

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

Диссертация

на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Научный руководитель:
Головнин Михаил Юрьевич,
член-корреспондент РАН,
доктор экономических наук

Москва - 2024

Содержание:

Введение.....	4
Глава 1. Недобросовестное кредитование как объект экономического анализа	15
1.1. Теоретическая и социально-экономическая сущность недобросовестного кредитования.....	15
1.2. Современные подходы к выявлению практик недобросовестного кредитования.....	41
1.3. Зарубежный опыт противодействия недобросовестному кредитованию	51
Глава 2. Анализ российского рынка потребительского кредитования в аспекте выявления признаков недобросовестного кредитования.....	62
2.1. Склонность к недобросовестному кредитованию российских банков: статистический анализ.....	62
2.2. Недобросовестное кредитование в России: оценка мнений потребителей банковских услуг	78
2.3. Современные подходы к регулированию потребительского кредитования и противодействию практикам недобросовестного кредитования в России	101
Глава 3. Механизмы противодействия применению и распространению практик недобросовестного кредитования.....	121
3.1. О влиянии корпоративного управления на качество кредитного портфеля и склонность банков к недобросовестному кредитованию	121
3.2. Комплексный подход к вопросу регулирования банковской деятельности в аспекте противодействия недобросовестному кредитованию	146
Заключение	167
Список литературы	176

Приложение 1	201
Приложение 2	202
Приложение 3	204
Приложение 4	211
Приложение 5	227
Приложение 6	228

Введение

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.

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

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.

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. Тосунян, С. И. Черных, Кристен Б. Кроссни [Kristen B. Crossney], У. Форсет [U. Forseth], И.А. Ройрвик [E. A. Royrvik], 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 распространённости 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 существенные характеристики недобросовестного кредитования, его отличия от высокорискованного потребительского кредитования и мошеннических действий со стороны кредиторов (С. 16-20):

- а) намеренное создание неблагоприятных для заемщика условий, возможное в условиях асимметрии информации;
- б) высокая стоимость заимствования, определяемая рыночной властью кредитора, и формируемая преимущественно за счет сопутствующих кредитованию услуг;
- с) 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. Проведен 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, дополняющий 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.

Глава 1. Недобросовестное кредитование как объект экономического анализа

1.1. Теоретическая и социально-экономическая сущность недобросовестного кредитования

В зарубежной экономической литературе, посвящённой вопросам недобросовестного поведения банков при кредитовании населения наиболее часто употребляется термин «хищническое кредитование» (*predatory lending*), который вошел в активное употребление в 90-ых годах XX века в США как реакция на распространение практики недобросовестного ипотечного кредитования и различных способов мошенничества в данной сфере. Злоупотребления кредиторов, направленные на отчуждение у заемщиков заложенной недвижимости, имели столь масштабный характер, что поставили под угрозу эффективность политики поощрению домовладения, проводимой американским правительством. Проблема хищнического кредитования получила широкое освещение как в американских СМИ, так и в академических кругах. Среди исследований, посвященных данной проблематике, выделяются работы, нацеленные на формирование представлений о данном явлении, поиску наиболее точного подхода к определению понятия хищнического кредитования и выявлению практик его применения^{3,4,5}, а также работы, изучающие природу возникновения данного явления и возможные методы противодействия с помощью государственного регулирования рынка ипотечных кредитов.^{6,7}

³ *Goldstein D.* Understanding Predatory Lending: Moving towards a Common Definition and Workable Solutions. / Joint Center for Housing Studies of Harvard University. 1999. http://www.jchs.harvard.edu/publications/finance/goldstein_w99-11.pdf.

⁴ *Erickson L. V.* Defining Predatory Mortgage Lending in Utah: A Professional's Perspective. // All Graduate Theses and Dissertations. 2527, 2006. <https://digitalcommons.usu.edu/etd/2527> (дата обращения: 23.03.2024)

⁵ *Delgadillo L., Erickson L.V., Piercy K.W.* Disentangling the differences between abusive and predatory lending: Professionals' perspectives. // *Journal of Consumer Affairs*. 2008. 42 (3), pp. 313-334.

⁶ *Engel K.C., McCoy. P.A.* A Tale of Three Markets: The Law and Economics of Predatory Lending.// *Texas Law Review*. 2002. 80, no.6: pp. 1255-1381.

⁷ *Bond Ph., Musto D. K., Yilmaz B.* Predatory Lending in a Rational World / FRB, Philadelphia Working Paper. November, 2005. No. 06-2, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=875621> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.875621>

В работе Э. Ренуар⁸ представлен обзор американского рынка ипотечного кредитования в целом и то, какое место в его структуре занимает хищническое кредитование. На основании анализа рисков ипотечного кредитования, механизма ценообразования и характеристик заемщика автор выделяет три сегмента данного рынка: основной рынок, к которому относятся ссуды со стандартной категорией качества, рынок низкокачественных кредитов и рынок хищнического кредитования. Особое внимание уделяется характеристикам хищнических кредитов, их жизненному циклу, механизму секьюритизации. По результатам исследования Э. Ренуар приходит к заключению, что деятельность «хищнических кредиторов» существенно подрывает потенциал наращивания благосостояния заемщиков и улучшения их уровня жизни.

Изначально к хищническому кредитованию относили только сегмент ипотечного кредитования, находившийся в пограничной зоне между классическим высокорискованным кредитованием и мошенничеством, т.е. незаконными действиями. Хищническое кредитование предполагает захват собственности заемщика и/или излишнее обогащение кредитора, неоправданное реальными характеристиками платежеспособности заемщика, при формальном соблюдении законодательных требований. Таким образом, следует разделять ссуды, предоставленные заемщикам нестандартной категории качества с высоким риском невозврата кредита, обуславливающим его высокую стоимость, и хищнические кредиты, при предоставлении которых заемщику намеренно предлагаются неоправданно невыгодные условия, ущемляющие его имущественные интересы. Высокорискованное (субстандартное) кредитование заемщиков нестандартной категории качества предполагает кредитование заемщиков с низким кредитным рейтингом, с информацией о просрочках или даже банкротстве в кредитной истории. Однако ответственное субстандартное кредитование имеет свои преимущества, такие как расширение доступа к кредитным ресурсам и увеличение

⁸ *Renuart E. An overview of the predatory mortgage lending process. // Housing Policy Debate. 2004. 15(3). Pp. 467-502.*

собственников жилья среди населения⁹, и предполагает рациональное отношение к определению риск-профиля заемщика и умеренное ценообразование.

Хищническое кредитование принципиально отличается от субстандартного: ключевой характеристикой хищнического кредитования является намеренное создание кредитором неблагоприятных для заемщика условий с целью максимизации прибыли кредитора, которое становится возможным в условиях асимметрии информации^{10,11,12}. Можно проиллюстрировать практику хищнического ипотечного кредитования следующими примерами:

- а) предоставление кредита заемщику с объективно недостаточным уровнем платёжеспособности в расчете на взыскание задолженности с помощью реализации залогового имущества, стоимость которого превышает первоначальную сумму долга и предполагаемую доходность кредита;
- б) предоставление кредита заемщику стандартной категории качества по завышенным тарифам, применяемым для клиентов с высоким риском дефолта.

В первом из приведенных примеров информационная асимметрия проявляется в отсутствии у заемщика объективных возможностей адекватно оценить долговую нагрузку и риск дефолта, во втором случае – в отсутствии у заемщика возможности оценить несоответствие ценовых характеристик собственному профилю риска, а также в отсутствии информации у заемщика о более выгодных предложениях других банков.

Асимметрия информации способствует распространению хищнического кредитования как явления, что, однако, не облегчает процесс идентификации конкретных случаев хищнического кредитования. Установить информационное

⁹ *Elliehausen G., Michael E. St. Regulation of Subprime Mortgage Products: An Analysis of North Carolina's Predatory Lending Law. // Journal of Real Estate Finance and Economics. 2004. 29 (4): 411– 433.*

¹⁰ *Engel K.C., McCoy. P.A. A Tale of Three Markets: The Law and Economics of Predatory Lending.// Texas Law Review. 2002. 80, no.6: pp. 1255-1381.*

¹¹ *Renuart E. An overview of the predatory mortgage lending process. // Housing Policy Debate. 2004. 15(3). Pp. 467-502.*

¹² *Bond P., Musto D.K., Yilmaz B. Predatory mortgage lending. // Journal of Financial Economics. 2009. 94, 412-427.*

преимущество кредиторов перед заемщиками и на основании этого измерить масштабы хищнического кредитования весьма затруднительно. Вероятно, именно это затруднение обуславливает отсутствие четкого подхода к определению хищнического кредитования. В различных источниках под хищническим кредитованием понимаются:

- кредитование с применением обмана, мошенничества, агрессивной тактики продаж, злоупотребление непониманием заемщика условий договора¹³;
- кредитование, при котором «кредитный брокер или кредитор использует заемщика в своих интересах, часто путем обмана, мошенничества или манипуляций, для предоставления кредита, содержащего условия, невыгодные для заемщика»¹⁴;
- преднамеренное предоставление заемщику худших условий кредитования по сравнению с условиями, предлагаемыми аналогичным заемщикам в регионе, с целью обогащения кредитора и практически без учета платежеспособности заемщика¹⁵;
- метод кредитования, способствующий чрезмерному обременению заемщиков, ведущему к утрате имеющихся у заемщика накоплений и других активов¹⁶;
- потребительские кредиты, соответствующие одной или нескольким из следующих характеристик: агрессивный и обманчивый маркетинг, пренебрежительное отношение к оценке платежеспособности заемщика, высокие процентные ставки и чрезмерные сборы, ненужные расходы, которые не приносят пользы заемщику (например, шаровые платежи¹⁷ или

¹³ Curbing Predatory Home Mortgage Lending: A Joint Report. / U.S. Department of Housing and Urban Development and U.S. Department of Treasury. 2000. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

¹⁴ Consumer Protection: Federal and State Agencies Face Challenges in Combating Predatory Lending. / U.S. General Accounting Office. 2004. <http://www.gao.gov/new.items/d04280.pdf>.

¹⁵ Predatory Lending / Mortgage Banker Association. Resource Center. 2007. <http://www.mortgagebankers.org/IndustryResources/ResourceCenters/PredatoryLending>. (дата обращения: 23.08.2022).

¹⁶ Crossney K. B.. Who's at-risk? A case study of the demographic and socioeconomic characteristics of census tracts experiencing predatory and abusive mortgage lending in Philadelphia. // Geoforum. 2017. Volume 81. Pages 129-143. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2017.02.013>.

¹⁷ Под шаровыми платежами (balloon payment) понимается крупный единовременный платеж, существенно превышающий регулярные платежи по кредиту, выплачиваемый, как правило, в конце срока выплаты кредита. Регулярные платежи по таким кредитам могут включать в себя только проценты, а основной долг по кредиту в таком случае возвращается в конце срока кредитования единовременно. Практика применения шаровых платежей весьма

страхование жизни с единовременной премией), большие штрафы за досрочное погашение или некорректный учет рисков при оценке заемщика банком¹⁸.

Из представленных определений можно сделать вывод о том, что происходит смешение понятий, размывание границ между хищническим кредитованием и мошенничеством, незаконными действиями со стороны кредитора. Отечественными исследователями отмечается, что «единого определения этого вида кредитования не существует, он может охватывать целый диапазон обманной, манипулирующей или злоупотребляющей доверием заемщиков кредитной практики»¹⁹. При этом в России понятие «хищническое кредитование» зачастую трактуется довольно узко: как предоставление кредитов с высокой процентной ставкой, практикуемое в большинстве случаев микрофинансовыми организациями^{20,21}. Однако такое узкое понимание, на наш взгляд, ошибочно. Признаки «хищничества» в деятельности коммерческих банков отмечались председателем Банка России Э.С. Набиуллиной²², что подтверждает корректность применения данного понятия к банковскому кредитованию. Концепция хищничества, применяемая в экономической теории, предполагает, что кредитор, используя информационную асимметрию, получает сверхдоход²³. Однако это вовсе не означает, что сверхдоход должен быть отражен именно в размере процентной ставки. Характерным признаком хищнического кредитования является чрезмерная стоимость заимствования для заемщика, и в условиях, когда органы банковского надзора разных стран и России в том числе законодательно

распространена при предоставлении кредитов юридическим лицам, однако может применяться и в других видах кредитования.

¹⁸ Hill R. P., Kozup J. C. Consumer Experiences with Predatory Lending Practices. // Journal of consumer affairs. 2007 Summer, v. 41, no. 1, p. 29-46. Doi: 10.1111/j.1745-6606.2006.00067.x

¹⁹ Стахович Л.В., Семенкова Е.В., Рыжановская Л.Ю. Модель финансового регулирования и надзора при реализации практики ответственного кредитования: механизмы и инструменты // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2015. №13 (247). С. 30

²⁰ Абрамова М. А., Мамута М. В. Shadow Banking в России: факторы распространения, возможности регулирования // Финансы: теория и практика. 2014. №5. С. 55-62.

²¹ Максим Орешкин: при резком росте кредитования есть риск внезапной остановки // РИА Новости, 03.03.2020 URL: <https://ria.ru/20190607/1555355872.html> (дата обращения 14.03.2024)

²² Выступление Эльвиры Набиуллиной на встрече Ассоциации банков России / Банк России, 18.02.2021. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=9598> (дата обращения: 14.03.2024)

²³ Mesly O., Petrescu M., Mesly A. Terminology Matters: A Review on the Concept of Economic Predation // Journal of Economic Issues, Taylor & Francis Journals. 2022 vol. 56(4), pages 959-987, DOI: 10.1080/00213624.2022.2111142.

ограничивают предельный размер процентных ставок по различным видам кредитов, банки используют другие инструменты для получения сверхдохода (навязывание дополнительных продуктов, связанные продажи²⁴), стремясь при этом не выходить за границы правового поля. Если незаконные действия – объект внимания правоохранительных органов, то законные действия участников кредитных отношений, которые обеспечивают эксплуатацию возможностей одной из сторон, несправедливое перераспределение денежных ресурсов, что в конечном счете способствует расслоению общества и замедлению экономического роста, – это сфера, требующая государственного регулирования, вмешательства в экономические отношения между кредитором и заемщиком.

На наш взгляд, понятия «хищническое кредитование» и «недобросовестное кредитование» могут быть использованы как тождественные, более того термин «хищническое кредитование» благодаря своей негативной коннотации лучше передает умышленность действий кредитора, чем «недобросовестное кредитование». Принимая во внимание сложившуюся неопределенность толкования термина «хищническое кредитование», а также широкий спектр манипуляций, применяемых банками в целях неоправданного повышения доходов целесообразно ввести и определить более широко трактуемый термин «недобросовестное кредитование» или «недобросовестное поведение» при кредитовании. Понятие «недобросовестное поведение» отражено в Гражданском кодексе РФ, так в соответствии с п. 2 ст. 434.1. «Переговоры о заключении договора» к недобросовестным действиям относят «предоставление стороне неполной или недостоверной информации, в том числе умолчание об обстоятельствах, которые в силу характера договора должны быть доведены до сведения другой стороны». Ключевым аспектом недобросовестности, на наш взгляд, является именно предоставление неполной или недостоверной информации, т.е. манипулирование информацией с конкретной целью – получение

²⁴ Связанные продажи – практика продажи продукта(услуги) с обязательным приобретением другого продукта(услуги). Запрещено 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 применяется коммерческими банками.

дополнительного дохода.²⁵ Таким образом, к недобросовестному кредитованию, по нашему мнению, следует относить преднамеренное манипулирование информацией при кредитовании со стороны кредитной организации с целью получения дополнительного дохода при формальном соблюдении законодательных требований.

Практика недобросовестного кредитования распространилась по всему миру, и теперь широко применяется в продвижении всех видов потребительского кредитования и сопутствующих банковских услуг. Список типичных признаков недобросовестного (хищнического) кредитования существенно расширился, к ним относят:

- недостаточно четкое и ясное разъяснение условий договора;
- заинтересованность кредитора в наращении кредитного портфеля без адекватного учета кредитного бремени заемщика;
- осуществление оценки платежеспособности по ценности залогового имущества, а не по уровню доходов клиента;
- регулярные предложения рефинансирования долга с возможностью получения заемщиком дополнительных кредитных средств и взиманием дополнительных комиссий (вовлечение заемщика в «долговую яму»);
- навязывание дополнительных услуг (страхования жизни, кредитных карт, пенсионного страхования, услуг различных консультантов);
- отсутствие в кредитной документации четкого указания размера штрафных санкций или комиссионных платежей;
- упрощенный режим заключения кредитного договора (без предоставления времени на дополнительное разъяснение условий заимствования);
- закрепление в кредитном договоре возможности изменения ценовых условий банком (процентной ставки, комиссий и т.д.) в одностороннем порядке;

²⁵ Недобросовестными (т.е. с применением манипулирования информацией с целью получения экономической выгоды) также могут быть действия заемщиков и сотрудников банка, они могут проявляться в сокрытии или искажении информации, которая может повлиять на решение банка о предоставлении кредита. Однако данная проблематика выходит за пределы темы данного исследования.

- ежедневное, а не единовременное начисление штрафных санкций за нарушение сроков оплаты;
- агрессивный маркетинг (яркая, вводящая в заблуждение реклама, массовые рассылки, обзвон клиентской базы с предложением оформить кредит, уличная раздача листовок, выезд банковских менеджеров на территорию предприятий, находящихся на зарплатном обслуживании, с целью активного предложения кредитных продуктов их сотрудникам²⁶).

Недобросовестное (хищническое) кредитование эволюционирует за счет отказа от граничащих с мошенничеством приемов и распространения трудно отслеживаемой практики, которая становится общепринятой среди современных банков. На наш взгляд, недобросовестное (хищническое) кредитование есть производная от «хищнического» поведения на рынке, описанного в институциональной теории: «хищническое поведение возникает в качестве рациональной, направленной на максимизацию прибыли стратегии <...> она может сдерживать проникновение на рынок будущих потенциальных конкурентов»²⁷. Фактически банки сейчас используют эту практику как раз с целью максимизации прибыли: с точки зрения сокращения затрат на привлечение клиентов банки заинтересованы в том, чтобы каждый розничный клиент приобрел максимально возможный как по сумме, так и по количеству объем банковских услуг – это проще и дешевле, чем искать нового клиента, выявлять или формировать его потребности в кредитных продуктах особенно в условиях современного рынка. В результате сотрудники коммерческих банков с целью выполнения поставленных перед ними плановых целей по формированию кредитного портфеля в качестве приоритетной выбирают задачу по выдаче заемщику максимально возможной суммы кредита с различными «нагрузками», не соизмеряя возникающую у клиента долговую нагрузку с объективными потребностями клиента и его возможностями по

²⁶ Стахович Л.В., Семенкова Е. В., Рыжановская Л. Ю. Модель финансового регулирования и надзора при реализации практики ответственного кредитования: механизмы и инструменты // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2015. № 13(247). С. 29-41.

²⁷ Уильямсон О.И. Экономические институты капитализма: Фирмы, рынки, «отношенческая» контрактация / научное редактирование и вступ. Статья В.С. Катъкало; пер. с англ. Ю. Е. Благова, В. С. Катъкало, Д. С. Славнова, Ю. В. Федотова. Н. Н. Цытович. – СПб.: Лениздат; CEV Press, 1996. – с. 591.

обслуживанию данного долга. Важно учитывать, что при этом банки и небанковские кредитные организации зачастую ориентируются на категорию рискованных заемщиков, так как такая деятельность обеспечивает высокую маржинальность бизнеса²⁸. Фокус банка на клиентов с низкими доходами и высокой долговой нагрузкой, приводит к тому, что банк предоставляет кредиты по ставкам, превышающим среднерыночный уровень, компенсируя за счет завышения ставки по кредиту высокие риски кредитования таких заемщиков. При этом складывается ситуация, при которой надежные заемщики отказываются от кредитных продуктов из-за их высокой стоимости и нежелания оплачивать потери банков по кредитам с высоким уровнем риска, такая ситуация в экономической литературе получила название «нежелательный отбор» (англ. «adverse selection»). Стремление банков сохранить формально низкую процентную ставку, обеспечив доходность за счет практик по навязыванию продуктов, связанных продаж, приводит к схожему результату:

- финансово грамотные заемщики избегают кредитования без острой необходимости;
- заемщики, неспособные в момент принятия решения в полной мере оценить собственные затраты, обусловленные получением кредита, получают негативный опыт и стремятся впоследствии избегать кредитования из-за недоверия к коммерческим банкам;
- заемщики, терпимо относящиеся к высокому уровню переплаты по кредиту, сохраняются, однако они зачастую терпимо относятся не только к высокой стоимости заимствования, но и к высокому уровню риска.

Клиенты, привлекаемые с помощью «нежелательного отбора», как правило, активно используют возможность получения дополнительных кредитных средств, принимая повышенные риски и, соответственно, формируя их у банка. Таким образом, банковский кредитный портфель нередко формируется из кредитов,

²⁸ Мамедли М., Синяков А.. Потребительское кредитование в России: перспективы и риски на основе обследований финансов домашних хозяйств / Банк России, Аналитическая записка Департамента исследований и прогнозирования, сентябрь, 2017. [Электронный ресурс], URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/23500/analytic_note_170928.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

которые на первый взгляд отвечают всем установленным критериям, но при этом сопровождающихся не оцененными в полной мере рисками дефолта по причине чрезмерности долговой нагрузки на заемщиков. При этом стратегически важная для устойчивого развития банка задача по формированию лояльной к банку клиентской базы игнорируется.

За счет высокой маржинальности такого бизнеса основными выгодоприобретателями от применения практик недобросовестного кредитования становятся представители топ-менеджмента банка, заинтересованные в получении высоких результатов в краткосрочной перспективе, определяющих их личный доход, и формирующих их репутацию как эффективных управленцев, способных быстро достигать целей по развитию бизнеса, причем нередко с последствиями такого быстрого «развития» приходится иметь дело другим специалистам. На наш взгляд, недобросовестное (хищническое) кредитование относится 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 деловой репутации и позитивного имиджа банка, и, с другой стороны, менеджмента, к целям которого относится увеличение личного благосостояния и расширения сфер влияния. И для достижения этих целей менеджмент может действовать в ущерб интересам акционеров и других заинтересованных лиц.

Распространенность недобросовестного кредитования (хищнического кредитования в его эволюционировавшем виде²⁹) вызывает беспокойство у исследователей не только в Америке, эта тема вызывает интерес в европейских³⁰.

²⁹ Если принять тезис о том, что «хищническое» кредитование — это не только сегмент высокого рискованного кредитования по высокой процентной ставке, то данные термины могут быть использованы как синонимы.

³⁰ *Laaser K.* ‘Customers were not objects to suck blood from’: Social relations in UK retail banks under changing performance management systems. // *Industrial Relations Journal*. 2019. Volume 50, Issue 5-6. Pages 532-547 <https://doi.org/10.1111/irj.12267>

31, 32, 33 и других странах^{34, 35}, растет обеспокоенность применением недобросовестных практик кредитования и в российском обществе. Эта тема получила широкое освещение в средствах массовой информации^{36, 37, 38, 39} и в научном сообществе^{40, 41, 42}.

В российской экономической литературе проблема применения приемов недобросовестного (хищнического) кредитования в большинстве случаев рассматривается в аспекте исследований мисселинга в российской банковской системе. При этом под мисселингом зачастую понимается любая практика недобросовестного поведения финансовой организации по отношению к клиентам. Ранее Банк России придерживался схожей точки зрения⁴³, однако в впоследствии регулятор уточнил содержание данного понятия⁴⁴, и в соответствии с уточненным подходом ЦБ РФ мисселинг (mis-selling или misseling) представляет собой один из видов недобросовестного поведения, который заключается в продаже одного

³¹ Ashton J. K., Hudson R. S. The Mis-selling of Payments Protection Insurance in Mortgage and Unsecured Lending Markets. // MODERN BANK BEHAVIOUR. 2013. Pp 8-33. DOI:10.1057/9781137001863_2

³² Harrison P., Gray C. The ethical and policy implications of profiling 'vulnerable' customers. // International Journal of Consumer Studies. 2010. 34. Pp. 437–442 doi: 10.1111/j.1470-6431.2010.00873.x

³³ Forseth U., Royrvik E.A., Clegg S. Brave new world? The global financial crisis' impact on Scandinavian banking's sales rhetoric and practices. // SCANDINAVIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. 2015. Volume 31. Issue 4. Page 471-479. DOI10.1016/j.scaman.2015.06.003

³⁴ Sane R., Halan M. Misled and mis-sold: financial misbehaviour in retail banks? // JOURNAL OF COMPARATIVE ECONOMICS. 2017. Volume 45. Issue 3. Page 429-444. DOI10.1016/j.jce.2017.06.001

³⁵ Majid M.F.C., Hussain M.N.M., Ali M.A. Product Disclosure Sheet of Islamic Bank in Malaysia: Home Financing. // GLOBAL JOURNAL AL-THAQAFAH. 2015. Vol. 5 (2), pp.53-62

³⁶ К чему приведет агрессивная маркетинговая политика банков? ИА «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: http://www.banki.ru/forum/?PAGE_NAME=read&FID=9&TID=340611. (дата обращения: 14.03.2024)

³⁷ Лихницкая Д. Довесок к кредиту: можно ли отказаться от навязываемой страховки // РБК, 27.10.2017 [Электронный ресурс] URL: <https://www.rbc.ru/money/27/10/2017/59edefdf9a79472c786b0310> (дата обращения: 22.03.2024)

³⁸ Евланов А. Кредиторы-"хищники". Российская Бизнес-газета. 2007. № 601. <https://rg.ru/2007/04/24/kreditory.html> (дата обращения: 14.03.2024)

³⁹ Якубовский А. В. Госдуме призвали ЦБ контролировать потребительское кредитование населения. РИА Новости. 2021. <https://lenta.ru/news/2021/08/10/credits/> (дата обращения: 14.03.2024)

⁴⁰ Муфлиев Р. Я. Реалии последствий агрессивной политики банков по коммерческому кредитованию и необходимость в механизме обеспечения возвратности банковских ссуд / Путь науки. 2015, № 2 (12) - С. 59-63

⁴¹ Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. № 4. С. 134-138. DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-134-138

⁴² Полякова Н.В., Поляков В.В., Шагина Е.А., Кулижская Ж.С. Опыт исследования мисселинга в деятельности российских розничных банков // Baikal Research Journal. 2021. Т. 12. № 2. DOI: 10.17150/2411-6262.2021.12(2).5

⁴³ Презентация Банка России к XXVII Международному финансовому конгрессу / Банк России. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres_13062018.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

⁴⁴ Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/protection_rights/np/#highlight=%D0%BC%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3 (дата обращения: 14.03.2024)

финансового продукта под видом другого (например, инвестиционных продуктов вместо срочных вкладов). В целом практика недобросовестного поведения банков обозначается регулятором термином «misconduct», который содержательно не раскрыт и может включать различные способы манипулирования клиентами, Банк России на официальном сайте приводит следующие примеры:

- 1) *misinforming* – недобросовестное информирование, т.е. искажение и/или сокрытие информации;
- 2) *unsuitable selling* – продажа клиенту неподходящих, не отвечающих его интересам, услуг;
- 3) *mispricing* – непрозрачное ценообразование;
- 4) *churning* – навязывание продуктов или услуг финансовыми организациями, не имеющих экономического смысла для клиента с целью получения дополнительного комиссионного вознаграждения;
- 5) *tied selling* – связанная продажа, подразумевающая оформление одного продукта, только при согласии на второй⁴⁵.

При этом примеры, приводимые регулятором для раскрытия содержания указанных понятий, зачастую пересекаются: неполное или некорректное разъяснение информации о финансовых продуктах встречается во всех перечисленных Банком России способах недобросовестного поведения клиентов и при этом такое поведение также выделяется в отдельный вид – «*misinforming*». Очевидно, понятийный аппарат, используемый для определения практик недобросовестного поведения банков и других финансовых организаций, в частности в сфере потребительского кредитования, нуждается в доработке и осмыслении. Наблюдаемый в настоящее время процесс поиска оптимальных подходов к определению практик недобросовестного поведения на финансовых рынках свидетельствует о том, что регулятор и научное сообщество приходят к осознанию масштабности рисков, которые формируются хищническим

⁴⁵ Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/protection_rights/np/#highlight=%D0%BC%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3 (дата обращения: 14.03.2024)

кредитованием и другими видами недобросовестного поведения финансовых организаций.

Потребительское кредитование при ответственном к нему отношении как со стороны кредиторов, так и со стороны заемщиков оказывает положительное воздействие как на благосостояние населения за счет расширения возможностей по инвестированию в человеческий капитал, так и на показатели экономического роста страны за счет расширения потребительского спроса и его стимулирующего воздействия на реальный сектор экономики. Так, в исследовании Бровкиной Н. Е.⁴⁶ на основании эконометрического моделирования доказано, что увеличение кредитования физических лиц способствует приросту реального ВВП.

В работе⁴⁷ с позиции теории институционализма подчеркивается роль банков, как особых институтов, оказывающих в первую очередь социальное воздействие. Автор разграничивает функциональные роли коммерческого банка, являющегося одновременно и коммерческой организацией и институтом: как коммерческая организация банк преследует собственные корпоративные интересы, решая тактические задачи и стремясь к увеличению прибыли и росту бизнеса; как институт банк стремится к соблюдению социально значимых и общегосударственных интересов, решая стратегические задачи и преследуя цели устойчивого развития, обеспечения экономического роста и благосостояния населения. Обозначенные Т.Н. Ветровой цели банка как социального института соответствуют концепции социальной ответственности, под которой в соответствии с фундаментальной работой Г. Боуена «Социальная ответственность бизнесмена» понимается «реализация той политики, принятие таких решений либо следование такой линии поведения, которые были бы желательны для целей и ценностей общества»⁴⁸. Вопрос о том, являются ли корпорации в целом и банки в

⁴⁶ Бровкина Н. Е. Закономерности и перспективы развития кредитного рынка в России: специальность 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»: диссертация на соискание степени доктора экономических наук / Бровкина Наталья Евгеньевна; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва, 2020. – с.223-237

⁴⁷ Ветрова Т. Н. Критерии оценки и направления повышения эффективности банковской деятельности: специальность 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»: диссертация на соискание степени кандидата экономических наук / Ветрова Татьяна Николаевна; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва, 2019. – 167 с. – Библиогр.: с. 21-25

⁴⁸ Bowen H. Social responsibilities of the businessman. Harper; N.Y. 1953 p. 6

частности социальными институтами, – предмет длительной дискуссии, к составной части которой относится и проблематика корпоративной социальной ответственности (далее – КСО).

С 50-х годов прошлого века в процессе эволюции концепции КСО, детально рассмотренной в работе Ю.Е. Благова⁴⁹, представления о природе и границах ответственности бизнеса перед обществом существенно трансформировались. Т. Левитт как сторонник «чистого капитализма» идею социальной ответственности бизнеса перед обществом отрицал, утверждая, что «суть свободного предпринимательства заключается в том, чтобы добиваться прибыли любым способом, который соответствует выживанию экономической системы»⁵⁰. Схожую позицию занимал лауреат нобелевской премии по экономике М. Фридман⁵¹, который сравнивал издержки, возникающие, в связи со стремлением к достижению социальных целей с введением дополнительных нелегитимных налогов. М. Фридман подчеркивает, что обязанности и ответственность могут возникать у конкретного человека, а корпорация, с его точки зрения, — это искусственное образование, и ответственность корпорации – это прежде всего ответственность руководителя корпорации (менеджмента), заключающаяся в ведении бизнеса с максимальной эффективностью при соблюдении основных правил общества. При этом под «правилами общества» М. Фридман понимал как законодательно закреплённые правила, так и правила «воплощенные в этических обычаях»⁵², т.е. отрицая идею социальной ответственности бизнеса, трактуемую Фридманом как деятельность на общественное благо, он признавал необходимость соблюдения этических норм ведения бизнеса. С критикой идеи М. Фридмана об «ответственных служащих, исполняющих волю директоров и акционеров»⁵³

⁴⁹ Корпоративная социальная ответственность: эволюция концепции [Текст] / Ю. Е. Благов ; Санкт-Петербургский государственный университет Высшая школа менеджмента. - Санкт-Петербург : 2015. 350 с. [Электронный ресурс]: <https://www.litres.ru/book/u-e-blagov/korporativnaya-socialnaya-otvetstvennost-evoluciya-konceptii-26337453/> (дата обращения: 14.03.2024)

⁵⁰ *Levitt Th.* The dangers of social responsibility. *Harvard Business Review*. 1958. 36 (5): 41-50.

⁵¹ *Freidman M.* The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. *New York Times Magazine*. 1970. September 13: 32-33, 122, 126. URL: <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html> (дата обращения: 14.03.2024)

⁵² Там же

⁵³ *Galbraith J. K.* The age of uncertainty. Houghton Mifflin: Boston (MA). 1977. 365 p. – p. 274.

выступил Дж. Гелбрейт, утверждая, что лица, действительно принимающие решения в корпорациях («техноструктура»), фактически никому не подотчетны, и единственный инструмент, с помощью которого можно ограничить их деструктивное стремление к максимизации прибыли любой ценой – это внешний контроль⁵⁴.

Л. Престон и Дж. Пост вводят понятие «публично-правовой ответственности» фирм, разделяя взаимодействие фирм с социальным окружением на первичное, в рамках которого реализуется основная функция бизнеса, решаются его экономические задачи, за счет чего и формируется прибыль, и вторичное, выражающееся в различных косвенных эффектах. Так к вторичным эффектам можно отнести рост покупательского спроса за счет расширения потребительского кредитования, рост обрабатывающих производств за счет расширения потребительского спроса и т.д. Вторичные эффекты могут быть как положительными, так и отрицательными, как, к примеру, рост закредитованности населения, снижение доверия к банковскому сектору и т.д. Л. Престон и Дж. Пост приходят к выводу о том, что любая компания ответственна за решение тех общественных проблем, которые она сама порождает в рамках первичных и вторичных взаимодействий с окружающим ее социумом⁵⁵.

К 80-м годам XX века концепция КСО интегрируется в теорию стратегического управления, в соответствии с «новым пониманием» корпоративной социальной ответственности, предложенным П. Дракером, социальную ответственность бизнеса необходимо конвертировать в новые возможности и экономическую выгоду⁵⁶. На современном этапе произошел переход от концепции КСО и ESG-повестке, примечательно, что на начальном этапе развития повестки ESG приоритетной составляющей была именно S -

⁵⁴ Корпоративная социальная ответственность: эволюция концепции [Текст] / Ю. Е. Благов ; Санкт-Петербургский государственный университет Высшая школа менеджмента. - Санкт-Петербург : 2015. 350 с. [Электронный ресурс]: <https://www.litres.ru/book/u-e-blagov/korporativnaya-socialnaya-otvetstvennost-evoluciya-konceptsi-26337453/> (дата обращения: 14.03.2024)

⁵⁵ Там же.

⁵⁶ Drucker P. F.. The new meaning of corporate social responsibility. California Management Review. 1984. 26 (2): 53-63.

социальная составляющая⁵⁷, которая включает два направления: «Люди» (внутреннее направление) и «Процветание» (внешнее направление). К направлению «Люди» относятся мероприятия, целью которых является повышение благополучия и обеспечение защиты прав сотрудников компании, к направлению «Процветание» - меры направленные на обеспечение благополучия социума. Среди рекомендованных индикаторов для измерения успешности реализации внешнего направления S-повестки представлена оценка непрямого экономического воздействия компании.

Следование концепции ESG становится важнейшим критерием для привлечения инвестиций, повышается внимание к данной проблематике на международном и государственном уровне (разработаны Цели устойчивого развития ООН⁵⁸, Правительством РФ утверждены цели и направления устойчивого развития⁵⁹), однако, как отмечают эксперты, в связи с особой значимостью ESG для формирования ценности бизнеса «распространилась практика импакт-вошинга (гринвошинга) (impact (green) washing), т.е. имитации реализации компанией экологической или социальной миссии»⁶⁰, чему во многом способствует отсутствие единого подхода к оценке соблюдения ESG-принципов и стандартов раскрытия нефинансовой отчетности.

В исследовании консалтинговой Deloitte⁶¹ отмечено, что наибольшее внимание внедрению принципов ESG в России уделяют именно коммерческие

⁵⁷ ESG: три буквы, которые меняют мир [Текст]: докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. По проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. / И. В. Ведерин, К. И. Головщинский, М. И. Давыдов, Б. Б. Петько, М. С. Сабирова, С. В. Терсков, Е. А. Шишкин ; под науч. ред. К. И. Головщинского ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2022 – с. 54

⁵⁸ Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development / United nations. URL: <https://sdgs.un.org/sites/default/files/publications/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)

⁵⁹ Распоряжение Правительства РФ от 14 июля 2021 г. N 1912-р Об утверждении целей и основных направлений устойчивого (в том числе зеленого) развития РФ URL: <http://government.ru/docs/42795/> (дата обращения: 14.03.2024)

⁶⁰ ESG: три буквы, которые меняют мир [Текст] : докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. По проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. / И. В. Ведерин, К. И. Головщинский, М. И. Давыдов, Б. Б. Петько, М. С. Сабирова, С. В. Терсков, Е. А. Шишкин ; под науч. ред. К. И. Головщинского ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2022 — с. 17

⁶¹ ESG-банкинг в России / Ассоциация банков России, май 2021. URL: https://asros.ru/upload/iblock/387/ihth197wie0u20lxdxki74di4vbj3ylm/ESG_banking-v-Rossii_web_rus.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

банки, заинтересованные в привлечении иностранных инвестиций, поскольку соблюдение принципов ESG учитывается при присвоении кредитных рейтингов.

При этом внедрение принципов ESG в первую очередь осуществляется в собственную деятельность банка, а затем в подходы к оценке кредитоспособности потенциальных заемщиков⁶². С целью обеспечения прозрачности и сопоставимости ESG-рейтингов Банк России разработал Модельную методологию ESG-рейтингов⁶³, в рамках которой предлагается рассчитывать три самостоятельных рейтинга по каждой компоненте. Так, компонента «Социальная ответственность» («S») оценивается по 46 критериям, 7 из которых сгруппированы в раздел «Взаимодействие с клиентом/поставщиком». Примечателен тот факт, что при оценке компоненты «Корпоративное управление» («G») модельной методологией ESG-рейтингов Банка России предусмотрено анализ по двум укрупнённым направлениям:

- оценка нормативной базы, т.е. внутренних документов, регламентирующих принципы корпоративного управления;
- оценка реальной практики, т.е. фактической реализации закрепленных во внутренние документы принципов, путем анализа раскрытых (предоставленных для оценки) документов, например, решений органов управления, информации из открытых источников, а также полученной путем интервьюирования представителей компании и ее контрагентов и т.д.

Представляется целесообразным использовать такой подход и в части оценки компоненты «Социальная ответственность», поскольку декларирование приверженности к принципам корпоративной социальной ответственности не тождественно их соблюдению. Зачастую при документарном закреплении, например, приверженности к ответственному кредитованию соблюдение его принципов на практике не осуществляется. Формальное следование принципам

⁶² *Марлинская М.* Как российские банки внедряют ESG-принципы в свою работу / Ведомости, 10.12.2021. URL: <https://www.vedomosti.ru/partner/articles/2021/12/09/899929-lideri-predpochitayut> (дата обращения: 14.03.2024)

⁶³ Модельная методология ESG-рейтингов. Доклад для общественных консультаций / ЦБ РФ, Москва, 2023ю URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/144085/Consultation_Paper_17012023.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

ESG используется для формирования имиджа коммерческого банка, повешения кредитных рейтингов, извлечения экономической выгоды за счет новых возможностей в соответствии с упомянутым ранее подходом П. Дракера. При этом интересы заинтересованных сторон, к которым относятся и заемщики банка, с целью выстраивания долгосрочных взаимовыгодных отношений не учитываются или учитываются в недостаточной степени. Смещения акцента со стремления к максимизации прибыли кредиторов в краткосрочной перспективе не происходит, что в сочетании с недостаточным уровнем финансовой грамотности населения, стремительно распространяющимся «статусно ориентированным потреблением», описанным Т. Вебленом⁶⁴, и низким уровнем жизни создаются условия для распространения практик недобросовестного кредитования, к наиболее опасным последствиям которого относится чрезмерная закредитованность населения. Нобелевский лауреат Джозеф Стиглиц относит недобросовестное (хищническое) кредитование к одному из механизмов «получения богатства путем эксплуатации»⁶⁵, под которым понимает перераспределение денег от низших слоев населения к немногочисленному слою наиболее богатых, что еще больше увеличивает социальное неравенство, заключающееся не только в неравенстве в доходах, но и в качестве здравоохранения, в доступе к качественному образованию, т.е. имеет место неравенство возможностей. В России уровень неравенства является острой социальной проблемой, на постсоветском пространстве РФ является лидером по данному показателю⁶⁶. В исследовании⁶⁷ эмпирически подтверждается тезис о том, что чрезмерная долговая нагрузка по потребительским кредитам является статистически значимым фактором, ограничивающим инвестиции в человеческий капитал в виде расходов на образование. Она

⁶⁴ *Veblen T.* The Theory of the Leisure Class: An Economic Study of Institutions. 1988. New York: B.W. Huebsch. URL: <https://oll.libertyfund.org/title/veblen-the-theory-of-the-leisure-class-an-economic-study-of-institutions> (дата обращения: 14.03.2024)

⁶⁵ Люди, власть и прибыль: Прогрессивный капитализм в эпоху массового недовольства /Джозеф Стиглиц; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2020. С. 83

⁶⁶ Головин М.Ю., Гринберг Р.С. Итоги 30 лет экономической трансформации на постсоветском пространстве: свет и тени // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2021. Т. 14. № 5. С. 21.

⁶⁷ Ниворожкина Л. И. Воздействие потребительского кредитования на условия формирования человеческого капитала у детей из малообеспеченных семей // Учет и статистика. 2015. № 1(37). – С. 88-94

парализует бюджеты домохозяйств и приводит к общему снижению уровня жизни населения⁶⁸. Кредитная нагрузка населения расценивается как фактор риска для экономической безопасности отдельных регионов России⁶⁹. Следует также учитывать, что ее рост увеличивает риски кредиторов, что в случае развития кризисных явлений в экономике может пошатнуть устойчивость банковской системы в целом.

Несмотря на то, что отрицательное воздействие широкого распространения недобросовестных практик кредитования сказывается не только на заемщиках, но и на экономике в целом, российские банки продолжают активно их применять:

- за 2023 год количество жалоб, поступивших в ЦБ РФ, по тематике «Потребительское кредитование» составило 38,9 тысяч, из них 11,3% жалоб поступило в связи с несогласием с условиями договора, 11,4% жалоб – в связи с навязыванием дополнительных продуктов⁷⁰;
- доля жалоб в связи с «несогласием с отказом в возврате или размером удержанных комиссий и (или) платы за дополнительные услуги» в общем числе жалоб на кредитные организации в Службу финансового уполномоченного в 2022 году составила 38,4% от общего количества обращений⁷¹, отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2023 году по состоянию на 15 марта 2023 года не опубликован. Примечательно, что в Вестнике Службы финансового уполномоченного в обзоре неприемлемых практик, в котором представлены обобщенные сведения по кредитному рынку, описаны именно случаи хищнического кредитования⁷².

⁶⁸ Касьяненко В.А. Угрозы продовольственной безопасности: монография. М.: Проспект, 2016. – с. 24.

⁶⁹ Каранина Е.В., Тимин А.Н. Кредитная нагрузка населения как фактор оценки экономической безопасности федеральных округов России // Экономика и управление: проблемы, решения. 2017. Т. 3. № 8. С. 56-64.

⁷⁰ Отчет о работе с обращениями, январь-декабрь 2023 года /Банк России, Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023_4.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

⁷¹ Отчет о деятельности, 2022 / Служба финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/img/news/files/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%BE%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%202022%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83.pdf> (дата обращения: 14.03.2024).

⁷² Обзор неприемлемых практик // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2023. № 04 (11). С. 16-20. URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/files/46/FV-04-2023.pdf> (дата обращения: 14.03.2024).

Статистика обращений подтверждает тезис о несовпадении интересов банкиров и общества. По утверждению Дж. Стиглица, «банкиров мало заботит общая эффективность экономики – их интересует получение прибыли»⁷³. Современные исследования в области поведенческой экономики свидетельствуют о морально-этической трансформации (или, если точнее, деградации) банковских служащих: они более склонны к эгоистичным и бесчестным поступкам⁷⁴.

Банки нередко жертвуют своей долгосрочной репутацией, чтобы максимизировать прибыль в краткосрочной перспективе. Возможно, во многом этой «близорукости» способствует расчет на поддержку государства, примеры которой есть, как в зарубежной, так и российской практике: совокупный объем компенсаций Агентства по страхованию вкладов (АСВ) в период с 2004 по 2019 гг. достиг 2 трлн рублей, при том что совокупные страховые взносы коммерческих банков за аналогичный период составили лишь половину указанной суммы⁷⁵. По экспертным оценкам на санацию российских коммерческих банков через АСВ и Фонд консолидации банковского сектора израсходовано 4,5 трлн рублей⁷⁶. Дополнительным стимулом к распространению практик недобросовестного поведения в банковском секторе является несовершенство российской судебно-правовой системы, затрудняющей привлечение топ-менеджеров как главных выгодоприобретателей к субсидиарной или уголовной ответственности. Описывая первопричины недобросовестного поведения финансовых организаций с помощью «треугольника Номура» (рис. 1.1.1), Банк России также выделяет в качестве факторов, обуславливающих применение недобросовестных практик, приемлемость таких действий в сложившейся деловой культуре, стремление к обогащению и отсутствие серьезного наказания.

⁷³ Люди, власть и прибыль: Прогрессивный капитализм в эпоху массового недовольства /Джозеф Стиглиц; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2020. С. 154

⁷⁴ *Cohn A., Fehr E., Maréchal M.* Business culture and dishonesty in the banking industry.// Nature. 2014. Vol. 516. Pp. 86-99. Doi: 10.1038/nature13977

⁷⁵ *Верников А. В.* Диагностика патологии института (на примере гарантирования банковских вкладов) // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2021. № 2. С. 27-47. – DOI 10.52180/2073-6487_2021_2_27_47.

⁷⁶ *Сенин В.Б., Григорьева И.А.* Актуальные тенденции и вызовы в работе российских банков в условиях консолидации и огосударствления банковской системы //БИЗНЕС. ОБЩЕСТВО. ВЛАСТЬ. Сентябрь 2020. №2-3(36-37). С. 20-40.



Рисунок 1.1.1. Реализация недобросовестных практик (треугольник Номура): первопричина

Источник: Презентация Банка России к XXVII Международному финансовому конгрессу / Банк России. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres_13062018.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

Механизмом, с помощью которого практика недобросовестного (хищнического) кредитования распространяется по банковской системе, выступают системы управления эффективностью деятельности, составной частью которой является система мотивационной оплаты труда, смещающая приоритеты с клиентоориентированности на максимизацию продаж банковских продуктов. Данные мотивационные системы или системы управления производительностью (Performance management system, PMS) включают индивидуальные целевые показатели для каждого сотрудника офиса продаж, регулярный (еженедельный, в некоторых случаях даже ежедневный) сбор и анализ данных о результатах деятельности, оценку усилий по обеспечению требуемого уровня производительности, а также карательные и стимулирующие меры. Индивидуальные целевые показатели – это конкретные значения продаж каждого банковского продукта, которые сотрудник должен обеспечить в течение месяца. Его ежемесячный доход, как правило, состоит из фиксированной части (оклада), и премии, находящейся в прямой зависимости от результатов производительности, т.е. от выполнения установленного плана продаж. Доля премиальной составляющей в совокупном ежемесячном доходе в большинстве случаев занимает от 30 до 70%, утрата столь существенной части дохода в случае невыполнения

плановых показателей продаж чревато серьезным ухудшением материального положения. Таким образом, личное благосостояние сотрудников банка, непосредственно работающих с клиентом («фронт-офис»), зависит от эффективного продвижения продуктов.

Сотрудники «фронт-офиса» работают в условиях постоянного психологического давления как со стороны клиентов, так и со стороны вышестоящего руководства, требующего выполнения плановых показателей, зачастую несоответствующих интересам клиентов. Усилению психологического давления способствует риск сокращения дохода в случае невыполнения плана продаж в полном объеме и возможности утраты работы при недостаточной производительности. PMS стала «доминирующей чертой» британского банковского сектора⁷⁷, распространена она и в российских банках.

Повсеместное внедрение индивидуальных целевых ориентиров способствует формированию у сотрудников обезличенного подхода к клиентам исключительно как к потенциальному источнику дохода. Непременным условием подготовки банковского персонала является прохождение специализированного обучения, тренингов продаж, в ходе которых формируются навыки убеждения, психологического воздействия, направленного не столько на выявление, сколько на формирование у клиента требуемой банку потребности. В исследовании теоретических основ экономических границ кредита и развития потребительского кредитования⁷⁸ отмечается, что современные кредитные «бумы» во многом определяются новыми мотивациями, изменившими поведение участников кредитного рынка. Трансформация кредитного поведения современных заемщиков, отмеченная также в работе⁷⁹, и возникновение «экономики потребления» Валенцева Н. И. и соавторы называют «продуктом успешных стратегий маркетологов, способных продавать продукты и услуги,

⁷⁷ Laaser K. 'Customers were not objects to suck blood from': Social relations in UK retail banks under changing performance management systems. // *Industrial Relations Journal*. 2019. Volume 50, Issue 5-6. Pages 532-547 <https://doi.org/10.1111/irj.12267>

⁷⁸ Валенцева, Н.И. Ларионова И. В., Кудрявцева Ю. В. Теоретические основы экономических границ кредита и развития потребительского кредитования // *Банковские услуги*. 2011. № 1. С. 2-11.

⁷⁹ Белехова Г. В. Кредитное поведение населения: современные аспекты (на примере Вологодской области) / *Вопросы территориального развития*. 2014, № 1 (11) – С. 1-14.

удовлетворяющие “несуществующие” потребности⁸⁰. Эмпирические исследования свидетельствуют о том, что в российском обществе произошло укоренение «привычки к заимствованию» и «опережающего потребления»⁸¹.

В ходе обучений банковские сотрудники разучивают различные «скрипты» (шаблоны разговора с клиентом, позволяющие отрабатывать различные возражения клиентов), рассматриваются примеры жизненных ситуаций, в которых навязанные клиенту услуги могут оказаться ему полезны, чтобы оправдать неэтичность совершаемого действия, замаскировать стремление к обогащению псевдоклиенториентированностью. Разучиваются различные психологические приемы, методы убеждения, позволяющие склонить клиента к быстрому принятию решения и избежать охлаждения его интереса к банковским услугам. Скрипты отрабатываются до автоматизма, что способствует развитию ритуализованного, нерелексивного привычного поведения, частью которого становятся недобросовестные практики продаж (навязывание банковских услуг). Таким образом, в банковской среде практика агрессивного маркетинга, манипулирования информацией становится нормой.

В исследовании ⁸² при попытке выяснить, какие режимы регулирования и управления формируют согласованное поведение сотрудников, авторы приходят к выводу, что обучающие программы по продажам негласно формируют культуру, в рамках которой некорректные продажи являются общепринятой организационной практикой. Произошла трансформация банковского сотрудника из роли профессионального консультанта в роль продавца с установленными целями, которые непременно необходимо выполнить⁸³, что зачастую сопровождается «культурой страха»⁸⁴, включающую регулярные ритуалы унижения. В российской банковской практике это проявляется в ежедневных собраниях сотрудников

⁸⁰ Валенцева, Н.И. Ларионова И. В., Кудрявцева Ю. В. Теоретические основы экономических границ кредита и развития потребительского кредитования // Банковские услуги. 2011. № 1. С. 3

⁸¹ Верников А. В. Курьшова А. А. Показное потребление в долг: На примере легковых автомобилей // Экономическая социология. 2021. Т. 22. № 5. С. 11-38. – DOI 10.17323/1726-3247-2021-5-11-39.

⁸² Brannan M. Power, Corruption and Lies: Mis-selling and the Production of Culture in Financial Services. // Human Relations. 2017. 70, 641–667. DOI: 10.1177 / 0018726716673441

⁸³ Kerr R., Robinson S. From symbolic violence to economic violence: The globalizing of the Scottish banking elite. // Organization Studies. 2012. 33(2): 247–66. DOI: 10.1177 / 0170840611430594 – p. 257

⁸⁴ Там же, с. 258

«фронт-офиса» перед началом рабочего дня или по его завершении, на котором обсуждаются выполнение плановых показателей каждого сотрудника и приложенные для его выполнения усилия. Эти собрания представляют собой своеобразный «разбор полетов» в ходе которого взрослый высококвалифицированный человек чувствует себя как школьник, не выучивший урок и вызванный к доске перед всем классом. Такое давление в сочетании с системой материального стимулирования работает весьма эффективно: банковские сотрудники действительно прикладывают все усилия, чтобы не оказаться в числе аутсайдеров по выполнению плана, а для этого не пренебрегают практикой недобросовестных продаж. Нежелание клиента пользоваться навязываемым продуктом расценивается банковскими служащими как задача преодолеть возражения и убедить в полезности банковского продукта/услуги. Формально законные требования в большинстве случаев соблюдаются: клиент добровольно заключает договор(ы) на получение банковского продукта/услуги, однако при самостоятельном взвешенном изучении ценности предложенных продуктов/услуг клиент скорее всего бы от них отказался. Жалобы от клиентов, поступающие после заключения договора, как правило нерезультативны: официальные ответы банков сводятся к тому, что все существенные условия кредитования (или других оказанных услуг) были изложены в письменном виде, подписывая их, клиент подтверждает свое понимание условий и согласие с ними. Ущерб от поступающих жалоб для сотрудников «фронт-офиса», как правило, менее существенен, чем ущерб от невыполнения плана. Жалобы, поступающие от клиентов в Банк России, а затем через регулятора в коммерческий банк, конечно, рассматриваются более внимательно со стороны банковского менеджмента и могут отрицательно сказаться на материальном стимулировании сотрудника, вовлеченного в конфликтную ситуацию, однако в целом систему не меняют.

Практика недобросовестного (хищнического) кредитования распространилась и укоренилась в российской банковской системе, а действующие рыночные механизмы не способствуют ее пресечению, скорее, наоборот, поощряют дальнейшее применение. Почему же конкуренция на банковском рынке

не ведет к искоренению хищнического кредитования? Характеристики кредитных продуктов для потребителей зачастую достаточно сложны, сопоставление преимуществ и выгод предлагаемых банками услуг становится затруднительным в силу наличия скрытых для первичной оценки условий (например, страхования жизни), таким образом, открывается поле для обмана и манипуляций. Сдерживающим фактором должны выступать соответствующие институциональные структуры, которые ограничивают действия участников кредитных отношений и обеспечивают защиту их прав. Как отмечает Д. К. Норт, для существования и развития сложных форм обмена, к которым в том числе относятся кредитные услуги, необходимо соблюдение следующих условий:

- наличие государства, как третьего участника обмена, выступающего гарантом защиты прав участников и соблюдения договоров;
- возникновение «определенных норм поведения, налагающих этические ограничения на поведение взаимодействующих сторон, что делает обмен возможным в ситуациях, когда высокие издержки измерения, даже с учетом мер по охране законности, предпринимаемых третьей стороной, создают возможности для обмана, двойной игры и проч.»⁸⁵.

Отвечая на вопрос о том, почему не происходит автоматического развития институтов, позволяющих контролировать сложные формы обмена, Д. К. Норт отмечает, что становление институтов представляет собой становление государства и одновременно неравного распределения силы принуждения. Такая ситуация способствует формированию привилегированной элиты, которая оказывает существенно влияние на трактование и применение законодательных норм, и даже на их принятие: «начинают приниматься и соблюдаться те законы, которые отвечают интересам власть предержащих»⁸⁶. Принимаемые таким образом законы не способствуют выстраиванию справедливых и эффективных кредитных отношений.

⁸⁵ Норт Д. Институты и экономический рост: историческое введение. // THESIS. Весна, 1993. Т.1, вып.2.; Экономический анализ институтов. – Вопросы экономики.- 1997.- № 3. С. 72

⁸⁶ Там же, с. 72.

Среди наиболее влиятельных людей в любой стране обязательно присутствуют руководители крупных банков, и Россия в данном случае – не исключение: в рейтинге самых влиятельных людей России, составленном Forbes в 2018 г.⁸⁷, на втором месте (сразу после В.В. Путина) находится Герман Греф, председатель правления Сбербанка. В данный рейтинг вошли также Андрей Костин, председатель правления ВТБ (12 место), Андрей Акимов, председатель правления Газпромбанка (23 место), Михаил Задорнов, председатель правления «ФК Открытие» (48 место), Петр Авен, до марта 2022 г. председатель совета директоров банковской группы «Альфа-Банк» (50 место), Игорь Шувалов, председатель ВЭБ (72 место). Выстроить регулирование, направленное на обеспечение справедливых, но менее прибыльных отношений в таких условиях затруднительно: «даже если правители захотят принимать законы, руководствуясь соображениями эффективности, интересы самосохранения будут диктовать им иной образ действий, поскольку эффективные нормы могут ущемить интересы сильных политических группировок»⁸⁸. Таким образом, государство всегда порождает комбинацию из эффективных и неэффективных институтов, стремясь как к выполнению прямых функций по защите интересов и прав граждан, так и к самосохранению.

В такой ситуации институты защиты прав граждан становятся неэффективными. Существующая судебная система не в состоянии бороться с недобросовестным поведением банков: в лучшем случае в результате судебного разбирательства банк обяжут вернуть средства, полученные путем недобросовестного поведения, в худшем – иск признают необоснованным, и банк останется в выигрыше. Возможно, заемщик будет опротестовывать решение суда в вышестоящих инстанциях, которые восстановят справедливость (такие примеры представлены в обзорах судебной практики⁸⁹), однако в большинстве случаев

⁸⁷ Власть бизнеса. Forbes составил первый рейтинг влиятельных россиян / Forbes, 30 августа 2018. URL: <https://www.forbes.ru/biznes/powerful-2018366175-vlast-biznesa-forbes-sostavil-pervyy-reyting-vliyatelnyh-rossiyan?ysclid=13e550vhud> (дата обращения: 14.03.2024)

⁸⁸ Норт Д. Институты и экономический рост: историческое введение. // THESIS. Весна, 1993. Т.1, вып.2.; Экономический анализ институтов. – Вопросы экономики.- 1997.- № 3. С. 72

⁸⁹См., например: «Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита». Утвержден

заемщики даже не обращаются в суд, поскольку это сопряжено, как минимум, с затратами времени – издержками, к которым современные работающие люди особо чувствительны, да и в большинстве случаев нерезультативно. В исследовании арбитражной практики по защите прав потребителей, проведенное экспертами «Правовед.ру», выявлено, что «суды обычно становятся на сторону кредитных организаций, только 8% исков физических лиц удовлетворяется в их пользу»⁹⁰.

Во избежание нарастания связанных с недобросовестным кредитованием рисков, необходимо привлечение внимания к данной проблеме со стороны общественности и научного сообщества, что может стать толчком к институциональным изменениям.

1.2. Современные подходы к выявлению практик недобросовестного кредитования

Проблема ненадлежащего поведения банков после финансового кризиса 2008 года привлекает к себе повышенное внимание: скандалы с недобросовестной практикой продаж банковских продуктов^{91,92} выявили потребность трансформации банковской культуры и необходимость выработки средств контроля за ее состоянием, позволяющих отслеживать применение практик недобросовестного (хищнического) кредитования и оценить риск ненадлежащего поведения («misconduct risk»)⁹³, который считается значительным источником системного риска, особенно в случае его широкого распространения⁹⁴.

Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 5 июня 2019 года. / Верховный суд Российской Федерации. URL: <https://www.vsrfr.ru/documents/all/27947/?ysclid=13csrqjef2> (дата обращения: 14.03.2024)

⁹⁰ Засудить банкира: почему клиенту трудно привлечь банк к ответственности / Forbes, 17 августа 2018. URL: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/365705-zasudit-bankira-pochemu-klientu-trudno-privlech-bank-k-otvetstvennosti?> (дата обращения: 14.03.2024)

⁹¹ Zaidi D. Five Scandals That Show Why We Need Structural Reform in the Banking Industry / Truthout. 2015. URL: <https://truthout.org/articles/five-scandals-that-show-why-we-need-structural-reform-in-the-banking-industry/> (дата обращения: 14.03.2024)

⁹² Megaw N. After PPI, what could be the next banking mis-selling scandal? / Financial Times. 2019. URL: <https://www.ft.com/content/2abb8482-c9b3-11e9-a1f4-3669401ba76f> (дата обращения: 14.03.2024)

⁹³ Под риском ненадлежащего поведения понимается риск, связанный с поведением компании или ее сотрудников по отношению к клиентам или инвесторам, выраженном в том числе в некорректной продаже финансовых продуктов или манипулировании рынком. Источник: Report on misconduct risk in the banking sector, June 2015 // ESRB. URL: https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/other/150625_report_misconduct_risk.en.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

⁹⁴ Skinner C. P. Misconduct Risk // Fordham Law Review, 2015, June 18, Vol. 84, 2016, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2616042> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2616042>

Ранее уже упоминалось о сложности определения факта наличия информационного преимущества у кредитора перед заемщиком и оценки того, воспользовался ли кредитор этим преимуществом в ущерб интересам заемщика. Доказать тот факт, что консультация при оформлении банковского продукта была проведена некорректно, проблематично, поскольку при оформлении клиент в письменном виде подтверждает ознакомление и согласие с условиями кредитования.

Классическим способом выявления практик недобросовестного кредитования является изучение характера и объема продаж банковских продуктов (так называемое «тестирование активности»), предполагающее, что стремительный рост продаж того или иного продукта может быть обусловлен применением недобросовестных методов продаж. Однако такой подход требует детального анализа, его проведение может быть весьма затруднительным и дорогостоящим в виду сложности банковской отчетности. Кроме того, в условиях уже сформированного рынка банковских услуг можно не обнаружить «всплеска» активности продаж какого-либо продукта, поскольку он уже систематически на протяжении длительного времени продвигается с использованием недобросовестных практик продаж, и, наоборот, выявлять активные продажи продуктов, обладающих очевидными конкурентными преимуществами.

Другое направление – это взаимодействие с заемщиками, но в большинстве случаев оно осуществляется в формате работы с жалобами на недобросовестные продажи банковских продуктов, что позволяет сформировать лишь фрагментарное представление о масштабах проблемы. Тем не менее количество жалоб на недобросовестное кредитование может служить косвенным индикатором для оценки риска ненадлежащего поведения банков. К данному направлению относятся также «наблюдения за коммуникациями», подход, к которому в последние несколько лет активно прибегают не только финансовые учреждения, но и предприятия торговли. Наблюдения за коммуникациями предполагают опрос клиентов, воспользовавшихся какой-либо услугой, осуществляющийся в виде телефонного обзвона или онлайн-анкетирования. Однако такие исследования

проводятся как правило по выборочной группе клиентов и позволяют выявить лишь редкие случаи недобросовестного поведения, при этом важен тот факт, что сотрудники фронт-офиса и руководящие ими управляющие очень быстро получают информацию о проведении таких контрольных мероприятий и могут скорректировать свое поведение, чтобы скрыть недобросовестное поведение.

Третьим распространенным подходом по выявлению практик недобросовестного поведения является аналитика на основе правил (rules-based analytics), при котором под особое внимание попадают сотрудники с высокими (выше установленных пороговых значений) показателями продаж банковских продуктов. Однако, данный метод зачастую оказывается неэффективен, генерируя множество ложных сообщений о недобросовестных действиях, требующих тем не менее расследования, нередко длительного и дорогостоящего.

На смену указанным методам приходят инновационные технологические решения, направленные на выявление недобросовестных практик, в основе которых лежат современные методы машинного обучения, распознавание речи, автоматический анализ интонаций и т.д.⁹⁵ Однако указанные подходы за исключением, пожалуй, первого подразумевают, что причина недобросовестного поведения банковских служащих заключается исключительно в их личной склонности к нему и наличия у них соответствующей возможности. Как упоминалось в предыдущем параграфе, банковские служащие находятся под постоянным давлением со стороны топ-менеджмента, и, на наш взгляд, именно это давление и завышенные плановые показатели продаж банковских продуктов подталкивают рядовых специалистов фронт-офисов к ненадлежащему поведению.

Между тем применение инновационных решений с целью выявления недобросовестных практик представляется весьма перспективным направлением. В настоящее время коммерческие банки переходят к новым бизнес-моделям⁹⁶,

⁹⁵ см. Например: *Baquero J.A., Eceiza J., Krivin D., Venkatesh C.* The advanced-analytics solution for monitoring conduct risk / McKinsey & Company, 2018. URL: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk-and-resilience/our-insights/the-advanced-analytics-solution-for-monitoring-conduct-risk> (дата обращения: 14.03.2024)

⁹⁶ Дубинин С.К., Теличко Л.Е. Банковская экосистема как клиентоориентированная бизнес-модель в условиях цифровизации // *Финансы и кредит.* 2022. Т. 28, № 5(821). С. 1000-1026. – DOI 10.24891/fc.28.5.1000. – EDN ITUJVK

предполагающим выстраивание экосистем, банки становятся крупнейшими участниками платформенного рынка. Одно из важнейших условий для обеспечения эффективности новой бизнес-стратегии – наличие лояльной клиентской базы, а это значит, что соблюдение принципов клиентоориентированности и недопущение применения недобросовестных практик по отношению к клиентам становится необходимым для дальнейшего устойчивого развития нового платформенного бизнеса. Внедрение голосовой аналитики может стать эффективным RegTech (*Regulatory Technology*)⁹⁷ решением, обеспечивающим внутренний контроль за соблюдением норм ответственного кредитования.

Представляет интерес, предложенный в исследовании испанских ученых⁹⁸, подход к оценке организационной среды в банковском секторе – «климата неправомερных действий и рисков» (климат M&R). В рамках указанной работы проведено эмпирическое исследование представлений банковских сотрудников о клиентоориентированности их работодателя, о том, насколько их организация ценит осторожность в управлении рисками, соблюдение норм, кодексов и законов. Информационной базой для построения рейтинга M&R служили результаты опроса банковских служащих.

При выборе показателей, которые формировались по результатам опросов, авторы опирались на нормативно-правовую базу, содержащую принципы диагностики организационной структуры коммерческих банков и управления рисками ненадлежащего поведения^{99,100}. В соответствии с Руководством по надзорному взаимодействию с финансовыми учреждениями по культуре риска

⁹⁷ RegTech (*Regulatory Technology*) – цифровые технологии, позволяющие управлять соблюдением нормативных и регуляторных требований. Наиболее часто в рамках RegTech используются машинное обучение, технологии обработки естественного языка, технологии распределительных реестров и т.д. Подробнее см. Основные направления развития технологий SupTech и RegTech на период 2021–2023 годов / ЦБ РФ, Москва, 2021. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/120709/SupTech_RegTech_2021-2023.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

⁹⁸ *Fernández M. B., Montes P. J. M., Vázquez O. C. J.* Misconduct and Risk Climate in Banking: Development of a Multidimensional Measurement Scale // *Global Policy*. 2020, 11, p. 73-83. doi:10.1111/1758-5899.12752

⁹⁹ Guidance on Supervisory Interaction with Financial Institutions on Risk Culture —a Framework for Assessing Risk Culture. / FSB, 2014. URL: <https://www.fsb.org/2014/04/140407/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹⁰⁰ Corporate Governance Principles for Banks. Basel: Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) / Bank for International Settlements (BIS), 2015. URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d328.htm> (дата обращения: 14.03.2024)

Совета по финансовой стабильности (FSB)^{101,102} можно выделить 4 группы показателей для характеристики следующих принципов организационной среды (климата) коммерческого банка:

- 1) «tone from the top» (*тон сверху*): финансовым организациям следует придерживаться высоких этических норм, которые должны быть основой корпоративной культуры. Систему управления рисками, а также управления корпоративной культурой должен возглавлять совет директоров;
- 2) «accountability» (*ответственность*): все сотрудники знают и понимают принципы деятельности и ценности организации, осознают ключевые риски, несут ответственность за свое поведение, свое влияние на уровень принимаемого организацией риска, и незамедлительно сообщают о замеченном повышении уровня риска;
- 3) «Effective communication and challenge» (*эффективное взаимодействие подразделений, здравый скептицизм*): диалог между всеми уровнями управления выстроен эффективно, поощряются критический подход к оценке действующих процедур, инициатива по их совершенствованию, компания открыта к изменениям и инновациям;
- 4) «Incentives» (*система стимулов и поощрений*): система премирования выстроена с учетом ограничений, обусловленных управлением рисками, не провоцирует сотрудников к недобросовестным практикам.

Анкета для проведения опроса, составленная в рамках исследования Фердинандеса М.Б. и соавторов, состояла из 5 частей (принцип «tone from the top» характеризовался двумя разделами), включающих 21 вопрос. На основании полученных данных с помощью факторного анализа было получено 5 композитных факторов и при повторном применении факторного анализа на основании ранее

¹⁰¹ FSB – международная организация, созданная с целью обеспечения мировой финансовой стабильности, разработки и применения соответствующей регулирующей и надзорной практики, подробнее см.: Совет по финансовой стабильности /ЦБ РФ. URL: <https://cbr.ru/today/ms/smo/fsb/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹⁰² Guidance on Supervisory Interaction with Financial Institutions on Risk Culture —a Framework for Assessing Risk Culture. / FSB, 2014. URL: <https://www.fsb.org/2014/04/140407> (дата обращения: 14.03.2024)

полученных измерителей рассчитан рейтинг, характеризующий внутрибанковский климат и уровень риска недобросовестного поведения – рейтинг M&R.

На наш взгляд, предложенный измеритель климата M&R в силу его субъективности (для построения используются субъективные оценки банковского персонала) целесообразно применять исключительно для внутреннего контроля, однако ряд идей, изложенных в рамках исследования, может служить основой для разработки инструментария оценки климата внутри банковского сектора. Особого внимания заслуживает роль, которую играет в системе управления климатом и риском недобросовестного поведения корпоративное управление и корпоративная культура.

Мы согласны с идеей о том, что корпоративная культура, допускающая применение практик хищнического кредитования, насаждается сверху, топ-менеджментом, стремящимся к увеличению прибыли в краткосрочном периоде как основного критерия для оценки эффективности его, менеджмента, работы и основного критерия для расчета премиальных выплат (бонусов). С учетом разделения прав собственности и управления менеджеры, как известно, нередко действуют в собственных краткосрочных интересах, узурпируя власть в компании. Проблема «окапывания» менеджмента широко распространена в компаниях с распыленной структурой собственности. Данная проблема присутствует и в компаниях с концентрированной структурой собственности, но не применительно к менеджменту, а в отношении контролирующего акционера, который также может оказаться неэффективен¹⁰³. Стейкхолдерский подход к корпоративному управлению, учитывающий интересы всех заинтересованных сторон, должен препятствовать насаждению ненадлежащего поведения. Эмпирические исследования демонстрируют эффективность механизмов института корпоративного управления в борьбе с неправомерными действиями^{104, 105}. Однако

¹⁰³ Капелюшников Р. Концентрация собственности в системе корпоративного управления: эволюция представлений // Российский журнал менеджмента. 2006. Т. 4, № 1. С. 3–28.

¹⁰⁴ Li CH., Li JL., Liu MZ. Wang Y., Wu ZY. Anti-misconduct policies, corporate governance and capital market responses: International evidence. // JOURNAL OF INTERNATIONAL FINANCIAL MARKETS INSTITUTIONS & MONEY. 2017. Vol. 48. Pp. 47-60. 10.1016/j.intfin.2016.12.002

¹⁰⁵ Nguyen L.D.D., Hagendorff J., Eshraghi A. Can Bank Boards Prevent Misconduct? // Review of Finance. 2015. Vol. 20. Doi: 20. 10.1093/rof/rfv011.

контроль за практикой корпоративного управления необходимо осуществлять не на основе субъективных оценок банковского персонала, а на основании независимой экспертизы.

В мировой практике весьма распространен рейтинговый подход к оценке качества корпоративного управления на основе анализа соответствия выстроенной в оцениваемой компании системы корпоративного управления стандартам, закрепленным в кодексах корпоративного управления и нормативно-правовых актах различного уровня, рейтинговый подход применяется и в российской практике, краткий обзор современных подходов к определению качества корпоративного управления представлен в работе¹⁰⁶. При составлении рейтингов корпоративного управления, как правило, особое внимание уделяется системе управления рисками и работе различных комитетов совета директоров, в том числе комитета по кадрам и вознаграждениям. Данные критерии можно использовать для оценки эффективности корпоративного управления как механизма регулирования риска ненадлежащего поведения.

Для анализа распространения практик хищнического кредитования необходимо выяснить, как оценивает потребитель качество предоставления банковских услуг с точки зрения клиентоориентированности и порядочности банковских служащих. Прокси-измерителем распространенности практик недобросовестных продаж банковских продуктов могут служить рейтинги лояльности клиентов, например, Net Promoter Score (NPS)¹⁰⁷. «Лояльность клиента к банку — это характеристика клиента как потребителя банковских услуг, выражающая его положительное (преданное) отношение к банку, его бренду, продукту или услуге»¹⁰⁸ и, очевидно, что в случае недобросовестного отношения банка к клиентам, лояльность клиентов будет снижаться. Классический подход при составлении рейтинга лояльности NPS предполагает отражение того, насколько

¹⁰⁶ *Смотряцкая И.И., Фролова Н.Д.* Качество корпоративного управления и рыночная капитализация российских компаний: эмпирический анализ // *Управленец*. 2021. Т. 12, №4. С. 3-4. DOI: 10.29141/2218-5003-2021-12-4-1.

¹⁰⁷ NPS-2020. Лояльность пользователей розничных банковских услуг / НАФИ. URL: <https://nafi.ru/projects/finansy/nps-2020-loyalnost-klientov-rozничnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹⁰⁸ *Лаврушин О. И.* О доверии в кредитных отношениях // *Деньги и кредит*. 2015. № 9. – С. 50

клиенты банка готовы рекомендовать свой банк, выступать в роли «промоутеров». Аналитический центр «НАФИ» при исследовании лояльности потребителей к российским банкам рассчитывает NPS дифференцированно, по пользователям различных банковских услуг (вкладчикам, держателям дебетовых и кредитных карт, заемщикам по различным программам кредитования и т.д.). Отрицательная динамика NPS среди заемщиков косвенно свидетельствует о распространении практик ненадлежащего поведения среди российских банков, что нашло свое отражение в выводах по результатам исследования, объясняющих причины снижения NPS: «в банковских предложениях от клиентов зачастую скрыты некоторые условия обслуживания, размер комиссионных платежей»¹⁰⁹.

Зарубежные рейтинговые агентства также обнаруживают взаимосвязь между снижением NPS и недобросовестным поведением банков: в Австралии рейтинг NPS четырех крупнейших австралийских банков упал до рекордно низкого уровня в связи с массовыми нарушениями в банковской сфере¹¹⁰.

Однако нельзя полностью исключать и субъективные оценки банковского персонала: обратная связь от служащих всех уровней коммерческого банка позволит оценить, действительно ли практики корпоративного управления, официально раскрываемые банками, транслируются «сверху вниз», каково давление на специалистов по продажам банковских продуктов со стороны менеджмента, какое влияние на склонность к недобросовестному поведению оказывает действующая в банке система мотивации.

В зарубежных исследованиях в качестве показателя для выявления хищнических ипотечных кредитов в некоторых случаях используется соотношение объема кредита к стоимости залога (Loan-to-value ratios, LTV)¹¹¹. Однако данный

¹⁰⁹ NPS-2020. Лояльность пользователей розничных банковских услуг / НАФИ. URL: <https://nafi.ru/projects/finansy/nps-2020-loyalnost-klientov-roznicnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹¹⁰ Big 4 Reputation at "lowest level recorded" / DBM (2018) <https://www.dbmconsultants.com.au/2018/07/05/big-4-reputation-damaged-by-royal-commission/> (дата обращения: 20.08.2021)

¹¹¹ Crossney K.B. Who's at-risk? A case study of the demographic and socioeconomic characteristics of census tracts experiencing predatory and abusive mortgage lending in Philadelphia// Geoforum. 2017. 81. Pp. 129–143. <http://dx.doi.org/10.1016/j.geoforum.2017.02.013>

показатель может быть применим только в анализе ипотечного кредитования и требует наличия данных о стоимости залогового имущества.

Дополнительным показателем, косвенно характеризующим распространение практик недобросовестного кредитования, может служить уровень долговой нагрузки населения и быстрый рост объемов кредитования. Сам по себе рост кредитных портфелей коммерческих банков, равно как и рост долговой нагрузки не означает, что банки практикуют недобросовестные продажи кредитных продуктов, однако контроль за индикаторами, характеризующими долговую нагрузку в рамках управления рисками недобросовестного поведения необходим при комплексном анализе с учетом уже рассмотренных показателей. Как уже отмечалось, чрезмерная долговая нагрузка домашних хозяйств приводит к долгосрочному сокращению потребления и способствует замедлению экономического роста. В условиях кризиса чрезмерная закредитованность населения – это один из источников системного риска. Нарастание объемов кредитования и увеличение долговой нагрузки в кризисных условиях свидетельствует о том, что возникшие у населения трудности преодолеваются за счет наращивания задолженности, при этом нередко кредиторы в таких условиях прибегают к агрессивному маркетингу для продвижения дорогих нецелевых кредитов¹¹², поощряют увеличение долговой нагрузки, стремясь к наращиванию кредитного портфеля, что является одним из признаков хищнического (недобросовестного кредитования). Таким образом, показатели, характеризующие уровень долговой нагрузки, также можно использовать как прокси-переменные в рамках исследования практик недобросовестного кредитования.

Всемирный банк в рамках исследования проблем чрезмерной закредитованности домохозяйств¹¹³ использует различные показатели, к ним относятся:

¹¹² *Jéruşalmy O.* Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it / Finance Watch. 2020. URL: <https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹¹³ Household Over-Indebtedness in Russia. // World Bank, 2019. Washington, DC. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33495> (дата обращения: 14.03.2024)

- 1) проникновение кредитных продуктов (доля взрослого населения, пользующегося кредитными продуктами);
- 2) совокупный объем долга населения в реальном выражении и по отношению к ВВП;
- 3) объем предоставленных кредитов за год;
- 4) средние расходы домохозяйств на погашение кредитов (рассчитывается как отношение среднего размера суммарных платежей по кредитным обязательствам к среднему доходу).

Дополнительно к перечисленным показателям в рамках исследования проблемы чрезмерной долговой нагрузки населения Всемирный банк изучает структуру портфелей кредитов, предоставленных населению, уровень доходов населения и их распределение по разным статьям расходов. Учитываются также субъективные оценки приемлемости уровня долговой нагрузки и доступности кредитных средств.

Важнейшим показателем в рамках системного анализа рынка потребительского кредитования на предмет выявления случаев хищнического кредитования может быть объем выданных кредитов заемщикам с высоким показателем долговой нагрузки. Показатель долговой нагрузки рассчитывается как отношение всех совокупных платежей по кредитам и займам к совокупному ежемесячному доходу заемщика. Важно, что при расчете среднего показателя долговой нагрузки учитываются именно данные о заемщиках без учета доходов граждан, не имеющих кредитов, что делает этот показатель гораздо более информативным, чем широко используемый показатель среднего уровня расходов домохозяйств на погашение кредитов.

Очевидно, что для выявления практик недобросовестного (хищнического) кредитования и причин его распространения необходим комплексный анализ кредитного рынка, учитывающий как классические показатели развития банковской системы (динамика кредитных портфелей, их качество, совокупный размер задолженности населения, показатели долговой нагрузки и т.д.), так и

результаты поведенческого надзора и контроля в сфере корпоративного управления коммерческих банков.

1.3. Зарубежный опыт противодействия недобросовестному кредитованию

Проблема неправомерного поведения банков и других финансовых организаций принимает международный масштаб, что подтверждается Европейским советом по системным рискам (The European Systemic Risk Board, ESRB), который в 2015 году выпустил отчет¹¹⁴, посвященной данной теме и содержащий общие рекомендации по совершенствованию банковского надзора и регулированию рисков ненадлежащего поведения. Рассмотрим подробнее зарубежный опыт противодействия хищническому кредитованию и другим недобросовестным практикам на примере США, Великобритании и Австралии – стран, предпринимающих наиболее активные усилия по противодействию недобросовестному поведению в финансовой сфере.

Соединенные Штаты Америки

Первые масштабные меры по ограничению хищнического кредитования разрабатывались и применялись именно в США. В ответ на обеспокоенность общественности в связи с распространением практик хищнического ипотечного кредитования в 1994 году Конгрессом США был принят «Закон о собственности на жилье и защите акционерного капитала» (Home Ownership and Equity Protection Act, НОЕРА), ограничивающий некоторые виды кредитования и обязывающий кредиторов раскрывать дополнительную информацию о кредитах, имеющих хищнические черты. Данный закон регулировал только отношения по предоставлению кредитов с высокой стоимостью, соответствующие хотя бы одному из следующих признаков:

- 1) кредиты с годовой процентной ставкой, превышающей доходность по сопоставимым казначейским ценным бумагам плюс 8 процентных

¹¹⁴ Report on misconduct risk in the banking sector, June 2015 / ESRB. 2015. URL: https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/other/150625_report_misconduct_risk.en.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

пунктов (10 процентных пунктов в случае, если речь идет о рефинансированных кредитах);

2) кредиты, общая сумма выплат по обслуживанию долга по которым превышает 8% от общей суммы кредита¹¹⁵.

В отношении этих кредитов в соответствии с НОЕРА налагались существенные ограничения, однако по оценке Совета управляющих Федеральной резервной системы, данные ограничения охватывали не более 5% рынка низкокачественного ипотечного кредитования, в связи с чем в дальнейшем на уровне отдельных штатов также были приняты законы, основанные на НОЕРА, расширяющие область применения ограничений. В некоторых штатах под регулирование попадали не только ипотечные кредиты, но и все другие виды потребительского кредитования (штат Колорадо). Как правило, вводимые ограничения касались практики взимания комиссий при досрочном погашении задолженности по кредиту, шаровых платежей, продвижения различных дополнительных страховых услуг при оформлении ипотечных кредитов, вводилось обязательное консультирование заемщиков специальными службами, созданными с целью защиты прав потребителей¹¹⁶.

Важнейшим шагом в борьбе с распространением хищнического кредитования в США стало принятие в 2010 году закона Додда-Франка (Закон о реформировании Уолл-стрит и защите потребителей Додда — Франка¹¹⁷), в соответствии с которым было создано Бюро финансовой защиты потребителей (CFPB). CFPB осуществляет надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей на финансовом рынке, ведет нормотворческую деятельность, обладает полномочиями по ограничению или запрету рыночных практик, которые сочтет «несправедливыми, вводящими в заблуждение или оскорбительными по отношению к потребителям», способствует повышению уровня финансовой

¹¹⁵ *Bostic R. W., Engel K. C., McCoy P. A., Pennington-Cross A., Wachter S. M.* State and local anti-predatory lending laws: The effect of legal enforcement mechanisms // *Journal of Economics and Business*. 2008. Volume 60. Pages 47-66. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2007.09.003>.

¹¹⁶ *Ho G., Pennington-Cross A.* States fight predatory lending in different ways. // *The Regional Economist*. 2006. 12-13.

¹¹⁷ *Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act.* // GOVINFO. URL: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ203/pdf/PLAW-111publ203.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)

грамотности населения¹¹⁸. Бюро финансовой защиты потребителей также обладает независимыми судебными полномочиями и может подавать иски в федеральный суд о нарушениях законов о справедливом кредитовании, подпадающих под юрисдикцию СФРВ, в том числе в формате коллективных исков.

С помощью надзорной деятельности СФРВ была выявлена масса нарушений в деятельности американских банков, среди которых незаконное выставление счетов за услуги, которые не были предоставлены клиентам; несправедливое начисление процентных и иных платежей; недобросовестное списание средств сверх лимитов, установленных по кредитным картам, что приводило к начислению дополнительных штрафных санкций¹¹⁹; незаконные методы взыскания долгов¹²⁰ и другие нарушения. По результатам проверок СФРВ были приняты решения о масштабных выплатах по возмещению ущерба потребителям финансовых услуг, так и к взысканию штрафов за нарушения за счет банков и других финансовых организаций.

Великобритания

Банк Англии (ЦБ Великобритании) определяет последствия недобросовестных действий коммерческих банков, включая некорректные продажи финансовых услуг, как фактор риска нарушения финансовой стабильности. В 2012 году в Великобритании был принят Закон о финансовых услугах (Financial Services Act, 2012), в соответствии с которым была реформирована система банковского надзора Великобритании. Полномочия действовавшего ранее Управления финансовых услуг были распределены между тремя структурами:

- 1) Управление по финансовому поведению (Financial Conduct Authority, FCA) - агентство, регулирующие деятельность организаций,

¹¹⁸ Horn R. Policy Watch: The Consumer Financial Protection Bureau's Consumer Research: Mission Accomplished? // Journal of Public Policy & Marketing. 2017, Vol. 36 Issue 1, p170-183. DOI10.1509/jppm.17.037

¹¹⁹CFPB Orders U.S. Bank to Pay \$48 Million Refund to Consumers Illegally Billed for Services Not Received / CFPB. 2014. URL: <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-orders-u-s-bank-to-pay-48-million-refund-to-consumers-illegally-billed-for-services-not-received/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹²⁰ Kiesche L. Discover Bank ordered to pay \$25M penalty under CFPB consent order / Seeking Alpha. 2020. URL: <https://seekingalpha.com/news/3646807-discover-bank-ordered-to-pay-25m-penalty-under-cfpb-consent-order> (дата обращения: 14.03.2024)

предоставляющих финансовые услуги частным лицам. К целям деятельности FCA относятся обеспечение степени защиты потребителей финансовых услуг, защита и укрепление целостности финансовой системы Великобритании и поощрение конкуренции в интересах потребителей;

- 2) Орган пруденциального регулирования (Prudential Regulation Authority, PRA) – структурное подразделение Банка Англии, к полномочиям которого относятся надзор и регулирование банков, страховщиков, строительных обществ, крупных инвестиционных компаний и кредитных союзов. PRA устанавливает стандарты ведения деятельности для всех финансовых организаций и контролирует их соблюдение;
- 3) Комитет по финансовой политике (Financial Policy Committee, FPC) – комитет, контролирующей экономическую активность в Великобритании, и передающий информацию о выявленных рисках в PRA для дальнейшего расследования¹²¹.

На урегулирование проблем, возникающих в связи с недобросовестными продажами банковских услуг, направлена также деятельность Службы финансового омбудсмена (The Financial Ombudsman Service) и Системы компенсации финансовых услуг (The Financial Services Compensation Scheme, FSCS), выплачивающей компенсации потребителям в случае банкротства финансового учреждения. Для повышения уровня финансовой грамотности населения учреждена Служба консультаций по денежным вопросам (The Money Advice Service).

FCA в рамках своей надзорной деятельности и работе с жалобами и обращениями граждан выявило значительное число нарушений в части недобросовестных сопутствующих продаж при оформлении кредитных продуктов (наибольшее число нарушений выявлено при продаже страховых продуктов при оформлении кредитов – payment protection insurance, PPI). За период с апреля 2013

¹²¹An overview of the Financial Services Act 2012 / Real Business Rescue. 2021. URL: <https://www.realbusinessrescue.co.uk/articles/uk-company-law/financial-services-act-2012> (дата обращения: 14.03.2024)

г. по октябрь 2015 г. наложенные на кредитные организации штрафы за некорректную продажу PPI составили 298 млн фунтов стерлингов, а компенсационные выплаты клиентам в период с апреля 2011 по октябрь 2015 года составили 22,2 млрд фунтов стерлингов¹²². Деятельность FCA не ограничивается только наложением штрафных санкций, большое внимание агентство уделяет превентивным мерам, направленным на снижение риска недобросовестного поведения. К таким мерам относится введение обязательных стандартов, которым должны следовать финансовые организации при установлении принципов вознаграждения и стимулирования своих сотрудников. FCA разработало ряд кодексов¹²³ для различных типов фирм, направленных на то, чтоб интересы клиентов не ущемлялись практикой вознаграждения, принятой в фирмах как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе.

FCA регулирует и ценовую политику кредитных учреждений, вводя ограничение на процентную ставку по краткосрочным дорогостоящим кредитам, кредитным картам и овердрафтам.

Важным шагом в рамках работы по устранению причин недобросовестных продаж банковских услуг стало введение с 2016 года Режима старших менеджеров (The Senior Managers Regime), в соответствии с которым лица, претендующие на занятие ключевых должностей в финансовой организации, согласуются FCA или PRA, на данных лиц переносится часть ответственности финансовой организации за неправомерные действия в отношении клиентов.

Австралия

Громкие скандалы из-за недобросовестного поведения финансовых организаций были и в Австралии: более полумиллиона заемщиков понесли ущерб в связи с ненадлежащими практиками жилищного кредитования, компенсационные выплаты им за период с 2010 по 2017 гг. составили почти 250 млн. австралийских долларов; было доказано применение недобросовестных

¹²² Financial services mis-selling: regulation and redress / National Audit Office. 2016. URL: <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2016/02/Financial-services-mis-selling-regulation-and-redress.a.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)

¹²³ Remuneration / FCA (2021). URL: <https://www.fca.org.uk/firms/remuneration> (дата обращения: 14.03.2024)

практик кредитования и в сфере предоставления автокредитов и кредитных карт, а также при продаже сопутствующих кредитным продуктам программ страхования (финансовой защиты)¹²⁴.

В ответ на обеспокоенность общественности в декабре 2017 года было принято решение о создании Королевской комиссии по делам о проступках в сфере банковского дела, пенсионного обеспечения и финансовых услуг (The Royal Commission into Misconduct in the Banking, Superannuation and Financial Services Industry) для проведения расследования о соответствующих проступках. На проведение расследование и подготовку отчета комиссии было отведено чуть более года: заключительный отчет должен был быть предоставлен к февралю 2019 года¹²⁵. Полномочия Королевской комиссии были весьма ограничены и касались именно расследования и разработки рекомендаций, они не распространились на регулирование финансового рынка. Задача Королевской комиссии состояла в выявлении системных сбоев, нарушений в институциональной среде, способствующих распространению практик недобросовестного поведения в финансовой сфере, для ее решения была налажена работа по сбору обращений от физических и юридических лиц с сообщениями о неправомерных действиях финансовых организаций, за год работы Комиссия получила более 10 000 свидетельств о нарушениях и выявила систематические практики недобросовестного поведения со стороны банков и других финансовых организаций, что впоследствии привело к многочисленным коллективным искам. Всего Королевской комиссией было составлено 76 рекомендаций по совершенствованию финансового рынка, систем внутрифирменного и внешнего надзора.

Комиссия установила, что неправомерное поведение, включающее в себя некорректные продажи (навязывание, искажение информации и т.д.),

¹²⁴ *Hutchens G.* Banking royal commission: all you need to know – so far / The Guardian. 2018. URL: <https://www.theguardian.com/australia-news/2018/apr/20/banking-royal-commission-all-you-need-to-know-so-far> (дата обращения: 14.03.2024)

¹²⁵ *The Final Report of the Financial Services Royal Commission / Royal Commission.* 2019. URL: <https://www.royalcommission.gov.au/banking/final-report> (дата обращения: 14.03.2024)

мошенничество, взимание платы за непредоставленные услуги и прочие недобросовестные практики стали повсеместной стандартной рабочей процедурой.

Ключевой вывод Королевской комиссии заключается в том, что «недостатки организационной культуры, механизмов управления и систем вознаграждения лежат в основе большей части нарушений, рассмотренных Комиссией»¹²⁶. В отчете подчеркивается, что культура и мотивация находятся в тесной взаимосвязи, и улучшения в данной области непременно приведут к прогрессу во многих других областях. Ответственность за организационную культуру лежит непосредственно на организации, не ее высшем руководстве: топ-менеджменте и совете директоров. Однако контрольные органы должны играть важную роль в надзоре за культурой и вознаграждением, не концентрируясь только на показателях финансовой устойчивости и стабильности, как это было ранее. В связи с чем Королевской комиссией были даны рекомендации финансовым организациям по внедрению обязательной системы самооценки и контроля организационной культуры, и рекомендации по разработке соответствующих систем контроля и оценки были даны и надзорным органам с пометкой о необходимости проведения таких мероприятий не менее одного раза в год. В итоговом отчете подчеркивается необходимость совершенствования контроля рисков, в том числе нефинансового характера, в рамках систем корпоративного управления. Отмечается также важность предоставления советам директоров финансовых компаний полной и достоверной информации, необходимой для эффективной деятельности соответствующих внутренних комитетов совета директоров, в том числе и по системам вознаграждений.

В промежуточном отчете Королевской комиссии предлагалось рассмотреть возможность отказа от мотивационных систем, привязанных исключительно к показателям эффективности, характеризующим объем прибыли или продаж. В заключительном отчете такой рекомендации представлено не было, однако отмечена необходимость ограничения учета показателей эффективности при расчете вознаграждений и введение модели отложенных стимулирующих

¹²⁶ Там же, с. 409.

платежей для руководителей, чтобы снизить ориентацию на достижение краткосрочных результатов. Однако эксперты отмечают недостаточность данных мер для достижения ощутимых «культурных сдвигов» в финансовом секторе Австралии¹²⁷.

Большинство из вынесенных рекомендаций пока остаются не реализованными, часть из них пришлось отложить из-за кризиса, обусловленного пандемией COVID-19, часть требует длительной нормотворческой деятельности, однако действия властей Австралии в корне расходятся с рекомендациями, вынесенными Королевской комиссией. В частности, в соответствии с итоговым отчетом предполагалось, что не следует изменять законы, касающиеся ответственного кредитования, тем не менее правительством Австралии предпринимаются попытки к отмене или их изменению, поскольку принципы ответственного кредитования способствуют сокращению совокупных объемов кредитования, что задерживает выход экономики Австралии из рецессии, вызванной пандемией. Такие заявления вызвали бурный протест среди австралийских СМИ^{128,129}, что возможно будет препятствовать принятию таких нерациональных решений с точки зрения снижения рисков неправомерного поведения в финансовом секторе.

В целом, можно отметить, что выводы Королевской комиссии схожи с теми выводами, к которым приходили эксперты британского Управления по финансовому поведению (FCA). Эти выводы заключались в том, что общепринятая система мотивации, лежащая в основе бизнес-модели финансовых организаций провоцирует их сотрудников к недобросовестным действиям по отношению к клиентам для достижения личной выгоды или преумножения прибыли компании и приводит к трансформации личного восприятия сотрудниками факта совершения

¹²⁷ *Tsahuridu E.* Lessons from Australia's financial misconduct shock / Asia Global Onkine. 2019. URL: <https://www.asiaglobalonline.hku.hk/lessons-from-australias-financial-misconduct-shock> (дата обращения: 14.03.2024)

¹²⁸ *Ziffer D.* Banking royal commission victims urge Treasurer Josh Frydenberg to keep responsible lending laws / ABC News. 2020. URL: <https://www.abc.net.au/news/2020-11-09/treasurers-draft-legislation-to-repeal-responsible-lending-laws/12857170> (дата обращения: 14.03.2024)

¹²⁹ *Duke J.* 'Creating massive uncertainty': Government told to act on responsible lending laws / THE SYDNEY MORNING HERALD. 2021. URL: <https://www.smh.com.au/politics/federal/creating-massive-uncertainty-government-told-to-act-on-responsible-lending-laws-20210618-p5829v.html> (дата обращения: 14.03.2024)

недобросовестной продажи, т.е. сотрудник оправдывает себя тем, что недобросовестно проданный продукт обладает ценностью для потребителя, даже в том случае, когда это не соответствует действительности.

* * *

Зарубежный опыт выявления случаев недобросовестного поведения и противодействия ему подтверждает гипотезу о том, что причины его распространения заключаются в стремлении банковского менеджмента к максимизации личной выгоды. К сожалению, меры, предпринимаемые для противодействия недобросовестному кредитованию, редко оказываются действительно эффективными. На наш взгляд, это обуславливается комбинацией целого ряда факторов.

Во-первых, современные крупные банки обладают существенным влиянием не только на банковском рынке, но и на политической арене, а значит могут лоббировать свои интересы и препятствовать принятию законодательных актов, существенно ущемляющих их интересы.

Во-вторых, устанавливая «правила игры» с помощью плановых показателей продаж, топ-менеджмент фактически действует чужими руками, не принимая прямого участия в осуществлении недобросовестных продаж, таким образом избегает ответственности.

В-третьих, контролирующие инстанции не имеют действенных рычагов воздействия и, строго говоря, стремления к решению проблемы недобросовестного (хищнического) кредитования, что еще больше способствует его распространению. При этом следует учитывать, что заемщики с высокой долговой нагрузкой более чувствительны к макроэкономическим шокам, таким образом, чрезмерная долговая нагрузка населения может стать фактором, существенно повышающим системные риски для экономики России, находящейся в состоянии трансформации под воздействием санкционного давления, обусловленного проведением специальной военной операции на Украине и общим обострением геополитической обстановки.

Анализируя зарубежный опыт противодействия риску недобросовестного поведения, можно отметить недостаточную системность мер, направленных на выявление и контроль указанного риска. Тем не менее предотвращение неправомερных действий становится высшим приоритетом для международных регулирующих органов, что подтверждается разработкой различных подходов и инструментов для снижения риска ненадлежащего поведения со стороны банков, например: инструментарий для снижения риска неправомερных действий, разработанный Советом по финансовой стабильности¹³⁰, Руководство по общим процедурам и методологиям надзорного анализа и оценки (SREP) и надзорного стресс-тестирования Европейской службы банковского надзора, в которое в настоящий момент вносятся изменения в том числе и по учету риска ненадлежащего поведения¹³¹. Важной общей чертой разрабатываемых методик является повышение внимания к таким аспектам, как культура и управление в банках.

Проведенный анализ позволяет выдвинуть тезис о том, что применяемые подходы к оценке распространенности недобросовестного кредитования и меры по противодействию недобросовестным практикам носят фрагментарный характер, что во многом обуславливает их низкую результативность. Эффективное противодействие данному явлению требует комплексного многоуровневого подхода к выявлению и противодействию недобросовестному кредитованию.

С учетом зарубежного опыта можно сделать вывод, о том в рамках противодействия недобросовестному кредитованию населения в российских банках, на наш взгляд, также следует усилить контроль по следующим направлениям:

- Поведенческий надзор (работа с жалобами и обращениями потребителей, регулярный мониторинг потребительского мнения,

¹³⁰ Strengthening Governance Frameworks to Mitigate Misconduct Risk: A Toolkit for Firms and Supervisors/ FSB. URL: <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P200418.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)

¹³¹ Guidelines for common procedures and methodologies for the supervisory review and evaluation process (SREP) and supervisory stress testing / EBA. URL: [Consultation paper on revised SREP guidelines \(europa.eu\)](https://www.eba.europa.eu/media/102464/publications/europa/consultation-paper-on-revised-srep-guidelines) (дата обращения: 14.03.2024)

расширение информационной базы для анализа удовлетворенности потребителей и выявления случаев недобросовестного кредитования).

- Управление на уровне банка (разработка требований к системам вознаграждения, стимулирования и мотивации, установление личной ответственности топ-менеджеров, чьи решения влияют на риск недобросовестного поведения, контроль за целевыми ориентирами показателей продаж банковских продуктов, оценка понимания сотрудниками внутрифирменного целеполагания, уровень компетентности персонала, и т.д.).

Важно, чтобы произошел переход от декларирования необходимости противодействия риску недобросовестного поведения к реальным действиям, направленным на его снижение и установления контроля над ним. В условиях пандемии COVID-19, оказавшей существенное негативное влияние на доходы и качество жизни населения всех стран, актуальность проблемы недобросовестного кредитования существенно возрастает: эксперты отмечают, что даже в традиционно стабильных государствах высок риск нарастания социальной напряженности¹³². В таких условиях недобросовестное поведение коммерческих банков может стать дополнительным триггером для устойчивой рецессии.

¹³² EIU Risk Outlook 2022: 10 scenarios that could impact global growth and inflation. / Economist Intelligence. URL: <https://www.eiu.com/n/10-risk-scenarios-that-could-impact-global-growth-and-inflation-in-2022/> (дата обращения: 14.03.2024)

Глава 2. Анализ российского рынка потребительского кредитования в аспекте выявления признаков недобросовестного кредитования.

2.1. Склонность к недобросовестному кредитованию российских банков: статистический анализ

Анализ статистических данных о рынке потребительского кредитования, характеризующих в динамике объем продаж, уровень кредитного риска и другие аспекты деятельности коммерческих банков, является одним из методов выявления практик хищнического кредитования, называемый также «тестированием активности», однако в настоящий момент не существует общепринятого подхода к анализу финансовой отчетности, позволяющего провести оценку склонности банков к недобросовестному поведению по отношению к заемщикам.

Склонность к хищническому кредитованию не является признаком, подлежащим количественному измерению, для оценки данного явления нет соответствующего индикатора. Анализ осуществляется путем изучения динамики отдельных показателей коммерческих банков и их сравнения. Можно допустить, что анализируемые параметры имеют статистическую связь между собой, обусловленную наличием скрытого (латентного) фактора – склонности к недобросовестному (хищническому) кредитованию. Для нахождения латентных факторов широко применяется метод главных компонент (*Principal Components Analysis, PCA*), позволяющий «количественно определить нечто, непосредственно не измеряемое, исходя из нескольких доступных измерению переменных»¹³³. Метод главных компонент (далее – МГК) дает возможность рассчитать композитные факторы путем линейной комбинации измеряемых переменных, выполняя также важнейшую функцию «фильтра», отделяя важную информацию – «сигнал» - от «шума». Максимальная доля «сигнала» содержится в основном в первых композитных факторах, обладающих максимальной дисперсией, а «шум»

¹³³ Наследов А. IBM SPSS Statistics 20 и AMOS: профессиональный статистический анализ данных. Санкт-Петербург: Питер, 2013. – с. 257.

приходится на факторы с небольшой дисперсией. Распределение исходных показателей по композитным факторам осуществляется не на основании экспертной оценки, а на основании расчётов, при этом полученные с помощью МГК композитные факторы являются ортогональными, что при необходимости позволяет использовать их как независимые переменные в регрессионном анализе.

Для анализа статистических данных автором отобраны крупнейшие российские коммерческие банки, предоставляющие услуги по кредитованию физических лиц, вошедшие в ТОП-15 рейтинга по уровню лояльности клиентов в 2020 г.¹³⁴: АО «Альфа-Банк»; ПАО Банк «ФК Открытие», ПАО КБ «Восточный», ПАО Банк ВТБ, АО «Газпромбанк», АО «ОТП Банк», АО «Почта Банк», АО «Райффайзен», ПАО «Росбанк», АО «Россельхозбанк», АО «Русский Стандарт», ПАО Сбербанк, ПАО «Совкомбанк», АО «Тинькофф Банк», ООО «ХКФ Банк» («Хоум Кредит энд Финанс Банк»). В качестве источника информации использовалась официально публикуемая на сайте Банка России отчетность коммерческих банков по формам 101 (Данные оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта), 102 (Отчёт о финансовых результатах), 123 (Расчёт собственных средств (капитала) («Базель III»))¹³⁵. В силу небольшого числа банков, включенных в исследовательскую выборку, репрезентативность данных безусловно ограничена, однако, важно учитывать что российский банковский рынок весьма специфичен: большая часть банковских активов приходится на небольшое число крупных коммерческих банков, так по состоянию на 01 января 2022 года совокупный кредитный портфель исследуемых банков по кредитам, предоставленным физическим лицам, составлял более 84% соответствующего совокупного кредитного портфеля всех коммерческих банков, действующих на территории России, таким образом, исследовательская выборка охватывает основной массив совокупного кредитного портфеля физических лиц. Период

¹³⁴ Рейтинг составлен Аналитическим центром НАФИ по результатам всероссийского исследования. Объем выборки 67 тыс. чел, погрешность данных не боле 0,4%. Источник: NPS-2020. Лояльность пользователей розничных банковских услуг / НАФИ. URL: <https://nafu.ru/projects/finansy/nps-2020-loyalnost-klientov-rozничnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 14.03.2024)

¹³⁵ Отчетность кредитных организаций / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 14.03.2024)

анализа охватывает 6 лет, с 2016 по 2021 год включительно, выбор временного интервала обусловлен ограниченностью информации: до 2016 года лишь незначительное число банков соглашались на добровольное раскрытие отчетности на сайте банка России¹³⁶. Расширение выборки, например, до ТОП-30 банков по объему портфеля кредитов физическим лицам, дает прирост по совокупному портфелю кредитов физическим лицам исследуемых банков менее, чем на 10% от совокупного соответствующего портфеля российских банков. На текущий момент возможность расширения исследовательской выборки отсутствует, из-за введенных Банком России обязательных для коммерческих банков ограничений по раскрытию информации¹³⁷.

Важным этапом анализа является отбор параметров, которые могут служить для оценки склонности коммерческих банков к недобросовестной кредитной практике и будут использованы в качестве исходных данных для применения МГК. Исходные показатели должны косвенно отражать типичные признаки применения банками основных приемов недобросовестного кредитования (см. §1.1, с. 19-20). Рассмотрим подробнее отобранные показатели.

Темп прироста кредитного портфеля или разница между значением данного показателя для отдельного исследуемого банка и среднерыночным значением может свидетельствовать о стремлении кредитора к увеличению кредитного портфеля без взвешенного отношения к учету кредитной нагрузки заемщиков, об осознанном принятии высокого уровня кредитного риска, о применении агрессивных тактик продаж, которые тоже являются одним из признаков недобросовестного (хищнического) кредитования. Информация для расчета объема кредитного портфеля по кредитам, предоставленным физическим лицам, получена из формы 101, (коды 45502-45510), на основании полученных

¹³⁶ Например, по итогам 2015 года на раскрытие информации из формы 102 согласились лишь 12 банков: ООО "РКБ", Прио-Внешторгбанк (ОАО), ЗАО Банк "Советский", АО "АЛЬФА-БАНК", ПАО "Томскпромстройбанк", АО "Банк Интеза", АО "Мираф-Банк", ООО КБ "МВС Банк", ООО "НКО "Вестерн Юнион ДП Восток", РНКО "Платежный Центр" (ООО), "ООО ПЧРБ", ПАО "Первобанк".

¹³⁷ Банк России принял решение временно сократить объем публикации отчетности кредитных организаций / Банк России, 06.03.2022. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=12737> (дата обращения: 14.03.2024)

данных рассчитан темп прироста кредитного портфеля исследуемых банков (таблица 2.1.1.)

Таблица 2.1.1 – Темп прироста портфеля по кредитам физических лиц исследуемых банков, %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»,	4,65	16,98	13,53	8,39	-20,22	26,65
АО «Газпромбанк»	8,83	18,29	31,91	20,75	8,74	10,28
АО «Почта Банк»	84,24	77,41	52,14	35,53	9,47	0,35
ПАО «Совкомбанк»	17,33	120,05	50,29	41,11	16,61	53,38
ПАО Банк ВТБ	4215103,68	13,82	877,36	13,48	11,88	24,62
АО «Альфа-Банк»	25,98	25,26	55,84	46,56	32,65	47,19
ПАО КБ «Восточный»*	23,87	7,11	-5,11	4,18	-4,83	-
ПАО Сбербанк	21,44	13,56	25,28	17,36	17,01	25,84
Банк «ФК Открытие»	314,98	-14,41	28,48	147,75	35,98	23,49
ПАО «Росбанк»	-11,37	-5,15	5,55	133,80	9,49	46,43
Банк АО «Русский Стандарт»	46,89	-15,07	-5,08	12,81	5,93	1,94
АО «Тинькофф Банк»	34,06	33,68	45,07	62,21	13,87	50,35
АО «ОТП Банк»	-6,19	-5,24	7,29	8,60	-6,88	17,72
АО «Райффайзен банк»	19,82	21,60	21,97	16,43	2,21	14,26
АО «Россельхозбанк»	16,17	10,68	17,21	9,28	20,46	9,49
Прирост совокупного кредитного портфеля по кредитам, предоставленным гражданам РФ**	2,09	13,42	23,12	18,98	13,84	23,61

*здесь и далее данные по ПАО КБ «Восточный» за 2021 г. не приведены, поскольку он приобретен ПАО «Совкомбанк» 14 апреля 2021, 14 февраля 2022 ПАО КБ «Восточный» прекратил свое существование;

**рассчитано по данным ЦБ об объеме ссудной задолженности по кредитам физическим лицам: Информация о кредитном риске по операциям с физическими лицами/ Показатели деятельности кредитных организаций / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/statistics/bank_sector/pdko_sub/ (дата обращения: 04.08.2022).

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizacij/ (дата обращения: 19.03.2024).

Привлекают внимание высокие показатели темпа прироста кредитного портфеля ВТБ: такие значения обусловлены объединением банков ВТБ, Банка Москвы (2016 г.) и ВТБ24 (2018 г.), аналогичная причина высоких темпов роста кредитного портфеля «ФК Открытия» в 2016 и 2019 годах (покупка «Рокетбанк»,

присоединение «ХМБ Открытие», «Бинбанка»), Росбанка в 2019 г. (присоединение банка «ДельтаКредит») и «Совкомбанка» в 2017 г. и в 2021 г. (приобретен розничный кредитный портфель «Нордеа банка» и приобретен ПАО КБ «Восточный»). Существенно превышают среднерыночные значения показатели банков Почтабанк, Альфабанк, Совкомбанка и Тинькофф Банка, такая активность по наращиванию кредитного портфеля, конечно, не является свидетельством однозначной приверженности банков к недобросовестному кредитованию. Возможно, коммерческий банк разработал новый продукт с высокой потребительской ценностью, не имеющей аналогов у конкурентов, или существенно снизил процентные ставки по кредиту в целях быстрого роста, однако это может сопровождаться недобросовестным продвижением дополнительных продуктов для компенсации недополученного дохода. В любом случае такое явление является поводом для повышенного внимания к инструментам, используемым в целях увеличения кредитного портфеля.

Процентная доходность кредитного портфеля, рассчитываемая как соотношение процентных доходов по предоставленным физическим лицам кредитам (Код символа 11115 ф. 102 «Процентные доходы по предоставленным кредитам гражданам (физическим лицам)» к объему соответствующего кредитного портфеля (см. табл. 2.1.2) представляется целесообразным показателем для анализа в рамках текущего исследования. Высокая процентная доходность кредитного портфеля может быть косвенным признаком того, что:

- a) целевая клиентская аудитория коммерческого банка характеризуется высоким уровнем риска, обуславливающим высокий уровень процентных ставок по кредитным продуктам;
- b) коммерческий банк осознанно предлагает клиентам кредитные продукты по стоимости выше среднерыночной.

Следует отметить, что высокая процентная доходность кредитного портфеля также может быть обусловлена высокой оборачиваемостью предоставляемых ссуд, поэтому в качестве самостоятельного индикатора данный показатель не обладает

достаточной информативностью, как и другие показатели составляющие информационную базу для факторного анализа.

Таблица 2.1.2 – Процентная доходность кредитного портфеля исследуемых банков, %.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»	24,20	20,03	18,41	17,82	18,87	12,88
АО «Газпромбанк»	12,16	11,07	9,86	9,56	10,17	8,91
АО «Почта Банк»	14,27	16,46	18,45	15,58	14,78	13,36
ПАО «Совкомбанк»	25,02	16,65	14,13	13,12	13,07	12,09
ПАО Банк ВТБ	10,93	15,19	11,71	11,54	10,69	9,04
АО «Альфа-Банк»	20,39	14,04	12,05	12,00	11,33	9,37
ПАО КБ «Восточный»	28,79	22,40	24,43	26,04	26,59	-
ПАО Сбербанк	15,06	13,56	11,93	12,09	11,49	10,25
Банк «ФК Открытие»	7,29	12,47	10,12	9,28	9,05	8,56
ПАО «Росбанк»	17,70	14,73	14,08	9,76	11,16	10,10
Банк АО «Русский Стандарт»	21,05	18,96	17,19	16,13	14,56	13,26
АО «Тинькофф Банк»	34,59	31,73	26,47	24,65	24,31	19,23
АО «ОТП Банк»	29,81	30,72	23,72	22,31	22,13	18,33
АО «Райффайзен банк»	15,70	13,82	12,45	12,02	11,59	10,17
АО «Россельхозбанк»	15,27	14,20	12,59	11,56	9,24	8,28

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, и отчёта о финансовых результатах, форма 102, ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 04.08.2022).

Наиболее высокие значения рассматриваемого показателя характерны для банков, портфель кредитов физическим лицам которых не превышает 3% от соответствующего совокупного портфеля российских банков. Такие банки, как правило, не имеют достаточного количества соглашений о зарплатном обслуживании с крупными юридическими лицами, сотрудники которых могли бы составлять целевую аудиторию данного банка. Поэтому они вынуждены ориентироваться на клиентов, которые по различным причинам не смогли получить кредит в банках, где у них имеются зарплатные счета. К таким клиентам,

как правило, относятся клиенты с информацией в кредитной истории о фактах нарушения платежной дисциплины, клиенты с высокой долговой нагрузкой, которые уже не могут получить кредит в своем основном банке, или, например, клиенты, которые не могут официально подтвердить свой доход. Такие клиенты могут быть более терпимы к уровню переплаты по принятым обязательствам в силу осознания своего повышенного профиля риска или недостаточной финансовой грамотности. Высокий уровень риска по таким кредитам компенсируется высокой кредитной ставкой, обеспечивающей большую доходность кредитного портфеля.

Одним из показателей, отобранных для дальнейшего статистического анализа, является **комиссионная доходность кредитного портфеля**. Сравнительно высокое значение данного показателя может свидетельствовать о том, что банк склонен взимать дополнительные комиссии с заемщиков, чтобы скрыть действительную стоимость кредитного продукта, и/или навязывать дополнительные услуги. Расчет данного показателя весьма затруднителен, поскольку различные коммерческие банки могут по-разному учитывать доходы такого рода, представляется целесообразным в целях настоящего исследования использовать следующие данные: «Комиссионные доходы по предоставленным кредитам и кредитам, права требования по которым приобретены, гражданам (физическим лицам)» (код 12115 ф.102), «Комиссионные и аналогичные доходы от открытия и ведения банковских счетов граждан (физических лиц) и физических лиц – нерезидентов» (код 27104 ф. 102), «Комиссионные и аналогичные доходы от оказания посреднических услуг по брокерским и аналогичным договорам гражданам (физическим лицам) и физическим лицам – нерезидентам» (код 27604 ф.102), «Комиссионные и аналогичные доходы от оказания консультационных и информационных услуг гражданам (физическим лицам) и физическим лицам – нерезидентам» (код 27804 ф.102). Информация о комиссионной доходности кредитного портфеля исследуемых банков, рассчитанная как отношение суммы перечисленных статей ф.102 к объему портфеля кредитов физическим лицам, представлена в таблице 2.1.3

В статистических данных о комиссионных доходах исследуемых банков прослеживается та же тенденция, которая замечена при изучении процентной доходности их кредитного портфеля: наиболее высокие значения комиссионной доходности характерны для банков, портфель кредитов физическим лицам которых составляет не более 3% соответствующего совокупного кредитного портфеля российских банков. Можно предположить, что повышенная комиссионная доходность является следствием широко применяемой практики перекрестных продаж, нередко осуществляемых путем навязывания клиентам дополнительных продуктов.

Таблица 2.1.3 – Комиссионная доходность кредитного портфеля исследуемых банков, %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»	0,87	1,17	1,95	1,84	3,06	2,94
АО «Газпромбанк»	0,06	0,12	0,18	0,22	0,22	0,32
АО «Почта Банк»	1,20	0,90	0,50	0,19	0,40	0,54
ПАО «Совкомбанк»	5,03	2,81	2,67	3,72	5,16	4,74
ПАО Банк ВТБ	0,01	0,00	0,12	0,87	0,83	0,97
АО «Альфа-Банк»	3,10	2,12	1,22	0,77	0,76	0,82
ПАО КБ «Восточный»	0,04	0,04	1,22	2,68	2,40	-
ПАО Сбербанк	1,23	1,26	1,29	1,17	1,03	1,18
Банк «ФК Открытие»	0,24	0,57	0,42	0,36	0,16	0,19
ПАО «Росбанк»	0,62	0,49	0,41	0,21	0,25	0,28
Банк АО «Русский Стандарт»	1,28	0,18	0,15	0,10	0,13	0,14
АО «Тинькофф Банк»	1,02	1,10	1,14	1,23	2,89	3,93
АО «ОТП Банк»	1,58	1,76	1,97	2,64	2,72	2,06
АО «Райффайзен банк»	1,32	1,33	1,43	1,65	1,45	1,91
АО «Россельхозбанк»	0,01	0,00	0,01	0,01	0,18	1,25

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, и отчёта о финансовых результатах, форма 102, ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 04.08.2022)

Уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля, может быть использован как показатель, характеризующий величину принимаемого банком риска. Порядок формирования резервов на возможные потери по ссудам регламентируется Положением Банка России от 28.06.2017 N 590-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности»¹³⁸, которое устанавливает принципы классификации ссуд по категориям качества и соответствующий минимальный размер резерва. Таким образом расчетный показатель (таблица 2.1.4), равный отношению величины резерва, сформированного по портфелю кредитов физическим лицам (код 45515 ф. 101), к общему объему портфеля кредитов физическим лицам, позволяет косвенно характеризовать профиль риска банка. Как и в случае с процентной и комиссионной доходностью можно заметить: для сравнительно некрупных банков характерно высокое значение данного показателя, что косвенно подтверждает нашу гипотезу о наличии латентного фактора, который может быть измерен с помощью отобранных показателей.

Таблица 2.1.4 – Уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля, %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»	4,35	4,27	3,96	4,18	4,53	5,33
АО «Газпромбанк»	1,65	2,41	1,95	1,59	2,24	2,83
АО «Почта Банк»	8,13	4,34	3,84	4,03	4,05	3,66
ПАО «Совкомбанк»	13,10	9,26	8,59	7,86	5,24	4,85
ПАО Банк ВТБ	6,65	5,63	2,68	2,63	2,75	2,38
АО «Альфа-Банк»	3,40	3,08	3,24	3,35	3,66	3,26
ПАО КБ «Восточный»	17,23	12,67	10,63	9,01	6,38	-
ПАО Сбербанк	1,94	1,88	1,88	1,92	2,23	1,67
Банк «ФК Открытие»	3,27	2,71	2,67	2,97	2,89	2,61
ПАО «Росбанк»	3,05	2,80	3,04	2,81	2,59	2,58

¹³⁸ Положение Банка России от 28.06.2017 N 590-П (ред. от 15.03.2023) "О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности" (вместе с "Порядком оценки кредитного риска по портфелю (портфелям) однородных ссуд") URL: https://legalacts.ru/doc/polozhenie-o-porjadke-formirovaniya-kreditnymi-organizatsijami-rezervov-na-vozmozhnye_3/#100283 (дата обращения: 19.03.2024)

Банк АО «Русский Стандарт»	2,39	2,35	2,48	2,72	2,96	2,91
АО «Тинькофф Банк»	7,44	6,17	5,52	5,67	6,61	5,33

Продолжение таблицы 2.1.4.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
АО «ОТП Банк»	9,17	7,55	6,69	5,90	6,56	4,25
АО «Райффайзен банк»	2,85	4,10	5,29	3,38	3,86	3,44
АО «Россельхозбанк»	4,70	4,20	2,95	2,74	2,08	1,84

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, и отчёта о финансовых результатах, форма 102, ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 04.08.2022)

Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле (таблица 2.1.5), является классическим показателем, используемым для оценки качества кредитного портфеля. Он отражает уровень реализованного кредитного риска, в рамках данного исследования рассчитан как соотношение суммы просроченной задолженности и просроченных процентов по кредитам, предоставленным физическим лицам (коды 45815 и 45915 ф. 101), к портфелю кредитов физическим лицам (коды 45502-45510, 45815, 45915 ф. 101).

Таблица 2.1.5 – Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле, %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»	7,4	4,2	3,7	4,2	6,6	3,9
АО «Газпромбанк»	2,1	1,9	1,8	1,4	2,0	2,9
АО «Почта Банк»	16,3	9,1	6,4	6,8	8,3	11,0
ПАО «Совкомбанк»	11,1	9,5	7,1	8,3	10,7	10,2
ПАО Банк ВТБ	8,6	10,4	4,6	3,2	3,5	3,0
АО «Альфа-Банк»	25,2	17,1	8,8	5,4	5,9	4,4
ПАО КБ «Восточный»	24,1	27,3	13,7	14,3	19,9	-
ПАО Сбербанк	3,7	3,2	2,6	2,7	2,8	2,7
Банк «ФК Открытие»	24,8	28,6	12,4	7,9	7,3	5,2
ПАО «Росбанк»	15,2	14,7	11,4	4,8	4,6	3,4
Банк АО «Русский Стандарт»	42,0	43,6	33,8	34,1	39,5	39,1

АО «Тинькофф Банк»	9,7	9,0	7,9	7,3	9,5	8,4
АО «ОТП Банк»	21,0	15,2	14,0	11,5	11,1	12,1

Продолжение таблицы 2.1.5.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
АО «Райффайзен банк»	4,4	2,9	1,8	1,7	2,4	1,9
АО «Россельхозбанк»	4,0	4,0	4,1	3,9	3,2	2,8

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, и отчёта о финансовых результатах, форма 102, ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizacij/ (дата обращения: 04.08.2022)

Данный показатель широко применяется в аналитических целях, однако следует признать, определенную ограниченность его аналитической ценности: с одной стороны, при быстром наращивании кредитного портфеля, например, в период «кредитного бума», данный показатель будет снижаться, что не всегда является свидетельством улучшения качества кредитного портфеля. С другой стороны, снижение качества ссуды, обусловленное, наличием просроченной задолженности, обуславливает необходимость формирования дополнительных резервов, что приводит к изъятию части средств из оборота. В настоящее время широкое распространение получила практика переуступки коммерческими банками прав требования по кредитам с просроченной задолженностью специализированным коллекторским агентствам. Поскольку, показатель *доля просроченной задолженности в кредитном портфеле* может не отражать фактический уровень принимаемого коммерческим банком кредитного риска, целесообразно включить в набор показателей, используемый для факторного анализа, *показатель, характеризующий объем кредитов, права требования по которым были проданы.*

Активная работа банков с коллекторскими агентствами может свидетельствовать как о недостаточно ответственном подходе к оценке принимаемого кредитного риска, так и о низкой клиентоориентированности коммерческого банка. Сведения об объеме переуступаемых прав требования отражены в форме 101 (код 61216 «Реализация (уступка) прав требования по

заключенным кредитной организацией договорам на предоставление (размещение) денежных средств»), однако на данном счету учитываются все переступаемые права требования: как по кредитам, предоставленным физическим лицам, так и по кредитам, предоставленным юридическим лицам, кроме того на данном счету отражается передача прав требования не только коллекторским агентствам, но и дочерним организациям/организациям, входящим в одну группу компаний.

В связи с невозможностью определения доли кредитов физических лиц в объеме переуступаемых прав требования было бы некорректным использовать соотношение оборота по счету 61216 к объему портфеля кредитов физическим лицам в качестве одного из показателей оценки, однако и полностью исключить из анализа данный показатель значит оставить без внимания весьма существенную информацию. Оптимальным решением представляется учитывать соотношение оборотов по счету 61216 к размеру собственного капитала (форма 123, код 000) в качестве характеристики склонности продавать права требования с учетом масштаба коммерческого банка, таким образом, введем расчетный показатель **отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу** (табл. 2.1.6).

Таблица 2.1.6 – Отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу, %.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ООО «ХКФ Банк»	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,78
АО «Газпромбанк»	23,48	1,57	1,08	2,05	2,62	1,57
АО «Почта Банк»	0,03	0,02	9,69	7,02	5,32	3,54
ПАО «Совкомбанк»	13,11	6,03	5,88	0,20	1,57	3,15
ПАО Банк ВТБ	84,53	1,90	14,81	7,57	1,43	14,65
АО «Альфа-Банк»	1,84	1,46	0,15	1,82	0,00	0,87
ПАО КБ «Восточный»	9,04	0,57	0,26	1,75	6,21	-
ПАО Сбербанк	1,89	0,73	2,04	1,04	0,08	0,38
Банк «ФК Открытие»	3,52	0,24	7,35	3,15	0,14	6,06
ПАО «Росбанк»	0,83	0,03	0,08	4,43	0,07	0,05

Банк АО «Русский Стандарт»	-	0,02	2,13	0,20	0,06	0,07
АО «Тинькофф Банк»	4,65	2,90	0,88	6,48	4,91	4,83
АО «ОТП Банк»	10,23	9,57	6,34	17,37	2,70	0,75

Продолжение таблицы 2.1.6.

АО «Райффайзен банк»	6,26	0,03	0,28	0,11	0,02	0,39
АО «Россельхозбанк»	1,86	2,12	6,28	3,98	1,93	4,71

Источник: рассчитано автором по данным оборотной ведомости по счетам бухгалтерского учёта, форма 101, и формы 123 «Расчёт собственных средств (капитала) («Базель III»)), ЦБ РФ URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 04.08.2022)

Ценными для анализа склонности к недобросовестному кредитованию были бы сведения о долговой нагрузке заемщиков, содержащиеся в отчете по форме 0409704 «Информация о долговой нагрузке заемщиков – физических лиц», а также информация о количестве и характере поступающих от клиентов жалоб в связи с использованием кредитных продуктов, информация о числе банковских продуктов, оформленных клиентами в при обращении в банк, особенно о числе наиболее часто навязываемых продуктах, например, программ страхования при оформлении кредита. Однако данные сведения не публикуются в открытом доступе, часть из них может быть представлена лишь в управленческой отчетности коммерческих банков. В случае повышения информационной открытости коммерческих банков и публикации ими нефинансовой отчетности (подробнее данный вопрос будет рассмотрен в §3.2), перечень исходных показателей для расчета композитных факторов с целью оценки склонности к недобросовестному кредитованию может быть пересмотрен, что позволит повысить точность и содержательность оценки.

На основании отобранных статистически измеряемых показателей с помощью МГК мы можем получить композитные факторы, характеризующие склонность к недобросовестному кредитованию отдельных исследуемых коммерческих банков. Однако важно учитывать, что полученные измерители характеризуют именно исследовательскую выборку, которая, впрочем, охватывает более 80% совокупного портфеля по кредитам российских граждан. На основании

полученных в ходе расчетов результатов мы сможем определить, какие из банков более склонны к недобросовестному кредитованию, какие – менее.

Для расчета композитных факторов были использовано 534 наблюдения¹³⁹, в результате применения МГК было получено два композитных фактора (субиндекса) с совокупной дисперсией данных 65%, полученный результат представлен в таблице 2.1.7. Высокое значение каждого из полученных субиндексов можно трактовать как признак склонности банка к недобросовестному кредитованию.

Таблица 2.1.7 – Субиндексы для оценки склонности к недобросовестному кредитованию

Субиндексы	f₁	f₂
Дисперсия, %	33	32
Показатели	Удельный вес показателя в субиндексе, %	
Процентная доходность кредитного портфеля	33	
Уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля	32	
Комиссионная доходность кредитного портфеля	21	
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

¹³⁹ Данные по ПАО КБ «Восточный» за 2021 г. заменены средним в связи с тем, что ПАО КБ «Восточный» прекратил свое существование.

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

Если нанести полученные значения субиндексов на график, где по оси ОХ будут расположены значения f_1 , а по оси ОУ – значения f_2 , получится следующая картина (Приложение 1): в правой верхней части графика (2/4) будут располагаться банки наиболее склонные к хищническому кредитованию, в левой нижней (4/4) – наименее склонные. Заслуживают внимания регулятора и те банки, которые попали в первую и третью четверть графика, поскольку по одному значению одного из полученных индексов их можно отнести к «группе риска».

В качестве инструмента классификации банков по склонности к принятию рисков и агрессивному наращиванию портфеля может быть использован двухэтапный кластерный анализ, являющийся средством выявления естественного деления исследуемого набора данных на группы, которые с помощью других средств бывает весьма затруднительно обнаружить. Детальные результаты кластерного анализа не приводятся во избежание нанесения репутационного ущерба банкам, вошедшим в исследовательскую выборку. Рассмотрим, выборочные результаты.

За весь период наблюдений неизменно к кластеру с низким значением f_2 относятся 3 банка: ПАО Сбербанк, АО «Альфа-Банк» и «Русский Стандарт». АО «Райффайзен банк» и ПАО «Росбанк» в пяти из шести периодов наблюдения также вошли в кластер с низким значением фактора f_2 , что свидетельствует о том, что указанные банки несклонны к агрессивному наращиванию кредитного портфеля и придерживаются в целом консервативной кредитной политики¹⁴⁰.

В кластер с низким уровнем «Склонности к принятию риска» на протяжении 6 лет неизменно входил только АО «Газпромбанк», наиболее часто (5 раз из 6 наблюдений) в этот кластер попадают также ПАО Сбербанк, ПАО Банк ВТБ и Банк

¹⁴⁰ Приверженность к консервативному подходу в управлении рисками отмечается в годовых отчетах АО «Райффайзен банк», например, в отчете за 2020 г., с. 32. URL: https://www.raiffeisen.ru/common/img/uploaded/files/about/investors/godovoy_otchet_2020.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

«ФК Открытие». Полученные результаты, свидетельствует о том, что банки с государственным участием наименее склонны к принятию рисков, и наоборот, частные банки, специализированные преимущественно именно на потребительском кредитовании, наиболее склонны к принятию риска. На наш взгляд, такая ситуация обусловлена специфической конкуренцией, сложившейся на российском банковском рынке, имеющем характерные признаки олигополии (ограниченное число доминирующих продавцов, высокие входные барьеры и т.д.). Доминирующее положение на банковском рынке занимают банки с государственным участием и крупнейшие частные банки (например, АО «Альфа-Банк»), для которых розничный сегмент изначально не являлся основным направлением деятельности, таким образом, сначала банки, достигшие в настоящее время лидирующих позиций на рынке, укрепили свои позиции в обслуживании корпоративных клиентов. Имея объемный портфель корпоративных клиентов проще развивать розничный бизнес: сотрудники юридических лиц, находящихся на обслуживании у коммерческого банка, в большинстве случаев становятся «зарплатными клиентами». Именно зарплатные клиенты наиболее привлекательны для банка с точки зрения потребительского кредитования: информация об их занятости и доходе не требует дополнительного подтверждения, простота расчетов является дополнительной гарантией качества обслуживания долга, и для клиента получение кредита в банке, в котором он получает заработную плату, сопряжено, как правило с меньшими издержками. Банки, не имеющие портфеля корпоративных клиентов, находятся в более уязвимом положении в борьбе за привлечение розничных клиентов.

Следует также учитывать тот факт, что банки с государственным участием и крупные частные банки с развитым сегментом корпоративного кредитования имеют преимущества в привлечении ресурсов, а это в свою очередь означает, что, привлекая ресурсы по более высокой цене, розничные банки не могут предложить их на столь же выгодных условиях, что и крупные универсальные банки. На текущий момент основной кредитный портфель по кредитам физических лиц приходится на крупнейшие банки с государственным участием – Сбербанк России

и ВТБ – доля их кредитного портфеля в совокупном кредитном портфеле по кредитам физическим лицам по России составляет более 50%, в таких условиях с учетом описанных особенностей сложившейся на банковском рынке конкуренции остальные коммерческие банки не могут полноценно участвовать в конкурентной борьбе и вынуждены ориентироваться на более рискованный сегмент заемщиков, а также прибегать к применению отдельных приемов хищнического кредитования, что подтвердилось результатами опроса (см. §2.2).

2.2. Недобросовестное кредитование в России: оценка мнений потребителей банковских услуг

Одним из способов выявления случаев применения хищнического кредитования наряду с «тестированием активности», то есть статистическим анализом финансовых показателей, характеризующих кредитную деятельность коммерческих банков, является получение информации непосредственно от заемщиков. Полученная «обратная связь», конечно, не препятствует распространению недобросовестного кредитования, однако позволяет оценить масштабность исследуемой проблемы.

С целью оценки мнений потребителей банковских услуг о распространении недобросовестных практик при потребительском кредитовании автором проведен анализ более 800 отзывов банковских клиентов, размещенных в открытом доступе на сайте banki.ru и прошедших проверку на достоверность со стороны информационного агентства «Банки.ру». В дополнение к указанному анализу проведено анкетирование в сети интернет. Есть вероятность, что полученные оценки могут быть несколько смещенными, что может быть обусловлено следующим:

- существует мнение, что потребители чаще пишут негативные отзывы, потому что испытывают потребность высказать негативные эмоции, восстановить справедливость и предостеречь других потенциальных пользователей описываемых услуг/продуктов. Указанные мотивы оказываются достаточно значимыми, чтобы оправдать затраты личного времени на написание негативного отзыва. В то же время

удовлетворенный качеством услуги/продукта клиент не испытывает потребности поделиться опытом и не желает тратить на это время;

- анализ размещенных на сайте banki.ru свидетельствует о том, что коммерческие банки поощряют клиентов к написанию положительных отзывов после получения различных банковских услуг. Такая практика подтверждается не только отзывами клиентов, но и описанием акций по выплате бонусов на сайтах коммерческих банков^{141, 142}. Данные акции оказываются весьма результативными: число благодарностей в народном рейтинге банков, материально вознаграждающих своих клиентов за положительные отзывы, существенно больше аналогичного показателя по другим банкам.

Указанные факторы отчасти могут нивелировать вероятную смещённость оценок потребительского мнения, однако, следует учитывать, что в рамках данной работы не ставится цель по проведению полноценного социологического исследования, требующего определённых ресурсов для его проведения. Производимую оценку потребительского мнения можно отнести к «пробным» или «поисковым/разведывательным» исследованиям, используемым для мало изученных или вообще неизученных тем¹⁴³. Как отмечается в учебном пособии «Социологическое исследование»¹⁴⁴ выборочная совокупность для проведения пробных опросов может варьироваться в интервале от 100 до 250 человек. В рамках текущей работы проанализировано более 800 верифицированных отзывов на сайте аналитического агентства «Банки.ру» и получена 131 анкета в результате проведения опроса с помощью сети Интернет, таким образом, полученные данные достаточны для формирования примерного представления об исследуемом явлении несмотря на ограниченную репрезентативность выборочных данных,

¹⁴¹ Дарим 500 рублей за добрый слова / АО «Альфа-Банк» URL: <https://alfabank.ru/feedback/banki-ru/300/?ysclid=lkmjmswwoj932022314> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁴² Как оставить отзыв о Тинькофф на Banki.ru и какая вам от этого польза / АО «Тинькофф Банк» <https://www.tinkoff.ru/blog/whats-new/reviews/> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁴³ Яковлева Н.Ф. Социологическое исследование [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014 – 250с. – с. 5 URL: <https://www.kspu.ru/upload/documents/2015/10/19/9510fc4ecabf2052ab738becde976ef7/sotsiologicheskoe-issledovanie.pdf> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁴⁴ Там же, с. 25

обусловленных небольшим объемом выборочной совокупности и невозможностью строгого соблюдения всех правил ее формирования.

Для анализа использовались отзывы клиентов тех банков, которые были наиболее популярны среди респондентов, прошедших анкетирование: АО «Альфа-Банк», ПАО Банк ВТБ, АО «Русский Стандарт», ПАО Сбербанк, АО «Тинькофф Банк», ООО «ХКФ Банк». Исследование проведено в два этапа:

- На первом этапе детально изучены все подтвержденные, т.е. проверенные на достоверность администрацией сайта banki.ru, отзывы клиентов исследуемых банков, оставленные с 23 июля по 12 августа 2022 г., временной интервал сопоставим по длительности со сроками проведения опроса. Фильтрация отзывов по тематике не производилось.
- На втором этапе произведен анализ отзывов банковских клиентов только по одному из кредитных продуктов банка (потребительский кредит или кредитная карта, классификация отзывов осуществляется непосредственно клиентами банков при написании отзыва), оставленных с 1 января по 19 августа 2022 года на предмет выявления жалоб на навязывание дополнительных банковских продуктов как наиболее широко используемую практику недобросовестного кредитования.

Детальное исследование всех отзывов, проводимое на первом этапе, позволяет комплексно оценить качество работы исследуемых банков по всем направлениям обслуживания клиентов, а не только по вопросам предоставления кредитных услуг. На данном этапе можно выделить, какие проблемы в работе с клиентами наиболее актуальны в текущий период. Такой подход позволяет сформировать более полную картину о качестве банковских услуг, однако не позволяет охватить длительный период за счет большого объема не систематизированной информации. Отметим также, что детальное исследование всех отзывов банковских клиентов без учета классификации по предоставляемым банком услугам выходит за рамки тематики текущего диссертационного

исследования. Выборочное исследование отзывов только по отдельному кредитному продукту, проводимое на втором этапе анализа отзывов банковских клиентов, позволяет проанализировать деятельность исследуемых коммерческих банков именно по направлению кредитования физических лиц, однако при таком подходе часть отзывов по вопросам кредитования остаются без внимания исследователя по причине неточной/некорректной классификации тематики отзыва, указанной автором отзыва в момент написания. Следует также принимать во внимание тот факт, что далеко не каждый клиент оставляет отзыв о работе банка на рассматриваемом интернет-ресурсе, а также то, что многие из применяемых недобросовестных практик (например, навязывание добровольного страхования жизни и здоровья под видом обязательного условия получения кредита) стали привычны для потребителей и уже не побуждают их к опротестованию правомерности действий банковских сотрудников. Таким образом, проводимый анализ полезен для подтверждения результатов опроса и формирования представлений о тенденциях, сложившихся на рынке кредитования физических лиц, хоть и не позволяет в полной мере оценить широту распространения практик недобросовестного кредитования.

Из анализа были исключены отзывы, касающиеся жалоб на блокировку счетов на основании Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ, а также негативные отзывы по тематике, связанной с исполнительными производствами, и отзывы, не содержащие конкретных сведений о некорректной работе банковских сотрудников или сбоях в программном обеспечении. На первом этапе все изученные отзывы в соответствии с содержанием были классифицированы по 10 выделенным автором критериям, каждый отзыв отнесен только к одному критерию, даже если в нем описаны различные проблемы, в таких случаях классификация осуществлялась по одной тематике, наиболее актуальной для автора отзыва. Результаты представлены в таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1 – Результаты анализа отзывов банковских клиентов, представленных на сайте banki.ru

Критерий	ПАО Сбербанк		ПАО Банк ВТБ		АО «Альфа-Банк»		АО «Тинькофф Банк»		ООО «ХКФ Банк»		АО «Русский Стандарт»	
	ед.	%*	ед.	%*	ед.	%*	ед.	%*	ед.	%*	ед.	%*
Благодарность / положительный отзыв о работе банка	10	10	3	3	36	13	37	26	8	16	37	90
Некомпетентность сотрудников, повлекшая убытки клиента	11	11	19	20	66	24	11	8	9	18	0	0
Технические сбои в работе банковского программного обеспечения, нанесшие ущерб клиенту	23	23	18	19	24	9	6	4	2	4	1	2
Некомпетентность сотрудника, не повлекшая непосредственные убытки клиента	15	15	15	16	42	15	22	15	5	10	2	5
Навязывание кредитной карты/кредита/страховки или др. услуг	6	6	26	27	50	18	8	6	14	29	1	2
Технические сбои, не нанесшие непосредственного ущерба	11	11	4	4	11	4	10	7	4	8	0	0
Жалобы об отсутствии обещанных бонусных выплат		0	1	1	33	12	9	6	4	8	0	0
Жалобы об отсутствии уведомлений на введение/изменение комиссий	24	24	9	9	9	3	0	0	3	6	0	0
Трудность в получении кредита	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0
Число случаев навязывания дополнительных банковских услуг, выявленных на основании выборочного исследования	16		15		82		37		30		37	

* доля от общего числа отзывов по указанному банку за исследуемый период

Источник: составлено автором.

К отзывам, соответствующим критерию *Некомпетентность сотрудников, повлекшая убытки клиента*, отнесены случаи некорректной консультации, в результате которой клиент получил некорректную (недостоверную или неполную) информацию о банковском продукте и в результате его использования понес убыток или недополучил доход, например:

- некорректное проведение консультации по условиям предоставления льготного периода кредитования по кредитным картам, в результате которого клиент, не получивший точных сведений, нарушает правила использования кредитных карт в рамках льготного периода и вынужден оплачивать проценты за пользование кредитным лимитом;
- неверный расчет суммы долга к погашению, в результате которого клиенту начисляются дополнительные проценты, штрафные санкции и/или иные платежи;
- некорректная консультация по условиям размещения денежных средств на вкладах и накопительных счетах, в результате которого у клиента сложилось неверное представление о величине ожидаемого дохода;
- другие случаи, при которых в результате некомпетентных действий сотрудников банков клиент понес дополнительные расходы или не смог воспользоваться собственными средствами, размещенными в банке.

. К *некомпетентности сотрудника, не повлекшей непосредственные убытки*, отнесены случаи предоставления неверной информации в процессе консультации, не приведшие к возникновению у клиента дополнительных расходов, а также случаи невежливого обращения с клиентами.

Отзывы, сообщающие о некомпетентности сотрудников, занимают наибольший удельный вес в общем объеме отзывов банковских клиентов, что может свидетельствовать о недостаточной квалификации банковских

работников либо о некачественно проведенных консультациях клиента, по результатам которой сотрудник не убедился с помощью уточняющих вопросов, что разъясненная им информация клиентом понята верно. Случаи, когда некомпетентность сотрудников приводит к убыткам клиентов, весьма распространены. Сотрудники, занимающиеся консультированием клиентов, продвижением и оформлением банковских продуктов, как правило занимают должность специалиста по продажам (менеджер по продажам и т.п.), которая рассматривается в качестве «стартовой» и характеризуется высокой текучестью кадров, соответственно не каждый работодатель готов обеспечить качественную подготовку специалистов, требующую существенных затрат.

*К техническим сбоям в работе банковского программного обеспечения относятся случаи изъятия денежных средств клиента банкоматами, в результате которых клиент банка понес непосредственные убытки (возникла просроченная задолженность, не смог воспользоваться необходимыми услугами, вынужден был прибегать к заемным ресурсам); случаи блокировки счетов/доступа к счетам без обоснованных причин, в результате которых клиент не смог воспользоваться собственными средствами; некорректное начисление комиссий, процентов, штрафов или иных платежей; потеря платежа или зачисление по неверным реквизитам и т.д. В случае если указанные или аналогичные события, описанные в отзывах, не привели к дополнительным расходам клиента или не вынудили его отказаться от требуемых ему товаров/услуг, отзыв относился к тематике *технические сбои в работе банковского программного обеспечения, не нанесшие непосредственного ущерба*.*

В отдельные категории выделены жалобы о навязывании банковских продуктов, как отзывы с наиболее актуальной в рамках данного исследования тематикой, а также жалобы на задержки бонусных выплат и на отсутствие уведомлений об изменении условий начисления комиссий. Выделение двух последних групп вызвано большим числом отзывов с соответствующей тематикой по ряду банков, что свидетельствует о наличии существенной

проблемы в данных сферах. Жалобы на отсутствие бонусных выплат в большинстве случаев обусловлены непониманием клиентами условий предоставления бонусов и последующим их нарушением, нередко случаи, когда недопонимание возникло именно по причине некорректной консультации, предоставленной банковским сотрудником. Такие отзывы наиболее распространены среди клиентов АО «Альфа-Банк», что свидетельствует о том, что банк стремится к наращиванию клиентского портфеля, не обеспечивая при этом надлежащего качества обслуживания.

Заслуживает внимания ситуация с жалобами на отсутствие оповещения об изменении условий начисления комиссий, которая, на наш взгляд, обусловлена в большей степени нормативными требованиями, в соответствии с которыми банки имеют право сообщать информацию об изменении общих условий проведения расчетов и предоставления других услуг с помощью любых доступных ему каналов связи, в том числе публикуя информацию на официальном сайте. Наибольшее число отзывов с такой тематикой оставлено клиентами Сбербанка, что вызвано недавним изменением тарифов, с которыми многие клиенты не были ознакомлены. В большинстве случаев жалобы касались переводов, осуществленных через приложения других банков с карты Сбербанка (например, пополнение карты Тинькофф Банка за счет списания средств с карты Сбербанка через личный кабинет клиента Тинькофф Банка). С 1 августа 2022 года за осуществление подобных переводов Сбербанк взимает комиссию, при этом, так как перевод проводится через сервисы сторонних организаций, сумма комиссии не отражается при формировании поручения на перевод. Примечательно, что сведения о комиссии за перевод не содержатся и в смс с кодом подтверждения операции, что вводит клиентов в заблуждение, наиболее вероятно, что это следствие непроработанности технического процесса (не создан алгоритм формирования сообщения с указанием размера комиссии при переводе через сервисы сторонних организаций), однако в сложившейся ситуации может присутствовать и элемент недобросовестности в отношении клиента.

О случаях навязывания дополнительных услуг сообщают клиенты всех банков, причем в ООО «ХКФ Банк» и ПАО Банк ВТБ эти отзывы имеют наибольший удельный вес в общем объеме отзывов в период с 23 июля по 12 августа. Высока доля отзывов с указанной тематикой и у АО «Альфа-Банк». Наиболее часто клиенты сообщают о случаях навязывания страховых услуг при оформлении кредитных продуктов. Примеры отзывов о навязывании дополнительных услуг приведены в Приложении 4. Стоимость дополнительных продуктов нередко составляет более 10% суммы заемных средств, получаемых заемщиком, а в отдельных случаях даже более 50% (см. рис. 9 и 11 в Приложении 4) и включается в общую сумму кредита, на которую начисляются проценты в соответствии с условиями договора.

Выборочное исследование отзывов по кредитным продуктам позволяет сделать вывод о том, что данная практика широко применяется при продвижении кредитных продуктов. В ряде отзывов клиентов сообщается, что при оформлении заявки на получение кредита через дистанционные каналы продаж клиент банка даже не имеет технической возможности отказаться от согласия на добровольное страхование, поскольку в соответствующей графе автоматически проставляется отметка, которую невозможно снять (см., например, рис. 10 в Приложении 4). Распространены случаи автоматического подключения платных услуг только при ознакомлении с условиями (см., например, рис. 12 в Приложении 4), а также случаи «пакетной продажи» нескольких банковских продуктов под видом одной услуги (см. рис. 1, 3, 4, 5 и 11 в Приложении 4).

Выборочный анализ отзывов клиентов исследуемых банков за период с начала 2022 года до 19 августа, при котором в поле зрения исследователя попадает лишь ограниченная часть клиентских обращений, позволил выявить более 200 случаев навязывания клиентам банков дополнительных платных услуг под видом обязательных, очевидно, что это не цепь случайных нарушений сотрудниками своих обязанностей, а преднамеренное введение банковских клиентов в заблуждение. Ответы представителей коммерческих

банков на жалобы о навязывании платных услуг сводятся к тому, что клиент добровольно согласился на их оформление, подписав соответствующие документы или введя смс-код подтверждения операции, подтвердив свое согласие и ознакомление с условиями кредитования и получения всех оформленных услуг.

Примечателен тот факт, что среди выявленных в ходе выборочного анализа случаев навязывания клиентам банков дополнительных платных услуг под видом обязательных меньше всего жалоб от клиентов банков, которые являются лидерами рынка потребительского кредитования в России (ПАО Сбербанк и ПАО Банк ВТБ, см. табл. 2.2.1). ПАО Сбербанк и ПАО Банк ВТБ обладают самыми крупными портфелями кредитов физическим лицам, что позволяет предположить, что данные банки также располагают самой крупной клиентской базой, однако при этом число жалоб в абсолютном выражении от клиентов данных банков оказалось минимальным. Данный результат косвенно подтверждает гипотезу о специфическом характере конкуренции, сложившейся на российском банковском рынке, при котором банки, не занимающие лидирующие позиции в потребительском кредитовании вынуждены ориентироваться на более рискованный сегмент клиентской базы и более склонны прибегать к применению хищнических приемов кредитования.

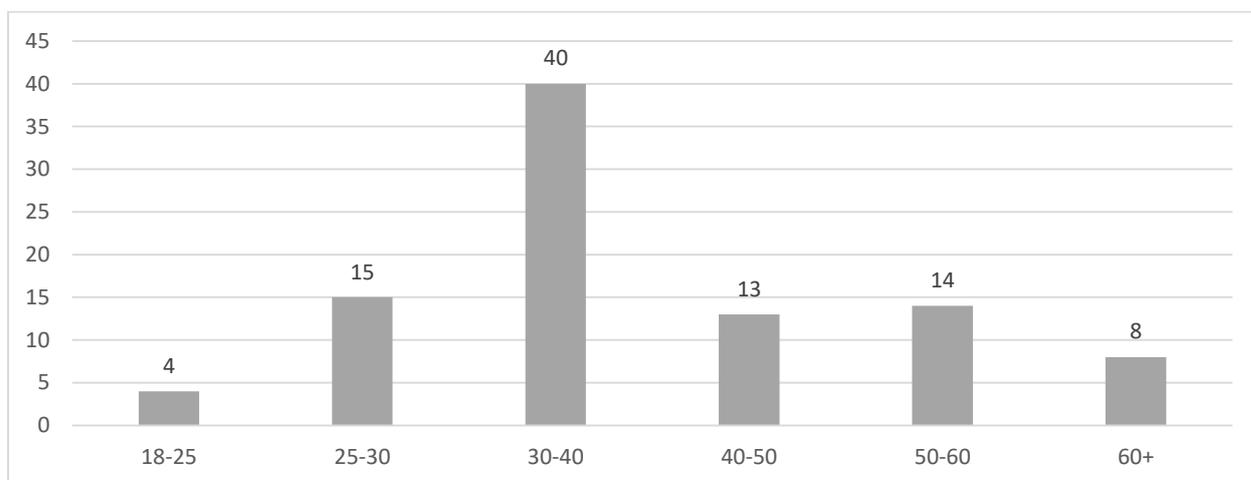
Тот факт, что практика недобросовестных продаж кредитных продуктов так широко распространена, а также свидетельство того, что недобросовестное продвижение дополнительных платных услуг реализуется даже с помощью программного обеспечения (автоматическое согласие на оформление страхования при подаче заявки на кредит через интернет), и систематически оправдывается банками стандартными формулировками о подписании документации, подтверждает гипотезу о том, что недобросовестное кредитование насаждается «сверху» корпоративной культурой.

С целью оценки распространенности практик недобросовестного 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», созданный с помощью сервиса Яндекс.формы. Респонденты не получали вознаграждения за прохождение опроса, и отвечали исключительно из-за заинтересованности в тематике опроса. Опрос состоял из 42 вопросов, схематическая структура опроса и полный перечень вопросов приведены в Приложениях 2 и 3. В процессе проведения опроса была получена 131 анкета.

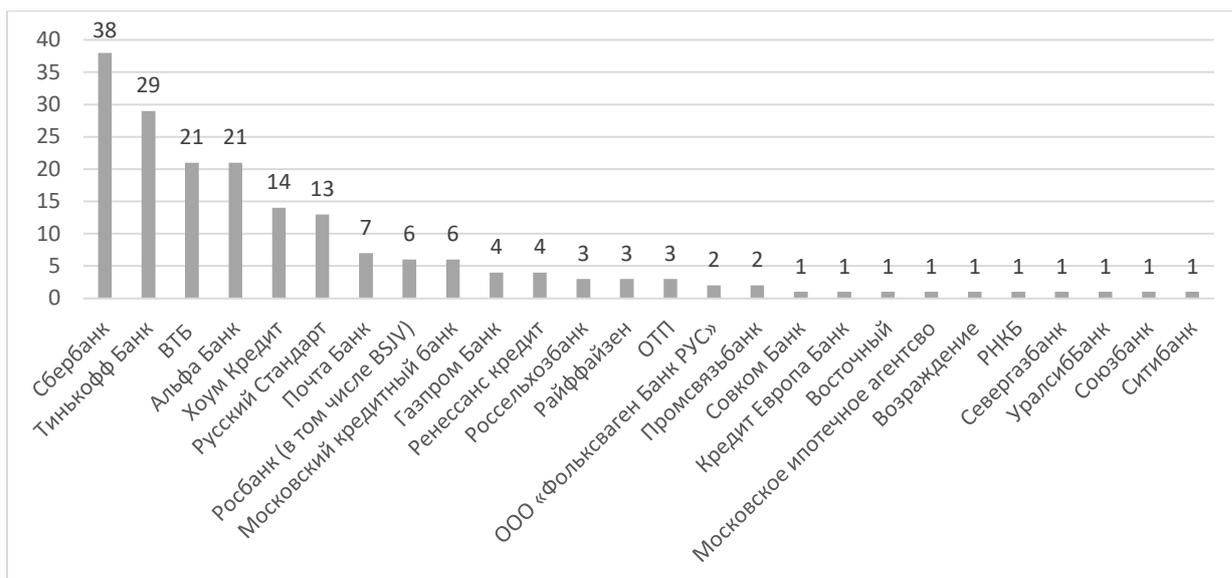
Среди 131 респондентов 98 – женщины и 33 – мужчины. Наибольшая часть опрошенных, 94 человека (71,8%), из них 69 женщин и 25 мужчин, имели опыт использования кредитных продуктов коммерческих банков, лишь 8% респондентов, не пользовавшихся кредитными продуктами (2% совокупной исследовательской выборки), отметили, что они испытывали потребность в кредитных средствах, однако не смогли ими воспользоваться по причине отказа коммерческого банка. Такая ситуация свидетельствует о широкой доступности населению потребительского кредитования.

Наибольшее число респондентов, имеющих опыт использования кредитных продуктов, относятся к лицам в возрасте от 30 до 40 лет (рис. 2.2.1), результаты опроса свидетельствуют, что наиболее популярен среди опрошенных потребителей кредитных услуг Сбербанк России, на втором месте Тинькофф Банк, на третьем – ВТБ и Альфа Банк (рис. 2.2.2).



Источник: здесь и далее, если не указано иное, составлено автором на основе результатов опроса

Рисунок 2.2.1. Соотношение между возрастом и опытом использования кредитных продуктов



Примечание: респонденты могли отметить несколько банков, и указать банк, не предложенный в списке ответов

Рисунок. 2.2.2. Банки, кредитными продуктами которых пользовались респонденты (кол-во человек)

Более половины респондентов получали потребительский кредит, 42% использовали кредитные карты, 16% прибегали к услугам ипотечного кредитования, 11,5% пользовались автокредитами и только 2% респондентов имеют опыт использования овердрафта по зарплатным картам.

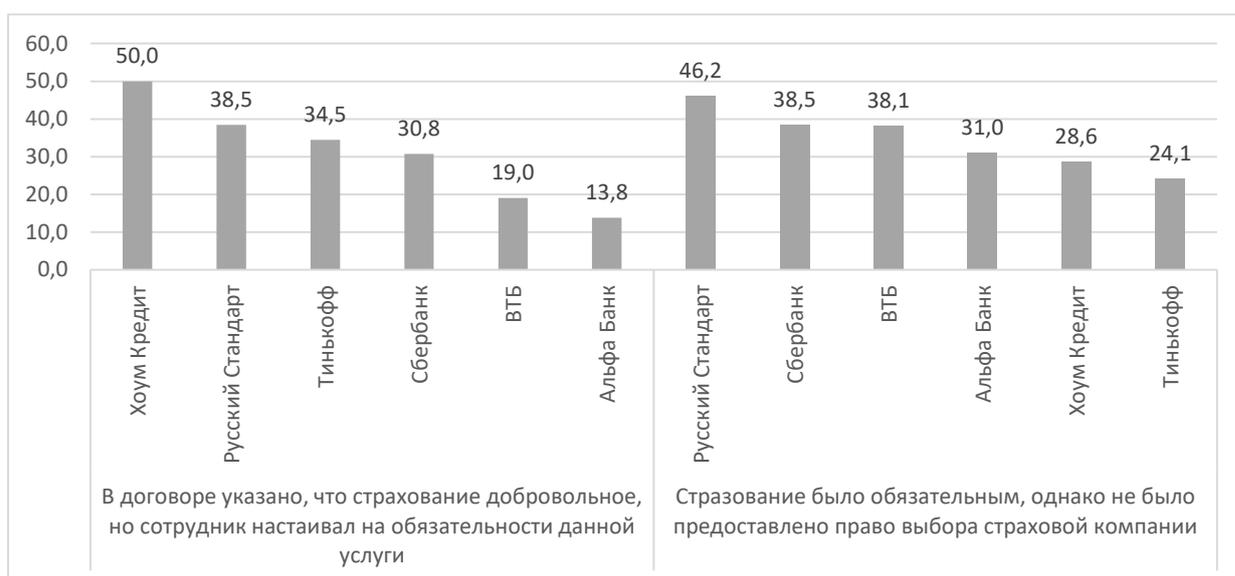
Современные исследователи отмечают^{145, 146, 147}, что в российских коммерческих банках распространена практика навязывания страховых услуг при оформлении кредитных продуктов, что подтверждается результатами проведенного опроса. Среди респондентов, пользовавшихся кредитами, 44% (41 человек) отметили, что для них оформление страховки было обязательным условием оформления кредита, из них 76% сообщили, что им не предоставляли право выбора страховой компании, наиболее часто о таком нарушении принципов ответственного кредитования сообщали респонденты,

¹⁴⁵ Сарнакова А.В., Онегова А.А. Мисселинг: механизмы противодействия и защиты прав потребителей финансовых услуг // StudNet. 2021; 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/misseling-mehanizmy-protivodeystviya-i-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug> (дата обращения: 23.03.2024)

¹⁴⁶ Ларионова Н.П. От мисселинга к экосистемам в банковской среде? // Агропродовольственная политика России. 2021. № 1-2. С. 21-25.

¹⁴⁷ Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия. // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. №4. С. 135.

пользовавшиеся услугами банка «Русский Стандарт» (рис. 2.2.3). 23% респондентов, имеющих опыт кредитования, отметили, что в соответствии с условиями их кредитного договора оформление страховых продуктов не было обязательным, однако банковские сотрудники настаивали на обязательности получения данной услуги, мотивируя это тем, что в случае отказа от страхования существенно возрастает вероятность отказа банка в предоставлении кредита. Результаты опроса свидетельствуют о том, что такая практика весьма распространена и наиболее часто встречается в банках «Хоум Кредит» и «Русский Стандарт» (рис. 2.2.3).



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

Рисунок. 2.2.3. Доля респондентов, пользовавшихся кредитными продуктами коммерческих банков, отметившие случаи некорректной продажи страховых услуг при оформлении кредита, в разбивке по банкам, %.

На вопрос «Считаете ли Вы оформление страховых продуктов при получении кредита нужной и полезной для Вас услугой?» ответило 66 человек, и 50 из них (76%) дали отрицательный ответ. На наш взгляд, такая ситуация обусловлена двумя факторами: чрезмерным давлением со стороны коммерческих банков при продвижении страховых продуктов, высокой стоимостью данных услуг, а также сложностью получения страхового возмещения в случае наступления страхового случая.

Наиболее сложно выявить такие признаки недобросовестного кредитования, как искажение информации в процессе консультации при оформлении кредита или предоставление неполных сведений о кредитном продукте. В целом большинство респондентов высоко оценивают качество консультаций: 60% отвечающих сообщили, что сотрудник банка предоставил полную информацию о продукте, объяснения были четкие и понятные; 30% респондентов отметили, что объяснения сотрудника были сложными и запутанными, что затруднило для них оценку полноты и достоверности информации, 7% указали на неполноту полученной информации и 3% отметили, что информация о кредитном продукте была искажена. При этом клиенты наиболее популярных среди респондентов банков довольно часто отмечают случаи некорректной консультации при оформлении кредитных продуктов (рис. 2.2.4). Как справедливо отмечается в исследовании Н. В. Аликперовой¹⁴⁸ к одним из существенных факторов, затрудняющих полноценное информационное взаимодействие между клиентами банка и его сотрудниками, относится низкий уровень квалификации банковских сотрудников, обслуживающих клиентов, которая в сочетании с давлением со стороны руководства, направленным на выполнение плановых показателей продаж, существенно усугубляет проблему хищнического кредитования.

¹⁴⁸ Аликперова Н.В. Формирование финансово грамотного поведения населения: риски и условия безопасности. Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2020. № 10(3). С. 89



Рисунок. 2.2.4. Доля респондентов, пользовавшихся кредитными продуктами коммерческих банков, отметившие случаи некорректной консультации при оформлении кредита, в разбивке по банкам, %.

Отдельные аспекты повышения квалификации банковских служащих уже рассматривались автором в работе¹⁴⁹, однако важно понимать, что в основе проблемы «агрессивных банковских продаж», навязывания банковских продуктов лежит не только и не столько низкая квалификация продающих сотрудников, сколько молчаливое согласие или даже одобрение и поощрение такой модели со стороны банковского руководства, устанавливающего соответствующие планы продаж.

Наиболее часто некорректное или неполное информирование проявляется в умалчивании сведений о порядке и размере начисления различных комиссий (например, за обслуживание счета банковской карты) или штрафных санкций. 21 респондент (22%) из числа пользовавшихся кредитными продуктами отметили, что сталкивались с начислением банком комиссий или штрафных санкций, о которых их не информировали при консультации, лишь 1 отвечающий сообщил, что смог оспорить их начисление. Доля респондентов, сообщающих о таких случаях, среди

¹⁴⁹ Фролова Н.Д. Повышение квалификации кредитных сотрудников как фактор стабильности банковского сектора // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2017. № 4. С. 187-194.

клиентов наиболее популярных по данным опроса банков весьма существенна (рис. 2.2.5).

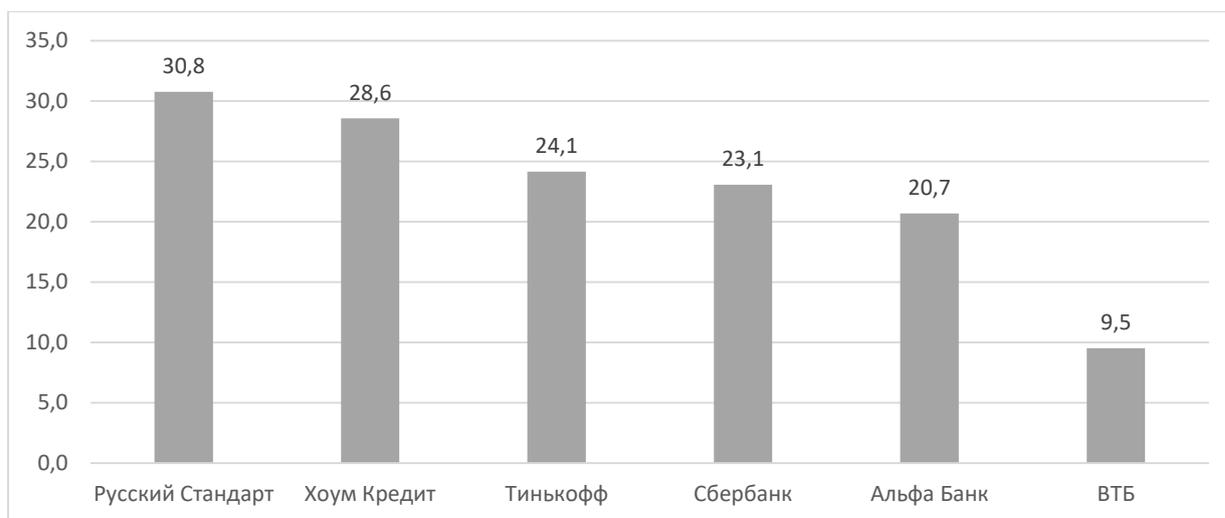


Рисунок. 2.2.5. Доля клиентов коммерческих банков, столкнувшихся с начислением комиссий/штрафов, о которых заранее не были проинформированы, %.

В процессе обслуживания клиентов с целью максимизации дохода банки активно используют техники перекрестных продаж, суть которых заключается в том, что при оформлении одного продукта с помощью наводящих вопросов сотрудник банка выявляет скрытые потребности клиента в других банковских услугах и предлагает соответствующие им дополнительные банковские продукты. Логика таких продаж предполагает, что банк нацелен на долгосрочное сотрудничество с клиентом, а банковские служащие подбирают услуги, наиболее отвечающие интересам клиентов. Однако на практике, как уже отмечалось, складывается несколько иная ситуация: сотрудники, обслуживающие клиентов (так называемый «фронт-офис»), имеют четко установленные планы продаж банковских продуктов, от выполнения которых зависит доход и возможность дальнейшего карьерного роста как отдельного сотрудника, так зачастую и других сотрудников структурного подразделения, в котором он работает. В таких условиях сотрудники фронт-офиса предлагают клиентам те продукты, которые необходимо продвигать для выполнения плановых показателей, убеждая клиентов в их полезности, навязывая дополнительные услуги, что является одним из признаков хищнического

кредитования. Для оценки того, как работает в российских банках механизм перекрестных продаж, в анкете проведенного опроса был предусмотрен ряд вопросов.

На вопрос «Предлагали ли Вам при оформлении кредитного продукта дополнительные банковские услуги, например: кредитные карты, договор негосударственного пенсионного страхования, инвестиционные продукты и т.д.?» 67% респондентов дали положительный ответ, из них 35% согласились на оформление дополнительного продукта, при этом большая часть согласившихся (59%) отметили, что в случае отказа они не смогли бы получить нужную им основную услугу (подробнее на рис. 2.2.6).

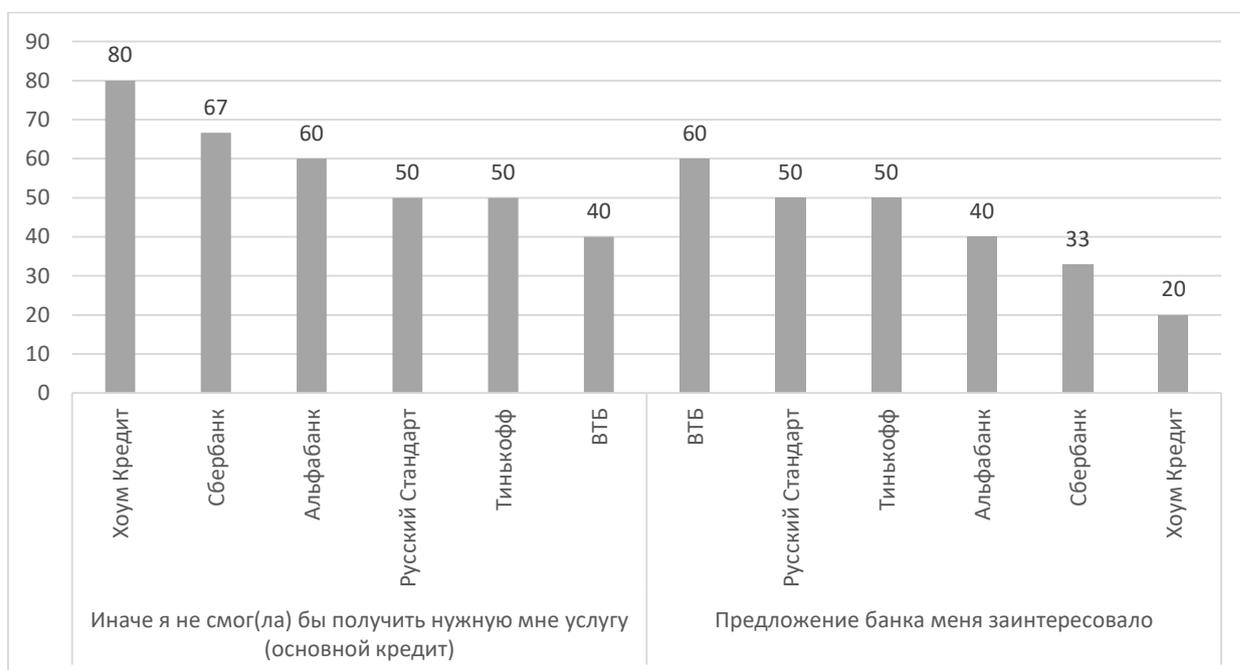


Рисунок 2.2.6. Причины согласия клиентов на оформление дополнительных банковских услуг в разбивке по банкам, в процентах от числа согласившихся

По-разному оценивают клиенты полезность полученной дополнительной услуги: из 22 человек, согласившихся на оформление дополнительного банковского продукта, лишь 6 респондентов отметили, что услуга была для них полезна, 14 сообщили, что не считают полученную дополнительную услугу полезной и отметили, что в связи с ее оформлением понесли дополнительные расходы (подробнее рис. 2.2.7). При этом 27% получивших дополнительную услугу не могли от нее отказаться, 36% имели

возможность отказаться, но все равно несли расходы в связи с оформлением дополнительного продукта.

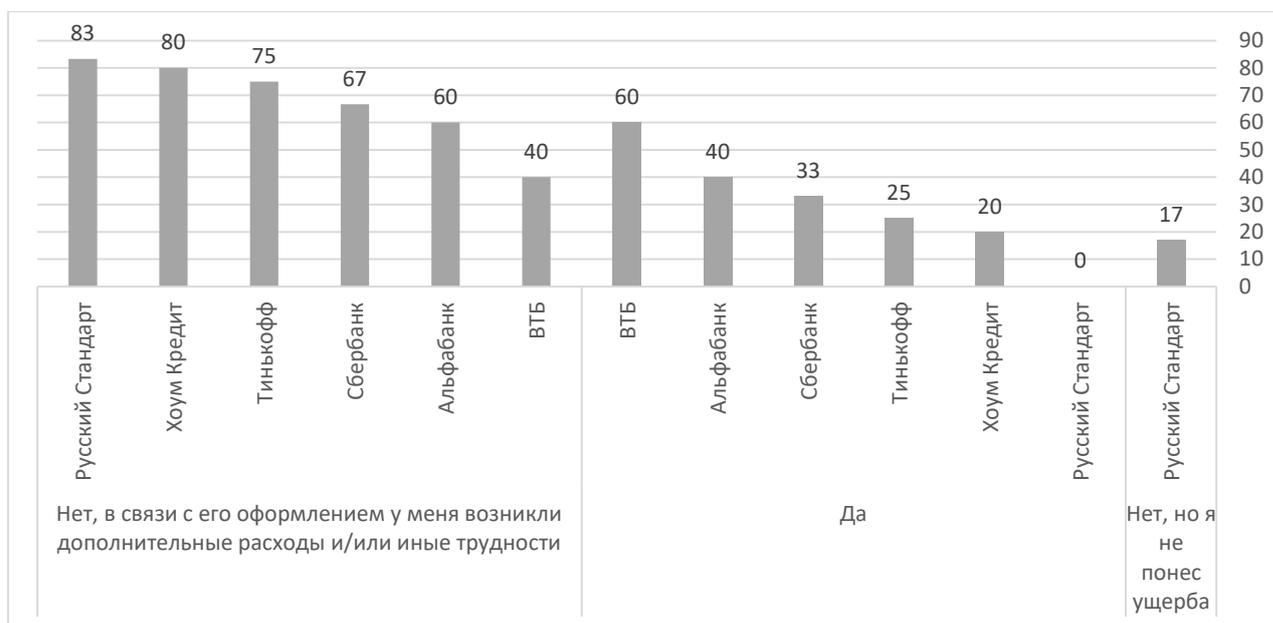


Рисунок 2.2.7. Ответы респондентов на вопрос о том, была ли полезна им оформленная ими дополнительная услуга в разбивке по банкам, в процентах от числа согласившихся

Характерным признаком недобросовестного (хищнического) кредитования является предоставление заемщику несоразмерного его платежеспособности кредита, на погашение платежей по такому кредиту изымается большая часть дохода заемщика, что снижает уровень его жизни. Вопрос определения соразмерности платежей по кредиту доходам заемщика нетривиальный. Коммерческие банки самостоятельно разрабатывают методику для определения предельно допустимой кредитной нагрузки, при этом Банк России установил требования по расчёту показателя предельно допустимой нагрузки (ПДН), но данный показатель используется для расчёта необходимых резервов по предоставленному кредиту, а не для определения платёжеспособности заемщика. Заключение кредитного договора – сделка двусторонняя, соответственно, ответственность за выбор оптимального размера обязательства лежит и на заемщике, однако весьма распространены ситуации, когда инициатива увеличения суммы кредита исходит от коммерческого банка. Респонденты, пользовавшиеся кредитными

продуктами, следующим образом оценили работу банков по учету их долговой нагрузки (данные в разбивке по банкам представлены на рис. 2.2.8):

1) 60% оценили работу банка высоко, выбрав ответ «Банк всегда взвешено оценивает мою платежеспособность, платежи по кредитам никогда не были для меня чрезмерно обременительными»;

2) 27% ответивших отметили, что банк склонен переоценивать их платежеспособность, предоставляя кредит, платежи по которому существенно сокращают их возможности и возможности семьи заемщика;

3) 13% сообщили, что банк уделяет недостаточно внимания платежеспособности, предоставляя кредитные продукты, выплаты по которым ложатся на семейный бюджет чрезмерным бременем, что снижает уровень жизни.

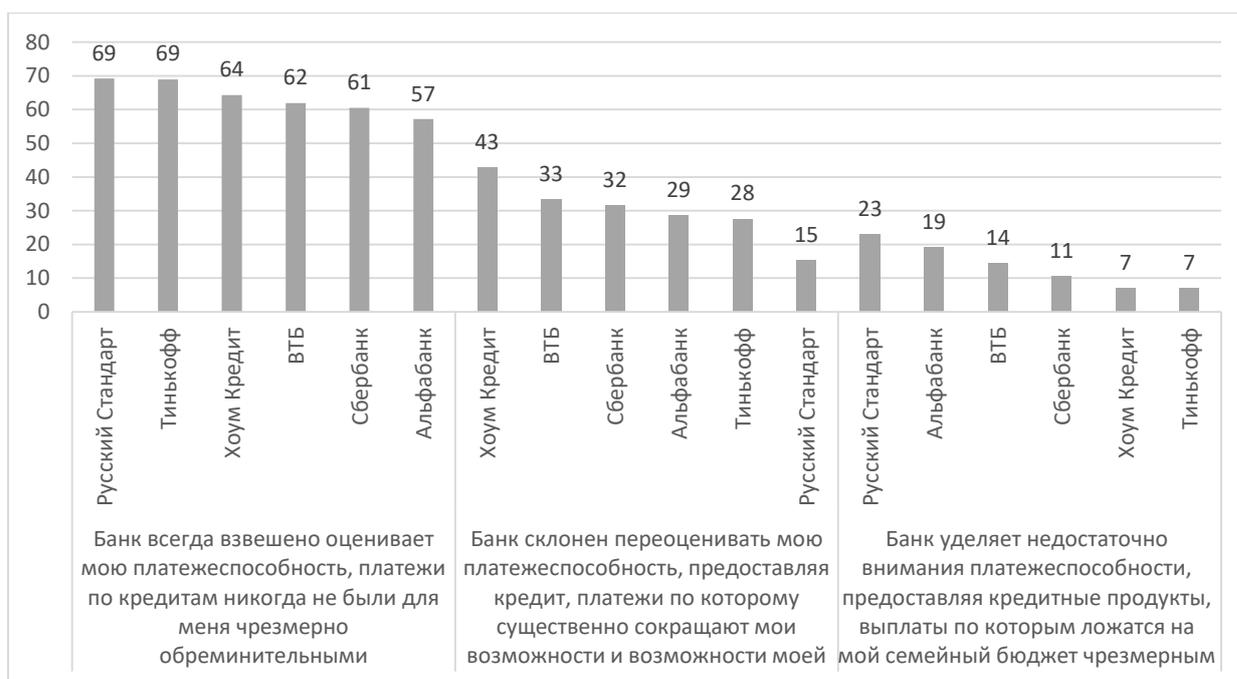


Рисунок 2.2.8. Как клиенты оценивают работу банков по учету их платежеспособности

Безусловно, оценка респондентов субъективна, при оформлении кредита заемщик должен оценивать свои возможности по погашению оформляемого кредита и не принимать на себя непосильных обязательств. Тем не менее, гипотеза о том, что банки склонны вовлекать заемщиков в чрезмерные заимствования подтверждается широким распространением практики

предложения кредитных средств сверх лимита, запрошенного заемщиком: 48% респондентов, пользовавшихся кредитами, отмечали, что банк при оформлении кредита предлагал увеличить его размер сверх изначально заявленного клиентом, причем среди клиентов наиболее популярных по данным опроса банков такая практика еще более распространена (рис. 2.2.9). При этом 33% заемщиков, получивших такое предложение, приняли его, и лишь треть из них вернули денежные средства, не воспользовавшись, остальные израсходовали дополнительно полученные кредитные средства.

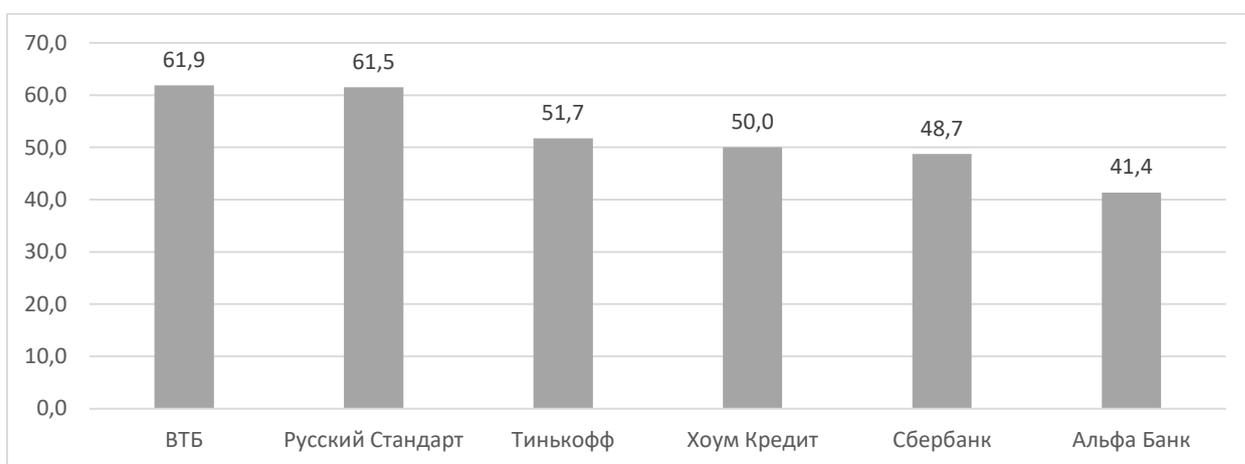


Рисунок 2.2.9. Доля клиентов коммерческих банков, которым предлагали увеличить сумму оформляемого кредита, %.

О недостаточно взвешенном отношении к оценке платежеспособности заемщиков свидетельствует также тот факт, что 38% всех респондентов, участвовавших в опросе, получали предложения от коммерческих банков оформить кредит без подтверждения размера и источника дохода, при том, что респонденты не имели зарплатных счетов в данных банках, наиболее часто такие предложения поступали клиентам банков «Хоум Кредит» и «Русский Стандарт» (рис.2.2.10).

Банки прибегают к различным сомнительным способам привлечения клиентов к использованию дополнительных кредитных ресурсов: 32% респондентов сталкивались с ситуацией, когда банк выпускал кредитные карты, не получив предварительно согласия от клиента (рис. 2.2.11), 43% респондентов, пользовавшихся кредитными продуктами, отмечали, что банк в

одностороннем порядке увеличивал кредитный лимит по их кредитной карте/овердрафту. Принимая во внимание тот факт, что несмотря на весьма активное применение практик недобросовестного кредитования российские коммерческие банки в большинстве случаев действуют в рамках правового поля, наиболее вероятно, что согласие на выпуск кредитной карты от клиента все-таки было получено в рамках предоставления какого-либо другого продукта путем включения в договор пункта о том, что клиент согласен на возможный выпуск кредитных карт в случае их одобрения банком, однако данный факт ускользнул от внимания клиента.

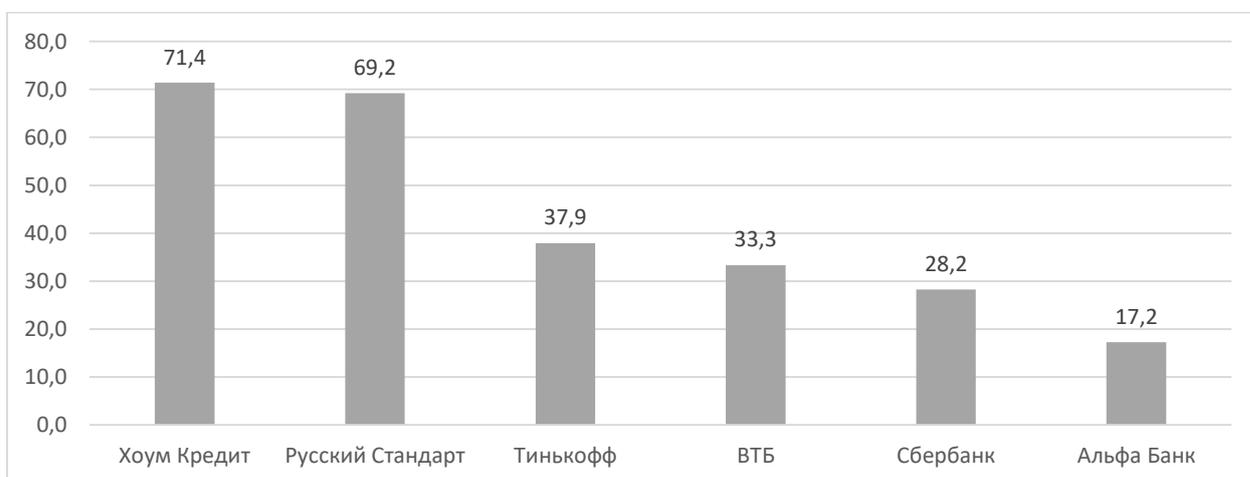


Рисунок 2.2.10. Доля клиентов коммерческих банков, которым предлагали оформить кредит без подтверждения дохода, %.

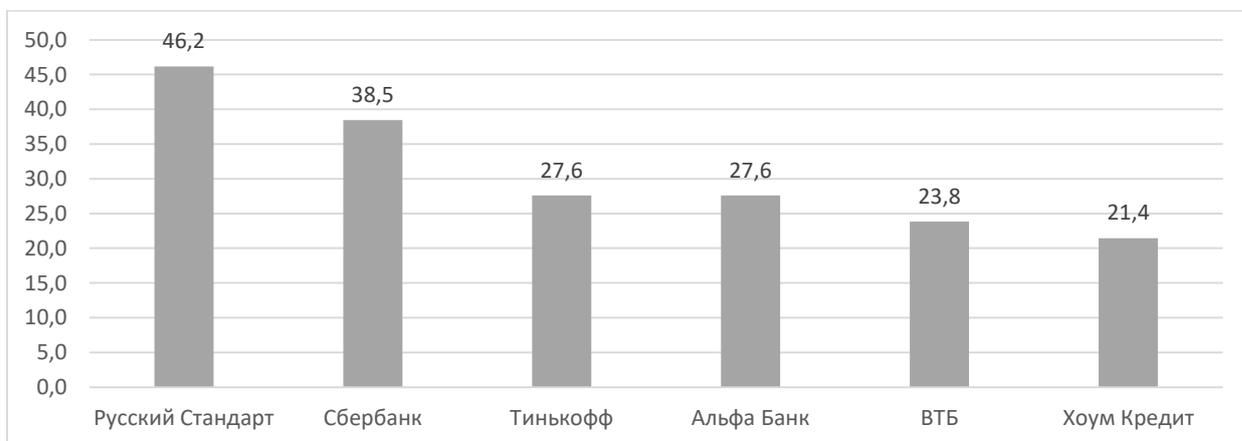


Рисунок 2.2.11. Доля клиентов коммерческих банков, которым выпускали кредитные карты без предварительного согласования, %.

Среди клиентов, пользовавшихся кредитными продуктами, 21% имеет опыт нарушения сроков оплаты обязательных платежей по кредиту, 15% заемщиков, нарушавших сроки оплаты, отмечают, что сотрудники банка не всегда были корректны при общении по вопросам урегулирования просроченной задолженности. Тем не менее, 40% заемщиков, имевших просроченную задолженность, получали различные предложения индивидуального решения возникшей проблемы с возвратом кредита.

Примечательно, что несмотря на то, что респонденты весьма часто указывают в своих ответах на различные случаи недобросовестного кредитования в российских банках, лишь немногие (14% респондентов, пользовавшихся кредитами) обращались с жалобой на деятельность сотрудников банка, и в 38% случаев обращение не дало результата. Тот факт, что лишь малая часть заемщиков обращается с жалобой несмотря на широкое распространение практики недобросовестного кредитования свидетельствует о том, что многие приемы, характерные для недобросовестного кредитования, становятся привычными и уже воспринимаются заемщиками как норма. Играет роль также тот факт, что зачастую на момент оформления кредита заемщик не имеет достоверной информации о добровольном характере предоставляемых ему дополнительных услуг и возможности впоследствии отказаться от них. Решению данной проблемы будет способствовать повышение финансовой грамотности населения, например, через средства массовой информации, а также с помощью различных программ органов государственной власти.

Только 14% всех респондентов отмечают, что знают, в какие организации могут обратиться в случае необходимости защиты их прав во взаимоотношениях с банками, из них 33% не указали, какие именно организации они имеют в виду. Лишь 1 респондент отметил, что обращался для получения помощи в защите своих прав в Банк России, однако фактически помощь не получил.

Широкое распространение различных приемов, характерных для недобросовестного кредитования, сформировало негативный образ российских коммерческих банков, что подтверждается мнениями респондентов касательно приверженности российских банков принципам ответственного кредитования:

1) только 9% респондентов считают, что российские банки придерживаются политики ответственного кредитования, выстраивают бизнес с учетом интересов клиентов в расчете на длительное взаимовыгодное сотрудничество. Среди респондентов, давших такой ответ, 25% не имеют опыта получения кредитов;

2) 34% респондентов отмечают, что российские банки выстраивают бизнес, не ориентируясь на интерес клиентов, но и не ущемляя его. Из них 30% не пользовались кредитными продуктами;

3) 56% респондентов считают, что российские банки стремятся к максимальному увеличению прибыли за счет эксплуатации своих клиентов. Среди выбравших такую характеристику деятельности банков 27% респондентов не оформляли кредиты.

Среди респондентов, пользовавшихся кредитными продуктами, негативную оценку действующей бизнес-модели банков дали также 56%. Существенное снижение лояльности россиян к коммерческим банкам отмечено во всероссийском исследовании аналитического центра НАФИ: «с 2016 по 2020 год индекс лояльности россиян к основному банку (NPS) снизился более чем в восемь раз: с 43 до 5 пунктов к началу 2020 г.»¹⁵⁰ среди причин данной негативной тенденции отмечены активная продажа банковских услуг и сокращение в предложениях оформления банковских услуг отдельных условий обслуживания (например, размера комиссий). Примечательно, что отрицательный NPS был зафиксирован именно среди клиентов, пользующихся кредитными услугами банков.

¹⁵⁰ NPS-2020. Лояльность пользователей розничных банковских услуг. Результаты всероссийского исследования / НАФИ. URL: <https://nafu.ru/projects/finansy/nps-2020-loyalnost-klientov-roznicnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 14.03.2024)

Результаты проведенного автором опроса согласуются с результатами исследования Р.А. Кокорева и соавторов¹⁵¹, посвящённому проблеме информационной асимметрии на рынке розничного кредитования в России, в котором также отмечена проблема навязывания дополнительных услуг, в особенности страхования, недостаточно ответственное отношение банков к оценке платежеспособности, агрессивная маркетинговая политика кредитных организаций, информационная непрозрачность их деятельности, затрудняющая принятие взвешенного решения об оформлении кредита.

При интерпретации полученных результатов опроса в условиях небольшого объема исследовательской выборки и возможных из-за этого погрешностей следует соблюдать осторожность, тем не менее полученные результаты позволяют предположить, что проблема применения недобросовестных практик кредитования российскими коммерческими банками является весьма острой и заслуживает особого внимания со стороны регулятора банковского сектора, руководства и акционеров коммерческих банков, а также и со стороны населения.

Результаты анализа отзывов банковских клиентов на сайте banki.ru согласуются с результатами опроса, проведенного автором, и свидетельствуют о том, что практика недобросовестного кредитования прочно укоренилась на российском кредитном рынке.

2.3. Анализ современных подходов к регулированию потребительского кредитования и противодействию практикам недобросовестного кредитования в России

Одним из последствий распространения таких практик хищнического кредитования, как втягивание в «долговую яму», навязывания дополнительных кредитных ресурсов, является чрезмерная закредитованность населения, что ведет к увеличению социальной напряжённости и росту риска

¹⁵¹ Кокорев Р.А., Плотникова Т. А., Солодухина А.В., Суркова И. Б., Трухачев С.й А. Информационная асимметрия на финансовом рынке и защита прав потребителей кредитных услуг в Российской Федерации // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика, 2015, № 6, С. 17-39.

стагнации экономики¹⁵², что в условиях сложной геополитической обстановки и возрастания угроз национальной безопасности крайне нежелательно. Банк России уже на протяжении нескольких лет заявляет о риске перегрева рынка необеспеченного потребительского кредитования, который существенно возрастает в условиях превышения темпов роста объемов кредитования над темпами роста номинальных доходов граждан.

Регулятор уделяет сложившейся ситуации повышенное внимание: был принят ряд законодательных актов, направленных на сдерживание темпов роста совокупной задолженности по потребительским кредитам и снижение стоимости обслуживания долга. С 1 октября 2019 года Банк России ввел обязательный для расчета и учета коммерческими банками параметр – показатель долговой нагрузки клиентов (ПДН). Показатель отражает долю расходов, которую заемщик тратит на обслуживание кредитов, в совокупном объеме его доходов. Долговая нагрузка не рассчитывается для кредитов, размером до 10 000 рублей. Это не означает, что банкам запрещается кредитовать клиентов с высоким уровнем долговой нагрузки, однако кредитование заемщиков с высоким уровнем ПДН становится для коммерческих банков значительно менее выгодным, так как значение ПДН учитывается при расчете уровня риска и влияет на величину необходимых для формирования резервов. Таким образом, ПДН – это еще один из инструментов макропруденциального регулирования кредитного рынка с помощью резервных требований. Регулятором признается чрезмерной долговая нагрузка, превышающая 50% дохода заемщика.

И. Б. Дивинский, первый заместитель председателя комитета Государственной Думы по финансовому рынку, в открытой дискуссии Ассоциации российских банков (АРБ) «Долговая нагрузка физических лиц», состоявшейся 27 ноября 2019 г.¹⁵³, отметил, что на тот момент 75%

¹⁵² Бобков, А. В., Шадрин Н. А. Риск закредитованности населения в контексте демпфирования замедления темпов экономического роста РФ // *Фундаментальные исследования*. 2019. № 12-1. С. 29-37.

¹⁵³ Открытая дискуссия АРБ «Долговая нагрузка физических лиц», 27 ноября 2019 года [Электронный ресурс] URL: <https://www.youtube.com/watch?v=2fyvUjSbaTk&feature=youtu.be> (дата обращения: 19.03.2024)

экономически активного населения пользовались кредитными продуктами, при этом около 60% заемщиков испытывали трудности в погашении кредитов. По данным Минэкономразвития, приведенным И. Б. Дивинским, больше половины российских заемщиков отдали в 2019 году на погашение кредитов более 50% своего дохода, в 2018 году этот показатель составил 42%. Таким образом, наблюдается явный рост долговой нагрузки населения. Были приведены также данные Национальной ассоциации коллекторских агентств (НАКА), в соответствии с которыми долговая нагрузка россиян за последние 5 лет увеличилась в 1,5 раза, более четверти российских заемщиков тратят на обслуживание кредита, обязательные повседневные траты семьи и расходы по ЖКХ больше 75% своего дохода. В структуре выдач необеспеченных потребительских кредитов во втором квартале 2022 года прослеживается та же отрицательная тенденция: доля кредитов, предоставленных заемщикам с уровнем долговой нагрузки более 80% составляет 28,39% (см. табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1. – Распределение объема выдач необеспеченных потребительских кредитов по уровню предельной долговой нагрузки (ПДН) и полной стоимости кредита (ПСК) во II квартале 2022 года

		ПДН								Итого
		нет ПДН	(0;30)	(30;40)	(40;50)	(50;60)	(60;70)	(70;80)	80+	
ПСК	(0;10)	0,01	1,68	0,54	0,49	0,44	0,37	0,31	1,49	5,32
	(10;15)	0,00	0,88	0,38	0,42	0,40	0,38	0,31	0,99	3,77
	(15;20)	0,00	2,72	1,62	1,75	1,78	1,50	1,27	4,36	14,99
	(20;25)	0,06	6,32	3,32	3,47	3,40	3,10	2,66	11,20	33,54
	(25;30)	0,08	7,52	3,16	3,10	2,86	2,46	2,06	6,54	27,78
	(30;35)	0,01	3,16	1,37	1,35	1,23	1,04	0,82	2,75	11,73
	35+	0,00	0,58	0,25	0,27	0,26	0,23	0,20	1,06	2,86
	Итого	0,16	22,85	10,65	10,87	10,37	9,09	7,62	28,39	100

Источник: Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2022 года. / Банк России, Москва, 2022. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43421/inf-material_bki_2022fh.pdf (дата обращения: 19.03.2024).

Статистические данные по распределению объема выдач необеспеченных потребительских кредитов по уровню предельной долговой нагрузки (ПДН) и полной стоимости кредита (ПСК) за более поздний период в открытом доступе отсутствуют, однако объем совокупного портфеля кредитов, предоставленных физическим лицам, стабильно растет (табл. 2.3.2).
Таблица 2.3.2. – Задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам-резидентам

отчетная дата	01.01.20	01.01.21	01.01.22	01.01.23	01.01.24	01.02.24
портфель кредитов физическим лицам-резидентам (далее - КП), млрд руб.	17 564,17	19 925,67	24 479,74	26 869,68	33 161,52	33 400,94
в т.ч. просроченная задолженность, млрд руб.	729,97	888,35	945,13	1 079,02	1 125,31	1 146,70
доля просроченной задолженности в КП	4,16	4,46	3,86	4,02	3,39	3,43
темп роста КП, цепной, %		113,44	122,86	109,76	123,42	100,72
темп роста КП, базисный, %		113,44	139,37	152,98	188,80	190,17

Источник: Сведения о размещенных и привлеченных средствах / ЦБ РФ, 19.03.2024. URL: https://cbr.ru/vfs/statistics/BankSector/Mortgage/02_05_Debt_ind.xlsx (дата обращения: 19.03.2024).

Просроченная задолженность по совокупному портфелю кредитов физическим лицам находится на низком уровне – 3,43% по состоянию на 1 февраля 2024 года, однако закредитованность населения растет: заемщики, обращающиеся в банк за необеспеченным потребительским кредитом, в среднем уже имеют более одного непогашенного кредита (рис. 2.3.1), средний размер задолженности на одного заемщика увеличивается (рис. 2.3.2).

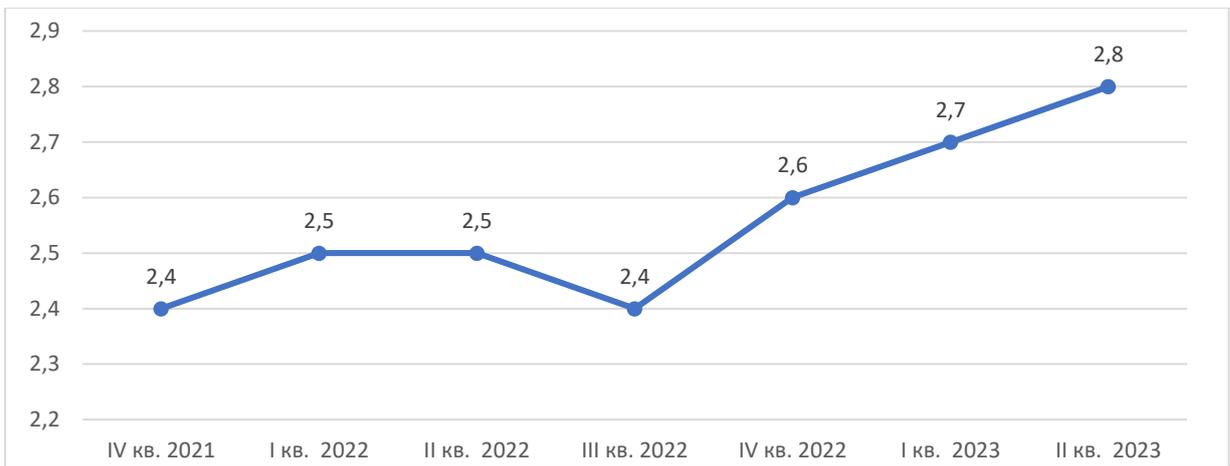


Рисунок 2.3.1. Среднее количество кредитов* на заемщика, получившего необеспеченный потребительский кредит (ед.)

Примечание: * с учетом вновь выданного необеспеченного потребительского кредита

Источник: Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2023 года. / Банк России, Москва, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

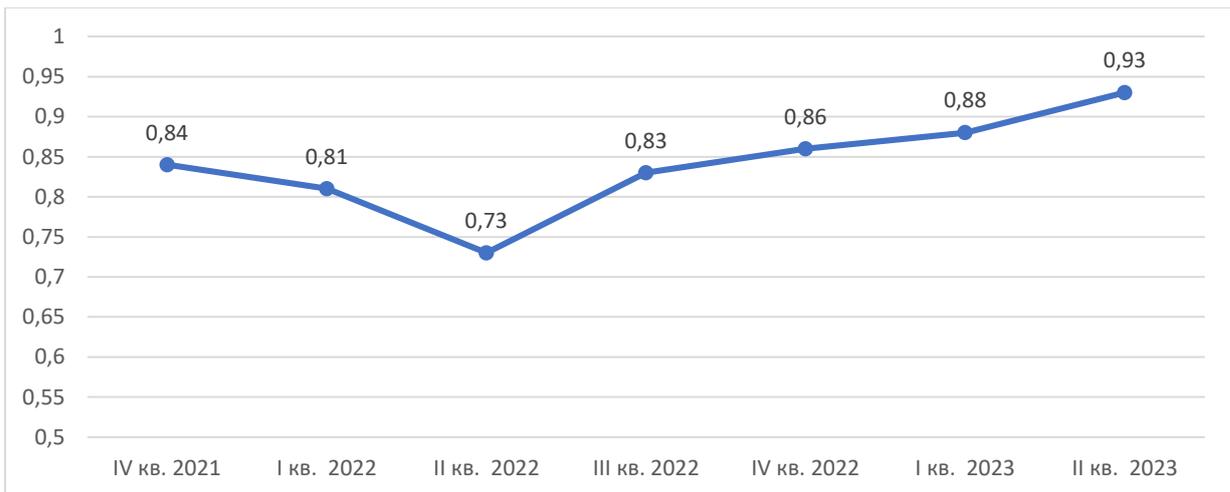


Рисунок 2.3.2. Средняя задолженность на заемщика, получившего необеспеченный потребительский кредит (млн руб.)

Источник: Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2023 года. / Банк России, Москва, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

Очевидно, что регулировать долговую нагрузку населения необходимо, причем необходимость в этой мере назрела еще в 2008 году, когда российские банки на фоне экономического кризиса впервые массово столкнулись с проблемой невозврата кредитов. Однако механизм расчета показателя долговой нагрузки далеко не совершенен, он не учитывает, что приемлемая доля расходов, которые заемщик тратит на обязательные платежи по кредиту,

отличается в зависимости от размера его дохода: изъятие 50% дохода на погашение кредитов из суммы 30 тыс. рублей ставит заемщика в крайне уязвимое финансовое положение, но платеж в размере 50% при доходе 150 тыс. вовсе не означает, что заемщик не сможет обслуживать дополнительные кредиты. Такой упрощенный подход к учету долговой нагрузки не окажет требуемого влияния на рынок: сдерживание кредитования должно быть целенаправленным и затрагивать преимущественно сегмент высокорискованных заемщиков. Безусловно, стоит учитывать тот факт, что могут измениться макроэкономические условия, в которых доходы населения могут существенно сократиться, однако для учета таких рисков, применяются другие инструменты, например, антициклические надбавки.

Еще до введения ПДН требования российского регулятора к достаточности и структуре капитала коммерческих банков оценивались как полностью соответствующие международным стандартам¹⁵⁴, введение макропруденциальных надбавок способствует дополнительному увеличению нагрузки на банковский капитал, логичным было бы ожидать охлаждения интереса со стороны коммерческих банков к кредитованию заемщиков с высокой долговой нагрузкой, однако данные ожидания так и остались неоправданными. Председатель Банка России Э. С. Набиуллина в своем выступлении на заседании Совета Федерации в сентябре 2021 года¹⁵⁵ отметила, что в российской банковской системе имеется достаточный запас капитала и распределен он неравномерно, в таких условиях введение макропруденциальных надбавок способно изменить лишь поведение банков, не имеющих достаточного запаса капитала, основной же эффект от внедрения макропруденциальных надбавок проявляется в перераспределении заемщиков

¹⁵⁴ подробнее данный вопрос был рассмотрен автором в работе: *Фролова, Н. Д.* Снижение рисков российской банковской системы: базельская парадигма // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2018. – № 1. – С. 107-117. – DOI 10.24411/2071-6435-2019-10008.

¹⁵⁵ Выступление Эльвиры Набиуллиной на заседании Совета Федерации / Банк России URL: <http://www.cbr.ru/press/event/?id=12238#highlight=%D0%BD%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%7C%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 19.03.2024)

с высоким уровнем ПДН между банками при сохранении высокого темпа роста необеспеченного потребительского кредитования. Нам представляется, что полученный эффект не только не соответствует цели, для достижения которой принимались указанные меры – сдерживанию объемов предоставляемых необеспеченных кредитов, – но и способствует ухудшению конкуренции на банковском рынке за счет усиления роли крупнейших банков, и так занимающих доминирующее положение в банковском бизнесе.

В планах Банка России предусмотрено совершенствование порядка расчёта ПДН¹⁵⁶.

В эконометрическом исследовании, проведенном Департаментом финансовой стабильности Банка России¹⁵⁷, не обнаружено статистически значимого влияния макропруденциальных надбавок на темпы роста совокупной задолженности и объема предоставляемых кредитов, однако на отдельных временных интервалах выявлено статистически значимое влияние исследуемых регулятивных мер на структуру выдач по уровню полной стоимости кредита и показателю долговой нагрузки. На основании полученных результатов авторы исследования пришли к выводу, что проводимая Банком России политика, направленная на снижение рисков роста долговой нагрузки российских заемщиков, позволила сформировать существенный буфер капитала, что смягчило негативный эффект от пандемии COVID-19 для банковского сектора России, однако применяемые инструменты оказались неэффективными для сдерживания необеспеченного потребительского кредитования в целом и высокорискованного кредитования в частности. Вывод, полученный в рамках упомянутого исследования, согласуется со статистическими данными о росте доли заемщиков, ПДН которых превышает 80% (в третьем квартале 2021 года доля таких заемщиков

¹⁵⁶ 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)

¹⁵⁷ Оценка эффективности макропруденциальных мер Банка России в сегменте необеспеченного потребительского кредитования. / Банк России, декабрь 2021. URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/131931/material_20211224.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

составила 31%¹⁵⁸. При этом рост объема предоставляемых потребительских кредитов не сопровождается существенным увеличением числа заемщиков, т.е. расширения клиентской базы и роста проникновения потребительского кредитования не происходит, но возрастает нагрузка на имеющихся у банков клиентов, которые все глубже погружаются в «долговую яму». Привлечение нового клиента в современных условиях достаточно затратно для коммерческих банков, и банки активно используют для наращивания кредитного портфеля уже имеющуюся клиентскую базу, которая во многом сформирована не за счет заемщиков, обратившихся за кредитом с целью улучшения своего уровня жизни в уверенности, что экономика в целом и их доходы в частности будут расти, а за счет заемщиков, которые без привлечения кредитных средств «восполняют недополученные доходы»¹⁵⁹.

Как уже отмечалось в более ранних исследованиях Банка России¹⁶⁰, российские банки преимущественно ориентируются на категорию рискованных заемщиков, так как такая деятельность обеспечивает высокую маржинальность бизнеса: рискованные заемщики менее чувствительны к уровню процентных ставок, склонны наращивать свою задолженность до крайне высокого уровня. При этом, как отмечается в упомянутом исследовании, данная категория заемщиков обладает волатильными доходами и высоким риском их утраты в случае непредвиденных шоков. Меры Банка России, направленные на снижение привлекательности описанной бизнес-модели, не дали ожидаемого эффекта, кроме того, ужесточение требований к капиталу, которое происходит в результате применения макропруденциальных надбавок, в кризисный период, обусловленный пандемией и неблагоприятной геополитической обстановкой, может отрицательно сказаться на устойчивости

¹⁵⁸ Обзор финансовой стабильности № 2 (19) • II – III кварталы 2021 года / Банк России, 2021. URL: https://www.cbr.ru/collection/collection/file/39346/2_3_q_2021.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁵⁹ Палашенков Б. Э., Матвеев В. В. Закредитованность населения Российской Федерации: проблемы и пути решения // Национальная безопасность и стратегическое планирование. 2020. № 1(29). С. 90.

¹⁶⁰ Мамедли М., Синяков А. Потребительское кредитование в России: перспективы и риски на основе обследований финансов домашних хозяйств / Аналитическая записка Департамента исследований и прогнозирования Банка России, сентябрь 2017. URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/23500/analytic_note_170928.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

банковской системы, соответственно дальнейшее активное применение данного механизма в современных условиях представляется нецелесообразным.

В связи с недостаточной эффективностью существующих мер макропруденциального регулирования долговой нагрузки заемщиков Банк России инициировал расширение своих полномочий в сфере регулирования банковской системы: с 11 января 2022 года вступили в силу изменения в Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», в соответствии с которыми Банк России имеет право устанавливать максимально допустимую долю отдельных видов кредитов в общем объеме кредитного портфеля коммерческого банка. Ограничения могут различаться для банков с различными видами лицензий. Таким образом, Банк России сможет напрямую ограничить именно высокорискованные виды кредитования, стоит отметить, что аналогичные меры используются в международной практике¹⁶¹, необходимость таких ограничений ранее отмечалась автором в работе¹⁶². Однако, важно учитывать, что отдельные виды высокорискованного кредитования в современных условиях могут иметь социальное значение: в работах А. В. Бобкова и Н. А. Шадринной¹⁶³, Б.Э. Палашенкова и В.В. Матвеева¹⁶⁴ отмечалось, что растет число кредитов, оформляемых для удовлетворения потребностей первой необходимости. Конечно, привлечение кредитных средств еще и по высокой стоимости для удовлетворения базовых потребностей – решение сомнительное, за счет высокой стоимости заимствования оно может привести к еще более существенному ухудшению материального положения заемщика и его семьи, но ограничение доступа к банковскому кредиту в условиях острой

¹⁶¹ Никулина С. И., Урумов Т. Р., Раков И. Д.. Ключевые принципы ответственного кредитования и регулятивные подходы в развитых странах и в России. / Экономическая политика. 2015, № 12 (246) – С. 40

¹⁶² Фролова Н. Д. Агрессивная кредитная политика коммерческих банков: проблемы и решения // Вестник Института экономики Российской академии наук. – 2018. – № 4. – С. 91-103.

¹⁶³ Бобков А. В., Шадрин Н. А. Риск закредитованности населения в контексте демпфирования замедления темпов экономического роста РФ // Фундаментальные исследования. 2019. № 12-1. С. 29-37.

¹⁶⁴ Палашенков Б. Э., Матвеев В. В. Закредитованность населения Российской Федерации: проблемы и пути решения // Национальная безопасность и стратегическое планирование. 2020. № 1(29). С. 87-94. DOI: <https://doi.org/10.37468/2307-1400-2020-1-87-94>.

необходимости может привести к переориентации заемщиков на услуги МФО, которые являются еще более дорогостоящими.

Эксперты Ассоциации российских банков высказали мнение, что вводимые ограничения по лимиту кредитования могут способствовать развитию теневого банкинга¹⁶⁵, во избежание таких негативных последствий необходимо сопровождать ограничительные меры в сфере высокорискованного кредитования введением дополнительных механизмов социальной защиты, созданием новых рабочих мест в экономике, развитием социальных лифтов и расширением доступа к возможности переквалификации (повышению квалификации), способствующей росту уровня доходов.

В рамках регулирования потребительского кредитования Банк России уделяет внимание не только проблеме закредитованности населения, но и другим проблемам, напрямую связанным с недобросовестным кредитованием, в особенности навязыванию дополнительных платных услуг при оформлении потребительского кредитования, которые ведут к увеличению стоимости банковских услуг для заемщика. В последние годы ЦБ издал ряд документов по теме дополнительных платных услуг, в том числе:

- 1) Информационное письмо об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) от 26.09.2019 № ИН-06-59/65¹⁶⁶;
- 2) Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг от 24.03.2020 № ИН-01-59/27¹⁶⁷;

¹⁶⁵ Кошкина Ю. Банки заявили о риске ухода клиентов к нелегалам из-за лимитов на кредиты. К чему могут привести новые полномочия ЦБ по ограничению выдач / РБК, 25.10.2021. URL: <https://www.rbc.ru/finances/25/10/2021/6172dcab9a79474ebac327a2> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁶⁶ Информационное письмо об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) от 26.09.2019 № ИН-06-59/65 / ЦБ РФ. URL: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/2404> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁶⁷ Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/statichtml/file/59420/20200324_in_01_59-27.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

- 3) Информационное письмо о праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг от 12.10.2020 № ИН-06-59/148¹⁶⁸;
- 4) Информационное письмо об отдельных вопросах расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) от 01.09.2021 № ИН-06-59/67¹⁶⁹;
- 5) Информационное письмо о недопустимости недобросовестных практик в деятельности кредитных организаций при определении категорий потребительских кредитов (займов) от 20.12.2021 № ИН-06-59/99¹⁷⁰.

Информационное письмо от 26.09.2019 № ИН-06-59/65 направлено на обеспечение более полного информирования заемщика о стоимости дополнительных услуг, получаемых при оформлении кредита, например страхования жизни и (или) здоровья, путем оформления дополнительного заявления, выражающего согласие заемщика и содержащего информацию о стоимости оформляемых услуг. Были также предприняты меры по включению стоимости дополнительных услуг, в частности страховых, в расчет полной стоимости кредита (Информационное письмо от 01.09.2021 № ИН-06-59/67), однако фактически они коснулись только тех страховых продуктов, решение об оформлении которых изменяет процентную ставку по кредиту. В большинстве же случаев предлагаемые банками дополнительные страховые продукты никак не влияют на процентную ставку по кредиту и носят «условно» добровольный характер, а это значит, что они не подлежат включению в расчет полной стоимости кредита. Несмотря на то, что пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» запрещено обуславливать приобретение одних

¹⁶⁸ Информационное письмо о праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг от 12.10.2020 № ИН-06-59/148 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20201012_in_06_59-148.pdf (дата обращения: 09.03.2024)

¹⁶⁹ Информационное письмо об отдельных вопросах расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) от 01.09.2021 № ИН-06-59/67 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20210901_in-06-59_67.pdf (дата обращения: 09.03.2024)

¹⁷⁰ Информационное письмо о недопустимости недобросовестных практик в деятельности кредитных организаций при определении категорий потребительских кредитов (займов) от 20.12.2021 № ИН-06-59/99 / ЦБ РФ. URL: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/5762> (дата обращения: 09.03.2024)

товаров или услуг обязательным приобретением других, кредитные организации пренебрегают данным требованием, что подчеркивается Информационным письмом Банка России от 12.10.2020 № ИН-06-59/148, и подтверждается исследованиями А. В. Сарнаковой и А.А. Онеговой¹⁷¹, Н.П. Ларионовой¹⁷², О.Ю. Свиридова и И.В. Некрасовой¹⁷³, а также результатами проведенного автором опроса (§ 2.1). Ограничение максимального значения процентных ставок частью 11 статьи 6 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», как отмечает председатель ЦБ РФ Э. Набиуллина, привело к тому, что в стремлении увеличить доход банки увеличивают страховые премии и комиссии, которые в итоге могут составлять 50% стоимости кредита¹⁷⁴. Хотя, стоит отметить, что банки и ранее не пренебрегали такими методами.

Продвижение добровольных услуг как обязательных для оформления осуществляется путем предоставления неполной или недостоверной информации, регулятор российских финансовых рынков предлагает в качестве предотвращения соответствующих недобросовестных практик разрабатывать стандарты предложений и реализации финансовых продуктов¹⁷⁵. Стоит однако принимать во внимание тот факт, что в большинстве банков соответствующие стандарты предусмотрены, что отнюдь не гарантирует их соблюдение, поскольку модель продаж, предполагающая навязывание дополнительных продуктов, используется не по инициативе сотрудников, обеспечивающих данные продажи, а в рамках неофициальной корпоративной стратегии продаж с учетом установленных плановых показателей по

¹⁷¹ Сарнакова А.В., Онегова А.А. Мисселинг: механизмы противодействия и защиты прав потребителей финансовых услуг // StudNet. 2021; 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/misseling-mehanizmy-protivodeystviya-i-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug> (дата обращения: 23.03.2024).

¹⁷² Ларионова Н.П. От мисселинга к экосистемам в банковской среде? // Агропродовольственная политика России. 2021. № 1-2. С. 21-25.

¹⁷³ Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия. // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. №4. С. 135

¹⁷⁴ Выступление Эльвиры Набиуллиной на встрече Ассоциации банков России / Банк России, 18.02.2021. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=9598> (дата обращения: 14.03.2024)

¹⁷⁵ Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/statichitml/file/59420/20200324_in_01_59-27.pdf (дата обращения: 09.03.2022)

продвижению банковских продуктов, а значит, негласно насаждается «сверху» непосредственно руководящими подразделениями банка. Указанным письмом Банка России предлагается учитывать в мотивации руководящих работников, не входящих в состав совета директоров, не только объем реализации финансовых инструментов, но и способы их продвижения, а также факты нарушения стандартов предоставления услуг как фактор, снижающий материальное вознаграждение. Данная мера носит рекомендательный характер, при этом речь о пересмотре подхода к определению плановых показателей продаж банковских продуктов не ведется. На наш взгляд, данная рекомендация носит формальный характер, она скорее предполагает работу по снижению количества жалоб, чем внедрение действенных мер, направленных на повышение прозрачности отношений между банками и их клиентами.

Ограничение максимального значения процентных ставок (предельное значение полной стоимости кредитов не может более чем на треть превышать среднерыночное значение за квартал, рассчитываемое Банком России, либо 365 процентов годовых; в качестве ограничения выбирается наименьшая из двух указанных величин) также привело к искажению классификации предоставляемых ссуд. Банки стали предоставлять потребительские кредиты под видом кредитных карт, поскольку по кредитным картам среднерыночный уровень процентных ставок выше, что повлекло за собой соответствующую реакцию Банка России, издавшего Информационное письмо от 20.12.2021 № ИН-06-59/99 о недопустимости подобных практик.

Наиболее действенной мерой из всех введенных мер, направленных на противодействие недобросовестным практикам продаж банковских продуктов, является введение «периода охлаждения» по услугам страхования, т.е. срока, в течение которого страхователь может отказаться от уже заключенного договора страхования, вернув в полном или частичном объеме (за вычетом расходов на заключение договора) страховую премию. Для

возврата премии страхователю необходимо в установленный законом срок¹⁷⁶ подать письменное заявление о решении отказаться от услуги страхования напрямую в страховую компанию. У «периода охлаждения» есть важное ограничение: воспользоваться им можно если страхователем выступает непосредственно физическое лицо, однако если речь идет о коллективном договоре страхования, при котором застрахованным лицом выступает коммерческий банк, а заемщик лишь присоединяется к данному договору, вернуть плату за присоединение к такому договору достаточно сложно: «зачастую единственным способом это сделать будет обращение в суд»¹⁷⁷.

При этом даже в «период охлаждения» у заемщиков возникают трудности с возвратом страховой премии. Эксперты проекта «За права заемщиков» по итогам мониторинга обращений потребителей необеспеченных кредитов по поводу страховок сообщают, что в большинстве случаев (52,5%) заемщикам отказывают в расторжении договора страхования в «период охлаждения»¹⁷⁸. На втором месте по популярности среди жалоб на тему страхования при оформлении потребительских необеспеченных кредитов – жалобы на недобросовестные продажи страховых услуг – 20% от общего числа (рисунок 2.3.1.). В исследовании подчеркивается взаимосвязанность данных жалоб: сначала заемщику навязывают страховую услугу, а потом отказывают в возврате страховой премии.

¹⁷⁶ С 21 января 2024 года период «охлаждения» увеличен с 14 до 30 календарных дней по договорам личного и добровольного страхования, которые были заключены для обеспечения кредита. Источник: Потребкредиты: изменения в регулировании с 21 января / Консультант плюс. URL: <https://www.consultant.ru/legalnews/24290/> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁷⁷ Возврат страховки по кредиту / АО «Райффайзенбанк». URL: <https://www.raiffeisen.ru/wiki/vozvrat-strakhovki-po-kreditu/> (дата обращения: 19.03.2024).

¹⁷⁸ Каледина А. Не таковой случай: россиянам отказывают в расторжении кредитных страховок / Известия, 28.07.2023. URL: <https://iz.ru/1550606/anna-kaledina/ne-takovoi-sluchai-rossiianam-otkazyvaiut-v-rastorzhonii-kreditnykh-strakhovok> (дата обращения: 19.03.2024)

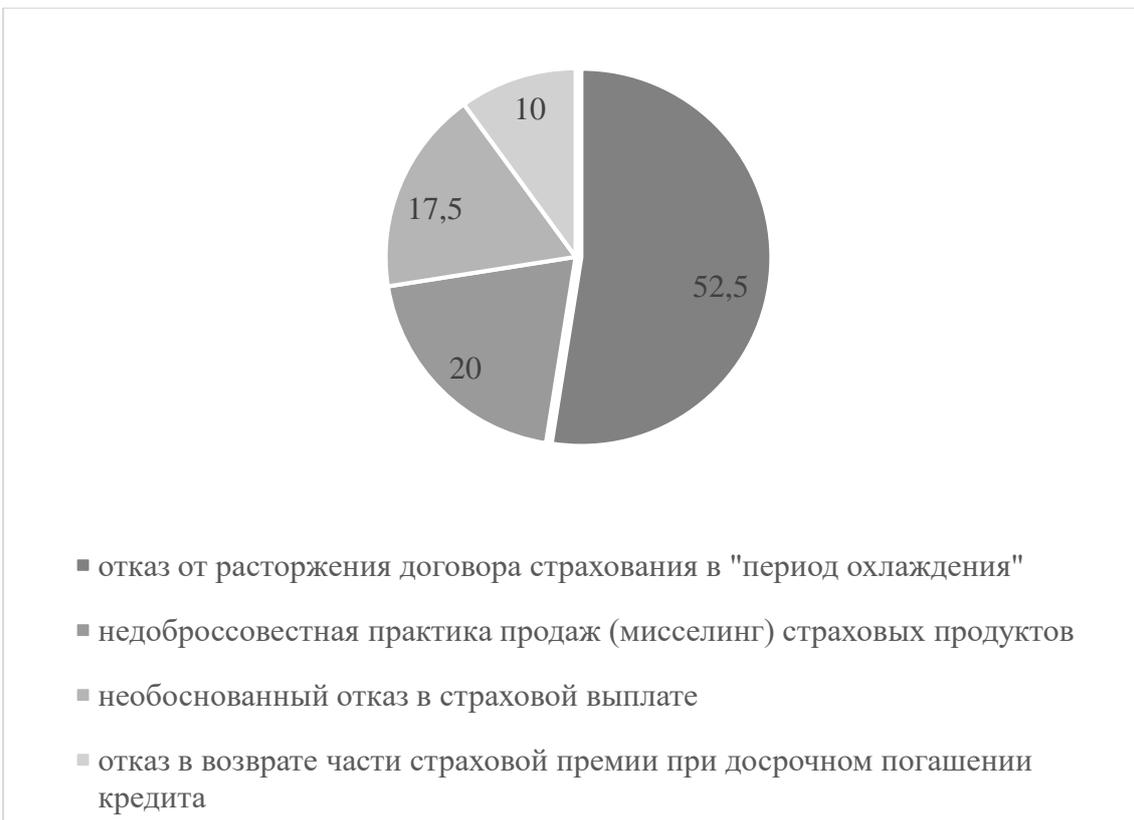


Рисунок 2.3.1. Причины жалоб заемщиков на тему страхования при оформлении необеспеченных потребительских кредитов.

Примечание: данные получены по результатам мониторинга обращений в открытых источниках потребителей необеспеченных кредитов по поводу страховок, проводимого в течение полугода.

Источник: Каледина А. Не таковой случай: россиянам отказывают в расторжении кредитных страховок / Известия, 28.07.2023. URL: <https://iz.ru/1550606/anna-kaledina/ne-takovoi-sluchai-rossiianam-otkazyvaiut-v-rastorzhonii-kreditnykh-strakhovok> (дата обращения: 19.03.2024)

Принимаемые банком России меры, к сожалению, не способствуют установлению честных и прозрачных отношений между банками и заемщиками, в отдельных аспектах даже осложняют процесс взаимодействия, поскольку излишняя зарегулированность, например, в части ограничения процентных ставок приводит к появлению новых схем, используемых банками для увеличения собственного дохода. Э. Набиуллина сравнила сложившуюся ситуацию с игрой в «кошки-мышки»¹⁷⁹. Очевидно, что жесткий регулятивный подход оказывается недостаточно эффективным с точки зрения противодействия практикам недобросовестного (хищнического) кредитования. Банки продолжают продвигать продукты с низкой или даже отсутствующей ценностью для потребителей, среди таких продуктов,

¹⁷⁹ Выступление Эльвиры Набиуллиной на встрече Ассоциации банков России / Банк России, 18.02.2021. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=9598> (дата обращения: 19.03.2024)

перечисленных в докладе Банка России на тему «Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками», на первом месте указано кредитное страхование жизни и коллективный договор страхования, как одна из его форм¹⁸⁰. К ключевым недостаткам кредитного страхования жизни отнесены следующие его характеристики:

- 1) наличие широкого списка исключений из списка страховых случаев;
- 2) наличие крупных единовременных платежей за весь период кредитования, в частности, с учетом вынужденного увеличенного срока кредитования;
- 3) наличие бюрократических барьеров, затрудняющих получение страхового возмещения;
- 4) необоснованное завышение стоимости страховых услуг особенно в рамках подключения к коллективным договорам страхования;
- 5) невозможность получения возмещения расходов в случае расторжения договора страхования или досрочного погашения кредита.

Можно констатировать, что устранить ситуацию, при которой банки навязывают заведомо невыгодные, не обладающие потребительской ценностью, дополнительные услуги, с помощью предпринимаемых регулятором мер не удастся. Случаи применения недобросовестных практик продаж – не редкое исключение из правил, а скорее явление, глубоко интегрированное в современную модель ведения банковского бизнеса. Для эффективного противодействия данному явлению необходимо понимать, как оно приобрело массовый характер и что лежит в его основе. Недобросовестное кредитование остается выгодным и потому привлекательным, его широкое распространение (а это одна из вершин треугольника Номура, см. рис. 1.1.1) является одним из факторов, снижающих эффективность регулятивных мер и затрудняющих процесс выявления применения недобросовестных практик

¹⁸⁰Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками. Доклад для общественных консультаций / Банк России, Москва, декабрь 2021. URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/131265/consultation_paper_06122021.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

продаж кредитных продуктов. Все усилия по снижению финансового результата, получаемого за счет применения недобросовестных практик продаж, оказываются неэффективными, поскольку фактически они направлены на борьбу с проявлениями недобросовестного кредитования, а не с причиной его широкого распространения, которая кроется в идеологической основе современных банковских бизнес-моделей. Менять необходимо культуру, формирующую неэтичную модель коллективного поведения представителей банковского сообщества.

Недостаточная эффективность принимаемых банком России мер обусловлена не только наличием у коммерческих банков возможности обойти установленные законом ограничения, но и недостаточным уровнем финансовой грамотности населения. Трансформация коллективного поведения требуется не только «на стороне» банковского сообщества, огромное значение приобретают меры по повышению финансовой грамотности населения. Упомянутое ранее исследование проекта «За права заемщиков» показало, что заемщики плохо осведомлены о том, как отстаивать свои права, например о том, как воспользоваться возможностью вернуть страховую премию в «период охлаждения», далеко не все потребители финансовых услуг знакомы с понятием «период охлаждения»; оценка мнений потребителей, результаты которой представлены в § 2.2, свидетельствует о том, что ограниченное число заемщиков осведомлены о том, в какие организации следует обращаться с жалобой на неправомерные действия со стороны банков, и еще меньшее число имеет опыт таких обращений. Банк России совместно с Министерством финансов РФ и Министерством просвещения ведет системную работу по повышению финансовой грамотности населения, и в этом направлении уже достигнуты определенные результаты:

- более 8 млн человек в год знакомятся с основами финансовой грамотности в образовательных организациях;

- число граждан, осведомленных о том, кто защищает права потребителей на финансовом рынке выросло с 38% в 2018 г. до 50% в 2020 г.;
- число учебных заведений, включивших в образовательную модель программы повышения финансовой грамотности, составляет более 54 тыс.¹⁸¹

Целевой аудиторией мероприятий, предпринимаемых Банком России совместно с другими органами власти, как правило выступают студенты и школьники, таким образом, обеспечивается финансовая грамотность будущих потенциальных заемщиков.

Просветительскую деятельность в рамках повышения финансовой грамотности ведут и банки, и в этом случае целевой аудиторией выступают действующие клиенты коммерческих банков разных возрастных категорий. Следует учитывать, что коммерческие банки имеют свою заинтересованность: рост кибермошенничества требует проявления бдительности не только со стороны банковских служащих, но и со стороны клиентов, потому особый акцент банки делают, как правило, на финансовой безопасности и умении распознать мошенников. Тематика недобросовестных продаж банками, как правило, не затрагивается.

Анализ российского рынка потребительского кредитования проведен с учетом существующих подходов к выявлению практик недобросовестного кредитования, к наиболее распространенным из которых относится анализ обращений банковских клиентов и «тестирование активности», т.е. анализ различных показателей, характеризующих кредитную деятельность коммерческого банка. Статистический анализ финансовых показателей

¹⁸¹ 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: 19.03.2024)

коммерческих банков позволил сформировать инструментарий для оценки склонности коммерческих банков к недобросовестному кредитованию. В результате применения факторного анализа было получено два композитных фактора (субиндекса): «Склонность к принятию рисков» и «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля». На основании рассчитанных субиндексов с применением кластерного анализа произведена классификация банков по уровню склонности к принятию риска и агрессивному наращиванию кредитного портфеля. Сочетание статистического анализа и оценки мнений потребителей банковских услуг позволило сделать ряд выводов:

- наиболее склонны к недобросовестному кредитованию банки «второго эшелона». Данная ситуация может быть обусловлена специфической и объективно недостаточной конкуренцией, сложившейся на российском банковском рынке, основной сегмент которого уже распределен между банками-лидерами рынка;
- на российском рынке потребительского кредитования широко распространены такие недобросовестные практики, как навязывание дополнительных банковских продуктов (кредитных карт, смс-оповещений, предоставление рассрочки, гарантирование процентной ставки при рассмотрении заявки на кредит за дополнительное комиссионное вознаграждение и т.д.) и услуг компаний партнеров коммерческого банка (страховые услуги, юридические услуги, платные подписки на интернет-сервисы и т.д.);
- полезность навязанных дополнительных продуктов оценивается клиентами крайне низко;
- в результате некомпетентных действий сотрудников банковские клиенты зачастую несут убытки;
- у основной массы потребителей банковских услуг сформирован негативный образ коммерческих банков, широко распространено

мнение о том, что российские коммерческие банки стремятся к максимальному увеличению прибыли за счет эксплуатации своих клиентов;

- со стороны банков отсутствует стремление к сокращению применения практик недобросовестных банковских продуктов: навязывание услуг в большинстве случаев оправдывается стандартными формулировками о добровольном подписании документов, подтверждающих согласие на получение услуг и ознакомление с правилами их предоставления, что свидетельствует о приемлемости недобросовестных действий банковских сотрудников в соответствии с сформировавшейся в банках корпоративной культурой.

Обобщая результаты, полученные на основании статистического анализа, анализа отзыва клиентов банков, полученных с помощью ресурса banki.ru, и проведенного опроса можно констатировать тот факт, что в России проблема недобросовестного кредитования заслуживает особого внимания.

Исследование применяемых в России подходов к регулированию потребительского кредитования и противодействию применению банками недобросовестных практик кредитования позволило выделить следующие инструменты, используемые для указанных целей Банком России:

- показатель долговой нагрузки, служащий для расчета дополнительных резервов;
- ограничение размера максимальной процентной ставки;
- требования к информационному наполнению кредитной документации.

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

Глава 3. Механизмы противодействия применению и распространению практик недобросовестного кредитования

3.1. Влияние корпоративного управления на качество кредитного портфеля и склонность банков к недобросовестному кредитованию

После банковского кризиса 2008-2009 годов, который, как отмечает ряд экспертов^{182, 183, 184, 185, 186}, во многом является следствием провала систем корпоративного управления, во всем мире существенно повысилось внимание к вопросам корпоративного управления в финансовых организациях в целом, и в банковском секторе в частности. Корпоративное управление относится к механизмам, направленным на обеспечение баланса интересов всех заинтересованных сторон, к которым относятся собственники организации, ее сотрудники, инвесторы, клиенты, государство и общество в целом. Между тем интересы менеджмента, собственников и других заинтересованных лиц банков могут существенно различаться: менеджмент может быть склонен к принятию решений, направленных на быстрый рост прибыли, однако сопряженных с высоким уровнем рисков, последствия от реализации которых могут негативно отразиться на интересах вкладчиков, кредиторов, снизить финансовую устойчивость коммерческого банка и быть источником системного риска для национальной экономики. Корпоративное управление должно способствовать согласованию интересов менеджмента, собственников и других заинтересованных: «корпоративное управление является инструментом для определения целей общества и средств достижения этих целей, а также обеспечения эффективного

¹⁸² *Lehuede H.J., Kirkpatrick G., Teichmann D.* Corporate Governance Lessons from the Financial Crisis (May 1, 2012). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2393978> (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁸³ *Zhang, N., Liu, J., Wang, X.* Analysis on the Effect and Transmission Mechanism of Corporate Governance on Security of Banking Industry. In: Zhang, R., Zhang, Z., Liu, K., Zhang, J. (eds) LISS 2013. 2015 Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-40660-7_108

¹⁸⁴ *Admati A. R.* A Skeptical View of Financialized Corporate Governance. // *Journal of Economic Perspectives.* 2017. 31 (3): 131-50. DOI: 10.1257/jep.31.3.131

¹⁸⁵ *Chambers A.* Chapter 2 The Global Financial Crisis: A Failure of Corporate Governance?", Aras, G. and Crowther, D. (Ed.) *Business Strategy and Sustainability (Developments in Corporate Governance and Responsibility, Vol. 3)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 2012. pp. 23-44. [https://doi.org/10.1108/S2043-0523\(2012\)0000003006](https://doi.org/10.1108/S2043-0523(2012)0000003006)

¹⁸⁶ *Grosse R.* The global financial crisis—Market misconduct and regulation from a behavioral view. // *Research in International Business and Finance.* 2017. Volume 41. Pages 387-398. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2017.04.056>

контроля за деятельностью общества со стороны акционеров и других заинтересованных сторон».¹⁸⁷

Может ли корпоративное управление стать тем институтом, который будет способствовать эволюции сложившейся в современных коммерческих банках корпоративной культуры до уровня, на котором банковский бизнес направлен на удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон без ущерба для развития общества и устойчивости экономики? Однозначно ответить на этот вопрос затруднительно. С одной стороны, внимание к социальной ответственности бизнеса существенно повышается, следование принципам ESG, неотъемлемой частью которых является социальная составляющая, становится необходимым условием для привлечения инвестиций. Качество корпоративного управления (элемент «G») становится одним из индикаторов, учитываемых при применении программ субсидирования, предоставлении государственных гарантий, гарантий институтов развития и других мер поддержки, стимулирования, а также при оценке компаний для участия в конкурсах в рамках государственных закупок¹⁸⁸. Однако зачастую заявленная приверженность ESG-принципам носит формальный характер, о чем уже упоминалась в §1.1 С другой стороны, если недобросовестные практики, применяемые банками, способствуют повышению рентабельности бизнеса, и при этом их сложно приравнять к прямому нарушению закона, то вероятность отказа от недобросовестного кредитования и других недобросовестных практик по инициативе коммерческого банка становится крайне низкой. Авторы исследования, посвящённого изучению влияния корпоративного управления в банках на их финансовую стабильность, пришли к следующему выводу: «корпоративное управление, ориентированное на акционеров, приводит к повышению риска для крупных банков и банков, расположенных в странах с развитой системой финансовой безопасности, поскольку банки пытаются

¹⁸⁷ Кодекс корпоративного управления / ЦБ РФ. [URL:https://cbr.ru/publ/vestnik/ves140418040.pdf](https://cbr.ru/publ/vestnik/ves140418040.pdf) (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁸⁸ *Смотрницкая 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

переложить риск на налогоплательщиков»¹⁸⁹. В первую очередь совет директоров стремится к соблюдению интересов акционеров, которым важно получать доход, и недобросовестные практики обеспечивают быстрый рост дохода. Учет интересов ключевых стейкхолдеров – клиентов банка, в том числе заемщиков, предполагает отказ от недобросовестных практик, что может снизить доходы банка в краткосрочной перспективе, но при этом обеспечивает их стабильность за счет формирования лояльной клиентской базы. Даже если не учитывать этическую и социальную составляющую решения по отказу от недобросовестных практик, то оценить какой из двух паттернов поведения экономически выгоден, проблематично, поскольку масштабных исследований, в которых предпринимались бы попытки оценить негативный эффект от применения недобросовестных практик кредитования не проводилось, равно, как и исследований по оценке экономического эффекта от соблюдения принципов ответственного кредитования, на текущий момент автору обнаружить не удалось.

Возможно, единственное решение, которое вынудит коммерческие банки отказаться от недобросовестных практик – это повышение рисков, связанных с их применением, например:

- регуляторных рисков (усиление внимания к деятельности банка со стороны регулятора при выявлении случаев недобросовестного кредитования, учащение проверок, проведение тайных контрольных закупок, работа с обращениями и жалобами и т.д.);
- риска возникновения убытков в связи с наложением штрафных санкций, необходимостью возмещать убытки клиентам и т.д.;
- репутационных рисков.

Таким образом, корпоративное управление может стать одним из эффективных механизмов противодействию недобросовестным практикам в ответ на усиление внешнего давления на коммерческие банки со стороны регулятора и общественности.

¹⁸⁹ 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>.

Эффективная организация корпоративного управления в банке должна обеспечивать принятие взвешенных управленческих решений и защищать от чрезмерных рисков. С целью совершенствования систем корпоративного управления и внедрения лучших практик международными организациями были выпущены документы, устанавливающие стандарты качества корпоративного управления: Принципы корпоративного управления ОЭСР¹⁹⁰ и Принципы корпоративного управления для банков Базельского комитета по банковскому надзору¹⁹¹. В России также был принят Кодекс корпоративного управления в 2014 году, он носит рекомендательный характер, однако отдельные аспекты корпоративного управления нашли свое отражение в нормативно-правовых актах РФ (ГК РФ, 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», Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности» и др.) и требованиях листинга Московской биржи. Поскольку российские банки имеют разную организационно-правовую форму собственности, для них не существует единых требований к организации систем корпоративного управления, отметим также, что лишь небольшое число российских банков зарегистрировали свои акции на Московской бирже, а это означает, что большинство банков даже не обязаны раскрывать информацию о соблюдении или несоблюдении Кодекса корпоративного управления.

Ключевым элементом корпоративного управления, который выступает своеобразным гарантом баланса интересов всех стейкхолдеров, является Совет директоров (Наблюдательный совет), который в соответствии со ст. 11.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» должен быть создан во всех коммерческих банках независимо от организационно-правовой формы собственности. В соответствии с Руководством для членов совета

¹⁹⁰ G20/OECD Principles of Corporate Governance / OECD, 2015. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>. (дата обращения: 19.03.2024)

¹⁹¹ Guidelines Corporate governance principles for banks / Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements 2015. URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d328.pdf> (дата обращения: 19.03.2024)

директоров (наблюдательного совета) финансовой организации¹⁹², изданного Банком России в целях совершенствования корпоративного управления в финансовых организациях, к ключевым функциям совета директоров финансовой организации относится:

1. Стратегическое управление организацией (определение приоритетных направлений развития, корпоративной культуры, формирование миссии и целей развития, мониторинг реализации стратегии, бизнес-планов, изменений во внешней и внутренней среде, взаимодействие с менеджментом и т.д.).
2. Формирование исполнительных органов организации, контроль и оценка их деятельности (назначение или освобождение от должности единоличного исполнительного органа или членов коллегиального исполнительного органа, определение систем мотивации для исполнительных органов, мониторинг их деятельности на предмет выполнения ключевых показателей эффективности и соответствия действий исполнительных органов решениям совета директоров и т.д.).
3. Определение стратегии компании в сфере управления рисками, внутреннего контроля и аудита (определение политики управления рисками и уровня риск-аппетита, периодический мониторинг соблюдения установленных требований к допустимости принятого риска, взаимодействие со службой внутреннего контроля, идентификация критических рисков, разработка решений по минимизации последствий их реализации, выбор внешнего аудитора и т.д.).
4. Формирование в организации системы корпоративного управления и содействие внедрению лучших практик корпоративного управления в соответствии с Кодексом корпоративного управления и рекомендациями надзорных органов и международных организаций.

¹⁹² Руководство для членов совета директоров (наблюдательного совета) финансовой организации / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20190228_in_06_28-18.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

Таким образом, на Совет директоров, как ключевой элемент системы корпоративного управления финансовой организации, ложится огромная ответственность, от его деятельности во многом зависит не только эффективность деятельности компании, но и ее устойчивость, возможность дальнейшего развития. Как отмечает Банк России, «слабая позиция или недостаточная активность совета директоров в стратегическом управлении и определении бизнес-модели организации»¹⁹³ были одними из причин проблемных явлений, возникавших на российском финансовом рынке в последние годы. Проблематике корпоративного управления в коммерческих банках посвящен широкий ряд зарубежных исследований^{194, 195, 196, 197} и др., в России несмотря на признание значимости корпоративного управления для обеспечения стабильности финансового сектора данному направлению исследований уделяется значительно меньше внимания.

Среди отечественных работ, посвященных исследованию корпоративного управления в коммерческих банках, следует выделить Национальный доклад по корпоративному управлению, подготовленный Национальным советом по корпоративному управлению в 2019 году¹⁹⁸, в котором представлены результаты анализа систем корпоративного управления в 30 российских банках в 2007, 2012 и 2017 годах. В выборку вошли крупнейшие по размеру активов банки по состоянию на 2012 год, внимание авторов было сосредоточено на следующих аспектах корпоративного управления: структура собственности коммерческих банков, отдельные характеристики советов директоров и исполнительного руководства. В докладе представлены выводы о сформированной в российских банках системе корпоративного управления, ее недостатках (например, отсутствие в совете

¹⁹³ Руководство для членов совета директоров (наблюдательного совета) финансовой организации / ЦБ РФ. С. 5-6 URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20190228_in_06_28-18.pdf (дата обращения 19.03.2024)

¹⁹⁴ *Mülbert P.O.* Corporate Governance of Banks. // *Eur Bus Org Law Rev.* 2009. 10, 411–436. <https://doi.org/10.1017/S156675290900411X>

¹⁹⁵ *Peni E., Vähämaa, S.* Did Good Corporate Governance Improve Bank Performance during the Financial Crisis?. // *J Financ Serv Res.* 2012. Vol. 41, pp. 19–35. <https://doi.org/10.1007/s10693-011-0108-9>

¹⁹⁶ *Laeven L.* Corporate Governance: What's Special About Banks? // *Annual Review of Financial Economics.* 2013. vol. 5, num. 1, pp.63-92. doi 10.1146/annurev-financial-021113-074421

¹⁹⁷ *U-Di, S.* The Corporate Governance Models for Banks: A Comparative Study // *Studies in Business and Economics.* 2021. vol.16, no.1, pp.210-220. <https://doi.org/10.2478/sbe-2021-0017>

¹⁹⁸ Национальный доклад по корпоративному управлению Выпуск XI. Москва, 2019. 288 с / Corpshark.ru URL: [Doklad-NSKU-XI.pdf \(corpshark.ru\)](https://corpshark.ru/Doklad-NSKU-XI.pdf) (дата обращения: 19.03.2024)

директоров ряда банков комитетов по управлению рисками, недостаточное число независимых директоров в совете, недостаточный уровень прозрачности банков и т.д.), особенностях (высокая концентрация собственности, личное присутствие в совете директоров крупных собственников и т.д.) и направления совершенствования.

Ранее в 2013 г. аналитическое исследование о внедрении лучших практик корпоративного управления российскими коммерческими банками проводилось Банком России на основании самооценки, проведенной банками по предоставленному Банком России опроснику¹⁹⁹.

В работе А. Ю. Дубошей²⁰⁰ корпоративное управление рассматривается в аспекте проблем развития этического банкинга в России, одним из направлений исследования автора является определение степени соблюдения российскими коммерческими банками рекомендаций, основанных на наилучшей международной практике корпоративного управления. Исследование проведено с помощью анкетирования и проведения интервью с представителями коммерческих банков (руководители банков и их заместители, руководители подразделений коммерческих банков, председатели или другие члены наблюдательных советов), в окончательную исследовательскую выборку вошли 50 банков. А. Ю. Дубошей отмечает, что только 28% банков закрепили принципы корпоративного управления в собственных Кодексах корпоративного управления, и лишь половина из этих банков предоставили открытый доступ к данному документу всем заинтересованным лицам²⁰¹, 40% коммерческих банков не планируют в ближайшем будущем раскрывать информацию о практике корпоративного управления²⁰². Среди основных препятствий на пути к повышению эффективности

¹⁹⁹ Информационно-аналитический документ о современных рекомендациях международных финансовых институтов, устанавливающих стандарты финансовой деятельности, в области корпоративного управления и систем управления рисками и о полноте и степени реализации этих рекомендаций крупнейшими российскими кредитными организациями - участниками «Самооценки системы управления рисками и корпоративного управления в банке / Банк России, 2013 URL: <https://cbr.ru/Content/Document/File/48971/ssurkub.pdf> (дата обращения: 19.03.2024)

²⁰⁰ Проблема становления этического банкинга: монография / А.Ю. Дубошей. – Москва: РУСАЙНС, 2021. – 220 с.

²⁰¹ Проблема становления этического банкинга: монография / А.Ю. Дубошей. – Москва: РУСАЙНС, 2021. – с. 134-135.

²⁰² Там же, с. 139.

норм корпоративного управления автор выделяет недостаток опыта и знаний (отметили 68% респондентов), несовершенство российского и банковского законодательства (52%), недостаточная экономическая мотивация (48%)²⁰³.

Отдельные вопросы корпоративного управления в российских коммерческих банках рассматривались в работах ^{204, 205, 206, 207} и др., однако, исследований о влиянии корпоративного управления в коммерческих банках на качество кредитного портфеля или другие показатели, характеризующие важнейшие аспекты банковской деятельности, среди отечественных исследований автором не обнаружено. Данная работа в некоторой степени восполнит указанный пробел.

Исходя из перечисленных функций Совета директоров, как ключевого элемента корпоративного управления, которые при этом не являются исчерпывающими, можно предположить, что деятельность совета директоров оказывает существенное влияние на качество кредитного портфеля коммерческого банка и склонность банка к хищническому кредитованию. С целью проверки данной гипотезы автором проведены корреляционный и регрессионный анализ влияния отдельных характеристик корпоративного управления 15 российских коммерческих банков на показатели, характеризующие качество кредитного портфеля, а также на сконструированные автором индексы склонности банков к недобросовестному кредитованию (§ 2.1). Данные о корпоративном управлении коммерческих банков получены из годовых отчетов коммерческих банков, официальных сайтов, пресс-релизов для инвесторов, списков аффилированных лиц и других документов, раскрываемых коммерческими банками на своих сайтах и сайте Интерфакс²⁰⁸, данные собраны за период с 2016 по 2020 гг., данные за

²⁰³ Там же, с. 140-141.

²⁰⁴ *Фадеекина Н. В. Степанов К. К.* Развитие системы корпоративного управления кредитных организаций на основе стейкхолдерской концепции и в соответствии с регулятивами Банка России. // Сибирская финансовая школа. 2018. –№ 3(128). –С. 88-98.

²⁰⁵ *Киевич А. В. Гудовская Л. В.* Роль внутреннего аудита в системе корпоративного управления банка: международная и российская практика. // Экономические науки. –2017. № 149. С. 73-76.

²⁰⁶ *Поздняков К.К. Воронов С.А.* Особенности корпоративного управления как фактор повышения эффективности российских банков с государственным участием в капитале // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 10(57). –С. 758-761.

²⁰⁷ *Мецгер А. А.* Вопросы корпоративного управления в "Основных направлениях развития финансового рынка РФ на период 2019-2021 годов" // Вестник Гуманитарного университета. 2018. № 3(22). –С. 6-16.

²⁰⁸ Интерфакс – Сервер раскрытия информации_URL: <https://www.e-disclosure.ru/#> (дата обращения: 19.03.2024)

последующий период не публиковались: в связи с санкционными рисками 14 апреля 2022 г. Банк России принял решение о временном запрете на публикацию банками годовой бухгалтерской и финансовой отчетности, информации о принятых рисках и ряда других сведений²⁰⁹.

Для характеристики системы корпоративного управления были отобраны показатели, отражающие структуру собственности коммерческих банков: состав, структуру и отдельные аспекты деятельности совета директоров.

Структура собственности является важнейшим фактором, оказывающим влияние на формирование системы корпоративного управления в компаниях. Описываемые в экономической литературе²¹⁰ базовые модели корпоративного управления различаются прежде всего по концентрации собственности (концентрированная собственность и распыленная), однако единого мнения о направлении данного влияния не сформировано. Ряд исследователей пришли к выводу, что высокая концентрация собственности повышает эффективность контроля и способствует росту эффективности компаний^{211,212}, другая точка зрения представлена в работах^{213, 214}. В рамках данного исследования анализ структуры собственности базировался на оценке переменных, представленных в таблице 3.1.1.

²⁰⁹ Решение Совета директоров Банка России о перечне информации кредитных организаций (головных кредитных организаций банковских групп), которую они временно не должны раскрывать / Банк России [Электронный ресурс] URL: http://cbr.ru/about_br/dir/rsd_2022-04-14_23-02/ (дата обращения: 19.03.2024)

²¹⁰ Капелюшников Р. Концентрация собственности в системе корпоративного управления: эволюция представлений // Российский журнал менеджмента. 2006. Т.4, №1. С.3-28

²¹¹ Hanousek J., Kočenda E., Svejnar J. Origin and concentration: Corporate ownership, control and performance in firms after privatization. // Economics of Transition. 2007. 15 (1), 1 – 31. doi: 10.1111/j.1468-0351.2007.00278.x.

²¹² Iwasaki I., Mizobata S. Ownership Concentration and Firm Performance in European Emerging Economies: A Meta-Analysis // Emerging Markets Finance and Trade. 2020. 56:1, 32-67, DOI: 10.1080/1540496X.2018.1530107

²¹³ Weiss C., Hilger S. Ownership concentration beyond Good and Evil: Is there an effect on corporate performance? // Journal of Management and Governance. 2011. 16 (4), 727–752

²¹⁴ Aluchna M., Kaminski B. Ownership structure and company performance: a panel study from Poland. // Baltic Journal of Management. 2017. Vol. 12 No. 4, pp. 485-502. <https://doi.org/10.1108/BJM-01-2017-0025>

Таблица 3.1.1 – Переменные, характеризующие структуру собственности (начало)

Обозначение переменной	Содержание	дополнительная инф.
Share	Доля акций, принадлежащая крупнейшему собственнику	min=29,76; max=100; ср.знач - 78,99, медиана - 90,88
Gov_dammi	Дамми-переменная, принимающая значение 1, если крупнейшим собственником является государство (например, в лице Росимущества, Банка России, АСВ и др.), значение 0 – в остальных случаях	В 19 из 75 наблюдений значение переменной Gov_dammi = 1
Foreign_dammi	Дамми-переменная, принимающая значение 1, если крупнейшим собственником является иностранный инвестор.	В 28 из 75 наблюдений значение переменной Gov_dammi = 1
Private_dammi	Дамми-переменная, принимающая значение 1, если крупнейшим собственником является частный национальный инвестор, значение 0 – в остальных случаях	В 18 из 75 наблюдений значение переменной Private_dammi = 1
Gov_ind_dammi	Дамми-переменная, принимающая значение 1, в случае косвенного государственного владения, значение 0 – в остальных случаях	В 10 из 75 наблюдений значение переменной Gov_ind_dammi = 1
Listing	Дамми-переменная, принимающая значение 1, в случае наличия листинга, значение 0 – в остальных случаях	В 16 из 75 наблюдений значение переменной Listing = 1

Источник: составлено автором

Высокая концентрация собственности отмечается экспертами как особенность российского банковского сектора²¹⁵, на текущий момент в России отсутствуют банки с распыленной структурой собственности²¹⁶, с учетом малого объема исследовательской выборки выделение кластеров по типу собственника и включение в регрессионный анализ переменных, характеризующих структуру

²¹⁵ Национальный доклад по корпоративному управлению Выпуск XI. Москва, 2019. 288 с / Corpshark.ru URL: Doklad-NSKU-XI.pdf (corpshark.ru) (дата обращения: 19.03.2024)

²¹⁶ По состоянию на 08.08.2023 банка максимальное значение акций в свободном обращении (free-float) среди российских коммерческих банков у ПАО «Сбербанк России» - 48% обыкновенных акций и 100% привилегированных акций, при этом 50% акций + 1 акция (или 52% обыкновенных акций) ПАО «Сбербанк России» принадлежат Правительству РФ. Источники: Коэффициент free-float (доля ценных бумаг в свободном обращении) по состоянию на 08.08.2023 / Московская биржа URL: <https://www.moex.com/ru/listing/free-float.aspx> (дата обращения: 08.08.2023); Структура акционерного капитала ПАО «Сбербанк России» / ПАО «Сбербанк России» URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/pdf/shareholder_structure_ru_2021.pdf (дата обращения: 08.08.2023).

собственности российских коммерческих банков, не представляется целесообразным. При этом корреляционный анализ взаимосвязей между переменными, характеризующими структуру собственности, и переменными, характеризующими системы корпоративного управления в коммерческих банках. Может представлять интерес.

Поскольку не все банки из исследовательской выборки в полном объеме раскрывают информацию о практиках корпоративного управления, которых они придерживаются, набор переменных, характеризующих структуру и деятельность совета директоров, ограничен рядом показателей, представленных в табл. 3.1.2. Доступные для анализа показатели, к сожалению, не позволяют в полной степени оценить организацию систем корпоративного управления в исследуемых коммерческих банках и не характеризуют отдельные решения советов директоров, влияющих на стратегию поведения банка, однако косвенно позволяют судить о стремлении коммерческих банков внедрять лучшие практики корпоративного управления.

Таблица 3.1.2 – Переменные, характеризующие практику корпоративного управления в исследуемых банках.

Обозначение	Наименование	Единица измерения, др. информация
board	численность совета директоров	количество человек
X ₁	доля женщин в совете директоров	проценты
X ₂	доля иностранных директоров в совете директоров	проценты
X ₃	доля независимых директоров в составе совета	проценты
X ₄	наличие членов коллегиального исполнительного органа (правления) в совете директоров	бинарная переменная, принимает значение 1, в случае наличия членов коллегиального исполнительного органа (правления) в совете директоров, 0 - в остальных случаях
X ₅	наличие комитета по кадрам и вознаграждениям	бинарная переменная, принимает значение 1, в случае наличия комитета по кадрам и вознаграждениям, 0 - в остальных случаях

Продолжение таблицы 3.1.2

Обозначение	Наименование	Единица измерения, др. информация
X6	наличие комитета по аудиту	бинарная переменная, принимает значение 1, в случае наличия комитета по аудиту, 0 - в остальных случаях
X7	наличие комитета по стратегии	бинарная переменная, принимает знач. 1, в случае наличия комитета по стратегии, 0 - в остальных случаях
X8	наличие комитета по управлению рисками	бинарная переменная, принимает знач. 1, в случае наличия комитета по управлению рисками, 0 - в остальных случаях
X9	наличие других комитетов в совете директоров	бинарная переменная, принимает знач. 1, в случае наличия др. комитетов, 0 - в остальных случаях
X10	количество заседаний совета директоров	единицы
X11	наличие кодекса корпоративного управления в банке	бинарная переменная, принимает знач. 1, в случае наличия кодекса корпоративного управления в банке, 0 - в остальных случаях
X12	наличие положения о совете директоров	бинарная переменная, принимает знач. 1, в случае наличия положения о совете директоров, 0 - в остальных случаях
Assets	совокупные активы	нормированное значение

Источник: составлено автором

До проведения регрессионного анализа необходимо удостовериться, что независимые переменные не имеют значимых связей между собой (отсутствует мультиколлинеарность), корреляционный анализ проведен по методу Спирмена в связи с тем, что в выборке присутствуют номинальные переменные. Результаты корреляционного анализа представлены в таблице 3.1.3, при этом коэффициенты корреляции со значимостью более чем на 5-ти процентном уровне выделены полужирным шрифтом.

Таблица 3.1.3 – Результаты корреляционного анализа исследуемых переменных

	Share	Gov dammi	Foreign dammi	Private dammi	Gov_ind dammi	Listing board		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Assets
Share	1,0																			
Gov_dammi	0,1	1,0																		
Foreign_dammi	0,1	-0,5	1,0																	
Private_dammi	0,2	-0,3	-0,4	1,0																
Gov_ind_dammi	-0,6	-0,2	-0,3	-0,2	1,0															
Listing board	-0,2	0,4	-0,1	-0,2	-0,2	1,0														
X1	0,1	0,0	0,0	0,1	-0,3	0,1	-0,3	1,0												
X2	0,1	-0,2	0,6	-0,3	-0,3	0,3	0,0	0,0	1,0											
X3	-0,1	0,3	-0,1	0,0	-0,2	0,7	0,3	0,2	0,2	1,0										
X4	-0,2	0,2	-0,5	0,2	0,2	0,2	0,5	0,0	-0,4	0,1	1,0									
X5	0,1	0,3	-0,3	-0,1	0,2	0,2	0,5	-0,3	0,0	0,2	0,4	1,0								
X6	-0,1	0,3	-0,4	-0,1	0,2	0,3	0,6	-0,1	-0,2	0,3	0,7	0,7	1,0							
X7	-0,3	0,6	-0,5	-0,2	0,1	0,4	0,4	-0,1	-0,3	0,4	0,3	0,3	0,4	1,0						
X8	0,0	0,1	0,0	0,0	-0,2	0,5	0,5	0,2	0,1	0,5	0,2	0,3	0,3	0,2	1,0					
X9	0,0	-0,1	0,3	-0,1	-0,2	0,0	0,0	-0,2	0,3	-0,1	-0,4	0,0	-0,3	0,0	0,1	1,0				
X10	-0,3	0,0	0,3	-0,2	-0,2	0,2	0,0	0,6	0,0	0,1	-0,1	-0,5	-0,2	-0,1	0,2	-0,1	1,0			
X11	0,2	0,2	-0,3	0,1	0,0	0,5	0,4	-0,1	0,3	0,3	0,1	0,5	0,3	0,0	0,3	0,1	-0,3	1,0		
X12	0,1	-0,2	0,3	0,1	-0,3	0,1	-0,1	-0,2	0,4	0,3	-0,2	-0,2	-0,2	0,1	0,0	0,2	-0,2	-0,2	1,0	
Assets	-0,2	0,0	0,0	-0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	-0,1	-0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	-0,2	1,0

Источник: рассчитано автором

Наличие значимой корреляции между переменными *Gov_dammi*, *Foreign_dammi*, *Private_dammi*, *Gov_ind_dammi* обусловлено тем фактом, что это дамми-переменные, разделяющие выборку на 4 соответствующие группы.

Наличие значимой положительной корреляции переменной *Listing* почти со всеми переменными, характеризующими применение лучших практик корпоративного управления в банке (наличие различных комитетов, наличие независимых директоров и т.д.) объясняется тем, что многие из рассматриваемых параметров являются обязательными в соответствии с правилами листинга, соответственно данная переменная не может быть использована в качестве объясняющей переменной в регрессионном анализе в рамках данного исследования.

Положительная корреляция переменной *Gov_dammi* с показателями, характеризующими деятельность совета директоров, свидетельствует о том, что для банков с государственным участием характерен более высокий уровень соблюдения принципов корпоративного управления в соответствии с Кодексом корпоративного управления. Данный факт, на наш взгляд, во многом обусловлен тем, что государство уделяет особое внимание корпоративному управлению в компаниях с государственным участием в капитале, практика корпоративного управления в компаниях с государственным участием регламентируется специальными нормативными актами, соблюдению которых несмотря на рекомендательный характер уделяется повышенное внимание:

- Постановление Правительства РФ от 3 декабря 2004 г. N 738 "Об управлении находящимися в федеральной собственности акциями акционерных обществ и использовании специального права на участие Российской Федерации в управлении акционерными обществами ("золотой акции)";
- Приказ Минэкономразвития России от 07.09.2018 № 484 «Об утверждении критериев отбора кандидатов для избрания в качестве единоличного (коллегиального) исполнительного органа, в составы советов директоров

(наблюдательных советов) и ревизионных комиссий акционерных обществ, акции которых находятся в собственности Российской Федерации»

- Приказ Росимущества от 19.07.2019 № 181 «Об утверждении состава и порядка деятельности Комиссии по отбору кандидатов для избрания в органы управления и ревизионные комиссии акционерных обществ, акции которых находятся в собственности Российской Федерации, за исключением акционерных обществ, указанных в абзацах втором и третьем пункта 1 Положения об управлении находящимися в федеральной собственности акциями акционерных обществ и использовании специального права на участие Российской Федерации в управлении акционерными обществами («золотой акции»), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2004 г. N 738»;
- Приказ Росимущества от 20.03.2014 № 86 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы Комитетов по аудиту Совета директоров в акционерном обществе с участием Российской Федерации»
- Методические рекомендации по организации работы Совета директоров в акционерном обществе, утвержденные Приказом Росимущества от 21.11.2013 № 357;
- Другие нормативно-правовые акты.

Неожиданным результатом является наличие отрицательной взаимосвязи между переменной *Foreign_dammi* и переменными наличие комитета по кадрам и вознаграждениям (x_5), наличие комитета по аудиту (x_6), наличие комитета по стратегии (x_7). Отрицательная взаимосвязь наличия иностранного инвестора в роли крупнейшего собственника с наличием членов исполнительного органа в совете директоров объясняется тем, что в совет директоров банков, где крупнейшим собственником выступает иностранный инвестор, как правило формируется из представителей инвестора (например, топ-менеджеров головного иностранного банка), вероятно, в таких условиях члены совета директоров могут лишь координировать общие стратегические вопросы развития банка, и не принимают

активного участия в мониторинге деятельности органов исполнительного руководства, в связи с чем не испытывают потребности в создании специализированных комитетов в рамках совета директоров, что объясняет наличие отрицательной корреляционной связи с переменными x_5 , x_6 , x_7 .

Обращает на себя внимание наличие значимой положительной корреляционной взаимосвязи переменной board, характеризующей численность совета директоров, с другими переменными выборки, что свидетельствует о том, что в крупных советах чаще создаются специализированные комитеты, данный факт может объясняться наличием в больших советах широкого круга специалистов, что способствует распределению полномочий среди членов совета директоров.

Значимая положительная корреляционная связь присутствует между переменными, характеризующими наличие различных комитетов в структуре совета директоров.

Высокая корреляция переменных x_{11} и x_{12} , отражающих наличие кодекса корпоративного управления и положения о совете директоров в банке, с другими переменными, характеризующими деятельность совета директоров, может быть объяснена тем, что нормативное закрепление принципов корпоративного управления в соответствующих документах более характерно для банков, стремящихся их соблюдать.

Результаты корреляционного анализа свидетельствует о наличии мультиколлинеарности, что препятствует проведению регрессионного анализа с имеющимся набором переменных, в связи с чем возникает необходимость отказа от использования части переменных, имеющих значимые корреляционные связи с другими переменными. В случае исключения переменных Listing и x_6 , значимые корреляционные связи остаются, однако значение коэффициента корреляции менее 0,6, таким образом, проблема мультиколлинеарности решается за счет сокращения числа переменных.

В качестве объясняемой (зависимой) переменной в рамках регрессионного анализа использованы сконструированные автором индексы f_1 «Склонность к

принятию рисков» и f_2 «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля»²¹⁷, а также статистически наблюдаемые показатели, традиционно характеризующие качество кредитного портфеля: уровень просроченной задолженности (NPL), уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля (Reserve). Поскольку в исследовательскую выборку входят крупнейшие российские коммерческие банки, на долю которых приходится более 80% совокупного портфеля по кредитам физическим лицам, и мы не можем утверждать, что исследовательская выборка является результатом случайного выбора из генеральной совокупности, регрессионный анализ панельных данных целесообразно проводить с использованием модели панельных данных с детерминированными индивидуальными эффектами (Fixed effect model). Такой анализ позволяет учитывать индивидуальные характеристики объектов, включенных в исследовательскую выборку, например, влияние качества менеджмента или выбранной менеджментом стратегии. Однако в таком случае в условиях ограниченной выборки существенно снижается значимость оценок коэффициентов регрессии. К сожалению, в силу объективных, не зависящих от автора причин (отсутствие в открытых источниках необходимой информации), размер исследовательской выборки и временной горизонт невелики: всего 15 банков, наблюдаемых в период с 2016 по 2020 гг. включительно.

Тестирование на отсутствие мультиколлинеарности проведено с помощью расчета показателя VIF (Variance Inflation Factors), значение которого для всех переменных не превышало 5, что свидетельствует об отсутствии мультиколлинеарности (результаты расчетов приведены в приложении 6), тестирование остатков на нормальное распределение проведено с помощью теста Колмогорова-Смирнова. С помощью расчета информационных критериев Акаике, Байеса и Ханнана-Куина путем последовательного исключения статистически

²¹⁷ Временной интервал для регрессионного анализа – 2016-2020 гг., сконструированные автором индексы f_1 и f_2 (см. § 2.1) были построены на основании данных за 2016-2021 гг. включительно, во избежание статистических погрешностей для регрессионного анализа произведен перерасчет индексов f_1 и f_2 на основе данных за период 2016-2020 г., в результате перерасчета незначительно изменились веса составляющих индексы показателей, что не изменяет экономического содержания расчетных индексов. Результаты расчета индексов f_1 и f_2 представлены в Приложении 5.

незначимых регрессоров определено оптимальное количество независимых переменных для каждой из рассчитываемых моделей. Регрессионная модель с индивидуальными фиксированными эффектами с зависимой переменной «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля» (f_2) оказалась незначимой, характеристики других моделей приведены в таблицах 3.1.4. – 3.1.6. Таблица 3.1.4 – Коэффициенты в уравнении регрессий с зависимой переменной f_1 «Склонность к принятию рисков»

Регрессоры	Значение коэффициентов
Константа	1,540**
Численность совета директоров (board)	-0,134**
Доля женщин в совете директоров (x_1)	-1,851**
Доля независимых директоров в совете директоров (x_3)	-2,661*
Наличие комитета по стратегии (x_7)	0,785**
Индивидуальные фиксированные эффекты	
Хоум Кредит	0,770
Газпромбанк	-0,811
Почтабанк	-0,921
Совкомбанк	0,949
ВТБ	-1,138
Альфабанк	-0,170
Восточный	1,769
Сбербанк	0,386
Банк Открытие	-0,847
Росбанк	0,502
Русский Стандарт	-0,218
Тинькофф	1,079
ОТП Банк	1,384
Райффайзен	-1,038
Россельхозбанк	-1,695
Характеристики регрессионной модели	
R^2	0,894
R^2 скорректированный	0,859

Продолжение таблицы 3.1.4.

Характеристики регрессионной модели	
F-статистика	26,140
Вероятность (F-Statistic)	0,000
Число наблюдений	75

Примечание: ***-значимость на 1% уровне, ** - значимость на 5% уровне; * - значимость на 10% уровне.
Источник: рассчитано автором

Таблица 3.1.5 – Коэффициенты в уравнении регрессий с зависимой переменной *уровень просроченной задолженности (NPL)*

Регрессоры	Значение коэффициентов
Константа	0,219***
Доля независимых директоров в совете директоров (x ₃)	-0,128
Наличие членов исполнительного органа в совете директоров (x ₄)	-0,175***
Наличие комитета по стратегии (x ₇)	0,192***
Наличие комитета по риску (x ₈)	-0,041
Наличие других комитетов (x ₉)	-0,050**
Число заседаний СД (x ₁₀)	0,001
Индивидуальные фиксированные эффекты	
Хоум Кредит	-0,168
Газпромбанк	-0,052
Почтабанк	-0,128
Совкомбанк	0,045
ВТБ	-0,147
Альфабанк	0,120
Восточный	0,082
Сбербанк	-0,123
Банк Открытие	0,062
Росбанк	0,118
Русский Стандарт	0,360
Тинькофф	0,072
ОТП Банк	0,116

Продолжение таблицы 3.1.5.

Индивидуальные фиксированные эффекты	
Райффайзен	-0,157
Россельхозбанк	-0,202
Характеристики регрессионных моделей	
R ²	0,928
R ² скорректированный	0,901
F-статистика	34,554
Вероятность (F-Statistic)	0,000
Число наблюдений	75

Примечание: ***-значимость на 1% уровне, ** - значимость на 5% уровне; * - значимость на 10% уровне.
Источник: рассчитано автором

Таблица 3.1.6 – Коэффициенты в уравнении регрессий с зависимой переменной *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля (Reserve)*

Регрессоры	Значение коэффициентов
Константа	0,157***
Численность совета директоров (board)	-0,006***
Доля женщин в совете директоров (x ₁)	-0,117***
Доля иностранных членов совета директоров (x ₂)	-0,045**
Наличие членов исполнительного органа в совете директоров (x ₄)	-0,033**
Наличие комитета по стратегии (x ₇)	-0,021***
Наличие других комитетов (x ₉)	0,021***
Активы (Assets)	-0,026***
Индивидуальные фиксированные эффекты	
Хоум Кредит	-0,037
Газпромбанк	-0,015
Почтабанк	-0,008
Совкомбанк	0,006
ВТБ	0,045
Альфабанк	-0,030
Восточный	0,042

Продолжение таблицы 3.1.6.

Сбербанк	0,102
Банк Открытие	-0,009
Росбанк	0,020
Русский Стандарт	-0,060
Тинькофф	-0,013
ОТП Банк	0,044
Райффайзен	-0,068
Россельхозбанк	-0,019
Характеристики регрессионных моделей	
R ²	0,934
R ² скорректированный	0,908
F-статистика	35,875
Вероятность (F-Statistic)	0,000
Число наблюдений	75

Примечание: ***-значимость на 1% уровне, ** - значимость на 5% уровне; * - значимость на 10% уровне.
Источник: рассчитано автором

Полученные результаты позволяют нам записать следующие уравнения регрессий:

$$f_1 = 1,54 - 1,13board - 1,85x_1 - 2,67x_3 + 0,79x_7 + \varepsilon \quad (1);$$

$$NPL = 0,22 - 0,18x_4 + 0,19x_7 - 0,05x_9 + \varepsilon \quad (2);$$

$$Reserve = 0,16 - 0,01board - 0,12x_1 - 0,05x_2 - 0,03x_4 - 0,02x_7 + 0,02x_9 - 0,3Assets + \varepsilon \quad (3).$$

Переменная *Доля женщин в совете директоров* (x_1) оказывает статистически значимое отрицательное влияние на зависимые переменные «Склонность к принятию рисков» (f_1) и уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля (Reserve), что свидетельствует о том, что доля женщин в совете директоров может оказывать сдерживающее влияние на аппетит к риску. Вопрос влияния гендерного разнообразия в совете директоров вызывает множество дискуссий как в экспертном²¹⁸, так и научном сообществах. Можно привести ряд примеров исследований взаимосвязи между гендерным разнообразием в совете директоров и различными показателями корпоративной эффективности компаний

²¹⁸ Российским чиновникам не понравилась идея квот для женщин в советах директоров / Интерфакс, 26.07.2019. URL: <https://www.interfax.ru/business/670595> (дата обращения: 19.03.2024)

с противоречивыми выводами^{219, 220, 221}. Широкий спектр исследований сосредоточен на изучении влияния женщин-членов совета директоров на принятие рисков коммерческими банками и их эффективность. Так, в исследовании²²² обнаружено положительное влияние гендерного разнообразия в совете директоров на эффективность деятельности коммерческих банков из 159 банков в девяти странах (Канада, Франция, Германия, Италия, Нидерланды, Испания, Швеция, Великобритания и США) за период с 2004 по 2010 года. В исследованиях^{223, 224, 225} отмечается, что максимальный положительный эффект, выраженный в снижении уязвимости банков перед финансовым кризисом и повышении эффективности деятельности совета директоров в банках, достигается при «критической массе» женщин (не менее 3) в совете директоров, к аналогичному выводу пришли и российские ученые²²⁶. Широкий спектр исследований, подтвердивших положительное влияние участия женщин в советах директоров на эффективность компаний, привело к изменению регуляторных норм в ряде стран, например, Комиссия по ценным бумагам и биржам США (SEC) в августе 2021 года утвердила новые стандарты листинга NASDAQ, предусматривающие требования по наличию женщин в составе советов директоров листингуемых компаний, в отдельных странах (Франция, Норвегия, Италия, Швейцария, Германия и др.) введены квоты на долю женщин в составе совета директоров акционерных обществ. В России доля женщин в советах директоров остается на достаточно низком уровне: по данным исследования Ассоциации независимых директоров (АНД), проведенного в 2021

²¹⁹ Adams R.B., Ferreira D. Women in the boardroom and their impact on governance and performance. // *Journal of Financial Economics*. 2009. Volume 94, Issue 2, Pages 291-309, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2008.10.007>.

²²⁰ Bennouri M., Chtioui T., Nagati H., Nekhili M. Female board directorship and firm performance: What really matters? // *Journal of Banking & Finance*. 2018. Volume 88, Pages 267-291, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2017.12.010>.

²²¹ Bernile G., Bhagwat V., Yonker S. Board diversity, firm risk, and corporate policies. // *Journal of Financial Economics*. 2018. Volume 127, Issue 3, Pages 588-612, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2017.12.009>.

²²² García-Meca E., García-Sánchez I.-M., Martínez-Ferrero J. Board diversity and its effects on bank performance: An international analysis. // *Journal of Banking & Finance*. 2015. Volume 53, Pages 202-214, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2014.12.002>.

²²³ Farag H., Mallin C., Board diversity and financial fragility: Evidence from European banks. // *International Review of Financial Analysis*. 2017. Volume 49, Pages 98-112, <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2016.12.002>.

²²⁴ Liu J.J., Daly K., Mishra A.V. Board gender diversity and bank risks: Evidence from Australia // *Economic Analysis and Policy*. 2022. Volume 76, Pages 1040-1052, <https://doi.org/10.1016/j.eap.2022.10.010>.

²²⁵ Schwartz-Ziv M. Gender and Board Activeness: The Role of a Critical Mass. // *Journal of Financial and Quantitative Analysis*. 2017 vol. 52, no. 2, , pp. 751–780., doi:10.1017/S0022109017000059.

²²⁶ Женская квота. Как гендерный состав совета директоров влияет на эффективность управления компанией/ НИУ ВШЭ, 06.03.2018. URL: <https://iq.hse.ru/news/216777513.html> (дата обращения: 19.03.2024).

году, в России доля женщин в советах директоров составляет 12%, тогда как среднемировой показатель составляет 28%, а в отдельных странах он превышает 35% (Франция, Норвегия, Швеция, Италия, Финляндия, Великобритания, Дания и др.)²²⁷, в частности в российском банковском секторе согласно исследованию НИУ ВШЭ доля женщин в совете директоров также невелика (от 10 до 20%)²²⁸.

Показатель *численность совета директоров* (bord) оказывает отрицательное влияние на зависимые переменные f_1 «Склонность к принятию рисков» ($k = -0,134^{**}$) и *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля* (Reserve) ($k = -0,006^{***}$). Данный результат может объясняться следующим: в большом по составу совете директоров присутствуют специалисты разных компетенций, что обеспечивает комплексный подход к вопросам управления и стратегического планирования и позволяет создать специализированные комитеты в рамках деятельности совета директоров, при взвешенном подходе с учетом рисков возникновения «проблемы безбилетника»²²⁹ такой совет обеспечивает более эффективный надзор за действиями менеджмента.

Полученные результаты, касающиеся специализированных комитетов, созданных в советах директоров, оказались весьма противоречивы и не оправдывают рациональные ожидания. Переменная *наличие комитета по риску* (x_8), имеющая непосредственное отношение к изучаемому явлению, оказалась статистически незначимой во всех построенных эконометрических моделях, если бы в исследовательскую выборку входили бы только банки, являющиеся публичными акционерными обществами, такой результат был бы закономерным: с 2014 года в соответствии с требованиями листинга Московской биржи наличие комитета по аудиту в составе совета директоров обязательно. Однако среди исследуемых банков только треть является публичными, и комитет по аудиту в наличии лишь в 24% наблюдений. Обнаружено также статистически значимое

²²⁷ Советы директоров в России и мире: сходства и отличия // АНД, 21.10.2021. URL: https://nand.ru/upload/medialibrary/committees/diversification/7_diversity_21102021_AR.pdf (дата обращения: 19.03.2024).

²²⁸ Просвиркина Е.Ю., Селифонова Д.А. Гендерная сегрегация в российском банковском секторе: анализ состава совета директоров // Управленец. 2018. Т. 9. №2. С. 41–46. DOI: 10.29141/2218-5003-2018-9-2-7.

²²⁹ Управление общим. Эволюция институций коллективного действия / Элинон Остром ; пер. с англ. Т. Монтян. — К., 2013 — 400 с.

разнонаправленное влияние на зависимые переменные показателей *наличие комитета по стратегии* (x_7) и *наличие других комитетов* (x_9). Так переменная x_7 положительно влияет на зависимые переменные f_1 и *уровень просроченной задолженности* (NPL), и отрицательно влияет на *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля* (Reserve). А переменная x_9 негативно влияет *уровень просроченной задолженности* (NPL), и положительно влияет на *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля* (Reserve). Если сдерживающее (отрицательное влияние) на зависимые переменные ожидаемо и логично, то объяснить положительное влияние особенно применительно к переменной *наличие комитета по стратегии* x_7 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, характеризующей качество корпоративного управления в коммерческих банках, временного горизонта исследования и числа банков, входящих в исследовательскую выборку, что на текущий момент не представляется возможным.

Контрольная переменная *Активы*, как прокси-измеритель масштабов деятельности банков, оказалась значима только в уравнении регрессий с зависимой переменной *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля* (Reserve) (табл. 3.1.6), на 1% уровне значимости ($k = -0,026$). Данный результат свидетельствует о том, что между размером резервов по непросроченному кредитному портфелю и размером банка имеется обратная связь. Непросроченный кредитный портфель, требующий повышенного резервирования, включает кредиты, обязательства по которым исполняются, однако сопряженные с другими факторами риска, обуславливающие высокий уровень резервирования, например, высокое значение ПДН, или косвенное подтверждение дохода, наличие

информации о просрочках в кредитной истории и т.д. Тот факт, что чем больше масштаб деятельности банка, тем меньшую долю в кредитном портфеле занимают высокорискованные кредиты подтверждает выдвинутый в §2.1 тезис о специфической конкуренции, сложившейся на российском банковском рынке, при котором основной сегмент потенциальных заёмщиков-физических лиц уже поделен между крупнейшими банками-лидерами рынка.

Сдерживающий эффект, выраженный в отрицательном влиянии, оказывает переменная *наличие членов исполнительного органа в совете директоров* (x_4) на показатели *уровень просроченной задолженности* (NPL) и *уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля* (Reserve). Наличие членов исполнительного органа в составе совета директоров не является обязательным, в акционерных обществах их участие во избежание слияния функций стратегического и контрольного органа, которым является совет директоров, с исполнительным органом (правлением) ограничено (исполнительные директора могут составлять не более $\frac{1}{4}$ численности совета директоров). Исполнительные директора выполняют важную функцию связующего звена между стратегическим органом управления и менеджментом: обеспечивают трансляцию сотрудникам позиции совета директоров по всем ключевым вопросам, их высокая осведомленность о делах компании должна способствовать принятию более взвешенных решений.

Выявлено отрицательное влияние на невысоком уровне значимости (значимость на 10% уровне), на композитный фактор f_1 «Склонность к принятию рисков» переменной *доля независимых директоров в совете директоров* (x_3) и отрицательное влияние на 5% уровне значимости переменной *доля иностранных членов совета директоров* (x_2), это позволяет предположить, что опыт независимых директоров и иностранных экспертов повышает качество принимаемых управленческих решений.

Ограниченность исследовательской выборки не позволяет экстраполировать результаты эконометрического анализа на деятельность российских банков в целом, полученные результаты носят скорее индивидуальный характер, однако они

демонстрирует, что институт корпоративного управления является важным механизмом управления рисками, и может сдерживать склонность к недобросовестному кредитованию. В полной мере оценить влияние института корпоративного управления на деятельность коммерческих банков не представляется возможным в виду недостаточного раскрытия информации банками о применяемых практиках корпоративного управления, это в свою очередь позволяет предположить, что корпоративное управление в российских банках пока слабо развито. Тот факт, что уже на данном этапе можно наблюдать положительный эффект от внедрения различных практик КУ в отдельных российских банках, свидетельствует о необходимости дальнейшего развития данного института, обладающего большим потенциалом.

3.2. Комплексный подход к вопросу регулирования банковской деятельности в аспекте противодействия недобросовестному кредитованию

Регулирование банковской системы и банковский надзор – одно из направлений государственного управления, при котором объектом управления выступает банковская система. В России вопрос эффективности и качества государственного управления в целом и применительно к банковской системе стоит достаточно остро. В последнее десятилетие в России наблюдается ужесточение надзорных мер, направленных на обеспечение стабильности и устойчивости банковского сектора, однако эффективность данных мер вызывает сомнение: по результатам исследования, посвящённого оценке справедливости банковского регулирования в России²³⁰, в котором приняли участие 236 респондентов-представителей банковского сообщества, большинство экспертов негативно оценивает эффективность российского банковского надзора как в части требований к капиталу, включающих введение макропруденциальных надбавок, так и в части активной надзорной политики, приведшей к существенному сокращению числа российских коммерческих банков. Критически относятся к

²³⁰ Справедливо ли банковское регулирование: подведены итоги опроса эксперта NBJ Надежды Громовой / Национальный банковский журнал. Аналитика и комментарии. 03.02.2022. URL: https://nbj.ru/publs/spravedlivo_li_bankovskoe_regulirovanie_po/57526/? (дата обращения: 19.03.2024)

жесткому регулированию банковской деятельности крупнейший российский банк, Сбербанк²³¹, представители академической науки: «жесткость надзора на рынке банковских операций, безусловно оправдана в силу особой социально-экономической значимости кредитных организаций. И бороться со злоупотреблениями и преступлениями в этой сфере, конечно, надо крайне жестко, но бороться надо с конкретными правонарушителями и правонарушениями, <...> а не с самими банками»²³².

Приходится признать, что несмотря на ужесточение надзорных мер, цели по сдерживанию необеспеченного потребительского кредитования и противодействию недобросовестным практикам кредитования по-прежнему не достигнуты, в ответ на вводимые Банком России ограничения, банки разрабатывают и внедряют новые формально легальные схемы или видоизменяют прежние²³³. О.У. Авис в качестве одной из причин неэффективности регуляторного механизма банковской деятельности называет «достижение им предела возможностей влияния на банковскую деятельность, то есть заведомо отрицательных результатов при продолжении политики ужесточения пруденциальных требований»²³⁴. Данный тезис подтверждается тем фактом, что принятые меры по сдерживанию кредитования физических лиц с высокой долговой нагрузкой способствовали лишь переходу указанных заемщиков в банки, имеющие запас капитала, который позволяет им формировать повышенные резервы в связи с высоким уровнем ПДН заемщиков. Таким образом, произошло перераспределение клиентских потоков в пользу крупных банков и без того занимающих доминирующее положение на рынке кредитования физических лиц, что вполне можно классифицировать как отрицательный результат.

²³¹Сбербанк раскритиковал жесткость регулирования банковской системы в России / Интерфакс, 27.12.2019. URL: <https://www.interfax.ru/business/689666> (дата обращения: 19.03.2024)

²³² И вновь на перепутье? Постсоветским трансформациям 30 лет ... / Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук; под общей редакцией академика РАН М. К. Горшкова, чл.-корр. РАН Г. А. Тосуняна. - Москва : Новые печатные технологии, 2019. - с. 330-331

²³³ Выступление Эльвиры Набиуллиной на встрече Ассоциации банков России / Банк России, 18.02.2021. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=9598> (дата обращения: 19.03.2024)

²³⁴ Авис О.У. О роли ценностных и этических факторов в регулировании деятельности современных кредитных институтов // Финансовые рынки и банки. 2018. №4. С. 80.

Закономерным результатом эффективного противодействия использованию недобросовестных практик при кредитовании стал бы переход к ответственному кредитованию, т.е. такому кредитованию, при котором взаимоотношения коммерческих банков и розничных клиентов выстраиваются с соблюдением стандартов устойчивого развития, с учетом не только финансовых результатов кредитных организаций, но и социального эффекта²³⁵. Переход к банковской системе, построенной на принципах ответственного кредитования, требует огромных усилий как со стороны бизнеса, так и со стороны государства и общества.

Без государственного вмешательства этот переход для России не осуществим, поскольку он потребует от кредитных организаций отказа от стремления к максимизации прибыли любой ценой, соблюдения неких этических и моральных норм, что, в свою очередь, требует изменения самого подхода к ведению бизнеса со стороны топ-менеджмента коммерческих банков, который в ряде случаев ставит свои имущественные интересы, совпадающие с идеями краткосрочной максимизации прибыли, превыше стратегических целей организации и национальной экономики²³⁶. Необходимо принципиальное изменение подхода к определению роли банков в том числе и на законодательном уровне: «Акцентирование внимания на проблеме прибыльности в самом начале Закона о банках (имеется в виду Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» - автор) ориентирует кредитные организации на развитие в основном ценовых методов конкуренции»²³⁷. Безусловно, банковская деятельность должна быть прибыльной, однако принцип максимизации прибыльности без учета критериев общественной полезности, на наш взгляд, не применим к банковскому сектору в виду социальной направленности его деятельности. Многомерность сущности банковского дела подчеркивает в своей работе Т. Н. Ветрова,

²³⁵ Рыжановская Л.Ю., Стахович Л.В. Ответственное кредитование как императив устойчивого развития // Деньги и кредит. 2015. № 3. С. 40-45

²³⁶ Говоря от идеи отказа от максимизации прибыли, подразумеваем именно максимум прибыли в короткие сроки, однако выстраивание отношений с клиентами на принципах ответственного кредитования, на наш взгляд, позволит в долгосрочной перспективе компенсировать некоторое упущение прибыли за счет долгосрочного партнерства с клиентами.

²³⁷ Черных С. И., Потемкин С. А. Комментарий к Федеральному закону «О банках и банковской деятельности» - М.: ИД «Юриспруденция», 2008. – с. 8

рассматривая коммерческие банки в качестве уникального денежно-кредитного института, который должен «обеспечивать достижение цели удовлетворения интересов общества в целом и его отдельных членов в частности»²³⁸. В своей работе она подчеркивает, что исторически банковская деятельность развивалась по двум разнонаправленным векторам: «создание бизнеса, ориентированного на максимальное извлечение прибыли» и выполнение общественно-значимых функций²³⁹. В качестве примера банка, развивавшегося по второму направлению, она приводит банк Монте дей Паски ди Сиена [Monte dei Paschi di Siena], созданный для кредитования малообеспеченных граждан города-государства Сиены (Италия) в 1472 г. Монте дей Паски ди Сиена продолжает свою деятельность и в настоящее время, специализируясь на обслуживании розничных клиентов, а также компаний среднего и малого бизнеса.²⁴⁰

Необходимость этической трансформации банковского бизнеса назрела в российском обществе достаточно давно, о чем свидетельствует, например, принятие в 2008 году Кодекса этических принципов банковского дела, однако, в число банков, по состоянию на 22 марта 2024 года присоединившихся к указанному кодексу, входят всего 142 коммерческих банка, при этом у части банков, включенных в указанный список, уже отозвана лицензия (например: ООО «БУМ-БАНК», дата отзыва лицензии – 01.06.2018; ООО КБ "Кредит Экспресс", дата отзыва лицензии – 15.03.2018; АО Банк "ККБ", дата отзыва лицензии – 11.02.2022 и др.). Следует также учитывать, что заявленная приверженность к Кодексу этических принципов банковского дела, как и наличие собственных этических кодексов, не эквивалентна их соблюдению. Внешнее регулирование, выстроенное на основе количественных параметров, продемонстрировало свою

²³⁸ Ветрова Т. Н. Критерии оценки и направления повышения эффективности банковской деятельности: специальность 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»: диссертация на соискание степени кандидата экономических наук / Ветрова Татьяна Николаевна; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва, 2019. с. 22

²³⁹ Там же, с. 24.

²⁴⁰ Официальный сайт банка банк Монте дей Паски ди Сиена , URL: <https://www.gruppomps.it/> (дата обращения: 19.03.2024)

несостоятельность как механизма внедрения этических норм в качестве основы для ведения банковского бизнеса как в России, так и за рубежом²⁴¹.

Формирование нового подхода к регулированию банковской деятельности предполагает выстраивание конструктивного взаимодействия между всеми заинтересованными сторонами: государством, коммерческими банками, банковскими клиентами и обществом в целом, что соответствует принципам концепции публичного управления²⁴². Такой подход подразумевает, что в разработке и утверждении стандартов предоставления банковских услуг, а также в контроле за их соблюдением в некоторой степени принимают участие все стейкхолдеры, и все участники заинтересованы в соблюдении общепринятых стандартов и принципов ведения банковской деятельности, т.е. регулирование осуществляется не только централизованно Банком России. Примечательно, что Банк России выступил с инициативой о введении института саморегулирования банковской деятельности в июле 2019 года²⁴³ как раз с целью противодействия недобросовестным практикам. Регулятор предложил следующие варианты трансформации банковского надзора:

- создание полноценного института саморегулирования, предполагающего, что саморегулируемые организации (СРО) будут и разрабатывать стандарты, и следить за их исполнением, и налагать взыскания за несоблюдение стандартов;
- создание СРО, которая будет только разрабатывать и утверждать стандарты, а контроль за их соблюдением останется в компетенции ЦБ РФ.

Сейчас в России саморегулирования на банковском рынке нет. Созданные в 90-ых годах XX века банковские ассоциации (Ассоциация банков России (АБР) и

²⁴¹ *McGrath, J.* From responsive to meta-regulation: A critical review of the enforcement powers and performance of the Central Bank of Ireland. // *Irish Jurist*. 2021. Vol. 66. Issue 66.2021

²⁴² *Смотрицкая И., Черных С.* К концепции развития публичного управления в России // *Общество и экономика*. – 2021. – Выпуск 11 С. 5-17. URL: <https://oie.jes.su/s020736760017483-0-1/> DOI: 10.31857/S020736760017483-0

²⁴³ Председатель Банка России Эльвира Набиуллина выступила на XXVIII Международном финансовом конгрессе / Банк России, 04.07.2019. URL: [Председатель Банка России Эльвира Набиуллина выступила на XXVIII Международном финансовом конгрессе | Банк России \(cbr.ru\)](https://www.cbr.ru/press/news/2019/07/04/01/) дата обращения: 19.03.2024)

Ассоциация российских банков (АРБ)) не обладают полномочиями контроля и, хоть они и принимают участие в разработке принципов и стандартов (например, упомянутый ранее Кодекс этических принципов был разработан и утвержден АРБ), они не способствуют дальнейшему распространению и имплементации этих принципов. Российские коммерческие банки не готовы добровольно соблюдать стандарты, принимаемые ассоциациями, неудивительно, что оба предложенных Банком России варианта были встречены банковским сообществом негативно²⁴⁴. В качестве основного аргумента против создания института саморегулирования банковского рынка высказывались соображения об излишней зарегулированности банковской деятельности, которая в настоящее время контролируется не только Банком России, но и Роспотребнадзором, ФАС и другими органами государственной власти. Другим весомым аргументом «против» стало предположение о том, что создание СРО потребует от банков существенных вложений и будет способствовать увеличению аппарата чиновников и росту бюрократии.

Позиция участников рынка заслуживает внимания, особенно существенным представляется довод об увеличении расходов на регулирование и контроль, а также рост числа чиновников. Однако, с учетом того, что в рамках действующих банковских ассоциаций, не требующих существенных затрат со стороны банков, не наблюдается активности по введению стандартов обслуживания клиентов, исключающих практику недобросовестного поведения со стороны банков, а также с учетом уже упомянутой ранее игры в «кошки-мышки» с регулятором (см. §2.3), можно предположить что коммерческие банки в целом и не стремятся к принятию действенных мер, препятствующих использованию практики хищнического кредитования и других недобросовестных практик продаж банковских продуктов. В такой ситуации создание классической СРО не решит проблемы, поскольку СРО формируется непосредственно из участников рынка, и гипотеза о том, что насаждение данного института со стороны государства при нежелании банков

²⁴⁴ ЦБ отказался усиливать саморегулирование на банковском рынке. / РБК. Финансы, 18.08.2020 URL: <https://www.rbc.ru/finances/18/08/2020/5f3bb2999a7947cc8a86075b> (дата обращения 19.03.2024)

сотрудничать в таком формате будет способствовать эффективной работе, представляется весьма сомнительной.

Для учета интересов всех заинтересованных сторон классического института саморегулирования банковской деятельности будет недостаточно, поскольку СРО будет представлять интересы лишь ограниченного круга стейкхолдеров. Необходимо расширение числа участников за счет общественных организаций («За права заемщиков», «Ассоциация по защите прав заемщиков» и др.), 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. Если создаваемая в таком ключе экспертная организация будет наделена реальными полномочиями по разработке и утверждению стандартов, а также полномочиями контроля за их исполнением, то можно ожидать существенной трансформации моделей банковского бизнеса, переориентации на нормы ответственного кредитования, предполагающие выстраивание открытых и честных отношений между кредиторами и заемщиками. Необходимо восстанавливать в качестве элемента системы сдержек и противовесов публичные институты гражданского общества, выступающие гарантами социальной справедливости, которые были разрушены в результате отождествления общества с рынком. Проблему поглощения гражданского общества рынком, тотального доминирования рынка, «маркетизации» общества сквозь призму эволюции гражданского общества в его отношениях с государством рассматривает Ю.Г. Павленко²⁴⁵. Он отмечает серьезность угроз дезинтеграции общества, описанных в рамках концепции индивидуализированного общества З. Баумана, к которым в том числе относятся:

- утрата членами социума контроля над большей частью значимых социальных процессов;

²⁴⁵ Экономическая теория государства: новая парадигма патернализма / под ред. А. Я. Рубинштейна, А. Е. Городецкого, Р.С. Гринберга. – СПб.: Алетейя, 2020 – с. 225-2246

- рост незащищенности индивидуумов в условиях неконтролируемых ими социально-экономических перемен.

Создание общественной организации, занимающейся противодействием применению практик хищнического кредитования, позволит обществу, а не только ключевым игрокам рынка, оказывать непосредственное воздействие на деятельность коммерческих банков. Рассмотрим подробнее, возможное устройство (модель) такой организации, ее сферу деятельности и полномочия.

Общественная экспертная организация (далее – ОЭО), занимающейся противодействием применению практик хищнического кредитования, должна быть создана в форме некоммерческой организации, т.е. не с целью достижения прибыли, а для достижения конкретных социально значимых целей по противодействию применению недобросовестных практик со стороны банков в отношении их клиентов-физических лиц и должна быть наделена рядом полномочий по контролю за применением недобросовестных практик банками и наложением штрафных санкций по итогам проведенных контрольных мероприятий. Возможно, сферу регулирования ОЭО целесообразно расширить, включив туда не только коммерческие банки, но и другие финансовые организации, оказывающие услуги физическим лицам.

Необходимо определить пороговое значение штрафных санкций, которые могут быть назначены по решению ОЭО, при превышении которого ОЭО сможет выносить квалифицированное суждение с рекомендацией для регулятора о необходимости наложения более существенных мер. В сферу деятельности ОЭО возможна передача полномочий Банка России по поведенческому надзору, к которому относится проведение контрольных закупок, работа с жалобами и обращениями потребителей, изучение маркетинговой стратегии финансовых организаций, анализ информации, размещаемой финансовыми организациями в открытом доступе, а также других источников информации, заслуживающих доверия, например, верифицируемые независимыми экспертами отзывы клиентов на специализированных сайтах/форумах.

Высшим органом управления ОЭО должен стать наблюдательный совет, члены и председатель которого утверждаются Президентом России. Отбор кандидатов в наблюдательный совет должен осуществляться с учетом мнений максимально широкой аудитории, рекомендации по кандидатам должны предоставляться, как от органов власти, например, от представителей Государственной Думы, так и от коммерческих банков, банковских ассоциаций, общественных организаций и любых иных юридических и физических лиц. Сбор рекомендаций целесообразно проводить путем заполнения анкет в сети Интернет в заранее установленный срок. Возможно поэтапное определение списка кандидатов, при котором на первом этапе на публичном обсуждении в Государственной думе с привлечением представителей правозащитных организаций, представителей науки и других заинтересованных лиц определяется первичный список потенциальных кандидатов. На втором этапе данный список выносится на широкое голосование с использованием цифровых сервисов Государственных услуг, по итогам которого список кандидатов, получивших наиболее широкую поддержку у населения, направляется на утверждение лицу, назначенному ответственным за подготовку списка кандидатов в члены наблюдательного совета ОЭО, после чего передается на рассмотрение Президенту РФ.

Попечительский совет определяет направления деятельности ОЭО и назначает директора ОЭО и руководителей основных направлений деятельности, разрабатывают и утверждает ежегодный план работ по выявлению случаев применения недобросовестных практик и оценки ущерба от их применения, оценивает результативность деятельности ОЭО в целом и его отдельных направлений, утверждает отчет о результатах деятельности, размещаемый в открытом доступе в сети Интернет, и направляемый для дальнейшего рассмотрения в Банк России и другие органы власти.

Поскольку речь идет о необходимости участия всех заинтересованных сторон в управленческих процессах, то в первую очередь требуется обеспечить учет мнений и интересов ключевых стейкхолдеров – банковских клиентов. На текущий момент банковскими услугами охвачено почти все население России

(безналичными расчетами пользуются 90% населения²⁴⁶; кредитными продуктами пользуется 63% экономически активного населения²⁴⁷). Именно эта категория стейкхолдеров должна оказывать наиболее существенное воздействие на управленческий процесс. В современных условиях развития цифровых технологий обеспечение учета мнения банковских клиентов становится решаемой задачей: достаточно предоставить возможность банковским клиентам после получения кредита заполнять в электронном виде анкету, например, на электронной цифровой платформе 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;
- потребительская ценность полученных услуг;
- степень удовлетворенности заемщиков полученными банковскими услугами (данный аспект можно оценивать по методике индексов потребительской лояльности (NPS) как потенциальную (не)готовность рекомендовать свой банк знакомым и друзьям);
- информированность клиента о «периоде охлаждения» и условиях его использования;
- соблюдение банком принципов ответственного кредитования.

²⁴⁶ Отношение населения Российской Федерации к различным средствам платежа. Результаты социологического исследования за 2020 год. / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/35422/results_2020.pdf?ysclid=11248yfc4a (дата обращения: 19.03.2024)

²⁴⁷ По данным ЦБ РФ, число жителей России, имеющих кредит в банке или МФО составляет по итогам первого полугодия 2023 г. 47 млн чел., численность экономически активного населения в возрасте от 15 лет РФ по итогам 2022 г. – 74 924 тыс. человек. Источники: 1) Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2023 года. / Банк России, Москва, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf (дата обращения: 22.03.2024) 2) Росстат. URL: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Frosstat.gov.ru%2Fstorage%2Fmediabank%2FTrud_1_15-s.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK (дата обращения: 22.03.2024)

Обратную связь целесообразно получать в несколько этапов: сразу после получения услуги, спустя 2-3 месяца после ее получения и по окончании ее предоставления (например, после погашения кредита). Предлагаемый механизм позволит сформировать достоверную и полную картину о взаимодействии коммерческих банков со своими клиентами. Внедрение такого инструментария будет существенным шагом по совершенствованию поведенческого надзора, что соответствует «Основным направлениям развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 год и период 2024 и 2025 годов»²⁴⁸. Предлагаемое решение согласуется с целями внедрения SupTech (Supervisory Technology, технологии для повышения эффективности регулирования и надзора) и будет способствовать повышению уровня эффективности и оперативности выявления нарушений прав потребителя на российском рынке кредитования населения²⁴⁹.

На основании получаемых на регулярной основе обезличенных данных с учетом масштабов клиентской базы исследуемых коммерческих банков 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. В соответствии с информацией, размещенной на сайте Банка России, в настоящее время «Банк России определяет поведенческий риск-профиль участников финансового рынка, устанавливая для них сигнальные индикаторы по соотношению количества жалоб к клиентской базе»²⁵⁰, т.е. на текущий момент Банком России уже предпринимаются попытки выявить недобросовестных поставщиков финансовых услуг, требующих пристального внимания, однако информационной базой для этого служат лишь поступающие в ЦБ РФ обращения.

²⁴⁸ 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)

²⁴⁹ 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)

²⁵⁰ Поведенческий надзор: практики и рекомендации. / Банк России, 10.01.2024. URL: [Поведенческий надзор: практики и рекомендации | Банк России \(cbr.ru\)](#) (дата обращения: 22.03.2024).

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. Стоит также учитывать, что согласно данным о реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации²⁵¹ лишь 50% населения имеют представления о том, какие организации защищают их права как потребителей финансовых услуг, при этом в защите в большинстве случаев нуждаются заемщики с невысоким уровнем финансовой грамотности. Игрет роль также тот факт, что 75% споров между заемщиками и финансовыми организациями решается в пользу финансовых организаций²⁵², это снижает мотивацию заемщиков к попытке отстоять свои права. Таким образом, получаемая Банком России информация с целью оценки поведенческого риск-профиля финансовых организаций может быть смещенной и недостаточно репрезентативной.

На регулярной основе получаемая от заемщиков информация сделает возможным формирование наиболее полного предоставления о качестве предоставления услуг банками и другими финансовыми организациями. Рассчитываемые индикаторы или интегральные показатели качества при превышении определенных ОЭО пороговых значений должны быть основанием для решения о применении штрафных санкций или назначения дополнительных контрольных мероприятий. Например, существенное число обращений клиентов коммерческого банка (критические значения числа обращений от общего числа потребителей данного вида услуг следует определить на основании статистического анализа динамики обращений) о навязывании дополнительных услуг под видом обязательных явно свидетельствует о недобросовестном продвижении данных услуг даже при наличии письменных согласий на их

²⁵¹ 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: 22.03.2024)

²⁵² Алмакунова Р. Добро пожаловать: 75% споров заемщиков решаются в пользу банков и МФО / Известия, 15.08.2022. <https://iz.ru/1377265/roza-almakunova/dobro-pozhalovatsia-75-sporov-zaemshchikov-reshaiutsia-v-polzu-bankov-i-mfo?ysclid=I6ui4zoqma781823910> (дата обращения: 22.03.2024)

оформление со стороны клиентов, т.е. при формальном соблюдении законодательных требований.

Фактически, мы получим инструмент, зеркальный скоринговому баллу заемщика: с помощью описанных индексов качества (или индикаторов применения недобросовестных практик), публикуемых в открытом доступе, заемщики смогут выбирать банк, используя не только ценовые критерии, но и учитывая качественные характеристики выстраиваемой банком системы взаимоотношений с клиентом. Повышение прозрачности банковской деятельности, достигаемое таким образом, будет способствовать росту внимания коммерческих банков к реализуемым ими практикам продаж за счет повышения риска применения штрафных санкций и утраты репутации в случае применения недобросовестных практик.

Среди стейкхолдеров можно выделить как внешних, к которым относятся в первую очередь клиенты банков, так и внутренних – сотрудников банка. Если тезис о том, что недобросовестное кредитование насаждается «сверху» в рамках сформировавшейся в банках корпоративной культуры верен, то важнейшим направлением противодействия применению недобросовестных практик со стороны банков и прочих финансовых организаций должна стать оценка внутрибанковского (внутриорганизационного, если экстраполировать идею на другие сферы финансовой деятельности) климата. В качестве тестовой модели, корректируемой по результатам применения, можно рассмотреть методику, аналогичную использованной в работе Фернандеса и соавторов²⁵³ (см. §1.2).

Оценка внутрибанковского климата должна проводиться независимыми от банка экспертами, она может быть реализована в рамках одного из направлений деятельности, предложенной ранее ОЭО. Результаты контрольно-оценочных мероприятий должны быть обезличены во избежание оказания давления на банковских сотрудников со стороны руководства. В рамках оценки внутрибанковского климата особое внимание следует уделить вопросам мотивации

²⁵³ Fernández M. B., Montes P. J. M., Vázquez O. C. J. Misconduct and Risk Climate in Banking: Development of a Multidimensional Measurement Scale // *Global Policy*. 2020, 11, p. 73-83. doi:10.1111/1758-5899.12752

(раздел 4 «Incentives» в методике Фернандеса и соавторов). Важно контролировать, насколько зависим общий уровень дохода банковских специалистов по продажам услуг/банковских продуктов от объема продаж, насколько обоснованы целевые показатели, не провоцирует ли используемая банком система мотивации к недобросовестному поведению. Именно мотивация зачастую выступает тем инструментом, с помощью которого практика недобросовестного поведения насаждается сверху.

Особое внимание вопросам мотивации уделяется экспертами Международной организации по защите прав потребителей финансовых услуг (FinCoNet), членом которой с 2017 года является Банк России. Исследования FinCoNet свидетельствуют о том, что однотипная модель стимулирования, распространившаяся в разных юрисдикциях, наносит ущерб потребителям, отдельным компаниям и финансовой системе в целом, в связи с чем в декабре 2016 года FinCoNet выпустила Руководство для надзорных органов по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования²⁵⁴. В данном Руководстве подчеркнута необходимость регулирования систем мотивации (как материальной, так и нематериальной), используемой банками для стимулирования сотрудников, занимающихся продвижением кредитных продуктов физическим лицам. Из числа предложений данного руководства следует особо выделить следующие:

1. Ограничения размера стимулирующих выплат;
2. Ограничение переменной составляющей вознаграждения;
3. Установление лимитов на отдельные виды вознаграждения или их запрет.
4. Возврат суммы выплат, способствовавших применению недобросовестной практики;

²⁵⁴Руководство для надзорных органов по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования / Банк России, 06.12.2019. https://www.finconet.org/Guidance_SS_Sales_Incentives_Responsible_Lending.pdf (дата обращения: 22.03.2024).

5. Установление специальных требований к корпоративному управлению в коммерческих банках, в частности к раскрытию информации о системах вознаграждения.

Рекомендации Руководства для надзорных органов по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования представляются весьма ценными. Если установление ограничения доли премиальной составляющей, зависящей от уровня продаж, в общем объеме доходов сотрудников, можно ввести без существенных затруднений, то предложение по возврату суммы выплат, способствующих применению недобросовестных практик реализовать сложнее. В данном случае полезной будет описанная ранее система получения обратной связи от банковских клиентов через цифровую платформу ОЭО. Такое анкетирование позволит быстро выявлять случаи недобросовестных продаж и некачественных консультаций и аннулировать вознаграждение за данные продажи, установление такой зависимости стимулирующих вознаграждений от удовлетворенности клиента качеством предоставленных услуг будет фактором, удерживающим сотрудников от применения недобросовестных практик с целью максимизации личной выгоды и выполнения планов продаж.

Предложенная мера позволит контролировать, насколько принципы, публично заявленные коммерческим банком, действительно применяются в его деятельности, как обеспечивается соблюдение этических норм, как выстроены взаимодействие и обмен информацией между различными уровнями управления и рядовыми специалистами. Результаты, получаемые в рамках оценки внутрибанковского климата, а также мониторинг мотивационных систем, применяемых в коммерческих банках, могут быть использованы для разработки рекомендаций со стороны регулятора, а также при расчете индикаторов применения недобросовестных практик, а значит учитываться при принятии решений о применении штрафных санкций. Отдельными направлениями деятельности ОЭО должны стать исследовательская работа на основании аккумулируемых из различных источников данных, а также работа по разработке

стандартов с учетом результатов проведенных исследований (стандартов мотивации сотрудников, продвигающих кредитные продукты, стандарты предоставления кредитных продуктов и т.д.)

Отдельного внимания заслуживает вопрос открытости информации о деятельности коммерческих банков. Многие коммерческие банки не раскрывают информации о своей деятельности сверх норм, установленных законодательством, не публикуют нефинансовую отчетность. Между тем нефинансовая отчетность играет существенную роль в выстраивании доверительных отношений между банками и клиентами. В нефинансовой отчетности раскрывается информация о приоритетных направлениях развития коммерческого банка, о политике управления персоналом, в том числе в отношении заработной платы (например, сведения о самых низких и самых высоких доходах сотрудников). Такие сведения позволяют судить о том, «насколько социально ориентирован и честен менеджмент банка»²⁵⁵. На текущий момент нет единых стандартов нефинансовой отчетности, что порождает риски искажения и манипулирования информацией. Рекомендации по раскрытию нефинансовой отчетности существуют только для публичных акционерных обществ, однако, учитывая социальную направленность банковской деятельности, логичным представляется распространение данных рекомендаций и для всех коммерческих банков без учета организационно-правовой формы. Рекомендательный характер раскрытия информации позволит коммерческим банкам адаптироваться к новым ожиданиям общества и регулятора. К числу рекомендованной к раскрытию информации, на наш взгляд следует отнести следующие вопросы:

- стратегические приоритеты и цели развития банка, задачи, поставленные для достижения целей;
- политика банка в отношении мотивации персонала (материальной и нематериальной), в том числе сведения о минимальных и максимальных доходах сотрудников;

²⁵⁵ Проблема становления этического банкинга: монография / А.Ю. Дубошей. – Москва: РУСАЙНС, 2021. – с. 146.

- сведения о количестве и тематике поступающих в банк обращений клиентов (жалоб), о числе и характере нарушений, выявленных в ходе проверок по поступившим обращениям, о предпринятых мерах;
- сведения о проведенных и планируемых мероприятиях по повышению финансовой грамотности;
- сведения о приоритетных направлениях бизнеса и его структуре, востребованности предлагаемых банком услуг, распределение предоставленных услуг по каналам продаж, процент «проникновения» дополнительных услуг при совершении основной сделки²⁵⁶, процент отказов от дополнительных услуг в период «охлаждения», рентабельность отдельных продуктов и др.;
- сведения о соблюдении принципов корпоративного управления, изложенных в Кодексе.

Полный перечень рекомендованной к раскрытию нефинансовой информации может быть определен экспертами ОЭО, которая на основании разработанных рекомендаций на регулярной основе сможет проводить оценку прозрачности российских банков, публикуя эти сведения в ежегодном отчете о результатах деятельности ОЭО, размещаемом в общем доступе и направляемым представителям различных органов власти. В сочетании с информацией получаемой через анкетирование непосредственно от клиентов банка и банковских сотрудников сведения из нефинансовой отчетности, особенно касающиеся систем мотивации и структуры продаж банковских продуктов, могут стать информационной базой для исследовательской деятельности, которая позволит выяснить, какие факторы ведут к распространению недобросовестных практик.

Вопросы обеспечения раскрытия информации являются одним из важнейших аспектов института корпоративного управления. С точки зрения противодействия применению практики недобросовестных продаж банковских продуктов в целом и хищническому кредитованию в частности необходимо

²⁵⁶ Под процентом проникновения понимается доля услуг, к которым были проданы дополнительные услуги/продукты, т.е. процент проникновения страховки по потребительским кредитам – это доля кредитов оформленных со страхованием.

повышать внимание к развитию данного института в коммерческих банках. Формирующаяся на современном этапе стейкхолдерская модель корпоративного управления, характеризующаяся учетом не только интересов акционеров, но и «различных групп в обществе и наличием длинного взгляда и интереса в развитии компаний, который не связан с ежеминутным ростом капитализации»²⁵⁷, соответствует целям политики противодействия хищническому кредитованию. Как уже отмечалось ранее (см. § 1.2) эмпирические исследования^{258,259} свидетельствуют об эффективности корпоративного управления как механизма противодействия практикам недобросовестного поведения.

На современном этапе проблематике корпоративного управления в коммерческих банках уделяется недостаточно внимания, регулярные исследования практики корпоративного управления, проводимые Банком России, касаются лишь публичных акционерных обществ, среди которых число банков незначительно. Между тем, институт корпоративного управления может стать одним из механизмов системного противодействия практикам недобросовестного кредитования в коммерческих банках. Решение проблемы недобросовестного кредитования относится к стратегическим интересам банка, оно необходимо для формирования лояльной базы розничных клиентов, как основы для развития новых платформенных бизнес-моделей современных коммерческих банков. К компетенции совета директоров, как ключевого элемента системы корпоративного управления, относится разработка и утверждение стратегии развития, на основании которой устанавливаются целевые показатели деятельности для всех подразделений банка, в том числе по продвижению банковских продуктов. Соответственно уже на высшем управленческом уровне, на уровне совета директоров могут быть приняты решения о пересмотре модели продаж, продуктовой линейки, об отказе от продвижения продуктов, обладающей низкой

²⁵⁷ Совет директоров компании: новый подход / И. В. Беликов. – М.: Де’Либри, 2019 – с. 8.

²⁵⁸ Li CH., Li JL., Liu MZ. Wang Y., Wu ZY. Anti-misconduct policies, corporate governance and capital market responses: International evidence. // JOURNAL OF INTERNATIONAL FINANCIAL MARKETS INSTITUTIONS & MONEY. 2017. Vol. 48. Pp. 47-60. 10.1016/j.intfin.2016.12.002

²⁵⁹ Nguyen L.D.D., Hagendorff J., Eshraghi A. Can Bank Boards Prevent Misconduct? // Review of Finance. 2015. Vol. 20. Doi: 20. 10.1093/rof/rfv011.

потребительской ценностью (примером таких продуктов является кредитное страхование жизни). Однако, на текущий момент корпоративное управление в российских банках во многом носит имитационный характер, чему способствует отсутствие публичного обсуждения его проблем²⁶⁰ и отсутствие реальной ответственности членом советов директоров за принятые решения или за бездействие. Развитие корпоративного управления в коммерческих банках необходимо, повышению его эффективности могут способствовать современные высокотехнологичные решения, например внедрение технологий RegTech, позволяющих осуществлять мониторинг использования недобросовестных методов продаж сотрудниками банка. Современные технологические решения могут способствовать выстраиванию эффективной системы комплаенс-контроля, как одного из направлений деятельности совета директоров, обеспечивая его членов достоверной информацией, необходимой для корректировки стратегии развития банка.

Мониторинг с помощью указанных интегральных показателей качества банковских услуг / индикаторов применения недобросовестных практик – это контроль и регулирование основанные, на прямом способе получения информации от основных групп стейкхолдеров: клиентов банков и их сотрудников. Получаемые таким образом результаты будут выступать своеобразными индикаторами здоровья кредитного банковского рынка. Таким образом, мы получим систему внешнего контроля над банковской деятельностью со стороны представителей гражданского общества – Общественной экспертной организации (ОЭО) (рис. 3.2.1), 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;

²⁶⁰ Там же, с. 280-281.

- контроль структуры продаж банковских продуктов и применяемых в банках систем мотивации персонала.



Рисунок 3.2.1. Общественная экспертная организация как институт противодействия хищническому кредитованию и другим недобросовестным практикам в банковской деятельности.

Источник: составлено автором.

Трансформация современного общества, смена мирохозяйственного уклада, в рамках которого особое значение отводится росту общественного благосостояния, предполагает, что государство должно выполнять функцию

дирижёра, гармонизирующего интересы различных групп общества²⁶¹, обуславливают необходимость введения нового комплексного подхода к регулированию банковской деятельности, способствующего принятию этических норм в качестве основы ведения банковского бизнеса. Введение предложенного подхода может стать одним из шагов на пути «длительного процесса становления гражданского общества в качестве одной из доминирующих сфер государства, рассматриваемого в широком смысле»²⁶². Необходимость консолидации общества, основанной на взаимодействии государства, бизнес-сообщества, институтов гражданского общества, экспертов, отмечается также академиком Полтеровичем В.М.²⁶³. Предлагаемый комплексный 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 недобросовестного кредитования 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.

²⁶¹ Сергей Глазьев. Размышления о главном (Мировой кризис) | Сергей Глазьев – официальный сайт (glazev.ru), 24.08.2020, URL: <https://glazev.ru/articles/1-mirovoy-krizis/83098-razmyshlenija-o-glavnom> (дата обращения: 22.03.2024)

²⁶² Экономическая теория государства: новая парадигма патернализма / под ред. А. Я. Рубинштейна, А. Е. Городецкого, Р.С. Гринберга. – СПб.: Алетейя, 2020 - с. 226

²⁶³ Полтерович, В. М. Догоняющее развитие в условиях санкций: стратегия позитивного сотрудничества // Terra Economicus. – 2023. – Т. 21, № 3. – С. 6-16. – DOI 10.18522/2073-6606-2023-21-3-6-16.

Заключение

Потребительское кредитование при ответственном к нему отношении как со стороны кредиторов, так и со стороны заемщиков оказывает положительное воздействие на благосостояние населения за счет расширения возможностей по инвестированию в человеческий капитал, расширения спроса на товары длительного пользования и т.д. Потребительские кредиты являются существенным источником финансирования потребления со стороны населения, положительно влияющим на динамику ВВП страны. Однако стремительный рост потребительского кредитования может оказывать и отрицательное социально-экономическое воздействие при стремлении кредиторов к максимизации прибыли без адекватного учета потребностей индивидуумов в частности и общества в целом. Акцентирование внимания на максимизации прибыли любой ценой ведет к распространению практик недобросовестного кредитования, к последствиям которого относится рост социального неравенства, закредитованности населения, рисков социальной нестабильности, общее снижения уровня жизни населения, рост рисков нарушения финансовой стабильности государства.

Настоящая диссертация представляет собой комплексное исследование проблемы недобросовестного потребительского кредитования, включающее анализ как теоретических, так и практических аспектов заявленной тематики.

Феномен недобросовестного (хищнического) кредитования приобрёл массовый характер и стал предметом изучения и регулирования в США, однако впоследствии широко распространился в мире. Анализ зарубежных и отечественных исследований, аналитических материалов органов банковского надзора различных стран, а также нормативно-правовых документов, посвященных рассматриваемой теме, показал, что в широко используемый в зарубежной и иногда упоминаемый в отечественной литературе термин «хищническое кредитование» зачастую вкладывается различное содержание. Наблюдается размывание границ между хищническим кредитованием, высокорискованным кредитованием и мошенническими действиями со стороны кредиторов. Между тем, для

эффективного противодействия данному негативному явлению важно сформировать четкий понятийный аппарат, который позволит оценивать деятельность кредитных учреждений на предмет применения недобросовестных практик продаж банковских продуктов. Принимая во внимание сложившуюся неопределенность толкования термина «хищническое кредитование», а также широкий спектр манипуляций, применяемых банками в целях неоправданного повышения доходов автором предложен термин «недобросовестное кредитование» или «недобросовестное поведение» при кредитовании. Понятие «недобросовестное поведение» отражено в Гражданском кодексе РФ, так в соответствии с п. 2 ст. 434.1. «Переговоры о заключении договора» к недобросовестным действиям относят «предоставление стороне неполной или недостоверной информации, в том числе умолчание об обстоятельствах, которые в силу характера договора должны быть доведены до сведения другой стороны». *Таким образом, к недобросовестному кредитованию, по нашему мнению, следует относить преднамеренное манипулирование информацией при кредитовании со стороны кредитной организации с целью получения дополнительного дохода при формальном соблюдении законодательных требований.*

Исследование природы недобросовестного кредитования позволяет сделать вывод о том, что его возникновению способствовала *асимметрия информации*, обусловленная сложностью банковских продуктов, характеристики которых обладают существенными различиями в зависимости от вида продукта и конкретного кредитора, протяженностью сделки во времени, невозможностью заемщика оценить риски в той же степени, в которой это доступно кредитору и т.д. Такие условия формируют поле для недобросовестных действий, к которым можно отнести:

- недостаточно четкое и ясное разъяснений условий договора;
- склонение заемщика к дополнительному увеличению суммы оформляемого кредита без адекватного учета кредитного бремени заемщика;
- осуществление оценки платежеспособности по ценности залогового имущества, а не по уровню доходов клиента;

- предложение рефинансирования долга с возможностью получения заемщиком дополнительных кредитных средств и взиманием дополнительных комиссий (вовлечение заемщика в «долговую яму»);
- навязывание дополнительных услуг (страхования жизни, кредитных карт, пенсионного страхования, услуг различных консультантов);
- упрощение заключения кредитного договора (без предоставления времени на дополнительное разъяснение условий заимствования);
- закрепление в кредитном договоре возможности изменения ценовых условий банком (процентной ставки, комиссий и т.д.) в одностороннем порядке и т.д.

Недобросовестное (хищническое) кредитование, как одна из форм хищнического поведения, рассматриваемого в рамках институциональной теории, используется в настоящее время с целью максимизации прибыли и инструмента конкурентной борьбы, позволяющего «привязать» заемщика к банку чрезмерной долговой нагрузкой, пакетным продвижением банковских услуг и т.д. Недобросовестное поведение банков на современном этапе стало приемлемым в сложившейся деловой культуре, что отмечается как учеными^{264,265}, так и Банком России²⁶⁶.

Механизмом, с помощью которого практика хищнического кредитования распространяется по банковской системе, выступают системы управления эффективностью деятельности, составной частью которой является система мотивационной оплаты труда, смещающая приоритеты с клиентоориентированности на максимизацию продаж банковских продуктов. Применяемые в коммерческих банках программы обучения формируют согласованное поведение сотрудников, направление на формирование, а не выявление у клиентов потребности в банковских продуктах и выполнение планов продаж. Таким образом «опережающее потребление», основанное на

²⁶⁴ Люди, власть и прибыль: Прогрессивный капитализм в эпоху массового недовольства /Джозеф Стиглиц; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2020, 430 с

²⁶⁵ Cohn A., Fehr E., Maréchal M. Business culture and dishonesty in the banking industry.// Nature. 2014. Vol. 516. Pp. 86-99. Doi: 10.1038/nature13977

²⁶⁶ Презентация Банка России к XXVII Международному финансовому конгрессу / Банк России. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres_13062018.pdf (дата обращения: 14.03.2024)

удовлетворение «несущественных» потребностей, становится мейнстримом и способствует дальнейшему распространению практик хищнического кредитования. Формирующийся таким образом «порочный круг» приводит к усугублению проблем, обусловленных хищническим кредитованием.

К современным подходам к выявлению практик хищнического кредитования относятся:

- «тестирование активности» коммерческих банков, предполагающее анализ динамики продаж банковских продуктов;
- взаимодействие с заемщиками (работа с жалобами и обращениями, наблюдение за коммуникациями, получение обратной связи с помощью выборочных опросов);
- аналитика на основе правил (rules-based analytics) – подход, пригодный только для внутреннего контроля и основанный на анализе показателей продаж отдельных сотрудников/подразделений;
- анализ организационной среды на основе опроса сотрудников банковского сектора.

Анализ существующих подходов к выявлению практик хищнического кредитования показывает, что каждый из них обладает определенными недостатками, препятствующими эффективному противодействию данному негативному явлению. Зарубежный опыт выявления и противодействия применению практик хищнического кредитования также позволяет сделать вывод о том, что меры, предпринимаемые для противодействия хищническому кредитованию, носят фрагментарный характер, в следствии чего редко оказываются действительно эффективными. Недостаточная эффективность выявления случаев недобросовестного кредитования естественным образом не позволяет противостоять применению недобросовестных практик. Для противодействия недобросовестному кредитованию требуется комплексный подход, предполагающий многоуровневое воздействие.

Исследование российского рынка потребительского кредитования на предмет выявления признаков распространения хищнического кредитования

осуществлено с помощью статистического анализа финансовых показателей, характеризующих кредитную деятельность коммерческих банков, анализа более 800 отзывов банковских клиентов, оставленных на сайте banki.ru, дополненного опросом банковских клиентов, проведенного автором в сети Интернет, и анализом его результатов.

В рамках проведенного статистического анализа автором предложен подход к выявлению склонности к недобросовестному кредитованию на основе факторного анализа статистически наблюдаемых показателей, характеризующих деятельность коммерческих банков по предоставлению кредита. С помощью метода главных компонент на основе исследовательской выборки, включающей наблюдения по 15 крупнейшим российским банкам, на долю которых приходится более 80% кредитного портфеля по кредитам физических лиц, за период с 2016 по 2021 гг. получены композитные факторы (субиндексы), интерпретированные автором в соответствии с их экономическим содержанием как «Склонность к принятию риска» и «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля». В субиндекс «Склонность к принятию риска» вошли следующие показатели: процентная доходность кредитного портфеля, уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля, комиссионная доходность кредитного портфеля, доля просроченной задолженности в кредитном портфеле. В субиндекс «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля» - отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу, превышение темпов роста кредитного портфеля над среднерыночным показателем.

С использованием полученных субиндексов были проведены графический и кластерный анализ, которые позволили определить банки, наиболее склонные к хищническому кредитованию в рассматриваемый период. Полученные результаты, свидетельствует о том, что банки с государственным участием наименее склонны к принятию рисков, и, наоборот, частные банки, отличающиеся по масштабу и специфике деятельности, а также не обладающие существенным с точки зрения потребителя конкурентным преимуществом – надежностью, гарантированной государственным участием, – наиболее склонны к принятию риска. Выдвинута

гипотеза о том, что такая ситуация обусловлена специфической конкуренцией, сложившейся на российском банковском рынке, имеющем характерные признаки олигополии (ограниченное число доминирующих продавцов, высокие входные барьеры и т.д.). Основной кредитный портфель по кредитам физических лиц приходится на крупнейшие банки с государственным участием – Сбербанк России и ВТБ – доля их кредитного портфеля в совокупном кредитном портфеле по кредитам физическим лицам по России составляет более 50%, в таких условиях 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 хищнического кредитования.

Результаты, полученные с помощью статистического анализа финансовых показателей коммерческих банков в целом, согласуются с результатами анализа отзывов банковских клиентов, оставленных на сайте banki.ru, и результатами, полученными по итогам проведенного опроса. Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что проблема применения недобросовестных практик кредитования российскими коммерческими банками является весьма острой и заслуживает повышенного внимания.

Автором рассматриваются меры, предпринимаемые Банком России в рамках регулирования потребительского кредитования и противодействия применению банками недобросовестных практик кредитования. К таким мерам относятся: введение показателя долговой нагрузки – инструмента макропруденциального регулирования кредитного рынка с помощью резервных требований; ограничение размера максимальной процентной ставки; требования по разглашению в кредитной документации информации о стоимости дополнительных услуг, введение периода «охлаждения» и т.д. Однако анализ принимаемых Банком России мер показал, что они не способствуют установлению честных и прозрачных отношений между банками и заемщиками, в отдельных аспектах даже осложняют процесс взаимодействия. Неэффективность предпринимаемых мер автор объясняет их направленностью на борьбу с проявлениями недобросовестного кредитования, а не с причиной его широкого распространения, которая кроется в идеологической

основе современных банковских бизнес-моделей, соответствующей корпоративной культуре.

В соответствии с принципом «tone from the top»²⁶⁷ корпоративная культура, способствующая распространению недобросовестного кредитования, насаждается сверху. При этом в современном мире растет внимание к вопросам корпоративного управления, которое направлено не только на повышение экономической эффективности деятельности компаний, но и на обеспечение баланса интересов всех заинтересованных сторон. Вопрос о том, может ли корпоративное управление стать институтом, препятствующим применению банками недобросовестных практик, является дискуссионным, в рамках диссертационного исследования предпринята попытка проверить гипотезу о влиянии корпоративного управления на склонность банков к недобросовестному кредитованию.

Для проверки гипотезы о том, что корпоративное управление может выступать эффективным механизмом противодействия распространению недобросовестного кредитования проведен корреляционный анализ и построены регрессионные модели с фиксированными эффектами (Fixed effect model), в которых в качестве зависимых переменных использованы сконструированные автором субиндексы «Склонность к принятию рисков» и «Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля», а также статистически наблюдаемые показатели, традиционно характеризующие качество кредитного портфеля: уровень просроченной задолженности (NPL), уровень резервирования непросроченного кредитного портфеля (Reserve). Обнаружено отрицательное влияние отдельных характеристик корпоративного управления в исследуемых коммерческих банках на зависимые переменные, это позволяет предположить, что исследуемые механизмы оказывают сдерживающее влияние на применение практик недобросовестного кредитования. В частности, сдерживающее влияние на зависимые переменные оказывают показатели *доля женщин в совете директоров*,

²⁶⁷ Fernández M. B., Montes P. J. M., Vázquez O. C. J. Misconduct and Risk Climate in Banking: Development of a Multidimensional Measurement Scale // Global Policy. 2020, 11, p. 73-83. doi:10.1111/1758-5899.12752

численность совета директоров, доля иностранных членов совета директоров, доля независимых директоров в совете директоров.

Результаты регрессионного анализа позволили сделать вывод о том, что институт корпоративного управления является важным механизмом управления рисками и обеспечения финансовой стабильности коммерческих банков, и может сдерживать склонность к хищническому кредитованию.

Автором предложен комплексный подход к противодействию применению практик недобросовестного кредитования, предполагающий дополнение существующего банковского надзора, оказавшегося неспособным решить проблему недобросовестного поведения банков, современными инновационными технологическими решениями (SupTech и RegTech), механизмами контроля со стороны гражданского общества в рамках создания Общественной экспертной организации (ОЭО), наделенной полномочиями контроля и регулирования. Предлагаемая система внешнего мониторинга со стороны ОЭО сочетает разнонаправленные векторы контроля:

- анкетирование заемщиков с целью выявления недобросовестных практик продаж банковских продуктов и оценки качества предоставления банковских услуг;
- анкетирование банковских сотрудников с целью оценки внутрибанковского климата;
- установление стандартов мотивации персонала, занятого продвижением банковских продуктов;
- оценка маркетинговой стратегии коммерческого банка на основе расширенного формата нефинансовой отчетности.

Наделение ОЭО реальными полномочиями регулирования в сочетании с широкой информационной базой, формируемой за счет реализации описанных контрольных мероприятий, существенно ограничит поле для недобросовестных действий, сделает применение недобросовестных практик экономически неоправданным за счет роста рисков наложения штрафных санкций, а также повышению репутационных рисков. Разработанный комплексный подход

представляет собой многоуровневую модель управления банковской системой, в рамках которой существенное развитие получают механизмы управления, применяемые на микро- (внутрибанковский уровень) и макроуровне (уровень мегарегулятора финансового рынка), и вводится новый институт управления, действующий на мезоуровне (ОЭО). На мезоуровне происходит агрегирование экономических агентов в классы стейкхолдеров, формируются механизмы координации и согласования интересов заинтересованных лиц, обеспечивающие эффективное противодействие применению недобросовестных практик.

Список литературы

1. Абрамова М. А., Мамута М. В. Shadow Banking в России: факторы распространения, возможности регулирования // Финансы: теория и практика. 2014. №5. С. 55-62.
2. Авис О.У. О роли ценностных и этических факторов в регулировании деятельности современных кредитных институтов // Финансовые рынки и банки. 2018. №4. С. 79-84
3. Аликперова Н.В. Формирование финансово грамотного поведения населения: риски и условия безопасности. Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2020. № 10(3). С. 86-91. <https://doi.org/10.26794/2226-7867-2020-10-3-86-91>
4. Алмакунова Р. Добро пожаловать: 75% споров заемщиков решаются в пользу банков и МФО / Известия, 15.08.2022. <https://iz.ru/1377265/roza-almakunova/dobro-pozhalovatsia-75-sporov-zaemshchikov-reshaiutsia-v-polzu-bankov-i-mfo?ysclid=16ui4zoqma781823910> (дата обращения: 22.03.2024).
5. Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2023 года. / Банк России, Москва, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf (дата обращения: 22.03.2024)
6. Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй. Первое полугодие 2022 года. / Банк России, Москва, 2022. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43421/inf-material_bki_2022fh.pdf (дата обращения: 19.03.2023).
7. Банк России принял решение временно сократить объем публикации отчетности кредитных организаций / Банк России, 06.03.2022. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=12737> (дата обращения: 14.03.2024).

8. Белехова Г. В. Кредитное поведение населения: современные аспекты (на примере Вологодской области) / Вопросы территориального развития. 2014, № 1 (11) – С. 1-14.
9. Бобков, А. В., Шадрин Н. А. Риск закредитованности населения в контексте демпфирования замедления темпов экономического роста РФ // Фундаментальные исследования. 2019. № 12-1. С. 29-37.
10. Бровкина Н. Е. Закономерности и перспективы развития кредитного рынка в России: специальность 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»: диссертация на соискание степени доктора экономических наук / Бровкина Наталья Евгеньевна; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва, 2020. – 408 с. – Библиогр.: с. 315-355.
11. Валенцева, Н.И. Ларионова И. В., Кудрявцева Ю. В. Теоретические основы экономических границ кредита и развития потребительского кредитования // Банковские услуги. – 2011. – № 1. – С. 2-11.
12. Верников А. В. Диагностика патологии института (на примере гарантирования банковских вкладов) // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2021. № 2. С. 27-47. – DOI 10.52180/2073-6487_2021_2_27_47
13. Верников А. В. Курьшева А. А. Показное потребление в долг: На примере легковых автомобилей // Экономическая социология. 2021. Т. 22. № 5. С. 11-38. – DOI 10.17323/1726-3247-2021-5-11-39.
14. Ветрова Т. Н. Критерии оценки и направления повышения эффективности банковской деятельности: специальность 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»: диссертация на соискание степени кандидата экономических наук / Ветрова Татьяна Николаевна; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва, 2019. – 167 с. – Библиогр.: с. 147-161.
15. Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка / ЦБ РФ.
URL:
http://www.cbr.ru/protection_rights/np/#highlight=%D0%BC%D0%B8%D1%81%

- D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3 (дата обращения: 14.03.2024).
16. Власть бизнеса. Forbes составил первый рейтинг влиятельных россиян / Forbes, 30 августа 2018. URL: <https://www.forbes.ru/biznes/powerful-2018366175-vlast-biznesa-forbes-sostavil-pervyy-reyting-vliyatelnyh-rossiyan?ysclid=13e550vhud> (дата обращения: 14.03.2024)
17. Возврат страховки по кредиту / АО «Райффайзенбанк». URL: <https://www.raiffeisen.ru/wiki/vozvrat-strakhovki-po-kreditu/> (дата обращения: 19.03.2024).
18. Выступление Эльвиры Набиуллиной на встрече Ассоциации банков России / Банк России, 18.02.2021. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=9598> (дата обращения: 19.03.2024)
19. Выступление Эльвиры Набиуллиной на заседании Совета Федерации / Банк России URL: <http://www.cbr.ru/press/event/?id=12238#highlight=%D0%BD%D0%B5%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%7C%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 19.03.2024)
20. Глазьев Сергей. Размышления о главном (Мировой кризис) | Сергей Глазьев – официальный сайт (glazev.ru), 24.08.2020, URL: <https://glazev.ru/articles/1-mirovoy-krizis/83098-razmyshlenija-o-glavnom> (дата обращения: 24.03.2024)
21. Головнин М.Ю., Гринберг Р.С. Итоги 30 лет экономической трансформации на постсоветском пространстве: свет и тени // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2021. Т. 14. № 5. С. 6–29. DOI: 10.23932/2542-0240-2021-14-5-1
22. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ (ред. от 16.04.2022).

23. Дарим 500 рублей за добрый слова / АО «Альфа-Банк» URL: <https://alfabank.ru/feedback/banki-ru/300/?ysclid=lkmjmswwoj932022314> (дата обращения: 19.03.2024)
24. Дубинин С.К., Теличко Л.Е. Банковская экосистема как клиентоориентированная бизнес-модель в условиях цифровизации // Финансы и кредит. 2022. Т. 28, № 5(821). С. 1000-1026. – DOI 10.24891/fc.28.5.1000.
25. Евпланов А. Кредиторы-"хищники". Российская Бизнес-газета. 2007. № 601. <https://rg.ru/2007/04/24/kreditory.html> (дата обращения: 14.03.2024).
26. Женская квота. Как гендерный состав совета директоров влияет на эффективность управления компанией/ НИУ ВШЭ, 06.03.2018. URL: <https://iq.hse.ru/news/216777513.html> (дата обращения: 19.03.2024).
27. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 15.12.2022).
28. Засудить банкира: почему клиенту трудно привлечь банк к ответственности / Forbes, 17 августа 2018. URL: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/365705-zasudit-bankira-pochemu-klientu-trudno-privlech-bank-k-otvetstvennosti?> (дата обращения: 14.03.2024)
29. И вновь на перепутье? Постсоветским трансформациям 30 лет ... / Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук; под общей редакцией академика РАН М. К. Горшкова, чл.-корр. РАН Г. А. Тосуняна. - Москва : Новые печатные технологии, 2019. - 380 с.
30. Интерфакс – Сервер раскрытия информации URL: <https://www.e-disclosure.ru/#> (дата обращения: 19.03.2024)
31. Информационно-аналитический документ о современных рекомендациях международных финансовых институтов, устанавливающих стандарты финансовой деятельности, в области корпоративного управления и систем управления рисками и о полноте и степени реализации этих рекомендаций крупнейшими российскими кредитными организациями - участниками «Самооценки системы управления рисками и корпоративного управления в банке / Банк России, 2013 URL:

- <https://cbr.ru/Content/Document/File/48971/ssurkub.pdf> (дата обращения: 19.03.2024)
32. Информационное письмо о недопустимости недобросовестных практик в деятельности кредитных организаций при определении категорий потребительских кредитов (займов) от 20.12.2021 № ИН-06-59/99 / ЦБ РФ. URL: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/5762> (дата обращения: 09.03.2024)
33. Информационное письмо о праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг от 12.10.2020 № ИН-06-59/148 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20201012_in_06_59-148.pdf (дата обращения: 09.03.2024)
34. Информационное письмо о рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/statichtml/file/59420/20200324_in_01_59-27.pdf (дата обращения: 19.03.2024)
35. Информационное письмо об отдельных вопросах расчета полной стоимости потребительского кредита (займа) от 01.09.2021 № ИН-06-59/67 / ЦБ РФ. URL: http://www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20210901_in-06-59_67.pdf (дата обращения: 09.03.2024)
36. Информационное письмо об указании платных дополнительных услуг в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) от 26.09.2019 № ИН-06-59/65 / ЦБ РФ. URL: <http://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/2404> (дата обращения: 19.03.2024).
37. Информация о кредитном риске по операциям с физическими лицами/ Показатели деятельности кредитных организаций / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/statistics/bank_sector/pdco_sub/ (дата обращения: 04.08.2022).
38. К чему приведет агрессивная маркетинговая политика банков? ИА «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL:

- http://www.banki.ru/forum/?PAGE_NAME=read&FID=9&TID=340611. (дата обращения: 14.03.2024).
39. Как оставить отзыв о Тинькофф на Banki.ru и какая вам от этого польза / АО «Тинькофф Банк» <https://www.tinkoff.ru/blog/whats-new/reviews/> (дата обращения: 19.03.2024)
40. Каледина А. Не таковой случай: россиянам отказывают в расторжении кредитных страховок / Известия, 28.07.2023. URL: <https://iz.ru/1550606/anna-kaledina/ne-takovoi-sluchai-rossiianam-otkazyvaiut-v-rastorzhenii-kreditnykh-strakhovok> (дата обращения: 19.03.2024).
41. Капелюшников Р. Концентрация собственности в системе корпоративного управления: эволюция представлений // Российский журнал менеджмента. 2006. Т. 4, № 1. С. 3–28.
42. Каранина Е.В., Тимин А.Н. Кредитная нагрузка населения как фактор оценки экономической безопасности федеральных округов России // Экономика и управление: проблемы, решения. 2017. Т. 3. № 8. С. 56-64.
43. Касьяненко В.А. Угрозы продовольственной безопасности: монография. М.: Проспект, 2016. 62 с
44. Киевич А.В. Гудовская Л.В. Роль внутреннего аудита в системе корпоративного управления банка: международная и российская практика. // Экономические науки. –2017. № 149. С. 73-76.
45. Кодекс корпоративного управления / ЦБ РФ. URL:<https://cbr.ru/publ/vestnik/ves140418040.pdf> (дата обращения: 19.03.2024).
46. Кокорев Р.А., Плотникова Т. А., Солодухина А.В., Суркова И. Б., Трухачев С.А. Информационная асимметрия на финансовом рынке и защита прав потребителей кредитных услуг в Российской Федерации // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика, 2015, № 6, С. 17-39.
47. Консультант плюс. URL: <https://www.consultant.ru/legalnews/24290/> (дата обращения: 19.03.2024)
48. Корпоративная социальная ответственность: эволюция концепции [Текст] / Ю. Е. Благов; Санкт-Петербургский государственный университет Высшая школа

- менеджмента. - Санкт-Петербург : 2015. 350 с. [Электронный ресурс]: <https://www.litres.ru/book/u-e-blagov/korporativnaya-socialnaya-otvetstvennost-evoluciya-konsercii-26337453/> (дата обращения: 14.03.2024).
49. Кошкина Ю. Банки заявили о риске ухода клиентов к нелегалам из-за лимитов на кредиты. К чему могут привести новые полномочия ЦБ по ограничению выдач / РБК, 25.10.2021. URL: <https://www.rbc.ru/finances/25/10/2021/6172dcab9a79474ebac327a2> (дата обращения: 19.03.2024).
50. Коэффициент free-float (доля ценных бумаг в свободном обращении) по состоянию на 08.08.2023 / Московская биржа URL: <https://www.moex.com/ru/listing/free-float.aspx> (дата обращения: 08.08.2023).
51. 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: 22.03.2024).
52. Лаврушин О. И. О доверии в кредитных отношениях // Деньги и кредит. 2015. № 9. – С. 46-51.
53. Ларионова Н.П. От мисселинга к экосистемам в банковской среде? // Агропродовольственная политика России. 2021. № 1-2. С. 21-25.
54. Литун О.Н., Иванищев П.А. Роль механизма секьюритизации ссудных активов в появлении и развитии хищнического ипотечного кредитования в США // Ученые записки Международного банковского института. – 2009. – № 1. – С. 89-94.
55. Лихницкая Д. Довесок к кредиту: можно ли отказаться от навязываемой страховки // РБК, 27.10.2017 [Электронный ресурс] URL: <https://www.rbc.ru/money/27/10/2017/59edefdf9a79472c786b0310>. (дата обращения: 22.03.2024).
56. Люди, власть и прибыль: Прогрессивный капитализм в эпоху массового недовольства /Джозеф Стиглиц; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2020, 430 с.

57. Максим Орешкин: при резком росте кредитования есть риск внезапной остановки // РИА Новости, 03.03.2020 URL: (дата обращения: 19.03.2023)
58. Мамедли М., Синяков А. Потребительское кредитование в России: перспективы и риски на основе обследований финансов домашних хозяйств / Аналитическая записка Департамента исследований и прогнозирования Банка России, сентябрь 2017. URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/23500/analytic_note_170928.pdf (дата обращения: 19.03.2024)
59. Марлинская М. Как российские банки внедряют ESG-принципы в свою работу / Ведомости, 10.12.2021. URL: <https://www.vedomosti.ru/partner/articles/2021/12/09/899929-lideri-predpochitayut> (дата обращения: 14.03.2024).
60. Мещгер А.А. Вопросы корпоративного управления в "Основных направлениях развития финансового рынка РФ на период 2019-2021 годов" // Вестник Гуманитарного университета. 2018. № 3(22). –С. 6-16.
61. Муфлиев Р. Я. Реалии последствий агрессивной политики банков по коммерческому кредитованию и необходимость в механизме обеспечения возвратности банковских ссуд / Путь науки. 2015, № 2 (12) - С. 59-63.
62. Народный рейтинг банков / ООО ИА «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: https://www.banki.ru/services/responses/?source=submenu_banksresponses (дата обращения: 22.03.2024)
63. Наследов А. IBM SPSS Statistics 20 и AMOS: профессиональный статистический анализ данных. Санкт-Петербург: Питер. 2013. – 416 с.
64. Национальный доклад по корпоративному управлению Выпуск XI. Москва, 2019. 288 с / Corpshark.ru URL: [Doklad-NSKU-XI.pdf](http://corpshark.ru/Doklad-NSKU-XI.pdf) (corpshark.ru) (дата обращения: 19.03.2024)
65. Ниворожкина Л. И. Воздействие потребительского кредитования на условия формирования человеческого капитала у детей из малообеспеченных семей // Учет и статистика. 2015. № 1(37). – С. 88-94

66. Никулина С.И., Урумов Т.Р., Раков И.Д.. Ключевые принципы ответственного кредитования и регулятивные подходы в развитых странах и в России. / Экономическая политика. 2015, № 12 (246) – С. 38-47
67. Норт Д. Институты и экономический рост: историческое введение. // THESIS. Весна, 1993. Т.1, вып.2.; Экономический анализ институтов. – Вопросы экономики. - 1997.- № 3. С. 69-91
68. Обзор неприемлемых практик // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2023. № 04 (11). С. 16-20. URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/files/46/FV-04-2023.pdf> (дата обращения: 14.03.2024).
69. Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита. Утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 5 июня 2019 года. / Верховный суд Российской Федерации. URL: <https://www.vsrfr.ru/documents/all/27947/?ysclid=l3csrjef2> (дата обращения: 14.03.2024).
70. Обзор финансовой стабильности № 2 (19) • II – III кварталы 2021 года / Банк России, 2021. URL: [2_3_q_2021.pdf](https://www.cbr.ru/Content/Document/File/120709/SupTech_RegTech_2021-2023.pdf) (cbr.ru) (дата обращения: 19.03.2024).
71. Основные направления развития технологий SupTech и RegTech на период 2021–2023 годов / ЦБ РФ, Москва, 2021. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/120709/SupTech_RegTech_2021-2023.pdf (дата обращения: 19.03.2023)
72. 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. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr_2023-2025.pdf (дата обращения: 19.03.2023)
73. Открытая дискуссия АРБ «Долговая нагрузка физических лиц», 27 ноября 2019 года [Электронный ресурс] URL:

- <https://www.youtube.com/watch?v=2fyvUjSbaTk&feature=youtu.be> (дата обращения: 19.03.2024)
74. Отношение населения Российской Федерации к различным средствам платежа. Результаты социологического исследования за 2020 год. / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/35422/results_2020.pdf?ysclid=11248yfc4a (дата обращения: 19.03.2024)
75. Отчет о деятельности, 2022 / Служба финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/img/news/files/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%BE%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%202022%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83.pdf> (дата обращения: 14.03.2024).
76. Отчет о работе с обращениями, январь-декабрь 2023 года / Банк России, Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, 2023. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023_4.pdf (дата обращения: 14.03.2024).
77. Отчетность кредитных организаций / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/banking_sector/otchetnost-kreditnykh-organizaciy/ (дата обращения: 14.03.2024)
78. Официальный сайт АО «Райффайзенбанк». URL: <https://www.raiffeisen.ru/> (дата обращения: 22.03.2024).
79. Официальный сайт банка Монте дей Паски ди Сиена , URL: <https://www.gruppomps.it/> (дата обращения: 16.08.2022)
80. Оценка эффективности макропруденциальных мер Банка России в сегменте необеспеченного потребительского кредитования. / Банк России, декабрь 2021. URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/131931/material_20211224.pdf (дата обращения: 19.03.2024)
81. Палашенков Б. Э., Матвеев В. В. Закредитованность населения Российской Федерации: проблемы и пути решения // Национальная безопасность и

- https://cbr.ru/Content/Document/File/43988/pres_13062018.pdf (дата обращения: 14.03.2024).
89. Проблема становления этического банкинга: монография / А.Ю. Дубошей. – Москва: РУСАЙНС, 2021. – 220 с.
90. Просвиркина Е.Ю., Селифонова Д.А. Гендерная сегрегация в российском банковском секторе: анализ состава совета директоров // Управленец. 2018. Т. 9. №2. С. 41–46. DOI: 10.29141/2218-5003-2018-9-2-7.
91. Распоряжение Правительства РФ от 14 июля 2021 г. N 1912-р Об утверждении целей и основных направлений устойчивого (в том числе зеленого) развития РФ URL: <http://government.ru/docs/42795/>(дата обращения: 14.03.2024)
92. Решение Совета директоров Банка России о перечне информации кредитных организаций (головных кредитных организаций банковских групп), которую они временно не должны раскрывать / Банк России [Электронный ресурс] URL: http://cbr.ru/about_br/dir/rsd_2022-04-14_23-02/ (дата обращения: 19.03.2024)
93. Российским чиновникам не понравилась идея квот для женщин в советах директоров / Интерфакс, 26.07.2019. URL: <https://www.interfax.ru/business/670595> (дата обращения: 19.03.2024)
94. Росстат. URL: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Frosstat.gov.ru%2Fstorage%2Fmediabank%2FTrud_1_15-s.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK (дата обращения: 22.03.2024).
95. Руководство для надзорных органов по установлению стандартов в области стимулирования продаж и ответственного кредитования / Банк России, 06.12.2019. https://www.finconet.org/Guidance_SS_Sales_Incentives_Responsible_Lending.pdf (дата обращения: 22.03.2024).
96. Руководство для членов совета директоров (наблюдательного совета) финансовой организации / ЦБ РФ. URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20190228_in_06_28-18.pdf (дата обращения: 19.03.2024)

97. Рыжановская Л.Ю., Стахович Л.В. Ответственное кредитование как императив устойчивого развития // Деньги и кредит. 2015. № 3. С. 40-45
98. Сарнакова А.В., Онегова А.А. Мисселинг: механизмы противодействия и защиты прав потребителей финансовых услуг // StudNet. 2021; 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/misseling-mehanizmy-protivodeystviya-i-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug> (дата обращения: 23.03.2024).
99. Сбербанк раскритиковал жесткость регулирования банковской системы в России / Интрефакс, 27.12.2019. URL: <https://www.interfax.ru/business/689666> (дата обращения: 19.03.2024)
100. Сведения о размещенных и привлеченных средствах / ЦБ РФ, 19.03.2024. URL: https://cbr.ru/vfs/statistics/BankSector/Mortgage/02_05_Debt_ind.xlsx (дата обращения: 19.03.2024).
101. Свиридов О.Ю., Некрасова И.В. Мисселинг как основная форма недобросовестных продаж финансовых продуктов в России: причины и способы противодействия // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. № 4. С. 134-138. DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-134-138
102. Сенин В.Б., Григорьева И.А. Актуальные тенденции и вызовы в работе российских банков в условиях консолидации и огосударствления банковской системы // БИЗНЕС. ОБЩЕСТВО. ВЛАСТЬ. Сентябрь 2020. №2-3(36-37). С. 20-40.
103. Смотрицкая И., Черных С. К концепции развития публичного управления в России // Общество и экономика. – 2021. – Выпуск 11 С. 5-17. URL: <https://oie.jes.su/s020736760017483-0-1/> DOI: 10.31857/S020736760017483-0
104. 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.

105. 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.
106. Совет директоров компании: новый подход / И. В. Беликов. – М.: Де’Либри, 2019 – 506 с.
107. Совет по финансовой стабильности /ЦБ РФ. URL: <https://cbr.ru/today/ms/smo/fsb/> (дата обращения: 14.03.2024)
108. Советы директоров в России и мире: сходства и отличия // АНД, 21.10.2021. URL: https://nand.ru/upload/medialibrary/committees/diversification/7_diversity_21102021_AR.pdf (дата обращения: 19.03.2024).
109. Справедливо ли банковское регулирование: подведены итоги опроса эксперта NBJ Надежды Громовой / Национальный банковский журнал. Аналитика и комментарии. 03.02.2022. URL: https://nbj.ru/publs/spravedливо_li_bankovskoe_regulirovanie_po/57526/ (дата обращения: 19.03.2024)
110. Стахович Л.В., Семенкова Е. В., Рыжановская Л. Ю. Модель финансового регулирования и надзора при реализации практики ответственного кредитования: механизмы и инструменты // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2015. № 13(247). С. 29-41.
111. Структура акционерного капитала ПАО «Сбербанк России» / ПАО «Сбербанк России» URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/pdf/shareholder_structure_ru_2021.pdf (дата обращения: 08.08.2023).
112. Уильямсон О. И. Экономические институты капитализма: Фирмы, рынки, «отношенческая» контрактация / научное редактирование и вступ. Статья В.С. Катькало; пер. с англ. Ю. Е. Благова, В. С. Катькало, Д. С. Славнова, Ю. В. Федотова. Н. Н. Цытович. – СПб.: Лениздат; CEV Press, 1996. – 702 с.
113. Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками. Доклад для общественных консультаций / Банк

- России, Москва, декабрь 2021. URL:
http://www.cbr.ru/content/document/file/131265/consultation_paper_06122021.pdf
(дата обращения: 19.03.2024)
114. Фадейкина Н.В. Степанов К.К. Развитие системы корпоративного управления кредитных организаций на основе стейкхолдерской концепции и в соответствии с регулятивами Банка России. // Сибирская финансовая школа. 2018. –№ 3(128). –С. 88-98.
115. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. от 29.12.2022).
116. Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (ред. от 16.04.2022).
117. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. от 30.12.2021).
118. Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (ред. от 08.03.2022).
119. Федеральный закон от 26.12.1995 N 208-ФЗ «Об акционерных обществах» (ред. от 19.12.2022).
120. Фролова Н. Д. Снижение рисков российской банковской системы: базельская парадигма // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2018. – № 1. – С. 107-117. – DOI 10.24411/2071-6435-2019-10008.
121. Фролова Н.Д. Агрессивная кредитная политика коммерческих банков: проблемы и решения // Вестник Института экономики Российской академии наук. – 2018. – № 4. – С. 91-103.
122. Фролова Н.Д. Повышение квалификации кредитных сотрудников как фактор стабильности банковского сектора // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2017. № 4. С. 187-194.
123. ЦБ отказался усиливать саморегулирование на банковском рынке. / РБК. Финансы, 18.08.2020 URL:
<https://www.rbc.ru/finances/18/08/2020/5f3bb2999a7947cc8a86075b> (дата обращения: 19.03.2024)

124. Черных С. И., Потемкин С. А. Комментарий к Федеральному закону «О банках и банковской деятельности» - М.: ИД «Юриспруденция», 2008. – 152 с.
125. Экономическая теория государства: новая парадигма патернализма / под ред. А. Я. Рубинштейна, А. Е. Городецкого, Р.С. Гринберга. – СПб.: Алетейя, 2020 – 424 с.
126. Яковлева Н.Ф. Социологическое исследование [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014 - 250с. – с. 5 URL: <https://www.kspu.ru/upload/documents/2015/10/19/9510fc4ecabf2052ab738becde976ef7/sotsiologicheskoe-issledovanie.pdf> (дата обращения: 19.03.2024).
127. Якубовский А. В. Госдуме призвали ЦБ контролировать потребительское кредитование населения. РИА Новости.2021. <https://lenta.ru/news/2021/08/10/credits/> (дата обращения: 14.03.2024).
128. ESG: три буквы, которые меняют мир [Текст] : докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. По проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. / И. В. Ведерин, К. И. Головщинский, М. И. Давыдов, Б. Б. Петько, М. С. Сабирова, С. В. Терсков, Е. А. Шишкин ; под науч. ред. К. И. Головщинского ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. 138 с.
129. ESG-банкинг в России / Ассоциация банков России, май 2021. URL: https://asros.ru/upload/iblock/387/ihth197wie0u20lxdxki74di4vbj3ylm/ESG_banking-v-Rossii_web_rus.pdf (дата обращения: 14.03.2024).
130. NPS-2020. Лояльность пользователей розничных банковских услуг / НАФИ. URL: <https://nafi.ru/projects/finansy/nps-2020-loyalnost-klientov-rozничnykh-bankovskikh-uslug/> (дата обращения: 14.03.2024).
131. Adams R.B., Ferreira D. Women in the boardroom and their impact on governance and performance. // Journal of Financial Economics. 2009. Volume 94, Issue 2, Pages 291-309, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2008.10.007>.
132. Admati A. R. A Skeptical View of Financialized Corporate Governance. // Journal of Economic Perspectives. 2017. 31 (3): 131-50. DOI: 10.1257/jep.31.3.131

133. Aluchna M., Kaminski B. Ownership structure and company performance: a panel study from Poland. // *Baltic Journal of Management*. 2017. Vol. 12 No. 4, pp. 485-502. <https://doi.org/10.1108/BJM-01-2017-0025>.
134. An overview of the Financial Services Act 2012 / *Real Business Rescue*. 2021. URL: <https://www.realbusinessrescue.co.uk/articles/uk-company-law/financial-services-act-2012> (дата обращения: 14.03.2024)
135. 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>.
136. Ashton J. K., Hudson R. S. The Mis-selling of Payments Protection Insurance in Mortgage and Unsecured Lending Markets. // *MODERN BANK BEHAVIOUR*. 2013. Pp 8-33. DOI:10.1057/9781137001863_2
137. Baquero J.A., Eceiza J., Krivin D., Venkatesh C. The advanced-analytics solution for monitoring conduct risk / *McKinsey & Company*, 2018. URL: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk-and-resilience/our-insights/the-advanced-analytics-solution-for-monitoring-conduct-risk> (дата обращения: 14.03.2024)
138. Bennouri M., Chtioui T., Nagati H., Nekhili M. Female board directorship and firm performance: What really matters? // *Journal of Banking & Finance*. 2018. Volume 88, Pages 267-291, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2017.12.010>.
139. Bernile G., Bhagwat V., Yonker S. Board diversity, firm risk, and corporate policies. // *Journal of Financial Economics*. 2018. Volume 127, Issue 3, Pages 588-612, <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2017.12.009>.
140. Big 4 Reputation at "lowest level recorded" / *DBM* (2018) <https://www.dbmconsultants.com.au/2018/07/05/big-4-reputation-damaged-by-royal-commission/> (дата обращения: 20.08.2021)
141. Bond P., Musto D.K., Yilmaz B. Predatory mortgage lending. // *Journal of Financial Economics*. 2009. 94, 412-427.

142. Bond Ph., Musto D. K., Yilmaz B. Predatory Lending in a Rational World / FRB, Philadelphia Working Paper. November, 2005. No. 06-2, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=875621> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.875621>
143. Bostic R. W., Engel K. C., McCoy P. A., Pennington-Cross A., Wachter S. M. State and local anti-predatory lending laws: The effect of legal enforcement mechanisms // *Journal of Economics and Business*. 2008. Volume 60. Pages 47-66. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2007.09.003>.
144. Bowen H. Social responsibilities of the businessman. Harper; N.Y. 1953 276 p.
145. Brannan M. Power, Corruption and Lies: Mis-selling and the Production of Culture in Financial Services. // *Human Relations*. 2017. 70, 641–667. DOI: 10.1177 / 0018726716673441
146. CFPB Orders U.S. Bank to Pay \$48 Million Refund to Consumers Illegally Billed for Services Not Received / CFPB. 2014. URL: <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-orders-u-s-bank-to-pay-48-million-refund-to-consumers-illegally-billed-for-services-not-received/> (дата обращения: 14.03.2024)
147. Chambers A. Chapter 2 The Global Financial Crisis: A Failure of Corporate Governance?", Aras, G. and Crowther, D. (Ed.) *Business Strategy and Sustainability (Developments in Corporate Governance and Responsibility, Vol. 3)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 2012. pp. 23-44. [https://doi.org/10.1108/S2043-0523\(2012\)0000003006](https://doi.org/10.1108/S2043-0523(2012)0000003006)
148. Cohn A., Fehr E., Maréchal M. Business culture and dishonesty in the banking industry.// *Nature*. 2014. Vol. 516. Pp. 86-99. Doi: 10.1038/nature13977
149. Consumer Protection: Federal and State Agencies Face Challenges in Combating Predatory Lending. / U.S. General Accounting Office. 2004. <http://www.gao.gov/new.items/d04280.pdf>.
150. Corporate Governance Principles for Banks. Basel: Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) / Bank for International Settlements (BIS), 2015. URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d328.htm> (дата обращения: 14.03.2024)

151. Crossney K. B. Who's at-risk? A case study of the demographic and socioeconomic characteristics of census tracts experiencing predatory and abusive mortgage lending in Philadelphia. // *Geoforum*. 2017. Volume 81. Pages 129-143. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2017.02.013>.
152. *Curbing Predatory Home Mortgage Lending: A Joint Report*. / U.S. Department of Housing and Urban Development and U.S. Department of Treasury. 2000. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
153. Delgadillo L., Erickson L.V., Piercy K.W. Disentangling the differences between abusive and predatory lending: Professionals' perspectives. // *Journal of Consumer Affairs*. 2008. 42 (3), pp. 313-334.
154. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act. // GOVINFO. URL: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ203/pdf/PLAW-111publ203.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)
155. Drucker P. F. The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*. 1984. Vol. 26 (2). Pp. 53-63.
156. Duke J. 'Creating massive uncertainty': Government told to act on responsible lending laws/ THE SYDNEY MORNING HERALD. 2021. URL: <https://www.smh.com.au/politics/federal/creating-massive-uncertainty-government-told-to-act-on-responsible-lending-laws-20210618-p5829v.html> (дата обращения: 14.03.2024)
157. EIU Risk Outlook 2022: 10 scenarios that could impact global growth and inflation. / Economist Intelligence. URL: <https://www.eiu.com/n/10-risk-scenarios-that-could-impact-global-growth-and-inflation-in-2022/> (дата обращения: 14.03.2024)
158. Elliehausen G., Michael E. St. Regulation of Subprime Mortgage Products: An Analysis of North Carolina's Predatory Lending Law. // *Journal of Real Estate Finance and Economics*. 2004. 29 (4): 411– 433.
159. Engel K.C., McCoy. P.A. A Tale of Three Markets: The Law and Economics of Predatory Lending.// *Texas Law Review*. 2002. 80, no.6: pp. 1255-1381.

160. Erickson L. V. Defining Predatory Mortgage Lending in Utah: A Professional's Perspective. // All Graduate Theses and Dissertations. 2527, 2006. <https://digitalcommons.usu.edu/etd/2527> (дата обращения: 23.03.2024)
161. Farag H., Mallin C., Board diversity and financial fragility: Evidence from European banks. // International Review of Financial Analysis. 2017. Volume 49, Pages 98-112, <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2016.12.002>.
162. Fernández M. B., Montes P. J. M., Vázquez O. C. J. Misconduct and Risk Climate in Banking: Development of a Multidimensional Measurement Scale // Global Policy. 2020, 11, p. 73-83. doi:10.1111/1758-5899.12752
163. Financial services mis-selling: regulation and redress / National Audit Office. 2016. URL: <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2016/02/Financial-services-mis-selling-regulation-and-redress.a.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)
164. Forseth U., Royrvik EA., Clegg S. Brave new world? The global financial crisis' impact on Scandinavian banking's sales rhetoric and practices. // SCANDINAVIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. 2015. Volume 31. Issue 4. Page 471-479. DOI10.1016/j.scaman.2015.06.003
165. Freidman M. The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. New York Times Magazine. 1970. September 13: 32-33, 122, 126. URL: <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html> (дата обращения: 14.03.2024).
166. G20/OECD Principles of Corporate Governance / OECD, 2015. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>. (дата обращения: 19.03.2024).
167. García-Meca E., García-Sánchez I.-M., Martínez-Ferrero J. Board diversity and its effects on bank performance: An international analysis. // Journal of Banking & Finance. 2015. Volume 53, Pages 202-214, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2014.12.002>.
168. Goldstein D. Understanding Predatory Lending: Moving towards a Common Definition and Workable Solutions. / Joint Center for Housing Studies of Harvard

- University. 1999. [http:// www.jchs.harvard.edu/publications/finance/goldstein_w99-11.pdf](http://www.jchs.harvard.edu/publications/finance/goldstein_w99-11.pdf).
169. Grosse R. The global financial crisis—Market misconduct and regulation from a behavioral view. // *Research in International Business and Finance*. 2017 Volume 41.. Pages 387-398. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2017.04.056>
170. Guidance on Supervisory Interaction with Financial Institutions on Risk Culture — a Framework for Assessing Risk Culture. / FSB, 2014. URL: <https://www.fsb.org/2014/04/140407/> (дата обращения: 14.03.2024)
171. Guidelines Corporate governance principles for banks / Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements 2015. URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d328.pdf> (дата обращения: 17.01.2023).
172. Guidelines for common procedures and methodologies for the supervisory review and evaluation process (SREP) and supervisory stress testing / EBA. URL: [Consultation paper on revised SREP guidelines \(europa.eu\)](https://www.eba.europa.eu/media/1000000/2024/03/24/eba_guidelines_srep_2024.pdf) (дата обращения: 14.03.2024).
173. Hanousek J., Kočenda E., Svejnar J. Origin and concentration: Corporate ownership, control and performance in firms after privatization. // *Economics of Transition*. 2007. 15 (1), 1 – 31. doi: 10.1111/j.1468-0351.2007.00278.x.
174. Harrison P., Gray C. The ethical and policy implications of profiling ‘vulnerable’ customers. // *International Journal of Consumer Studies*. 2010. 34. Pp. 437–442 doi: 10.1111/j.1470-6431.2010.00873.x
175. Hill R. P., Kozup J. C. Consumer Experiences with Predatory Lending Practices. // *Journal of consumer affairs*. 2007 Summer, v. 41, no. 1, p. 29-46. Doi: 10.1111/j.1745-6606.2006.00067.x
176. Ho G., Pennington-Cross A. States fight predatory lending in different ways. // *The Regional Economist*. 2006. 12-13.
177. Horn R. Policy Watch: The Consumer Financial Protection Bureau's Consumer Research: Mission Accomplished? // *Journal of Public Policy & Marketing*. 2017, Vol. 36 Issue 1, p170-183. DOI10.1509/jppm.17.037

178. Household Over-Indebtedness in Russia. // World Bank, 2019. Washington, DC.
URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33495>
179. Hutchens G. Banking royal commission: all you need to know – so far / The Guardian. 2018. URL: <https://www.theguardian.com/australia-news/2018/apr/20/banking-royal-commission-all-you-need-to-know-so-far> (дата обращения: 14.03.2024)
180. Iwasaki I., Mizobata S. Ownership Concentration and Firm Performance in European Emerging Economies: A Meta-Analysis // Emerging Markets Finance and Trade. 2020. 56:1, 32-67, DOI: 10.1080/1540496X.2018.1530107
181. Jérusalmy O. Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it / Finance Watch. 2020. URL: <https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/> (дата обращения: 14.03.2024)
182. Kerr R., Robinson S. From symbolic violence to economic violence: The globalizing of the Scottish banking elite. // Organization Studies. 2012. 33(2): 247–66. DOI: 10.1177 / 0170840611430594
183. Kiesche L. Discover Bank ordered to pay \$25M penalty under CFPB consent order / Seeking Alpha. 2020. URL: <https://seekingalpha.com/news/3646807-discover-bank-ordered-to-pay-25m-penalty-under-cfpb-consent-order> (дата обращения: 14.03.2024)
184. 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)
185. Laaser K. ‘Customers were not objects to suck blood from’: Social relations in UK retail banks under changing performance management systems. // Industrial Relations Journal. 2019. Volume 50, Issue 5-6. Pages 532-547 <https://doi.org/10.1111/irj.12267>
186. Laeven L. Corporate Governance: What’s Special About Banks? // Annual Review of Financial Economics. 2013. vol. 5, num. 1, pp.63-92. doi 10.1146/annurev-financial-021113-074421

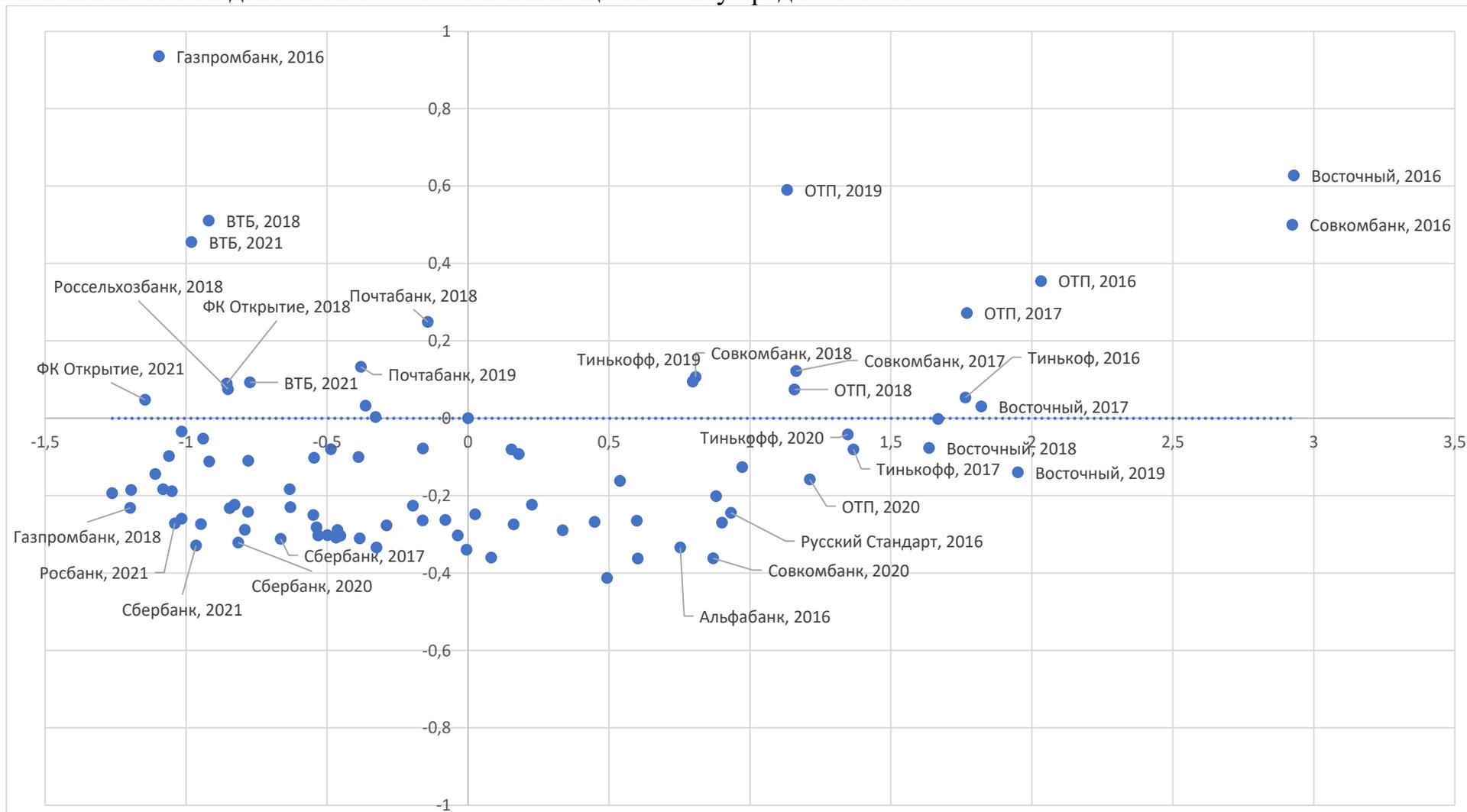
187. Lehuede H.J., Kirkpatrick G., Teichmann D. Corporate Governance Lessons from the Financial Crisis (May 1, 2012). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2393978> (дата обращения: 17.07.2023)
188. Levitt Th. The dangers of social responsibility. *Harvard Business Review*. 1958. 36 (5): 41-50.
189. Li CH., Li JL., Liu MZ. Wang Y., Wu ZY. Anti-misconduct policies, corporate governance and capital market responses: International evidence. // *JOURNAL OF INTERNATIONAL FINANCIAL MARKETS INSTITUTIONS & MONEY*. 2017. Vol. 48. Pp. 47-60. 10.1016/j.intfin.2016.12.002
190. Liu J.J., Daly K., Mishra A.V. Board gender diversity and bank risks: Evidence from Australia // *Economic Analysis and Policy*. 2022. Volume 76, Pages 1040-1052, <https://doi.org/10.1016/j.eap.2022.10.010>.
191. Majid M.F.C., Hussain M.N.M., Ali M.A. Product Disclosure Sheet of Islamic Bank in Malaysia: Home Financing. // *GLOBAL JOURNAL AL-THAQFAH*. 2015. Vol. 5 (2) , pp.53-62.
192. McGrath, J. From responsive to meta-regulation: A critical review of the enforcement powers and performance of the Central Bank of Ireland. // *Irish Jurist*. 2021. Vol. 66. Issue 66.2021
193. Megaw N. After PPI, what could be the next banking mis-selling scandal? / *Financial Times*. 2019. URL: <https://www.ft.com/content/2abb8482-c9b3-11e9-a1f4-3669401ba76f> (дата обращения: 14.03.2024).
194. Mesly O., Petrescu M., Mesly A. Terminology Matters: A Review on the Concept of Economic Predation // *Journal of Economic Issues*, Taylor & Francis Journals. 2022 vol. 56(4), pages 959-987, DOI: 10.1080/00213624.2022.2111142.
195. Mülbart P.O. Corporate Governance of Banks.// *Eur Bus Org Law Rev*. 2009. 10, 411–436. <https://doi.org/10.1017/S156675290900411X>
196. Nguyen L.D.D., Hagendorff J., Eshraghi A. Can Bank Boards Prevent Misconduct? // *Review of Finance*. 2015. Vol. 20. Doi: 20. 10.1093/rof/rfv011.

197. Peni E., Vähämaa, S. Did Good Corporate Governance Improve Bank Performance during the Financial Crisis?. // J Financ Serv Res. 2012. Vol. 41, pp. 19–35. <https://doi.org/10.1007/s10693-011-0108-9>
198. Predatory Lending / Mortgage Banker Association. Resource Center. 2007. <http://www.mortgagebankers.org/IndustryResources/ResourceCenters/PredatoryLending>. (дата обращения: 23.08.2022).
199. Remuneration / FCA (2021). URL: <https://www.fca.org.uk/firms/remuneration> (дата обращения: 22.08.2021)
200. Renuart E. An overview of the predatory mortgage lending process. // Housing Policy Debate. 2004. 15(3). Pp. 467-502.
201. Report on misconduct risk in the banking sector, June 2015 / ESRB. 2015. URL: https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/other/150625_report_misconduct_risk.en.pdf (дата обращения: 14.03.2024)
202. Sane R., Halan M. Mised and mis-sold: financial misbehaviour in retail banks? // JOURNAL OF COMPARATIVE ECONOMICS. 2017. Volume 45. Issue 3. Page 429-444. DOI10.1016/j.jce.2017.06.001
203. Schwartz-Ziv M. Gender and Board Activeness: The Role of a Critical Mass.// Journal of Financial and Quantitative Analysis. 2017vol. 52, no. 2, , pp. 751–780., doi:10.1017/S0022109017000059.
204. Skinner C. P. Misconduct Risk // Fordham Law Review, 2015, June 18, Vol. 84, 2016, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2616042> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2616042>
205. Strengthening Governance Frameworks to Mitigate Misconduct Risk: A Toolkit for Firms and Supervisors/ FSB. URL: <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P200418.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)
206. The Final Report of the Financial Services Royal Commission / Royal Commission. 2019. URL: <https://www.royalcommission.gov.au/banking/final-report> (дата обращения: 14.03.2024)
207. Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development / United Nations. URL:

- <https://sdgs.un.org/sites/default/files/publications/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf> (дата обращения: 14.03.2024)
208. Tsahuridu E. Lessons from Australia's financial misconduct shock / Asia Global Onkine. 2019. URL: <https://www.asiaglobalonline.hku.hk/lessons-from-australias-financial-misconduct-shock> (дата обращения: 14.03.2024)
209. U-Di S. The Corporate Governance Models for Banks: A Comparative Study // Studies in Business and Economics. 2021. vol.16, no.1, pp.210-220. <https://doi.org/10.2478/sbe-2021-0017>
210. Veblen T. The Theory of the Leisure Class: An Economic Study of Institutions. 1988. New York: B.W. Huebsch. URL: <https://oll.libertyfund.org/title/veblen-the-theory-of-the-leisure-class-an-economic-study-of-institutions> (дата обращения: 14.03.2024).
211. Weiss C., Hilger S. Ownership concentration beyond Good and Evil: Is there an effect on corporate performance? // Journal of Management and Governance. 2011. 16 (4), 727–752
212. Zaidi D. Five Scandals That Show Why We Need Structural Reform in the Banking Industry / Truthout. 2015. URL: <https://truthout.org/articles/five-scandals-that-show-why-we-need-structural-reform-in-the-banking-industry/> (дата обращения: 14.03.2024)
213. Zhang, N., Liu, J., Wang, X. Analysis on the Effect and Transmission Mechanism of Corporate Governance on Security of Banking Industry. In: Zhang, R., Zhang, Z., Liu, K., Zhang, J. (eds) LISS 2013. 2015 Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-40660-7_108
214. Ziffer D. Banking royal commission victims urge Treasurer Josh Frydenberg to keep responsible lending laws / ABC News. 2020. URL: <https://www.abc.net.au/news/2020-11-09/treasurers-draft-legislation-to-repeal-responsible-lending-laws/12857170> (дата обращения: 14.03.2024).

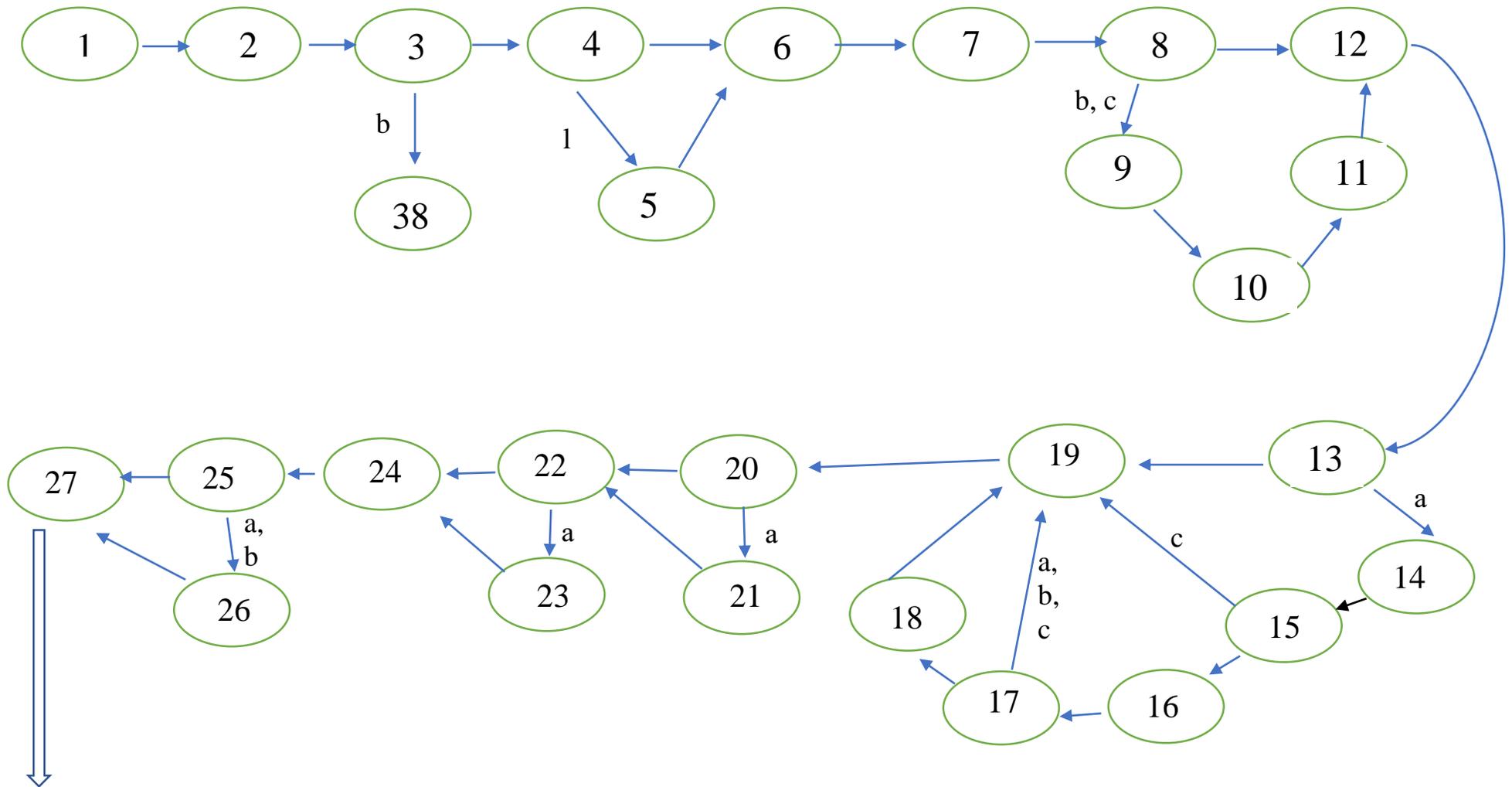
Приложение 1

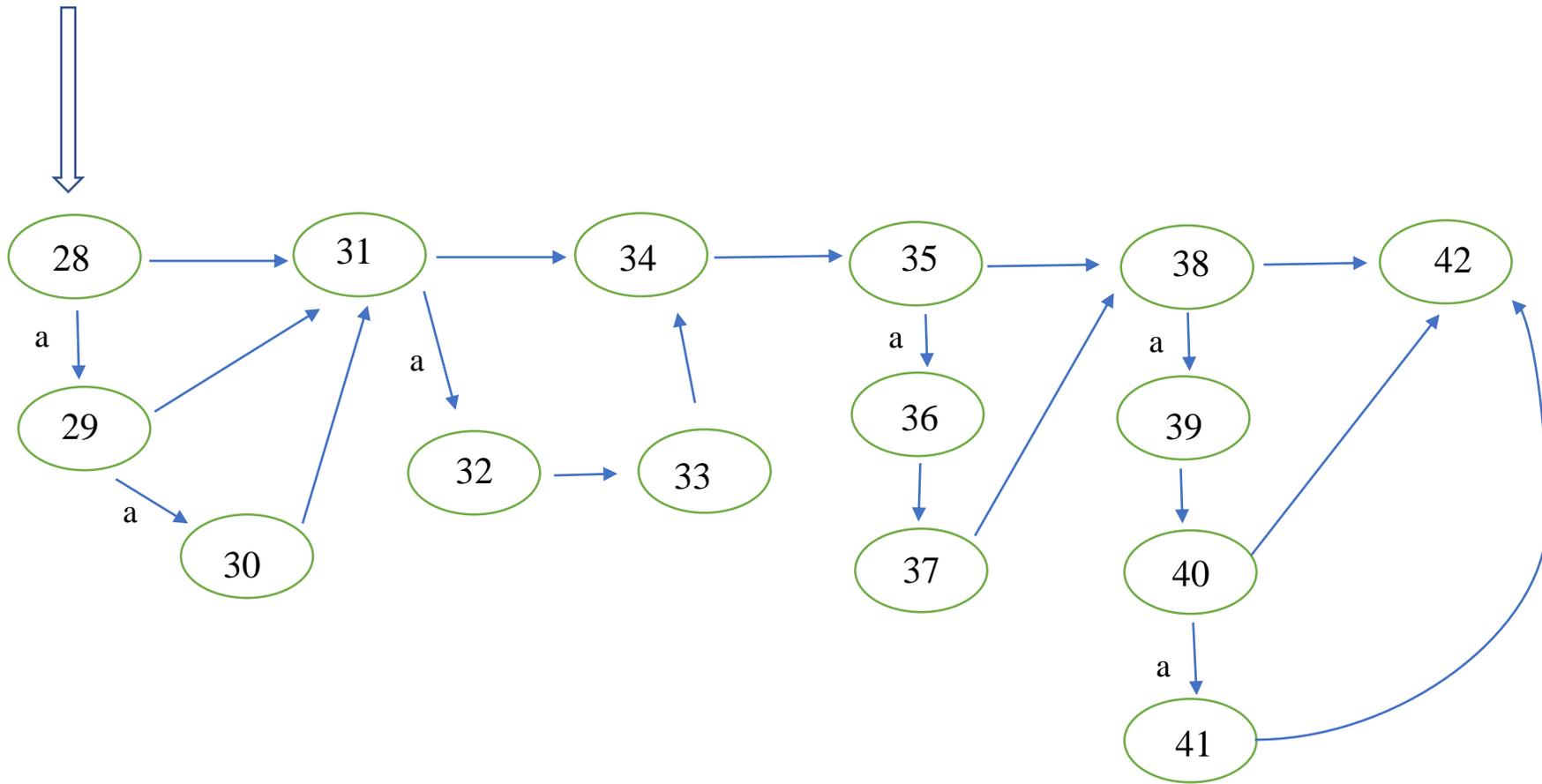
Рисунок 1. Итоговый индекс склонности банков к хищническому кредитованию



Приложение 2

Дерево вопросов опроса на тему «К вопросу о недобросовестном кредитовании в российских банках»





Приложение 3

Вопросы и варианты ответов, проведенного опроса на тему «К вопросу о недобросовестном кредитовании в российских банках»

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:
 - a. Мужской;
 - b. Женский.
2. Укажите, пожалуйста, к какой возрастной группе Вы относитесь:
 - a. 18-25;
 - b. 25-30;
 - c. 30-40;
 - d. 40-50;
 - e. 50-60;
 - f. Старше 60.
3. Пользовались ли Вы кредитными продуктами?
 - a. Да;
 - b. Нет, не было необходимости;
 - c. Нет, хотел(а), но мне отказали;
 - d. Нет, не нашел(а) предложения, соответствующего моим требованиям и потребностям.
4. В каких банках Вы оформляли кредитные продукты?
 - a. Сбербанк;
 - b. ВТБ (ВТБ 24, Банк Москвы);
 - c. Альфа Банк;
 - d. Газпромбанк;
 - e. Россельхозбанк;
 - f. Росбанк;
 - g. Тинькофф Банк;
 - h. Почта Банк;
 - i. Совком Банк;

- j. Русский Стандарт;
 - k. Хоум Кредит;
 - l. Другой банк.
5. Укажите, пожалуйста, какой: _____
6. Какими кредитными продуктами Вы пользовались?
- a. Кредит на покупку жилья (ипотечный);
 - b. Потребительский (нецелевой) кредит;
 - c. Автокредит;
 - d. Кредитная карта;
 - e. Овердрафт.
7. Выберите верное утверждение:
- a. Я принял(а) решение о необходимости оформления кредита до получения предложений от банка. На мое решение никак не повлияли действия сотрудников банка;
 - b. Я оформил(а) кредит, получив выгодное предложение от банка, на тот момент у меня уже была потребность в кредитном продукте;
 - c. Я оформил(а) кредит, получив выгодное предложение от банка, хотя изначально не планировал(а) его оформление, кредит был мне полезен;
 - d. Я оформил(а) кредит, поддавшись на уговоры сотрудников, не нуждаясь в кредитных продуктах. В результате не воспользовался(лась) услугой (например, кредитной картой), но и не потерпел(а) убытков;
 - e. Я оформил(а) кредит, поддавшись на уговоры сотрудников, в результате понес(ла) непредвиденные и нежелательные расходы.
8. Предусматривали условия Вашего договора с банком обязательное оформление страховых продуктов?
- a. Да;
 - b. Нет;

- с. Нет, однако сотрудник настаивал на оформлении страхования, позиционируя его как обязательное условия получения кредита (по словам сотрудника существовал риск отказа банка в предоставлении кредита без оформления дополнительных страховых услуг).
9. Если предложенные ответы не отражают полностью Ваш личный опыт, пожалуйста, прокомментируйте его в свободной форме: _____
10. Предоставлялся ли Вам выбор страховой компании?
- а. Да;
 - б. Нет.
11. Считаете ли Вы оформление страховых продуктов при получении кредита нужной и полезной для Вас услугой?
- а. Да;
 - б. Нет.
12. Была ли консультация при оформлении кредитного продукта полной и понятной?
- а. Да, сотрудник банка предоставил полную информацию о продукте, объяснения были четкие и понятные;
 - б. Сотрудник Банка предоставил неполную информацию о продукте;
 - с. Информация о продукте была искажена;
 - д. Объяснения были сложными и запутанными, что затрудняет оценку полноты и достоверности информации.
13. Предлагали ли Вам при оформлении кредитного продукта дополнительные банковские услуги, например: кредитные карты, договор негосударственного пенсионного страхования, инвестиционные продукты и т.д.?
- а. Да, предлагали;
 - б. Нет, не предлагали.
14. Какой банковский продукт (продукты) Вам предлагали? _____

15. Согласились ли Вы на оформление дополнительного (дополнительных) продукта(ов)?
- Да, предложение банка меня заинтересовало;
 - Да, иначе я не смог(ла) бы получить нужную мне услугу (основной кредит);
 - Нет.
16. Была ли у Вас возможность впоследствии отказаться от дополнительно оформленного Вам продукта?
- Да, без потерь для меня;
 - Да, но я все равно понес(ла) расходы в связи с оформлением дополнительного продукта;
 - Нет.
17. Был ли дополнительно оформленный продукт Вам полезен?
- Да;
 - Нет, но я не понес(ла) ущерба;
 - Нет, в связи с его оформлением у меня возникли дополнительные расходы и/или иные трудности;
 - Другой вариант.
18. Поясните, пожалуйста, выбранный Вами вариант ответа: _____
19. Считаете ли Вы, что стоимость оформленного Вами кредитного продукта справедливая и соответствует рыночной ситуации?
- Да, банк предложил мне самые выгодные для меня условия;
 - Нет, впоследствии я нашел(а) более выгодные условия;
 - Нет, не считаю, но лучших условий я не искал(а).
20. Сталкиваетесь ли Вы с начислением банком комиссий или штрафных санкций, о которых Вас заранее не информировали?
- Да;
 - Нет.
21. Удавалось ли Вам оспорить их начисление?
- Да;

- b. Нет.
22. Предлагаали ли Вам при оформлении кредита увеличить размер кредита сверх того, что Вы изначально запрашивали?
- a. Да;
- b. Нет.
23. Воспользовались ли Вы данным предложением?
- a. Да, дополнительные средства мнегодились;
- b. Да, но я вернул(а) лишнюю сумму, не воспользовавшись, в максимально короткий срок;
- c. Нет.
24. Сталкивались ли Вы с увеличением кредитного лимита по кредитной карте или овердрафту по инициативе банка без дополнительного согласования с Вами?
- a. Да;
- b. Нет.
25. Сталкиваетесь ли Вы с агрессивным, навязчивым предложением банковских услуг (звонки от сотрудников банка, предложение банковских услуг на территории Вашего работодателя или иной вызывающий раздражение способ)?
- a. Да, очень часто;
- b. Да, но редко;
- c. Нет.
26. Укажите, пожалуйста, какие это были банки: _____
27. Предлагаали ли Вам оформить кредитный продукт без подтверждения размера и источников Вашего дохода?
- a. Да, но предложение исходило от банка, через который я получаю з/п;
- b. Да;
- c. Нет.
28. Выпускал ли Вам банк кредитную(ые) карту(ы) без Вашего согласия?

- a. Да;
 - b. Нет.
29. Воспользовались ли Вы данной картой (картами)?
- a. Да;
 - b. Нет.
30. Была ли данная карта(ы) Вам полезна(ы)?
- a. Да, я ей пользовался(лась), оказалось удобно;
 - b. Нет, я воспользовался(лась), но оказалось дорого и/или неудобно.
31. Имеете ли Вы опыт нарушения сроков оплаты платежей по кредитным продуктам?
- a. Да;
 - b. Нет.
32. Были ли сотрудники банка корректны при общении с Вами по вопросам урегулирования просроченной задолженности?
- a. Да;
 - b. Нет.
33. Предлагали ли Вам индивидуальные условия погашения просроченной задолженности (платежные каникулы, рефинансирование или другой способ решения проблемы)?
- a. Да;
 - b. Нет.
34. Как Вы оцениваете работу банков по учету Вашей долговой нагрузки?
- a. Банк всегда взвешено оценивает мою платежеспособность, платежи по кредитам никогда не были для меня чрезмерно обременительными;
 - b. Банк склонен переоценивать мою платежеспособность, предоставляя кредит, платежи по которому существенно сокращают мои возможности и возможности моей семьи;
 - c. Банк уделяет недостаточно внимания платежеспособности, предоставляя кредитные продукты, выплаты по которым ложатся

на мой семейный бюджет чрезмерным бременем, что снижает уровень жизни.

35. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на деятельность сотрудников банков?

- a. Да;
- b. Нет.

36. Укажите кратко причину жалобы: _____

37. Помог ли Вам банк в решении проблемы?

- a. Да;
- b. Нет.

38. Знаете ли Вы в какие организации/учреждения Вы можете обратиться для защиты Ваших прав во взаимоотношениях с банками?

- a. Да;
- b. Нет.

39. Укажите их, пожалуйста: _____

40. Обращались ли Вы в данные организации/учреждения?

- a. Да;
- b. Нет.

41. Получили ли Вы необходимую Вам помощь?

- a. Да;
- b. Нет.

42. Выберите, пожалуйста, верное, на Ваш взгляд, утверждение:

- a. Российские банки придерживаются политики ответственного кредитования, выстраивают бизнес с учетом интересов клиентов в расчете на длительное взаимовыгодное сотрудничество;
- b. Российские банки выстраивают бизнес, не ориентируясь на интерес клиентов, но и не ущемляя его;
- c. Российские банки стремятся к максимальному увеличению прибыли за счет эксплуатации своих клиентов.

Примеры отзывов банковских клиентов о навязывании дополнительных продуктов при оформлении кредита

Рисунок 1. Отзыв клиента ПАО Банк ВТБ от 27.01.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10614142/>
Отзывы о ВТБ, г. Москва

Микрокредитная организация под прикрытием!

ОЦЕНКА: **1** ✓ ПРОБЛЕМА РЕШЕНА

НИКОГДА НЕ СВЯЗЫВАЙТЕСЬ С ЭТИМ БАНКОМ! ОСОБЕННО ПЕНСИОНЕРЫ, ЗАБУДЬТЕ ЭТИ 3 БУКВЫ!!! ВТБ, ЕСЛИ НЕ ХОТИТЕ ОКАЗАТЬСЯ В МНОГОЛЕТНЕЙ КАБАЛЕ!!!

19.05.2021 г. моей маме (врачу пенсионерке!) срочно потребовались деньги. Я была удивлена, что пенсионерам дают внушительную сумму 700 тыс. руб., но с нюансами не разбиралась, так как был банк ВТБ, солидный на первый взгляд!!!!

Недавно собираясь досрочно погасить маме кредит, я заглянула в документы и была просто ШОКИРОВАНА КАК ЛИХО ЕЁ обманул менеджер С-ва Кристина А.!!!, впарив ей всевозможные страховки на сумму 118700!!!!!!О существовании нескольких страховок мама узнала от меня, а не от "этой милой девушки"!!!! Но так как период охлаждения уже прошёл, остаётся попробовать вернуть часть денег у Согаз после досрочного погашения. Причём менеджер сама лично взяла наличность и ею рассчиталась за страховки(видимо за вычетом своей премии!!!!) Такое возможно только с наивными пенсионерами, к сожалению....

Тут помимо страхования жизни и доп. рисков за 100800, была и страховка жилья Защити жилье (кот. у мамы 1,5 комнаты в коммуналке)на 14900 , и страховка Защити родителей за 2900 (так и хочется написать от вот таких людей!!!!)

Вот это менеджер старалась изо всех сил попасть в номинацию "человек года"!!!! По итогу кредит под заявленный 10.9% превратился в микрокредит под 40% годовых!!!! Обманывают несчастных пенсионеров как могут за свои 20 серебрянников, не боясь НИЧЕГО!!!!

Планирую писать жалобы, претензии в Роспотребнадзор, Центробанк и т. д. о навязывании услуг, осветить в СМИ эту историю(их миллион у ВТБ) и, ГЛАВНОЕ - предостеречь бедных наивных людей, которым нужны будут деньги от вот таких печальных историй, по - другому Экономических преступлений

staisy6 27.01.2022 0:40 • 3 3025

Источник: Отзывы о ВТБ, г. Москва / ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10614142/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 2. Отзыв клиента ПАО Банк ВТБ от 25.03.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10638637/>
Отзывы о ВТБ, г. Омск (Омская область)

Обман

ОЦЕНКА: **1**

23.03.2022 Мой отец обратился в отделение ВТБ банка (г. Омск ул. Богдана Хмельницкого 162) для оформления потребительского кредита. Сотрудник банка (К-ва Мария В.) оформил кредит и при подписании документов не выдал кредитный договор, сказав что все документы находятся в электронном виде, но выдал документы на подписания, в бумажном виде, якобы это страховка на кредит, но это оказался договор на оформление НПФ ВТБ (инвестиционный счет).

Т.к папа не понимает в тонкостях банковских страховок и документов, сотрудник сослался что это страховка по кредиту. и ее нужно подписать обязательно, а то % будет выше. Поверив сотруднику документы подписаны. Приехав домой ознакомившись с документами было обнаружено, что это не страховка, а заключение договора нпф втб. При повторном обращении в отделение банка, сотруднику был задан вопрос: Зачем Вы мне это оформили? Сотрудник ответил: Были такие условия. И теперь чтобы расторгнуть договор нужно оплатить 13% не за что.

Но что бы не платить % нужно собрать документы. А именно: справка с налоговой, которая готовится месяц и направить заявление через личный кабинет в течение 14 дней, а доступ в ЛК предоставляется в течение 7 дней. также сотрудник при обращении дал не корректную информацию о авторизации ЛК о сроках 3 рабочих дня. С кредитом были навязанные как обязательные продукты не только НПФ (как страховка по кредиту) но и кредитная карта.

По кредитной карте сотрудник отказывался принимать заявление о закрытие, сославшись что ее нельзя закрыть раньше 3 месяцев. Настояли на закрытие в немедленно и ее закрыли. Есть подтверждение аудио записи.

Пожалуйста будьте бдительны при оформлении и подписании документов. А лучше просите близких, кто в этом разбирается, быть с вами рядом.

 user-16497664966 25.03.2022 16:41 •  2  868

Источник: Отзывы о ВТБ, г. Москва / ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10638637/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 3. Отзыв клиента ПАО Банк ВТБ от 02.06.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10669700/>

Отзывы о ВТБ, г. Москва

Обман со стороны сотрудников

ОЦЕНКА: 1

 18 мая 2022 года я обратилась в ДО КЦ «Марксистский» в г. Москве с целью оформления кредита под 25,9% без страховки на сумму 900 000 рублей.

 Кредит мне оформляла специалист Л-ко Кристина В. Данный специалист уверила меня, что без страховки «мужское и женское» мне кредит не одобряют, так как это обязательное условие данного кредита и посодействовал в его одобрении её руководитель. Так же специалист Л-ко К.В. уверила меня и в том, что после получения кредита, я не смогу отказаться от страховки, так как иначе изменятся условия кредита или мне вообще его отменят.

 Так как мне очень нужны были денежные средства, мне пришлось согласиться на такие условия. В итоге общая сумма кредита составила 950 000 рублей. Из этой суммы у меня сразу произвели два одинаковых списания по 24 900 рублей. Так как данный специалист мне озвучила сумму страховки в 50 000 рублей, я думала, что это одна страховка. В итоге я получила на руки 900 000 рублей и один медицинский полис «мужское и женское». Каково же было мое удивление, когда спустя несколько дней я прочитала договор и поняла, что страховку можно отменить. После этого я позвонила в «СОГАЗ» и на горячую линию «ВТБ» где мне и подтвердили, что я могу отменить страховку.

Далее я со всеми документами поехала в «СОГАЗ». Там моему удивлению и негодованию не было предела, так как специалист «СОГАЗ» сказала мне о том, что специалист «ВТБ» Л-ко оформила мне не одну, а две страховки на равные суммы 24 900 рублей, а на руки дала мне только один договор страхования. То есть, данный сотрудник, путём обмана, пользуясь своим служебным полномочием заставляет клиентов брать одну страховку, а вторую просто молча сама оформляет так, что клиент об этом ничего и не знает. То есть, если бы я не прочитала договор и не обратилась в страховую компанию, то я даже и не знала бы, что данный специалист мне оформила две страховки и я потеряла бы просто из-за неё 49 800 рублей. Я и так взяла кредит под ужасные проценты.

Очень неприятно, что в банке в котором я получаю зарплату, работают такие сотрудники!!! Обманщики!!! Да и вообще, таким обманщикам не место в таких структурах. Они пользуясь своим служебным положением обманывают клиентов, которые имея определённые трудности, приходят оформлять кредиты!!! Клиентки банка совет, не верить таким убедительным сотрудникам, а читать внимательно договор и быть аккуратнее.

Огромная просьба к руководству банка, разобраться в данной ситуации и принять меры к данной сотруднице!

 user-95878069414 02.06.2022 21:25 •  2  1215

Источник: Отзывы о ВТБ, г. Москва / ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10669700/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 4. Отзыв клиента ПАО Банк ВТБ от 08.07.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10684844/>

главная + пародийный рейтинг банков + Отзывы о ВТБ + Втихаря засунули коробочную страховку, без согласия распорядились деньгами

**ВТБ**
ВСЕ ОТЗЫВЫ 91 907 ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ

Отзывы о ВТБ, г. Москва

Втихаря засунули коробочную страховку, без согласия распорядились деньгами и сыпят отписками

ОЦЕНКА: **1**

17 мая 2022 года, пришел за потребом в ВТБ, ДО Даниловский. Опущу тот момент что вопреки договору не было сказано о том что страховка сугубо обязательная и влияет лишь на процентную ставку, все же в договоре это было, а договор я подписал.

Через некоторое время кредит закрыл досрочно, неиспользованную часть страховой премии по страховке кредита вернул. Казалось бы все хорошо, но с удивлением обнаружил у себя кучу так называемых коробочных страховок - "Защити жилье", "Мужское и женское здоровье", "Налогия", "Кадровый советник" и "Кадровый советник" (да, последних аж две штуки, умора). Про коробочные страховки никто вообще слова не сказал, документы я по ним никакие в ВТБ не подписывал - ни договоров, ни распоряжений на оплату по ним; ни на бумаге, ни в электронном виде; однако это не помешало ВТБ забрать с моего счета где-то 25 тысяч рублей и распорядиться ими по своему усмотрению.

Поддержка бесполезна от слова совсем, пишут отмазки а-ля "вам их предложили добровольно приобрести, вы добровольно приобрели, если что-то не нравится - идите в СОГАЗ", хотя СОГАЗ тут вообще не причем, ибо именно ВТБ без моего ведома и моего согласия распорядился мои деньгами.

Особенно конечно доставила в конце каждого ответа приписка "надеемся на понимание". Ну да, вот прям взял и понял что меня поимели на 25 втихаря. Разбежались.

Короче поддержка бесполезна, действия сотрудника - обман, потому оценка - незаслуженная единица (надо бы ноль поставить), а мне видимо пора идти составлять досудебную претензию.

user-31578094604 08.07.2022 15:03 • 11 1478

Источник: Отзывы о ВТБ, г. Москва / ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10684844/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 5. Отзыв клиента ПАО Сбербанк от 05.07.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10683202/>

СберБанк
ВСЕ ОТЗЫВЫ 120 293 ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ

Отзывы о СберБанке, г. Казань (Республика Татарстан)

Жалоба

ОЦЕНКА: 1

23.06.22 обратилась в отделение Сбербанка по адресу г Казань Пр Хусаина Ямашева , 97, за получением потребительского кредита 600000 рублей. Сотрудник И-ов Тимур В. Общая сумма кредита составила 615000 рублей! То есть 15000 с меня просто списали на ненужные мне дополнительные услуги! Конкретно: сберпрайм+3999, сберздоровье3999, сбербокс 4000, и сбереги финансы 3060.

Я неоднократно говорила И-ву , что мне ничего не нужно , но он четко много раз повторял ЧТО ЭТО ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ПРОЦЕДУРА, иначе он не будет оформлять мне кредит! Но мне срочно деньги были нужны и я согласилась. Спасибо сотруднику полиции «ямашевский» который посоветовал мне всё вернуть! Ужасный офис Сбера! Просьба разобраться в данной ситуации!

user-64718545467 05.07.2022 9:44 • 1 1284

Источник: Отзывы о СберБанке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10683202/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 6. Отзыв клиента ПАО Сбербанк от 28.02.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10622725/>

Отзывы о СберБанке, г. Москва

Обманули с кредитом

ОЦЕНКА: 1

03.02.2021 обратилась в офис банка с целью получения кредита , по адресу: Каланчевская 15; меня направили к сотруднику Г-ва Марина, при моей настойчивой просьбе оформить кредит без страховки, сотрудник банка , сообщила о том, что это невозможно, и кредит обязательно должен быть со страховкой .Позже я выяснила , что все-таки банк не имеет права навязывать страховые услуги, согласно законодательству. Спустя несколько месяцев , я снова выяснила , что помимо страховки, которую я категорически не хотела , сотрудник без моего ведома оформил мне продукт с обязательными ежемесячными платежами под названием «Билет в будущее» так как я, доверилась крупнейшей финансовой организации, возможно не обратила внимания на то, как подписала документы на этот продукт ,так как считала репутацию банка безукоризненной до недавних событий .

И в силу того, что я не знала о ежемесячных платежах, договор был расторгнут ,я потеряла внесённые деньги , и помимо этого ещё осталась должной налоговой , так как нужно было предоставить им справку о том, что не получала налоговые вычеты. О чем , меня конечно тоже не предупредили. Но на этом история не закончилась , я так же выяснила , что аналогично без моего ведома , сотрудником Г-ой Мариной , была подключена подписка СберПрайм, потому что, спустя год, была удержана комиссия размере 1990 руб. Т.е. при оформлении кредита , я уже заплатила деньги за эту подписку, и снова ,хочу обратить внимание ,не зная об этом !!!,

и вот уже произошло Второе списание , так как подписка ежегодная! Я хочу вернуть свои деньги и получить официальное разъяснение от банка, почему сотрудник таким наглым образом обманул меня? И очень , надеюсь, что она понесёт наказание за совершенные ею действия , и люди которые обратятся в этот банк в дальнейшем не будут обмануты такими же сотрудниками или как минимум этим же сотрудником . В противном случае , я буду жаловаться во все инстанции, которые только найду !!

user-45287421407 28.02.2022 2:02 • 2 1263

Источник: Отзывы о СберБанке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10622725/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 7. Отзыв клиента ПАО Сбербанк от 18.02.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10620503/>

Отзывы о СберБанке, г. Краснодар (Краснодарский край)

Жалоба на работу ПАО СберБанк

ОЦЕНКА: **1** ✓ ПРОБЛЕМА РЕШЕНА

Появилась необходимость взять кредит. Выбор пал на Сбербанк. До этого брала кредит более чем 10 лет назад в другом банке.

06.12.2021 я пришла в офис Сбербанка, чтобы не наделать ошибок и правильно все оформить.

Менеджер банка рассказала мне об условиях льготного кредитования (для этого необходимо было оформить платную подписку Прайм Плюс. Перед оформлением подписки подали заявку на одобрение кредита, чтобы не платить деньги за подписку впустую. Заявку на кредит на 3 года одобрили, а потом мы с менеджером оформили подписку Прайм Плюс. После оформлен договор кредитования, номер договора 1532***.

Обещанного льготного кредитования, где первые три месяца процентная ставка должна была быть пониженной, я не получила, якобы из-за того, что подписка Прайм Плюс была оформлена после заявки на кредит в течении получаса, так как ждали ответа на заявку.

Ни менеджер ни руководитель отделения этих тонкостей не знают и сами были удивлены отрицательными ответами в рамках моего общения со службой поддержки клиентов, когда я подавала заявление на пересмотр ставки кредитования.

Также в рамках этого посещения офиса была оформлена страховка "Сбербанк страхование жизни". Полного текста договора и бланка полиса я на руки не получила.

26.01.2022 я полностью погасила кредит, а на следующий день написала заявление на возврат части страховки.

В возврате оставшейся части мне также отказали.

В соответствии с законодательством РФ, в частности №353-ФЗ от 21.12.2013 согласно ст.7 и ст.11, я имею право на частичное возмещение уплаченной страховой премии в случае полного досрочного погашения кредита.

Зная свои права, я написала обращение в банк на возврат денежных средств.

Мне пришло отрицательное заключение.

Номера обращений зарегистрированных в банке.

От 09.02.22 номер 2202090816804900

От 10.02.22 номер 2202100896837000

От 17.02.22 номер 2202170480219400

Остались очень негативные ощущения от кредита который взяла на срок чуть больше месяца и переплатила больше 10% от суммы, полученной на руки. Так же вызывает недоумение квалификация персонала и руководителя не знающих своих же локальных нормативных актов, которые должны использовать в своей повседневной деятельности.

Источник: Отзывы о СберБанке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10620503/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 8. Отзыв клиента ООО «ХКФ Банк» от 17.06.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10676090/>

HOME CREDIT BANK Хоум Кредит Банк

ВСЕ ОТЗЫВЫ 38 004 ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ

Отзывы о Хоум Кредит Банке, г. Новосибирск (Новосибирская область)

Отвратительное отношение и обман

ОЦЕНКА: **1** ✓ ПРОБЛЕМА РЕШЕНА

11.06.2022 обратилась в магазин М.Видео, приобрела телефон в рассрочку. У сотрудника уточнила какие услуги были подключены к моей рассрочке. На что представитель банка М-ва Юлия Б. ответила что подключено смс-информирование, ни каких дополнительных услуг нет. Конечно же их и не должно быть, потому как я от них на словах отказалась.

Далее Юлия мне показала где поставить подписи, очень торопила. После как она отдала мой экземпляр договора, я решила еще раз пробежаться глазами, и обнаружила, что сумма по договору в графике платежей выходит явно больше чем должна была выйти.

Начинаю заново все читать, и вижу что поставить подпись она сказала в том месте где указана услуга "Финансовая защита Лайт". Конечно же на месте я ей сказала что мне эта услуга не нужна, и задала вопрос почему она меня не уведомила сразу об этом? На что поступил ответ от Юлии, что она уже написала заявление на отключение этой услуги, но ни какой подтверждающей бумаги предоставить просто не может.

Решила позвонить в банк и уточнить подключена ли все таки услуга которую Юлия сказала что отключила. На горячей линии сказали что подключено только смс информирование. Но спустя несколько дней мне пришло сообщение в чате приложения, о том что все таки услуга финансовой защиты мне **БЫЛА ПОДЛКЮЧЕНА**. На горячей линии сказали что отключить можно либо в офисе банка, либо у представителя, у кого оформляли кредит.

НО, я проживаю в том населенном пункте, где офиса банка нет. На горячей линии отказываются помочь с данным вопросом. Почему я теперь должна переплачивать 7477р. из-за такого наглого ВРАНЬЯ Юлии М-ой.

user-78958394576 17.06.2022 16:09 • 1 1259

Источник: Отзывы о Хоум Кредит Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10676090/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 9. Отзыв клиента ООО «ХКФ Банк» от 01.06.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10668933/>

Отзывы о Хоум Кредит Банке, г. Владикавказ (Республика Северная Осетия-Алания)

Обман с первого звонка

ОЦЕНКА: **1**

Здравствуйте!

Являюсь клиентом этого банка давно. Все было хорошо... до вчерашнего дн. Оставила заявку на кредит наличными, одобрили. Со мной связался сотрудник, сказал, что можно сейчас оформить. Я согласилась. Уточнили сумму кредита 100 тыс руб.. после чего я зашла в режиме разговора в приложение , оформлять его там (указать реквизиты). Захожу в приложение. и смотрю на сумму кредита : 154 тыс руб. Уточняю у сотрудника, почему такая сумма, на что четкий ответ: "А это уже с процентами". Я говорю: ок, проценты так проценты, это все-таки кредит. Получаю сумму, все отлично.

Далее решила зайти в приложение еще раз , посмотреть, что да как. Какого же было мое удивление, зайдя в раздел документы, что 154 тыс это не сумма кредита с процентами, а сумма кредита с платой за страховку (около 30 тыс) плюс плата за программу "гарантия низкой ставки" (чуть больше 20 тыс руб). Я поняла, что меня обманули!

Звоню сегодня утром в КЦ. Сотруднику все рассказываю. Оформляем жалобу и получаю четкую информацию: "Для вас доступно дистанционное отключение услуги "Гарантия низкой ставки", только процентная ставка вырастет". Я отвечаю, что даю согласие на отключение.

Звонит тот самый ЭКСПЕРТ. и заявляет мне, что сотрудник, оформлявший жалобу, меня неверно проинформировал, и что для отключения услуги нужно ехать в офис , иначе никак. Вот как мне на такое реагировать? 3-ий сотрудник мне говорит инфо, которая противоречит тому, что мне говорили до этого. Ситуация ужасная, меня развели. Решение вопроса - только суд, как я понимаю, с этим банком только на таком языке можно говорить. (записи всех разговоров у меня имеются).

Я ТРЕБУЮ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПРОГРАММЫ "ГАРАНТИЯ НИЗКОЙ СТАВКИ" И ОТКЛЮЧЕНИЕ СТРАХОВКИ, ВОЗВРАТА СРЕДСТВ ЗА ЭТИ УСЛУГИ НА МОЙ СЧЕТ.

user-61278237081 01.06.2022 12:34 • 7 960

Источник: Отзывы о Хоум Кредит Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10668933/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 10. Отзыв клиента ООО «ХКФ Банк» от 15.02.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10619806/>

Отзывы о Хоум Кредит Банке, г. Благовещенск (Амурская область)

Плохая политика банка

ОЦЕНКА: **1**

По необходимости взял кредит в этом банке, выбрал получение на их цифровую карту (оформляется при подписании договора смской)

так как указывали, что деньги придут в течение 10 минут. Оформил кредит, жду 10 минут, захожу в приложение и вижу вкладку «Открыть доступ», жму, просит указать кодовое слово для разблокировки доступа, ввожу. Пишет «повышение уровня недоступно, ведутся работы по улучшению сервиса, попробуйте позже». Пишу в чат, отвечает бот, прошу перевод на оператора, бот говорит, что перевёл на оператора, спустя почти час так никто и не ответил.

Также в приложении из-за технического сбоя или целенаправленных действий заинтересованных лиц не отменилась галочка на финансовой защите(страховке). Вот так, берёшь кредит в этом банке и получаешь кучу проблем, но не получаешь деньги, хотя кредит уже оформлен)))

Также направляю жалобу в цб о том, что банк используя технические возможности ПО ограничивает доступ клиента, также навязывание этим же ПО страхования...

bus2303 15.02.2022 20:10 • 2 2352

Источник: Отзывы о Хоум Кредит Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10619806/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 11. Отзыв клиента ООО «ХКФ Банк» от 21.01.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10612266/>

Отзывы о Хоум Кредит Банке, г. Тольятти (Самарская область)

Ужасное обслуживание колл-центра

ОЦЕНКА: 1

 14 октября мне позвонил сотрудник колл-центра с предложением о кредите. Я согласилась заполнить заявку заранее предупредив о том, что на страхование я согласия не дам! Мы заполнили заявку, оператор (по моему каримов Олег) озвучил сумму 603 000 руб. Я еще раз озвучила, что не намерена оформлять страховые продукты, на что оператор попросить побыть на линии.

 Когда он вернулся на линию, то сказал, что оформить кредит можно только с обязательным страхованием семьи и стоимость страховки 12 750 руб., зато и нужную мне сумму одобряют и под 5.9%. Я подумала, что 12 750 руб. адекватная стоимость страховки и согласилась.

 Под руководством сотрудника будучи на линии я перевела средства с карты Польза. Потом дооформили заявку и попрощались.

 Я уже давно пользуюсь услугами Банка и была довольна. Поэтому оставила деньги на платеж и со спокойной душой жила дальше и решала свои вопросы.

 В ноябре, когда я зашла в мобильное приложение, чтобы посмотреть списание кредита обнаружила, что сумма моего кредита ни 603 000 руб, а 998 200 руб. После увиденного, я начала узнавать в чате поддержки, почему и как так получилось!

Меня проинформировали, что к моему кредиту подключены страховые продукты, что помимо Защиты семьи, на которую я согласилась за 12 750 руб., у меня подключена еще Защита семьи за 10 000 руб. и финансовая защита за 223 200 руб. Естественно, я возмутилась, и спросила, можно ли отказаться от этих страховок, о которых меня не оповестил сотрудник. На что получила ответ, что могу в любое время, но сумма будет возмещена не полная и посоветовали обратиться в отделение банка.

Я приехала в отделение, сотрудник сказал, что невозможно вернуть страховки и предложила оформить обращение.

Спустя время мне пришел стандартный ответ о том, что мою просьбу удовлетворить не могут, так как уже прошло 14 дней с момента оформления полисов.

Я начала звонить в службу поддержки, где все объяснила, и мне сотрудник тоже предложила оформить обращение и заказать расследование телефонного звонка. Мое обращение зафиксировали по телефону и я снова ждала ответ. Ответ был идентичный первому!

В итоге я поехала снова в отделение Банка, но уже к руководителю. С ней мы составили новое обращение, в котором я снова все описала и указала, чтобы расторгли договора хотя бы на две одинаковые страховки, ибо для чего они мне две одинаковые, когда есть финансовая защита!? Спустя пол часа мне позвонили с Хоум Кредита и сообщили, что ответ будет таким же, как и два предыдущих и единственное, что они мне могут предложить, только 1000 руб. компенсации!!! Очень оригинально!

Естественно, я не согласилась и намерена обращаться в суд! Кстати, экспертизу разговора мне так и не предоставили....

 H*****@yandex.ru 21.01.2022 13:56 • 1 3029

Источник: Отзывы о Хоум Кредит Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10612266/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 12. Отзыв клиента АО «Тинькофф Банк» от 01.08.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10696084/>

Отзывы о Тинькофф Банке, г. Москва

Вы только посмотрели, а мы вам уже подключили

ОЦЕНКА: **1**

Уже не первый раз сталкиваюсь с тем что Тинькофф подключает услуги без моего ведома.

29.07.22 зашла в приложение и увидела что по кредитной карте подключены две рассрочки. Услуга платная, сама ее не подключала. В обратившись в чат в мобильном приложении получила ответ « расточки активируется автоматически при просмотре».

Это как? С момента подключения прошло два месяца, банк не разу об этом не уведомил. Ещё ранее без моего ведома подключили сверх лимит. Обнаружила случайно зайдя в приложение и увидит отрицательный баланс, сразу его пополнив обратилась в поддержку, которая уверяла что такого быть не может. Позже, выяснилось что подключили «сверхлимит» услуга нигде не числится. И тоже платная.

Ещё одна прелесть тинькофф это невозможность расстаться с картой, с 29.07 по 01.08 мне не могут закрыть кредитную карту, кормя завтраками, завтра с вами свяжутся.

user-53998796779 01.08.2022 23:25 • 1 1040

Источник: Отзывы о Тинькофф Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10696084/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 13. Отзыв клиента АО «Тинькофф Банк» от 27.07.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10693972/>

Отзывы о Тинькофф Банке, г. Москва

Не рекомендую

ОЦЕНКА: **2**

Люди, будьте бдительны! Данный банк навязывает сразу в договоре страховку, о которой конечно же ничего не говорит! А если вы не обратили внимания и поставили подпись - то все! Читайте ещё одна комиссия будет дополнительно списываться с Вас, если вы активный пользователь кредитной карты.

Я считаю это навязывание услуги, но если стоит подпись то все, с банка как с гуся вода!

user-94988749391 27.07.2022 14:41 • 0 852

Источник: Отзывы о Тинькофф Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10693972/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 14. Отзыв клиента АО «Тинькофф Банк» от 09.06.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10673307/>

Отзывы о Тинькофф Банке, г. Москва

Подключение страхования карты без уведомления Клиента

ОЦЕНКА: **1**

Добрый день! Хочу поделиться с Вами опытом работы с банком **Тинькофф** по премиальной кредитной карты ALL Airlines. Так как являюсь премиальным клиентом банка заказал себе данную карту, с целью получения миль. Карту быстро выпустили и привезли представитель банка передал карту и документы, но он не озвучил условия по данной карте (видимо спешил), так же не озвучил, что **банк самостоятельно без уведомления или обсуждения с клиентом подключает платные услуги по страхованию (мне данные услуги были не нужны, при общении по телефону и заказе карты я не просил о их предоставлении, подключение)**, ещё раз прошу обратить внимание, вам о этих услуг он не скажет, о них вы узнаете после списания комиссии за них.

Насколько мне известно, навязывание, не информирования, подключения без согласия клиентов услуг связанных со страхованием финансовых рисков, кредитов, задолженности является существенным нарушением со стороны банка. Связался с премиальной поддержкой банк а, 09.06.2022, сказали, что по их мнению, они не нарушают закон. За то **банк считает нормальным брать плату, а именно комиссию за услугу на которую клиент не соглашался**, первая плата за это страхование была у меня списана 08.06.2022, хотя я не допускал никаких нарушений в обслуживании долга, активов в Тинькофф более чем в 10 раз больше лимита по кредитной карте.

Карту я закрыл в этот же день, погасив всю сумму задолженности. **PS:** Так какого же было мое удивление, когда все начисленные мили банк так же обнулil, хотя я обращался в премиальную поддержку с вопросом останутся ли мили, мне ответили, что останутся. **Хочу предупредить клиентов банка, как действующих, так и потенциальных, что бы они не повторяли моих ошибок, не теряли свои деньги в работе с банком Тинькофф.**

Цель данного банка "выкачать" из вас максимально все, через комиссии, подключение платных услуг в которых вы не нуждаетесь. За такое отношение к клиентам хочу поставить самую низкую оценку из возможных, хотя если быть объективным даже она будет высока для банка, реальная оценка это 0, просто 0.

Возможно в данном случае обратиться за компетентным мнением в надзорные органы, что бы услышать их точку зрения, в принципе чем так же планирую заняться, в распоряжении есть скрины переписки с банком, так же документы.

Источник: Отзывы о Тинькофф Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10673307/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 15. Отзыв клиента АО «Русский Стандарт» от 23.05.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10664027/>

Отзывы о Банке Русский Стандарт, г. Барнаул (Алтайский край)

Введение в заблуждение при подписании документов на кредит

ОЦЕНКА: **1**

Хотелось бы оставить отзыв об обслуживании в отделении банка "Русский Стандарт", расположенному по адресу: Г. Барнаул, проспект Ленина, д.92.

При оформлении заявки сотрудник сообщил, что в рамках кредита будет подключено 2 страховых полюсов, на сумму 40 000 и 20 000 рублей соответственно. Я отказался от подключения данных полюсов, после чего сотрудник сообщил, что без этих услуг выполнение досрочного погашения будет невозможным, в связи с этим мною было принято решение не отказываться от полюсов. При подписании документов я заметил, что сумма кредита в документах указана: "300 000 рублей". На мой вопрос сотруднику, почему 60 000 рублей за страхование включены в тело кредита, он ответил: "Банк одобрил только 240 000 рублей, остальное - страховка, если бы одобрили 300 000 рублей - сумма была бы указана 360 000 рублей".

Помимо этого, после того, как я вышел из отделения, поступило смс с текстом: "К сожалению, Вам отказано в выпуске карты МИР Кредитная+ АО "Банк Русский Стандарт". Заявок на кредитные карты в банке Русский Стандарт я не оставлял, получал потребительский кредит.

После того, как я получил кредит, вечером обратился в чат поддержки, где мне ответили, что для выполнения чдп/пдп наличие полюсов необязательно.

Комментарии излишни.

 user-69548124246 23.05.2022 19:05 •  1  914

Источник: Отзывы о Банке Русский Стандарт // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10664027/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 16. Отзыв клиента АО «Русский Стандарт» от 25.04.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10653773/>

Главная · Народный рейтинг банков · Отзывы о Банке Русский Стандарт · Русский Стандарт - непорядочный банк

**Русский Стандарт**
ВСЕ ОТЗЫВЫ 23 568 ДОБАВИТЬ ОТЗЫВ

Отзывы о Банке Русский Стандарт, г. Москва

Русский Стандарт - непорядочный банк

ОЦЕНКА: **1**

Угораздило меня обратиться за кредитом в этот банк. Процент бешеный (19) Сначала взял 300000 , они мне припаяли страховку 30000, типа если без страховки - то не дадим. Ладно , терплю. Потом предложили рефинансировать второй кредит, пришел в офис сделали договор на 900 тыс и они мне припаяли еще 100 тыс за страховку!!! Мелким шрифтом , я подписал , не прочитав, ведь у меня же уже была страховка этого банка.

Начал разбираться , но мне вежливо дали понять, что так у них принято (обманывать клиентов) . Оператор меня успокоила, типа вы все равно ковидом заболаете , получите деньги по страховке. И вот он - ковид)) 20 дней проболел, последствия до сих пор иии догадитесь , что ответила страховая?? Нет страховой премии!! Однозначно суд, однозначно моральный ущерб и все вытекающие . НЕ БЕРИТЕ У ЭТОГО БАНКА НИЧЕГО, ОБМАН!!!!

 user4178492 25.04.2022 15:08 ·  1  1020

Источник: Отзывы о Банке Русский Стандарт // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10653773/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 17. Отзыв клиента АО «Альфа-Банк» от 16.08.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10701858/>

Отзывы о Альфа-Банке, г. Краснодар (Краснодарский край)

Обманные действия сотрудника банка

ОЦЕНКА: **1**

Я просто в шоке. Мне порекомендовали ваш банк, как лучший., а оказался...
Решила стать клиентом, оформила дебетовую карту. 1 августа пришла на получение карты в отделение на ул. Селезнева, 134, Краснодар. Попала к специалисту Алене. Она рассказала, что я не могу пользоваться дебетовой картой и всеми ее плюшками, пока не получу кредитную. (это сейчас я понимаю, что был обман , чтоб она получила премию).

Не зная таких условий, конечно я ее получила. Ведь мне рекомендовали банк. После получения карт, она взяла мою кредитку вставила в банкомат и положила 100 рублей, потом сняла. Так как я была с ребенком , отвлекалась на него. Карты даже в руках не держала(что можно проверить по видео из банкомата). На прощание сказала, что все активировали и через месяц закройте кредитку и ничего не будет. Так как приложение сейчас на телефон не установишь, а пользоваться нужно интернет банком, что крайне не удобно.

Через несколько дней зашла в личный кабинет и просто от ужаса афигела. Чудесным образом у меня по кредитной карте был долг 400 рублей. Вы понимаете? Специалист банка мало того что ввела меня в заблуждение, так и произвела обманные действия. НИКОГДА не доверяйте специалистам, видимо ради выполнения плана и премии готовы на все. После всей ситуации я обратилась в службу поддержки, где мне поведали, что с меня списали комиссию за снятие. А я даже этого не делала и не знала.

Обратилась на горячую линию с жалобой на специалиста Алену , с просьбой о возврате денежных средств. И что вы думаете? Мне отказали. Я просто в шоке от такого отношения к новым клиентам. Не жалобу не зафиксировали, не деньги не вернули и даже ответы на обращения не прислали. Не рекомендую данный банк!!!! Никакой лояльности и заинтересованности в новых клиентах нет. Поэтому если вдруг решите получить дебетовую карту, обязательности кредитки это ЛОЖЬ! И будьте бдительны с такими сотрудниками. Если вы рассмотрите мое 2 заявление с отрицательным решением. То обязательно обращайтесь в правоохранительные органы и с жалобой в Центробанк.

 user7852142 16.08.2022 17:09 •  2  318

Источник: Отзывы о Альфа-Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10701858/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 18. Отзыв клиента АО «Альфа-Банк» от 12.08.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10700645/>

Отзывы о Альфа-Банке, г. Москва

Навязывание страховки по кредитной карте

ОЦЕНКА: **1**

Через 5 месяцев пользования кредитной картой обнаружила ежемесячное списание средств за страхование. При оформлении кредитной карты специально уточняла у менеджера об отсутствии любых дополнительных платежей и ОТКАЗЫВАЛАСЬ от любого вида страхования.

Меня никто не предупредил об этой услуге. Считаю её навязанной и нарушением моих прав как потребителя банковской услуги. Решением вопроса считаю возврат всех списанных по страховке сумм.

Настоятельно прошу руководство банка разобраться в проблеме.

 user-44598941898 12.08.2022 22:15 •  2  522

Источник: Отзывы о Альфа-Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10700645/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 19. Отзыв клиента АО «Альфа-Банк» от 12.08.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10700329/>

Отзывы о Альфа-Банке, г. Москва

Незаконная комиссия за организацию страхования

ОЦЕНКА: 1

Добрый день.

12.05.2022, завел кредитную карту Альфа-Банка, при этом сотрудники банка меня заверили, что комиссии и никаких скрытых платежей не будет. Только сегодня (12.08.2022) я заметил, что банк уже третий месяц списывает комиссию за некий договор страхования. Специально прочитал документы, которые мне присылали по почте при открытии карты - никакого пункта о страховании и размере данной комиссии я там не заметил.

Пообщавшись с поддержкой в чате, мне согласились отключить данную услугу и вернуть последнюю комиссию от 12.08.2022, но при этом комиссии, списанные 12.07.2022 и 12.06.2022 возвращать отказались, сославшись на то, что прошло более 14 дней, хотя я не понимаю, причём тут 14 дней, так как данное списание абсолютно незаконно. Никакой договор страхования я не подписывал, услугу подключить не просил, несколько раз при открытии карты спрашивал у сотрудников есть ли какие-то скрытые платежи, на что получал отрицательный ответ.

Отдельно следует отметить, что данные списания почему-то приходят не формате push-уведомлений - то есть чтобы узнать, чтобы произошло данное списание необходимо зайти в приложение банка.

 user-75378891185 12.08.2022 11:40 •  3  495

Источник: Отзывы о Альфа-Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10700329/> (дата обращения: 19.08.2022)

Рисунок 20. Отзыв клиента АО «Альфа-Банк» от 11.08.2022

<https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10699989/>

Обманным путём выдана кредитная карта без подписания документов!

ОЦЕНКА: **1**



08.08.2022 посетила офис альфа-банка по адресу ул. стара-Загора, 124 за получением зарплатной карты. Сотрудница в офисе заявила, что выдать может только 2 карты - кредитную и зарплатную. Только зарплатную карту она выдать якобы не может, тк мой работодатель "заказал" сам от моего имени мне и кредитку заодно! Я не была согласна с этим.

В итоге сотрудница принесла 2 карты - именную зарплатную карту и неименную кредитную. Первым делом, сотрудница начала проводку кредитной карты. Я еще раз сообщила, что кредитная карта мне не нужна. Она молча распечатала документы и дала мне Заявление на предоставление кредитной карты на подпись. Я снова задала вопрос, зачем мне заявление на кредитную карту, если мне ее якобы работодатель заказал? Она сказала, что это от того, что я буду заёмщиком.

Я отказалась подписывать документы и кредитную карту в руки не брала. В момент активации зарплатной карты выяснилось, что у меня ЕСТЬ действующая кредитная карта! Та самая, от которой я изначально отказалась и не собиралась ее получать! Сотрудница быстро заявила, что нужно "просто нажать на закрытие счёта и всё, карта пропадёт"! Но как бы не так!

Кредитная карта закрывается в течение 45 дней! В то же время эта карта будет отображаться у меня, как выданная и в БКИ, и в приложении! Хотя я внятно и чётко сказала, что не желаю этого! На горячей линии в тот же день сотрудница приняла жалобу на возникшую ситуацию и от моего имени отправила обращение в претензионный отдел банка, в котором также была указана информация о том, что я желаю, чтобы та карта, на которую я НЕ давала своего согласия и НЕ подписывала НИКАКИХ документов, была удалена из личного кабинета и БКИ!

11.08.2022 мне пришла отписка из банка, что они извиняются за данную ситуацию и все! Кредитная карта также отражена у меня в личном кабинете. Позвонив на горячую линию банка (история о том, как получить консультацию специалиста банка - это отдельная история!!!! тоже весьма негативного характера) сотрудница заявила, что моего согласия на выдачу кредитной карты и не нужно, принимать повторное обращение отказалась! Сказала, что мне нужно ждать расторжения 45 дней!

Вопрос - с какого рожна я должна ждать расторжения кредитной карты, которую не получала, на которую не писала заявления на выдачу, которая незаконно была выдана мне без моего на то согласия! Требую незамедлительно провести мероприятия по удалению кредитной карты из моего личного кабинета, а так же из всех БКИ, в которые направляются данные из банка.

А также провести мероприятия по недопущению таких ситуаций в дальнейшем!

Источник: Отзывы о Альфа-Банке // ООО ИО «Банки.ру» [Электронный ресурс] URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10699989/> (дата обращения: 19.08.2022)

Приложение 5

Таблица 1 – Субиндексы для оценки склонности к хищническому кредитованию

Субиндексы	Склонность к принятию риска (f_1)	Склонность к агрессивному наращиванию кредитного портфеля (f_2)
Дисперсия, %	36	20
Показатели	Удельный вес показателя в субиндексе, %	
Процентная доходность портфеля	31	
Уровень резервирования	29	
Комиссионная доходность портфеля	22	
Доля просроченной задолженности	17	
Отношение объема переуступаемых прав требования к собственному капиталу		52
Превышение темпов роста кредитного портфеля над среднерыночным показателем		48

Источник: рассчитано автором

Приложение 6

Таблица 1 – Протокол расчета VIF (Variance Inflation Factors) для переменных регрессионных уравнений

	Статистика коллинеарности	
	Допуск	VIF
Доля акций, принадлежащая крупнейшему собственнику (Share)	0,329	3,035
Численность совета директоров (board)	0,202	4,953
Доля женщин в совете директоров (x_1)	0,437	2,29
Доля иностранных членов совета директоров (x_2)	0,483	2,069
Доля независимых директоров в совете директоров (x_3)	0,298	3,351
Наличие членов исполнительного органа в совете директоров (x_4)	0,3	3,329
Наличие комитета по кадрам и вознаграждениям (x_5)	0,363	2,756
Наличие комитета по стратегии (x_7)	0,482	2,073
Наличие комитета по риску (x_8)	0,372	2,691
Наличие других комитетов (x_9)	0,53	1,886
Число заседаний СД (x_{10})	0,622	1,609
Наличие кодекса КУ (x_{11})	0,518	1,929
Наличие положение об СД (x_{12})	0,414	2,416
Активы (Assets)	0,883	1,132

Источник: рассчитано автором.