LIME

Кейс МФК «Лайм-Займ»

Номинация «За повышение эффективности бизнеса»

Национальная банковская премия — 2025

МФК «Лайм-Займ» — это платформа потребительского онлайн-кредитования родом из Новосибирска. Компания была основана в 2013 году и сегодня является одним из значимых участников российского микрофинансового рынка.

Компания предоставляет три типа займов:

- Займы «до зарплаты» (PDL) сроком до 30 дней;
- Целевые займы (POS) на сумму до 100 тысяч рублей и сроком до года для покупок в магазинах;
- Потребительские займы (Installment) сроком до года на сумму до 100 тысяч рублей с погашением несколькими платежами.

За 12 лет работы на рынке финтех-стартап успешно масштабировался до полноценной экосистемы: в 2024 году была сформирована группа компаний Lime Credit Group, ориентированная на комплексные решения для финансового рынка. В её состав вошли 4 самостоятельных бизнес-юнита из смежных отраслей:

- МФК «Лайм-Займ» (беззалоговое потребительское кредитование)
- МФК «Каранга» (сервис онлайн-автозаймов)
- ПКО «Интел Коллект» (коллекторское агентство)
- Credit Data (аккредитованная IT-компания)

Контекст изменений

Начиная с 2024 года, финансовый рынок претерпевает множество регуляторных изменений, основная цель которых — охлаждение кредитования и снижение долговой нагрузки россиян.

Макропруденциальные лимиты, снижение предельной стоимости кредита, изменение ключевой ставки и другие факторы подтолкнули компании к тому, чтобы снизить риск-аппетиты, перестроить бизнес-модели и озадачиться повышением операционной эффективности бизнеса.

Ситуация коснулась и микрофинансовой отрасли: вместе с усилением регулирования классические компании столкнулись с конкуренцией за аудиторию с кэптивными МФО — компаниями с материнской поддержкой банков и маркетплейсов, которые стали активно выходить на рынок. Соответственно, классические МФО также были мотивированы адаптироваться и повышать свою эффективность.

В этом кейсе расскажем, какие шаги в этом направлении были предприняты МФК «Лайм-Займ» в 2024–2025 гг. и помогли компании не только сохранить объёмы бизнеса, но и повысить эффективность.

В 2024–2025 гг. компания сфокусировалась на следующих направлениях повышения эффективности бизнеса:

- Повышение качества портфеля микрозаймов
- Автоматизация и роботизация процесса взыскания
- Самостоятельная работа с портфелем просроченной задолженности
- Усиление направления контроля качества
- Роботизация операционной деятельности
- Усиление эффекта синергии между бизнес-юнитами группы компаний

Повышение качества портфеля микрозаймов (1/2)

Решение

Для превентивной адаптации к ожидаемой трансформации микрофинансового рынка МФК «Лайм-Займ» перешла от стратегии агрессивного роста объёмов выдач любым клиентам к работе с целевыми группами клиентов. Она подразумевает таргетирование услуг на заёмщиков, попадающих в целевой портрет.

Поскольку компания длительное время фокусируется на Installment-займах и продолжает этот тренд, смена подхода в том числе означает активную работу с повторными клиентами.

Для этого усилили участие команды телемаркетинга в пост-сопровождении клиентов, а также реализуем триггерные рассылки и предоставляем скидочные промокоды.

Результат

Доля повторных клиентов
За последние три года

> 63%

CSAT
Индекс удовлетворённости

78%

NPS
Готовность рекомендовать

48%

CLI
Индекс лояльности

7,5

МФК «Лайм-Займ» (ООО) © 2025

Повышение качества портфеля микрозаймов (2/2)

Решение

Регуляторный ландшафт финансового рынка в 2023–2025 гг. обеспечил микрофинансовый сектор активным притоком новых, качественных и надёжных клиентов пост-банковского сегмента и пользователей маркетплейсов.

С целью привлечения и удержания таких аудиторий компания исторически развивает более длинные потребительские займы (IL), а также в апреле 2025 года запустила новый продукт для «знакомства» с компанией — POS-заём.

Он более понятен и привычен новым типам клиентов и при этом достаточно дешёвый для бизнеса.

Результат

По итогам I полугодия 2025 года МФК «Лайм-Займ» заняла **5 место по объёму выдач POS-займов** и **9 место по объёму выдач Installment-займов** среди российских МФО в рэнкинге от «Эксперт РА».

Средний чек за 9М 2025

POS

47 252 ₽

IL classic*

38 304 ₽

IL mega**

89 900 ₽

*IL classic — займы до 100 000 ₽ и сроком до 6 месяцев.

**IL mega — займы до 100 000 ₽ и сроком до 1 года.

Решение

Для снижения затрат на процесс взыскания, оптимизации работы команды и соблюдения всех законодательных требований компания внедрила несколько инструментов автоматизации и роботизации:

- **Робот-коллектор v. 2.0**
- **ПО для сопровождения исполнительных производств**
- **Робот для мониторинга банкротств**
- **Робот индексации долгов**

Результат

Робот-коллектор позволил увеличить пропускную способность взыскания задолженности.

ПО для сопровождения исполнительных производств обеспечил электронное взаимодействие с ФССП, что повысило скорость проработки портфеля исполнительных производств.

Робот для мониторинга банкротств автоматически «подтягивает» информацию по банкротству клиентов из Картотеки арбитражных дел и ЕФРСБ.

Робот индексации долгов помогает автоматически рассчитывать индексацию и готовить пакет документов для подачи в суд.

Решение

В IV квартале 2024 года МФК «Лайм-Займ» сменила стратегию работы с просроченной задолженностью и инвестировала рекордные 150 млн ₽ на оплату госпошлин для судебного взыскания собственными силами.

Такое решение было принято по двум основным причинам:

- К тому моменту компания сформировала сильную экспертную in house команду взыскателей с более чем десятилетним опытом работы на рынке.
- Вызрел пул ранее выданных займов на фоне замедления темпов роста портфеля, причём большую долю этого портфеля заняли долги с высокой и средней вероятностью возврата.

В силу того, что выбранная стратегия in house взыскания показала свою эффективность в начале 2025 года (см. столбец справа), МФК «Лайм-Займ» продолжила её реализацию и за 9 месяцев направила на оплату госпошлин для судебного взыскания ещё 347 млн ₽.

Результат

В краткосрочной перспективе смена стратегии работы с портфелем просроченной задолженности привела к росту затрат компании, накоплению просрочки в портфеле (росту показателя NPL 90+) и снижению чистой прибыли.

Однако уже в 2025 году поступления в рамках процедур судебного взыскания оказались существенными:

Операционный денежный поток
(на 31.03.25)

> 500 млн ₽

Операционный денежный поток
(на 30.09.25)

> 1 млрд Р

И, несмотря на длительное накопление просроченной задолженности на балансе компании, начиная с III квартала 2025 года характеризующий качество портфеля займов **показатель — NPL 90+ — стал постепенно снижаться.**

Усиление направления качества (1/2)

Решение

В 2024–2025 гг. перестроили работу контроля качества: создали единое подразделение, которое стандартизировало, унифицировало и частично автоматизировало процессы контроля сразу в трёх массовых отделах — андеррайтинга, взыскания и клиентской поддержки.

Чек-листы для подразделений унифицированы и оптимизированы, система дашбордов прозрачна и обновляется в режиме онлайн. Регулярно проводятся калибровочные сессии для единого понимания стандартов и правил.

Благодаря комплексным усилиям контроль качества стал интегрированной частью управленческой и клиентской экосистемы компании.

Результат

Пересмотр процесса контроля качества, его оптимизация и автоматизация позволили:

- улучшить клиентский опыт за счёт участия экспертов во всех этапах вывода новых продуктов и фич на рынок;
- на 37% сократить трудозатраты сотрудников без потери в качестве их работы;
- на 22% уменьшить среднюю себестоимость проверок специалистов;
- на 15% сократить обработку запросов регулятора;
- направить свободный ресурс на развитие аналитики и обучение, то есть в зону, создающую долгосрочную ценность.

МФК «Лайм-Займ» (ООО) © 2025

Усиление направления качества (2/2)

Решение

Продолжает развиваться и масштабироваться процессный управленческий подход. Больше внимания уделяется политике в области качества, поскольку это часть общей стратегии устойчивого развития группы компаний Lime Credit Group.

Экосистема осознает важность выполнения социальной функции и заботы о будущем, поэтому транслирует лучшие практики (включая сертификацию по стандарту СМК) и предоставляет высокий уровень сервиса и качества услуг всем заинтересованным сторонам — от клиентов и сотрудников до инвесторов и регуляторов.

Результат

В 2024 году, благодаря преемственности лучших практик, сертификат соответствия стандарту СМК ISO 9001:2015 получила дочерняя компания МФК «Лайм-Займ» — МФК «Каранга» (на момент сертификации — МКК «Онлайнер»). Таким образом, она стала второй российской МФО после Lime с действующим сертификатом.

В сентябре 2025 года МФК «Лайм-Займ» прошла ресертификацию (а МФК «Каранга» — надзорный аудит) без каких-либо замечаний и показаний к улучшению. ПКО «Интел Коллект», также входящая в ГК Lime Credit Group, находится в активной стадии внедрения СМК и в будущем планирует пройти процедуру сертификации.

Решение

Реализовали ряд решений по роботизации и автоматизации операционной деятельности группы компаний Lime Credit Group и МФК «Лайм-Займ» в частности.

Автоматизировали проверку верности ИНН должников через сайт ФНС для минимизации ошибок.

Оптимизировали заполнение ряда шаблонных документов (отчёты, заявления в суды, присвоение и заполнение УИН в документах и т.д.).

Роботизировали мониторинг критически важных задач в корпоративных мессенджерах в направлениях взыскания, клиентской поддержки.

Внедрили робота по электронным подачам в суд через сайт ГАС «Правосудие».

Результат

Реализовано 20+ задач, по которым высвобожденная ёмкость составила ~28 000 человеко-часов за 9 месяцев 2025 года.

Кроме того, ряд реализованных инструментов способствует генерации дополнительного дохода в размере нескольких млн рублей.

Решение

В 2024 году сформировалась группа компаний Lime Credit Group, в состав которой, помимо Lime, вошли ещё три бизнес-юнита из смежных отраслей: МФК «Каранга», ПКО «Интел Коллект», IT-компания Credit Data.

Ключевая бизнес-цель данного решения — усиливать отдельные компании и всю финтех-экосистему с помощью эффекта синергии. Обмен лучшими практиками, стандартами, инструментами и инновациями позволяет всей группе компаний чувствовать себя более уверенно и надёжно даже в период высокой турбулентности на экономическом рынке.

Результат

Все компании действуют как самостоятельные бизнесы.

- В 2025 году три юнита из четырёх имеют собственные источники фондирования, в том числе две компании являются эмитентами облигаций.
- Дочерние компании начинают возвращать инвестиции материнской компании МФК «Лайм-Займ».
- Две из четырёх компаний сертифицированы по стандарту СМК ISO 9001:2015.
- IT-компания поставляет готовые решения остальным бизнес-юнитам группы. А Lime, Caranga и «Интел Коллект» обмениваются клиентскими базами, помогая сохранять людей в контуре группы.

Пресс-служба

press@lime-zaim.ru

Сайт группы компаний

Сайт «Лайм-Займ»

Пресс-кит