

08.00.10 Финансы, денежное обращение и кредит

УДК 336

DOI 10.37493/2307-907X.2022.1.7

Казаренкова Наталья Петровна, Беляева Елена Сергеевна

НЕОБХОДИМОСТЬ И НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ РОЗНИЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В РОССИИ

Финансовая сфера деятельности является наиболее подверженной процессам цифровизации, поэтому уровень технологичности развития банковских продуктов и услуг выступает одним из главных факторов конкурентоспособности любого коммерческого банка. В этой связи разработка и внедрение цифровых инноваций в деятельность банка является одной из основных задач стратегического развития банковского бизнеса. Восприимчивость розничных клиентов к совершенствованию системы банковского обслуживания определяет важность и необходимость цифровой трансформации кредитования населения в современных условиях. В то же время розничное кредитование составляет весомую долю банковских активов и представляет собой одно из перспективных направлений развития банковского бизнеса. Цифровизация сервисов розничного кредитования позволит повысить качество и эффективность кредитования населения в российских банках.

Ключевые слова: кредит, розничный кредит, потребительский кредит, цифровой банкинг, банковские инновации.

Natalya Kazarenkova, Elena Belyaeva

RETAIL LENDING IN RUSSIA: THE NEED AND DIRECTIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION

The financial sphere of activity is the most susceptible to digitalization processes, therefore, the level of technological effectiveness in the development of banking products and services is one of the main factors in the competitiveness of any commercial bank. In this regard, the development and introduction of digital innovations in the bank's activities is one of the main tasks of the strategic development of the banking business. The sensitivity of retail customers to improving the banking system determines the importance and need for digital transformation of lending to the population in modern conditions. At the same time, retail lending represents a significant share of banking assets and is one of the promising areas of development of the banking business. Digitalization of retail lending services will increase the quality and efficiency of lending to the population in Russian banks.

Key words: credit, retail credit, consumer credit, digital banking, banking innovations.

Введение/Introduction. Розничное кредитование традиционно является одним из драйверов развития российских банков. В условиях цифровой трансформации мировой финансовой системы в целом и российской экономики в частности закономерно повышается уровень технологичности банковского бизнеса. В этой связи клиентоцентричность, персонализация банковских продуктов и услуг, а также мобильность банковского обслуживания, свойственные розничному банковскому бизнесу, стали ключевыми составляющими концепции цифрового банкинга.

Вместе с тем прямая зависимость темпов наращивания кредитования населения от уровня социально-экономического развития страны способствует поиску повышения эффективности данного направления банковского бизнеса в период спадов и кризисов. Заинтересованность российских банков в повышении лояльности клиентской базы, в том числе в части кредитного обслуживания населения способствует цифровой трансформации розничных кредитных продуктов и услуг. Такой подход упрощает и ускоряет процедуру рассмотрения кредитной заявки, мониторинга выданного кредита, а также модификации условий кредитования под конкретные нужды клиентов.

Материалы и методы / Materials and methods. Методологическую базу исследования составляют общенаучные методы, включающие анализ, синтез, сравнение, а также методы статистического и экономического анализа. В качестве информационной базы исследования использовалась научная литература, статьи и публикации в периодической печати, а также данные банковской статистики.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Современным драйвером развития розничного кредитования в России является сочетание относительно низких процентных ставок с упрощенным порядком получения потребительского кредита, а также курс на наращивание ипотечного кредитного портфеля (в том числе на основе государственного субсидирования процентных ставок) [5, с. 130]. Однако существует и ряд проблем развития данного сектора банковского бизнеса, обусловленных влиянием санкционного режима со стороны США и стран ЕС, а также внутренней политикой.

Следует отметить, что потенциал развития розничного кредитования остается на высоком уровне в силу низкой степени освоения данного сегмента банковского рынка России. Тем не менее розничное кредитование в российской банковской системе постоянно совершенствуется и подвергается качественным изменениям, в том числе на основе организационного преобразования кредитного процесса с использованием современных технологий и банковских инноваций, а также трансформации форм и видов кредитования частных клиентов под воздействием изменившихся параметров цифровой экономики. Использование финансовых технологий при разработке и реализации розничных кредитов позволяет максимально полно учитывать потребности частных клиентов в кредитных ресурсах [1, с. 95].

Результатом проводимых преобразований является увеличение значимости розничного кредитования в формировании активов конкретных банков и национального банковского сектора в целом. Количественные результаты развития розничного кредитования отражены в таблице 1 [7]. Основными показателями, характеризующими динамику развития кредитования населения, является его доля в совокупных банковских активах и соотношение с объемами ВВП страны.

Анализ представленных данных банковской статистики отражает положительную динамику как абсолютных, так и относительных показателей развития розничного кредитования. Так, абсолютный прирост выданных населению кредитов составил 10 809,9 млрд руб. за последние четыре года. На фоне абсолютного прироста совокупного кредитного портфеля российских банков с 58 122,3 млрд руб. в 2017 году до 64 803,8 млрд руб. в 2020 году, происходит снижение их доли в банковских активах – с 68,2 % до 62,4 % за период исследования. Однако на этом фоне происходит существенное увеличение доли розничного кредитования в совокупном кредитном портфеле российских банков с 10,8 % в 2017 году до 19,3 % в 2020 году, то есть относительный прирост составил 8,5 процентных пункта.

Что касается соотношения выданных кредитов и ВВП, то в этом показателе наблюдается похожая тенденция – соотношение совокупного кредитного портфеля в ВВП снижается на фоне прироста аналогичного показателя по розничному кредитованию. В общей сложности, влияние пандемии коронавируса на экономическое развитие страны в целом и банковской системы в частности, отразилось на динамике абсолютных и относительных показателей кредитования по итогам 2020 года.

Таблица 1

Современные тенденции развития кредитной деятельности российских банков

Наименование показателя	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	Динамика за период исследования (+/–)
Совокупный кредитный портфель, млрд руб.	58 122,3	65 123,9	68 138,0	64 803,8	+6 681,5
Розничный кредитный портфель, млрд руб.	9 233,7	12 456,1	17 650,8	20 043,6	+10 809,9
Совокупные банковские активы, млрд руб.	85 191,8	94 083,7	96 581,1	103 841,7	+18 649,9

Наименование показателя	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	Динамика за период исследования (+/-)
Доля выданных кредитов в совокупных банковских активах, %	68,2	69,2	70,6	62,4	-5,8
Доля розничных кредитов в совокупных банковских активах, %	10,8	13,2	18,3	19,3	+8,5
ВВП, млрд руб.	92 089,3	10 3626,6	110 046,1	106 967,5	+14 878,2
Соотношение совокупного кредитного портфеля и ВВП, %	63,1	62,8	61,9	60,6	- 2,5
Соотношение розничного кредитного портфеля и ВВП, %	10,0	12,0	16,0	18,7	+ 8,7

Итоги экономического развития 2020 года отражают влияние пандемии коронавируса не только на темпы прироста ВВП, но и на кредитную деятельность российских банков. Прежде всего, сложившаяся ситуация отразилась на снижении абсолютных объемов выданных кредитов – на 3 334,2 млрд руб. в 2020 году по сравнению с 2019 годом. В то же время прирост кредитов, выданных населению, составил 2 392,8 млрд руб. Такая динамика способствовала перераспределению относительных показателей развития кредитной деятельности российских банков в пользу розничного кредитования.

Количественная динамика кредитования населения отражает вектор развития деятельности российских банков и ее направленность на освоение розничного сегмента рынка банковских услуг. Соответственно, кредитная экспансия российских банков в розничном направлении способствует максимальному удовлетворению потребностей населения страны в кредитных ресурсах. Вместе с тем высокие темпы прироста объемов выданных розничных кредитов, требуют пристального внимания к их качеству. Несмотря на положительную динамику объемов розничного кредитования в 2020 году, одновременно наблюдается прирост просроченной задолженности по выданным кредитам, что также связано со снижением платежеспособности граждан в условиях пандемии (рост безработицы, ограничения отдельных сфер деятельности, длительные больничные, летальные исходы при отсутствии страховки по кредиту). Наглядно данная тенденция отражена в таблице 2 [7].

Таблица 2

Динамика качества розничных кредитов российских банков

Наименование показателя	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	Динамика за период исследования (+/-)
Объем выданных розничных кредитов, млрд руб.					
Всего, в т. ч.	12 135,4	14 856,6	17 564,2	19 925,7	+7 790,3
- в рублях	12 035,7	14 752,7	17 489,3	19 864,5	+7 828,8
- в валюте	99,7	103,9	74,9	61,2	-38,5
Просроченная задолженность по розничным кредитам, млрд руб.					
Всего, в т. ч.	846,6	757,6	729,9	888,3	+41,7
- в рублях	813,3	729,0	709,0	869,2	+55,9
- в валюте	33,3	28,6	20,9	19,2	-14,1

Согласно данным таблицы 2, можно отметить тенденцию к сокращению валютных кредитов физических лиц: наблюдается отрицательная динамика как по совокупному объему выданных розничных кредитов (на 38,5 млрд руб. за период исследования), так и по просроченной

задолженности в иностранной валюте (на 14,1 млрд руб. за период исследования). В то же время прирост просроченной задолженности по розничным кредитам в рублях вырос с 813,3 млрд руб. в 2017 году до 869,2 млрд руб. в 2020 году.

При этом в 2018–2019 годы наблюдается последовательное снижение объема просроченной задолженности по розничным кредитам, однако уже в 2020 году ее прирост перекрывает не только данные по итогам 2019 года, но и данные на начало периода исследования – общая величина прироста просроченной задолженности составила 41,7 млрд руб., а прирост по рублевым розничным кредитам – 55,9 млрд руб. Такая динамика обусловлена общим трендом сокращения розничного кредитования в валюте после кризиса 2014 года.

Популярность всех направлений розничного кредитования в России постоянно растет, что сказывается на динамике их объемов. Это обусловлено взаимной заинтересованностью заемщиков и кредиторов в развитии розничного сегмента кредитного рынка. Для населения кредитные ресурсы являются источником расширения платежеспособного спроса, в то время как для коммерческих банков розничное направление является одним из наиболее маржинальных направлений развития кредитной деятельности.

В этой связи в современных условиях российские банки активно разрабатывают и реализовывают стратегию удержания и наращивания конкурентного преимущества в сегменте розничного кредитования, включая мероприятия краткосрочного и долгосрочного характера [8, с. 73]. С учетом сложившихся тенденций экспансии российских банков в розничном сегменте кредитного рынка необходима оперативная корректировка разработанного комплекса рекомендаций, прежде всего в области обеспечения качества розничного кредитного портфеля (рисунок 1).

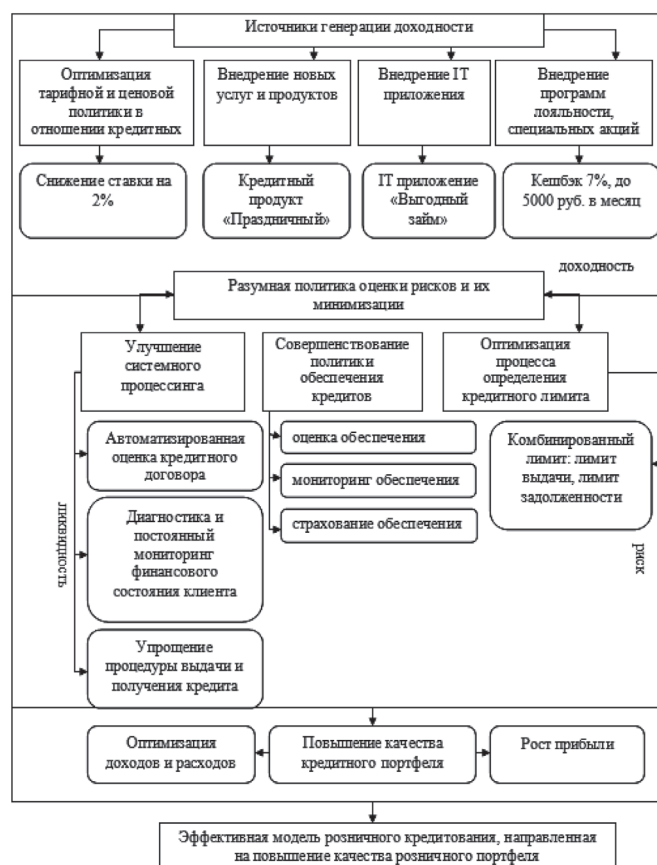


Рис. 1. Комплекс рекомендаций по повышению качества кредитного портфеля коммерческого банка в сегменте розничного кредитования

Социально-экономическая значимость розничного кредитования определяет интерес к стабилизации данного сегмента рынка банковских услуг со стороны макрорегулятора. В настоящее время Центральный банк РФ контролирует уровень за кредитованности населения страны, предпринимая меры по его превышению на основе прямых ограничений и рекомендаций.

Вместе с тем высокий потенциал развития розничного кредитования способствует реализации мер стимулирующего характера в части обеспечения платежеспособного спроса на рынке жилой недвижимости, бытовых товаров и потребительских услуг [6, с. 61]. Сочетание ограничительных и стимулирующих мер позволяет достичь оптимального соотношения доходности и рискованности розничного кредитования с учетом факторов неопределенности внешней и внутренней среды коммерческого банка.

В целом следует отметить, что российские банки формируют принципиально новую систему банковского обслуживания, основанную на использовании финансовых технологий и банковских инноваций, позволяющих наиболее комплексно удовлетворять потребности клиентов в финансовых и сопутствующих услугах [2, с. 123]. Компоненты новой технологической платформы коммерческого банка в реализации розничного кредитования представлены на рисунке 2.



Рис. 2. Структура новой технологической платформы реализации розничного кредитования в условиях цифровой трансформации банковской деятельности

Современные банки перестают быть исключительно финансовыми организациями, расширяя спектр продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей клиентов. Возможности российских банков по формированию полноценной цифровой экосистемы ограничены, однако разработка и реализация отдельных направлений и инструментов цифровой трансформации является обязательным условием эффективного развития банка на рынке розничного кредитования [4, с. 28].

Одним из наиболее технологичных российских банков, сочетающих в себе высокий уровень цифровизации системы банковского обслуживания и возможности цифровой экосистемы, является флагман российской банковской системы – ПАО Сбербанк. На данный момент в основе всех инновационных продуктов банка для частных клиентов лежит Единая фронтальная система.

Целью внедрения данного структурного элемента единой информационной платформы ПАО Сбербанк является обеспечение реализации принципиально нового стандарта обслуживания клиентов банка на всех этапах и по всем каналам взаимодействия. Параметры эффективности Единой фронтальной системы ПАО Сбербанк представлены в таблице 3.

Таблица 3

**Ключевые параметры эффективности работы Единой фронтальной системы
ПАО Сбербанк**

Канал реализации	Функционал	Эффект	
		На момент внедрения (в 2017 году)	В настоящее время (2020 год)
Сбербанк Онлайн (интернет- банкинг)	Заявка на потребительский кредит	Выдано более 300 тыс. кредитов на сумму более 100 млрд руб.	Выдано более 2 млн кредитов на сумму более 1 трлн руб. (около 40 % от совокупного объема)
	Реализация банковских продуктов, расчет лимита кредитоспособности	Упрощение приобретения банковских продуктов и услуг, оформление и обработка заявок без посещения офиса банка	
	Открытие и пополнение брокерских счетов	Открыто более 3 тыс. брокерских счетов	Открыто более 10 тыс. брокерских счетов
Сбербанк Онлайн (мобильное приложение)	Мобильное рабочее место клиентского менеджера СІВ	Повышение скорости и уровня обслуживания клиентов – физических лиц	
	Мобильное рабочее место сотрудника розничного блока		

В настоящее время российские банки активно используют инновационные инструменты и финансовые технологии для адаптации своей деятельности к параметрам цифровой экономики, в том числе и в сфере розничного кредитования по следующим направлениям [3]:

- формирование интеллектуальной системы управления на основе интеграции всех обеспечивающих розничное кредитование служб в единое информационное пространство;
- платформенный подход к организации взаимодействия банковских сотрудников и частных заемщиков с целью повышения качества их обслуживания;
- идентификация и поощрение банковских сотрудников с наименьшим количеством отрицательных оценок со стороны частных заемщиков;
- модификация мобильного приложения банка для обеспечения эффективного вовлечения частных заемщиков в систему банковского обслуживания и предложения им дополнительных продуктов и услуг банка.

Заключение / Conclusion. Цифровая трансформация мировой финансовой системы рассматривается российскими банками как неотъемлемый элемент поддержания собственной конкурентоспособности и способ конкуренции не только с другими коммерческими банками, но и финтех-компаниями. В современных условиях полноценная конкурентная борьба на финансовом рынке возможно только на основе цифровизации банковской деятельности и объединении по принципу создания цифровых экосистем. Запрос потенциальных банковских клиентов, в том числе в сфере розничного кредитования, на обслуживание в режиме удаленного доступа формирует предпосылки активного внедрения цифровых инноваций и финансовых технологий в деятельность коммерческого банка. В то же время цифровизация банковской деятельности способствует формированию конкурентных преимуществ банка на основе повышения уровня технологичности процесса обслуживания банковских клиентов.

Необходимость сокращения издержек обслуживания банковских клиентов обусловлена глобальным снижением маржинальности деятельности коммерческих банков, в то числе и в сфере розничного бизнеса. Достаточно эффективным способом уменьшения расходов банка на обеспечение процесса банковского обслуживания является повышение уровня его технологичности на основе цифровизации. При этом цифровизация банковской деятельности осуществляется с использованием финансовых технологий, внедрение которых позволяет достигать необходимого уровня прибыльности розничного бизнеса банка. В настоящее время можно выделить следующие направления цифровизации банковской деятельности, которые оказывают положительное влияние на ее финансовую результативность:

- перевод розничных клиентов на дистанционный формат обслуживания (личный кабинет на сайте банка, онлайн-банкинг, смс-банкинг, мобильное приложение банка), что позволит существенно сократить внебюджетные издержки банка и позволит формировать положительный финансовый результат даже при минимальном значении чистой процентной маржи;
- расширение спектра розничных продуктов и услуг на основе расширения присутствия банка в цифровом пространстве, в том числе с использованием облачных технологий, мобильных приложений и социальных сетей (цифровой маркетинг);
- повышение уровня индивидуализации розничных продуктов и услуг, комплексный подход к обслуживанию частных клиентов, обеспечение круглосуточного доступа клиентов к банковским продуктам и услугам с учетом их потребностей;
- внедрение инновационных способов идентификации банковских клиентов, в том числе на основе биометрических параметров, позволяет обеспечить безопасность банковского обслуживания с использованием удаленного доступа, что расширяет географические границы развития банковского бизнеса и потенциальную клиентскую базу банка;
- разработка и реализация цифровой экосистемы банка обеспечивает привязку его частных клиентов и повышение уровня их лояльности на основе внедрения комплексного банковского обслуживания, полноценное удовлетворение всех потребностей банковских клиентов на основе полного спектра продуктов и услуг финансового характера.

Таким образом, повышение уровня технологичности розничного бизнеса коммерческого банка на основе разработки и реализации цифровых инноваций и финансовых технологий, позволит существенно повысить эффективность розничного кредитования. Цифровизация банковской деятельности, в том числе в сфере розничного кредитования, является необходимым условием его конкурентоспособности, а значит определяет важность финансирования инновационных форм обслуживания частных клиентов. Развитие розничного кредитования в цифровой среде, с одной стороны, позволит обеспечить стабильность клиентской базы банка, а с другой стороны, будет способствовать повышению маржинальности розничного бизнеса. Не следует при этом забывать об использовании финансовых технологий для достижения необходимого уровня безопасности клиентских операций в цифровой среде.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Белютин, А. Д. Анализ рисков розничного кредитования в банковском секторе РФ / А. Д. Белютин // Экономика и предпринимательство. – 2019. – № 2 (103). – С. 95–96. – Текст : непосредственный.
2. Колмыкова, Т. С. Аналитический инструментальный оценки готовности национальной экономики к цифровизации / Т. С. Колмыкова, В. Н. Щербаков, И. Н. Третьякова, В. Ю. Сергеева // Регион: системы, экономика, управление. – 2020. – № 3 (50). – С. 120–128. – Текст : непосредственный.
3. Цифровая экономика Российской Федерации : Национальная программа. Утверждена протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7. – URL: https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii_NcN2nOO.pdf. – Текст : электронный.

4. Обухова, А. С. Исследование тенденций и перспектив развития цифровой экономики / А. С. Обухова, О. А. Павлова, Я. В. Черных // Регион: системы, экономика, управление. – 2019. – № 3 (46). – С. 23–30. – Текст : непосредственный.
5. Полякова, Т. Н. Социальное пространство взаимодействия коммерческих банков с населением в современной России // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2013. – № 4. – С. 127–132. – Текст : непосредственный.
6. Прокофьева, Е. Н. Роль государства в регулировании рынка розничного кредитования / Е. Н. Прокофьева // Банковское дело. – 2019. – № 10. – С. 58–65. – Текст : непосредственный.
7. Сведения о размещенных и привлеченных средств российскими банками. – URL: http://cbr.ru/statistics/bank_sector/sors. – Текст : электронный.
8. Ситникова, Э. В. Влияние цифровизации на тенденции развития банковской деятельности в регионах России / Э. В. Ситникова, Т. С. Колмыкова, Е. О. Астапенко // Регион: системы, экономика, управление. – 2020. – № 1 (48). – С. 71–76. – Текст : непосредственный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Belyutin, A. D. Analiz riskov roznichnogo kreditovaniya v bankovskom sektore RF (Analysis of retail lending risks in the banking sector of the Russian Federation) / A. D. Belyutin // Ekonomika i predprinimatel'stvo. – 2019. – № 2 (103). – S. 95–96.
2. Kolmykova, T. S. Analiticheskij instrumentarij ocenki gotovnosti nacional'noj ekonomiki k cifrovizacii (Analytical tools for assessing the readiness of the national economy for digitalization) / T. S. Kolmykova, V. N. Shcherbakov, I. N. Tret'yakova, V. Yu. Sergeeva // Region: sistemy, ekonomika, upravlenie. – 2020. – № 3 (50). – S. 120–128.
3. Cifrovaya ekonomika Rossijskoj Federacii : Nacional'naya programma (Digital Economy of the Russian Federation : National program). Utverzhdena protokolom zasedaniya prezidiuma Soveta pri Prezidente Rossijskoj Federacii po strategicheskomu razvitiyu i nacional'nym proektam ot 4 iyunya 2019 g. № 7. – URL: https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii_NcN2nOO.pdf.
4. Obukhova, A. S. Issledovanie tendencii i perspektiv razvitiya cifrovoj ekonomiki (Research of trends and prospects for the development of the digital economy) / A. S. Obukhova, O. A. Pavlova, Ya. V. Chernyh // Region: sistemy, ekonomika, upravlenie. – 2019. – № 3 (46). – S. 23–30.
5. Polyakova, T. N. Social'noe prostranstvo vzaimodejstviya kommercheskih bankov s naseleniem v sovremennoj Rossii (Social space of interaction of commercial banks with the population in modern Russia) / T. N. Polyakova // Izvestiya YUgo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sociologiya. Menedzhment. – 2013. – № 4. – S. 127–132.
6. Prokofieva, E. N. Rol' gosudarstva v regulirovanii rynka roznichnogo kreditovaniya (The role of the state in regulating the retail lending market) / E. N. Prokofieva // Bankovskoe delo. – 2019. – № 10. – S. 58–65.
7. Svedeniya o razmeshchennyh i privlechennyh sredstv rossijskimi bankami (Information on funds placed and raised by Russian banks). – URL: http://cbr.ru/statistics/bank_sector/sors/.
8. Sitnikova, E. V. Vliyanie cifrovizacii na tendencii razvitiya bankovskoj deyatel'nosti v regionah Rossii (Impact of digitalization on banking development trends in Russian regions) / E. V. Sitnikova, T. S. Kolmykova, E. O. Astapenko // Region: sistemy, ekonomika, upravlenie. – 2020. – № 1 (48). – S. 71–76.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Казаренкова Наталья Петровна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита, факультет экономики и менеджмента, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: nfedorovich@yandex.ru

Беляева Елена Сергеевна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита, факультет экономики и менеджмента, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: belena2107@yandex.ru

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Natalya Kazarenkova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Southwest State University, Kursk, Russian Federation. E-mail: nfedorovich@yandex.ru

Elena Belyaeva, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Southwest State University, Kursk, Russian Federation. E-mail: belena2107@yandex.ru