 2023 года аналитики Frank RG провели 17 глубинных интервью. Экспертами выступили представители 9 банков, 3 краудлендинговых платформ, 2 лизинговых компаний, 2 ассоциаций и 1 фонда поддержки МСБ.

Критерии отбора экспертов: осведомленность в теме заемного финансирования микро и малого бизнеса, руководящая позиция в сфере заемного финансирования МСБ.

Продолжительность разговора с каждым экспертом составила 40-60 минут. Интервью были проведены в формате полуструктурированного глубинного интервью.

Благодарим за участие экспертов:



9 игроков банковского сектора













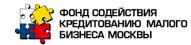








8 игроков рынка заемного финансирования



















Методология. Основные темы для обсуждения с экспертами

Вопросы для экспертов банковского сектора

- Какое влияние на рынок кредитования микро и малого бизнеса оказали санкции, наложенные на РФ за последние полтора года?
- Что происходит с объемами кредитования? Просрочкой? Вырос ли у вас процент отказов по заявкам на кредитование?
- Как исходя из тех данных, которые вы видите, себя сейчас чувствует микро и малый бизнес?
- Какие драйверы вы видите на рынке кредитования микро и малого бизнеса?
- Как вы видите развитие рынка кредитование микро и малого бизнеса в перспективе ближайшего года?
- Какие тренды вы сейчас видите на рынке?
- Предодобренные кредиты. Работает ли этот инструмент? Используете ли у себя предодобренные кредиты? Если да, какая доля кредитования у вас идет через предодобренные кредиты?
- Какие показатели отслеживаете в первую очередь для того, чтобы понимать свое положение на рынке?
- Какая у вас сейчас стратегия развития на рынке? На чем в первую очередь сосредоточены?
- Что на ваш взгляд важно для клиентов сегмента микро и малого бизнеса при получении кредитов на бизнес?
- Важна ли возможность получить кредит дистанционно? Можно ли у вас в банке получить кредит, не обращаясь в отделение?
- Начиная от какой суммы выгодно кредитовать микро и малый бизнес? Есть ли у вас минимальная сумма ниже которой не кредитуете?
- Клиенты, сталкивавшиеся с отказом в кредитовании, говорят о том, что им важно было бы знать причину отказа. На ваш взгляд нужно ли сообщать клиентам причины отказа по кредиту и почему?

Вопросы для экспертов рынков заемного финансирования

- Что происходит с объемами кредитования на рынке? Просрочкой? Вырос ли у вас процент отказов по заявкам?
- Как исходя из тех данных, которые вы видите, себя сейчас чувствует микро и малый бизнес?
- Какие преимущества лизинга/краудлендинга/МФО по сравнению с банковским кредитованием?
- Какие есть особенности получения заемного финансирования альтернативным способом? Как происходит процесс получения денег?

22

+ ещё **21** слайд в разделе в полной версии отчета

Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка

3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса

- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ



Клиентские интервью. Методология

В июле 2023 года аналитики Frank RG провели глубинные интервью с представителями компаний микро и малого бизнеса, которые обращались в банки за кредитом в 2022 или 2023 году.



Количество проведенных интервью: 20.



Участники интервью: генеральные директоры, финансовые директоры и бухгалтеры компаний.



География: все регионы РФ.



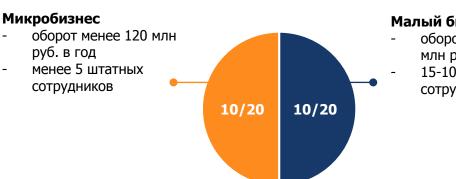
Формат интервью: глубинные полуструктурированные интервью продолжительностью 20-60 минут.

/ <u>-</u>				
	Микробизнес	Малый бизнес		
Кредит одобрен	7 компаний	7 компаний		
Отказ в кредитовании	3 компании	3 компании		

Темы для бесед:

- 1) Специфика бизнеса
- 2) Опыт кредитования в банках:
 - Критерии выбора банка для кредитования
 - Цели кредитования
 - Причины отказа по кредитной заявке
 - Способы подачи заявки
 - Сложности при подаче заявки и т.д.
 - Незакрытые потребности клиентов

Характеристика выборки



Малый бизнес

- оборот 120 800 млн руб. в год
- 15-100 штатных сотрудников

Портрет компаний участников глубинных интервью

Мы пообщались с представителями **20 компаний, которые используют банковское кредитование как способ финансирования бизнеса.** Мы разделили их на две группы: компании, которые получили или не получили кредит. Это было сделано с целью оценки клиентского опыта тех, кто без проблем оформил новый кредит, и тех, кто столкнулся с трудностями в этом процессе.

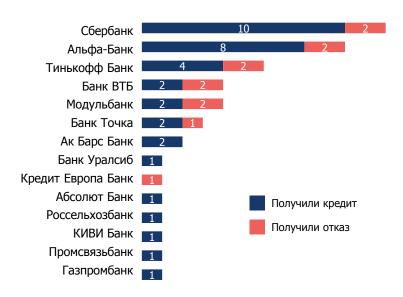
Сфера деятельности бизнеса?

Получили кредит	Получили отказ
3 компании	-
2 компании	-
3 компании	3 компании
-	1 компания
1 компания	1 компания
1 компания	-
1 компания	-
1 компания	-
2 компании	1 компания
	3 компании 2 компании 3 компании - 1 компания 1 компания 1 компания

Опрошенные компании подавали заявки на кредит для следующих целей:

- Инвестиционные цели (в том числе приобретение/ремонт основных средств, расширение бизнеса) **(XX/20)**
- Пополнение оборотных средств (в том числе покупка ТМЦ, выплата з/пл и пр.) **(XX/20)**
- Покрытие кассового разрыва (XX/20)
- Исполнение контрактов (XX/20)
- Другие бизнес-цели (XX/20)

В каких банках обслуживаетесь?





Брали кредит для пополнение оборотных активов, с целью устранения кассового разрыва. Мы работаем с населением, там долги, суды выигрываются не очень быстро, поэтому для решения каких-то оперативных задач используются кредитные средства.

Из интервью с клиентами

+ ещё **41** слайд в разделе в полной версии отчета

Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса

4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)

- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

Методика и участники клиентского опроса

Участники опроса – микро, малые и средние предприятия, которые обращались за кредитными продуктами в период с начала 2022 по третий квартал 2023 года.



Дата проведения опроса: октябрь-ноябрь 2023 г.



Количество полностью заполненных анкет: 267.



География: все регионы РФ.



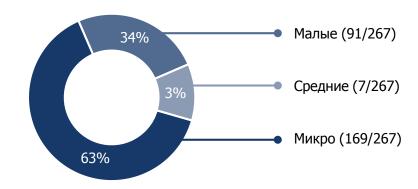
Формат опроса: онлайн-опрос.

В 6-ти банках-участниках был проведен опрос собственной клиентской базы (размер выборки — не менее 20 полностью заполненных анкет по каждому банку). Опрос проводился по единой анкете и методике (одинаковые вопросы, одинаковые критерии выборки).

Перечень вопросов:

- 1. Профиль компании;
- 2. В каких банках есть кредитные продукты;
- 3. Какими кредитными продуктами сейчас пользуется компания;
- 4. Опыт использования продуктов альтернативных кредитованию бизнеса;
- 5. Опыт получения гос. поддержки;
- 6. Чего не хватает на рынке банковского кредитования;
- 7. Последний опыт кредитования в банке (удовлетворенность, готовность рекомендовать банк и продукт, срок обработки заявки и др.).

Участники опроса, % ответов





Характеристики выборки

Распределение компаний по сферам деятельности

Участники опроса, %

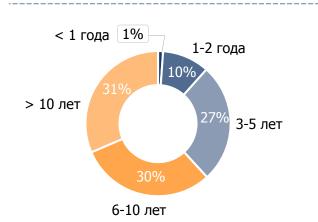


Генеральная выборка (Росстат), %

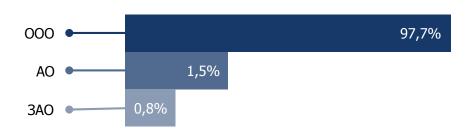


В целом, структура выборки по сферам деятельности репрезентативна и соответствует генеральной совокупности, однако наблюдается небольшое смещение из сферы промышленного производства (10%) в пользу строительства (15%).

Распределение компаний по сроку ведения **бизнеса**, % ответов



Распределение компаний по организационноправовой форме бизнеса, % ответов



+ ещё **9** слайдов в разделе в полной версии отчета

Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках

5.1. Исследование клиентских путей

- 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

Чтобы изучить клиентские пути в кредитовании, мы обратились за кредитами в 25 российских банков



















































Mystery shopping. Методология

В рамках mystery shopping мы подавали заявки на кредит в 25 российских банков от 3-х действующих компаний микро и малого бизнеса. При подаче заявок мы доходили до этапа получения одобрения или отказа, за исключением случаев, когда продолжить путь было невозможно.



Микробизнес №1

Форма собственности – ООО Срок действия компании с даты регистрации – 11 лет Цель кредита – пополнение оборотных средств Сумма 1 500 000 руб. Срок 12 мес. Обеспечение — без залога



Микробизнес №2

Форма собственности – ООО Срок действия компании с даты регистрации – 5 лет Цель кредита – пополнение оборотных средств Сумма 3 000 000 руб. Срок 12 мес. Обеспечение – без залога



Малый бизнес

Форма собственности – ООО Срок действия компании с даты регистрации – 15 лет Цель кредита – пополнение оборотных средств Сумма 5 000 000 руб. Срок 12 мес. Обеспечение – без залога

Процесс подачи заявки







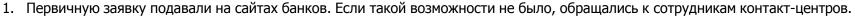












- 2. 3 дня ожидали обратную связь от банка.
- 3. Если банк не выходил на связь в установленный срок, мы сами звонили в банк и узнавали статус нашей заявки. В ряде случаев оставляли повторно заявку на кредит. Делали по 3 попытки на банк.
- 4. З дня ожидали обратную связь от банка.
- 5. Если банк не связался с нами, завершали процесс.

Источник: Frank RG, mystery shopping, 2023

Итоговые результаты Mystery shopping (1/5)

Банк	Компания, которая подавала заявку	Кол-во вручную заполненных полей, шт.	Общее время процесса	Кол-во запрашиваемых документов, шт.	Клиентская поддержка, где 0— очень плохо, 5— очень хорошо	Наличие информации о продукте на сайте*	Результат подачи заявки
	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
200	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
A	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
_	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX	 	XXX
=	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX
_	Микро №1	XXX	XXX	XXX	XXX	 	XXX
<u> </u>	Микро №2	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX%	XXX
	Средний	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX

^{*} Калькулятор для выбора продукта — 30%, список документов — 20%, требования к заемщику — 20%, требования к поручительству — 20%, блок с ответами на вопросы — 10%. Источник: Frank RG, mystery shopping, 2023

Путь клиента при подаче кредитной заявки. РНКБ Банк (1/2)





Выбор подходящего продукта и ~ 2 мин. подача заявки на кредит на сайте банка.

В рамках нашего исследования наиболее подходящим продуктом был «Экспресс-кредит для бизнеса», поэтому было принято решение подавать заявку именно на него. Для оформления заявки на сайте надо было ввести телефон, регион, ФИО контактного лица, ИНН и название организации, дать согласие на обработку персональных данных.

1 ч.



Звонок из банка.

~ 5 мин.

Позвонил сотрудник контакт-центра, уточнил детали заявки: ИНН организации, выручка за год, сумма и срок кредита, цели кредитования и сфера деятельности компании. Далее нам пообещали, что заявка будет передана персональному менеджеру, который в скором времени с нами свяжется.

3 дня



Звонок в банк.

~ 5 мин.

Не дождавшись звонка из банка, мы сами позвонили в контакт-центр. Менеджер сказал, что возможности отследить заявку нет, поэтому он заново уточнил данные компании и обещал передать их специалисту.



3 дня

Звонок в банк.

~ 10 мин.

Спустя три дня обратной связи от банка так и не поступило, поэтому мы второй раз совершили самостоятельный звонок в контакт-центр. Диалог с менеджером повторился, у нас уточнили данные и обещали связать с персональным менеджером.

2,5 дня



Звонок от персонального менеджера и решение по заявке.

∼ 5 мин.

Нам позвонил персональный менеджер и сказал, что он произвел предварительный скоринг по нашей заявке. Он озвучил отказ в кредите по причине того, что финансовое положение нашей компании не соответствует требованиям банка.

Общее время: 8 дней 10 ч.

FRANK RG

Путь клиента при подаче кредитной заявки. РНКБ Банк (2/2)





5 полей

Анкета на сайте для получения консультации по кредиту

Кол-во вручную заполненных полей: 5

Наличие на сайте:

- 1. Калькулятор с подбором продукта
- **(x**)
- 2. Список необходимых документов

Требования к заемщику
 Требования к поручительству

5. Блок с ответами на вопросы

×

Работа менеджера

- 1. Менеджер ответил на все вопросы
- (\mathbf{x})
- 2. Менеджер был вежлив и готов помочь
- \bigotimes
- 3. Менеджер озвучил дальнейшие шаги
- **②**
- 4. Сопровождение одним менеджером

\bigcirc

Список и кол-во запрашиваемых банком документов

Банк не запрашивал документов. Компания не прошла первичную проверку.

Кол-во документов: -

Болевые точки клиента:

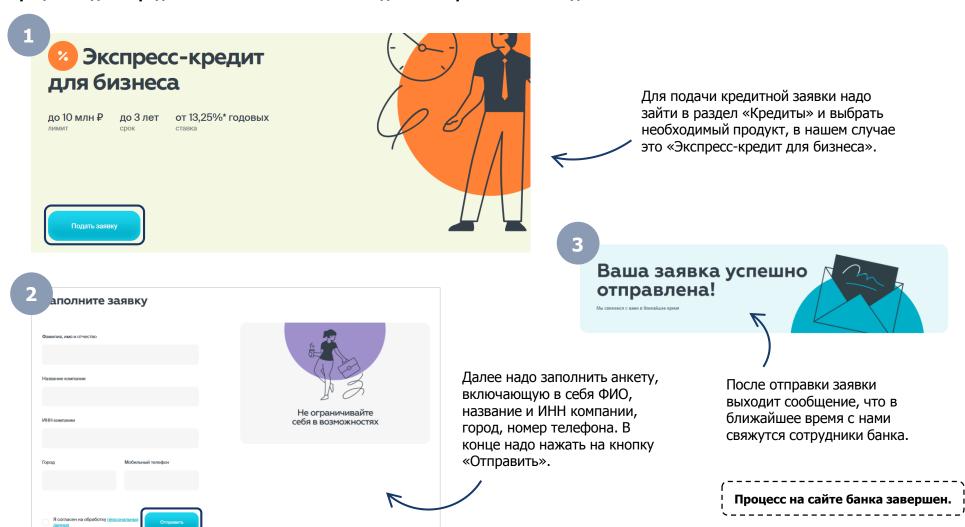
- Длительное ожидание обратной связи от банка.
- Отсутствует возможность отследить статус кредитной заявки, оставленной на сайте. Пришлось заново оставлять заявку в контактцентре банка.
- Отказ без уточнения деталей заявки.

Микробизнес №1

Процесс подачи кредитной заявки на сайте банка. РНКБ Банк



Процесс подачи кредитной заявки на сайте банка для всех трех компаний одинаковый.



FRANK RG

+ ещё **579** слайда в разделе в полной версии отчета



Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

Изучение тарифов

В этом разделе отчета мы собрали и проанализировали тарифы и условия по кредитованию сегмента микро и малого бизнеса в 25 банках, которые изъявили желание участвовать в исследовании и занимаются кредитованием бизнеса. Информация запрашивалась от лица трех действующих частных компаний.

Период сбора данных: август – сентябрь 2023 года.

Источники – открытая информация с официальные сайтов банков, дополненная информацией полученной в ходе этапа mystery shopping.

Предмет исследования:

- Кредитные продукты, которые банки предложили компаниям сегмента микро и малого бизнеса на пополнение оборотных средств в ходе этапа mystery shopping.
- Срок кредитования 12 месяцев
- Обеспечение без залога
- Размер кредита: 1 500 000 руб. (Микробизнес №1 11 лет компании)

3 000 000 руб. (Микробизнес №2 - 5 лет компании) 5 000 000 руб. (Малый бизнес - 15 лет компании)

Изучили показатели:

- Процентная ставка
- Комиссия за выдачу кредита
- Размер неустойки за несвоевременное погашение
- Возможность снижения процентной ставки
- Требования банков к компаниям для подачи кредитной заявки (наличие расчетного счета в банке, срок работы бизнеса, размер годовой выручки)

41

+ ещё **5** слайдов в разделе в полной версии отчета



Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков

6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award

7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

FRANK RG

Описание методологии премии Frank Small Business Loans Award (1/2)

Болевые точки

Оценка процесса кредитования юридических лиц осуществляется на основе результатов проведенного от лица **3-х компаний** mystery shopping, исследования тарифов и опросов клиентов. Всего был исследован **21 банк***.

Каждый из трех разделов оценивался по **100-бальной** шкале и имел свой вес, который определялся значимостью этого фактора в процессе кредитования.

Балл за раздел формировался на основе нескольких параметром, каждый из которых тоже имел свой вес. Итоговый балл за mystery shopping и за тарифы – среднее арифметическое по трем компаниям.



Опросы клиентов

- Удовлетворенность процессом подачи заявки
- Срок обработки заявки
- Сложность пакета документов



20%

20%

- Сумма одобренного кредита
- Залоговое обеспечение
- Комиссия за выдачу
- Поручительство

Методика оценки параметров:

- **Да/нет.** По параметрам, подразумевающим наличие или отсутствие услуги, например, возможность оформить заявку на кредит дистанционно или необходимость предоставлять ту или иную форму отчетности для подачи кредитной заявки, начисляются (либо не начисляются) баллы.
- Отставание от максимального балла по параметрам. Максимальный балл начисляется при полном соответствии лучшему значению по параметру. Банки-участники получают баллы исходя из отношения текущего значения к максимальному.
- Место в числовом диапазоне. По некоторым параметрам баллы начисляются в зависимости от места в том или ином числовом диапазоне.

По результатам оценки мы присвоили каждому банку в каждой категории рейтинга **от A до E**, где:

- А оценка в самом высоком диапазоне
- E оценка в самом низком диапазоне.

^{* 4} банка были исключены из рейтинга ввиду отсутствия подходящих продуктов в рамках нашей легенды Источник: Интегральный рейтинг Frank RG, 2023

45



Результаты рейтинга Frank Small Business Loans Award 2023 (1/2)

		Mystery shopping			Тарифы				Опросы клиентов			
Νº	Банк	Компания 1	Компания 2	Компания 3	Залоговое обеспече- ние	Комиссия за выдачу	Поручи- тельство	Сумма одобрен- ного кредита	Удовлет- воренность процессом подачи заявки	Срок обработки заявки	Сложность пакета документов	Готовность рекомен- довать
1		В	В	В	В	E	Е	E	-	-	-	-
2	200	D	D	D	А	А	Е	E	-	-	-	-
3	A	D	А	А	А	А	Е	С	А	В	А	А
4	=	В	А	А	А	А	В	D	В	С	В	В
5	9	D	D	С	А	А	Е	А	А	В	А	А
6	010	С	А	С	А	Е	E	С	-	-	-	-
7		Е	Е	D	Е	А	Е	Е	-	-	-	-
8		С	С	Е	С	Е	Е	С	-	-	-	-
9		В	D	D	А	А	С	Е	-	-	-	-
10		Е	D	D	В	С	Е	С	-	-	-	-
11	[X]	D	В	В	А	Е	E	А	-	-	-	-



Результаты рейтинга Frank Small Business Loans Award 2023 (2/2)

		Mystery shopping			Тарифы				Опросы клиентов			
Νº	Банк	Компания 1	Компания 2	Компания 3	Залоговое обеспече- ние	Комиссия за выдачу	Поручи- тельство	Сумма одобрен- ного кредита	Сумма одобрен- ного кредита	Срок обработки заявки	Сложность пакета документов	Готовность рекомен- довать
12	47	А	А	В	А	Е	А	Е	А	А	А	А
13	рнкб	Е	D	Е	А	E	С	E	-	-	-	-
14	p	E	Е	Е	В	А	Е	Е	-	-	-	-
15	8	А	А	А	А	А	Е	В	-	-	-	-
16	A .	С	D	D	Е	Е	Е	Е	-	-	-	-
17		С	С	А	А	С	Е	С	-	-	-	-
18		А	А	А	С	С	С	С	С	А	А	С
19		Е	E	Е	E	А	Е	E	-	-	-	-
20	U 3	E	D	D	А	Е	С	С	-	-	-	-
21	(В	В	С	А	А	А	D	-	-	-	-

47



Победители в интегральном рейтинге

Номинация	Описание методики
Лучший банк в кредитовании малого бизнеса ТОП-1	Интегральная оценка учитывает результаты mystery shopping, исследования тарифов и опросов клиентов. Учитывались следующие факторы:
Лучший банк в кредитовании малого бизнеса ТОП-2	 процесс подачи кредитной заявки; требуемый пакет документов; болевые точки, возникающие у клиентов в процессе получения кредита; оценка работы менеджера банка;
Лучший банк в кредитовании малого бизнеса ТОП-3	 условия по кредитным продуктам, которые предлагают банки; удовлетворенность клиентов банков процессом получения кредита. Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.
	Лучший банк в кредитовании малого бизнеса ТОП-1 Лучший банк в кредитовании малого бизнеса ТОП-2 Лучший банк в кредитовании малого

48



Победители в отдельных номинациях

Nō	Банк	Номинация	Описание методики
4	⊘ СБЕР БАНК	Лучший клиентский путь в кредитовании малого бизнеса	Оценка учитывает результаты mystery shopping, где оценивались:
5	≗ БСПБ	Лучшие условия кредитования малого бизнеса	Оценка учитывает результаты исследования тарифов, где оценивались:
6	Д ПСБ	Лучший сервис в кредитовании малого бизнеса	Оценка учитывает результаты опросов клиентов, где оценивались: • удовлетворенность процессом подачи заявки • срок обработки заявки • сложность пакета документов Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.



Содержание

- 1. Рынок кредитования МСБ в России
 - 1.1. Экономическая ситуация в сегменте МСБ
 - 1.2. Инструменты заемного финансирования МСБ
 - 1.3. Статистика кредитования МСБ в России
- 2. Мнения экспертов рынка
- 3. Результаты глубинных интервью с представителями малого бизнеса
- 4. Анализ клиентского опыта в кредитовании малого бизнеса (Voice of customer)
- 5. Изучение процесса кредитования малого бизнеса в российских банках
 - 5.1. Исследование клиентских путей
 - 5.2. Продуктовое предложение банков
- 6. Результаты премии Frank Small Business Loans Award
- 7. Приложение 1. Зарубежные кейсы кредитования МСБ

+ ещё **3** слайда в разделе в полной версии отчета

