

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени М.В. ЛОМОНОСОВА

На правах рукописи

Фролова Надежда Дмитриевна

**РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСНОГО ПОДХОДА К ОЦЕНКЕ
РАСПРОСТРАНЕННОСТИ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ПРАКТИКАМ
НЕДОБРОСОВЕСТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ**

Специальность 5.2.4. Финансы

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва – 2024

Диссертация подготовлена в центре исследований проблем государственного управления
ФГБУН Института экономики Российской академии наук.

Научный руководитель:	Головнин	Михаил	Юрьевич,
	<i>доктор экономических наук, член-корреспондент РАН</i>		
Официальные оппоненты:	Карминский	Александр	Маркович,
	<i>доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики"», факультет экономических наук, научно-учебная лаборатория финансовых инноваций и риск-менеджмента, заведующий лабораторией</i>		
	Ларионова	Ирина	Владимировна,
	<i>доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», кафедра банковского дела и монетарного регулирования финансового факультета, профессор</i>		
	Наточеева Наталья Николаевна,		
	<i>доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Кафедра мировых финансовых рынков и финтех, профессор</i>		

Защита диссертации состоится «21» мая 2024 г. в 15 часов 00 минут на заседании диссертационного совета МГУ.052.1(08.07) Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова по адресу: 119991, Российская Федерация, г. Москва, ГСП-1, Ленинские горы, д. 1, стр. 46, экономический факультет, ауд. П-8.

E-mail: minfinmgy@inbox.ru

С диссертацией можно ознакомиться в отделе диссертаций научной библиотеки МГУ имени М.В. Ломоносова (Ломоносовский просп., д. 27) и на портале: <https://dissovet.msu.ru/dissertation/2980>

Автореферат разослан «__» _____ 2024 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета МГУ.052.1
кандидат экономических наук

Е.Э.Автухова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В современной экономике роль потребительского кредитования весьма существенна: оно обеспечивает значительную долю потребления населения, которое в свою очередь оказывает стимулирующее воздействие на реальный сектор экономики и общий экономический рост. Однако потребительское кредитование может оказывать и отрицательное социально-экономическое воздействие: формирование и последующее схлопывание «пузыря» на рынке потребительского кредитования, характерным признаком которого является чрезмерная закредитованность населения, может привести к рецессии. Негативное влияние может оказать и распространение практик недобросовестного кредитования.

В условиях пандемии COVID-19, беспрецедентного санкционного давления, усилившегося с начала проведения специальной военной операции, оказывающих существенное негативное влияние на доходы и качество жизни населения России, актуальность проблемы недобросовестного кредитования существенно возрастает. Недобросовестное поведение коммерческих банков может стать дополнительным триггером для устойчивой рецессии.

Недобросовестное кредитование способствует формированию рисков утраты финансовой стабильности национальной экономики: одним из последствий его распространения является рост долговой нагрузки населения, который признается зарубежными экспертами «одним из основных источников риска для глобальной финансовой стабильности и экономического роста»¹. Результаты исследования Всемирного банка² свидетельствуют о том, что нарастание как государственного долга, так и частного способно существенно замедлить экономическое развитие стран, при этом частный долг в периоды финансового шока может быстро трансформироваться в государственный, негативный эффект от нарастания которого еще более существенен.

Недостаточная финансовая грамотность потребителей банковских услуг, современные модели кредитного поведения, сформированные в рамках модели опережающего потребления по отношению к накоплению, способствуют распространению недобросовестных практик кредитования и росту рисков социальной нестабильности, что в условиях экономической неопределенности, обусловленной кризисом и беспрецедентным санкционным давлением на российскую экономику, крайне нежелательно.

¹ Kose M. A., Nagle P., Ohnsorge, F., Sugawara N. Global Waves of Debt : Causes and Consequences. / World Bank, 2021. DOI: 10.1596/978-1-4648-1544-7 URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/32809> (дата обращения: 14.03.2024)

² Там же

Риск наступления негативных последствий распространения практик недобросовестного (хищнического) кредитования обуславливает необходимость поиска эффективных механизмов противодействия их распространению с учетом зарубежного опыта и анализа российского рынка потребительского кредитования.

Разработанность темы исследования. Несмотря на отмеченную высокую актуальность проблемы недобросовестного кредитования степень разработанности темы исследования ограничена кругом работ, в которых рассматриваются теоретические аспекты сущности банковской деятельности и потребительского кредитования.

Теоретическим аспектам потребительского кредитования, его эволюции и роли в экономике посвящен широкий спектр исследований отечественных и зарубежных ученых, таких как: Н. Е. Бровкина, Н. И. Валенцева, А. В. Верников, Т.Н. Ветрова, М.Ю. Головнин, Е. В. Каранина, Ю. В. Кудрявцева, О. И. Лаврушин, И. В. Ларионова, Л. И. Ниворожина, С.А. Потемкин, Г. А. Госунян, С. И. Черных, Кристен Б. Кроссни [Kristen B. Crossney], У. Форсет [U. Forseth], И.А. Ройрвик [E. A. Roynvik], С. Клегг [S. Clegg] и др.

Проблема хищнического кредитования, недобросовестного поведения банков и возможных последствий их распространения рассматривается в трудах И.В. Некрасовой, О.Ю. Свиридова, Н.П. Ларионовой, А.В. Солодухиной, Р.А. Кокорева, Дж. Стиглица [J. E. Stiglitz], Д. Голдштейна [D. Goldstein], Э. Ренуар [E. Renuart], Л. Эриксона [L. Erickson], П. А. МакКой [P. A. McCoy], К.К. Энгел [K.C. Engel], Ф. Бонда [Ph. Bond], К.Д. Масто [K.D. Musto], Б. Уилмаза [B. Yilmaz], Л. Делгадилло [L. Delgadillo], К. В. Перси [K.W Piercy], Р. Сэйн [R. Sane], М. Хэлэн [M. Halan] и др.

Отдельные вопросы трансформации поведенческих моделей заемщиков и банковских служащих, а также этические аспекты банковской деятельности освещаются в работах О. У. Ависа, Н. В. Аликперовой, Г. В. Белеховой, А. В. Верникова, С.К. Дубинина, А.Ю. Дубошей, С. И. Никулиной, И. Д. Ракова, Л.Ю. Рыжановской, Е. В. Семенковой, Л. В. Стахович, Т.Р. Урумова, А. Кона [A. Cohn], Э. Фера [E. Fehr], М. Маршала [M. Maréchal].

Вопросы управления рисками недобросовестного поведения банков рассматриваются международными организациями: Советом по финансовой стабильности [FSB], Европейским советом по системным рискам [ESRB], а также правительственными учреждениями и органами банковского надзора различных стран.

В зарубежной экономической литературе проблеме недобросовестного и хищнического кредитования уделяется большое внимание, в России же данная проблема исследована недостаточно, на текущий момент не сформировано единого подхода к пониманию социально-экономической сущности данных явлений. В результате представители научного и профессионального сообщества, оперируя термином «хищническое кредитование», зачастую

вкладывают в него различное экономическое содержание, что является существенным препятствием для идентификации практик недобросовестного и хищнического кредитования и разработки механизмов противодействия им. Следует также учитывать, что потребительское кредитование в России стало активно развиваться относительно недавно в сравнении с более развитыми странами, поэтому отдельные проблемы, в том числе обусловленные недобросовестной практикой кредитования, начали проявляться только в последние годы и еще не были детально исследованы. Данные обстоятельства подтверждают своевременность и актуальность темы диссертационного исследования, а также обуславливают его цель и задачи.

Цель диссертационного исследования заключается в разработке направления совершенствования банковского надзора на основе авторского комплексного подхода к оценке распространённости практик недобросовестного потребительского кредитования и противодействию их применению. Для достижения данной цели поставлены следующие задачи:

1. Определить сущностные характеристики недобросовестного кредитования, выделить его типичные признаки, выявить факторы, способствовавшие его возникновению и дальнейшему распространению, а также систематизировать и обобщить имеющиеся представления о данном явлении в кредитовании.

2. Систематизировать и обобщить информацию о существующих подходах к выявлению практик недобросовестного кредитования, определить их основные недостатки с учетом исследования зарубежного опыта.

3. Разработать инструментарий оценки склонности коммерческих банков к недобросовестному кредитованию.

4. Исследовать российский рынок потребительского кредитования на предмет выявления признаков распространения недобросовестных практик.

5. Разработать комплексный подход к оценке распространенности и противодействию применению практик недобросовестного кредитования.

Объектом исследования являются экономические отношения, возникающие между коммерческими банками и заемщиками-физическими лицами по поводу получения и обслуживания кредита. В качестве **предмета исследования** выступает недобросовестное кредитование, подходы к выявлению практик недобросовестного кредитования и механизмы противодействия их применению.

Научная новизна исследования состоит в систематизации и расширении теоретических представлений о социально-экономической сущности недобросовестного кредитования, исследовании практик недобросовестного кредитования в России, в разработке комплексного подхода к выявлению и предотвращению случаев применения практик

недобросовестного кредитования. В результате исследования получены следующие научные результаты:

1. Обоснована тождественность понятий «хищническое кредитование» и «недобросовестное кредитование», определен ключевой аспект недобросовестности в банковском кредитовании – предоставление неполной или недостоверной информации с конкретной целью – получением дополнительного дохода, на основании чего предложено следующая авторская трактовка понятия «недобросовестного кредитования»: *преднамеренное манипулирование информацией со стороны кредитной организации при кредитовании с целью получения дополнительного дохода при формальном соблюдении законодательных требований.*

2. Выделены три ключевых направления в существующих подходах к выявлению недобросовестного кредитования: тестирование активности, предполагающее анализ классических показателей развития банковской системы (динамика кредитных портфелей, их качество, совокупный размер задолженности населения, показатели долговой нагрузки и т.д.); поведенческий надзор, включающий работы с жалобами и обращениями, «контрольные закупки»; внедрение инновационных технологических решений, позволяющих с помощью современных технологий распознавания речи, анализа интонаций и т.д. выявлять случаи недобросовестных продаж. Определены следующие недостатки действующих подходов к оценке распространённости недобросовестного кредитования, обуславливающие недостаточную эффективность мер по противодействию применения недобросовестных практик в потребительском кредитовании: фактическая оценка распространённости исследуемого явления осуществляется только на основании анализа жалоб, поступающих в надзорные органы; не контролируется структура продаж банковских продуктов, объем и тематика претензионных обращений, поступающих в коммерческие банки, что свидетельствует об отсутствии системности в оценке распространённости недобросовестного потребительского кредитования и применении мер по противодействию использованию недобросовестных практик.

3. Предложена авторская методика оценки склонности коммерческих банков к недобросовестному кредитованию, апробированная на исследовательской выборке, включающей наблюдения по 15 крупнейшим российским банкам, чей совокупный портфель потребительских кредитов составлял по состоянию на 1 января 2022 года более 84% соответствующего совокупного кредитного портфеля всех коммерческих банков, действующих на территории России.

4. На основе анализа российского рынка потребительского кредитования с позиций существующих подходов к выявлению недобросовестного кредитования (статистический анализ, оценка потребительских мнений) получены результаты, свидетельствующие о широком

распространении практик недобросовестного кредитования, формировании негативного образа коммерческих банков у потребителей кредитных услуг, отсутствии стремления коммерческих банков к сокращению применения недобросовестных практик.

5. Разработан комплексный подход к противодействию практикам недобросовестного кредитования, сочетающий разнонаправленные векторы контроля: расширение поведенческого надзора, усиление контроля над механизмами управления мотивацией персонала коммерческих банков, оценка внутрибанковского климата.

Теоретическая значимость исследования.

Теоретическая значимость текущего исследования заключается в систематизации, обобщении и углублении научных знаний о социально-экономической сущности недобросовестного кредитования, в уточнении подходов к определению *недобросовестного (хищнического) кредитования*.

Практическую значимость представляет разработанный автором комплексный подход по противодействию применения недобросовестных практик со стороны коммерческих банков, сочетающий контроль показателей продаж банковских услуг, оценку качества предоставляемых банками услуг на основании систематического анкетирования заемщиков и оценку внутрибанковского климата. Результаты исследования могут быть использованы Банком России для совершенствования поведенческого надзора, службами внутреннего контроля коммерческих банков для минимизации комплаенс-рисков, а также стратегическими органами управления в коммерческих банках при разработке систем мотивации банковского персонала.

Основные научные результаты и положения, выносимые на защиту:

1. Выявлены сущностные характеристики недобросовестного кредитования, его отличия от высокорискованного потребительского кредитования и мошеннических действий со стороны кредиторов (С. 16-20):

- a. намеренное создание неблагоприятных для заемщика условий, возможное в условиях асимметрии информации;
- b. высокая стоимость заимствования, определяемая рыночной властью кредитора, и формируемая преимущественно за счет сопутствующих кредитованию услуг;
- c. использование формально легальных схем продвижения банковских продуктов, по сути, направленных на завышение доходов кредитора за счет ущемления интересов заемщика.

2. На основании анализа зарубежного опыта выявлены тенденции, свидетельствующие о том, что основная деятельность по противодействию недобросовестному кредитованию осуществляется в рамках работы с жалобами и обращениями заемщиков различными правозащитными и надзорными организациями. Такой подход не позволяет

выявить все случаи недобросовестного кредитования и оценить степень распространенности данного явления на банковском рынке. Другим широко применяемым подходом является анализ статистически наблюдаемых показателей, к числу которых относятся: проникновение кредитных продуктов (доля взрослого населения, пользующегося кредитными продуктами), совокупный объем долга населения в реальном выражении и по отношению к ВВП, объем предоставленных кредитов за год, средние расходы домохозяйств на погашение кредитов и другие. Однако данные показатели позволяют оценить уровень закредитованности населения, но не способствуют выявлению недобросовестных практик. По результатам анализа эффективных механизмов выявления и противодействия недобросовестному кредитованию не обнаружено.

3. Разработан инструментарий оценки склонности коммерческих банков к принятию риска и к агрессивному наращиванию портфеля, основанный на статистическом анализе следующих расчетных (в том числе авторских) показателей, характеризующих кредитную деятельность коммерческих банков: *процентная доходность кредитного портфеля, комиссионная доходность кредитного портфеля, уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля, доля просроченной задолженности в кредитном портфеле, показатель, характеризующий объем кредитов, права требования по которым были проданы*. Применение факторного анализа (метод главных компонент) позволило агрегировать указанные статистически наблюдаемые показатели с учетом скрытых взаимосвязей между ними, в результате чего получены два композитных индикатора: «склонность к принятию риска» и «склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля», которые могут быть использованы как прокси-индикаторы для оценки распространенности практик недобросовестного кредитования и разработки мер для противодействия ему.

4. Проведён анализ российского рынка потребительского кредитования с целью выявления признаков распространённости недобросовестных практик с использованием современных методов исследования: оценки потребительского мнения и статистического анализа. Оценка потребительского мнения осуществлена с помощью анализа более 800 верифицированных отзывов банковских клиентов, опубликованных на сайте независимого информационного агентства «Банки.ру», дополненного проведённым автором анкетированием в сети Интернет. Результаты исследования подтверждают широкое распространение применения таких практик недобросовестного кредитования, как: предоставление некорректных консультаций при оформлении кредитных продуктов, навязывание дополнительных услуг, обладающих низкой потребительской ценностью, вовлечение заемщиков в чрезмерные заимствования и т.д.

5. Предложен комплексный подход по противодействию применению практик хищнического кредитования, дополняющих существующий банковский надзор мониторингом качества предоставляемых коммерческими банками услуг на основании учета мнений пользователей банковских услуг, оценкой внутрибанковского климата, усилением надзора над корпоративным управлением.

Теоретической и методологической основой исследования являются фундаментальные и прикладные труды отечественных и зарубежных авторов в сфере финансов, банковского дела, банковского права, институциональной экономики, теории и практики корпоративного управления, а также исследования и аналитические обзоры органов банковского надзора различных стран. В процессе исследования применялся комплексный подход к решению поставленных задач с применением общенаучных и специфических методов анализа.

Сложность и неоднородность поставленных задач, а также системный подход к их решению обусловили применение в работе методов научного обобщения, сравнения, статистического наблюдения, проведения и анализа опроса, научной абстракции, классификации, статистического и графического анализа. В рамках исследования применялись метод главных компонент (факторный анализ), кластерный анализ, корреляционный анализ и регрессионный анализ панельных данных.

Информационной базой диссертационного исследования являются информационно-аналитические материалы и данные статистической отчетности Банка России, официальные сайты отдельных коммерческих банков, аналитических агентств, тексты международных стандартов и рекомендаций, законы и нормативные акты, российская и иностранная научная литература, результаты собственных расчетов и исследований.

Нормативно-правовую базу диссертационного исследования составили Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 26.12.1995 N 208-ФЗ «Об акционерных обществах», Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», нормативно-правовые акты, регулирующие отношения участников финансового рынка, рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору и Совета по финансовой стабильности и др.

Соответствие исследования паспорту научной специальности. Диссертационная работа выполнена в рамках следующих направлений исследований, предусмотренных паспортом научной специальности 5.2.4. Финансы: 3. *Кредит и его роль в экономической*

системе;

5. Банковское регулирование. Система банковского надзора и ее элементы.

Степень достоверности, апробация и внедрение полученных результатов. Достоверность результатов и выводов диссертации обеспечивается опорой на концепции отечественных и зарубежных специалистов по вопросам изучаемой проблемы, анализом нормативно-правовых актов Российской Федерации, отчетов о результатах деятельности кредитных организаций, а также материалов соответствующих международных организаций, что позволило всесторонне изучить тематику исследования. Кроме того, достоверность проведенного исследования базируется также на использовании в работе методов статистического анализа данных и математического моделирования.

Результаты исследования прошли научную апробацию в форме их освещения на следующих конференциях:

- XVI Международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы и перспективы развития экономики» (Гурзуф, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, октябрь 2017 г.);
- Ежегодная научная конференция молодых учёных «Россия в глобальной экономике: новые вызовы и угрозы» (Москва, Институт экономики РАН, ноябрь 2017 г.) - представленный материал был отмечен дипломом победителя конкурса презентаций и выступлений участников;
- Научно-практическая конференция «Вторые Сенчаговские чтения: оценка рисков и угроз экономической безопасности России 2018-2020 гг.» (Москва, Институт экономики РАН, апрель 2018 г.);
- Научно-практическая конференция «Третьи Сенчаговские чтения. Экономическая безопасность России: методы оценки и управления» (Москва, Институт экономики РАН, апрель 2019 г.);
- XXIII Ясинская международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества (Москва, НИУ ВШЭ, апрель 2022);
- «Ломоносовские чтения. “Наука и искусство экономической политики в кризисных условиях”» (Москва, МГУ им. Ломоносова, апрель 2022);
- XIII Международная научная конференция «Проблемы современной экономики и институциональная теория» (Москва, Финансовый университет при Правительстве РФ, 20–21 октября 2022 г.);
- Ломоносовские чтения-2023 «Новая экономическая реальность: структурные и региональные аспекты» (Москва, МГУ им. Ломоносова, 12 апреля 2023 г.);

- Национальная научно-практическая конференция «Влияние санкций на развитие регионов России» (Москва, ИПРАН РАН, 27 апреля 2023 г.).

Публикация результатов исследования. Результаты диссертационного исследования отражены в 12 научных работах автора (объемом 18,2 п.л., в т.ч. 6,24 п.л. авторские), в том числе 5 публикациях (объемом 3,4 п.л., в т.ч. 2,9 п.л. авторские) в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных для защиты в диссертационном совете МГУ по специальности и отрасли наук 5.2.4. Финансы, и 1 публикации (объемом 1,4 п.л., в т.ч. 0,7 п.л. авторские) в журнале, включенном в базу данных Web of Science.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 214 наименований и 6 приложений. Текст диссертации изложен на 228 страницах, содержит 36 рисунков и 16 таблиц.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Выявлено отсутствие единого подхода к пониманию «недобросовестного кредитования», определены его сущностные характеристики, основные признаки, возможные негативные последствия, механизм распространения по банковской системе.

Анализ зарубежных и отечественных исследований, аналитических материалов органов банковского надзора различных стран, а также нормативно-правовых документов, посвященных рассматриваемой теме, показал, что в термин «хищническое кредитование» (англ. *predatory lending*) зачастую вкладывается различное содержание. Наблюдается размывание границ между хищническим кредитованием, высокорискованным кредитованием и мошенническими действиями кредиторов. В России понятие «хищническое кредитование» трактуется довольно узко: как предоставление кредитов с высокой процентной ставкой, практикуемое, в основном, микрофинансовыми организациями. Такое понимание, на наш взгляд, ошибочно. Концепция хищничества, применяемая в экономической теории, предполагает, что кредитор, используя информационную асимметрию, получает сверхдоход. Сверхдоход неравнозначен процентному доходу, характерный признак хищнического кредитования – чрезмерная стоимость заимствования. В условиях законодательного ограничения предельного размера процентных ставок по кредитам, банки используют другие инструменты получения сверхдохода (навязывание дополнительных продуктов, связанные продажи³), стремясь не выходить за границы правового поля.

На наш взгляд, понятия «хищническое кредитование» и «недобросовестное кредитование» могут быть использованы как тождественные, однако с учетом

³ Связанные продажи – практика продажи продукта(услуги) с обязательным приобретением другого продукта(услуги). Они запрещены п.2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей", но при этом широко применяются банками.

неопределенности толкования термина «хищническое кредитование» и наличия широкого спектра манипуляций, применяемых банками для повышения доходов, целесообразно ввести и определить более широко трактуемый термин «недобросовестное кредитование» или «недобросовестное поведение» при кредитовании.

Ключевой аспект недобросовестности – предоставление неполной/недостоверной информации с целью получения дополнительного дохода. Таким образом, *к недобросовестному кредитованию следует относить преднамеренное манипулирование информацией со стороны кредитной организации при кредитовании с целью получения дополнительного дохода при формальном соблюдении законодательных требований.*

Возникновение хищнического кредитования стало возможным в условиях асимметрии информации, при этом высокая стоимость заимствования определяется не столько профилем риска заемщика, сколько рыночной властью кредитора и уровнем финансовой грамотности заемщика. К типичным признакам недобросовестного кредитования (далее – НК) относят:

- недостаточно четкое и ясное разъяснение условий договора;
- регулярные предложения рефинансирования долга с возможностью получения заемщиком дополнительных кредитных средств и взиманием дополнительных комиссий;
- навязывание дополнительных услуг;
- упрощенный режим заключения кредитного договора;
- агрессивный маркетинг и др.⁴

Механизм распространения НК по банковской системе – системы управления эффективностью деятельности, составной частью которой является система мотивационной оплаты труда, смещающая приоритеты с клиентоориентированности на максимизацию продаж банковских продуктов. Личное благосостояние сотрудников банка, непосредственно работающих с клиентом, зависит от эффективного продвижения продуктов. В результате сотрудники банков стремятся к выдаче заемщику максимально возможной суммы кредита с различными «нагрузками», не соизмеряя возникающую у клиента долговую нагрузку с потребностями клиента и его возможностями по обслуживанию долга, надежные заемщики отказываются от кредитных продуктов из-за их высокой стоимости, осуществляется «нежелательный отбор» (англ. *adverse selection*).

Клиенты, привлекаемые с помощью «нежелательного отбора», активно используют возможность получения дополнительных кредитных средств, принимая повышенные риски и формируя их у банка. При этом не соблюдаются стратегические интересы банка по

⁴ Стахович, Л. В. Модель финансового регулирования и надзора при реализации практики ответственного кредитования: механизмы и инструменты / Л. В. Стахович, Е. В. Семенкова, Л. Ю. Рыжановская // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2015. – № 13(247). – С. 29-41.

формированию лояльной базы клиентов. Основные выгодоприобретатели НК – представители топ-менеджмента банка, заинтересованные в получении высоких результатов в краткосрочной перспективе, определяющих их личный доход и формирующих их репутацию как эффективных управленцев. НК можно отнести к одному из проявлений классической агентской проблемы – несоответствию, с одной стороны, интересов собственников, выраженных в стабильном развитии, сохранении активов, прогнозируемом уровне рентабельности, росте капитализации, сохранении позитивного имиджа банка, и, с другой стороны, менеджмента, к целям которого относится увеличение личного благосостояния и расширения сфер влияния.

2. Выделены основные подходы к выявлению НК, на основе анализа зарубежного опыта определены их основные недостатки.

Основные способы выявления случаев НК:

- «Тестирование активности» – изучение характера и объема продаж банковских продуктов, стремительный рост продаж того или иного продукта может быть обусловлен применением недобросовестных методов продаж.
- Взаимодействие с заемщиками, включая социологические исследования и работу с жалобами и обращениями.
- Аналитика с использованием технологических решений с применением методов распознавания речи, машинного обучения и т.д., позволяющие, например, контролировать общение банковских сотрудников с клиентами и на основании типичных фраз, анализа интонаций выявлять случаи НК.

Анализ зарубежного опыта позволяет выделить основные направления противодействия НК:

- создание профильных надзорных учреждений, занимающихся работой с жалобами и обращениями банковских клиентов, расследованием случаев недобросовестных продаж банковских продуктов и наложением штрафных санкций, а также обеспечивающих защиту прав потребителей в досудебном порядке;
- разработка и внедрение стандартов вознаграждения и стимулирования сотрудников, стандартов предоставления услуг, регулирование ценовой политики банков.

Обобщая заключения зарубежных надзорных органов, можно сделать вывод, что общепринятая система мотивации, лежащая в основе бизнес-модели банков и являющаяся элементом корпоративной культуры, провоцирует их сотрудников к недобросовестным действиям по отношению к клиентам для достижения личной выгоды и/или преумножения прибыли компании. Используемые для выявления случаев НК подходы на практике оказываются малоэффективны: работа с жалобами и обращениями позволяет выявлять случаи НК не в полном объеме и только ex-post, тестирование активности проводится в формате

аналитических исследований рынка и не используется для противодействия НК. Низкая результативность применяемых мер обуславливается их фрагментарностью. Эффективное противодействие данному явлению требует комплексного многоуровневого подхода.

3. На основе статистического анализа финансовых показателей, характеризующих кредитную деятельность коммерческих банков, автором разработан инструментарий оценки склонности коммерческих банков к недобросовестному кредитованию, который позволяет выявлять наиболее склонные к принятию риска и агрессивному наращиванию кредитного портфеля коммерческие банки.

Наличие взаимосвязи между показателями, характеризующими кредитную деятельность банков, может свидетельствовать о наличии скрытого (латентного) фактора, например, склонности к НК. Для нахождения данного фактора автором применяется метод главных компонент (МГК).

Для анализа отобранные крупнейшие коммерческие банки, предоставляющие услуги по кредитованию физических лиц. Источник информации – отчетность банков, публикуемая на сайте ЦБ⁵. По состоянию на 01.01.2022 г. совокупный кредитный портфель исследуемых банков по кредитам физическим лицам составлял более 84% соответствующего кредитного портфеля всех банков, действующих на территории России. Период анализа охватывает 6 лет, с 2016 по 2021 гг.

Для проведения статистического анализа с применением МГК автором отобранные и рассчитаны следующие финансовые показатели:

1. Превышение темпов роста кредитного портфеля над среднерыночным показателем. Высокое значение данного показателя может свидетельствовать о стремлении кредитора к увеличению кредитного портфеля без взвешенного отношения к учету кредитной нагрузки заемщиков, об осознанном принятии высокого кредитного риска, о применении агрессивных тактик продаж;

2. Процентная доходность кредитного портфеля (отношение процентных доходов к объему кредитного портфеля). Высокое значение показателя может быть признаком того, что:

- a. целевая аудитория банка характеризуется высоким уровнем риска;
- b. банк осознанно предлагает кредитные продукты по ставке, превышающей среднерыночные показатели;

3. Комиссионная доходность кредитного портфеля. Сравнительно высокое значение данного показателя может быть признаком взимания банком дополнительных комиссий с заемщиков с целью скрыть действительную стоимость кредитного продукта;

⁵ Отчетность кредитных организаций / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 14.03.2024)

4. Уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля, который позволяет косвенно характеризовать профиль риска банка, поскольку объем резервов зависит от категории качества ссуд;

5. Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле;

6. Отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу. Активная работа банков с коллекторскими агентствами может свидетельствовать как о недостаточно ответственном подходе к оценке кредитного риска, так и о низкой клиентоориентированности.

В результате применения МГК получено два композитных фактора (субиндекса) с совокупной дисперсией данных 65%, результат представлен в таблице 1. Высокое значение полученных субиндексов можно трактовать как признак склонности банка к НК.

Таблица 1. Субиндексы для оценки склонности к НК

Субиндексы	f_1	f_2
Дисперсия, %	33	32
Показатели	Удельный вес показателя в субиндексе, %	
Процентная доходность кредитного портфеля	33	
Уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля	32	
Комиссионная доходность кредитного портфеля	20	
Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле	15	
Отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу		50
Превышение темпов роста кредитного портфеля над среднерыночным показателем		50

Источник: рассчитано автором

На основании полученных расчетов индекс f_1 интерпретирован как «склонность к принятию риска», а индекс f_2 как «склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля».

Для классификации банков по склонности к принятию рисков и агрессивному наращиванию портфеля был использован двухэтапный кластерный анализ. В кластер с низким уровнем «Склонности к принятию риска» на протяжении 6 лет неизменно входил только АО «Газпромбанк», 5 раз из 6 наблюдений в этот кластер вошли ПАО Сбербанк, ПАО Банк ВТБ и Банк «ФК Открытие». Полученные результаты, свидетельствует о том, что банки с государственным участием наименее склонны к принятию рисков, и наоборот, *частные банки, специализированные преимущественно на потребительском кредитовании, наиболее склонны к принятию риска*. Такая ситуация может быть обусловлена специфической конкуренцией на российском банковском рынке, имеющем характерные признаки олигополии. Доминирующее положение занимают банки с государственным участием и крупнейшие частные банки, для

которых розничный сегмент изначально не являлся основным направлением деятельности. Сначала банки, достигшие в настоящее время лидирующего положения, укрепили свои позиции в обслуживании корпоративных клиентов, что дает им преимущество в развитии розничного бизнеса. Банки, не имеющие портфеля корпоративных клиентов, находятся в более уязвимом положении в борьбе за привлечение розничных клиентов.

Отметим также, что банки с государственным участием и крупные частные банки с развитым сегментом корпоративного кредитования имеют преимущества перед розничными банками в привлечении ресурсов. Привлекая ресурсы по более высокой цене, розничные банки не могут предложить их на столь же выгодных условиях, что и крупные универсальные банки. Таким образом, коммерческие банки «второго эшелона» не могут полноценно участвовать в конкурентной борьбе и вынуждены ориентироваться на более рискованный сегмент заемщиков, а также прибегать к применению отдельных приемов НК.

4. Проведен анализ российского рынка потребительского кредитования на предмет выявления признаков распространения недобросовестных практик с использованием современных методов выявления недобросовестных практик.

Автором проведена оценка мнений банковских клиентов на основе анализа более 800 отзывов клиентов банков (ПАО Сбербанк, ПАО Банк ВТБ, АО «Альфа-Банк», АО «Тинькофф Банк», ООО «ХКФ Банк» и АО «Русский Стандарт»), оставленных на сайте banki.ru в разделе «Народный рейтинг банков»⁶. Анализ проведен в два этапа: сначала детально изучены все отзывы клиентов указанных банков, оставленные в период с 22.07.2022 г. по 12.08.2022 г., затем выборочно проанализированы отзывы только по одному виду кредитного продукта с начала 2022 года на предмет выявления жалоб на навязывание дополнительных услуг.

О случаях навязывания дополнительных услуг сообщают клиенты всех исследуемых банков. Выборочный анализ отзывов клиентов исследуемых банков за период с начала 2022 года позволил выявить более 200 случаев навязывания клиентам банков дополнительных платных услуг под видом обязательных. Очевидно, что это преднамеренное введение клиентов в заблуждение, что позволяет выдвинуть гипотезу: со стороны банков отсутствует стремление к сокращению применения практик недобросовестных продаж банковских продуктов. Навязывание услуг оправдывается стандартными формулировками о добровольном подписании документов, что свидетельствует о приемлемости недобросовестных действий банковских сотрудников в соответствии с сформировавшейся в банках корпоративной культурой.

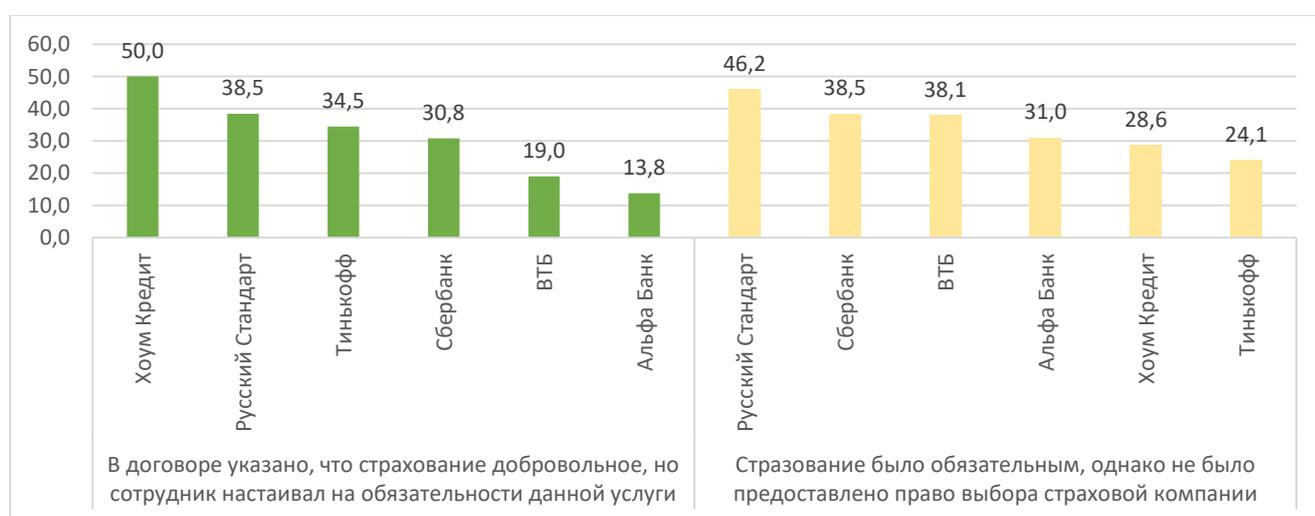
Среди выявленных в ходе выборочного анализа случаев навязывания клиентам банков дополнительных платных услуг под видом обязательных меньше всего жалоб от клиентов

⁶ Народный рейтинг банков / ООО ИА «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: https://www.banki.ru/services/responses/?source=submenu_banksresponses (дата обращения: 19.08.2022)

банков-лидеров рынка потребительского кредитования в России (ПАО Сбербанк и ПАО Банк ВТБ). Данный результат косвенно подтверждает ранее выдвинутую гипотезу о специфическом характере конкуренции на российском банковском рынке.

Также с целью оценки распространенности практик хищнического кредитования в России в сети Интернет в период с 23 августа по 12 сентября 2021 года автором был проведен опрос «К вопросу о недобросовестном кредитовании в российских банках». В процессе проведения опроса была получена 131 анкета.

Одним из приемов, к которому прибегают недобросовестные кредиторы – навязывание страховых продуктов. Среди респондентов, пользовавшихся кредитами, 44% отметили, что для них оформление страховки было обязательным условием получения кредита, из них 76% сообщили, что им не предоставляли право выбора страховой компании, наиболее часто об этом упоминали клиенты банка «Русский Стандарт» (рис. 1). 23% респондентов, имеющих опыт кредитования, отметили, что в соответствии с условиями их кредитного договора оформление страховых продуктов не было обязательным, но банковские сотрудники настаивали на обязательности данной услуги. Результаты опроса свидетельствуют, что такая практика весьма распространена (рис. 1), большинство респондентов (76% ответивших) не считают услуги по страхованию полезными.



Примечание: здесь и далее на диаграммах представлены только те банки, услугами которых воспользовалось более 10 респондентов.

Рисунок 1 - Доля респондентов, пользовавшихся кредитными продуктами коммерческих банков, отметивших случаи некорректной продажи страховых услуг при оформлении кредита, в разбивке по банкам, %.

В качестве дополнительных продуктов банки продвигают кредитные карты, платные подписки на Интернет-сервисы, юридические услуги и т.д. 67% респондентов отметили, что при получении кредита им активно предлагали оформить дополнительные услуги, при этом основная причина согласия на их оформление – невозможность в случае отказа получения

основной услуги, за которой они обратились (кредита). Информация в разрезе наиболее популярных банков среди опрошенных респондентов представлена на рис. 2

Клиенты негативно оценивают полезность дополнительных услуг: 64% согласившихся на оформление дополнительного продукта сообщили, что услуга не была полезной, ее получение привело к возникновению дополнительных расходов. При этом 27% получивших дополнительную услугу не могли от нее отказаться.

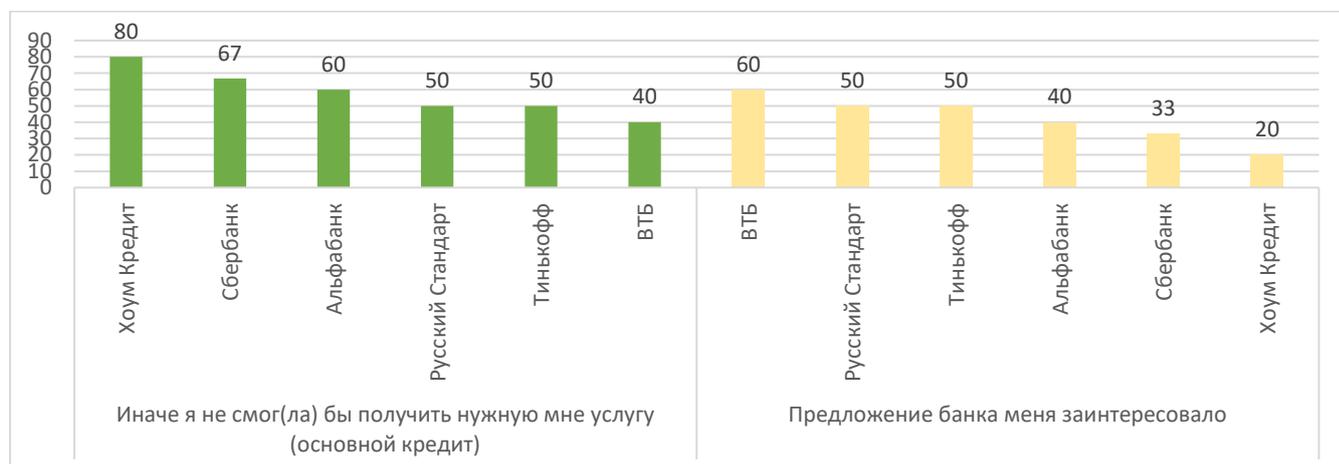


Рисунок 2 – Причины согласия клиентов на оформление дополнительных банковских услуг в разбивке по банкам, в процентах от числа согласившихся

Респонденты отметили невысокое качество консультаций при получении кредитных продуктов: в 30% объяснения сотрудников были сложными и запутанными, 7% респондентов указали на неполноту информации и 3% отметили, что информация о кредитном продукте была искажена.

Результаты опроса свидетельствуют о том, что у основной массы потребителей банковских услуг (56% респондентов) сформирован негативный образ коммерческих банков.

Исследование применяемых в России подходов к противодействию применения банками недобросовестных практик кредитования позволило выделить следующие инструменты, используемые Банком России:

- показатель долговой нагрузки;
- ограничение размера максимальной процентной ставки;
- требования к информационному наполнению кредитной документации;
- введение «периода охлаждения».

Указанные меры оказались неэффективны, они не способствуют установлению честных и прозрачных отношений между банками и заемщиками, в отдельных аспектах осложняют процесс взаимодействия.

Исходя из тезиса о том, что корпоративная культура, допускающая применение практик НК, насаждается «сверху», топ-менеджментом, рациональным решением представляется

развитие корпоративного управления. Однако, однозначно утверждать, что корпоративное управление может стать институтом, эффективно сдерживающим НК, нельзя. Эмпирические исследования показывают, что в странах с развитой системой обеспечения финансовой безопасности крупные банки с корпоративным управлением, ориентированным на интересы собственников, склонны принимать повышенные риски, перекладывая их на налогоплательщиков⁷. С целью верификации гипотезы о наличии потенциала у института корпоративного управления к сдерживанию недобросовестного кредитования проведены корреляционный и регрессионный анализ влияния отдельных характеристик корпоративного управления 15 российских банков, вошедших ранее в исследовательскую выборку для проведения факторного анализа, на показатели, характеризующие качество кредитного портфеля (уровень просроченной задолженности (NPL), уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля (Reserve)), на сконструированные индексы f_1 и f_2 . Данные о корпоративном управлении банков получены из официальных источников открытого доступа и собраны за период с 2016 по 2020 гг.

Построены модели регрессий с детерминированными индивидуальными эффектами. С помощью расчета информационных критериев Акаике, Байеса и Ханнана-Куина путем последовательного исключения статистически незначимых регрессоров определено оптимальное количество независимых переменных для каждой из моделей. Регрессионная модель с зависимой переменной «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля» (f_2) оказалась незначимой. Значения коэффициентов при независимых переменных в уравнениях регрессий представлены в таблице 3.

Регрессионный анализ позволил выделить отрицательное (сдерживающее) влияние на зависимые переменные следующих показателей:

- 1) численность совета директоров (*board*) (модели 1 и 3);
- 2) доля женщин в совете директоров (x_1) (модели 1 и 3);
- 3) доля иностранных членов совета директоров (x_2) (модель 3);
- 4) доля независимых директоров в совете директоров (x_3) (модель 1);
- 5) наличие членов исполнительного органа в совете директоров (x_4) (модели 2 и 3);
- 6) активы (*Assets*) (модель 3).

⁷ Anginer D., Demirguc-Kunt A., Huizinga H., Ma K. Corporate governance of banks and financial stability // Journal of Financial Economics. 2018. Volume 130, Issue 2, Pages 327-346, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2018.06.011>.

Таблица 3. Результаты регрессионного анализа

Регрессоры	f ₁	NPL	Reserve
Модель	1	2	3
Константа	1,540**	0,219***	0,157***
Численность совета директоров (board)	-0,134**	-	-0,006***
Доля женщин в совете директоров (x ₁)	-1,851**	-	-0,117***
Доля иностранных членов совета директоров (x ₂)	-	-	-0,045**
Доля независимых директоров в совете директоров (x ₃)	-2,661*	-0,128	-
Наличие членов исполнительного органа в совете директоров (x ₄)	-	-0,175***	-0,033**
Наличие комитета по стратегии (x ₇)	0,785**	0,192***	-0,021***
Наличие комитета по риску (x ₈)	-	-0,041	-
Наличие других комитетов (x ₉)	-	-0,050**	0,021***
Число заседаний СД (x ₁₀)	-	0,001	-
Активы (Assets)	-	-	-0,026***

Примечание: ***-значимость на 1% уровне, ** - значимость на 5% уровне; * - значимость на 10% уровне, «-» - регрессор исключен из модели.

Источник: рассчитано автором

Полученные результаты, касающиеся специализированных комитетов, созданных в советах директоров, оказались весьма противоречивы и не оправдывают рациональные ожидания. Переменная *наличие комитета по риску (x₈)*, имеющая непосредственное отношение к изучаемому явлению, оказалась статистически незначимой во всех построенных эконометрических моделях. Обнаружено статистически значимое разнонаправленное влияние на зависимые переменные показателей *наличие комитета по стратегии (x₇)* и *наличие других комитетов (x₉)*. Если сдерживающее (отрицательное влияние) на зависимые переменные ожидаемо и логично, то объяснить положительное влияние особенно применительно к переменной *наличие комитета по стратегии x₇* затруднительно. Выявленная закономерность абсолютно не соответствует рациональным ожиданиям, в соответствии с которыми наличие комитета по стратегии в совете директоров должно способствовать выработке более взвешенных решений, позволяющих банку выстраивать кредитную политику на основе взаимовыгодных отношений со своими клиентами, не предполагающих снижение качества обслуживания долга. Данный эффект требует более детального исследования с расширением базы данных, что на текущий момент не представляется возможным. Однако тот факт, что уже на данном этапе можно наблюдать сдерживающее воздействие на склонность к НК от внедрения различных практик корпоративного управления в отдельных банках, свидетельствует о необходимости дальнейшего развития данного института.

5. Автором предложен комплексный подход к оценке распространённости и противодействию применению практик НК.

Недостаточная эффективность существующего подхода к оценке распространённости и противодействию применению недобросовестных практик обуславливает необходимость формирования нового подхода к регулированию банковской деятельности. Предлагаемый автором комплексный подход предполагает выстраивание конструктивного взаимодействия между всеми заинтересованными сторонами: государством, коммерческими банками, банковскими клиентами и обществом в целом. Отметим, что Банк России в 2019 г. выступил с инициативой о введении института саморегулирования банковской деятельности с целью противодействия недобросовестным практикам⁸, но его инициатива не была поддержана.

Для учета интересов всех заинтересованных сторон классического института саморегулирования недостаточно: СРО представляет интересы ограниченного круга стейкхолдеров. Необходимо расширение числа участников за счет общественных организаций, представителей Роспотребнадзора, ведущих ученых, занимающихся исследованиями в области банковского дела, социального неравенства, т.е. лиц, не заинтересованных в увеличении прибыли участников банковского рынка, обладающих высокой квалификацией и заслуживших доверие общества. Создание общественной экспертной организации (ОЭО), занимающейся противодействием применению практик хищнического кредитования, при наделении ее рядом полномочий по контролю за применением недобросовестных практик банками и наложением штрафных санкций по итогам проведенных контрольных мероприятий, позволит обществу, а не только ключевым игрокам рынка, оказывать непосредственное воздействие на деятельность коммерческих банков.

В первую очередь требуется обеспечить учет мнений и интересов ключевых стейкхолдеров – банковских клиентов, с этой целью достаточно предоставить им возможность заполнять в электронном виде анкету, например, через цифровую платформу ОЭО, позволяющую оценить качество предоставления услуги коммерческим банком. Анкета должна включать в себя перечень вопросов по следующим темам:

- полнота и доступность предоставленной заемщику информации о правилах обслуживания долга;
- число услуг/продуктов, предоставленных банком клиенту с учетом обязательности или добровольного характера данных услуг и их реальной востребованности клиентом;

⁸ Председатель Банка России Эльвира Набиуллина выступила на XXVIII Международном финансовом конгрессе / Банк России, 04.07.2019. URL: <http://www.cbr.ru/press/event/?id=2735#highlight=%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%7C%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 21.03.2022)

- потребительская ценность полученных услуг;
- степень удовлетворенности заемщиков полученными банковскими услугами;
- информированность клиента о «периоде охлаждения» и условиях его использования;
- соблюдение банком принципов ответственного кредитования.

Обратную связь целесообразно получать сразу после получения услуги, спустя 2-3 месяца после ее получения и по окончании ее предоставления. Предлагаемый механизм позволит сформировать достоверную и полную картину о взаимодействии коммерческих банков со своими клиентами, будет способствовать совершенствованию поведенческого надзора, что соответствует определенным ЦБ РФ направлениям развития финансового рынка РФ⁹. Предлагаемое решение согласуется с целями внедрения SupTech (Supervisory Technology, технологии для повышения эффективности регулирования и надзора) и обеспечит повышение уровня эффективности и оперативности выявления нарушений прав потребителя на российском рынке кредитования населения¹⁰.

На основании получаемых на регулярной основе обезличенных данных можно рассчитывать *интегральные показатели качества предоставляемых коммерческими банками услуг* или *индикаторы применения недобросовестных практик* в разрезе по конкретным российским банкам или другим финансовым организациям с учетом динамики и территориальных принципов, а также других аспектов. На текущий момент Банком России уже предпринимаются попытки выявить недобросовестных поставщиков финансовых услуг с помощью расчета сигнальных индикаторов по соотношению количества жалоб к клиентской базе, однако информационной базой для этого служат лишь поступающие в ЦБ РФ обращения. Результативность данных мер отследить затруднительно: статистика обращений физических лиц в Банк России публикуется в целом по рынку, что не позволяет оценить качество конкретных услуг отдельных коммерческих банков. При этом лишь 50% населения имеют представления о том, какие организации защищают их права как потребителей финансовых услуг¹¹, тогда как в защите в большинстве случаев нуждаются заемщики с невысоким уровнем финансовой грамотности. Таким образом, получаемая Банком России информация с целью оценки поведенческого риск-профиля финансовых организаций может быть смещенной и недостаточно репрезентативной.

⁹ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 год и период 2024 и 2025 годов одобрены Советом директоров Банка России. / ЦБ РФ, Москва, 2022, с. 60. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr_2023-2025.pdf (дата обращения: 19.03.2023)

¹⁰ Основные направления развития технологий SupTech и RegTech на период 2021–2023 годов / ЦБ РФ, Москва, 2021. С. 24. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/120709/SupTech_RegTech_2021-2023.pdf (дата обращения: 19.03.2023)

¹¹ Краткая версия Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации / Мои финансы, 28.12.2021. URL: <https://app-dev.xn--80apaohbc3aw9e.xn--p1ai/storage/30122/publicnaya-strategiya-25-03-22.pdf> (дата обращения: 02.08.2023)

Сбор информации с помощью цифровой платформы ОЭО сделает возможным формирование наиболее полного представления о качестве банковских услуг. Полученные интегральные показатели качества, рассчитанные с учетом масштаба клиентской базы банков, при превышении определенных ОЭО пороговых значений должны являться основанием для решения о применении штрафных санкций или назначения дополнительных контрольных мероприятий.

Следует выделить и внутренних стейкхолдеров – сотрудников банков. Одним из направлений деятельности ОЭО должна стать оценка внутрибанковского климата, в рамках которой следует уделить внимание вопросам мотивации: контролировать зависимость уровня дохода банковских специалистов по продажам от объема продаж и обоснованность целевых показателей. Комплексный анализ данных, получаемых от банковских клиентов и банковских сотрудников, позволит выделить, какие виды стимулирующего воздействия провоцируют НК.

Также для обеспечения эффективности надзорных действий необходимо повышение информационной открытости коммерческих банков, как одной из составляющих корпоративного управления. К числу рекомендованной к раскрытию информации следует отнести следующие вопросы:

- стратегические приоритеты и цели развития банка, задачи, поставленные для достижения целей;
- приоритетные направления бизнеса, его структура;
- политика банка в отношении мотивации персонала, сведения о минимальных и максимальных доходах сотрудников;
- количество и тематика поступающих в банк обращений клиентов (жалоб), предпринятые по ним меры;
- число и характер нарушений, выявленных в ходе проверок по поступившим обращениям;
- проведенные и планируемые мероприятия по повышению финансовой грамотности;
- распределение предоставленных услуг по каналам продаж, процент «проникновения» дополнительных услуг при совершении основной сделки, процент отказов от дополнительных услуг в период «охлаждения», рентабельность отдельных продуктов и др.;
- сведения о соблюдении принципов корпоративного управления, изложенных в Кодексе корпоративного управления.

В сочетании с информацией от клиентов банка и банковских сотрудников, сведения из нефинансовой отчетности могут стать информационной базой для исследовательской деятельности, которая позволит выяснить, какие факторы ведут к распространению недобросовестных практик.

Мониторинг с помощью указанных интегральных показателей качества банковских услуг – это контроль и регулирование, основанные на прямом способе получения информации от основных групп стейкхолдеров: клиентов банков и их сотрудников. В результате мы получим систему внешнего контроля над банковской деятельностью со стороны представителей гражданского общества – Общественной экспертной организации (ОЭО), которая основывается на следующих направлениях:

- оценка качества предоставляемых банками услуг и выявление недобросовестных практик на основе анкетирования через цифровую платформу ОЭО;
- оценка внутрибанковского климата с помощью анкетирования банковских сотрудников;
- контроль структуры продаж банковских продуктов и применяемых в банках систем мотивации персонала.

Наделение ОЭО реальными полномочиями регулирования в сочетании с широкой информационной базой существенно ограничит поле для недобросовестных действий, сделает применение недобросовестных практик экономически неоправданным за счет роста рисков наложения штрафных санкций, а также повышения репутационных рисков. Предлагаемый подход к регулированию банковской деятельности позволит согласовать интересы всех участников кредитного процесса, повысить доверие граждан к банковской системе, минимизировать кредитные риски и обеспечить положительный синергетический эффект на национальную экономику за счет стимулирования потребительского спроса. Комплексный подход к оценке распространенности НК и противодействию ему представляет собой модель многоуровневого управления банковской системой: на микроуровне осуществляется внутрибанковское регулирование в целях минимизации комплаенс рисков и репутационных рисков, а также в рамках формирования лояльной базы клиентов; на мезоуровне оценка распространенности и регулирования осуществляется общественной экспертной организацией, представляющей интересы всех заинтересованных лиц, и, наконец, на макроуровне, регулирование осуществляется мегарегулятором финансового рынка.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ АВТОРОМ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Научные статьи в изданиях, рекомендованных Ученым советом МГУ имени М.В. Ломоносова для защиты в диссертационном совете МГУ по специальности 5.2.4. —

Финансы:

1. Фролова Н.Д. Повышение квалификации кредитных сотрудников как фактор стабильности банковского сектора // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2017. № 4 – С. 187–194. (0,6 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 2,149)
2. Фролова Н.Д. Агрессивная кредитная политика коммерческих банков: проблемы и решения // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2018. № 4. С. 91–103. (0,8 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 2,149)
3. Фролова Н.Д. Хищническое кредитование в России: данные опроса // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. – 2021. – Т. 11. – № 6. – С. 100-105. – DOI 10.26794/2226-7867-2021-11-6-100-105. (0,5 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 0,817)
4. Смотрицкая И.И., Фролова Н.Д. Влияние института корпоративного управления на эффективность деятельности компаний: опыт эмпирических исследований // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2021. № 4. С. 39-58. DOI: 10.52180/2073-6487_2021_4_39_58. (1,2 п.л. / авт. 0,6 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 2,149)
5. Смотрицкая И., Фролова Н. Особенности развития института корпоративного управления в российской экономике // Общество и экономика. 2023. № 3. С. 5-16. DOI 10.31857/S020736760024665-0. (0,8 п.л. / авт. 0,4 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 0,804)

Публикации в журналах, включенных в базу данных Web of Science:

6. Смотрицкая И.И., Фролова Н.Д. Качество корпоративного управления и рыночная капитализация российских компаний: эмпирический анализ // Управленец. 2021. Т. 12. № 4. С. 2-15. DOI: 10.29141/2218-5003-2021-12-4-1. (1,4 п.л. / авт. 0,7 п.л.) (Journal Citation Indicator: 0,12)

Публикации в прочих научных изданиях:

7. Фролова Н.Д. Снижение рисков российской банковской системы: Базельская парадигма // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. 2018. № 1. С. 107–117. (0,6 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 1,512)
8. Фролова Н.Д. О нормативном регулировании качества кредитного портфеля и уровня кредитного риска // В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы развития экономики Труды XVI Международной научно-практической конференции. Министерство образования и науки Российской Федерации, Крымский федеральный университет имени

- В. И. Вернадского, Институт экономики и управления, Кафедра бизнес-информатики и математического моделирования. 2017. С. 172–174. (0,4 п.л.) (Импакт-фактор: нет)
9. Институт корпоративного управления и экономический рост / Под ред. И.И. Смотрицкой, Е.В. Никитчановой, И.В. Беликова, А.Я. Рубинштейна. - М.: ИЭ РАН, 2021. - 184 с. (Препринт) / А. Я. Рубинштейн, И. И. Смотрицкая, Н. А. Бураков [и др.]. – Москва: Институт экономики Российской академии наук, 2021. – 184 с. (9,2 п.л. / авт. 0,7 п.л.) (Импакт-фактор: нет)
10. *Фролова Н.Д., Солдатов А.А.* Роль корпоративной социальной ответственности в формировании репутации компании // Человеческий капитал и профессиональное образование. 2022. № 2(40). С. 4-11. (0,6 п.л. / авт. 0,3 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 0,115)
11. *Смотрицкая И.И., Фролова Н.Д.* Качество корпоративного управления в компаниях с государственным участием: эмпирические оценки. // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. 2022. №4. С. 59-85. DOI: 10.24412/2071-6435-2022-4-59-85. (Импакт-фактор РИНЦ: 1,512)
12. *Смотрицкая И. И., Фролова Н.Д.* Методологические подходы к измерению и оценке качества управления в российских публичных компаниях // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. 2023. № 3. С. 60-81. DOI 10.24412/2071-6435-2023-3-60-81. (1,08 п.л. / авт. 0,54 п.л.) (Импакт-фактор РИНЦ: 1,512)