

Рейтинг банков по информированию бизнеса о программе льготного кредитования «1764» по результатам звонков методом «тайного покупателя»

Май 2022



В марте этого года для поддержки бизнеса Правительством было запущено несколько программ льготного кредитования. Минэкономразвития, Банком России при участии деловых объединений регулярно отслеживается работа банков с бизнесом по этим программам. В фокусе – количество выданных банками кредитов, их доступность для бизнеса, а также качество донесения информации по программам до бизнеса.

Для оценки качества работы банков в части информирования бизнеса о льготных кредитах Центром стратегических разработок (ЦСР) было проведено специальное исследование методом «тайного покупателя».

«Тайные покупатели» совершили более 230 звонков в 88 кредитных организаций, которые являются «операторами» программы льготного кредитования «1764». Исследованием было охвачено 79 регионов Российской Федерации.

По звонку «тайные покупатели» оценивали степень информированности работников банка по трем параметрам:

1) информация об участии банка в программе (у всех опрашиваемых банков подписано соглашение о предоставлении субсидии на 2022 год, таким образом, все опрашиваемые банки, участвуют в программе);

2) информация о наличии лимитов по программе (всем опрашиваемым банкам на 2022 год установлен лимит предоставления кредитов, а также лимит субсидии);

3) корректность предоставленной информации о параметрах программы.

Если в банке давали «удовлетворительные» ответы, то респонденты ставили оценку «1». В случае неполного предоставления информации или ее отсутствия - оценку «0».

В банки с широкой филиальной сетью (которые работают в нескольких регионах (Сбербанк, ВТБ, Открытие и т. д.), совершено более 1 звонка из разных регионов. По таким банкам по каждому параметру рассчитано среднее арифметическое значение всех собранных оценок.

Сводная оценка по каждому банку рассчитана как среднее арифметическое оценки по трем параметрам.

В результате у 27 банков сводная оценка составила 1 (максимально возможная) и у 24 банков – 0, среди оставшихся 37 банков среднее значение составляет 0,53.

24 банка, которые получили сводную оценку «0», показали «соответствующие» результаты и в части реализации программы – по программе эти банки заключили всего 52 кредитных соглашения.

Среди 11 системно значимых банков, которые стали участниками исследования ЦСР и являются получателями субсидий по программе «1764», максимальную оценку по результатам мониторинга получил ПАО Сбербанк (0,9), минимальную – АО «Райффайзенбанк» (0,11).

При этом, по результатам проведенного исследования, среди 11 системно значимых банков прослеживается прямая зависимость между объемом предоставленных бизнесу кредитов по программе и качеством информирования заемщиков. Так, на 4 банка (Сбербанк, Промсвязьбанк, Открытие, Банк ВТБ) со сводной оценкой в диапазоне 0,9 – 0,79 по состоянию на 27 апреля 2022 года приходится 87 % от всего объема кредитов, заключенных всеми системно значимыми кредитными организациями, на остальные 7 банков со сводной оценкой ниже 0,5 – только 13 %.

Методом "тайного покупателя" проведено исследование. Цель - оценка качества работы банков с бизнесом в части информирования заемщиков. Дата проведения - 27 апреля. Ход исследования - совершено более 230 звонков в 88 кредитных организаций, являющихся участниками программы льготного кредитования "1764". Охват - 79 субъектов Российской Федерации.

В ходе исследования оценивалась степень информированности работников кредитной организации по трем параметрам:

1) информация об участии банка в программе;

2) информация о наличии лимитов по программе;

3) корректность предоставленной информации о параметрах программы.

В случае предоставления удовлетворительных ответов респонденты ставили оценку "1", в случае неполного предоставления информации или ее отсутствии - оценку "0".

В кредитные организации, действующие в нескольких субъектах Российской Федерации (Сбербанк, ВТБ, Открытие и тд), совершено более 1 звонка из разных субъектов Российской Федерации. По таким банкам по каждому параметру посчитано среднее арифметическое значение итога опроса.

Сводный рейтинг рассчитан как среднее арифметическое оценки по трем параметрам.

Таблица «Сводный рейтинг»

№ п/п	Наименование банка	Количество совершенных звонков в банк	Параметр 1 "Участие банка в программе"	Параметр 2 "Наличие у банка лимитов по программе"	Параметр 3 "Корректность информации о параметрах программы"	Сводный рейтинг по трем параметрам
1.	Рейтинг системно значимых кредитных организаций					
1.1.	ПАО Сбербанк	31	0,94	0,94	0,84	0,90
1.2.	ПАО "Промсвязьбанк"	10	0,90	0,90	0,80	0,87
1.3.	ПАО Банк «ФК Открытие»	9	0,89	0,67	0,89	0,81
1.4.	Банк ВТБ (ПАО)	14	0,86	0,79	0,71	0,79
1.5.	АО «Альфа-Банк»	12	0,92	0,42	0,17	0,50
1.6.	ПАО «Совкомбанк»	2	0,50	0,50	0,50	0,50
1.7.	ПАО «Московский кредитный банк»	3	0,67	0,33	0,00	0,33
1.8.	ПАО «Росбанк»	2	0,50	0,50	0,00	0,33
1.9.	АО «Россельхозбанк»	13	0,31	0,23	0,23	0,26
1.10.	ПАО «Газпромбанк»	11	0,18	0,09	0,09	0,12
1.11.	АО "Райффайзенбанк"	6	0,17	0,00	0,17	0,11
2.	Рейтинг кредитных организаций, не относящихся к системно значимым, с наибольшим количеством совершенных звонков (2-х и более)					
2.1	АО «Дальневосточный банк»	4	1,00	1,00	1,00	1,00
2.2	АО Банк «Северный морской путь» (СМП)	3	1,00	1,00	1,00	1,00
2.3	ПАО «Прио-внешторгбанк»	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2.4	АО КБ "Хлынов"	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2.5	ПАО «Ак Барс» Банк	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2.6	"Алтайкапиталбанк" (ООО КБ)	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2.7	ПАО «Азиатско-Тихоокеанский Банк»	2	1,00	1,00	1,00	1,00
2.8	ООО КБ «Кубань Кредит»	2	1,00	1,00	0,50	0,83
2.9	АО «Банк ДОМ.РФ»	5	1,00	0,80	0,60	0,80
2.10	ПАО "Банк СГБ"	4	1,00	0,75	0,25	0,67
2.11	ПАО Банк «Левобережный»	2	1,00	0,50	0,50	0,67
2.12	ПАО «РНКБ»	2	1,00	0,50	0,50	0,67
2.13	АО «МСП Банк»	8	0,63	0,63	0,63	0,63
2.14	ПАО КБ «Центр-инвест»	3	0,67	0,67	0,33	0,56
2.15	АО «Углеметбанк»	2	0,50	0,50	0,50	0,50
2.16	АО АБ «Россия»	2	1,00	0,00	0,50	0,50
2.17	ПАО АКБ «Энергобанк»	3	1,00	0,00	0,00	0,33
2.18	АО «Солид Банк»	2	0,50	0,50	0,00	0,33
2.19	АО "Реалист Банк"	2	0,50	0,00	0,50	0,33
2.20	АО Банк «Сургутнефтегазбанк»	2	1,00	0,00	0,00	0,33
2.21	АО «Генбанк»	2	0,50	0,00	0,50	0,33
2.22	ПАО "МИНБанк"	2	0,00	0,00	0,00	0,00
2.23	ПАО АО СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2	0,00	0,00	0,00	0,00
2.24	Банк "Интеза"	2	0,00	0,00	0,00	0,00
2.25	ПАО Банк Зенит	2	0,00	0,00	0,00	0,00

3. Рейтинг кредитных организаций с 1 совершенным звонком						
3.1	ООО «Сибсоцбанк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.2	АО Банк «Вологжанин»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.3	АО КИБ «Евроальянс»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.4	АО КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.5	ООО МИБ "Далена"	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.6	КБ «Москоммерцбанк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.7	АО «Банк Акцепт»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.8	ПАО «НИКО-БАНК»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.9	Банк "Оренбург"	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.10	ООО «Камский коммерческий банк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.11	АО АКБ «НООСФЕРА»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.12	АО "Банк ЧБРР"	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.13	АО АКБ «Алмазэргиэнбанк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.14	ООО КБЭР "Банк Казани"	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.15	ООО «Хакасский муниципальный банк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.16	Банк «ИТУРУП» (ООО)	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.17	КБ «Долинск» (АО)	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.18	ПАО «Челябинвестбанк»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.19	АО Банк «Снежинский»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.20	ПАО «Банк АТБ»	1	1,00	1,00	1,00	1,00
3.21	АО «Владбизнесбанк»	1	1,00	0,00	1,00	0,67
3.22	ООО КБ "КАЛУГА"	1	1,00	0,00	1,00	0,67
3.23	АО АИКБ "Енисейский объединенный банк"	1	1,00	1,00	0,00	0,67
3.24	ООО КБ "Новый Век"	1	1,00	0,00	1,00	0,67
3.25	ООО Банк ПТБ	1	1,00	1,00	0,00	0,67
3.26	АО АКБ "Фора-Банк"	1	1,00	0,00	1,00	0,67
3.27	ООО Банк «Саратов»	1	1,00	1,00	0,00	0,67
3.28	ООО КБ «Стройлесбанк»	1	1,00	1,00	0,00	0,67
3.29	ПАО "Акибанк"	1	1,00	0,00	0,00	0,33
3.30	АО "Азиатско- Тихоокеанский банк"	1	1,00	0,00	0,00	0,33
3.31	ОАО АБ «Юг-Инвестбанк»	1	1,00	0,00	0,00	0,33
3.32	ООО ИКБР "ЯРИНТЕРБАНК"	1	1,00	0,00	0,00	0,33
3.33	АО Банк «Национальный стандарт»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.34	АО БАНК НБС	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.35	ПАО КБ "Байкалкредобанк"	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.36	ООО Банк «Элита»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.37	ООО "ЭКСПОБАНК"	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.38	ПАО "Банк "Санкт- Петербург"	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.39	АО «Интерпрогрессбанк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.40	ООО «ЖИВАГО БАНК»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.41	ПАО «Саровбизнесбанк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.42	ПАО УКБ "Новобанк"	1	0,00	0,00	0,00	0,00

3.43	ПАО Банк «Кузнецкий»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.44	ООО КБ "Газтрансбанк"	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.45	ПАО «Транскапиталбанк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.46	ПАО «Банк СИАБ»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.47	АО «ПЕРВОУРАЛЬСКБАНК»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.48	ПАО «Ставропольпромстройбанк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.49	ПАО «Томскпромстройбанк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.50	ЗАО Банк 'ВЕНЕЦ'	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.51	АО «Роял Кредит Банк»	1	0,00	0,00	0,00	0,00
3.52	ПАО "Меткомбанк"	1	0,00	0,00	0,00	0,00

Источник: Фонд «центр стратегических разработок»



© 2022 Фонд «Центр стратегических разработок» (ЦСР). Все права защищены.
При использовании информации из документа ссылка на ЦСР обязательна.

Москва, 125009, Газетный пер., 3–5 стр. 1, 3 этаж
Тел.: +7 (495) 725-78-06
Факс: +7 (495) 725-78-14
E-mail: info@csr.ru
csr.ru