

## Совершенствование институционального и инфраструктурного взаимодействия в процессе кредитования физических лиц

© 2013 Савинов Олег Германович  
Самарский государственный экономический университет  
E-mail: oleggsavinov@gmail.com

Рассматривается необходимость повышения качества кредитования физических лиц на основе стандартизации кредитных продуктов и кредитной деятельности банков. Оцениваются интеграционные процессы на рынке кредитования физических лиц, обусловленные финансовой глобализацией, предлагается институционально-инфраструктурная модель развития банковского кредитования физических лиц.

*Ключевые слова:* банки, кредитование физических лиц, стандарты, модель институционально-инфраструктурного взаимодействия.

В процессе кредитования физических лиц банки постоянно вступают во взаимодействие с государственными регулирующими органами, с различными инфраструктурными институтами при комплексном предоставлении финансовых услуг, с другими банками на рынке межбанковской конкуренции, с клиентами - потребителями кредитных продуктов. Драйверами этого взаимодействия в условиях финансовой глобализации являются стандартизация, интеграция и модернизация.

За последние десять лет российский рынок кредитования физических лиц активно развивался и изменялся под воздействием высокой доходности и привлекательности для банков, в том числе с участием иностранного капитала, а также под влиянием усиления межбанковской конкуренции и глобальных финансовых изменений. Динамизм банковского кредитования физических лиц в России сопровождался развитием кредитной инфраструктуры, активизацией интеграционных процессов на кредитном и фондовом рынках, повышением качества кредитной деятельности на основе внедрения международных стандартов серии ISO 9000. Указанные процессы в целом соответствовали общемировым тенденциям. Вместе с тем дальнейшее развитие банковского кредитования физических лиц в условиях финансовой глобализации определяет необходимость гармонизации законодательства в этой сфере банковской деятельности и формирования комплексного подхода к совершенствованию институционально-инфраструктурного взаимодействия всех участников рынка кредитования физических лиц.

Создание и реализация кредитных продуктов иницируются банками в рамках института, которым является рынок банковских кредитов.

Продвигая кредитные продукты населению, банки решают комплекс задач по поддержанию уровня доходности, ликвидности и степени кредитного риска и, как следствие, постоянно находятся на острие конкуренции и государственного регулирования. Несомненно, государственное регулирование конкурентных отношений как комплекс правовой защиты межбанковской конкуренции и антимонопольных мер на рынке банковских услуг, а также действия регулирующих органов по защите прав потребителей оказывают влияние на выравнивание условий банковского кредитования физических лиц. Вместе с тем в рамках межбанковской конкуренции возрастает роль саморегулирования, партнерства и сотрудничества на основе стандартизации кредитной деятельности.

Поскольку предлагаемые на рынке кредитные продукты обладают определенными потребительскими свойствами и ценой, изучение потребительских свойств кредитных продуктов и их полной стоимости обеспечивает понимание спектра банковских продуктов и основных их конкурентных преимуществ. В то же время в процессе реализации кредитных продуктов банк осуществляет совокупность действий по рекламе, консультированию, сбору документов, анализу кредитоспособности заемщика, оценке залога имущества, страхованию, оформлению кредитного договора и др. Поэтому активное предложение банковских продуктов и оказание услуг в процессе их реализации приносят успех в том случае, если они в комплексе удовлетворяют потребностям и в то же время соответствуют возможностям потенциальных заемщиков. Как следствие, конкурентоспособность банков в сфере кредитования физических лиц во многом зависит от предоставления высококачественных и

приемлемых по стоимости кредитов. Немаловажными факторами также являются доступность и скорость кредитных услуг, форма предоставляемой информации и содержание условий кредита. Кроме того, часть услуг оказывается банками с привлечением посредников, обеспечивающих отдельные элементы кредитного процесса на платной основе. Поэтому отсутствие открытых и понятных всем участникам банковского рынка кредитных продуктов и обеспечивающих их реализацию кредитных и иных финансовых услуг формирует недоверие к банкам, к кредитной инфраструктуре и к кредитованию в целом. В то время избыточные данные о кредите усложняют задачу для потребителя по определению качества предлагаемого продукта, а также оказывают влияние на развитие недобросовестной конкуренции. Поэтому основой для взаимодействия на рынке кредитования физических лиц является информация о кредитных продуктах, которая должна быть стандартной для банков, понятной для потребителей, общедоступной и симметричной для всех участников рынка кредитов в целях успешного их взаимодействия. В коллективной монографии под редакцией О.И. Лаврушина отмечается, что развитие стандартов качества привело к пониманию того, что главной характеристикой качества является удовлетворение запросов потребителей, а не просто выпуск продукции, не имеющей дефектов<sup>1</sup>. По мнению Л.А. Юдинцевой, в банковской системе на современном этапе наблюдается трансформация рынка производителя (банка) в рынок потребителя (клиента). На наш взгляд, в направлении повышения качества в сфере кредитования физических лиц трансформируются отношения всех участников рынка в процессе их взаимодействия и регулирования. При этом деятельность стран в составе ВТО способствует активизации данных процессов. С развитием финансовой глобализации и гармонизацией законодательства банки все в большей степени используют стандарты качества в отношениях с заемщиками - потребителями кредитов, другими банками, регуляторами как на национальном, так и на международном уровне.

Главной особенностью текущего состояния институциональных и инфраструктурных элементов банковского кредитования физических лиц и их взаимодействия на рынке являются отсутствие достаточного правового обеспечения кредитной деятельности и неурегулированность противоречий в кредитных отношениях. Указанные проблемы наложили отпечаток на развитие нормативной базы и ее отставание от реальных потребностей кредитного рынка. Как следствие, многие конфликтные ситуации и споры между

сторонами кредитных отношений по поводу взыскания комиссий, штрафов, досрочного взыскания кредитов, деятельности коллекторов и другие проблемы в сфере кредитования физических лиц, с одной стороны, тормозят процессы стандартизации, с другой стороны, создают предпосылки для их внедрения с целью повышения качества кредитной деятельности. Так, необходимость обеспечения правовых основ регулирования качества, защиты интересов потребителей обусловила формирование в РФ национального законодательства в области качества, которое применяется также и в сфере кредитования физических лиц. В соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей"<sup>2</sup> качество кредита определяется условиями кредитного договора между банком и заемщиком-потребителем. Вместе с тем отсутствует стандартный подход в предоставлении потребителям информации о стоимости кредита и его ключевых условиях, как это принято, например, в странах - членах Европейского союза. Следует отметить, что стандарты, правила и обычаи делового оборота в странах с развитыми финансовыми рынками формировались в течение длительного периода. Как следствие, появился внесудебный порядок урегулирования споров с заемщиками-потребителями с привлечением финансового омбудсмена.

В экономической литературе уделяется внимание развитию как внутренних стандартов банка, так и отраслевых стандартов банковской деятельности. Так, М. Хиггинс и В. Платонов раскрывают значение внутренних стандартов кредитования и рассматривают их как формализованные в отдельном документе приемы, способы и методы реализации кредитной политики банка, более детально регламентирующие деятельность кредитных работников, реализующих функции в рамках кредитной деятельности<sup>3</sup>. Как следствие, стандарты кредитования определяют действия по реализации единой кредитной политики банка и формализуют: порядок сбора и анализа финансовой информации, требования к обеспечению кредита, правила организации кредитного процесса, порядок анализа кредитоспособности заемщиков и другие направления кредитной деятельности. Поэтому внутренние стандарты банков отличаются по содержанию и структуре. Вместе с тем система обеспечения качества кредитной деятельности, кроме внутриванковских стандартов, включает стандарты, разрабатываемые национальными и международными регуляторами и банковским сообществом.

Российский кредитный рынок развивается эволюционным путем, через постепенное фор-

мирование стандартов самими банками, Ассоциацией российских банков и использование международных стандартов по банковскому надзору, создаваемых Базельским комитетом. Внутренние стандарты, как правило, разрабатываются крупными банками с государственным участием и предназначены для внутрифирменного использования с целью стандартизации кредитного процесса в филиальной сети. При этом банки сохраняют информацию по внутренним стандартам как конкурентное преимущество и не проявляют инициативы к ее распространению. Вместе с тем в международной практике стандарты применяются для повышения открытости и способствуют развитию добросовестной межбанковской конкуренции. Слабая проработанность деталей кредитной политики у отдельных банков, копирующих кредитные продукты и услуги для населения у крупных банков, пробелы законодательного регулирования и складывающаяся судебная практика в сфере банковского кредитования физических лиц отчасти могут быть устранены посредством выработки общепринятых стандартов на уровне банковского сообщества.

Ухудшение кредитного и репутационного рисков в условиях финансового кризиса, социальная напряженность, обусловленная многочисленными судебными решениями, определили необходимость изучения передового международного опыта и поиска ускоренных механизмов стандартизации кредитной деятельности в России. Процесс создания стандартов на межбанковском уровне активизировался после XVII съезда Ассоциации российских банков, что нашло отражение в принятых документах: “О стандартах” и “Концепции стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации”. С процессом повышения качества банковского кредитования физических лиц наиболее связаны: Стандарт качества управления кредитным риском в кредитных организациях, Стандарт управления операционным риском и Стандарт качества управления взаимоотношениями с потребителями банковских услуг, Стандарт процесса инновационного кредитования.

Принятие банками отраслевых стандартов качества предполагает и предоставление кредитов физическим лицам соответствующего качества. Вместе с тем стандартизация кредитной деятельности банковским сообществом осуществляется на основе принципа добровольности и в российской банковской практике повсеместно не применяется. Однако использование стандартов в сфере кредитования физических лиц, на наш взгляд, обусловлено реальной необходимостью соответствия кредитных продуктов и кредитных

услуг стандартным условиям договоров на всех стадиях кредитного процесса.

Регулирование кредитных отношений на рынке банковского кредитования физических лиц существенно отстает от текущих потребностей кредитного рынка. Значительные пробелы регулирования имеют место как в законодательной сфере, так и в области стандартизации кредитной деятельности в части формирования паспорта стандартной документации и внедрения единого формата представления заемщику преддоговорной информации, правового признания условий кредитных договоров, широко используемых в практике зарубежных рынков. Инициативы Банка России и Ассоциации российских банков (АРБ) по повышению качества кредитной деятельности на основе стандартов слабо реализуются на практике. Низкая самоорганизация кредитных организаций не способствует внедрению стандартизации. По мнению О.М. Иванова, “по мере развития российского рынка кредитования и расширения его многообразия стандарты все более очевидным, что текущее регулирование отношений в этой сфере оказывается барьером на пути внедрения современных бизнес-моделей и финансовых инноваций, причиной неконтролируемого увеличения кредитных, процентных и валютных рисков финансовой системы в целом, наконец, фактором, снижающим конкурентоспособность России и национального финансового рынка”<sup>74</sup>.

Интеграционные процессы в сфере кредитования физических лиц обусловлены комплексным предоставлением финансовых услуг банками и другими финансовыми институтами. В процессе организации кредитных отношений с заемщиками банки вступают в экономические отношения с другими профессиональными участниками кредитного рынка, оказывающими услуги по оценке залога, консультационные, страховые и другие финансовые услуги. Развитие рынка кредитования физических лиц способствует комбинированию финансовых услуг, оказываемых разными финансовыми институтами и, как следствие, интеграции различных секторов финансового рынка. Так, потребность в долгосрочных ресурсах, необходимость рефинансирования кредитов и хеджирования кредитных рисков сближают рынок банковского кредитования с фондовым рынком, страхование заемщиков и кредитных продуктов связывает кредитный и страховой рынки. Способность банков осуществлять долгосрочное ипотечное кредитование во многом зависит от доступа к зарубежным фондовым рынкам. В условиях глобализации усиливаются институционально-инфраструктурные интеграционные процессы, которые могут при-

обретать самые разнообразные формы холдингов, супермаркетов. Как следствие, рынок банковского кредитования физических лиц, по мнению автора, приобретает новые черты:

- во-первых, универсальный характер регулирования, который проявляется в регулировании рынка разными государственными органами, что делает его более прозрачным и создает предпосылки создания единого регулятора финансовых услуг;
- во-вторых, многофункциональность, которая характеризуется многообразием видов кредитных программ и продуктов для населения, форм обеспечения, сфер кредитования;
- в-третьих, комплексность, которая проявляется во взаимосвязи предоставляемых кредитных, депозитных, страховых, оценочных, консультационных и других сопутствующих кредитному процессу услуг, способствующих снижению кредитного риска;
- в-четвертых, инновационный характер, который направлен на внедрение новых технологий продаж и дистанционного взаимодействия с клиентами на основе инновационных инструментов кредитования, электронных средств платежа, инициирования новых кредитных программ и пакета кредитных продуктов, применения производных финансовых инструментов;

• в-пятых, появление вторичного сегмента, обусловленного развитием ипотечного кредитования, совершением сделок с долговыми обязательствами, рефинансированием, секьюритизацией кредитов, цессией;

• в-шестых, информационный характер, как особый тип отношений, основанный на создании и использовании участниками рынка полной и достоверной информации.

Усиливающиеся процессы интеграции рынка банковского кредитования физических лиц определяют необходимость повышения его эффективности и потребительской привлекательности на основе улучшения институционального, инфраструктурного, технологического и информационного взаимодействия. В рамках финансовой глобализации повышаются также требования к гармонизации законодательства и регулированию рисков в сфере кредитования физических лиц. Для решения в комплексе этих задач автор предлагает институционально-инфраструктурную модель кредитования физических лиц (см. рисунок).

Банковское кредитование физических лиц с точки зрения институционально-инфраструктурной организации включает процессы интеграции банков с инфраструктурными институтами в целях комплексного предоставления финансовых

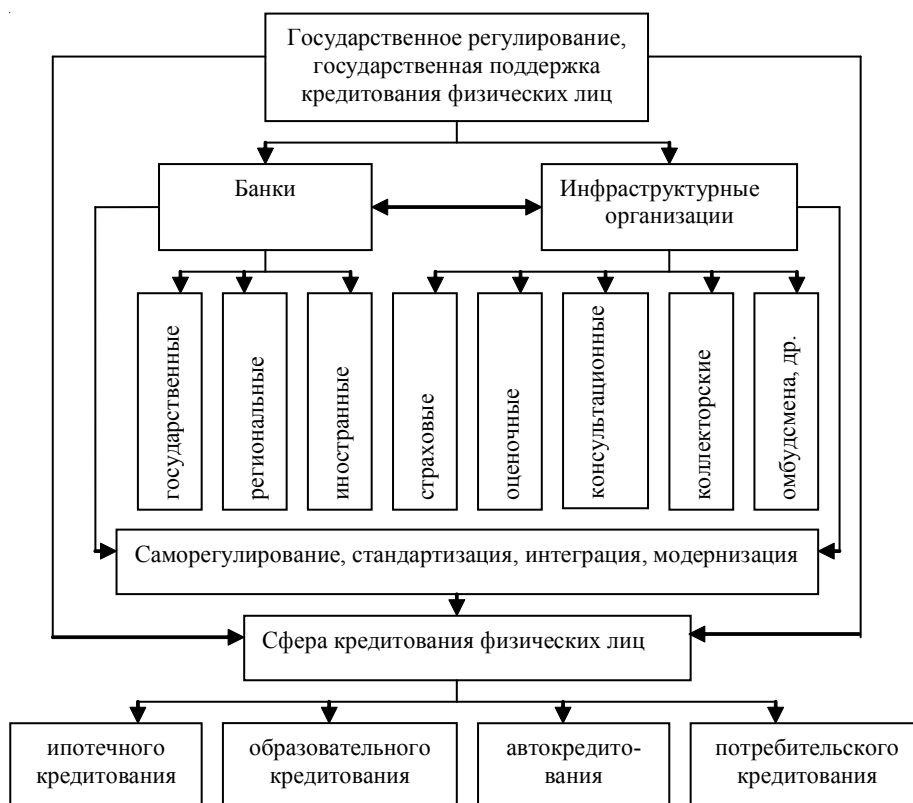


Рис. Институционально-инфраструктурная модель банковского кредитования физических лиц

услуг населению, а также развитие добросовестной межбанковской конкуренции на основе стандартов раскрытия информации и качества кредитной деятельности.

Опыт финансовой интеграции Европейского союза свидетельствует о разной степени ее проявления в зависимости от сегмента рынка финансовых услуг. М.Ю. Головкин отмечает меньшую степень подверженности интеграции сектора розничных финансовых услуг и большую готовность населения приобретать услуги других стран. Причинами значительной фрагментации розничного финансового рынка считает недостаточно широкую сеть подразделений банков для развития розничного бизнеса, языковые и культурные различия, наличие асимметричной информации.<sup>5</sup> Вместе с тем на рынке кредитных и инвестиционных операций, где не требуется физического присутствия банков в стране потребителя и могут использоваться кредитные карты или электронные средства платежа, уровень интеграции значительно выше. Глобализационные процессы на международных финансовых рынках, обусловленные либерализацией трансграничного движения капитала, стремительным развитием информационных технологий, снятием ограничений в рамках Всемирной торговой организации<sup>6</sup>, обеспечили расширение транснациональных кредитных услуг населению.

Развитие банковского кредитования физических лиц в условиях финансовой глобализации вызывает необходимость информационной, продуктовой, организационной, технологической, рискованной стандартизации банковской деятельности в сфере кредитования физических лиц, обеспечивающей приближение к лучшей международной банковской практике управления кредитным процессом. Деятельность России в составе ВТО определена выбором в пользу открытости и качества предоставляемых услуг, свободного перемещения капиталов между странами, что способствует модернизации банковской деятельности в сфере кредитования физических лиц.

<sup>1</sup> Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования : монография / под ред. О.И. Лаврушина. М., 2012. С. 78.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 21 дек. 2004 г. □ 171-ФЗ “О защите прав потребителей”.

<sup>3</sup> Банковское дело: стратегическое руководство / под ред. В. Платонова, М. Хиггинса. М., 1998. С. 116.

<sup>4</sup> Иванов О.М. Как нам обустроить кредитный сектор // Банковское право. 2011. □ 5.

<sup>5</sup> Головкин М.Ю. Взаимодействие финансовых систем стран СНГ. СПб., 2010. С. 24.

<sup>6</sup> Кондратов Д.И. Мировой финансовый рынок на современном этапе: рост инвестиционной активности развивающихся стран // Бизнес и банки. 2013. □ 24 (1149).

Поступила в редакцию 06.04.2013 г.