

Секция: Банковское дело

**СУЛТАНОВА З.Х.**

*И.о.доцента кафедры «Учет и финансы»*

*Западно-Казахстанского аграрно-технического*

*университета им.Жангир хана*

*г.Уральск, Республика Казахстан*

**СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА  
КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РЕСПУБЛИКЕ  
КАЗАХСТАН**

На сегодняшний день кредитование является одним из приоритетных направлений деятельности банков второго уровня. Это подтверждает стабильная динамика объемов кредитов, выданных банками второго уровня. Анализ официальных статистических данных Национального банка Республики Казахстан[1, с.42-69], показывает, что современное состояние рынка кредитования физических лиц в Казахстане выгладить следующим образом, общий объем выданных кредитов, в 2013 году в сравнении с 2011 годом увеличился на 44,48%, в том числе кредиты небанковским юридическим лицам – на 27,43% и кредиты физическим лицам – на 116,14%. Средняя ставка вознаграждения по выданным кредитам возросла на 0,2%. В структуре выданных кредитов преобладают кредиты, выданные в национальной валюте, подавляющая их часть выдана небанковским юридическим лицам. Низкая доля кредитов физическим лицам подтверждает актуальности совершенствования кредитования данного сегмента кредитного рынка.

Для анализа основных тенденций на рынке кредитных банковских услуг все большую значимость приобретают методы исследования качественных параметров спроса и предложения кредитных ресурсов. В

рамках анализа нами были использованы результаты анкетного обследования БВУ «Состояние и прогноз параметров кредитного рынка», осуществленного НБРК в апреле 2014 года[2, с.1-5]. При этом всесторонне оценивались следующие факторы: - спрос и предложение кредитных ресурсов; - риски банков, при рассмотрении кредитных заявок; - ожидания развития рынка кредитования; - политику ценообразования и неценовых параметров, учитываемых при выдаче кредитов; - политика управления рисками. Анкетой были охвачены все имеющиеся банки второго уровня.

Особый акцент в анкетах сделано в пользу физических лиц. Отмечено, что больше половины респондентов указывают на изменение спроса на кредитные продукты БВУ. 10 % всех опрошенных БВУ считают, что спрос на ипотечные кредиты уменьшился, 46,67% - что спрос на данный вид кредитов остался стабильным и 43,33% отмечают увеличение спроса.

Наибольшее изменение спроса на кредиты со стороны физических лиц наблюдается в банках, не входящих в пятерку крупнейших и в банках с иностранным участием, изменение спроса в которых зачастую выше, нежели в остальных группах. Влияние на изменение их спроса оказались в корреляционной зависимости от рынка развития недвижимости, и покупательной способности потребителей.

На вопрос анкеты «Как вы оцениваете желание вашего банка предоставлять кредиты физическим лицам за прошедшие 3 месяца (в настоящий момент по сравнению с периодом 3 месяца назад)?» - оставили на прежнем уровне, по потребительскому кредитованию 59,38%, по ипотечному кредитованию 66,67% опрошенных банков. 6,66% банков считают, что их желание выдавать ипотечные кредиты уменьшилось. Следует отметить банки с иностранным участием проявляют активное желание кредитовать физические лица (45.45% всех положительных ответов составили по ипотечному кредитованию и 61,54% по потребительскому кредитованию). В свете этих обстоятельств казахстанским банкам

необходимо пересмотреть свои маркетинговые стратегии в отношении физических лиц.

Кредитная политика наших банков в отношении физических лиц осталась на прежнем уровне, 93,33% банков не меняли свою политику применительно к ипотечному кредитованию и 78,13% в отношении потребительского кредитования.

Банки с иностранным участием так же не изменили свои условия ипотечного и потребительского кредитования физических лиц. Небольшие изменения произошли в сторону увеличения и ужесточения цены ипотечных кредитов, и увеличению размера первоначального взноса. Сокращаются максимальные сроки кредитования, и увеличивается комиссия. Происходит ужесточение требований по залоговому обеспечению ипотечных кредитов. Банки отмечают увеличение риска изменения стоимости залогового обеспечения по потребительским кредитам.

Результаты опроса банков подтверждают позицию казахстанских ученых, занимающихся исследованиями вопросов кредитования физических лиц. Банки, пользуясь спросом со стороны населения на кредитные продукты и их потребность в жилье, «снимают сливки» обеспечивающие им стабильный процентный доход, при этом, практически не осуществляя позитивных изменений на данном рынке. Риски существующие в данном секторе кредитования физических лиц переносят на своих клиентов. Все эти обстоятельства требуют совершенствования системы кредитования физических лиц.

Таким образом, проблемы кредитования физических лиц в РК можно разделить, на два сегмента. К первому следует отнести кредиторов, ко второму заемщиков.

Банки (кредиторы) должны; оценить кредитоспособность заемщика; достоверность представленной заемщиком информации; проблему фондирования активных операций; эффект масштаба.

При этом оценка кредитоспособности заемщиков - физических лиц, для банков, выходит на первый план. При выдаче кредита имеющиеся скоринг-методики совершенствуются и оптимизируются, с целью исключения неблагонадежных плательщиков и уменьшения риска человеческой ошибки. В дополнение к скоринг-методикам улучшается взаимодействие банков с ТОО «Первое кредитное бюро» имеющей базы данных заемщиков, не расплатившегося по своим обязательствам в других банках. Заемщики довольно часто пытаются прибегать к недобросовестным методам получения кредитов, подделывая справки о доходах, пытаясь изменить свои анкетные данные. Все это приводит к повышению кредитных рисков и, как следствие, к возрастанию ставок по предоставляемым продуктам. Другая проблема - это недостаток средств для совершения активных операций. Стабильный рост кредитного портфеля банков побуждает их быть готовыми к постоянному поиску источников для финансирования столь прибыльного направления деятельности. Наконец, при увеличении темпов развития филиальной сети, точек продаж и кредитования происходит существенное снижение качества предоставляемых услуг. В этой связи банкам следует изначально подготовить необходимые инструменты при увеличении масштабов деятельности: IT-системы, качественный персонал, эффективные системы управления процессами.

Для заемщика основными проблемами являются: качество обслуживания клиентов; стоимость кредитования; инфраструктурные проблемы. Качество обслуживания клиентов включает единичные, но все же имеющие место недостатки работы, а именно некомпетентность сотрудников, проблемы со связью, затрудняющие оперативное принятие решений по кредитным процессам. В погоне за клиентом банки иногда подбирает персонал по критериям коммуникабельности, дружелюбности и способности продать товар. В качестве еще одной проблемы считаем необходимым отметить качество работы call-центров, которые зачастую

загружены с 10 до 18 часов, то есть практически весь рабочий день. Банки, исходя из принципа экономии, отказывая в увеличении штата call-центра, не просто теряют потенциальных кредитов, но и демонстрируют неготовность к эффективной обратной связи. Проблема стоимости кредитования остается актуальной, равно как и проблема финансовой неграмотности и беспечности клиентов. Положительные изменения в данном вопросе, на наш взгляд, могут произойти лишь с изменением мышления заемщиков, после того, как они научатся выбирать кредитные продукты и находить альтернативу. Инфраструктурные проблемы наиболее остро стоят перед региональными потребителями банковских услуг. Клиенты, получившие кредит в банках и проживающие не в областном центре, несут дополнительные расходы, поскольку вынуждены приезжать в город.

Таким образом, казахстанским банкам, следует часть рисков существующие в секторе кредитования физических лиц, взять на себя что будет совершенствовать системы кредитования.

Банкам необходимо совершенствовать мышление заемщиков через создания новых эмоциональных ценностей связанных с взаимоотношением банка с клиентом, что, несомненно, повысит качество предоставляемых услуг.

#### Литература:

1. Статистический Бюллетень / Национальный банк Казахстана. – 2014. – № 10 (170). – С. 42-69.
2. Республика Казахстан. Национальный банк Казахстана. Обследование банков второго уровня «Состояние и прогноз параметров кредитного рынка» [Электронный ресурс]. – 2014 – Режим доступа: [nationalbank.kz](http://nationalbank.kz). – Дата доступа: 16 ноября 2014 г.