**Рейтинг ответственного кредитования**

**Методика расчета**

Источники данных:

* Народный рейтинг Banki.ru (Отзывы о банках «Народный рейтинг»)

<http://www.banki.ru/services/responses/>

* Сайт Мирпроцентов.Ru (Рейтинг банков на 01.05.2017 по показателю «Просроченная задолженность по кредитам, выданным физ. лицам»)

<http://mir-procentov.ru/banks/ratings/credits-delay-part-fl.html>

* Анализ банков. Портал банковского аналитика (Таблица значений показателя «Доля просрочки кредитов физическим лицам» на 01.05.2017) <http://analizbankov.ru/rating.php?PokId=5378&orderby=Sum>

**Методика обработки отзывов на сайте Banki.ru**

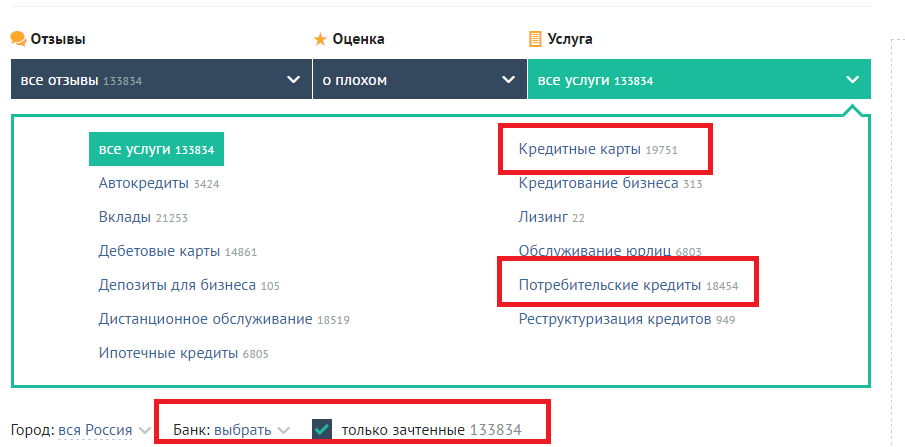
Формула расчета строится на соотношении **«всего позитивных отзывов» / «всего негативных отзывов» (**в контексте banki.ru «о хорошем» / «о плохом»). Например, соотношение 1,5 показывает, что положительных отзывов о данном банке было в 1,5 раза больше, чем отрицательных; соотношение 0,1 показывает, что положительные отзывы о данном банке составляют лишь 10% от отрицательных.

Рассматриваются **зачтенные отзывы** по каждому из топ-50 банков в разрезе кредитных продуктов двух категорий: **кредитные карты и потребительское кредитование**. Кредитные продукты этих категорий являются наиболее массовыми и востребованными у населения.

Обозначим показатель ответственности кредитования как RSPN (responsibility):

**RSPN = «всего позитивных отзывов» / «всего негативных отзывов»**

Глубина выборки – за последние 365 дней («год»), для расчета применялся период с 24.05.2016 г. по 25.05.2017 г.



Сводный файл расчета:



**Интерпретация показателя RSPN вместе с показателем просроченной задолженности по кредитам физических лиц**

1. Высокое значение RSPN (более 0,5): положительных отзывов более 50% от отрицательных.

|  |  |
| --- | --- |
| Высокое значение RSPN > 0.50 (включительно) | |
| Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Высокое значение > 20% | Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Низкое значение < 10% |
| Интерпретация результата:  Банк стремится к полному сопровождению потребителей кредитных продуктов (консультирование, обратная связь). Но при этом проводит активные продажи кредитных продуктов, возможно, выполняя упрощенные процедуры оценки заемщика (скоринг), что ведет к ухудшению качества кредитного портфеля. | Интерпретация результата:  Банк проводит полное сопровождение потребителей кредитных продуктов, выполняет подробную и всестороннюю оценку заемщиков, контролируя качество кредитного портфеля.  **Банки из этой категории относятся к лидерам рейтинга ответственного кредитования.** |

1. Низкое значение RSPN (менее 0,1): положительных отзывов менее 10% от отрицательных.

|  |  |
| --- | --- |
| Низкое значение RSPN < 0.10 (включительно) | |
| Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Высокое значение > 20% | Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Низкое значение < 10% |
| Интерпретация результата:  Банку нужно обратить внимание на качество обратной связи с потребителями и качеству оценки (проверки, скоринга) заемщиков.  **Банки из этой категории относятся к анти-лидерам рейтинга ответственного кредитования.** | Интерпретация результата:  Банк выполняет недостаточно полное сопровождение вопросов, возникающих у потребителей. При этом осуществляет подробную проверку и оценку заемщиков. |

1. Средние значения RSPN - от 0,11 до 0,49: число положительных отзывов составляет от 10% до 50% от числа отрицательных отзывов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Средние значения RSPN: от 0,11 до 0,49 | | |
| Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Высокое значение > 20% | Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Низкое значение < 10% | Просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам:  Средние значения: от 10% до 20% |
| Интерпретация результата:  Банк осуществляет приемлемое сопровождение потребителей кредитных продуктов, но при этом проводит активные продажи кредитных продуктов, возможно, выполняя упрощенные процедуры оценки заемщика, что ведет к ухудшению качества кредитного портфеля. | Интерпретация результата:  Банк осуществляет приемлемое сопровождение потребителей кредитных продуктов, выполняет подробную и всестороннюю оценку заемщиков, контролируя качество кредитного портфеля. | Интерпретация результата:  Банк осуществляет приемлемое сопровождение потребителей кредитных продуктов, процесс оценки и проверки заемщиков среднего качества. |

**Рейтинг ответственного кредитования: продукт «Кредитные карты»**

**Лидеры рейтинга**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Ситибанк | 24 | 34 | 0,71 | 0.60% |
| 2 | Тинькофф | 151 | 101 | 1,50 | 9.45% |
| 3 | ЮниКредит Банк | 11 | 21 | 0,52 | 11.30% |
| 4 | Промсвязьбанк | 18 | 32 | 0,56 | 16.88% |
| 5 | Авангард | 22 | 10 | 2,20 | 23.02 % |

**Анти-лидеры рейтинга**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Национальный Банк «Траст» | 1 | 48 | 0,02 | 57.54% |
| 2 | МТС Банк | 6 | 56 | 0,11 | 27.62 % |
| 3 | Альфа-банк | 20 | 210 | 0,10 | 24.00% |
| 4 | Кредит Европа Банк | 1 | 43 | 0,02 | 21.40% |
| 5 | ОТП Банк | 1 | 23 | 0,04 | 20.25% |

**Рейтинг ответственного кредитования: продукт «Потребительские кредиты»**

**Лидеры рейтинга**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Московский Кредитный Банк | 18 | 69 | 0,26 | 16.22% |
| 2 | Промсвязьбанк | 10 | 40 | 0,25 | 16.88% |
| 3 | Почта Банк | 72 | 292 | 0,25 | 14.71% |
| 4 | ЮниКредит Банк | 5 | 23 | 0,22 | 11.30% |
| 5 | Ситибанк | 9 | 50 | 0,18 | 0.60% |

**Анти-лидеры рейтинга**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Национальный Банк «Траст» | 1 | 56 | 0,02 | 57.54% |
| 2 | МТС Банк | 1 | 35 | 0,03 | 27.62 % |
| 3 | Восточный Экспресс Банк | 5 | 112 | 0,04 | 27.61 % |
| 4 | Уральский Банк Реконструкции и Развития | 1 | 30 | 0,03 | 26.66% |
| 5 | ОТП Банк | 4 | 126 | 0,03 | 20.25% |

**Выводы.**

???% участвовавших в исследовании банков показали оценки выше среднего и средние, что указывает на удовлетворительную работу по консультационно-информационному сопровождению клиентов-физических лиц. Наиболее высокие оценки у банков с развитым направлением кредитных карт.

Аутсайдерам рейтинга стоит обратить внимание на обратную связь с потребителями кредитных продуктов, качество обслуживания и обработки обращений по кредитным продуктам.

Индекс ответственного кредитования по потребительским кредитам в целом оказался ниже, чем по кредитным картам. Вероятно, это связано с меньшим числом отзывов, чем по кредитным картам. Всем банкам, активно работающим с потребительским кредитованием, следует обратить внимание на качество консультационно-информационного сопровождения потребителей.

Следует также обратить внимание на «неравномерность» оценок по кредитным картам и потребительским кредитам у одних и тех же кредитных организаций. В частности, МКБ и Альфа-банк вышли в лидеры рейтига по потребительскому кредитованию, но заняли последние места в рейтинге по кредитным картам.

**Рейтинг ответственного кредитования: продукт «Кредитные карты»**

**<вставка всей таблицы, с нумерацией строк, сортировка по RSPN по убыванию>**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Авангард | 22 | 10 | 2,20 | 23.02 % |
| 2 | Тинькофф | 151 | 101 | 1,50 | 9.45% |
| 3 | Ситибанк | 24 | 34 | 0,71 | 0.60% |
| 4 | БИНБАНК | 18 | 28 | 0,64 | 29.99% |
| 5 | Промсвязьбанк | 18 | 32 | 0,56 | 16.88% |
| 6 | ЮниКредит Банк | 11 | 21 | 0,52 | 11.30% |
| 7 | Хоум Кредит Банк | 26 | 69 | 0,38 | 6.08 % |
| 8 | Почта банк | 23 | 78 | 0,29 | 14.71% |
| 9 | Восточный Экспресс Банк | 12 | 51 | 0,24 | 27.61 % |
| 10 | ВТБ Банк Москвы | 13 | 67 | 0,19 | 7.55% |
| 11 | Ренессанс Кредит | 5 | 26 | 0,19 | 8.11% |
| 12 | ВТБ-24 | 51 | 276 | 0,18 | 6.50 % |
| 13 | Райффайзенбанк | 12 | 70 | 0,17 | 4.60% |
| 14 | Русский Стандарт | 21 | 164 | 0,13 | 45.95% |
| 15 | Тач Банк | 5 | 44 | 0,11 | 10.11% |
| 16 | Банк «ФК Открытие» | 2 | 18 | 0,11 | 25.49% |
| 17 | МТС Банк | 6 | 56 | 0,11 | 27.62 % |
| 18 | Уралсиб | 3 | 30 | 0,10 | 11.95% |
| 19 | Альфа-банк | 20 | 210 | 0,10 | 24.00% |
| 20 | МКБ | 3 | 37 | 0,08 | 16.22% |
| 21 | Совкомбанк | 3 | 51 | 0,06 | 12.10% |
| 22 | Росбанк | 3 | 52 | 0,06 | 15.60% |
| 23 | Сбербанк России | 28 | 501 | 0,06 | 3.74% |
| 24 | ОТП Банк | 1 | 23 | 0,04 | 20.25% |
| 25 | Кредит Европа Банк | 1 | 43 | 0,02 | 21.40% |
| 26 | Россельхозбанк | 1 | 44 | 0,02 | 4.17% |
| 27 | Национальный Банк «Траст» | 1 | 48 | 0,02 | 57.54% |
| 28 | Бинбанк Диджитал | 4 | 276 | 0,01 | 17.93% |

**Рейтинг ответственного кредитования: продукт «Потребительские кредиты»**

**<вставка всей таблицы, с нумерацией строк, сортировка по RSPN по убыванию >**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Банк** | **Положительные отзывы** | **Отрицательные отзывы** | **RSPN** | **Доля просроченной задолженности, %** |
| 1 | Московский Кредитный Банк | 18 | 69 | 0,26 | 16.22% |
| 2 | Промсвязьбанк | 10 | 40 | 0,25 | 16.88% |
| 3 | Почта Банк | 72 | 292 | 0,25 | 14.71% |
| 4 | ЮниКредит Банк | 5 | 23 | 0,22 | 11.30% |
| 5 | Ситибанк | 9 | 50 | 0,18 | 0.60% |
| 6 | Райффайзенбанк | 7 | 41 | 0,17 | 4.60% |
| 7 | Русфинанс Банк | 4 | 30 | 0,13 | 9.81% |
| 8 | ВТБ-24 | 79 | 650 | 0,12 | 6.50 % |
| 9 | Альфа-банк | 21 | 176 | 0,12 | 24.00% |
| 10 | Росбанк | 4 | 36 | 0,11 | 15.60% |
| 11 | Ренессанс Кредит | 15 | 150 | 0,10 | 8.11% |
| 12 | Хоум Кредит Банк | 15 | 151 | 0,10 | 6.08 % |
| 13 | Совкомбанк | 6 | 70 | 0,09 | 12.10% |
| 14 | Бинбанк | 6 | 74 | 0,08 | 29.99% |
| 15 | Банк «ФК Открытие» | 2 | 26 | 0,08 | 25.49% |
| 16 | Русский Стандарт | 6 | 85 | 0,07 | 45.95% |
| 17 | Сбербанк России | 33 | 500 | 0,07 | 3.74% |
| 18 | ВТБ Банк Москвы | 9 | 140 | 0,06 | 7.55% |
| 19 | Кредит Европа Банк | 1 | 21 | 0,05 | 21.40% |
| 20 | Восточный Экспресс Банк | 5 | 112 | 0,04 | 27.61 % |
| 21 | Уралсиб | 1 | 23 | 0,04 | 11.95% |
| 22 | СКБ-Банк | 1 | 27 | 0,04 | 10.19% |
| 23 | Россельхозбанк | 1 | 29 | 0,03 | 4.17% |
| 24 | Уральский Банк Реконструкции и Развития | 1 | 30 | 0,03 | 26.66% |
| 25 | ОТП Банк | 4 | 126 | 0,03 | 20.25% |
| 26 | МТС Банк | 1 | 35 | 0,03 | 27.62 % |
| 27 | Сетелем Банк | 2 | 72 | 0,03 | 5.88% |
| 28 | Национальный Банк «Траст» | 1 | 56 | 0,02 | 57.54% |