



# Направления

## деятельности Банка

### Обслуживание и финансирование корпоративных клиентов

Предоставление банковских услуг корпоративным клиентам – одно из важнейших направлений деятельности Райффайзенбанка.

В 2004 году Банк продолжил активную работу в сфере обслуживания и финансирования корпоративных клиентов. Динамичный рост корпоративного бизнеса происходил на основе успешного развития сотрудничества с существующими клиентами, а также за счет привлечения новых компаний.

В соответствии со стандартами международной отчетности совокупный кредитный портфель Банка вырос на 86,5% с 1 150,9 млн долларов США по состоянию на 31 декабря 2003 года до 2 146,8 млн долларов США по состоянию на 31 декабря 2004 года. Количество корпоративных клиентов увеличилось на 58% и составило более 2700 компаний.

Об успешном развитии Банка говорит также ряд других показателей. Рост объема кредитов корпоративным клиентам составил 77,9% за 2004 год, тогда как в целом рост этого показателя среди 100 крупнейших банков составил 46,5% (согласно оценкам Райффайзенбанка, полученным на основе данных, предоставленных ЦЭА Интерфакса). Депозиты и остатки на счетах корпоративных клиентов Райффайзенбанка выросли на 95,2% по сравнению с 2003 годом; среди 100 крупнейших банков рост составил 51,5%.

### Диверсификация по промышленным отраслям

Для удобства корпоративных клиентов обслуживание диверсифицировано по промышленным секторам для предприятий целого ряда отраслей: телекоммуникационной, металлургической, нефтегазовой, химической и целлюлозно-бумажной, транспортной, торгово-производственной. Отдельно созданы секторы для обслуживания австрийско-немецких и французско-бельгийских компаний.

Кредитный портфель Райффайзенбанка отражает увеличение диверсификации по отраслям. Так в 2004 году выросла доля кредитов в секторе транспорта и коммуникаций (с 7% до 13%), а также в отрасли строительства и недвижимости (с 9% до 11%).

Положительным признаком распределения кредитного портфеля стало снижение доли 10 крупнейших заемщиков с 38% по состоянию на конец 2003 года до 25% по состоянию на конец 2004 года. За отчетный период произошло перераспределение доли кредитного портфеля между крупными и средними компаниями: доля средних компаний возросла с 14% до 21%.

**Кредитный портфель Райффайзенбанка по отраслям**



В 2004 году Райффайзенбанк продолжал предоставлять финансирование и обслуживание предприятиям сектора потребительских товаров. Особенно активно развивалось сотрудничество с компаниями пищевого сектора. Гибкий подход к организации финансирования, а также работа с разными видами залогов позволили укрепить репутацию Райффайзенбанка как универсального банка, предоставляющего широкий спектр кредитных продуктов, включая покрытие кассовых разрывов, организацию инвестиционного средне- и долгосрочного финансирования.

Политика Райффайзенбанка, направленная на региональное расширение, позволила продолжить сотрудничество с предприятиями, активы которых расположены не только в Центральном и Северо-Западном федеральных административных округах, но и в других регионах Российской Федерации.

Помимо прямого финансирования клиентов пищевого сектора, Банк участвовал в качестве параллельного кредитора в синдицированном кредите, организованном Европейским банком реконструкции и развития для одного из крупнейших мясоперерабатывающих предприятий России. В 2004 году Райффайзенбанк стал одним из организаторов синдицированного кредита для ТД "Перекресток". Это первая международная публичная сделка для одного из лидеров розничной торговли в России, организованная крупными частными западными финансовыми институтами.

В секторе транспорта Райффайзенбанк приобрёл интересный опыт финансирования предприятий, занимающихся воздушными грузовыми перевозками, а также продолжил активное сотрудничество с автоимпортёрами, разработав ряд программ по финансированию их российских дилеров.

В 2004 году продолжилось активное сотрудничество с предприятиями телекоммуникационного сектора. Синдицированный кредит для ведущего российского телекоммуникационного оператора ОАО "Мобильные ТелеСистемы" (МТС), организаторами которого наряду с другими банками выступили ЗАО "Райффайзенбанк Австрия" и Райффайзен Центральный Банк Австрия АГ, был признан "Кредитом года в Восточной Европе, на Ближнем Востоке и в Африке" по оценке журнала International Financing Review.

### **Кредитование: структурное торговое и проектное финансирование**

Райффайзенбанк занимает прочные позиции в качестве одного из ведущих кредиторов и активно предлагает услуги по структурному торговому и проектному финансированию.

Банк предлагает структурное торговое финансирование для промышленных предприятий нефтяной, газовой, нефтехимической, металлургической, угольной, деревообрабатывающей и целлюлозно-бумажной отраслей. Основной спектр услуг включает в себя предэкспортное финансирование, финансирование импорта сырья и оборудования с использованием различных финансовых инструментов (аккредитивов, банковских гарантий и т. д.), финансирование реализации продукции промышленного производства на внутреннем рынке, организация кредитов на производственные нужды. Кроме того, Банк организует структурные кредиты инвестиционного характера для крупных транспортных компаний.

С 2001 года Райффайзенбанк интенсивно развивает проектное финансирование и является признанным игроком на рынке коммерческой недвижимости Москвы. Кредитный портфель Банка в этом сегменте постоянно растёт. На конец 2004 года он составил 260 млн долларов США, что на 44% больше, чем на конец 2003 года.

В 2004 году активно развивался сектор складских и логистических услуг, в котором Райффайзенбанк финансировал следующие проекты:

- ЗАО “Белая Дача Маркет” – кредит в размере 25,2 млн долларов США на 6,5 лет на строительство складского комплекса;
- ЗАО “Кулон Девелопмент”, ЗАО “Кулон Эстейт” – кредит в размере 7,5 млн долларов США на 5 лет на параллельное финансирование строительства складских терминалов совместно с Международной финансовой корпорацией (МФК).

В сегменте офисной недвижимости в 2004 году были заключены следующие крупные сделки:

- ООО “Парус Эстейт” – кредит в размере 20 млн долларов США на 8 лет на финансирование строительства 2-й очереди “Аврора Бизнес Парк”;
- ООО “Капитал Групп” – кредит в размере 16,3 млн долларов США на срок до 7 лет на финансирование строительства офисных и торговых центров.

Отдельно необходимо отметить кредит ЗАО “Рольф Эстейт” в размере 10 млн долларов США на 6 лет на финансирование строительства центра по продаже и обслуживанию автомобилей.

Райффайзенбанк сохраняет прочные позиции по проектному финансированию не только в секторе коммерческой недвижимости (офисные здания, склады, магазины и сети супермаркетов), но также имеет перспективные проекты в промышленности.

Спрос на продукты проектного финансирования постоянно растет, как и объёмы отдельно взятых сделок. В связи с этим возникает необходимость в привлечении других банков для участия в синдицированных сделках. В этом виде банковских услуг Райффайзенбанк также занимает одно из лидирующих мест на рынке.

## Спектр услуг

Являясь универсальным банком, Райффайзенбанк помимо финансирования предоставляет корпоративным клиентам широкий ассортимент современных банковских услуг: расчетно-кассовое обслуживание (открытие счетов в рублях и иностранной валюте, рублевые и международные переводы, электронная система платежей “Банк-Клиент”, инкассация и т.д.), зарплатные проекты, кредитование (включая торговое и проектное финансирование, структурированные кредиты), документарные операции.

Продолжается развитие программы финансирования предприятий среднего бизнеса. К кредитным продуктам, ранее одобренным в рамках данной программы (финансирование оборотного капитала, рефинансирование банковских кредитов, кредиты на инвестиционные цели), в течение 2004 года были добавлены продукты документарного бизнеса.

Наряду с кредитными продуктами особенно востребованы услуги Райффайзенбанка в сфере централизации управления денежными потоками корпоративных клиентов. Данные услуги позволяют централизованному казначейству компаний, имеющих разветвленную филиальную структуру, контролировать платёжную дисциплину филиалов и участвовать в авторизации платежей, а также максимально эффективно управлять ликвидностью группы посредством кредитования отдельных компаний группы за счёт избытка средств других компаний той же группы.



## Международные и документарные операции

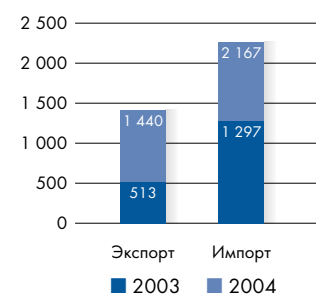
В 2004 году Райффайзенбанк открыл около 2 200 новых паспортов импортных сделок на общую сумму 5,3 млрд долларов США. Общая сумма паспортов импортных сделок, открытых Банком по состоянию на 31 декабря 2004 года, составила 16,8 млрд долларов США. В 2004 году сумма платежей по импортным контрактам, осуществлённым через Райффайзенбанк, превысила 2 млрд долларов США, что на 60% выше, чем аналогичный показатель за 2003 год, и составила 2,15% от общего импорта Российской Федерации<sup>1</sup>.

По экспортным сделкам было подписано порядка 1 500 паспортов на общую сумму более 17,2 млрд долларов США. Общая сумма экспортных контрактов, находящихся на обслуживании в Банке, по состоянию на 31 декабря 2004 года составила 38,5 млрд долларов США. Сумма экспортной выручки, поступившей на счета клиентов Райффайзенбанка в 2004 году, достигла 8,41 млрд долларов США, что составляет 4,6% от общего объёма экспорта России<sup>1</sup>.

В 2004 году увеличение кредитных линий, предоставляемых импортерам – клиентам Райффайзенбанка, обеспечило 25%-ный рост объёма импортных аккредитивов по сравнению с 2003 годом. За 2004 год количество выданных гарантий увеличилось на 22%, а общий объём гарантийных операций вырос на 57%.

Рост доходов от документарного бизнеса в 2004 году составил 22%, а комиссии за осуществление функций агента валютного контроля увеличились в 2004 году на 32%.

График 2. Количество паспортов



## Корпоративное финансирование и инвестиционно-банковские операции

Управление корпоративного финансирования и инвестиционно-банковских операций предлагает клиентам услуги по организации финансирования на российском и международном рынках капитала.

### Корпоративные облигации

В операциях на внутреннем российском рынке Банк сосредоточил свое внимание на организации облигационных займов для ведущих частных компаний. В течение года Банк выступил организатором пяти облигационных займов на общую сумму 7 млрд рублей, в том числе разместив выпуски одной из ведущих автомобилестроительных компаний ОАО «СеверстальАвто», оператора телефонной связи ОАО «Московская городская телефонная сеть», банка ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (второго по объёмам операций на российском рынке потребительского кредитования) и крупнейшего в России производителя пива ОАО «Пивоваренная компания «Балтика».

Среди перечисленных сделок особенно выделяется размещение облигаций компании «Балтика». Банк впервые в истории российского рынка применил инновационную структуру выпуска, позволяющую приблизиться к международным стандартам размещения облигаций. В результате спрос на облигации компании «Балтика» превысил объём эмиссии в три раза, а ставка привлечения ресурсов (9% годовых на три года) – оказалась рекордно низкой для частных предприятий, не относящихся к нефтегазовой отрасли.

<sup>1</sup> Годовой объём экспорта/импорта по оценочным данным Банка России

В течение года Банк также участвовал в синдикатах по первичному размещению ряда крупных облигационных займов, в том числе таких эмитентов, как ОАО "Газпром", ОАО "Лукойл" и ОАО "Внешторгбанк".

Профессионализм сотрудников Райффайзенбанка и высокое качество работы по организации и размещению облигационных займов были в прошедшем году отмечены наградами "Профессионального института размещения и обращения фондовых инструментов", ассоциации, объединяющей ведущие организации на российском облигационном рынке. Павел Гурин, Член Правления, Начальник управления обслуживания и финансирования корпоративных клиентов, и Роман Зильбер, Начальник отдела корпоративного финансирования и инвестиционно-банковских операций, заняли соответственно первое и второе места в номинации "Самый профессиональный менеджер на рынке облигаций". В номинации "Самый профессиональный организатор займа" Райффайзенбанк вошёл в тройку лучших.

### **Синдицированные кредиты**

На рынке синдикаций в 2004 году Райффайзенбанк выступил организатором в восьми сделках. В сделках на международном рынке Банк выступал организатором совместно с Райффайзен Центральбанк Австрия АГ, головным банком группы Райффайзен.

В число международных синдицированных кредитов, организованных Банком в прошлом году, вошли трехлетний кредит МТС на сумму 600 млн долларов США, признанный журналом International Financing Review "Кредитом года в Восточной Европе, на Ближнем Востоке и в Африке", а также двухлетний кредит на сумму 75 млн долларов США для сети супермаркетов "Перекрёсток", ставший первой подобной сделкой для российской розничной сети.

Банк также выступил организатором первого в России международного синдицированного кредита, выданного для целей строительства офисного здания класса "А". Кредит на сумму 43 млн долларов США был предоставлен девелоперской группе "Романов Девелопмент Груп" на уникальный для российского рынка срок, превышающий шесть лет.

На рынке международных банковских синдикаций Райффайзенбанк организовал пять сделок, в том числе и кредит банку УРАЛСИБ на сумму 80 млн долларов США.

### **Другие направления**

Помимо организации финансирования клиентов на рынках долгового капитала, Банк также оказывал своим клиентам консультации по вопросам привлечения акционерного капитала и предоставлял услуги по финансированию сделок по слиянию. Для наиболее эффективной работы в этом направлении в управлении инвестиционно-банковских операций была сформирована группа по финансированию акционерного капитала и консультациям, работающая в тесном контакте со специализированной компанией группы Райффайзен – компанией Райффайзен Инвестмент АГ.







## Операции на финансовых рынках

В 2004 году Райффайзенбанк продемонстрировал высокий уровень активности почти во всех сегментах российского финансового рынка, включая валютный и денежный рынки, а также рынки акций и облигаций. Расширенный список финансовых продуктов в сочетании с высоким уровнем качества обслуживания позволили повысить активность клиентов, что, соответственно, привело к увеличению объемов клиентских операций.

В течение 2004 года одним из направлений работы по расширению присутствия Райффайзенбанка на российском рынке капитала стало активное продвижение операций РЕПО с акциями и облигациями российских эмитентов и инструментов валютного хеджирования.

Планы на будущее включают в себя дальнейшее развитие и расширение операций с производными инструментами и различного рода структурными продуктами.

Наличие брокерских и маркет-мейкерских услуг, активное участие в организации и андеррайтинге облигационных займов российских эмитентов, а также наличие широкой базы крупных корпоративных клиентов создают для Райффайзенбанка необходимые предпосылки и мощный стимул для дальнейшего развития казначейских продуктов, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в сфере финансовых услуг.



## Работа с финансовыми институтами – корреспондентские отношения

Сотрудничество с российскими и иностранными финансовыми институтами было и остается одним из важных направлений деятельности Райффайзенбанка. По состоянию на 31 декабря 2004 года Райффайзенбанк поддерживал корреспондентские отношения с более чем 500 банками из 45 стран мира.

Укрепление сотрудничества с иностранными банками и международными финансовыми организациями позволяет не только поддерживать профильные виды деятельности Райффайзенбанка и удовлетворять возрастающие потребности клиентов, но и позволяет расширять ресурсную базу. К концу 2004 года общая сумма линий, открытых Райффайзенбанку иностранными банками, превысила 380 млн долларов США. Среди основных сделок в 2004 году следует отметить:

- десятилетний кредит на сумму 10 млн долларов США, привлеченный от Международной финансовой корпорации (МФК) для расширения программы розничного кредитования;
- двухлетний синдицированный кредит в размере 180 млн долларов США, организаторами которого стали Deutsche Bank AG London, Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe Limited и WestLB AG. Кроме организаторов кредита, к синдикату присоединились шестнадцать международных банков.

В 2004 году Райффайзенбанк продолжал развивать сотрудничество и с российскими банками. Увеличились количество и объемы взаимных кредитных линий для проведения операций на валютном и денежном рынках, возросло количество документарных операций.

Совместно с Райффайзен Центральбанк Австрия АГ Банк выступил организатором синдицированных кредитов для крупнейших российских банков: Промсвязьбанк, Еврофинанс Моснарбанк, Промышленно-строительный Банк (Санкт-Петербург), Банк УРАЛСИБ, Абсолют Банк.

Важным событием в развитии отношений с российскими банками явилось открытие двухлетней кредитной линии в размере 200 млн рублей для ОАО «НБД-Банк» (Нижний Новгород), предназначенной для развития программы кредитования малого и среднего бизнеса в регионе и обеспеченной гарантией Агентства США по Международному Развитию (АМР США).

В сегменте небанковских финансовых организаций Райффайзенбанк активно работает со страховыми, финансовыми, инвестиционными и брокерскими компаниями, пенсионными и паевыми фондами и управляющими компаниями. К концу 2004 года количество таких клиентов превысило 200. Учитывая специфику обслуживания этих клиентов, Райффайзенбанк продолжает успешно развивать и адаптировать свои внутренние операционные системы для наиболее полного удовлетворения их нужд.

Принимая во внимание достигнутые за последний год результаты, а также тенденции развития банковской системы Российской Федерации, Райффайзенбанк планирует и далее расширять сотрудничество с банками и небанковскими финансовыми институтами.

### **Депозитарное обслуживание**

2004 год стал очень удачным для депозитария Райффайзенбанка. Активизация деятельности по работе с клиентами в течение года привела к значительному увеличению клиентской базы, расширился спектр предлагаемых услуг, в том числе за счёт совершенствования механизмов проведения структурированных операций.

Получение Банком лицензии специализированного депозитария явилось важным шагом в развитии одного из наиболее перспективных направлений деятельности Райффайзенбанка в России – администрирования фондов, направления, являющегося приоритетным для группы Райффайзен в целом. В этой сфере в прошедшем году особое внимание уделялось внедрению наиболее прогрессивных технологических разработок, ориентированных на обеспечение клиентов высококачественным сервисом и на снижение общих издержек Банка.

В ближайшем будущем депозитарий планирует дальнейшее совершенствование своей деятельности на пути к поставленной цели – стать лидером депозитарных услуг на российском рынке. Для реализации намеченных планов Банк намерен и далее повышать качество предоставляемых услуг и продолжать капиталовложения в развитие технологий, исходя из индивидуальных запросов и потребностей своих клиентов.

## Работа с частными клиентами

2004 год стал пятым годом успешной работы Райффайзенбанка с физическими лицами в Российской Федерации. В своем развитии Банк значительно опережал развитие рынка в целом.

За 2004 год количество клиентов-физических лиц увеличилось на 112% и превысило 132 000 человек, а общее количество счетов клиентов-физических лиц по состоянию на 31 декабря 2004 года составило более 365 000.

За 2004 год сумма депозитов физических лиц в Банке выросла более чем на 63,7%, в то время как в целом по Российской Федерации рост составил около 30,1%.

За 2004 год портфель кредитов, предоставленных российскими банками физическим лицам, вырос на 106,5%, в то время как в Райффайзенбанке портфель кредитов, предоставленных физическим лицам, вырос на 163% – со 142,3 млн долларов США до 374,2 млн долларов США.

Основными стратегическими задачами по работе с физическими лицами в 2004 году были:

1. Повышение качества обслуживания клиентов.
2. Увеличение количества каналов взаимодействия с клиентами (создание новых отделений, расширение сети банкоматов и т. п.).
3. Расширение списка услуг и продуктов (в первую очередь за счёт новых кредитных и инвестиционных продуктов).
4. Поиск стратегических партнёров для дальнейшего стабильного роста.

### Качество обслуживания клиентов

На фоне повышенного интереса к услугам Райффайзенбанка и соответствующего роста количества клиентов крайне важным является сохранение установленных ранее стандартов качества обслуживания клиентов.

В соответствии со стандартами группы Райффайзен и методикой Superior Customer Service Quality, в течение 2004 года в Банке проводились регулярные проверки качества обслуживания клиентов в отделениях и информационном центре. Подобные проверки с использованием методик "таинственный клиент" (mystery shopper) и "таинственный звонок" (mystery caller), наряду с посещениями отделений банковскими наблюдателями, проводятся два раза в год, весной и осенью.

Результаты каждой проверки, а также динамика развития ситуации оцениваются на уровне всей группы Райффайзен и позволяют руководству Банка оперативно реагировать на изменение ситуации.

Детальный анализ полученных результатов помогает выявить недостатки в обслуживании клиентов и разработать необходимые меры по улучшению ситуации.

Обслуживание клиентов в отделениях Райффайзенбанка – процесс, успех которого зависит от нескольких компонентов. С одной стороны, это клиенты, с другой – сотрудники, которые с ними работают. Качество обслуживания обеспечивается успешным сотрудничеством постоянного клиента и постоянного сотрудника. Чтобы добиться "постоянства" клиентов, в течение 2004 года разрабатывалась система обработки замечаний и предложений клиентов, которая позволит не оставлять без внимания ни одно сообщение. Чтобы обеспечить "постоянство" сотрудников, разра-









ботана система “общественного признания”, с помощью которой можно будет объективно оценивать работу сотрудников отделений.

## **Каналы взаимодействия с клиентами**

### **Отделения**

Райффайзенбанк успешно развивает и совершенствует каналы предоставления банковских услуг. В 2004 году Банк открыл 5 новых отделений: “Красные Ворота”, “Рублевское”, “Кутузовское”, “Сухаревское” и “Смоленское”. Все отделения предлагают полный спектр банковских услуг, а некоторые из них предлагают услуги высококвалифицированных консультантов в области ипотечно-кредитования и сделок с недвижимостью.

В 2004 году было создано подразделение Райффайзенбанка, которое специализируется на персональном обслуживании особо важных клиентов, с целью максимального удовлетворения их потребностей предоставлением услуг, точно соответствующих их пожеланиям, а также предложением индивидуально разработанных банковских продуктов. С каждым клиентом работает высококвалифицированный персональный менеджер с опытом работы в банковской сфере не менее 8 лет и стажем работы в Райффайзенбанке не менее 3 лет. Обслуживание проводится в специально оборудованных офисах, которые обеспечивают высокий уровень конфиденциальности.

Клиентам, для которых Райффайзенбанк осуществляет персональное обслуживание, предложен более широкий спектр кредитных карт платёжных систем VISA и MasterCard, а в информационном центре выделен отдельный номер телефона для решения срочных вопросов по карточным операциям таких клиентов.

Банк учитывает индивидуальные пожелания клиентов при разработке кредитных продуктов, а также предлагает специальные условия и тарифы для размещения депозитов в различных валютах. Кроме того, клиенты могут получить консультации по юридическим вопросам, а также по налоговому и валютному законодательству. Персональные менеджеры также предлагают своим клиентам управление активами через ООО “Управляющая компания “Райффайзен Капитал” в виде доверительного управления или покупки паев в паевых фондах, а также расширенное брокерское обслуживание.

На конец 2004 года общая сумма привлеченных средств особо важных клиентов превысила 110 млн долларов США, не считая средств под управлением УК “Райффайзен Капитал”.

В 2004 году Банк приступил к созданию дополнительного отделения в Санкт-Петербурге, было завершено создание филиала в Екатеринбурге, велась активная работа по выходу в другие регионы России.

### **Отдел корпоративных продаж**

Отдел был создан в конце 2003 года с целью продвижения банковских продуктов для физических лиц через корпоративных клиентов Райффайзенбанка. Целевой группой являются как уже существующие, так и потенциальные корпоративные клиенты. В задачи отдела входит организация зарплатных программ. Отдел также осуществляет поддержку отделений Банка во время реализации данных программ.

В течение 2004 года при участии отдела было заключено более 400 соглашений о выплате заработной платы с использованием пластиковых карт Райффайзенбанка. В Банк на обслуживание было привлечено 35 000 новых клиентов-физических лиц.

Райффайзенбанк поддерживает зарплатные программы компаний, расположенных не только в Москве и Санкт-Петербурге, но и в регионах Российской Федерации. Реализованы программы для компаний с численностью сотрудников свыше 10 000 человек. Всего на конец года в Банке обслуживались 800 компаний с общей численностью сотрудников около 59 000 человек.

### **Банкоматы**

Все банкоматы Райффайзенбанка предлагают не только получение наличных в нескольких валютах (рубли, доллары США и в некоторых случаях евро) по всем видам банковских карт VISA и MasterCard, но и позволяют осуществлять оплату услуг мобильной связи и спутникового телевидения. Многие модели, включая установленные в отделениях Банка, предлагают услугу внесения наличных, и клиенты могут круглосуточно пополнить свой счет. В 2004 году в гостинице "Балчуг Кемпински Москва" Райффайзенбанком был успешно активирован первый в России банкомат, совмещенный с автоматом для обмена наличной валюты. Одним из важнейших принципов размещения банкоматов было сотрудничество с ведущими розничными сетями, такими как, например, "Перекрёсток". В помещениях этой очень динамично развивающейся сети супермаркетов и гипермаркетов было размещено более 50 банкоматов, подавляющее большинство которых имеет круглосуточный доступ.

Несколько десятков банкоматов установлено в дилерских центрах "Тойота", а также в сети дилерских центров группы компаний "Рольф".

Банкоматы все активнее использовались клиентами для осуществления безналичных платежей. Ежемесячное количество операций по оплате услуг мобильной связи и спутникового телевидения выросло с 6 500 в декабре 2003 года до 16 500 в декабре 2004 года. За 2004 год количество операций по внесению наличных в банкоматах выросло с 3 000 до 7 000 операций в месяц.

### **Интернет-бэнкинг**

В 2004 году продолжалось дальнейшее развитие системы Raiffeisen CONNECT по предоставлению банковских услуг в режиме online. Для обеспечения максимальной защиты средств клиентов Райффайзенбанка была предложена возможность выбора между двумя режимами использования системы – информационным и активным.

В информационном режиме клиент может получить информацию о состоянии своих счетов, операциях по банковским картам, задолженности по полученным кредитам и т. п. В активном режиме появляется возможность совершать различные операции, включая конвертацию из одной валюты в другую, перевод денежных средств между счетами, переводы в другие банки и т. п.

### **Информационный центр**

Созданный в 2001 году информационный центр предлагает услуги клиентам Райффайзенбанка круглосуточно.

В начале 2004 года информационный центр переехал в новое помещение, позволяющее обеспечить дальнейшее развитие центра с учетом бурного роста количества клиентов и отделений Райффайзенбанка, в том числе в других регионах России. Число операторов информационного центра выросло более чем в 2 раза, что позволило значительно оптимизировать обработку входящих звонков и электронной почты.

Для удобства наших клиентов созданы специальные бесплатные телефонные линии в Екатеринбурге и Санкт-Петербурге. Каждую неделю информационный центр обрабатывает не менее 10 000 звонков от клиентов Райффайзенбанка в разных городах России.

## Расширение списка услуг и продуктов

К 2004 году Райффайзенбанк уже имел полную линейку банковских продуктов для физических лиц и в течение года продолжал расширять список услуг.

Появился новый вид срочного вклада – депозит на индивидуальный срок. Клиенты Райффайзенбанка получили возможность самостоятельно определять тот срок, на который они хотели бы разместить свои средства, с точностью до 1 дня.

Значительно расширен спектр инвестиционных продуктов, предлагаемых Райффайзенбанком физическим лицам в связи с началом деятельности УК “Райффайзен Капитал” и НПФ “Райффайзен”, агентом по распространению продуктов которых является Банк.

## Банковские карты

К концу 2004 года количество эмитированных банковских карт достигло 1 60 000, а ежемесячный объем карточных операций – 100 млн долларов США. Клиентам была предложена возможность получить банковскую карту в любой из трёх валют (рубли, доллары США и евро), а также появилась возможность выпускать к одному счёту клиента карты разных платёжных систем.

Райффайзенбанк активно работал над увеличением активности существующих держателей карт. В течение 2004 года Райффайзенбанк участвовал во всех акциях VISA и MasterCard по активизации использования карт. Кроме того, Райффайзенбанком были организованы две собственные уникальные акции, направленные на увеличение интереса клиентов к совершению покупок с использованием карт. Первая акция была проведена совместно с Австрийскими Авиалиниями, вторая – совместно с Венским советом по туризму и Австрийским представительством по туризму в Москве.

В результате проведенных кампаний к концу 2004 года количество операций по картам выросло на 53% по сравнению с концом 2003 года.

## Кредитные карты

В рамках подготовки к выводу кредитных карт на массовый рынок был создан небольшой портфель кредитных карт с целью изучения поведения потребителей и совершенствования модели кредитной оценки.

## Обслуживание банковских карт в торговых точках (эквайринг)

В 2004 году Райффайзенбанк получил лицензии платёжных систем VISA и MasterCard на предоставление услуг торговым точкам по приему банковских карт для оплаты товаров, успешно прошел сертификацию оборудования и программного обеспечения и приступил к оказанию услуг клиентам. Самым крупным потребителем этой услуги Банка стала сеть супермаркетов “Перекрёсток”. К концу 2004 года Райффайзенбанк обслуживал 250 POS-терминалов в торговых точках.

## Кредитование населения

В 2004 году Райффайзенбанк сохранял лидирующие позиции на рынке потребительского кредитования, занимая 4-е место по общему объему кредитов, предоставленных физическим лицам в России (источник: ЦЭА Интерфакса, данные на конец 2004 года, млн рублей).



**Таблица 2. Крупнейшие российские банки по объёму потребительского кредитования**

1. Сбербанк России	266 261,1
2. Русский стандарт	35 165,0
3. Хоум Кредит энд Финанс Банк	18 994,3
<b>4. Райффайзенбанк Австрия</b>	<b>10 298,3</b>
5. Центральное ОВК	7 096,2
6. Уралсиб	6 787,9
7. МДМ-Банк	6 704,9
8. Сибирское ОВК	4 981,5
9. Банк Москвы	4 836,0
10. Газпромбанк	3 939,2

Тенденции стабильного роста наблюдались по всем основным кредитным продуктам Райффайзенбанка – автокредитованию, ипотеке, персональным (потребительским) кредитам. Наиболее динамичный рост портфеля кредитов (с 84,8 млн долларов США до 216,2 млн долларов США в течение 2004 года) по-прежнему наблюдался в области автокредитования. В течение всего 2004 года Райффайзенбанк оставался одним из лидеров в этом сегменте, как по объёму кредитного портфеля, так и по количеству партнёров.

Особенно успешно развивалось кредитование на покупку автомобилей благодаря партнёрству с такими лидерами, как Тойота, БМВ, Форд, Хёндэ, Даймлер Крайслер Автомобили РУС, Рольф, ТЦ “Кунцево”.

Заключение партнёрских соглашений с головными организациями или генеральными представительствами автопроизводителей позволило Райффайзенбанку распространить продажи автокредитов сразу на большое количество автодилеров, в том числе выйти со своим продуктом в регионы.

Впервые в России в ряде случаев финансовые структуры мировых автопроизводителей предпочли использовать услуги Райффайзенбанка вместо создания собственных программ автомобильного кредитования. При таком сотрудничестве кредиты Райффайзенбанка могут продвигаться потребителю под брендом автопроизводителя (например, BMW Financial Services).

Развитие ипотечного кредитования осуществлялось при финансовой поддержке Международной финансовой корпорации (МФК), ранее предоставившей Райффайзенбанку кредит на развитие ипотечного кредитования в России на сумму 80 млн долларов США.

На фоне расширения сети ипотечных отделений Райффайзенбанк постоянно совершенствовал саму программу ипотечного кредитования. В частности, Банк начал активно кредитовать покупку жилья на этапе строительства. Стремясь обеспечить максимальное качество предлагаемых услуг и надёжность сделок, в качестве партнёров Банк всегда выбирал ведущих игроков рынка, среди которых:

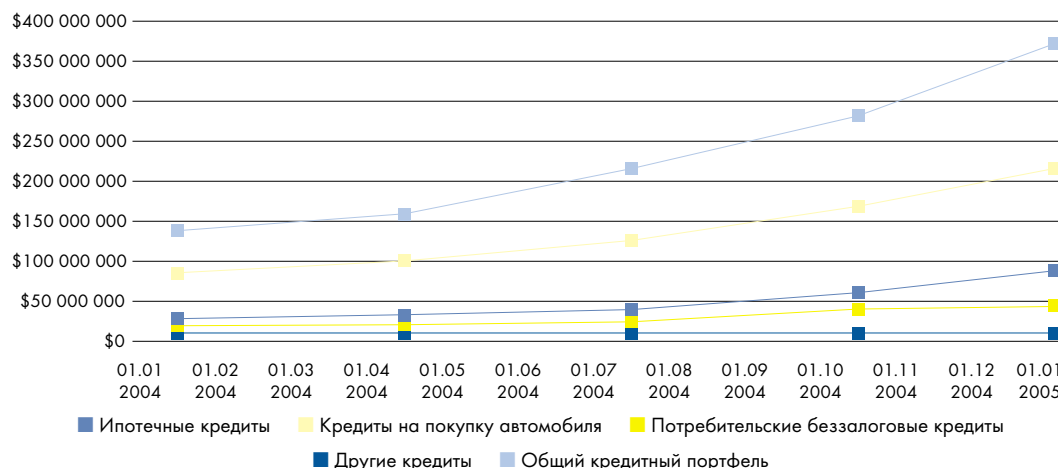
- Группа компаний ПИК;
- ПИК-Регион;
- Капитал-Груп;
- МИАН;
- ЗАО “Петербургстрой-Сканска”.

Одним из важных направлений работы Райффайзенбанка являлось рефинансирование ипотечных кредитов, выданных другими банками, а также покупка портфелей ипотечных кредитов, сформированных другими участниками рынка. В частности, в конце 2004 года была приобретена часть кредитного портфеля Городского Ипотечного Банка на сумму около 3,3 млн долларов США.

В течение 2004 года общий портфель ипотечных кредитов вырос с 28 млн долларов США до 85,8 млн долларов США.

Райффайзенбанк стал первым банком на рынке Российской Федерации, который смог предложить населению так называемый “персональный” кредит наличными и без каких-либо поручителей или оформления залога. Активная популяризация Банком в 2004 году этого вида кредитов привела к значительному росту портфеля таких кредитов – с 17,8 млн долларов США на начало года до 51,5 млн долларов США к концу года.

**График 3. Кредитный портфель 2004 год**



Источник: ЗАО “Райффайзенбанк Австрия”

Особенно бурный рост спроса на все виды кредитов наблюдался в регионах. В 2004 году филиал Банка в Санкт-Петербурге достиг роста портфеля кредитов физическим лицам на 375% – с 22,4 млн долларов США до 106,4 млн долларов США, что по состоянию на 31 декабря 2004 года составляет около 30% общей суммы кредитов, предоставленных Банком физическим лицам.

### Инвестиционные продукты для физических лиц

В 2004 году значительно расширился спектр инвестиционных услуг для физических лиц:

- индивидуальное брокерское обслуживание;
- паевые инвестиционные фонды;
- продукты негосударственного пенсионного фонда “Райффайзен”.

Райффайзенбанк, являясь одним из ведущих профессиональных участников российского фондового рынка, предлагает своим клиентам программу комплексного ведения портфеля ценных бумаг. Эта программа включает в себя брокерское и депозитарное обслуживание, финансовое консультирование и информационно-аналитические услуги. В этом сегменте рынка в 2004 году Банку удалось расширить свою клиентскую базу более чем в 2 раза.

С сентября 2004 года клиенты Райффайзенбанка могут инвестировать средства в паи инвестиционных фондов (ПИФы) под управлением ООО “УК “Райффайзен Капитал”. ООО “УК “Райффайзен Капитал” является 100%-ной дочерней компанией ЗАО “Райффайзенбанк Австрия” и управляет активами трёх открытых паевых инвестиционных фондов: “Райффайзен Акции”, “Райффайзен Облигации”, “Райффайзен Сбалансированный”.

Большой интерес частных инвесторов к ПИФам подтверждается ростом стоимости чистых активов ПИФов. С момента формирования до 1 января 2005 года стоимость чистых активов фонда “Райффайзен Акции” выросла на 660%, фонда “Райффайзен Сбалансированный” на 400%, фонда “Райффайзен Облигации” на 150%.

# Филиал “Северная Столица” в Санкт-Петербурге

Филиал “Северная столица” в Санкт-Петербурге основан в 2001 году в рамках расширения филиальной сети Райффайзенбанка. Обслуживание физических лиц организовано с 2002 года. Филиал предоставляет полный спектр банковских услуг корпоративным клиентам и физическим лицам, располагая обширной клиентской базой – примерно 16 000 частных и 300 корпоративных клиентов по состоянию на конец 2004 года.

В 2004 году корпоративный кредитный портфель филиала вырос на 169% до 256 млн долларов США, а портфель кредитов физическим лицам вырос на 375% до 106 млн долларов США. По состоянию на 31 декабря 2004 года активы филиала составили 385 млн долларов США, что является 13,1% активов ЗАО “Райффайзенбанк Австрия” в целом.

Лидируя в сфере автокредитования в Санкт-Петербурге, филиал работает с 70 официальными дилерами, предлагающими самый широкий выбор автомобилей.

Осенью 2004 года филиал совместно с ЗАО “Петербургстрой-Сканска” и ЗАО “ЮИТ Лентек” впервые запустил программу кредитования на покупку недвижимости на первичном рынке.

Филиал активно работает над расширением собственного присутствия в Санкт-Петербурге. Результатом стали завершившиеся к концу года подготовительные работы по открытию нового отделения “Сенная площадь”. Для отделения уже сформирован штат из 27 сотрудников.

По сложившейся традиции в 2004 году Райффайзенбанк выступал спонсором зимнего фестиваля “Площадь Искусств”, организованного Петербургской Государственной Филармонией им. Шостаковича, а также других социально значимых событий в жизни города.