

# Константин Шарапов («ВебЗайм»): У нас другая философия денег

Онлайн-займы давно вошли в жизнь современных людей: одни о них только слышаны, другие — активно пользуются ими наравне с иными кредитными продуктами. О том, как строит свою работу один из лидеров микрофинансового рынка, как ему удалось стать важной частью финансовой системы страны и какую пользу он несет клиенту, нам рассказал Константин Шарапов, генеральный директор МКК «Академическая» (сервис онлайн-займов «ВебЗайм»)



— Константин, как появился «ВебЗайм», какую идею изначально нес этот бренд?  
— Появление бренда было довольно прозаичным: основатели нашей компании, долгое время работавшие в банковской сфере, наблюдали за бурным ростом кредитования в стране и в рамках профессиональной деятельности не раз задавались вопросом: как сделать процесс получения заемных средств

быстрым, удобным и, главное, понятным клиенту? В те времена выдача средств, неважно — банками или МФО, производилась преимущественно офлайн, что, безусловно, снижало риски, но сказывалось на доступности кредитов. Наши же создатели понимали, что развивать нужно именно онлайн-кредитование, которое дает безграничные возможности клиенту. Имеющийся опыт в IT-сфере позволил им создать сервис, который начал выдачу средств таким необычным для тех времен способом — онлайн и на банковскую карту.

— «ВебЗайм» сегодня — синоним быстрого и удобного сервиса. Но что скрывается за внешней простотой? Как все устроено «внутри»?

— Расскажу, пожалуй, об основных моментах, о трех китах, на которых держится наш сервис. Когда человек обращается к нам за займом, мы как бизнес должны быть уверены в том, что нам его вернут. Да, у нас более лояльные, чем у банков, требования к заемщикам, однако мы не менее серьезно оцениваем кредитоспособность клиента по множеству параметров. Ежемесячно к нам обращаются сотни тысяч клиентов, и, чтобы обработать такое количество заявок, мы используем **собственный скоринг** — систему оценки кредитных рисков, которая без участия человека выдает решение: одобрить выдачу средств или отказать. Безусловно, автоматизация и модернизация всех процессов невозможны без сильной **IT-команды**. Благодаря этим людям клиенты приобретают уникальный опыт — получают средства за считанные минуты. Отличная работа технической команды позволяет решать финансовые вопросы в режиме реального времени и не выходя из дома. Но из-за высокой цифровизации «ВебЗайм» не потерял «человеческое лицо», и наша **служба клиентского сервиса** — лучшее тому подтверждение. Надо признать, что чаще всего люди обращаются к нам, когда испытывают сложности — нужно помочь оформить заем, разъяснить условия договора, подсказать, как не выйти на просрочку и не испортить кредитную историю. Все запросы клиентов, полученные по телефону, через соцсети или чат-бота, обрабатываются и решаются в самые короткие сроки. Нам удалось выработать уникальный механизм взаимодействия, по которому практически все вопросы решаются в течение одного дня, а не трех суток или недели, как это бывает в других организациях.

— **Важна ли для вас обратная связь? Есть ли какая-то система работы с ней?**

— Работая на высококонкурентном рынке, мы поняли одну закономерность: без честной оценки даже самый качественный и уникальный продукт не получит развития. Что такое отзыв? Это конкретный и легкоизмеримый показатель уровня удовлетворенности качеством нашего продукта. Отзыв (неважно — положительный или отрицательный) внимательно изучается. Если по нему есть информация, например номер договора, мы оперативно связываемся с клиентом и разбираемся в ситуации. Негативный отзыв — неприятный, но полезный сигнал, который указывает на наши слабые стороны. Часто такие замечания приводят к изменению стандартов, а иногда — к доработке

целого бизнес-процесса, и за этот полезный опыт мы бесконечно благодарны нашим клиентам.

— **Ваша сфера серьезно и давно регулируется законом, тем не менее вокруг микрозаймов все равно остается много стереотипов, а вашу деятельность критикуют и периодически предлагают запретить. Как вы к этому относитесь?**

— Сегодня микрокредитные организации — важная и полноценная часть финансовой системы страны: мы с первых дней своей

деятельности приняли правила игры, установленные регулятором, четко выполняем все его требования, на 100% следуя закону. Стереотип о том, что займы выдают всем подряд, не соответствует истине. Мы так же, как банки и другие кредитные организации, используем эффективные скоринговые модели, которые, с одной стороны, позволяют оценить качество заемщика, а с другой — гарантировать себе возврат средств от него. Не стоит сравнивать нас с банками, где проценты ниже, более того, мы и не стремимся составить им конкуренцию, скорее мы органично дополняем друг друга. У нас другая философия денег, и она прекрасно подходит тем, кому нужны небольшие суммы на короткий срок. И с этой задачей мы прекрасно справляемся, помогая закрывать потребности в заемных средствах тем, кто по каким-то причинам не может получить их в банке. Важность микрокредитования в стране сложно подвергать сомнению: об этом регулярно говорит регулятор, с этим соглашается и президент нашей страны. На последней большой пресс-конференции «Итоги года с Владимиром Путиным» президент заявил, что не видит необходимости ликвидировать МФО, отметив, что «они в своей нише работают и многим помогают».

— **С какими результатами вы закончили 2023 год, удалось ли достичь поставленных целей?**

— Для многих МФО 2023 год стал настоящим испытанием, и не все, к сожалению, его выдержали. Снижение процентной ставки до 0,8%, изменение макроprudенциальных лимитов и другие новые требования регулятора вынудили небольшие компании уйти с рынка. Причем эти изменения затронули не только МФО, но и банковский сектор. На фоне новых регуляторных ограничений наша компания уверенно стоит на ногах, мы фиксируем рост рынка микрофинансов, но при этом высокие показатели не отражаются на рентабельности бизнеса.

— **Какие у вас прогнозы на 2024 год?**

— Убежден, что 2024 год будет непростым, но интересным. Как минимум потому, что вступят в силу поправки к некоторым законам, регулирующим деятельность микрофинансовых организаций. На фоне регуляторных изменений не стоит ждать бурного роста рынка, темпы развития либо замедлятся, либо останутся на уровне 2023 года. Однако сложности, как известно, закаляют: планы намечены, и у нас есть понимание, к чему нужно идти. Но, конечно, все зависит от того, как будет складываться ситуация в стране и мире. Но мы встретили 2024 год с уверенностью и с верой, что сможем преодолеть все трудности вместе.

БО

Фото: «ВебЗайм»