Обслуживание клиентов малого и среднего предпринимательства

НОВИКОМ реализует стратегию универсального развития бизнеса, включая активное продвижение и поддержку субъектов МСП.

В 2025 году Банк вел успешную работу по поддержке субъектов МСП в Москве и 16 региональных офисах: в Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Самаре, Тольятти, Нижнем Новгороде, Казани, Туле, Таганроге, Екатеринбурге, Новосибирске, Челябинске, Воронеже, Омске, Перми, Уфе и Калининграде.

>2,9 млрд рублей
общий объем кредитования МСП с привлечением зонтичных поручительств Корпорации МСП

47%
рост общей суммы кредитования МСП к 2024 году

Поддержка МСП в 2025 году

- НОВИКОМ продолжил участие в государственных программах поддержки субъектов МСП. При кредитовании Банк преимущественно использовал программу **«зонтичного» поручительства**, разработанную АО «Корпорация МСП». Общая сумма таких кредитов превысила 2,9 млрд рублей, увеличившись на 47% по сравнению с 2024 годом.
- В рамках Национальной гарантийной системы Банк активно сотрудничал с **региональными гарантийными организациями** (РГО) во всех регионах присутствия. НОВИКОМ структурировал кредитные сделки, используя обеспечение в виде поручительства регионального гарантийного фонда. В 2025 году кредитный портфель под поручительства РГО составил 374 млн рублей – на 27% больше, чем годом ранее. Также РГО размещают в НОВИКОМе срочные депозиты.
- НОВИКОМ внедрил и автоматизировал **депозит для юридических лиц «Гибкий»**. Данный продукт позволяет пополнять и частично снимать денежные средства в течение срока депозита. Максимальная сумма размещения – до 10 млрд рублей, а его сроки составляют 180, 270 и 365 дней. Заявки на оформление депозита, пополнение и частичное снятие средств оформляются клиентами через систему «Клиент-банк» с автоматизацией контроля параметров продукта.
- В отчетном периоде Банк показал значительный рост объема **привлеченных средств МСП** – он увеличился на 69,5% в сравнении с прошлогодним результатом.
- Также наблюдался рост гарантийного портфеля клиентов МСП более чем на 13% по сравнению с объемом предыдущего года.
- НОВИКОМ значительно увеличил объемы выдачи по продукту **«Экспресс-гарантия»**: более чем в три раза за год. Рост обусловлен внесением изменений в условия продукта, которые позволили значительно увеличить воронку продаж. Среди основных изменений – возможность получать экспресс-гарантию не только представителям сегмента МСП, но и крупным предприятиям категории «МСП+». Также Банк открыл доступ к гарантиям в качестве обеспечения по своим контрактам всем заказчикам с рейтингом не ниже «А» от «Эксперт РА», АКРА, НРА и НКР.

Розничный бизнес

Ключевые принципы продуктовой политики, которых придерживался Банк в 2025 году:
- внедрение новых технологий с акцентом на развитие дистанционных каналов обслуживания;
- простота и удобство получения продуктов и услуг;
- соблюдение высоких стандартов обслуживания клиентов.

Улучшения в продуктах и сервисах нашли отражение в отклике клиентов НОВИКОМа – сотрудников промышленных предприятий. Уровень их лояльности[1] вырос на 30,6 п. п. по сравнению с 2024 годом.

Кроме того, работа НОВИКОМа получила положительную оценку на портале «Банки.ру». Народный рейтинг Банка, который строится на основании отзывов клиентов, вырос на 58 пунктов[2].

Флагманский продукт Банка – социально-платежная карта для сотрудников промышленных предприятий высокотехнологичных отраслей. Ее владельцам предлагаются сниженные ставки по кредитам, выгодные депозиты, индивидуальное обслуживание и другие услуги. Организации, использующие зарплатные проекты Банка, получают дополнительный инструмент для мотивации кадров.

37,4 млрд рублей
объем розничного кредитного портфеля

+21,4%
рост розничного кредитного портфеля к 2024 году

+30,6 п. п.
рост индекса лояльности клиентов Банка – главный критерий качества работы розничного направления

В рамках развития карточных продуктов и программ лояльности:

- клиентам, подключенным к программе лояльности «Кешбэк», весь год были доступны новые категории «Супермаркеты / онлайн-супермаркеты» со ставкой 5% и «Оплата ЖКХ» со ставкой 10%;
- увеличена верхняя граница выплаты кешбэка по социально-платежной карте до 7 тыс. рублей в месяц, а для карт «МИР Supreme» – до 20 тыс. рублей в месяц;
- расширен перечень избранных категорий повышенного кешбэка на выбор клиентам с семи до десяти категорий;
- запущен новый сайт по программе лояльности «Бонусы».

Улучшенная программа лояльности «Кешбэк» отличается простыми и понятными условиями. Благодаря этому в 2025 году каждый третий клиент выбирал повышенные категории кешбэка, объем транзакций по картам НОВИКОМа увеличился на 77%, а прирост остатков на картах клиентов составил 21%.

[1] Индекс NPS, характеризующий готовность клиентов рекомендовать Банк.
[2] https://www.banki.ru/services/responses/?date=2025

НОВИКОМ продолжил реализацию программы «Развитие», в рамках которой предоставлял льготные кредиты отдельным категориям клиентов.

В 2025 году был увеличен размер скидки к базовым процентным ставкам кредитных программ Банка для участников программы «Развитие», отнесенных к первой категории работников – победителей премий и конкурсов, участников СВО.

Клиентам – юридическим лицам Банк предложил сервис «Торговый эквайринг» для приема платежей физических лиц, включая оплату электронными сертификатами по программам социальной поддержки.

В 2025 году Банк продолжил развивать направление по работе с ВИП-клиентами:
- была открыта специальная зона обслуживания в новом офисе «Ростех-Сити»;
- совершенствовались продукты и услуги, в том числе нефинансового характера.

Текущая линейка премиальных продуктов позволяет удовлетворять потребности самых взыскательных клиентов, сочетая выгодные условия обслуживания с индивидуальным подходом к клиентам.

Развитие розничного направления в 2025 году

- Предлагались наиболее выгодные условия кредитования на рынке для сотрудников организаций Ростеха.
- Упрощена подача кредитных заявок, сокращен пакет документов, предоставляемых клиентами.
- Запущена льготная программа ипотечного кредитования «Доброволец» для участников СВО – сотрудников организаций Ростеха.
- Расширено действие ипотечных программ для отдельных категорий госслужащих.
- Возобновлена программа с господдержкой для клиентов из сферы информационных технологий – «ИТ-ипотека».
- Проведена акция по рефинансированию потребительских кредитов сторонних банков по ставке существенно ниже рыночной.

С начала действия программы «Развитие» ее участниками стали:

340 предприятий;

~3,7 тыс. клиентов

За 2025 год в рамках программы «Развитие» выдано кредитов:

322 ипотечных;

603 потребительских

Кредитование физических лиц

Розничный кредитный портфель Банка на конец 2025 года составил 37,4 млрд рублей. Основной прирост обеспечило ипотечное кредитование (+36,3%), на втором месте – потребительские кредиты (+6%).

37,4 млрд рублей
объем розничного кредитного портфеля

Кредитная линейка НОВИКОМа

Кредиты на любые цели, в том числе рефинансирование задолженностей в сторонних банках

Ипотечные программы, в том числе с господдержкой

Образовательные кредиты

Кредитные карты с беспроцентным периодом и овердрафтами

В 2025 году выдано:

>10,7 тыс.
потребительских кредитов на сумму 8,3 млрд рублей

>1,7 тыс.
ипотечных кредитов на сумму 8,1 млрд рублей

Основные стратегические направления развития розничного кредитования

Внедрение передовых практик рынка с акцентом на развитие дистанционных каналов обслуживания

Соблюдение высоких стандартов обслуживания клиентов

Запуск сервиса электронной регистрации сделок с недвижимостью

Привлечение средств физических лиц

Остаток средств физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей (текущие и карточные депозитные счета, депозиты и счета до востребования), на 1 января 2026 года составил 130 млрд рублей.

130 млрд рублей
объем привлеченных средств физических лиц на конец 2025 года

Депозитный портфель Банка за отчетный год вырос на 39,5% и достиг 94,8 млрд рублей. Устойчивую положительную динамику удалось обеспечить благодаря привлекательным ставкам и гибким условиям по продуктам.

«Капитал»
Непополняемый вклад, приносит высокий процент, выплачиваемый в конце срока.

«Рантье»
Вклад-флоатер, привязанный к ключевой ставке Банка России, в современных реалиях пользуется особым спросом.

«Лето в плюсе»
Сезонный вклад, запущенный НОВИКОМом летом 2025 года.

«Рост»
Накопительные вклады с растущей процентной ставкой.

«Комфорт»
Вклады с возможностью расходования денежных средств.

«Капитал Социальный»
Вклад с повышенной процентной ставкой для зарплатных клиентов Банка, пенсионеров, многодетных родителей и иных льготных категорий граждан.

Наиболее востребованными вкладами у клиентов Банка в 2025 году стали «Капитал», «Рантье» и «Лето в плюсе». Они обеспечивают высокую доходность, а разнообразие условий позволяет выбрать подходящий способ накопления.

Дистанционное банковское обслуживание физических лиц

>22%
рост количества пользователей дистанционных банковских сервисов

За 2025 год количество пользователей дистанционных банковских сервисов Банка увеличилось более чем на **22%**, что подтверждает устойчивый рост востребованности цифровых каналов обслуживания.

Банк расширял функциональность мобильного приложения и внедрял новые клиентские сервисы, ориентированные на повышение удобства, скорости и безопасности операций.

За отчетный период:
- сокращена заявка на потребительский кредит;
- запущена заявка по ипотеке;
- оптимизирована оплата мобильной связи;
- упрощен перевод по СБП;
- улучшена история операций;
- внедрена темная тема (Dark Mode);
- расширен перечень ответов чат-бота;
- проведен ряд технических улучшений, повышающих стабильность и производительность мобильного приложения.

Последовательное развитие дистанционных банковских сервисов позволило Банку повысить качество клиентского опыта, обеспечить высокий уровень безопасности и соответствие современным требованиям цифрового банкинга.

Основные направления дальнейшего развития:
- упрощение обновления приложения;
- расширение кредитных возможностей (интеграция с «Госуслугами», рефинансирование);
- развитие платежных сервисов: увеличение количества поставщиков, развитие оплаты по QR-коду, внедрение автоплатежей;
- повышение стабильности и скорости работы.