

Еремеева О.С.

*Научный руководитель: ст. преподаватель У.В. Колесникова
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: projorova@yandex.ru*

Анализ организации и состояния розничного кредитования в Российской Федерации

Розничное кредитование – это кредитование частных клиентов или физических лиц, направленное на обслуживание большого количества клиентов, каждый из которых имеет свои потребности. На современном рынке розничного кредитования очень много поставщиков услуг, поэтому работать приходится в условиях жесткой конкуренции. В конкурентной борьбе определяющим становится качество кредитной услуги. В понятие качества розничного кредитования входят качество обслуживания клиента, профессионализм кредитного инспектора, сроки, количество просроченных кредитов, степень кредитных рисков, удовлетворенность клиента.

Качество розничного кредитования строится на удовлетворении таких потребностей клиента, как: потребность в выгоде, потребность в безопасности, потребность в удобстве, потребность в имидже.

Рассмотрим, какие качества услуги розничного кредитования, отвечают каждой из основных потребностей.

Потребность в выгоде: процентные ставки; сроки кредитования; величина комиссий; их количество; способ погашения кредита – он может быть дифференцированным (когда проценты за пользование кредитом начисляются на остаток задолженности) и аннуитетным (когда проценты начисляются сразу и делятся равными частями на весь срок кредитования); возможность досрочного погашения кредита; сроки и суммы досрочного погашения; наличие и величина штрафов за досрочное погашение.

Потребность в безопасности: возможность провести реструктуризацию кредита при сильном ухудшении материального положения клиента; степень вероятности повышения банком процентных ставок в одностороннем порядке по действующим кредитным договорам; степень вероятности истребования банком всей суммы кредита до окончания срока действия кредитного договора; конфиденциальность информации о состоянии ссудного счета клиента; конфиденциальность информации, предоставленной клиентом для рассмотрения кредитной заявки; финансовая устойчивость банка и вероятность его банкротства.

Потребность в удобстве: обслуживание клиента (консультирование, выезды на предприятия, в автосалоны, возможность подачи заявки по телефону, Интернет); территориальное расположение банка (то есть наличие широкой сети филиалов); возможность выбора способа получения денег (наличными или в безналичной форме, одновременно или частями в течении определенного срока); возможность оперативного получения информации о состоянии своего ссудного счета; возможность выбора способа погашения кредита (дифференцированный или аннуитетный, наличными или безналично); возможность получения полного спектра банковских услуг при обращении в банк; наличие возможности получения дополнительных услуг (например, страхование автомобиля, приобретенного в кредит, оценка имущества, передаваемого в залог); сроки рассмотрения заявки; минимальное количество предоставляемых в банк документов.

Потребность в имидже: наличие у банка большой клиентской базы; лидирующие позиции банка на российском рынке; наличие у банка стратегических крупных партнеров; обслуживание в данном банке знаменитостей или видных государственных деятелей; обслуживание в данном банке предприятия-работодателя; наличие специальных выгодных условий для постоянных клиентов; наличие в банке отдельных офисов для VIP-клиентов.

Наиболее эффективным способом создания услуги качественной, с точки зрения удовлетворения потребностей клиента, является изначальная ее ориентация на определенную

целевую группу потребителей. Так как создание услуги отвечающей всем потребностям сразу практически невозможно, и даже в теории экономически не эффективно.

За последние годы среди российских экономистов сложилось единодушное мнение, что рынок розничного кредитования в стране находится в кризисе. Это мнение сложилось на основе несложных наблюдений. Первое состоит в том, что быстрое увеличение величины розничного кредитования являлось предметом спора между министром экономического развития и главой Центробанка в части увеличения рисков для экономики страны. Второе это то, что Центральный банк предпринял ряд мер для того, чтобы сдержать рост розничного кредитования: были повышены рискованные надбавки сначала с сентября 2018 года, затем в марте 2019 года. Тем не менее, этим мерам не удалось удержать рынок розничного кредитования, несмотря на их усиление двумя повышениями ключевой ставки – в сентябре и в декабре 2018 года. Темп роста розничного кредитования достиг пика в 2019 году, что может привести к возможному ухудшению качества кредитования в будущем.

Показатель закредитованности населения указывает на рост рисков. Вызывает опасение и то, что если взять в качестве ориентира ситуацию с розничным кредитованием 2014 года, можно прийти к негативным выводам.

Портфель как неипотечного, так и ипотечного розничного кредитования на настоящий момент выше уровня 2014 года. Отношение неипотечных кредитов к средней заработной плате на душу населения страны к концу 2019 года составило 145%, и приблизилось к уровню 2013-2014 года 160-170%. Объем долговой нагрузки населения, который в 2014 году составлял 4,1% от совокупных доходов домашних хозяйств, составил 4,0% к концу 2019 года, что также свидетельствует о накоплении рисков.

За кредитным циклом 2019 года, в отличие от 2013-2014 годов не следует значительный прирост доходов и риск роста ставок является незначительным. Тем не менее, сходство цифр совсем не обязательно должно привести к повторению кризисного сценария. Первое значительное отличие состоит в том, что рост кредитования в 2013-2014 году произошел на фоне быстрого роста реальных располагаемых доходов населения, который составил 3% в год в 2010-2014 годах, снижение розничного кредитования произошло в момент падения реальных располагаемых доходов в 2014 году в связи с ухудшением платежеспособности населения.

Ужесточение розничных кредитов может нейтрализовать положительный эффект от финансирования национальных проектов на рост экономики. Так как относительно высокая стоимость обслуживания долга все же требует контроля за темпами роста кредитного рынка, складывается впечатление, что торможение кредитного роста остается важным приоритетом для Центробанка. В то же время, продолжающийся рост розничного кредитования сейчас является главным фактором, который поддерживает рост экономики.

Литература

1. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1-ФЗ (ред. от 05.05.2014) [Электронный ресурс]// Сайт компании «Консультант Плюс». //URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана (дата обращения 10.04.2020)
2. Кривокубова, М. А. Особенности оценки качества в сфере банковских услуг / М. А. Кривокубова // Стратегические ориентиры развития экономических систем в современных условиях : межвузов. сб. ст. / под общ. ред. Н. А. Дубровиной. – Самара: Издательство «Самарский университет», 2013. – Вып. 1 – С. 137-145.
3. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (дата обращения 09.04.2020)
4. Финансовый портал Финам.ру [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://www.finam.ru/> (дата обращения 09.04.2020)