

На правах рукописи

Кудрявцева Юлия Валерьевна

**РАЗВИТИЕ РЫНКА КРЕДИТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ
В РОССИИ**

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва – 2011

Работа выполнена на кафедре «Банки и банковский менеджмент»
ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Научный руководитель: **Заслуженный деятель науки РФ**
доктор экономических наук, профессор
Валенцева Наталья Игоревна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Рогова Ольга Леонидовна

доктор экономических наук, профессор
Зверев Олег Алексеевич

Ведущая организация: **ОУП ВПО «Академия труда и**
социальных отношений»

Защита состоится «16» февраля 2012 г. в 14-00 на заседании совета по защите докторских и кандидатских диссертаций Д 505.001.02 при ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» по адресу: 125993, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 49, ауд. 406.

С диссертацией можно ознакомиться в диссертационном зале Библиотечно-информационного комплекса ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» по адресу: 125993, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 49, комн. 203.

Автореферат разослан «12» января 2012 г. Объявление о защите диссертации и автореферат диссертации «12» января 2012 г. размещены на официальном сайте ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»: www.fa.ru и направлены для размещения в сети Интернет Министерством образования и науки Российской Федерации по адресу referat_vak@mon.gov.ru.

Ученый секретарь совета Д 505.001.02,
кандидат экономических наук, доцент

Е.Е. Смирнова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Развитие рынка кредитных услуг населению является одним из направлений социально-экономического развития России. Комплексное развитие рынка кредитных услуг населению будет способствовать повышению роли банковской системы России в удовлетворении возрастающих потребностей населения в товарах и услугах за счет кредита, повышению рентабельности данного направления деятельности банков.

Правительством Российской Федерации и Банком России была принята «Стратегия развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года». Основным содержанием нового этапа развития банковского сектора должно стать повышение качества банковской деятельности, включающее расширение состава банковских продуктов и услуг, рост их качества и совершенствование способов предоставления, повышение долгосрочной эффективности и устойчивости банковского бизнеса.

Стратегия ориентирует на активное использование информационных технологий, дальнейшее повышение уровня конкуренции, транспарентности и рыночной дисциплины в банковском секторе, долгосрочные результаты деятельности и более рациональное ведение бизнеса, развитие эффективных систем управления, включая управление рисками.

Современный российский рынок кредитных услуг населению значительно отстает по развитию от аналогичного рынка зарубежных стран: в России в 3 и 4 раза меньше кредитных организаций на 10 000 населения, чем в США и Германии соответственно; средний объем кредитования на одного жителя России составил в 2010 году немногим более 900 долларов, что ниже уровня не только Великобритании и Франции, но и таких стран Восточной Европы, как Польша и Чехия. Объемы кредитования населения в России в 3 раза меньше объемов кредитования юридических лиц.

Неразвитость российского рынка кредитных услуг населению в значительной мере определяется высокой территориальной концентрацией

кредитных организаций – более 50% кредитных организаций сосредоточено в Центральном федеральном округе, что делает труднодоступными кредитные услуги населению других регионов страны. Российский рынок кредитования населения характеризуется высоким уровнем концентрации банковских активов – почти половина всех активов принадлежит первым 5 крупнейшим банкам, что свидетельствует о низкой степени развития конкурентной среды на этом рынке. Несмотря на общую тенденцию роста денежных доходов и уровня занятости населения, снижения безработицы, уровень среднемесячной заработной платы остается достаточно низким (менее 20 тыс. руб.), что ограничивает возможность вхождения населения в рынок кредитных услуг в силу высоких требований банков к кредитоспособности заемщиков.

Неразвитость рынка кредитных услуг населению в России определяет следующие направления его развития: повышение степени развития конкурентной среды за счет увеличения числа кредиторов и заемщиков, улучшение качества предоставляемых населению кредитных услуг, увеличение объемов кредитов населению, совершенствование регулирования этого рынка, совершенствование системы управления рисками банков.

Российский рынок кредитных услуг населению имеет хороший потенциал развития. Однако следует учитывать причины последнего кризиса, подтвердившие отрицательные последствия неограниченной кредитной экспансии. В связи с этим особое внимание в работе уделено экономическим границам развития рынка кредитных услуг населению.

Ни направления, ни границы развития рынка кредитных услуг населению не являлись предметом комплексного научного исследования, что обуславливает актуальность выбранной темы.

Степень разработанности проблемы. Фундаментальные положения теории кредита представлены в научных трудах отечественных и зарубежных авторов: Л.Г. Батраковой, В.И. Букато, Н.И. Валенцевой, А.Ю. Викулина, А.Н. Иванова, О.И. Лаврушина, Г.Ю. Мещерякова, Г.С. Пановой, А.И. Полищук, Н.Э. Соколинской, В.М. Усоскина, Г. Армстронга, Ж. Бауэра, Э.Дж. Долана,

Р. Каплана, Р. Классенса, П. Котлера, Д. Нортон, М. Райта, Э. Рида, П. Роуза, Д. Синки, А. Смита, А. Спенсера, Т. Уоткинса, Н. Шамро, С. Эннью.

В трудах отечественных авторов исследованы отдельные элементы кредитного рынка. Виды кредитных услуг населению, соотношение понятий «кредитная услуга» и «кредитный продукт», способы применения современных технологий и инноваций при разработке кредитных услуг изучены в работах Иванова А.Н., Даниленко С.А., Курмановой Л.Р., Полищук А.И., Рыковой И.Н., Тихомировой Е.В. Анализ трудов этих авторов показал, что при достаточно глубокой проработанности общих вопросов имеет место неоднозначность подходов к определению содержания понятия «кредитная услуга», а также критериев классификации кредитов населению.

Вопросам ценообразования на банковские продукты посвящены труды Андреевой А.В., Батраковой Л.Г., МаксUTOва Ю.Г.. В своих работах эти ученые уделяют внимание общим подходам к определению себестоимости и прибыльности банковских продуктов. Менее разработана специфика методик расчета себестоимости и прибыльности отдельных видов кредитных услуг. Существует необходимость совершенствования методик определения себестоимости кредитных услуг в банковской практике, что позволит повысить точность результатов расчета.

Исследованию видов рисков коммерческих банков и способов их минимизации посвящены работы Бадалова Л.А., Валенцевой Н.И., Ковальчука Д.А., Лаврушина О.И., Соколинской Н.Э.. В трудах этих ученых уделяется внимание общим подходам к регулированию рисков банков, связанных с заемщиками, предлагаются различные модели оценки кредитного риска в целом. Риски банка, связанные с потребительскими кредитами, являлись предметом исследования в диссертации М.Н. Гололобовой. Однако система управления кредитным риском требует развития с учетом современных особенностей заемщиков и банковского продукта.

Изучение сегмента кредитного рынка, связанного с предоставлением кредитов населению, не являлось объектом значимых научных исследований.

Это дает основание заявить о недостаточной степени разработанности данной темы.

Цель и задачи исследования. Цель работы заключается в разработке комплекса теоретических и методических положений, а также практических рекомендаций по развитию рынка кредитных услуг населению в России.

Для достижения указанной цели в диссертации поставлены следующие задачи:

- углубить теоретические представления о кредитном рынке: раскрыть понятие рынка кредитных услуг населению, проанализировать и систематизировать стадии его формирования;

- выявить тенденции и определить границы развития рынка кредитных услуг населению;

- обосновать критерии классификации кредитных услуг населению, на основании которых выделить виды кредитов, определить их особенности и систематизировать направления развития этих услуг в России;

- выделить и обосновать инструменты, способствующие повышению эффективности функционирования рынка кредитных услуг населению.

Объект и предмет исследования. Объектом исследования выступает рынок кредитных услуг населению. Предметом исследования является система экономических отношений, складывающихся между участниками рынка кредитных услуг населению.

Теоретическую и методологическую базу исследования составили классические и современные фундаментальные труды, результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых, диссертационные исследования в области теории и практики кредитования.

В процессе диссертационного исследования были использованы следующие методы: абстракции, системного и сравнительного анализа, синтеза, дедукции, классификаций, группировок, экспертных оценок. Совокупность используемой методологической базы позволила обеспечить достоверность, обоснованность теоретических выводов и практических решений.

Информационно-статистической базой исследования послужили данные Федеральной службы государственной статистики, Федеральной службы по финансовым рынкам, Министерства промышленности и торговли, Центрального банка Российской Федерации, данные Ассоциации российских банков, материалы международных организаций, данные информационных и рейтинговых агентств, Интернет-ресурсы. При подготовке диссертации проанализированы федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, нормативные документы Центрального банка Российской Федерации и другие законодательные документы, регулирующие систему кредитных отношений.

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности. Работа выполнена в рамках специальности 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит» Паспорта специальностей ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации (по экономическим наукам).

Научная новизна исследования заключается в определении тенденций и границ развития рынка кредитных услуг населению в России, разработке инструментов совершенствования его функционирования.

Расширены теоретические представления о рынке кредитных услуг населению:

- на основе сравнительного анализа элементов финансового рынка и его сегментов предложена авторская трактовка понятия «рынок кредитных услуг населению», который имеет общие черты с финансовым и кредитным рынком, но отличается спецификой предлагаемых кредитных продуктов населению, которая влияет на факторы спроса и предложения, формирование цены, особенности инфраструктуры рынка;

- определены стадии формирования и тенденции развития рынка кредитных услуг населению и обоснован тип этого рынка на современном этапе развития как «двусторонняя олигополия», характеризующаяся ограниченным числом продавцов и покупателей, что отличает его от «идеального рынка», которому свойственны свобода вхождения, прозрачность, атомистичность и однородность предлагаемых продуктов;

- обоснованы экономические границы развития потребительского кредитования исходя из темпов роста объема товарооборота и денежных доходов населения, соблюдения требований закона возвратности средств;

- разработана классификация кредитных услуг населению на основе нескольких критериев (объект кредитования, инструмент выдачи кредита, обеспечение), которая отличается от действующей практики и способствует обоснованной оценке качества кредитных портфелей физических лиц;

- разработаны и научно обоснованы предложения по развитию кредитования населения в России в аспекте внедрения новых кредитных продуктов, инновационных способов их реализации и обслуживания долга, обоснованности методов ценообразования в целях повышения эффективности функционирования соответствующего сегмента кредитного рынка.

Теоретическая значимость работы состоит в развитии теории кредитного рынка, углублении представления о видах кредита, выделении стадий формирования рынка кредитных услуг населению, определении типа этого рынка на современной стадии, выявлении границ и тенденций развития российского рынка кредитных услуг населению.

Практическая значимость заключается в том, что основные положения, выводы, рекомендации, предложения ориентированы на широкое использование в практической деятельности коммерческими банками при решении задачи повышения конкурентоспособности российского рынка кредитных услуг населению. В частности, практическую значимость содержат следующие положения диссертации:

- разработана программа развития кредитных услуг населению, включающая анализ и сегментацию рынка, разработку кредитных продуктов для каждого сегмента рынка, организацию сбыта кредитных услуг населению, совершенствование технологии обслуживания заемщиков, в том числе за счет применения современных информационных технологий;

- даны методические рекомендации по определению себестоимости кредитной услуги с использованием элементов традиционного метода и метода функционально-стоимостного анализа, позволяющие существенно

повысить точность расчета себестоимости и получить информацию для проведения работы по оптимизации организационной структуры банка и сокращению затрат на конкретные операции;

- предложена скоринговая модель оценки кредитоспособности физического лица, которая учитывает особенности современного заемщика и факторы риска, связанные с кредитным продуктом, и способствует более эффективному регулированию кредитного риска коммерческих банков.

Апробация и внедрение результатов исследования. Научное исследование выполнено в рамках комплексной темы Финансового университета «Пути развития финансово-экономического сектора России» по кафедральной подтеме «Модели банковских продуктов и услуг в современной экономике».

Материалы проведенного исследования использованы в рамках научно-исследовательской работы кафедры «Банки и банковский менеджмент» Финансового университета, проводимой в соответствии с комплексной темой «Риски потребительского кредитования: возможности регулирования и повышения эффективности банковской системы Российской Федерации».

Результаты диссертационного исследования используются в практической деятельности Управления кредитования физических лиц «Мерседес-Бенц Банк Рус» ООО при создании рабочих методик и регламентов, что способствует повышению качества активных операций, проводимых Банком.

Результаты научных исследований используются страховой компанией ОСАО «ИНГОССТРАХ» при разработке пакетных предложений услуг страхования имущества, ответственности, жизни и здоровья клиентов с целью повышения качества обслуживания клиентов компании.

Материалы диссертации используются кафедрой «Банки и банковский менеджмент» Финансового университета в преподавании учебной дисциплины «Организация деятельности коммерческого банка».

Использование результатов подтверждено соответствующими справками.

Публикации. Основные положения диссертации изложены в 3 публикациях общим объемом 2,1 п.л. (в т.ч. авторский объем 1,5 п.л.), все публикации в журналах, включенных в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, определенный ВАК.

Структура и объем работы обусловлены целью, задачами и логикой проведенного исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка. Основной текст диссертации изложен на 187 страницах, содержит 44 таблицы, 22 рисунка, 2 схемы и 19 графиков. Структура диссертации представлена в таблице 1.

Таблица 1. Структура диссертационной работы.

Название главы	Название параграфов	Количество			
		Табл.	Рис.	Схем	Граф.
Введение					
Глава 1. Теоретические основы рынка кредитных услуг населению	1.1. Понятие рынка кредитных услуг населению	6	4	-	5
	1.2. Виды кредитных услуг населению и их особенности в России	7	12	-	1
	1.3. Стадии формирования и тенденции развития рынка кредитных услуг населению в России	5	3	-	12
Глава 2. Основные направления развития кредитных услуг населению на российском рынке	2.1. Совершенствование видов кредитных услуг населению	-	-	-	-
	2.2. Модель ценообразования на рынке кредитных услуг населению и особенности ее применения при формировании цены на отдельные виды услуг	15	2	1	1
Глава 3. Совершенствование регулирования рынка кредитных услуг населению	3.1. Правовое регулирование рынка кредитных услуг	2	1	1	-
	3.2. Совершенствование системы управления рисками коммерческого банка на рынке кредитных услуг населению	9	-	-	-
Заключение					
Библиографический список					
ИТОГО		44	22	2	19

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В соответствии с целью и задачами исследования проблемы, рассмотренные в диссертации, можно объединить в три основные группы.

Первая группа проблем связана с исследованием теоретических вопросов функционирования рынка кредитных услуг населению.

На основе определенных критериев (участники, продукты, цена и т.д.) выделяются разные виды рынков: в частности - финансовый, кредитный, рынок кредитных услуг населению. Рынок кредитных услуг населению является сегментом финансового и кредитного рынка, который имеет общие черты с ними, но отличается системой взаимодействия между кредиторами и заемщиками, спецификой предлагаемых кредитных продуктов, влияющих на факторы спроса и предложения, формирование цены, особенности инфраструктуры рынка.

Сравнение элементов различных видов рынков позволило выделить особенности рынка кредитных услуг населению:

- относительно узкий перечень продавцов, покупателей, используемых инструментов и реализуемых продуктов;

- в качестве покупателей выступает население - отдельные физические лица, молодые семьи, VIP-персоны, и другие типы населения, определяющие особенности формирования спроса на кредитные услуги. Поэтому предлагаемые продукты имеют розничную природу, являются не только стандартными, но и индивидуальными, риски кредиторов относительно высоки.

- основными видами продуктов являются кредиты коммерческих банков населению для удовлетворения их потребностей; основной формой цены является процент, формирование которого влияет на степень процентного риска.

В процессе разработки темы был проанализирован процесс формирования рынка кредитных услуг населению в России и выявлены следующие его стадии:

1. Начало 90х – до 1998 г. – по сути это стадия становления рынка кредитных услуг населению в новых рыночных условиях, закончившаяся сильнейшим экономическим кризисом.

2. 1999 – 2004 гг. – стадия постепенного развития рынка кредитных услуг населению в посткризисный период на основе стабилизации и улучшения экономической ситуации.

3. 2005 – 2007 гг. – «бум потребительского кредитования», период, когда активность рынка кредитных услуг населению в современной экономической истории России достигла своего пика.

4. 2008 – настоящее время – эта стадия развития рынка кредитных услуг населению характеризуется мерами по минимизации банковских рисков, связанных с кредитованием населения в условиях кризиса банковской системы, снижением объемов кредитования населения и постепенным оживлением деловой активности на рынке кредитных услуг населению по мере выхода из кризиса.

Основными тенденциями развития рынка кредитных услуг населению являлись:

1) Рост объемов кредитов населению, который пока не позволил достигнуть объемы кредитования населения в развитых странах. Доля кредитов населению в объеме ВВП и денежных доходах населения выросла с 1999 по 2008 гг. соответственно с 0,76% до 9,7% и с 1,13% до 15,92%. За 2010 год наблюдался рост доли кредитов населению в его денежных доходах на 0,4% при незначительном снижении доли кредитов населению в объеме ВВП – на 0,03%. При этом рост кредитов населению за 2010 год превысил докризисный уровень. Однако следует отметить относительно низкий уровень указанных показателей по сравнению со странами с развитой рыночной экономикой.

2) Приоритетность развития наиболее доступных видов кредитных услуг (так называемых POS-кредитов на покупку товаров длительного пользования, оформляемых в точках продаж этих товаров, кредитов на любые цели), для которых характерна повышенная степень риска. Доля этих кредитов в общем объеме кредитов населению составляет 45,47%.

3) Рост степени конкуренции между кредиторами, что ведет не только к падению процентных ставок (за последние 13 лет уровень средневзвешенных процентных ставок по кредитам в рублях снизился в 2 раза с 42% до 19%), но и упрощению условий выдачи кредитов, снижению требований к заемщикам. В

итоге кредиты становятся более доступными населению, но и более рисковыми для кредиторов.

4) Рост государственной поддержки кредитования населения, способствующей развитию льготного кредитования приоритетных объектов. Так, например, в 2009 г. выдано 71,5 тыс. льготных автокредитов, в 2010 – 165 тыс. автокредитов, а в 2011 году планируется выдача 200 тыс. льготных автокредитов.

5) Формирование инфраструктуры рынка кредитных услуг населению, способствующее снижению рисков его участников. В настоящее время функционируют 31 бюро кредитных историй, сформировались первые самостоятельные организации, специализирующиеся на сборе проблемной задолженности.

На основе количества кредиторов и заемщиков* выделяются различные типы рынков: двусторонняя монополия, ограниченная монополия, монополия, монопсония, двусторонняя олигополия, олигопсония, конкуренция.

На современном этапе развития российский рынок кредитных услуг населению можно определить как двустороннюю олигополию, которая характеризуется ограниченным количеством кредиторов и заемщиков. Такая количественная оценка подтверждается следующими данными: на 10 млн. населения приходится всего 70 банков, в то время как за рубежом эта цифра больше в 3-4 раза, доля кредитов населению в ВВП менее 10%, а в странах с развитой рыночной экономикой более 50%: Дания - более 130%, Германия – более 60%, Франция – более 50%. Но отдельные сегменты рынка кредитных услуг населению несколько различаются по степени развития конкурентной среды. Например, рынок ипотечного кредитования можно охарактеризовать как двустороннюю монополию, в силу того, что на этом сегменте присутствует не ограниченное, а небольшое количество заемщиков и кредиторов, а рынок потребительских кредитов более близок к рынку с развитой конкурентной средой: на этом сегменте заемщики и кредиторы многочисленны в силу доступности и легкости получения таких кредитов.

* Используется следующая градация количества кредиторов и заемщиков: небольшое количество, ограниченное количество и многочисленность кредиторов и заемщиков.

Несоответствие российского рынка кредитных услуг населению требованиям к идеальному рынку объясняется не только общим количеством банков, но и их концентрацией в Центральном федеральном округе, а также низким уровнем доходов населения, что определяет следующие направления его развития:

- увеличение числа кредитных организаций, кредитующих население, на основе изменений в банковском законодательстве;
- увеличение количества заемщиков путем снижения себестоимости и цены кредитных услуг;
- повышение доступности кредитных услуг населению на базе новых технологий предоставления этих услуг.

Российский рынок кредитных услуг населению имеет хороший потенциал развития. Однако следует учитывать причины последнего кризиса, подтвердившие отрицательные последствия неограниченной кредитной экспансии. В связи с этим особое внимание в работе уделено экономическим границам потребительского кредитования.

К факторам, определяющим экономические границы развития потребительского кредитования, можно отнести:

1. соответствие темпов роста товарооборота и темпов роста выдачи кредитов населению;
2. влияние структуры товарооборота на развитие видов кредитования населения;
3. соблюдение требований закона возвратности средств.

В 1998-2009 гг. в целом соблюдались экономические границы потребительского кредита. Аргументами такого заключения являются:

- соответствие в докризисный период динамики абсолютной величины розничного оборота непродовольственных товаров и объема выдачи кредитов населению: с 1998 по 2008 гг. эти показатели увеличились с 552 млрд. до 7436 млрд. руб. и с 20,1 млрд. до 4017 млрд. руб. соответственно;
- превышение темпов роста выдачи кредитов населению над темпами роста розничных продаж непродовольственных товаров на 30-80% в 2000-2003 гг. связано с этапом активного развития рынка кредитных услуг населению;

- снижение темпов роста кредитов населению с 207% в 2004 г. до 135% в 2008 г. было сопряжено со снижением соответствующей части товарооборота (с 126% до 124% за соответствующий период), а также необходимостью соблюдения требований закона возвратности кредита;

- падение объема выдачи кредитов населению в период кризиса на 11% при сохранении уровня товарооборота в 7498,8 млрд. руб. также правомерно с позиции соблюдения требований закона возвратности кредита в условиях снижения денежных доходов населения при росте цен.

Вторая группа проблем посвящена структурированию и направлениям развития видов кредитных услуг населению.

Кредитные услуги населению являются разновидностью кредитных услуг и представляют собой продукты деятельности коммерческих банков, направленные на удовлетворение потребностей населения в привлечении дополнительных денежных средств.

Виды кредитных услуг населению можно определить на основе совокупности критериев: объект кредитования, инструмент выдачи кредита, характер обеспечения (см. таблицу 2).

Таблица 2. Отличительные характеристики групп кредитных услуг населению.

<i>Критерии классификации</i>	<i>Виды кредитных услуг</i>			
	<i>Ипотечные кредиты</i>	<i>Автокредиты</i>	<i>Потребительские кредиты</i>	<i>Кредитные карты</i>
<i>Объект кредитования</i>	Приобретение недвижимости и затраты потребительского характера	Приобретение транспортных средств	Многообразные объекты, связанные с текущими потребностями населения	Многоцелевой характер, связанный с краткосрочными текущими потребностями населения
<i>Инструмент выдачи кредита</i>	Традиционные методы оценки риска и документарного оформления	Традиционные методы оценки риска и документарного оформления	Традиционные методы оценки риска и документарного оформления	Пластиковая карта на основе кредитного договора
<i>Обеспечение</i>	Приобретаемая или имеющаяся в собственности недвижимость, поручительство	Залог приобретаемого транспортного средства, поручительство	Без обеспечения С обеспечением (залог, поручительство)	Без обеспечения

В общем объеме кредитных услуг населению на начало 2011 года наибольшая доля приходилась на потребительские кредиты (45,47%), а также на кредиты на покупку автомобилей (31,56%).

Систематизация подходов различных авторов к развитию видов кредитных услуг населению позволила выделить следующие направления:

- качественное и количественное развитие кредитных продуктов банка;
- развитие услуг некредитного характера, связанных с выдачей кредита клиенту – физическому лицу и обслуживанием долга;
- совершенствование технологии предоставления кредитов;
- развитие моделей ценообразования на кредитные услуги;
- совершенствование организации сбыта кредитных услуг;
- расширение способов погашения кредита;
- повышение квалификации и профессионального уровня персонала банка;
- расширение филиальной сети и создание комфортной для клиентов обстановки внутри отделения банка.

В части внедрения новых кредитных продуктов целесообразно применять опыт других стран с учетом особенностей российского рынка кредитных услуг населению. В качестве наиболее перспективной услуги по автокредитованию предложена программа кредитования с обратным выкупом автомобиля («buy-back» от англ. «обратный выкуп»). Особенность данной программы в том, что по истечении определенного оговоренного условиями кредитного договора срока заемщик может вернуть кредитный автомобиль обратно в дилерский центр, который должен будет погасить остаток его долга банку. Целесообразно также развивать услуги некредитного характера, связанные с выдачей кредитов населению. Особое место среди таких услуг занимают различные виды страхования. Необходимо совершенствовать технологию предоставления кредита. Первичную консультацию, прием документов на кредит, подписание кредитной документации банк может «перенести» из отделения (дополнительного офиса, филиала) на территорию торгового предприятия (автосалона, магазина бытовой техники и др.). Инновационное развитие кредитных услуг населению предполагает использование современных компьютерных технологий, начиная с первичной консультации клиента и вплоть до полного погашения клиентом кредитных обязательств перед банком-кредитором.

Развитие сбыта кредитных услуг населению должно основываться на изучении потребностей населения. Об этих потребностях можно судить по результатам опросов общественного мнения, которые позволяют выявить области наибольшего «потребительского» интереса со стороны населения, сгруппированного по различным признакам.

Характер потребности в кредите зависит от пола, возраста и уровня дохода физического лица*. Например, важные решения о покупке движимого и недвижимого имущества чаще принимают мужчины в возрасте от 21 до 45 лет с высоким уровнем доходов (свыше 80 тыс. руб.). Потребность в кредитных средствах для обустройства дома и хозяйства (ремонт, покупка мебели и бытовой техники) чаще возникает у женщин средних лет (от 31 до 45) с невысоким и средним уровнем дохода (менее 80 тыс. руб.). Поэтому при формировании стандартов коммуникации с клиентами банки должны учитывать принадлежность клиента к той или иной группе. Результаты опроса позволяют также выявить «критические точки» в течение года, когда у населения возникает наиболее острая необходимость в кредитных средствах для покупки подарков, путевок и проч. В первую очередь – это общенациональные праздники. Следует также учитывать «критические точки» в разрезе групп клиентов, которые выделяются на основе возрастного и социального признаков. Анализ способов оповещения клиентов о предлагаемых кредитных услугах коммерческими банками и их систематизация по нескольким критериям (объем ресурсо- и трудозатрат, степень обратной связи с клиентом) показали, что наиболее эффективными были рассылки электронных писем и sms-оповещений. В организации сбыта кредитных услуг населению большую роль играет реклама. При этом в последнее время становится все значительнее роль Internet, особенно в части социальных сетей. В связи с этим эффективным способом рекламы кредитных услуг населению может быть создание официальной страницы банка в социальной сети.

Особое место среди направлений развития видов кредитных услуг населению занимает совершенствование ценообразования. Одна из наиболее распространенных моделей установления ставки по кредиту – «стоимость

* На основе результатов опроса, проведенного компанией Profi Online Research в середине 2011.

плюс». Она учитывает стоимость привлеченных банком средств и операционные расходы, связанные с кредитной операцией:

- стоимость для банка привлеченных средств;
- банковские операционные расходы;
- премия за риск невыполнения обязательств заемщиком;
- норма прибыли для банка.

Плата за кредит должна иметь строгие экономические пределы, с одной стороны позволяющие кредитору возместить свои расходы и получить прибыль, а с другой - ограждающие заемщиков от чрезмерно больших изъятий. К тому же в современных условиях важно создать такое положение, при котором процент явился бы дополнительным стимулятором рационального развития рынка кредитования населения.

С целью выявления резервов снижения уровня процентной ставки в диссертационном исследовании предложена методика расчета себестоимости кредитной услуги, применение которой позволит оптимизировать операционные расходы банка, совершенствовать технологию предоставления кредита и организационную структуру банка.

Предложенная методика расчета себестоимости и прибыльности продукта (услуги), а также оценки достаточности цены с позиции конкретного банка складывается из следующих этапов:

1. бюджетирование, т.е. распределение сметы затрат банка между всеми его подразделениями;
2. распределение затрат вспомогательных подразделений между функциональными;
3. описание технологии создания конкретной услуги;
4. определение затрат рабочего времени на данную услугу и себестоимость 1 часа в разрезе подразделений (метод традиционный) или в разрезе рабочих мест (метод функционально-стоимостного анализа – ФСА);
5. расчет размера издержек по каждой единице, участвующей в создании продукта;
6. определение общей себестоимости услуги;
7. оценка прибыльности для банка предоставляемой услуги;

8. оценка достаточности установленного тарифа на услугу.

Результаты применения описанной методики для расчета себестоимости операций по автокредитованию физических лиц представлены в таблице 3.

Таблица 3. Себестоимость операций в соответствии с процессом оказания услуги по функциональным подразделениям банка.

Подразделение банка	Операции процесса оказания услуги по автокредитованию	Время на выполнение операции (час)	Средняя стоимость 1 часа одного сотрудника подразделения (час)	Себестоимость операции (руб.)
1	2	3	4	5=3*4
Отдела продаж и координации дилерской сети Управления кредитования физических лиц	Консультирование клиента по вопросам кредитования	0,17	522	89
	Прием и проверка документов на кредит	0,17	522	89
	Ввод данных в автоматизированную банковскую систему (фронт-офис)	0,33	522	172
	Информирование клиента о решении Банка	0,08	522	42
	Формирование документов для открытия счетов	0,08	522	42
	Подписание документов для открытия счетов с клиентом	0,17	522	89
	Сбор документов для кредитной сделки	0,25	522	131
	Проведение кредитной сделки с клиентом	0,25	522	131
Себестоимость операций по отделу продаж и координации дилерской сети Управления кредитования физических лиц		1,5	522	783
Себестоимость операций по отделу автокредитования Управления кредитования физических лиц*		1,83	522	955
Себестоимость операций по Управлению банковских операций*		1,07	540	578
Себестоимость операций по Управлению регулирования кредитных рисков*		0,67	673	451
Себестоимость операций по Казначейству*		0,56	641	359
Себестоимость операций по Управлению бухгалтерского учета и отчетности*		0,08	576	46
Себестоимость операций по Службе внутреннего контроля*		0,17	956	163
Общая себестоимость операций банка по автокредитованию физических лиц		5,88	-	3335

На основе себестоимости услуги по автокредитованию определяется рентабельность услуги (см. таблицу 4).

* Себестоимость каждой операции подразделений рассчитывается аналогично расчету себестоимости кредитной операции по отделу продаж и координации дилерской сети.

Таблица 4. Рентабельность услуги по автокредитованию.

Себестоимость услуги, тыс. руб.	3,335
Средняя сумма кредита, тыс. руб.	1265,8
Средневзвешенная ставка, % годовых	9,8%
Средний срок кредита, мес.	44
Средний процентный доход, тыс. руб.	455
Комиссионный доход от одной услуги, тыс. руб.	10
Средний доход от одной услуги, тыс. руб.	465
Средний доход за месяц, тыс. руб.	10,568
Прибыль, тыс. руб.	7,233
Рентабельность услуги, %	68,4

Расчеты показали, что рентабельность этой услуги в одном московском банке составляет 68,4%. Были выявлены наиболее затратные операции, например, проверка достоверности данных клиента службой безопасности банка, а также подразделения банка - отдел продаж и отдел автокредитования Управления кредитования физических лиц в связи с тем, что в этих отделах наибольшее количество сотрудников.

Анализ теории и практики маркетинга в сфере кредитования населения позволил сделать вывод о том, что в основном внимание уделяется привлечению новых клиентов, а не их удержанию. Для сохранения клиента очень важно построение между ним и банком доверительных отношений, которые основываются на деловой репутации кредитных организаций. К факторам деловой репутации можно отнести финансовые показатели деятельности банка, срок его существования, длительность взаимоотношений клиента с банком, качество услуг, профессионализм, культура, техническая образованность персонала.

Для сохранения клиентской базы большую роль играет информированность клиента. В этой связи предложены следующие мероприятия:

- совершенствование форм и методов раскрытия информации потребителям банковских услуг (населению), в т.ч. за счет распространения раздаточных материалов - информационных брошюр, «Z»-карт;

- трансляции информационных видео- и аудио-роликов и информационно-аналитических передач на телеканалах общероссийского вещания и по радио;

- создание центров помощи населению в вопросах кредитования;

- реализация проекта «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ» при поддержке Правительства РФ.

Третья группа проблем, рассматриваемых в диссертации, связана с разработкой предложений по совершенствованию регулирования рынка кредитных услуг населению.

Одним из направлений регулирования рынка является его правовое регулирование. Проведенный анализ действующих нормативных актов позволяет сделать вывод о том, что в целом состояние законодательной базы в сфере кредитования можно охарактеризовать как удовлетворительное. Однако в аспекте кредитования населения требуется разработка новых законов или внесение дополнений в действующие. В частности, широко обсуждается вопрос принятия закона о банкротстве физических лиц.

Из-за институциональной неразвитости российского рынка кредитных услуг населению, необходимо принимать меры, способствующие появлению новых кредиторов на этом рынке. В настоящее время Центробанк выдает вновь образуемым банкам лицензии, в которых не предусмотрена возможность открытия и ведения текущих счетов клиентов – физических лиц. Выходом из сложившейся ситуации могут быть следующие варианты:

- выдача кредитов населению через кассу банка;

- выдача кредитов населению через счета банков-партнеров.

В первом случае возрастает риск нецелевого использования кредитных средств. И к тому же банку постоянно придется иметь большой запас наличности в кассе, что с одной стороны небезопасно, а с другой стороны – денежные средства в кассе не приносят никакого дохода.

Кредитование населения через текущие счета клиентов в банках-партнерах в последнее время становится все более популярной схемой работы только что образованных банков: при такой схеме кредитования банк

минимизирует риск нецелевого использования кредитных средств, обеспечивает клиенту возможность погашения кредита через широкую развитую сеть отделений банка-партнера, а также берет на себя расходы по обслуживанию текущего счета клиента в банке-партнере.

Развитию инфраструктуры рынка кредитных услуг населению должно поспособствовать принятие законопроекта «О коллекторской деятельности», который не только накладывал бы ограничения на деятельность коллекторских агентств, но и предоставлял в их распоряжение ряд дополнительных полномочий, в том числе возможности проведения розыскных мероприятий и работы с информацией.

Важным направлением регулирования рынка кредитных услуг населению является совершенствование системы управления рисками участников рынка.

Риск банка при кредитовании населения – это комплексный риск, заключающийся в вероятности наступления различных негативных событий, связанных со всеми аспектами деятельности банка в процессе кредитования населения. Система управления комплексным риском складывается из следующих элементов: идентификация риска, его оценка, мониторинг риска, его контроль и минимизация. Характеристика этих элементов приведена в таблице 5.

Таблица 5. Система управления рисками коммерческого банка при кредитовании физических лиц.

Элементы системы	Кредитный риск	Операционный риск	Репутационный риск	Правовой риск
1. Выявление риска (идентификация)	-Тенденция роста просроченной задолженности; - Высокая доля (более 30%) отдельных сегментов кредитного портфеля.	-Неразработанность внутренних процедур; -Невыполнение банковских операций и других сделок; -Несовершенство и нарушение бизнес-процессов в банке; - Выявление ошибок ведения учета и составления отчетности; - Недостаточная емкость информационных систем; - Низкий уровень контрольных процедур.	-Выявление фактов несоблюдения банком российского законодательства; -Несоблюдение банком договорных обязательств перед клиентами и контрагентами; -Факты неспособности банка эффективно регулировать конфликт интересов клиентов.	-Несоответствие внутренних документов банка российскому законодательству и мировым стандартам; -Низкое качество кредитной документации, соответствие ее мировым стандартам.

Таблица 5. Продолжение.

2. Оценка риска	<ul style="list-style-type: none"> -Оценка кредитоспособности клиента; -Оценка риска продукта; -Общая оценка кредитного риска. 	<ul style="list-style-type: none"> -Количество сбоев программного обеспечения; -Число случаев нарушения энергоснабжения; -Количество неправильно проведенных операций (сторон); -Уровень "Текучности кадров"; - Общая оценка операционного риска. 	<ul style="list-style-type: none"> -Изменение количества жалоб и претензий к банку; -Количество негативных и позитивных отзывов и сообщений о банке за определенный период времени; -Количество закрытых текущих счетов клиентов; -Количество отказов контрагентов от сотрудничества с банком. 	<ul style="list-style-type: none"> -Изменение количества жалоб и претензий к банку; -Изменение случаев нарушения законодательства; -Изменение соотношения выигранных и проигранных банков судебных исков; -Усиление (ослабление) применяемых мер воздействия к банку со стороны органов регулирования и надзора и др.
3. Мониторинг риска	<ul style="list-style-type: none"> -Мониторинг размера, структуры и качества кредитного портфеля; - Анализ портфеля проблемных ссуд. 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ структуры операционного риска; -Мониторинг состояния и факторов операционного риска. 	<ul style="list-style-type: none"> -Мониторинг количественного значения параметров управления репутационным риском. 	<ul style="list-style-type: none"> -Мониторинг факторов и количественных показателей правового риска.
4. Контроль и минимизация риска	<ul style="list-style-type: none"> -Страхование жизни и здоровья заемщиков и поручителей, предмета залога; - Обеспечение кредита (залог, поручительство); - Создание резервов под обесценение ссуд; - Лимитирование кредитных операций; - Отслеживание критических показателей; - Диверсификация условий кредитования с учетом факторов риска; - Использование различных форм социальной поддержки. 	<ul style="list-style-type: none"> -Контроль за оформлением документов, ведением учета и отчетности; -Повышение квалификации и поощрение служащих банка; -Обеспечение совместимости компьютерных систем и адекватности их проводимым операциям; -Повышение качества используемых технологий. 	<ul style="list-style-type: none"> -Контроль за достоверностью бухгалтерской отчетности и иной публикуемой информации, в том числе в рекламных целях; -Недопущение длительного ухудшения одного или нескольких параметров управления репутационным риском. 	<ul style="list-style-type: none"> -Предотвращение ухудшения одного или нескольких параметров управления правовым риском; -Контроль адекватности параметров управления риском текущему состоянию и стратегии развития банка; -Ограничение функций и задач деятельности подразделений банка, несущих чрезмерный правовой риск.

Одним из основных элементов комплексного риска является кредитный риск - риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения заемщиком своих финансовых обязательств.

Процесс анализа кредитоспособности клиента - физического лица в российских банках, как правило, автоматизирован. Большинство банков используют скоринговые модели оценки кредитоспособности клиентов. Для этого разрабатываются скоринговые карты, в которых отражаются различные характеристики потенциального заемщика с присвоенными им баллами.

В работе предлагается скоринговая модель оценки кредитоспособности физического лица, которая учитывает особенности современного заемщика и включает следующие блоки: финансовое положение, социальное положение, профессиональная деятельность, качество кредитной истории.

Помимо кредитоспособности заемщика, в рамках оценки кредитного риска коммерческим банком целесообразно учитывать факторы риска, связанные с кредитным продуктом (см. таблицу 6).

Таблица 6. Скоринговая модель оценки риска продукта.

Критерии оценки	Характеристики	Количество баллов	Значимость признака
Срок кредита	до 1 года	3	30%
	от 1 года до 3-5 лет	2	
	свыше 3-5 лет	1	
Сумма кредита	до 100 000 рублей	4	30%
	от 100 001 до 500 000 рублей	3	
	от 500 001 до 1 000 000 рублей	2	
	свыше 1 000 000 рублей	1	
Механизм кредитования	направление валюты кредита на оплату расчетных документов, связанных с объектом кредитования	3	5%
	направление валюты кредита на счет заемщика	2	
	выдача наличными через кассу банка	1	
Качество обеспечения (страхование)	страхование предмета залога (да/нет)	1/0	20%
	страхование жизни и здоровья заемщика (да/нет)	1/0	
	страхование жизни и здоровья поручителя (да/нет)	1/0	
Качество обеспечения (вид)	залог	1	
	поручительство	1	
	без обеспечения	0	
Качество обеспечения (достаточность)	маржа залога свыше 40%	4	
	маржа залога от 25 до 40%	3	
	маржа залога от 10 до 25%	2	
	маржа залога до 10%	1	
Соотношение собственных и кредитных средств в кредитуемом объекте	собственные средства заемщика свыше 70%	5	5%
	собственные средства заемщика 50-70%	4	
	собственные средства заемщика 30-50%	3	
	собственные средства заемщика 10-30%	2	
	собственные средства заемщика менее 10%	1	
Цена кредита	ставка рефинансирования + более 5%	1	10%
	ставка рефинансирования + от 3 до 5%	2	
	ставка рефинансирования + до 3%	3	

На основе балльной оценки риска заемщика и продукта определяется степень кредитного риска: высокий, средний, низкий. В результате совокупной оценки уровня риска заемщика и продукта принимается решение по кредитной заявке клиента (см. таблицу 7).

Таблица 7. Принятие решения по кредитной заявке клиента исходя из оценки уровня риска заемщика и продукта.

Уровень риска заемщика	Уровень риска продукта		
	Низкий	Средний	Высокий
Низкий	Положительное решение	Положительное решение	Положительное решение с условиями *
Средний	Положительное решение	Положительное решение	Положительное решение с условиями *
Высокий	Требует дополнительной экспертной оценки	Требует дополнительной экспертной оценки	Отрицательное решение

С учетом мировой банковской практики в качестве главных направлений развития скоринговой модели можно выделить:

- развитие типов скоринговых моделей;
- развитие и практическое внедрение приемов статистического скоринга.

В качестве типов скоринга, кроме кредитного или заявочного, выделяются скоринг по предотвращению мошенничества и скоринг по взысканию. Скоринг по предотвращению мошенничества также как и кредитный или заявочный основывается на данных, доступных при подаче клиентом заявки на кредит, но целью является выявление клиентов, не имеющих намерения погашать кредит. В связи с этим требуется обмен информацией между банками и коллекторскими агентствами о мошенниках, доступ к федеральным базам данных по судимым за мошенничество гражданам, террористам и т.д. Скоринг по взысканию - это модель оценки эффективности мероприятий и их приоритетности, которые нужно провести по конкретному заемщику в целях взыскания.

Перспективным направлением развития скоринговой модели является также активное привлечение к построению скоринговых моделей скоринг-бюро, которые должны рассчитывать скоринговый балл и предоставлять его бюро кредитных историй.

Статистический скоринг является более сложной математической или статистической моделью, которая предполагает использование корреляционной оценки между возвратом кредита и характеристиками заемщика и кредитного

* Условия: сокращение срока кредита, сокращение суммы кредита, увеличение предоплаты, улучшение качества обеспечения кредита

продукта, сегментации всех заемщиков по группам со схожими факторами кредитного риска в прошлом, расчета вероятности непогашения долга конкретным потенциальным заемщиком на основе уравнения регрессии.

Основные положения диссертационного исследования отражены в публикациях в изданиях, определенных ВАК:

1. Кудрявцева Ю.В. Теоретические основы экономических границ кредита и развития потребительского кредитования [текст]/ Н.И. Валенцева, И.В. Ларионова, Ю.В. Кудрявцева// Банковские услуги. – М., 2011. - №1. – с. 2-11 (0,9 / 0,3 п.л.);

2. Кудрявцева Ю.В. Направления совершенствования видов кредитных услуг населению [текст]/ Ю.В. Кудрявцева// Банковские услуги. – М., 2011. - №10. – с. 32-36 (0,4 п.л.).

3. Кудрявцева Ю.В. Стадии формирования рынка кредитных услуг населению в России [текст]/ Ю.В. Кудрявцева// Банковские услуги. – М., 2011. - №11. – с. 15-24 (0,8 п.л.).