

Издается с 2005 года.  
Выходит один раз в два месяца

# № 2 (108) \ 2023

Зарегистрирован Федеральной службой  
по надзору в сфере связи, информационных  
технологий и массовых коммуникаций  
(Роскомнадзор) 19 ноября 2009 года.  
Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-38082

Учредитель и издатель  
**ООО «Регламент»**  
www.reglament.net

Генеральный директор **В.Г. Богданов**

Ответственный секретарь Департамента  
финансовых и методических изданий  
**И.М. Ананьева**  
ananieva@reglament.net  
Выпускающий редактор **Е.В. Полякова**  
**Отдел предпечатной подготовки  
и производства**  
Начальник отдела **А.Н. Тимченко**  
Верстка **С.В. Шеришорин**  
**Отдел маркетинга**  
Директор по маркетингу **А.В. Гришунин**  
grishunin@reglament.net

© ООО «Регламент», 2023

**Индексы в каталогах**  
УП УРАЛ-ПРЕСС: 80787  
«Книга-Сервис»: 84694

**Подписка через Интернет**  
www.reglament.net

**Редакционная подписка**  
возможна с любого месяца.  
Телефон отдела прямых продаж  
(495) 255-5177, доб. 215  
e-mail: [podpiska@reglament.net](mailto:podpiska@reglament.net)

По всем вопросам, связанным с доставкой изданий и отчетных документов, обращайтесь в отдел распространения и логистики ООО «Регламент» по телефону (495) 255-5177, доб. 289.

Мнения, оценки и рекомендации в статьях, размещенных в журнале, отражают точку зрения их авторов и не являются обязательными к исполнению. ООО «Регламент» и авторы материалов, опубликованных в журнале, не несут ответственности за возможные убытки, которые могут быть причинены лицам в результате использования или невозможности использования ими размещенных материалов. Пользователь самостоятельно оценивает возможные риски совершения юридически значимых действий на основе размещенной в журнале информации и несет ответственность за их неблагоприятные последствия. Полное или частичное воспроизведение каким-либо способом материалов, опубликованных в журнале, допускается только с письменного разрешения редакции. Редакция не несет ответственности за достоверность информации в рекламных объявлениях.

Адрес учредителя, издателя и редакции: 125167, Ленинградский просп., 37, БЦ «Аэродом», 8 этаж, оф. 8.2. Телефон (495) 255-5177.

Отпечатано в типографии «OneBook.ru» ООО «Сам Полиграфист». Адрес: 129090, г. Москва, Протопоповский пер., 61. Тираж 2100 экз. Цена свободная. Подписано в печать 17.04.2023.

### Экспертный совет журнала

**Дмитрий СЕРГИЕНКО**, Банк России, заместитель начальника Управления анализа розничных кредитных рисков

**Антон ВОВК**, председатель комитета по оценочной деятельности Российской гильдии управляющих и девелоперов, член Общественного совета при Росреестре, член Совета по оценочной деятельности при Минэкономразвития России

**Владимир ШИКИН**, НБКИ, заместитель директора по маркетингу

**Владимир КОЗЛОВ**, компания Raisk, управляющий директор, FRM, консультант по риск-менеджменту

**Андрей НАБЕРЕЖНЫЙ**, Сбер, директор проектов Департамента по работе с проблемными активами

**Роман БОЖЬЕВ**, ОКБ, директор направления аналитических сервисов для МСБ, генеральный продюсер форума Scoring Day

## Содержание

### КОГО КРЕДИТОВАТЬ

#### 6 **ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ ПРОРЫВ В КРЕДИТОВАНИИ МСП В РЕГИОНАХ: СТРАТЕГИИ, РЕГУЛИРОВАНИЕ, ГОСПРОГРАММЫ**

В пользу региональных банков как флагманов в кредитовании МСП говорит то, что они не попали под санкции, у них серьезный кадровый и интеллектуальный потенциал и они ближе к клиенту. На какие меры для развития кредитования МСП готов регулятор, чего, по мнению клиентов, таким банкам не хватает и как им попасть в госпрограммы? На эти вопросы отвечают представители Банка России, РСПП, Ассоциации банков России, региональных компаний и кредитных организаций.

#### 18 **Алексей КЛЕМЕНТЬЕВ, НИУ ВШЭ ПРЕДОПЛАТНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ В УСЛОВИЯХ ПЕРЕОРИЕНТАЦИИ ЭКСПОРТА НА НОВЫЕ РЫНКИ**

Учитывая роль предоплатного финансирования в операциях с ключевыми сырьевыми товарами, внимания этому виду кредитования уделяется мало. Когда применять предоплатное финансирование и чем оно отличается от предэкспортного финансирования? Как решать проблему примененного права в условиях санкций? Что предусмотреть в кредитном договоре для нивелирования санкционного риска?

### СЕКЬЮРИТИЗАЦИЯ

#### 24 **Денис ХМИЛЕВСКИЙ, АКРА ПЕРВАЯ РОССИЙСКАЯ ТРЕХТРАНШЕВАЯ СДЕЛКА КЛАССИЧЕСКОЙ СЕКЬЮРИТИЗАЦИИ С РЕЙТИНГОМ АКРА**

Транзакция осуществлена без привлечения бюджетных средств или гарантий внешних сторон для компенсации потерь по портфелю обеспечения. Расценивается экспертами как попытка восстановить конкуренцию идей и бизнес-подходов к рынку секьюритизации. Рассказываем о структуре сделки, факторах, влияющих на величину ожидаемых потерь, и подходах агентства к присвоению рейтинга, а также о практическом значении сделки для рынка российской секьюритизации.

### КРЕДИТНЫЙ СКОРИНГ

#### 32 **Тимофей КОСТИН, Webbankir КАК МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ РАЗНЫЕ КАТЕГОРИИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗАЕМЩИКА**

Выделим шесть категорий персональных данных, группируя их по тому, как они используются в кредитной оценке, и разберемся, как использовать каждую из этих категорий в моделях скоринга, какие из них постепенно теряют свою значимость, а какие выходят на первый план.

## № 2 (108) \ 2023

- 37 Антон СОРОКИН, инвестиционная платформа Smally

**КАК ВЫДАТЬ КРЕДИТ ПОСТАВЩИКУ ГОСЗАКАЗА ИЗ МИКРО- И МАЛОГО БИЗНЕСА ЗА 24 ЧАСА: ОПЫТ ИНВЕСТПЛАТФОРМЫ**

В сегменте микро- и малого бизнеса традиционные банковские способы оценки заемщика работают плохо. Успешный опыт в финансировании поставщиков госзаказа из этого сегмента позволяет поделиться методикой скоринга заемщиков и риск-менеджмента ссудного портфеля. Благодаря максимальной автоматизации с момента подачи заявки до выдачи денег проходит 24 часа, при этом качество скоринга не теряется.

**КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ: КАЧЕСТВО КОНТАКТА**

- 44 Олег ЗЕЛЬДИН, «Алекс Берг Контакт-Центр Консалтинг»

**РАЗВЕРНУТЫЙ НАБОР МЕТРИК ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ПРИ ОБРАБОТКЕ ЧАТОВ**

Представленные в статье метрики измеряют параметры доступности и производительности в непрерывном режиме — когда нужно обработать запрос клиента как можно быстрее. Метрики можно использовать как для общего, так и для детального анализа процессов с целью улучшения клиентского опыта при оптимальных затратах на взаимодействие с клиентами.

- 58 Алексей ВЕРЕТЕНОВ, Сергей КАРПОВ, Senteo

**CUSTOMER JOURNEY MAP: ПРИМЕР КОМПЛЕКСНОГО ПОДХОДА К СОЗДАНИЮ, АНАЛИЗУ И ВНЕДРЕНИЮ**

В статье представлен подробный инструментарий для глубокой интеграции CJM во всей организации. Тренды и технологии, которые еще вчера создавали конкурентное преимущество (цифровизация, мультиканальность и т.п.), стали базовой услугой. Основа новой модели успеха — качество контакта с клиентом. Почему почти всегда при запуске CJM получается продуктовый путь и как перевести CJM в бизнес-процессы?

**РАБОТА С ЗАЛОГОМ**

- 76 Александр СЛУЦКИЙ, Союз саморегулируемых организаций оценщиков (Национальное объединение)

**ОЦЕНКА ПРЕДМЕТОВ ИМУЩЕСТВА СПЕЦИАЛЬНОГО НАЗНАЧЕНИЯ ДЛЯ ЦЕЛИ ЗАЛОГА (ИПОТЕКИ)**

Метод оценки стоимости объектов специализированного имущества — метод Кроуфорда–Корниа–Слейда (ККС) — применим к активам самого разного назначения. При применении метода нет ограничений по размеру актива и его производительности. В отличие от иных фактически и теоретически возможных методов, метод ККС довольно прост и при необходимых объяснениях вполне понятен квалифицированному потребителю оценки.

## Содержание

- 90 Ольга ПЛЕШАНОВА, юридическая фирма «Инфралекс»

### **МНОГО И КРАТКОСРОЧНО: КОГДА СДАЧА ЗАЛОЖЕННЫХ КВАРТИР ВНАЕМ СТАНОВИТСЯ ТОКСИЧНОЙ**

Постановление КС РФ № 9-П, разграничившее краткосрочную сдачу квартир внаем и гостиничные услуги, может коснуться банков, если сдаваемые квартиры были приобретены в кредит. В зоне риска — заемщики, передавшие в ипотеку банку сразу несколько квартир в одном многоквартирном доме. Если они используются для оказания гостиничных услуг, запрещенных в таких домах, то предмет залога окажется под угрозой.

## ПРАВА ЗАЕМЩИКА

- 99 Юрий ВОРОНИН, Главный финансовый уполномоченный

### **ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН: ТОП-3 НАРУШЕНИЙ В БАНКОВСКОМ СТРАХОВАНИИ В 2022 ГОДУ**

Неприемлемыми практиками в 2022 г. Служба финансового уполномоченного назвала три случая: комиссия банка за подключение к программе страхования в несколько раз больше страховой премии; банки не принимают самостоятельно заключенный потребителем договор страхования; банки не признают договор страхования обеспечительным, если выгодоприобретателями являются банк и заемщик.

- 104 Юлия СЕВАСТЬЯНОВА, банковский юрист

### **СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ: ЧТО НУЖНО ИМЕТЬ В ВИДУ С УЧЕТОМ УЖЕСТОЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

В Госдуму переданы два законопроекта Минцифры: об усилении административной ответственности за утечку персональных данных и о введении уголовной ответственности за кражу и продажу такой информации. Поскольку в России на банки приходится каждая вторая утечка из организаций финансовой сферы, повышаются риски быть привлеченными к различным видам правовой ответственности.

## ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

- 110 КАКОВ ПОРЯДОК РАСЧЕТА НОРМАТИВА Н6 ПРИ ВЫДАЧЕ КОНТРАГАНТИИ МАТЕРИНСКИМ БАНКОМ — НЕРЕЗИДЕНТОМ?