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