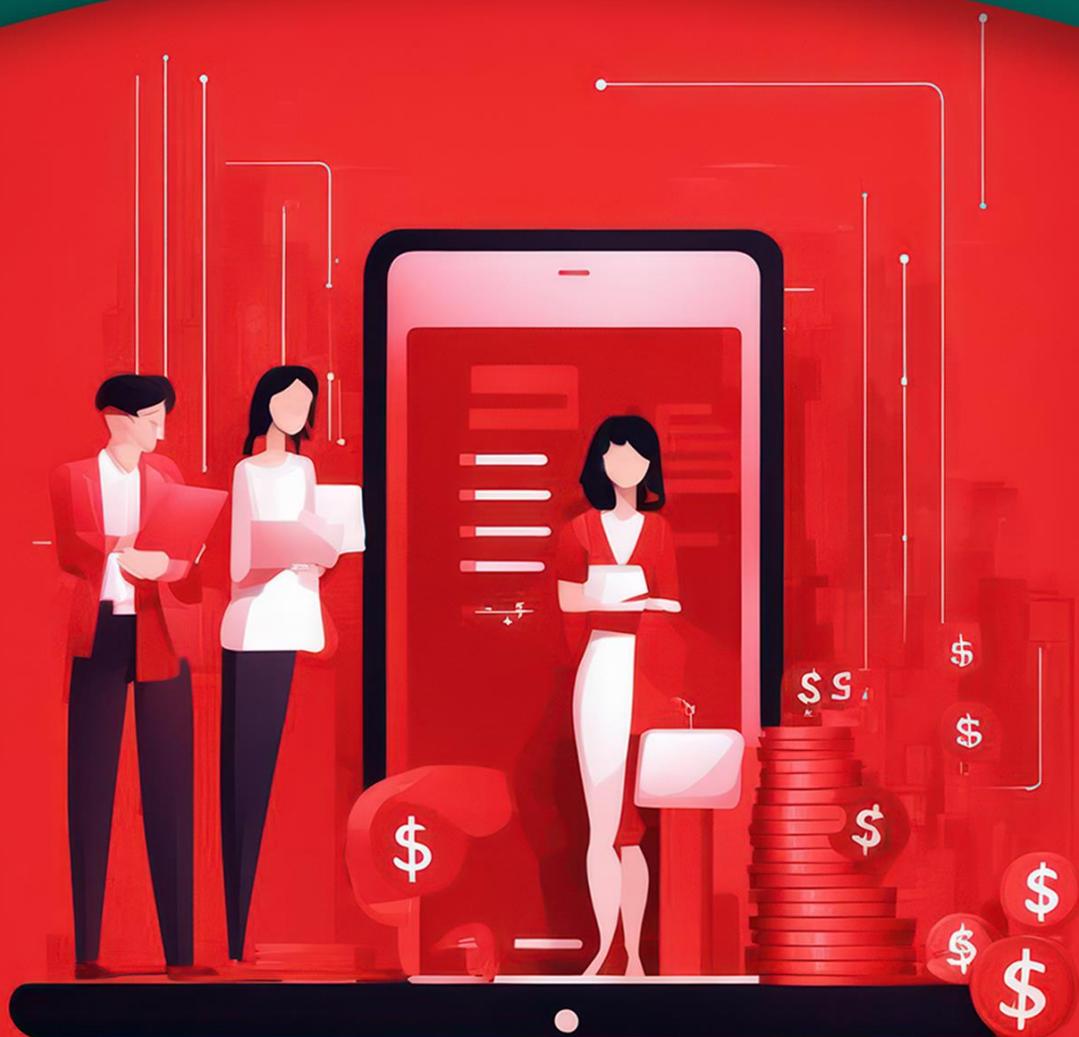


МТС Банк

Экосистемный цифровой банк

19 АПРЕЛЯ 2024



МТС Банк

МТС Банк – активно растущий участник рынка розничных банковских услуг, сервисы которого входят в экосистему МТС. В 2017-2023 годах банку удалось наращивать портфель необеспеченных потребительских кредитов в среднем на 50% в год, что позволило ему занять восьмое место на этом рынке. Мы ожидаем, что в 2024–2028 годах темпы роста портфеля банка останутся выше рынка.

- **Рынок розничного кредитования продолжает расти.** Мы ожидаем, что среднегодовой рост портфеля необеспеченных потребительских кредитов в 2024-2028 годах составит 10% на рынке в целом, а у МТС Банка рост может быть выше благодаря активному увеличению сегмента кредитных карт и необеспеченных потребительских кредитов наличными.
- **Интеграция с экосистемой МТС позволяет эффективно привлекать и оценивать клиентов.** По итогам 2023 года количество клиентов экосистемы МТС достигло 15 млн человек, а общее число абонентов МТС составило 81 млн. Развитие экосистемы МТС и более активное использование финансовых сервисов могут стать надежной базой увеличения числа клиентов МТС Банка. Мы ожидаем, что общее число активных розничных клиентов МТС банка может достичь приблизительно 8 млн человек.
- **Развитые ИТ-сервисы и компетенции.** Собственная ИТ-платформа компании позволяет ежемесячно обрабатывать 2 млн заявок на кредиты и формировать наиболее релевантные предложения. Через цифровые каналы выдается 85% кредитов наличными и 64% кредитных карт, а более 80% клиентов банка обслуживаются дистанционно.
- **На наш взгляд, в ближайшие пять лет чистая прибыль банка может расти двузначными темпами.** Снижение ставки ЦБ, рост доли остатков на текущих счетах в структуре фондирования и повышение доли высокомаржинальных кредитов в портфеле обеспечат увеличение чистой процентной маржи.

Инвестиционное резюме

Мы выделяем пять ключевых тезисов инвестиционной привлекательности бизнес-модели и стратегии развития МТС Банка.

- **Высокие темпы роста могут сохраниться.** За последние годы МТС Банку удалось стать самым быстрорастущим игроком на рынке необеспеченного потребительского кредитования и войти в топ-8 по объему портфеля. Среднегодовой темп роста портфеля необеспеченных кредитов МТС Банка за последние 6 лет составлял 50%. ROE увеличился с приблизительно 3% в 2018 году до 19% к концу 2023 (без учета бессрочных облигаций), а чистая прибыль – с 0,6 млрд руб. до 12,5 млрд руб. Мы считаем, что банк может продолжить наращивать кредитный портфель быстрее, чем в среднем другие банки.
- **Улучшение эффективности бизнеса в ближайшие годы.** Снижение ставки ЦБ (с текущих 16% до 12% к концу 2024 года и 6,5% к 2028) и рост доли текущих счетов клиентов в структуре фондирования позволят уменьшить стоимость фондирования. При этом ставки по потребительским кредитам и кредитным картам в меньшей степени зависят от ключевой ставки, чем ставки по корпоративным займам. Эти процессы могут способствовать росту чистой процентной маржи МТС Банка в среднесрочной перспективе. Благодаря масштабируемой технологической платформе банка и низким расходам на привлечение клиентов соотношение операционных расходов и доходов может остаться ниже 35% в среднесрочной перспективе. Работа с большей долей клиентов экосистемы и улучшение скоринговых моделей могут способствовать снижению стоимости кредитного риска, несмотря на рост доли необеспеченных потребительских кредитов и кредитных карт в структуре портфеля банка.
- **Развитие новых финтех-решений и транзакционных продуктов.** МТС Банк зарекомендовал себя как провайдер качественных транзакционных решений для клиентов. Сервисы МТС Pay и МТС Cashback, программа лояльности МТС Premium, решения ВЭД для юридических лиц, daily banking и т. д. привлекают новых транзакционных клиентов. Рост их базы может способствовать повышению комиссионных доходов, увеличению среднего количества продуктов на одного клиента и привлечению большего объема средств на текущие счета.
- **Уникальный потенциал синергии с экосистемой МТС.** Банк уже осуществляет эффективные перекрестные продажи своих продуктов с помощью экосистемы МТС. Клиенты экосистемы сегодня менее рискованны для МТС Банка и обладают большим потенциалом монетизации, при этом стоимость их привлечения на 79% ниже, чем у внешних клиентов. Примерно 55% клиентов направления daily banking и 21% кредитных клиентов МТС Банка пользуются сервисами экосистемы МТС. Дальнейший рост числа пользователей экосистемы МТС может способствовать активному наращиванию клиентской базы и МТС Банка. При этом затраты на привлечение новых клиентов могут быть ниже, чем при их привлечении с рынка, а потенциал монетизации – высоким, что отразится в финансовых показателях банка.
- **Сильная технологическая база.** Во всех бизнес-процессах банк использует собственные ИТ-платформы, а 45% функционала банка реализуется собственной ИТ-командой. Процедура принятия решений по розничным кредитам полностью автоматизирована, а «кредитный конвейер» обрабатывает 2 млн заявок на кредит в месяц, при этом среднее время рассмотрения заявки составляет 1,5 минуты. Через цифровые каналы выдается 85% кредитов наличными и 64% кредитных карт.

Риски

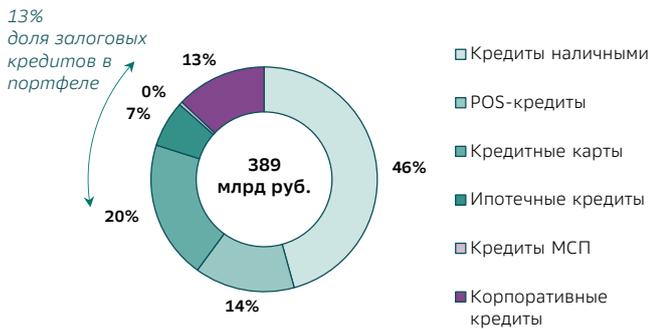
Мы выделяем пять ключевых факторов, которые могут повлиять на устойчивость бизнеса МТС банка, а также на наши финансовые прогнозы.

- 1. Регулирование сектора может быть ужесточено.** Контроль за банковским кредитованием может еще больше ужесточиться, если регулятор будет отмечать признаки «перегрева» кредитного рынка. Дополнительное регулирование рынка микрофинансирования, BNPL и необеспеченного потребительского кредитования может привести к замедлению роста рынка в целом и кредитного портфеля МТС Банка в частности, а также необходимости поддерживать большой запас капитала. Регулирование продаж страховых полисов при выдаче кредитов и ужесточение контроля за «мисселлингом» могут привести к снижению комиссионных доходов МТС Банка.
- 2. Макроэкономические прогнозы могут ухудшиться.** При ухудшении экономической ситуации, замедлении роста экономики и сохранении повышенных ставок на более длительный срок спрос на новые потребительские кредиты может сократиться, а качество их обслуживания – ухудшиться. При этом темпы снижения ставки ЦБ напрямую отражаются на уровне чистой процентной маржи МТС Банка, поскольку розничные кредиты выдаются по фиксированным ставкам и на более длительный срок, чем у депозитов.
- 3. Рост закрепитости населения может снизить устойчивость бизнес-модели.** В 2023 году российские банки нарастили портфель необеспеченных потребительских кредитов на 16% до рекордных 13,6 трлн руб., а доходы населения увеличились на 10,6% номинальном выражении. ЦБ РФ, на основе данных БКИ, отмечает, что по итогам 2023 года каждый второй рубль розничного кредитного портфеля приходился на заемщиков с тремя и более кредитами. Стратегия развития МТС Банка предполагает рост за счет новых клиентов, а не повышения закрепитости имеющихся заемщиков. Однако поиск этих заемщиков может быть затруднен, как из-за риска конкуренции, так и общего роста закрепитости потенциальных заемщиков.
- 4. Конкуренция в сегменте розничных банковских услуг высока и продолжает расти.** МТС Банк работает в высококонкурентном сегменте розничных банковских услуг, при этом число клиентов МТС Банка в разы меньше, чем у лидеров сегмента. Лидирующие банки предоставляют клиентам большой набор услуг и активно развивают свой розничный бизнес, охватывая практически всех доступных клиентов в России. На наш взгляд, усиление конкуренции и повышение стоимости привлечения клиента могут ограничить темпы роста МТС Банка или ухудшить качество этого роста, снизив рентабельность бизнеса.
- 5. Потенциал синергии с экосистемой МТС может быть ограничен.** Один из основных факторов инвестиционного профиля МТС Банка – его возможность привлекать клиентов из экосистемы МТС с меньшими издержками и лучше понимать их потребности. Также эти клиенты характеризуются большей лояльностью и потенциалом их монетизации. Это может снизить влияние риска конкуренции. Однако мы отмечаем, что потенциал востребованности услуг МТС Банка у клиентов экосистемы МТС может быть ниже, чем оценивается сейчас, так же как и уровень их вовлеченности в сервисы экосистемы. На наш взгляд, это создает риск замедления роста операционных показателей МТС Банка, увеличения стоимости привлечения клиентов, а также более низкого уровня текущих счетов в структуре фондирования банка.

Сегменты бизнеса и стратегия развития МТС Банка

МТС Банк специализируется на розничных банковских услугах и транзакционных продуктах и при этом работает в сегментах корпоративного кредитования и расчетных операций. В структуре его кредитного портфеля 87% приходится на кредиты физическим лицам. При этом 67% – это необеспеченные кредиты. Что касается залогового кредитования в розничном сегменте, то это в основном ипотечные кредиты. Их доля в совокупном кредитном портфеле МТС Банка на конец 2023 года составляла 7%. В структуре средств клиентов 60% – это средства физических лиц, а 40% – средства корпоративных клиентов, в том числе аффилированных с акционерами банка.

Структура кредитного портфеля МТС Банка до вычета резервов, на конец 2023 году, %



Источник: компания, SberCIB

Структура средств клиентов МТС Банка на конец 2023 г., %



Источник: компания, SberCIB

Розничное кредитование

По нашим оценкам, портфель потребительских кредитов российских банков будет расти в среднем на 11% в 2024–2028 годах и приблизится к 25 трлн руб. к 2028 году. Кредиты физлицам на конец 2023 года составляли 20% ВВП – меньше, чем во многих развитых и развивающихся странах. При этом его отношение к ВВП к 2028 году может увеличиться до 25%.



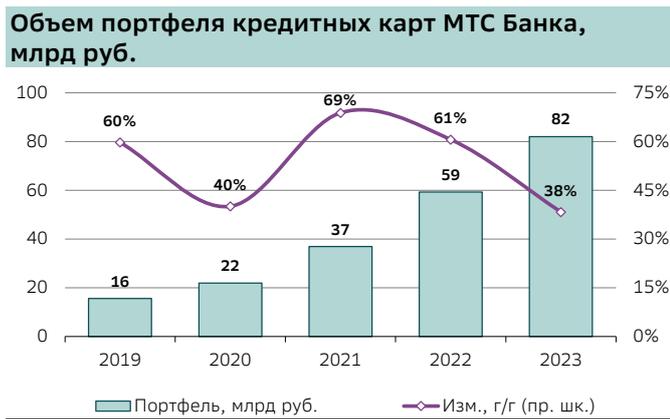
Источник: CEIC, Frank RG



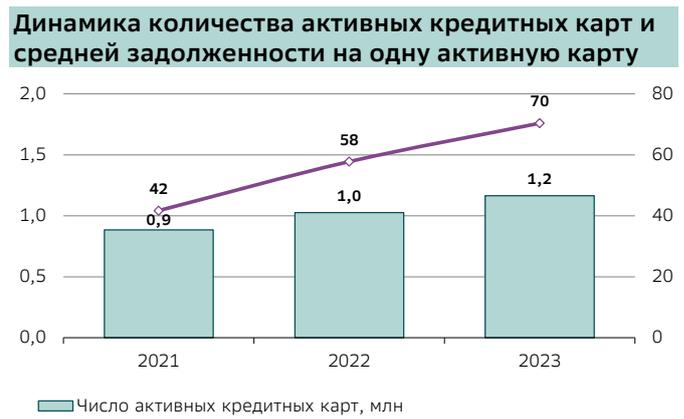
Источник: ЦБ РФ, SberCIB

КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ

МТС Банк намерен войти в топ-5 участников рынка по объему портфеля кредитных карт к 2027 году. С 2017 года ему удалось подняться с 12-го места на 6-е по итогам 2023 года. Банку удастся наращивать свою рыночную долю за счет предоставления клиентам выгодных условий по кредитным картам, таких как льготный период до 13 месяцев на покупки в магазине МТС и до 111 дней на все покупки. Порядка 70% активных клиентов банка имеют предодобренное решение по кредитной карте. Мы ожидаем, что банк сможет ежегодно наращивать портфель кредитных карт двузначными темпами в среднесрочной перспективе.



Источник: компания, SberCIB



Источник: компания, SberCIB

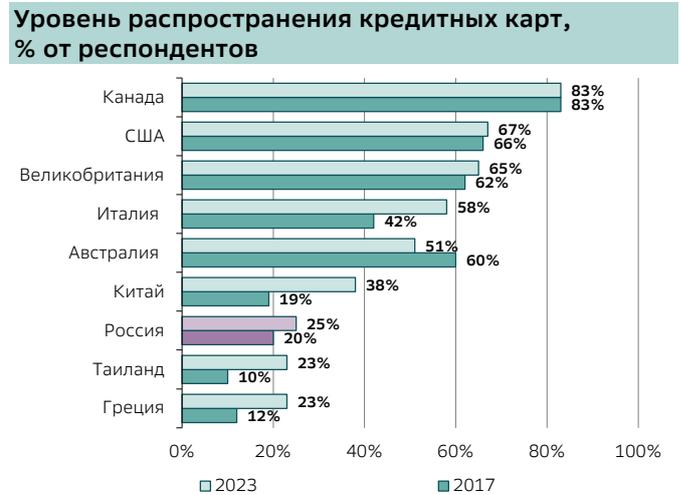
РЫНОК КРЕДИТНЫХ КАРТ В РОССИИ

На наш взгляд, рыночная конъюнктура будет способствовать увеличению портфеля кредитных карт МТС Банка в среднесрочной перспективе. Согласно данным Frank RG и Всемирного банка, уровень распространения кредитных карт в России составляет лишь 25% с потенциалом роста до 50% – примерный уровень развитых стран. Однако рост популярности BNPL-сервисов (оплата товара частями) может замедлить рост рынка, как это, например, произошло в Австралии. При этом длительные льготные периоды по кредитным картам, предоставляемые многими банками, позволяют конкурировать с другими кредитными продуктами.

Доля кредитных карт в потребительских кредитных продуктах выросла с 19% в 2019 году до 23% в 2023. Frank RG ожидает, что этот рост продолжится и кредитные карты будут составлять 28% всех розничных потребительских кредитов к 2028 году. Доля покупок с использованием кредитных карт выросла с 11% в 2019 году до 14% в 2023. Ожидается, что она продолжит увеличиваться и к 2028 году может составить 21%.



Источник: Росстат, Frank RG



Источник: Statista, World bank, Frank RG

НЕОБЕСПЕЧЕННЫЕ КРЕДИТЫ НАЛИЧНЫМИ

Классические необеспеченные кредиты наличными составляют основу кредитного портфеля МТС Банка (46%). За последние семь лет банку удалось подняться с 27-го места в этом сегменте до 9-го по итогам 2023 года. Мы ожидаем, что МТС Банк продолжит наращивать портфель необеспеченных кредитов быстрее рынка в среднесрочной перспективе.

РЫНОК НЕОБЕСПЕЧЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ В РОССИИ

Мы ожидаем замедления роста рынка необеспеченного потребительского кредитования, поскольку объемы такого кредитования будут сокращаться из-за ужесточения регулирования со стороны ЦБ РФ посредством макропруденциальных лимитов (МПЛ) и повышения ставок. По данным Frank RG, к концу 2023 года средняя процентная ставка по необеспеченным потребительским кредитам в России выросла до 31%. Однако в 2025–2028 годах ожидается восстановление рынка. Этому будут способствовать снижение ставок, рост реальных располагаемых доходов населения и увеличение оборота розничной торговли. Frank RG ожидает, что в 2024–2028 годах объем кредитов наличными будет расти на 4% в год, а их доля в обороте розничной торговли к 2028 году составит 15,4%.

POS–КРЕДИТОВАНИЕ

По данным Frank RG, на конец 2023 года МТС Банк занимал первое место в России по объему выдач и портфеля POS-кредитов. POS-кредиты – это займы, выдаваемые в точке продаж для покупки товара без необходимости для покупателя обращаться в банк. Исторически именно POS-кредит служил точкой входа для розничного клиента в периметр работы МТС Банка, однако сейчас к нему добавились и карточные продукты. В среднем через 12 месяцев после получения POS-кредита клиенты начинали пользоваться другими услугами МТС Банка и экосистемы МТС. Коэффициент перекрестных продаж кредитных карт и нецелевых потребительских кредитов на горизонте 12 месяцев от даты заявки на POS-кредит вырос с 34% в конце 2021 года до 38% к концу 2023.

С 2017 года банку удалось подняться с восьмого места в этом сегменте и стать лидером рынка по итогам 2023 года. Мы ожидаем, что за счет роста выдач в онлайн-каналах МТС Банк продолжит увеличивать портфель POS-кредитов в среднесрочной перспективе.

Провайдером клиентского трафика для POS-кредитования выступают крупнейшие ритейлеры, в том числе маркетплейсы. МТС Банк обеспечивает им удобство технологической интеграции и высокий уровень одобрения по POS-займам, что является одним из важных факторов при выборе финансового партнера для продавцов.

Рынок POS-кредитов

Рынок POS-кредитов в России в 2019–2022 годах в целом стагнировал. Развитие онлайн-торговли поддерживает спрос на POS-кредиты, однако средний чек ниже, чем в офлайн-каналах. По оценкам Frank RG, доля онлайн-сегмента в выдачах POS-кредитов превысила 50% по итогам 2023 года. Объемы POS-кредитования в 2024–2028 годах, возможно, продолжат плавно расти – в среднем на 6% в год, но их доля в обороте розничной торговли, по оценкам Frank RG, останется на уровне 0,8%.

POS-кредиты и их доля в обороте розничной торговле



Источник: Росстат, Frank RG

Средний размер и количество POS-кредитов



Источник: Росстат, Frank RG

Микрофинансирование и BNPL – новые продукты необеспеченного кредитования

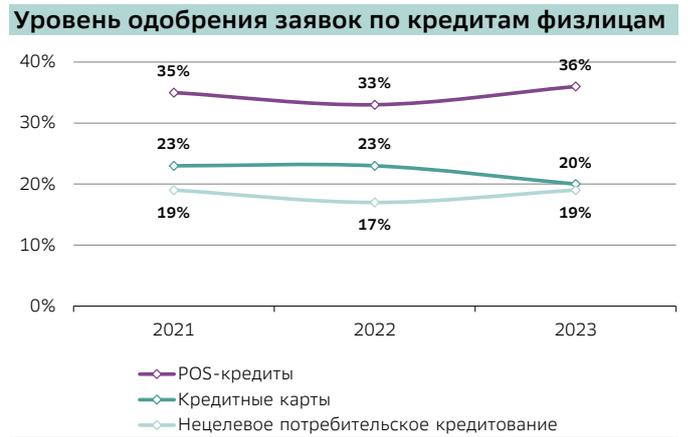
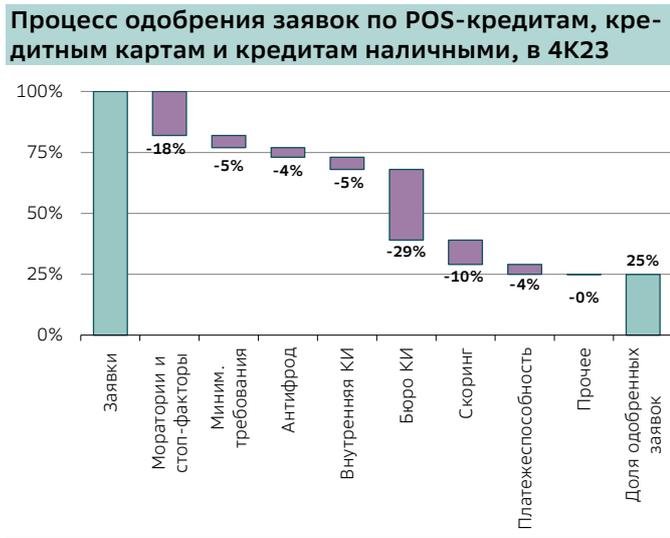
МТС Банк активно развивает новые направления необеспеченного потребительского кредитования – микрофинансирование и BNPL. Микрофинансовый сегмент МТС Банка привлекает заемщиков, уровень риска которых слишком высок для выдачи им кредитов с банковского баланса, но все же ниже, чем у клиентов МФО. По оценкам банка, этот сегмент способен привлечь примерно 0,5 млн новых заемщиков. МТС Банк стремится создать для них легкие и быстрые кредитные продукты на базе технологий МФО и по аналогии с POS-продуктами.

МТС Банк планирует интегрировать свой сервис BNPL (оплата частями) с МТС Pay и создавать предодобренный BNPL-продукт для клиентов экосистемы, а также предоставлять его в любом магазине, а не только у партнеров Сервиса. Для МТС Банка BNPL может стать продуктом для привлечения клиентов с почти нулевой маржинальностью, которым впоследствии будут продаваться другие продукты банка.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В РОЗНИЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ

Быстрое принятие решений. Банк обрабатывает в среднем 2 млн кредитных заявок в месяц, а его технологическая платформа позволяет принимать решения о выдаче менее чем за 1,5 минуты для необеспеченных кредитов, 65 секунд – для кредитных карт, 87

секунд – для кредитов наличными и 89 секунд – для POS-кредитов. Примерно 70% кредитов выдается клиентам банка, которые уже имеют предодобренное решение. В момент обращения в банк клиент получает предложение по всей продуктовой линейке.



Источник: компания, SberCIB

Источник: компания, SberCIB

Партнерство с МТС и развитие цифровые компетенции обеспечивают банку возможность иметь низкий уровень кредитного риска, несмотря на высокий процент одобрения по кредитам. Собственная скоринговая модель, анализирующая более 150 параметров с использованием данных как из внешних источников, так и из экосистемы МТС, позволяет повышать эффективность процесса принятия кредитных решений.

Корпоративный бизнес: развитие нишевых продуктов

Исторически корпоративный бизнес МТС Банка был сильно связан с кэптивным финансированием, однако в последние годы банку удалось трансформировать бизнес-модель в транзакционную, ориентированную на высокодоходных клиентов малого и среднего бизнеса и нишевые продукты по ВЭД и факторингу.

Количество активных корпоративных клиентов МТС Банка в 2021–2023 годах росло в среднем на 33% в год. В сегменте МСБ рост составлял 17% в год. Банк стремится развивать удаленное обслуживание и привлекать корпоративных клиентов. Для этого была разработана система дистанционного банковского обслуживания «МТС Бизнес», через которую к сервисам МТС Банка подключается 95% новых клиентов.

Факторинг – один из ключевых продуктов в корпоративном кредитном портфеле МТС Банка. По данным Ассоциации факторинговых компаний, совокупный портфель факторинговых продуктов банка на конец 2023 года составлял 26,5 млрд руб. При этом у МТС Банка первое место по импортному факторингу и третье – по факторингу в операциях ВЭД среди российских факторинговых компаний и банков. Такого результата удалось добиться за счет предоставления индивидуальных продуктовых решений, возможности финансирования в иностранной валюте и интеграции продукта в сегментные решения «под ключ».

Доходы от торговых валютных операций банка, связанных с ВЭД, выросли до 3,7 млрд руб. в 2023. Отчасти этому способствовал неподсанкционный статус банка до 24 февраля 2023 года и наличие филиала в ОАЭ (также до введения санкционных ограничений США в отношении банка).

МТС Банк развивает бизнес-направление экспресс-гарантий. По итогам 2023 года банк занял третье место по количеству выданных экспресс-гарантий на сумму до 10 млн руб., а его операционный доход в этом сегменте с 2021 года вырос в четыре раза до 0,5 млрд руб. к концу 2023.

Совокупный операционный доход сегмента юрлиц последние четыре года рос в среднем на 22% в год, при этом доля комиссионных доходов в нем увеличилась с 38% в 2020 году до 60% в 2023.

В сегменте малого и среднего бизнеса МТС Банк стремится развивать текущие транзакционные решения (ВЭД), экспресс-кредиты, решения для бизнеса на маркетплейсах и сегмент HoReCa. Последнее – это сегментное решение, полностью закрывающее потребности кафе и ресторанов при организации бизнеса «под ключ» – от расчетно-кассового обслуживания до дизайна интерьера и поиска сотрудников.

В сегменте крупнейших клиентов банк развивает услуги ВЭД, в том числе становясь технологическим партнером для других банковских групп в области международных переводов. Также банк стремится наращивать портфель факторинга и связывать его с POS- и BNPL-кредитованием для укрепления партнерства с корпоративными клиентами.

Дополнительные точки роста в корпоративном транзакционном бизнесе – это интеграция с экосистемой МТС и развитие МТС Тендер. Платформа МТС Тендер – это комплексный цифровой сервис для участников госзакупок, удовлетворяющий потребности клиента в таких услугах, как факторинг, гарантии, юридическая помощь и сопровождение, оформление ЭЦП и расчетно-кассовое обслуживание.

Транзакционные продукты МТС Банка

ДЕБЕТОВЫЕ КАРТЫ И DAILY BANKING

МТС Банк выпускает дебетовые карты для продвижения среди клиентов услуг ежедневного банкинга (daily banking). Пополнение счетов, автоплатежи, премиум подписка экосистемы МТС и прочие наиболее частотные клиентские пути повышают потенциал роста транзакций в рамках банка. МТС Банк привлекает клиентов выгодными условиями по своим картам: предоставление мгновенных скидок в момент покупки, низкий порог неснижаемого остатка и ежемесячных трат для бесплатного обслуживания и высокий процент на остатки по МТС счету (сервис накопительных счетов банка). За последние годы МТС Банк смог увеличить свою долю на рынке действующих дебетовых карт в 3,5 раза до 1,4% по итогам 2023 года, что позволило ему войти в топ-10 российских банков в этом сегменте.

Примерно половина клиентов направления daily banking – это абоненты МТС. МТС Банк выпускает дебетовую карту со скидкой на мобильную связь, которую можно оформить «в два клика» в его приложении или приложении МТС. Дальнейший рост транзакционного бизнеса банка в сегменте дебетовых карт может стимулировать приток средств клиентов на текущие счета, что поможет снизить стоимость фондирования.

МТС PAY И МТС PREMIUM

У МТС Банка есть омниканальный платежный сервис МТС Pay, в котором зарегистрировано более 7 тыс. мерчантов, а месячная активная аудитория превысила 3 млн пользователей по итогам 2023 года. МТС Pay позволяет добавлять карты разных банков и платежных систем пользователя и оплачивать покупки в один клик, в интернете и офлайн, без необходимости внесения данных карты. Оплата через МТС Pay также позволяет клиенту получать

повышенный кешбэк в экосистеме МТС, использовать различные сценарии оплаты (сразу, частями без переплат или в рассрочку) и платежные стикеры МТС.

МТС Premium – универсальная подписка на ключевые сервисы экосистемы МТС.

Она включает в себя доступ к онлайн-кинотеатру KION, а также сервисам МТС Музыка и Строки, позволяет получать повышенный кешбэк по карте при покупке отдельных категорий товаров, обеспечивает защиту от спам-звонков и пр. К концу 2023 года 21% активных розничных клиентов банка были пользователями подписки MTS Premium. МТС Банк отмечает, что показатель удержания (retention rate) клиентов с подпиской больше, чем у пользователей без нее (59% против 68% по итогам 2023 года), что показывает ее ценность как инструмента взаимодействия и удержания с клиента.



Источник: компания, SberCIB



Источник: компания, SberCIB

Каналы работы с клиентами

Сеть офисов и отделений МТС Банка

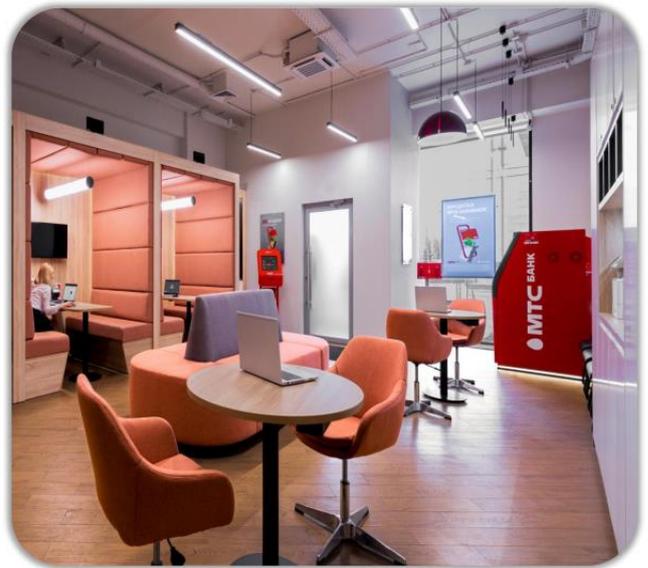
Офлайн-каналы коммуникации с клиентами МТС Банка – это 1,4 тыс. банкоматов и терминалов, 2,9 тыс. точек розничных продаж МТС и 112 собственных отделений банка в 66 городах. Вместе они формируют сеть из 2 909 точек взаимодействия с клиентами, 17% из которых расположены в Москве, а 83% – в других регионах. Банк отмечает высокий уровень удовлетворенности клиентов сетью отделений: индекс потребительской лояльности (NPS) равен 72%. Наличие такой сети позволяет повышать узнаваемость бренда, а ее низкозатратная модель обеспечивает прибыльность.

Количество банкоматов и терминалов МТС Банка, а также число розничных точек МТС, тыс. шт.



Источник: компания, SberCIB

Фотография отделения МТС Банка



Источник: компания, SberCIB

ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

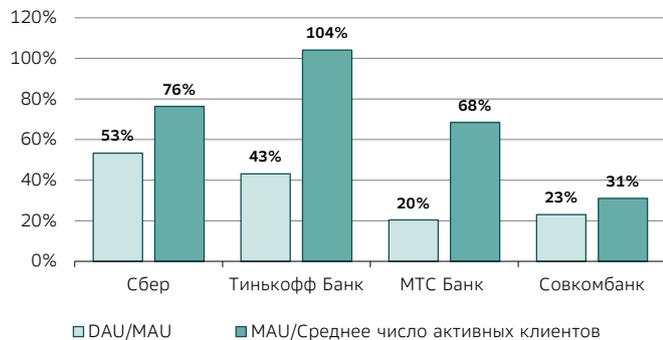
Обслуживание клиентов МТС Банка в основном осуществляется через цифровые каналы. Мобильное приложение МТС-Банка к концу 2023 года было установлено у 83,4% клиентов (против 68% в целом по российскому рынку банковских услуг). МТС Банк в цифровых каналах продает 85% необеспеченных кредитных продуктов (против 57% по рынку в целом) и 64% кредитных карт (против 47% по рынку в целом), а доли продаж этих продуктов в цифровых каналах выросли соответственно на 23 п. п. и 17 п. п. по сравнению с 2021 годом.

Приложение МТС Банка связано с приложением МТС «Мой МТС» и платежной системой «МТС Pay», а также обеспечивает доступ к витринам экосистемы. В 2023 году приложение МТС Банка стало лучшим в RuStore среди банковских приложений, по мнению клиентов, а сайт МТС Банка стал победителем конкурса «Рейтинг Рунета-2023», что свидетельствует о высоком качестве цифровых каналов коммуникации банка.

При сравнении работы в цифровых каналах МТС Банка и других банков мы отмечаем относительно высокое соотношение числа активных пользователей цифровых сервисов банка за месяц и общего количества активных клиентов (68% в 2023 году), при сравнительно низком уровне соотношения DAU и MAU. На наш взгляд, подобная разница обусловлена пока еще низким уровнем развития прочих небанковских продуктов (инвестиций, страхования и т. п.), сервисами экосистемы, которые имеют отдельные точки входа для клиента и структурой текущей клиентской базы МТС Банка, в которой 2,4 млн человек – это заемщики и лишь 160 тыс. – это депозитные клиенты, при этом из 3,8 млн клиентов лишь 1,6 млн человек активно пользуются дебетовыми картами, а 2,8 млн пользуются сервисами daily banking. Кредитные клиенты в основном пользуются платежными сервисами и заходят в мобильный банк лишь для погашения своих текущих кредитных платежей. Похожая структура наблюдается у Совкомбанка по аналогичным причинам. При этом более высокое соотношение MAU/активные клиенты у МТС Банка, на наш взгляд, говорит о том, что его клиенты все же чаще пользуются цифровыми банковскими каналами по сравнению с более консервативными клиентами Совкомбанка.

Удовлетворенность клиентов МТС Банка цифровыми сервисами сопоставима с другими крупными игроками, однако общий показатель NPS МТС Банка пока ниже, чем у лидеров рынка. В то же время стоит отметить, что, как и у большинства российских банков, NPS МТС Банка все же выше, чем у международных аналогов. Также МТС Банк входит в топ-6 банков по рейтингу клиентского опыта от Сравни.ру

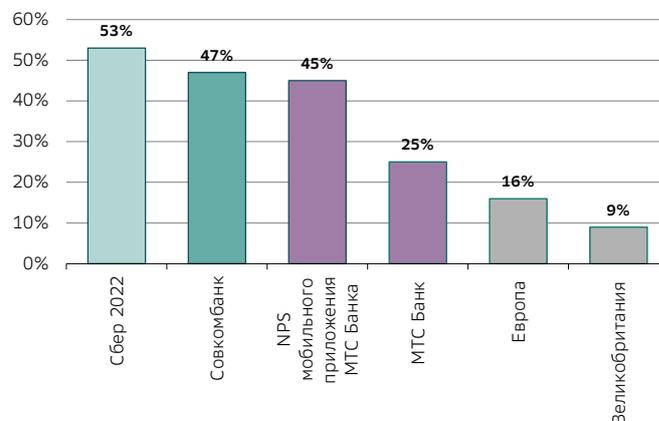
Сравнение ключевых метрик МТС Банка с другими игроками, %



Примечание: DAU, MAU и активные клиенты – в собственной терминологии компаний

Источник: компания, SberCIB

Уровень удовлетворенности клиентов сервисами МТС Банка (NPS), %



Примечание: Великобритания – среднее по Barclays, HSBC, Nationwide Bulging Society, RBS и Bank of Ireland. Европа – среднее по Credit Mutual, Societe Generale, ING, Nordea и Deutsche Bank.

Источник: компания, SberCIB

Розничные клиенты банка

На конец 2023 года число розничных клиентов МТС Банка достигло 3,8 млн. Среди них 2,4 млн – это заемщики и лишь 160 тыс. – клиенты, пользующиеся сберегательными продуктами. Количество банковских продуктов на одного клиента у МТС Банка также достаточно низкое – всего 1,7 по итогам 2023 года. Этот фактор можно было бы объяснить высоким темпом роста клиентской базы. Однако за 2019–2023 годы среднегодовой рост количества активных клиентов составил лишь 12%. Для сравнения, за тот же период Тинькофф Банк увеличил клиентскую базу в 3,9 раза (с 7,2 млн до 28 млн), а количество продуктов на одного клиента выросло на 0,4 (с 1,3 примерно до 1,8).

На наш взгляд, разница объясняется моделью привлечения клиентов. МТС Банк привлекает клиентов с помощью кредитных продуктов (в основном POS-кредитов) и лишь затем стремится продать ему другие продукты. Такая модель предполагает достаточно низкую стоимость привлечения клиента, поскольку клиент попадет в банк со стороны продавца, предложившего ему взять кредит в МТС Банке. В случае Тинькофф Банка основной поток клиентов привлекается на карты Тинькофф Black, и лишь затем им продают другие продукты банка, в том числе кредитные, однако стоимость привлечения клиентов в таком случае часто оказывается выше, чем в модели МТС банка.

МТС Банк – довольно небольшой банк в сравнении с другими крупными российскими банками. Число активных клиентов физлиц МТС Банка на конец 2023 года составило 3,8 млн человек. Последние пять лет розничная клиентская база росла в среднем лишь на 12% в год. Однако стоит отметить, что усиление интеграции сервисов банка в экосистему МТС и развитие транзакционных услуг для физлиц. может ускорить рост, и база активных розничных клиентов к 2028 году может увеличиться в два раза – примерно до 8 млн человек.

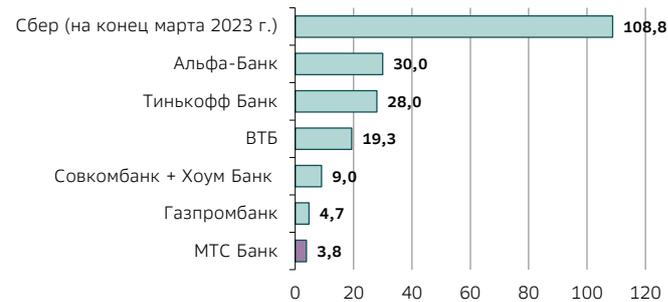
Число активных розничных клиентов МТС Банка и число продуктов на одного клиента



Примечание: Активный клиент МТС Банка имеет счет или счета в банке, в т. ч. ЭДС или брокерский счет МТС Инвестиции, и хотя бы один раз в три месяца инициировал движение средств.

Источник: компания, SberCIB

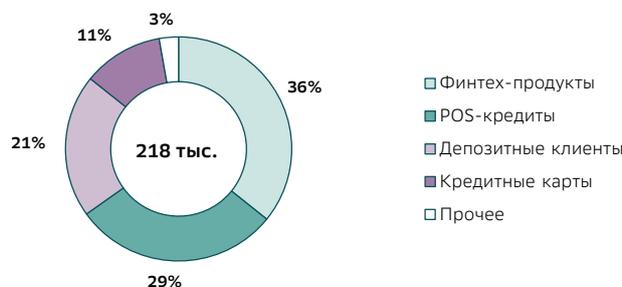
Крупнейшие банки РФ по числу активных розничных клиентов на конец 2023 г, млн



Источник: компания, SberCIB

В 4К23 МТС Банк привлек 218 тыс. новых активных клиентов (ставших активными первый раз или возобновивших активность спустя 12 месяцев после паузы). Основной поток клиентов обеспечили финтех-продукты (36%) и лишь 29% – POS-кредиты, что свидетельствует о постепенном увеличении доли транзакционных сервисов.

Структура притока активных клиентов в 4К23, тыс. чел.



Источник: компания, SberCIB

ПОРТРЕТ КРЕДИТНОГО КЛИЕНТА МТС БАНКА

В кредитовании МТС Банк ориентируется на широкую базу клиентов с уровнем дохода выше среднего. При этом 18% клиентов банка живут в Москве и Московской области, а 82% – в других регионах. Половину клиентов кредитных продуктов банка составляют люди в возрасте 36–54 года, а 32% приходится на возрастную группу 25–35 лет.

МТС Банк стремится привлекать клиентов, которые используют рассрочку как инструмент покупки или кредитную карту в качестве ежедневного платежного средства. Целевые клиенты банка – это люди, которые активно используют заемные средства и часто совершают покупки онлайн.

МТС Банк пока не отмечает избыточной закредитованности своих клиентов. Так, среднее количество кредитных продуктов на розничного кредитного клиента на конец 2023 года составляло 1,4 (включая кредитные карты). Лишь 2% заемщиков обладают показателем долговой нагрузки (ПДН) более 80% (при лимите ЦБ 5%), а 16% необеспеченных кредитов наличными и 5% кредитных карт приходятся на заемщиков с ПДН 50–80%.

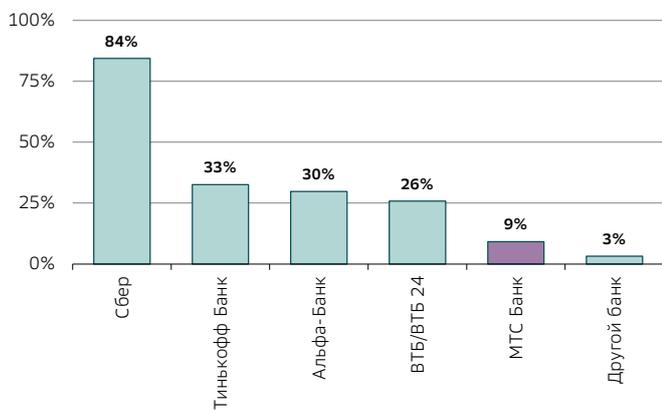
Клиенты МТС Банка на основе исследования «Потребительский индекс Иванова»

Мы проанализировали клиентскую базу МТС Банка на основе данных опроса, проведенного среди физических лиц в 1К24 для подготовки «Потребительского индекса Иванова». Согласно исследованию, клиентами МТС Банка являются 4% респондентов. Доля активных клиентов (тех, кто совершает не менее одной транзакции в месяц и/или хранит на счете не менее 1 тыс. руб.) составляет 29% от общей клиентской базы. Это меньше, чем у крупнейших банков – что свидетельствует о потенциале роста доли активных клиентов МТС Банка.

Среди клиентов МТС 84% пользуются услугами Сбера, 33% – Тинькофф Банка, а 30% – Альфа-Банка. Именно с этими банками, на наш взгляд, МТС Банку предстоит конкурировать за привлечение клиентов из экосистемы МТС. При этом доля клиентов МТС Банка среди абонентов МТС, согласно нашим данным, составляет 9%, что на 5 п. п. выше, чем в целом по всем опрошенным. Это указывает на эффективность партнерства МТС Банка и экосистемы МТС.

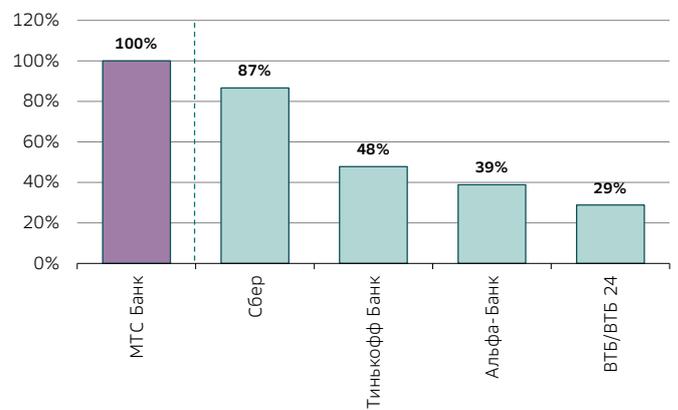
По нашим данным, 87% розничных клиентов МТС Банка также имеют счет в Сбере. Это неудивительно с учетом того, что услугами Сбера пользуются более 82% опрошенных. С остальными крупными игроками пересечение составляет 30–48%.

Услугами каких еще банков пользуются клиенты МТС, %



Источник: Terra Pulse Group, SberCIB

Пересечение клиентской базы МТС Банка и других банков, %

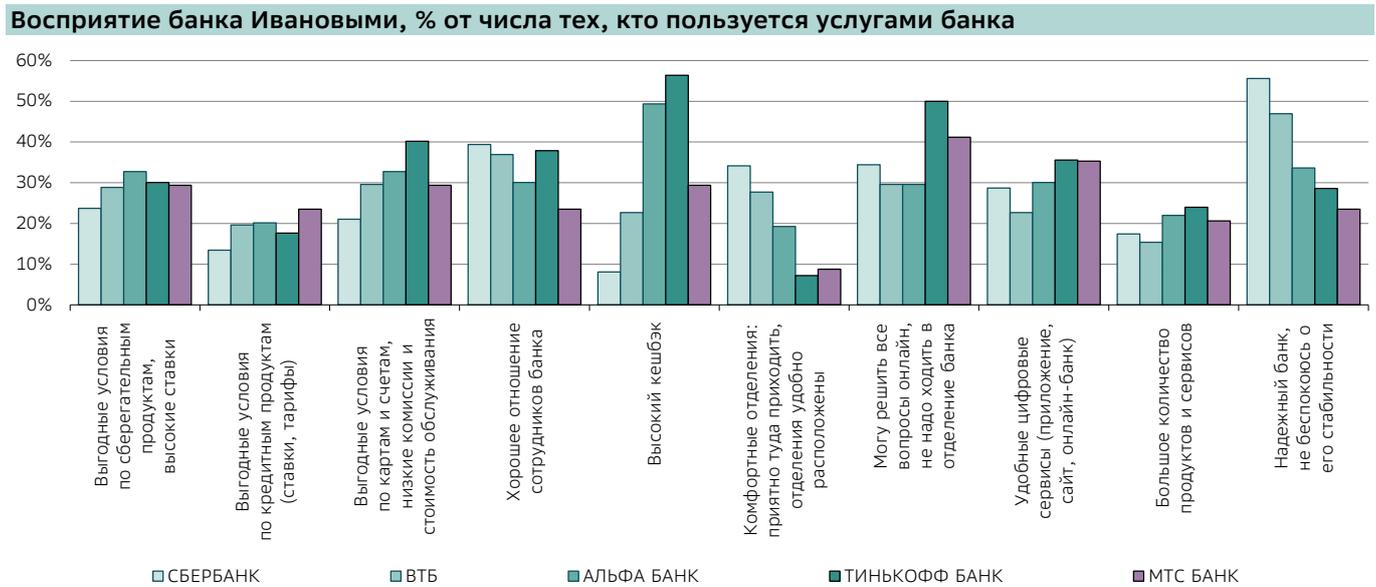


Источник: Terra Pulse Group, SberCIB

Доля более молодых клиентов у МТС Банка в целом сопоставима с выборкой из опроса. При этом МТС Банк более популярен среди Ивановых в возрасте от 35 до 44 лет. На наш взгляд, это связано с тем, что большинство клиентов банка являются заемщиками, а люди в возрасте 35–44 года – это самая платежеспособная категория кредитных клиентов. Розничный бизнес банка ориентирован на клиентов со средним уровнем дохода и выше среднего. По данным опроса «Потребительский индекс Иванова» мы видим, что в группе респондентов с доходом выше 60 тыс. руб. популярность МТС Банка устойчиво выше, чем других банков в целом.

Наши опросы показывают, что МТС Банк воспринимается клиентами как банк с более выгодными, чем у других крупных банков, условиями по кредитным продуктам. Опрошенные отмечают, что качество и удобство его цифровых сервисов почти такое же, как у Тинькофф Банка, а условия по сберегательным продуктам столь же привлекательны. Однако банк, по мнению респондентов, пока отстает от других крупных банков по уровню надежности (на наш взгляд, это связано со сравнительно малым раз-

мером банка и отсутствием статуса системно значимого), комфорту отделений (возможно, из-за высокой доли онлайн-операций, то же самое характерно, впрочем, и для Тинькофф Банка) и клиентоориентированности сотрудников.



Источник: Terra Pulse Group, SberCIB

Развитие интеграции с экосистемой МТС будет способствовать росту клиентской базы

Финтех-сервисы МТС Банка являются частью материнской экосистемы МТС. До сих пор МТС Банк весьма ограниченно продавал свои продукты клиентам МТС, выстраивая свои сервисы и делая их наиболее удобными для клиентов. Сейчас масштаб и качество продуктов могут позволить ему более активно интегрироваться в экосистему МТС.

МТС Банк планирует создавать выгодные предложения для клиентов, используя продукты экосистемы. Например, банк уже предлагает оформить карту со скидкой на связь «в два клика», предоставляет BNPL-кредиты, запустил сервис МТС Pay, а также разработал выгодные условия для клиентов программы лояльности МТС Premium.

К концу 2023 года количество клиентов экосистемы МТС достигло 15,1 млн, а пользователей финтех-сервисов экосистемы МТС – 16 млн. При этом общее число абонентов МТС на конец прошлого года достигло 81 млн человек, а MAU приложения «Мой МТС» – 27,9 млн человек. Экосистема МТС – одна из крупнейших в России.

Увеличение перекрестных продаж за счет использования аналитического инструментария экосистемы может способствовать дальнейшему росту клиентской базы МТС Банка. Это также позволит снизить затраты на привлечение клиентов, повысить качество клиентского обслуживания и узнаваемость брендов МТС и МТС Банка.

Эффективное использование накопленных в том числе через экосистему данных о клиенте снизит кредитный риск и сделает предложения более персонализированными. МТС Банк получает эти данные в виде кастомизированных скоринговых оценок и уплачивает за них рыночное вознаграждение. К таким данным относятся данные о доходе, оценки вероятности дефолта, оценки сроков действия абонентских договоров и т. п. Кроме того, необходимо отметить, что стоимость привлечения экосистемных клиентов ниже, а доля одобренных кредитных заявок среди них выше. Также среднее количество продуктов на одного экосистемного клиента банка на 0,4 выше, чем на обычного клиента.

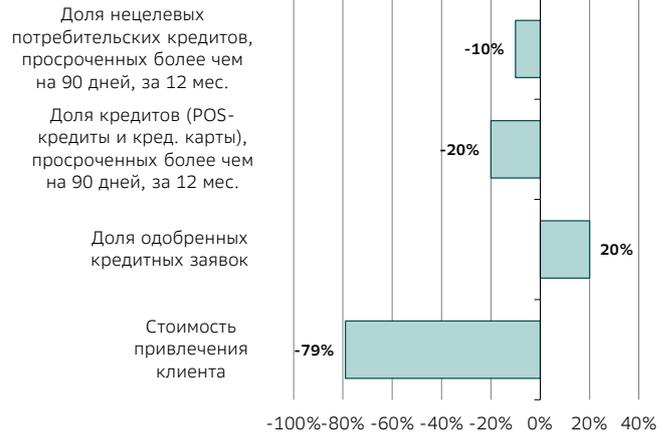
Число клиентов экосистемы МТС и МТС Банка, млн



Примечание. При подсчете количества клиентов, использующих финтех-сервисы МТС, учитываются те, кто имеет три MAU-операции по МТС Банку или финтех-сервисам любыми платежными инструментами: оплата товаров и услуг за счет средств на счете телефона (мобильная коммерция), платежи и переводы на витринах экосистемы, использование услуги обещанный платеж, транзакции через МТС Pay.

Источник: компания, SberCIB

Отличия в ключевых метриках между экосистемным и обычным клиентом МТС Банка, %



Источник: компания, SberCIB

Интеграция с экосистемой МТС позволяет МТС Банку не только привлекать новых клиентов, но и повышать операционную эффективность за счет оптимизации работы с данными, улучшения алгоритмов кластеризации и маршрутизации клиентских обращений, а также автоматизации контакт-центра.

Количество продуктов на экосистемного и обычного клиента, шт.



Источник: компания, SberCIB

Синергетический эффект экосистемы и финтех-сервисов МТС Банка



Источник: компания, SberCIB

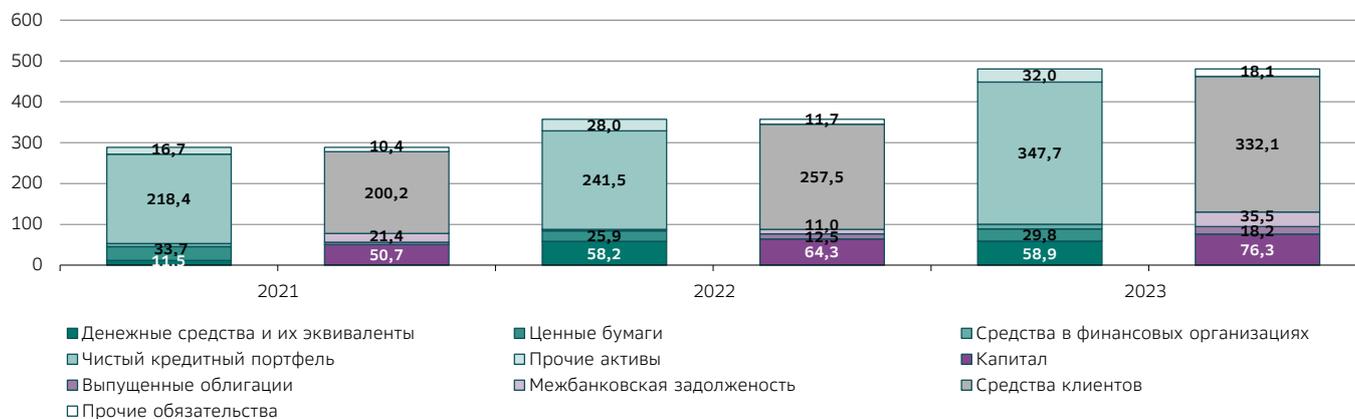
Экосистема МТС объединяет более восьми основных экосистемных вертикалей, состоящих, в свою очередь, из десятков B2C и B2B сервисов, и занимает сильные позиции в сегментах медиа, развлечений и мобильных коммуникаций (основа экосистемы). Экосистема развивается за счет как собственных сервисов, так и партнерских предложений, входящих в подписку МТС Premium (например, скидки в магазинах «Азбука вкуса» и «Ашан»), и сотрудничества с сетью клиник «Медси» в сервисах блока, связанного со здоровьем.

Финансовые показатели

Бухгалтерский баланс

Структура баланса МТС Банка сконцентрирована на его кредитной деятельности. На конец 2023 года чистый кредитный портфель составлял 72% активов компании, а на клиентские средства приходилось 82% обязательств.

Структура баланса МТС Банка, млрд руб.



Источник: компания, SberCIB

ПОРТФЕЛЬ КЛИЕНТСКИХ СРЕДСТВ

Портфель клиентских средств МТС Банка на конец 2023 года достиг 332 млрд руб.

При этом 81% в нем приходилось на срочные депозиты, а 19% – на текущие счета клиентов. 60% средств клиентов приходилось на физлиц, и 40% – на юрлиц. Мы ожидаем, что доля текущих счетов клиентов МТС Банка будет активно расти в ближайшие годы - развитие транзакционных услуг для физических лиц, увеличение числа клиентов, использующих дебетовые карты банка, а также развитие сегмента обслуживания малого и среднего бизнеса в банке.

Структура депозитного портфеля по типу средств, млрд руб.



Источник: компания, SberCIB

ПРОЧЕЕ ФОНДИРОВАНИЕ

Прочее фондирование МТС Банка представлено межбанковской задолженностью и выпущенными МТС Банком облигациями. На наш взгляд, рост числа клиентов банка и рост депозитной базы позволят снизить необходимость привлечения прочего фондирования,

а доля последнего от объема обязательств банка сократится в среднесрочной перспективе. При этом доля облигаций, выпущенных МТС Банком, от прочего фондирования вырастет, а доля межбанковской задолженности сократится. Эти факторы также могут способствовать снижению стоимости фондирования в будущем.

КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ

Мы предполагаем, что кредитный портфель МТС Банка продолжит расти в среднем темпами выше рынка в среднесрочной перспективе - за счет увеличения сегмента кредитных карт, необеспеченных потребительских кредитов и кредитов клиентам малого и среднего бизнеса.

РОЗНИЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

Мы ожидаем, что банк сможет продолжить наращивать кредитный портфель в сегменте физических лиц со среднегодовым темпом выше, чем 11% по рынку в целом в 2024–2028 годах, и он может удвоиться с уровня 2023 года.

Ипотечные кредиты в портфеле МТС Банка не являются приоритетным направлением роста бизнеса. Ипотечные кредиты в основном выдаются сотрудникам группы и связанных компаний, а также зарплатным клиентам.

Розничный кредитный портфель (до вычета резервов), млрд руб.



Источник: компания, SberCIB

КОРПОРАТИВНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

В корпоративном кредитном портфеле мы ожидаем опережающего роста в сегменте МСБ, доля которого в прошлых периодах была невелика. МТС Банк ожидает пятикратного роста кредитов МСБ в 2024 году. При этом портфель кредитов крупным компаниям в 2024 году может сократиться на 25% на фоне погашения задолженности одним из крупных заемщиков. Мы ожидаем, что портфель кредитов корпоративным клиентам будет расти за счет кредитов МСБ на фоне более активной работы банка в этом сегменте.

КАПИТАЛ

МТС Банк обладает диверсифицированной структурой капитала, в которую входит 5 млрд руб. бессрочных облигаций и 7,4 млрд руб. субординированного займа в виде ОФЗ от АСВ, предоставленного в декабре 2015 года в рамках мер поддержки банковского сектора после кризиса 2014–2015 годов. Его погашение распределено на 2025–2034 годы. Помимо этого, в апреле 2024 года МТС Банк планирует привлечь в состав капитала еще 6 млрд руб. субординированных облигаций, что позволит поддержать достаточность капитала банка и планы его роста.

Мы ожидаем, что МТС Банк сможет поддерживать достаточность капитала выше регуляторных уровней, однако рост минимальных требований к достаточности капитала из-за постепенного возврата макропруденциальных надбавок ЦБ потребует повышение достаточности капитала банка по Н1.0.

Ориентация бизнеса МТС Банка на необеспеченное розничное кредитование приводит к высокой плотности активов банка, взвешенных по уровню риска. Ужесточение макропруденциальных лимитов (МПЛ) ЦБ в 2023 году и рост доли необеспеченных потребительских кредитов может привести к повышению плотности активов в краткосрочной перспективе, однако затем мы ожидаем постепенной нормализации показателя.

Отчет о прибылях и убытках

ПРОЦЕНТНЫЕ ДОХОДЫ И РАСХОДЫ

Процентные доходы банка в основном формируются благодаря портфелю кредитов физлицам. Ставки по кредитам физлиц не так сильно зависят от ставки ЦБ, как по кредитам юрлиц, а больше зависят от риска, который принимает на себя банк, а также от конкурентной среды на рынке. На наш взгляд, рост доли необеспеченных потребительских кредитов в структуре кредитного портфеля банка, а также увеличение доли кредитных карт и целевых потребительских кредитов позволят банку поддерживать высокую доходность размещения его активов в среднесрочной перспективе.

Процентные расходы банка в основном приходятся на срочные депозиты физических и юридических лиц. Стоимость фондирования банка по итогам 2023 года составила 6% (минус 1 п. п. г/г), но мы ожидаем, что она вырастет до 11% в 2024 году из-за повышения ключевой ставки ЦБ. Мы предполагаем снижение среднегодовой ключевой ставки ЦБ с 14% в 2023 году до 6,5% к 2028. Благодаря этому и росту доли текущих счетов в структуре клиентских средств банка стоимость фондирования может снизиться.



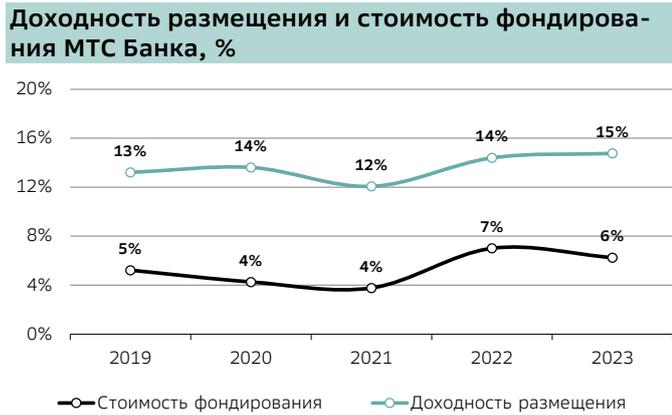
Источник: компания, SberCIB



Источник: компания, SberCIB

Чистая процентная маржа МТС Банка чувствительна к изменению ставки ЦБ, поскольку выдаваемые им потребительские кредиты имеют фиксированную ставку, а их дюрация превышает дюранию депозитного портфеля. Так, средняя дюрация портфеля кредитных карт составляет 3 года, кредитов наличными – 4 года, а POS кредитов – 1-1,5 года, при этом большая часть срочных депозитов привлечена на срок до 1 года.

Мы ожидаем, что чистая процентная маржа банка увеличится благодаря опережающему снижению стоимости фондирования при росте доли текущих счетов в структуре обязательств банка в среднесрочной перспективе.



Источник: компания, SberCIB



Источник: компания, SberCIB

Комиссионные доходы

Комиссионные доходы банка на 36% состоят из доходов от продажи страховых продуктов. На наш взгляд, их динамика напрямую связана с динамикой кредитного портфеля банка, и мы ожидаем их дальнейшего роста вместе с кредитным портфелем двузначными темпами ежегодно в 2024-2028 годах. Опережающего роста мы ожидаем от расчетных операций, эквайринга и операций с картами, а также от сегмента обслуживания счетов, карт и кредитных продуктов. Эти сегменты будут расти по мере увеличения транзакционного бизнеса банка и развития повседневных банковских услуг.

Мы ожидаем, что чистый комиссионный доход банк будет расти двузначными темпами в год. Мы видим возможный потенциал роста комиссионных транзакционных доходов за счет более активного развития транзакционных финтех-продуктов как для физлиц, так и для юрлиц.



Источник: компания, SberCIB



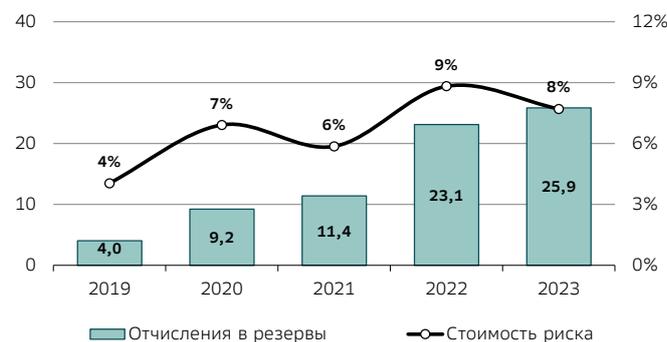
Источник: компания, SberCIB

РАСХОДЫ НА ФОРМИРОВАНИЕ РЕЗЕРВОВ

Основная часть расходов на резервы по активам, на которые начисляются проценты, в 2023 году была связана с формированием резервов по кредитам (99,7% в 2023 году). Стоимость риска МТС Банка в 2023 году уменьшилась на 1 п. п. с уровня 2022 и достигла 8%, мы ожидаем, что стоимость риска будет постепенно снижаться в среднесрочной перспективе. Снижению стоимости риска будет способствовать замедление темпов роста портфеля, развитие скоринговых моделей банка и обогащение их данными о пользователях экосистемы, имеющих потенциально более низкие риски в качестве заемщиков. При этом в структуре

кредитного портфеля к 2028 году доля более рискованных потребительских кредитов наличными и кредитных карт, по нашим ожиданиям, вырастет.

Расходы на формирование резервов по кредитному портфелю, млрд руб.



Источник: компания, SberCIB

ПРОЧИЕ ДОХОДЫ И РАСХОДЫ

Прочие доходы МТС Банка связаны с доходами от переоценки ценных бумаг, валюты и недвижимости, а также с доходами от операционной аренды. Мы ожидаем, что доля прочих доходов будет постепенно снижаться в среднесрочной перспективе.

Доходы от операционной аренды приблизительно на 95% связаны с сервисом «обещанный платеж» – предоставление ПО для оценки (скоринга) клиентов. Большая часть доходов от переоценки связана с регулярными торговыми операциями МТС Банка с валютой и его внешнеэкономической деятельностью (ВЭД). Мы ожидаем, что даже с учетом санкций, введенных против МТС Банка в феврале 2023 года, эти доходы могут продолжить расти в 2024–2028 годах на фоне дальнейшего развития бизнеса ВЭД.

ОПЕРАЦИОННЫЕ ЗАТРАТЫ

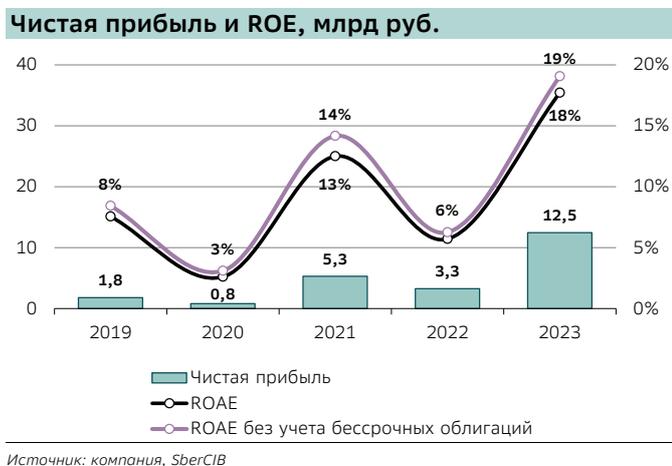
Банку удалось эффективно снизить соотношение операционных расходов к доходам с 75% в 2018 году до 31% к 2023. Этому способствовал как рост операционных доходов на фоне роста кредитного портфеля, так и грамотная политика управления административными расходами и затратами на персонал. Мы ожидаем, что соотношение операционных расходов к доходам вырастет в краткосрочной перспективе на фоне продолжения вложений банка в ИТ и увеличение численности персонала, но затем будет постепенно снижаться благодаря росту доходов МТС Банка.



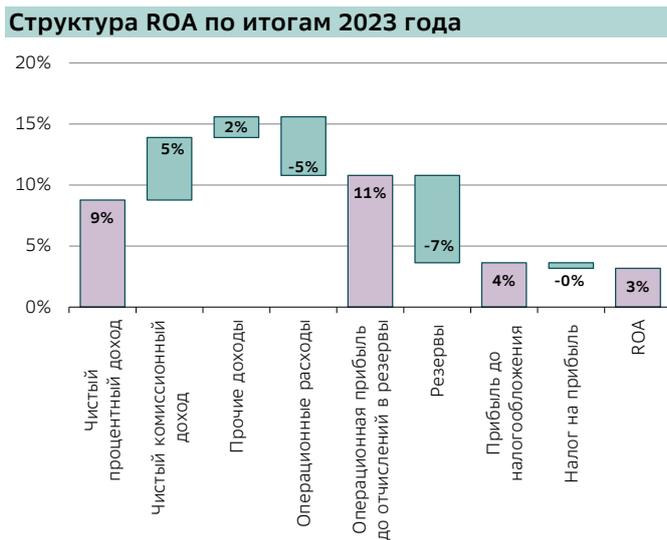
Чистая прибыль

В последние годы чистая прибыль МТС Банка была волатильной на фоне изменения процентных ставок и объема резервов. В 2023 году чистая прибыль повысилась на 279% г/г, чему способствовал как рост органических доходов банка на 48%, так и увеличение чистого дохода, связанного с переоценкой ценных бумаг, валюты и недвижимости, на 31%. При этом компания использовала изменения в сумме непризнанного отложенного налогового актива для сокращения расхода по налогу на прибыль, а также выплатила 165 млн руб. в виде налога на сверхприбыль.

На наш взгляд, чистая прибыль в среднесрочном периоде будет расти двузначными темпами: в 2024 году этому будет способствовать в том числе реализация части отложенного налогового актива, а после 2025 года рост прибыли будет обеспечен органическими факторами. В частности, это произойдет благодаря росту комиссионных доходов и повышению чистой процентной маржи, а также позитивной динамике кредитного портфеля банка. На наш взгляд, ROE также продолжит расти.



ROA (рентабельность активов) банка достигла 3% в 2023 году. Мы ожидаем, что показатель будет постепенно повышаться, благодаря опережающему росту чистой процентной маржи и чистых комиссионных доходов банка в среднесрочной перспективе.



Источник: компания, SberCIB

ПОТЕНЦИАЛ ДИВИДЕНДНЫХ ВЫПЛАТ

Дивидендная политика МТС Банка на 2024-2026 годы предполагает целевой уровень дивидендов на уровне 25–50% чистой прибыли по МСФО (скорректированной на выплаты процентов за вычетом налогового эффекта по учтенным в капитале долевым финансовым инструментам, отличным от акций) начиная с 2025 года – при этом банк считает возможными выплаты чаще одного раза в год. При определении размера дивидендов будет приниматься во внимание потребность банка в капитале для развития бизнеса. Мы также отмечаем, что выплаты дивидендов будут зависеть от изменения регулирования (в частности, требований ЦБ к коэффициентам активов, взвешенных по уровню риска), а также от роста активов банка и его ROE (способности генерировать собственный капитал).

Обзор компании

История компании

Материнская компания Группы – ПАО «МТС-Банк» – была зарегистрирована в 1993 году в качестве Акционерного коммерческого банка «Московский банк реконструкции и развития». На начальном этапе это был универсальный банк «третьего эшелона», который оказывал финансовые услуги в качестве корпоративного банка. В дальнейшем банк трансформировался из универсального банка «третьего эшелона» в лидера в целевом сегменте розничного кредитования. Для наглядности мы привели схему ключевых этапов развития МТС-Банка за последние 10 лет.



Источник: компания, SberCIB

Топ-менеджмент и совет директоров

Ключевые топ-менеджеры компании имеют значительный профессиональный опыт в банковской сфере и работают в ПАО «МТС-Банк» более пяти лет.

Совет директоров компании состоит из семи человек: трех независимых директоров, одного исполнительного директора и трех неисполнительных директоров. При Совете директоров сформировано три комитета: Комитет по аудиту, Комитет по стратегии и управлению рисками и Комитет по назначениям и вознаграждениям.

Корпоративная культура и управление персоналом

ПАО «МТС-Банк» стремится поддерживать высокий уровень вовлеченности и лояльности персонала, а также снижать уровень его текучести. По данным за 2023 год, компания занимает второе место в рейтинге топ-100 работодателей РФ среди банков от HeadHunter. В рамках стратегии устойчивого развития банка до 2025 года он нацелен на повышение уровня удовлетворенности сотрудников и снижение текучести персонала. Численность персонала на конец 2023 года достигла 4,8 тыс. человек против 2,8 тыс. человек в 2019, при этом доля сотрудников, работающих удаленно, выросла до 46% в 2023 году против 27% в 2020. Банку удалось снизить уровень текучести по инициативе работников в ИТ-кластере - с 29% до 23%, а в головном офисе – с 31% до 28%.

Собственная ИТ-платформа

Технологические решения в различных сферах бизнеса. На конец 2023 года в ПАО «МТС-Банк» было разработано 58 решений на базе ИИ и «больших данных»: в сфере управления рисками (15 решений), маркетинге и департаментах работы с лояльностью клиентов (25), а также в целях повышения операционной эффективности (18). Среди решений в сфере маркетинга стоит отметить расчет предодобренных предложений для клиента, сквозная аналитика клиентского пути, а также прогнозирование вероятности отклика клиента на предложение по продуктам и каналам и поиск наиболее релевантного клиентского предложения. В управлении рисками это решения для кредитной оценки и борьбы с мошенничеством, а также выявление поведенческих триггеров клиентов и интегрированное биометрическое распознавание и соответствие нормативным требованиям. Решения в рамках повышения операционной эффективности в основном сфокусированы на автоматизации работы контакт-центра, работе с данными по клиентам, автонаписании кодов, кластеризации и обработке клиентских обращений, а также роботизации процесса подготовки официальных документов для внешних контрагентов.

ИТ-платформа группы. В ИТ-платформе ПАО «МТС-Банк» всего 269 систем, которые внедрены во все сферы его бизнеса. При этом 45% функционала банковских систем реализует собственная ИТ-команда банка. На текущий момент уровень импортозамещения по всем ИТ-системам и сервисам составляет 55%, при этом 100% всех систем не зависят от импорта. Масштабируемая микросервисная архитектура и полностью виртуализированная инфраструктура позволяют обеспечить высокий уровень доступности. По данным компании, физическая инфраструктура за последние три года существенно обновилась и на 70% состоит из современных серверов.

Ограничение ответственности