

И. К. Осянин

Оценка качества финансовых услуг в сфере кредитования региона

В статье предлагается универсальный подход к проведению анализа качества финансовых услуг на региональном уровне на примере Костромской области. Выявлены ключевые проблемы этого рынка.

Ключевые слова: кредит, банки, рынок финансовых услуг, регион, качество.

I. K. Osyaniin

Estimation of Financial Service Quality in the Sphere of Region Crediting

In this article the author submits a universal approach to analyze a quality of financial services in the regional market. Key issues of this market were detected.

Keywords: Loans, credits, banks, financial services market, region, quality.

Состояние экономики РФ определяется экономическим положением ее регионов. Развитый рынок финансовых услуг в регионе создает предпосылки для инвестиционной деятельности, концентрации капитала внутри региона, увеличения платежеспособного спроса, что определяет перспективы развития регионального бизнеса, а следовательно, и региональной экономики. Помимо публикуемых ЦБ данных о банковской активности и концентрации капитала в регионе, особый интерес представляет вопрос качества предоставляемых в регионе финансовых услуг. Одной из наиболее распространенных и диффе-

ренцированных по своим характеристикам финансовых услуг является кредитование.

Предлагаемый подход к анализу качества финансовой услуги включает следующие этапы (рис. 1):

- Выявление параметров качества финансовой услуги.
- Целевой опрос потребителей финансовой услуги.
- Изучение условий предоставляемых финансовых услуг на уровне региона.
- Анализ и оценка полученных результатов.

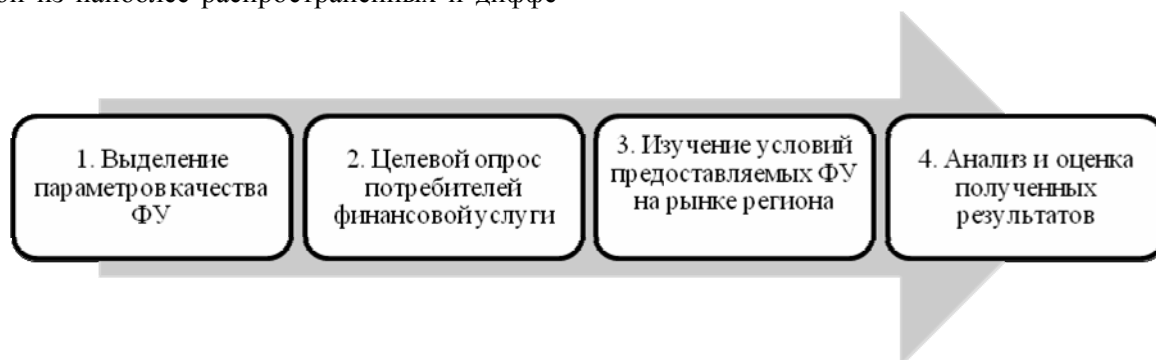


Рис. 1. Этапы исследования анализа качества финансовой услуги

В качестве примера рассматривался рынок кредитных услуг Костромской области. На первом этапе анализа было выделено 20 параметров качества услуги кредитования, которые потенциально могут отражать потребительское восприятие качества услуги.

На втором этапе респондентам (из 300 респондентов 260 физические лица, 40 собственники и руководители предприятий малого и среднего бизнеса) предлагалось по 5-балльной шкале оценить важность каждого их двадцати параметров качества финансовой услуги.

На третьем этапе проведен сбор информации об условиях программ кредитования, предлагаемых 34 банками и небанковскими кредитными организациями Костромской области. При общем количестве региональных банков (5 банков и 12 филиалов банков) данную выборку можно считать репрезентативной.

На четвертом этапе в результате анализа было отобрано 7 параметров, признанных потребителями наиболее важными:

1. *Скорость рассмотрения кредитной заявки.* Скорость принятия решения важна прежде всего для представителей малого и среднего бизнеса, которые не склонны к долгосрочному планированию своей деятельности, и, как следствие, им необходимы быстрые выдачи денежных средств.

2. *Цена заемных средств.* Несмотря на очевидную значимость стоимости кредитных ресурсов, выяснилось, что уровень процентной ставки за пользование заемными средствами не всегда является определяющим фактором при выборе кредитного продукта.

3. *Наличие обеспечения по запрашиваемому кредиту.* Залог связан с дополнительными материальными и временными затратами на его оценку и страхование, таким образом, необходимость его предоставления для некрупных сумм кредитов воспринимается потребителем как негативный фактор. Кроме того, обязательный за-

лог снижает доступ к кредитным ресурсам той части клиентов, которые не располагают залоговым обеспечением требуемого вида либо в требуемых объемах.

4. *Необходимость предоставления поручителей по кредиту.* Не все потребители готовы раскрывать финансовую информацию и привлекать других людей в качестве поручителей. Непросто и найти человека, готового стать гарантом по выплате денежных средств.

5. *Величина комплекта документов, необходимого для предоставления в кредитную организацию.* Сбор документов для того или иного банка – трудоемкий и небыстрый процесс, особенно в случае кредитов для бизнеса.

6. *Лояльность к финансовому положению заемщиков.* Провайдеры услуги кредитования зачастую «перестраховываются», выдавая кредиты только клиентам с очень хорошим финансовым положением.

7. *Сроки кредитования.* Срок кредитования обратно пропорционально влияет на размер ежемесячного платежа, следовательно, и на доступность кредита для потребителей.

Полученная информация обобщена оформлена в виде таблицы (табл. 1), в которой представлены балльные оценки параметров качества, а также средние оценки значимости того или иного параметра в разрезе кредитных программ.

Таблица 1

Значимые факторы оценки качества финансовой услуги «Кредитование»

Фактор	Балльная оценка значений параметров качества					Оценка значимости параметра для каждого из видов кредита	
	1	2	3	4	5		
1. Скорость рассмотрения кредитной заявки (А)	Свыше 30 дней	От 8 до 14 дней	От 6 до 7 дней	От 3 до 5 дней	От 1 до 2 дней	Потребительский	5
						Автокредит	4
						Ипотека	3
						Залоговый	3
						МСБ	4
2. Цена заемных средств (В)	Свыше 30 %	26 %–30 %	19 %–25 %	13 %–18 %	10–12 %	Потребительский	3
						Автокредит	4
						Ипотека	5
						Залоговый	2
						МСБ	2
3. Наличие обеспечения по кредиту (С)	1	2	3	4	5	Потребительский	5
						Автокредит	4
						Ипотека	4
						Залоговый	3
						МСБ	3
4. Необходимость предоставления поручителей по кредиту (D)	1	2	3	4	5	Потребительский	5
						Автокредит	5
						Ипотека	3

Фактор	Балльная оценка значений параметров качества					Оценка значимости параметра для каждого из видов кредита	
	1	2	3	4	5		
						Залоговый	3
						МСБ	2
5. Величина комплекта документов, требуемых для предоставления в кредитную организацию (Е)	Балльная оценка определяется экспертным путем					Потребительский	3
						Автокредит	3
						Ипотека	4
						Залоговый	4
						МСБ	5
6. Лояльность к финансовому положению (F)	Балльная оценка определяется экспертным путем			Кредиты без оценки финансового положения		Потребительский	5
						Автокредит	4
						Ипотека	5
						Залоговый	3
						МСБ	4
7. Срок кредитования (G)	1–24 мес.	25–36 мес.	37–59 мес.	5–7 лет	7–30 лет	Потребительский	2
						Автокредит	3
						Ипотека	5
						Залоговый	3
						МСБ	5

Балльная оценка в пункте С (обеспечение по кредиту) проводится в зависимости от жесткости требований к обеспечению: от 1 балла (в структуре обеспечения только залог недвижимости с дисконтом 50 %) до 5 баллов (кредит выдается без залога, либо в качестве залога выступает приобретаемое имущество).

Балльная оценка в пункте D (поручительство) проводится от 1 балла (необходимость привлечения одного и более стороннего поручителя, по

которому проводится финансовый анализ) до 5 баллов (без поручительства).

Далее произведена оценка каждого из кредитных продуктов банков в соответствии с заданными параметрами, рассчитан рейтинг каждого из продуктов с учетом оценки параметра в баллах, а также его значимости. Результаты в сокращенном виде представлены в таблицах 2–6.

Рынок потребительского кредитования в Костромском регионе характеризуется сильной конкуренцией.

Таблица 2

Анализ предложения по продукту «Потребительский кредит»

Название кредитного продукта	Кредитное учреждение	Оценка параметра (в баллах)							Рейтинг
		A	B	C	D	E	F	G	
1. Кредит работающему населению	Пробизнесбанк	5	1	5	4	5	4	5	118
2. Нецелевой кредит ФЛ	Русь-банк	3	3	5	3	3	3	4	96
...
27. Потребительский кредит	Русфинансбанк	5	2	5	5	5	5	1	123
28. Потребительский кредит	Стратегия	2	4	3	4	2	3	2	82
Дисперсия		1,14	1,32	0,30	1,80	1,68	1,20	1,63	
Средняя дисперсия	1,30								

Из таблицы видно, что значение средней арифметической дисперсии имеет высокий показатель (1,30), что характеризует уровень разнообразия услуги. Это позволяет выбрать соответствующий набор характеристик данного продукта широким слоям населения.

Рынку автомобильного кредитования присущ ряд особенностей. Большинство предложений на рынке сводится к кредитованию новых иномарок

либо отечественных автомобилей, приобретаемых в автосалонах, которые являются официальными дилерами той или иной марки. Меньше предложений по приобретению грузовой техники, а также подержанных импортных и отечественных автомобилей. Практически полностью отсутствуют предложения по кредитованию подержанной техники для коммерческого использования.

Таблица 3

Анализ предложения по продукту «Автокредит»

Название кредитного продукта	Кредитное учреждение	Оценка параметра (в баллах)							Рейтинг
		A	B	C	D	E	F	G	
1. Экспресс-кредит на покупку новых автомобилей	Русь-банк	5	4	5	5	3	3	4	114
2. Экспресс-кредит на покупку подержанных автомобилей	Русь-банк	5	3	5	5	3	3	4	110
...
15. Автокредит	Россельхозбанк	4	4	5	4	3	4	4	109
Дисперсия		0,41	0,35	0,00	0,41	0,70	0,46	0,31	
Средняя дисперсия	0,38								

Из таблицы видно, что меньшее количество кредитных учреждений работает с автокредитами, а условия, предлагаемые ими, схожи. Об этом говорит и низкое значение среднеарифметической дисперсии – 0,38.

Рынок ипотечного кредитования характеризуется меньшей степенью развития, чем рынок автомобильного или потребительского кредитования. В большинстве своем банки Костромского

региона не готовы кредитовать доленое участие в строительстве. Кроме того, эффективность программы «Материнский капитал» значительно снижается за счет того, что банки не кредитуют на покупку доли в квартире либо жилья с деревянными перегородками. В результате значительное число заемщиков, не имеющих достаточных доходов, не могут улучшить свои жилищные условия.

Таблица 4

Анализ предложения по продукту «Ипотека»

Название кредитного продукта	Кредитное учреждение	Оценка параметра (в баллах)							Рейтинг
		A	B	C	D	E	F	G	
1. Ипотека покупка	Кредит Европа Банк	3	4	5	3	2	3	5	106
2. Ипотека	Бин Банк	3	5	5	3	3	2	5	110
...
11. Ипотека	ВТБ 24	4	5	5	3	3	4	5	123
Дисперсия		0,25	0,45	0,36	0,00	0,22	0,65	0,09	
Средняя дисперсия	0,29								

Из таблицы видно, что условия предлагаемых ипотечных продуктов достаточно схожи. Об этом говорит низкое значение среднеарифметической дисперсии – 0,29, поэтому трудно ожидать от рынка сколь бы то ни было значимых «нишевых» продуктов. Это объясняется тем, что большинство коммерческих банков региона, предоставляющих услуги ипотечного кредитования, рабо-

тают по стандартам агентства ипотечного и жилищного кредитования (АИЖК).

Рынок кредитования физических лиц под залог имущества очень ограничен и не является развитым в Костромском регионе. Его можно подразделить на подвиды – кредитование под залог транспортных средств и кредитование под залог недвижимости.

Таблица 5

Анализ предложения по продукту «Под залог имущества»

Название кредитного продукта	Кредитное учреждение	Оценка параметра (в баллах)							Рейтинг
		A	B	C	D	E	F	G	
1. Залог недвижимости	Кредит Европа Банк	2	3	1	3	2	3	5	56
2. Под залог	Совкомбанк	3	3	3	4	3	3	2	63
...
11. Залог	ВТБ 24	4	5	5	3	3	4	5	85
Дисперсия		0,89	1,45	2,82	0,96	0,60	0,27	2,89	
Средняя дисперсия	1,41								

Условия предоставления таких кредитов значительно разнятся. Об этом говорит высокое значение (1,41) среднеарифметической дисперсии по продукту.

Рынок кредитования малого и среднего бизнеса региона характеризуется высокой степенью развития и сильной конкуренцией между банками.

Рынку кредитования присущ ряд особенностей:

1. Ставки по кредитам, предлагаемые банками с государственным участием, значительно отличаются от ставок коммерческих банков (на 3 % и более).

2. Существует комплекс проблем доступа субъектов малого и среднего бизнеса к кредитованию:

– В Костромской области недостаточное количество банков работают с фондом поддержки предпринимательства, что не позволяет широкому кругу заемщиков МСБ, которые зачастую не имеют достаточного количества ликвидного обеспечения, пользоваться кредитами. Эта проблема особенно актуальна для ювелирной отрасли, так как, несмотря на декларируемые условия предоставления кредитов, многие банки не готовы брать в залог (даже частично) ювелирные изделия.

– Кризис 2008 г. негативным образом сказался на финансовом положении МСБ региона. Бан-

ки не дают послаблений по финансовым требованиям к бизнесу, в результате сегмент микробизнеса и малого бизнеса не имеет возможности для развития. В регионе ситуация усугубляется еще и тем, что большинство лизинговых компаний, работающих на рынке, являются связанными с банком. Таким образом, финансовые требования к лизингополучателям диктуются теми банками, в которых получают финансирование лизинговые компании. На практике заемщику проще получить лизинг в Московских компаниях, филиалы которых действуют в соседних областях, чем в своем регионе.

– Отдельного упоминания заслуживает ситуация, сложившаяся на рынке кредитования грузоперевозчиков. На текущий момент практически нет кредитных программ, предусматривающих кредитование на покупку подержанного (а значит более дешевого) коммерческого транспорта. В свете повышения цен на ввозимые в страну грузовики эта проблема является весьма острой.

– Проблемой рынка кредитования являются и требования к кредитной истории, предъявляемые банками. Во время острой фазы кризиса 2008 г. по объективным причинам произошел рост портфеля просроченной задолженности МСБ. Как результат, значительное число субъектов МСБ испортили свою кредитную историю и, несмотря на текущее улучшение положения, не имеют доступа к кредитным ресурсам.

Таблица 6

Анализ предложения по продукту «Кредит малому и среднему бизнесу»

Название кредитного продукта	Кредитное учреждение	Оценка параметра (в баллах)							Рейтинг
		A	B	C	D	E	F	G	
1. Кредиты МСБ БЗ	Банк Траст	5	3	5	5	5	4	4	112
2. Кредиты МСБ СЗ	Банк Траст	5	3	3	4	5	4	4	104
3. Кредиты МСБ	Бин Банк	3	3	3	5	3	3	2	74
...
25. Кредитование МСБ	Росбанк	4	4	4	3	2	2	4	80
Дисперсия		1,18	0,57	0,77	0,25	1,17	0,67	2,13	
Средняя дисперсия	0,96								

У большинства банков, действующих в Костромском регионе, имеются программы кредитования малого и среднего бизнеса, значительно варьирующиеся по любым параметрам. Об этом говорит и высокое значение среднеарифметической дисперсии по продукту (0,96).

Анализ рынка кредитования Костромской области позволяет сделать вывод о его достаточной степени развития. Тем не менее, существуют продукты (кредит под залог имущества, ипотека), которые представлены в меньшей степени, чем

остальные. Кроме того, на рынке имеет место ряд проблем, связанных с доступом субъектов малого и среднего бизнеса к кредитным ресурсам.

Предлагаемый подход может быть реализован применительно к любому рассматриваемому региону в целях как установления степени развития рынка финансовой услуги, так и сравнительной приемлемости отдельных их видов для потребителей.

Библиографический список

1. Бобров, Е. А. Роль и место рынка финансовых услуг в структуре финансового рынка [Текст] / Е. А. Бобров // Экономический факультет. – Киев, 2009.
2. Головнин, М. Ю. Банковские системы в переходных экономиках [Текст] / М. Ю. Головнин // Мировая экономика и международные отношения. – 2003. – № 2. – С. 15–25
3. Доронин, И. Мировой финансовый рынок на пороге XXI века [Текст] / И. Доронин // Мировая экономика и международные отношения. – 2000. – № 8 – С. 33–40.
4. Дробышевский, С. М. Анализ конкуренции в российском банковском секторе [Текст] / С. М. Дробышевский, С. А. Пашенко // Научные труды Ин-та экономики переходного периода № 96 Р. – М. : ИЭПП, 2006.
5. Ершов, М. Кризис 2008 года: «Момент истины» для глобальной экономики и новые возможности для России [Текст] / М. Ершов // Вопросы экономики. – 2008. – № 12. – С. 33–38.
6. Корищенко, К. Н. К посткризисному развитию инфраструктуры и регулирования финансового рынка [Текст] / К. Н. Корищенко // Деньги и Кредит. – 2010. – № 4. – С. 37–45.
7. Кудашева, Ю. С. Оценка конкурентоспособности российских банков [Текст] / Ю. С. Кудашева // Деньги и кредит. – 2006. – № 11. – С. 46–52.
8. Наймушин, В. Рыночные реформы в России: можно ли разорвать замкнутый круг истории? [Текст] / В. Наймушин // Вопросы экономики. – 2004. – № 10. – С. 114.
9. Нестеренко, А. Н. Экономика и институциональная теория [Текст] / А. Н. Нестеренко. – М. : Эдиториал УРСС, 2000.
10. Подкатива, Е. Б. Рынок финансовых услуг и его место в структуре финансового рынка [Текст] / Е. Б. Подкатива // Нефтегазовое дело. – Уфа : Изд-во УНТУ, 2010. – С. 17–29.
11. Сорвин, С. К вопросу о концепции развития регионального банковского сектора [Текст] / С. Сорвин // Деньги и кредит. – 2000. – № 5. – С. 12–13.
12. Тихомирова, Е. В. Кредитование малого и среднего бизнеса – перспективное направление кредитной политики банков [Текст] / Е. В. Тихомирова // Деньги и Кредит. – 2010 – № 1. – С. 15–21.