

КРЕДИТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ КАК ЭЛЕМЕНТ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ФИНАНСОВ

Поведенческие финансы – научное направление, возникшее на стыке психологической и финансовой наук, призвано объяснить, почему, обладая финансовыми знаниями, люди принимают решения, которые могут быть не только иррациональными, но и идут вразрез с их личными интересами. Корнями эта область науки уходит в теоретические психологические обоснования наблюдаемых поведенческих реакций человека на некие раздражители через модель "стимул–реакция".

Само понятие бихевиоризм (от англ. от behavior – поведение, наука о поведении) как научное направление в психологии возникло на рубеже XX века. Его основателем считается Дж.Уотсон, который критиковал психологию за ее субъективизм и считал, что поведение должно изучаться объективным путем, через практические наблюдения и эксперименты¹.

Реакцию человека Дж.Уотсон классифицировал по двум признакам – является ли она приобретенной или наследственной. Также он считал, что поведенческая реакция может быть инстинктивной или эмоциональной².

Бихевиористы рассматривают личность с точки зрения опыта, который человек приобретает в течение жизни. Предметом изучения для них есть наблюдаемый накопленный набор моделей поведения человека, как производное от его жизненного опыта. В качестве основного метода бихевиоризм использует описание, регистрацию и измерение внешних проявлений поведения в контролируемых условиях.

Последователь Дж.Уотсона Ф.Скиннер считал, что поведение человека обусловлено возможностью подкрепления своим действиями примерами из окружающей средой. Для психологической школы бихевиористов было характерно не только наблюдение за поведенческими реакциями человека и накопление опыта по изучению моделей его поведения, но также исследование возможностей моделирования некоторых поведенческих реакций на окружающую его действительность.

В дальнейшем научное направление поведенческой психологии развивалось и модифицировалось, получив широкое применение не только с точки зрения развития психологической школы, но и других наук, впитавших в себя основные идеи, методы и термины этой теории. Появились и были адаптированы такие новые научные направления, как поведенческая философия, поведенческая политология, поведенческая социология, поведенческая экономика, поведенческий менеджмент, поведенческий маркетинг, а также поведенческие финансы.

Само понятие "поведенческие финансы" как область знаний возникла в качестве альтернативы классическим экономическим подходам, в основе которых лежит доминирование логических и рациональных принципов над человеческими эмоциональными факторами. Это такие теории, как рациональная модель поведения домохозяйств, гипотеза эффективности рынка, теория оценки капитальных активов, а также теоретические школы (неоклассическая, австрийская и т. д.), которые основываются на парадигме, что в процессе принятия

экономических решений рациональный фактор, продуцируемый рынками, является доминирующим. Максимизация ожидаемой полезности с её простой функциональной формой все еще необоснованно используется экономистами и финансистами как главная парадигма для принятия решений³.

По сравнению с другими экономическими теориями, теорию поведенческих финансов некоторые исследователи считают поверхностной. В пользу такого мнения приводятся аргументы, что в традиционной финансовой науке для прогнозирования используются конкретные индикаторы, имеющие расчетную ценность, в отличие от методов бихевиористов, которые в основном являются описательными. Например, Р.Блумфилд утверждает, что поведенческие финансы по-прежнему остаются спорными и могут получить более широкое признание лишь тогда, когда смогут предсказать отклонения средних месячных значений от традиционных финансовых моделей, не полагаясь на слишком большое количество специальных предположений, и внедриться в те методы (особенно для корпоративных финансов), где расстановка сил слабее⁴.

Но надо сказать, что обоснование и моделирование развития современных экономических и финансовых процессов в условиях экономической неопределенности только через призму классических экономических теорий на данный момент потерпели неудачу и здесь, как дополнение, могут быть использованы методы и инструменты, применяемые в поведенческой теории. Такие далекие от числового описания явления, как вера, равенство, справедливость, доверие, национальная идея становятся элементами макроэкономического моделирования в условиях современной экономической нестабильности⁵.

Для теоретиков поведенческих финансов характерно исследование реального поведения экономических субъектов, которое доминирует над рыночным рационализмом. Они утверждают, что экономика – это не только набор непреложных истин и механических законов, а сложнейшая живая система, в которой человеческая психология играет ключевую роль и в которой люди ведут себя скорее эмоционально, чем рационально⁶.

При этом бихевиористы считают, что только с помощью теории поведенческих финансов, которая опирается на правило: поведение индивидуума является иррациональным, можно объяснить происходящие на современных финансовых рынках процессы, которые не подлежат рациональным объяснениям и прогнозированию, с точки зрения классических теорий. Поведенческие финансы ориентируются на реальных людей с их

³ Пещак Е. Поведенческие финансы // Инвестгазета. – 2012. – № 14. – С. 28.

⁴ Bloomfield, Robert. "Behavioural finance". The New Palgrave Dictionary of Economics. – Second Edition / Eds. Steven N. Durlauf and Lawrence E. Blume. – Palgrave Macmillan, 2008; The New Palgrave Dictionary of Economics Online / Palgrave Macmillan. – 07 June 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dictionaryofeconomics.com/article?id=pde2008_B000339>.

⁵ Пещак Е. Управляемая иррациональность // Генеральный директор. – 2012. – Апрель. – С. 28.

⁶ Байер А. Демонстрация зависти // Вокруг света. – 2012. – № 5. – С. 103.

¹ Ярошевский М.Г. История психологии. – М.: Мысль, 1976. – 463 с.

² Хрестоматия по истории психологии / под ред. П.Я. Гальперина. – М., 1980. – 358 с.

эмоциями, предрассудками, необдуманно, спонтанными решениями, стереотипами, стадным инстинктом и проч.⁷

Говорить о том, что теория поведенческих финансов ограничивается лишь описательными методами, неверно. С её помощью эксперты стремятся построить обобщенную модель принятия решений. Методы исследования, которые использует поведенческая экономическая теория, многообразны, но в основном применяются индуктивные методы (от частного к общему) и эмпирические исследования. Среди них можно выделить следующие⁸:

1) описание конкретного процесса принятия решений в отдельных фирмах (case studies) без попыток агрегирования;

2) проведение лабораторных экспериментов, когда испытуемых ставят в условия приблизительно соответствующие реальным условиям принятия решений хозяйственными субъектами (главным образом потребителями) – experimental economics;

3) массовые опросы, проливающие свет на причины того или иного поведения предпринимателей или потребителей;

4) составление компьютерных программ, имитирующих реальные процессы принятия решений.

Надо сказать, что в последнее время для моделирования поведенческих реакций при принятии финансовых решений используют также и современные достижения в других областях наук. Например, функциональную магнитно-резонансную томографию, которая позволяет отследить активные участки мозга во время принятия решений. Такие эксперименты могут уменьшить количество возможных объяснений.

Считается, что поведенческие финансы как область науки возникли в 1985 г., когда в журнале *Journal of Finance* были опубликованы работы В.де Бондта и Р.Тейлора, посвященные исследованию влияния психологических факторов на движение биржевых котировок и получаемую инвесторами доходность. В связи с тем, что поведенческие финансы молодое научное направление, его детерминация не имеет устоявшихся норм.

Х.Шефрин и М.Статман считают, что поведенческие финансы изучают проблему влияния психологии на принятие финансовых решений и финансовые рынки⁹. Украинский ученый Е.Пещак дает определение поведенческим финансам, как основному способу мышления в современном финансовом мире¹⁰.

Исследователи утверждают, что психологические феномены играют значительную роль во всех основных аспектах финансовой политики: в ценообразовании на финансовые активы, в корпоративных финансах, в деривативах. Условно можно выделить четыре теории, являющиеся основными строительными блоками поведенческих финансов:

- 1) эвристические ошибки (heuristic-driven biases);
- 2) эффекты, связанные с зависимостью от формы (frame dependence);
- 3) проспектная теория (prospect theory);
- 4) теория неэффективных финансовых рынков¹¹.

⁷ Пещак Е. Поведенческие финансы // Инвестгазета. – 2012. – № 14. – С. 28.

⁸ История экономических учений: Учеб. пособие / под ред. В.Автономова, О.Ананьина, Н.Макашевой. – М.: ИНФРА-М, 2002. – С. 642.

⁹ Shefrin, Hersh, and Meir Statman. Explaining Investor Preference for Cash Dividends // *Journal of Financial Economics*. – 1984. – № 2. – P. 253–282.

¹⁰ Пещак Е. Поведенческие финансы // Инвестгазета. – 2012. – № 14. – С. 28.

¹¹ Лукашов А.В. Поведенческие корпоративные финансы и дивидендная политика фирмы // Управление корпоративными финансами. – 2004. – № 2. – С. 35.

Поведенческие финансы используют социальные, познавательные и эмоциональные факторы для понимания причин принятия экономических решений отдельными лицами или организациями, в том числе потребителями, заемщиками и инвесторами, и их воздействие на рыночные цены и распределение ресурсов. Бихевиоризм, как правило, объединяет психологические понятия с неоклассической экономической теорией. Исследователи-бихевиористы интересуются не только эффектами решений рынка, но также выбором общества, который влияет на принятие индивидуальных экономических решений¹².

На наш взгляд, наиболее полным является определение, что поведенческие финансы – это сравнительно новая теория, которая стремится объединить поведенческие и когнитивные (познавательные) психологические теории с традиционным подходом к финансам с целью изучения и понимания процессов принятия экономических решений потребителями, заемщиками и инвесторами.

В своей основе поведенческие финансы опираются на исследования, которые описывают нерациональное поведение инвесторов и трейдеров на финансовых рынках из-за эмоционального принятия ими решений и объясняют типичные ошибки таких решений. Эти исследования ценны тем, что описывают и классифицируют подобные ситуации, когда даже профессиональные инвесторы, оказываясь в состоянии стресса, не имея возможности молниеносной реакции, или в силу недостаточной информированности, принимают решения, основываясь на инстинктах и интуиции, которые не всегда поддаются логическим объяснениям.

С точки зрения рациональности поведенческих мотиваций принятия решений как игроками финансовых рынков, так и потребителями финансовых услуг другие области финансовых отношений описаны недостаточно. Финансовые контрагенты также часто действуют под влиянием эмоций и других факторов, в свою очередь, влияющих на принятие не совсем логичных или верных решений. Далее мы попытаемся раскрыть особенности поведения кредиторов (банковских учреждений) и их заемщиков на отечественном рынке кредитных услуг, а также обозначить факторы, влияющие на принятие ими финансовых решений.

Исследования поведения населения как потребителя финансовых услуг не имеют долгой истории развития и общих подходов, хотя и рассматривались представителями разных научных направлений. У экономистов, психологов, социологов разные подходы к проблеме поведения индивидуумов и влияния его на сберегательную и кредитную активности, а также на уровень потребления.

Экономисты рассматривают кредит как особую форму стоимостных отношений, при которых осуществляется движение, на условиях возвратности, средств от одного субъекта (кредитора) к другому (заемщику), который нуждается в деньгах. В свою очередь психологи и социологи считают, что кредит – это особый род долговых обязательств, которые в разный момент времени может быть управляемым (произвольным), либо неуправляемым. Как неуправляемый долг классифицируется в том случае, когда в силу материальных или ряда других причин заемщик не способен или не хочет его возвращать¹³. В социально-психологических исследованиях

¹² Behavioral economics [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <<http://en.academic.ru/dic.nsf/enwiki/119501>>.

¹³ Lea S.E.G., Webley P., Levine R.M. The economic psychology of consume debt // *Journal of Economic Psychology*. – 1993. – Vol. 14. – P. 85–119.

для анализа поведения населения на кредитном рынке чаще всего используют следующие факторы:

- общий уровень доходов семьи;
- общий объем долга семьи;
- наличие отдельных долгов у членов семьи;
- доля средств, уходящих на ежемесячное погашение долга;
- количество кредитных карточек, которыми пользуются члены семьи;
- возможности превращения кредитов в неуправляемый долг.

Некоторые исследователи предлагают анализировать следующие составляющие, которые могут влиять на поведение индивидуумов на кредитном рынке¹⁴:

- осуществление заимствований и их регулярность;
- выбор кредитора;
- размер кредита;
- срок погашения кредита;
- наличие и величина процентных ставок.

Надо сказать, что некоторые из перечисленных факторов могут иметь прямой эффект влияния, а некоторые – косвенный, в зависимости от психологического портрета самого заемщика.

В основе понятия "кредитование" (credit) лежит латинское слово *credo* – верю, т.е. в основу кредитных отношений изначально заложены такие поведенческие мотивы человека, как доверие и авторитет. Сам банковский бизнес должен быть построен на доверительных отношениях, при которых одна сторона не только доверяет другой материальные ценности, но и при этом имеет о ней некое собственное восприятие (положительное или негативное). Клиент может иметь собственное мнение о конкретном банке или группе банков и на основании этого доверять ему или нет. При этом мнение может основываться на неких субъективных факторах (рекомендация знакомого, близкое расположение от дома и т. д.) и не соответствовать финансовому положению банка (капитализация, прибыльность, устойчивость и т. д.) или его общей репутации (рейтинги).

Условно население, которое может стать потенциальным клиентом банка в качестве заемщика, можно разделить по психологическим особенностям на три группы¹⁵:

1. Заемщик-авантюрист – человек, легко берущий займы.

Психологические особенности типа личности:

Такие люди не задумываются о последствиях своего решения (независимо будет ли это кредит банковский, заем у других финансовых посредников или долг знакомым). Человек, имеющий склонность к авантюристскому поведению, не руководствуется насущной необходимостью такого кредита; не планирует будущие выплаты, не рассчитывает, какую сумму на выплату кредита он должен потратить впоследствии; а также даже не задумывается – нужны ли ему вещи, купленные за заемные средства; сможет ли он выплатить проценты по кредиту и вообще погасить кредит в срок. Поведения заемщика-авантюриста можно охарактеризовать следующим высказыванием: "Если есть возможность взять – бери".

2. Умеренный заемщик – заемщик с наиболее взвешенной позицией.

Психологические особенности типа личности:

Такой человек может взять кредит лишь при условии возможности выплаты им кредита и процентов, при этом взвесив финансовое состояние свое и своей семьи. Чаще всего умеренные заемщики рассчитывают выплаты по кредитам, знакомятся с условиями договора, а также могут сравнивать характеристики банковских программ по выдаче кредита.

3. Заемщик-консерватор – человек, берущий кредит в особо крайних случаях.

Психологические особенности типа личности:

Человек, который не приемлет никаких долговых отношений. Взять банковский кредит такой психологический тип личности может лишь при острой необходимости.

Тактику поведения финансовых институтов, которые имеют в своем активе программы кредитования населения, условно также можно разделить на три типа:

1. Банки, которые проводят агрессивную кредитную политику по отношению к населению.

Характеристика:

- а) скрытые кредитные комиссии;
- б) уменьшение требований к заемщикам;
- в) агрессивная маркетинговая политика;
- г) выдача больших объемов кредитов с максимальным риском;
- д) недобросовестная банковская конкуренция;
- е) уменьшения требований к кредитным рискам.

2. Банки, которые проводят умеренную кредитную политику.

Характеристика:

- а) адекватные требования к заемщикам;
- б) умеренная маркетинговая политика;
- в) кредитный портфель в основном состоит из кредитов, имеющих среднюю или низкую степень рисков;
- г) банк имеет свою стратегию развития кредитных отношений;
- д) банк имеет собственную концепцию управления рисками;
- е) выданные кредиты в основном соответствуют политике мониторинга кредитных рисков банка.

3. Банки с консервативной кредитной политикой.

Характеристика:

- а) прозрачное формирование ставок по кредитам;
- б) завышенные требования к заемщикам;
- в) кредиты выдаются только после тщательного анализа возможностей возврата кредитов заемщиком;
- г) банк имеет свою стратегию развития кредитных отношений;
- д) банк имеет собственную концепцию управления рисками, которой неукоснительно следует;
- е) повышенные требования к кредитным рискам.

Взаимодействие между этими группами кредиторов и банков и должны лечь в основу изучения их когнитивного поведения на кредитном рынке. Надо сказать, что поведенческая реакция человека на изменение кредитной политики банка, а также макроэкономических или финансовых условий в рамках одной психологической группы может быть неизменной. Ожидается, что, несмотря на смену условий кредитования, первыми на кредитный рынок как потенциальные заемщики придут так называемые "авантюристы". Умеренный заемщик отважится на получение кредита, тщательно изучив рынок

¹⁴ Стребков Д. Основные типы и факторы кредитного поведения населения в современной России // Вопросы экономики. – 2004. – № 2. – С. 109–128.

¹⁵ Надо сказать, что эта классификация может быть применима как к заемщикам - физическим лицам, так и к частным предпринимателям, но при этом поведенческая реакция руководителей больших предприятий может ей не соответствовать.

кредитования, и все присутствующие на нем риски. Заемщик-консерватор станет кредитным клиентом банка лишь при условии стабильной ситуации на рынке банковских услуг – неизменной кредитной политике, невысоких кредитных ставках, безупречной банковской репутации, честной и открытой банковской политике по отношению к клиенту, стабильной банковской системе и прозрачной государственной финансовой политике – в более длительном периоде.

Банки при этом являются более мобильными и при изменении условий работы на финансовых рынках, а также при изменении собственных стратегических и бизнес-целей могут занимать кредитную нишу в разных поведенческих группах. В разный период времени банк, в зависимости от собственной стратегии и возможности получить максимальную прибыль, может проводить как агрессивную, так и умеренную или консервативную кредитную политику. Такую быструю смену банковской позиции можно проиллюстрировать докризисной моделью кредитной политики банков, когда высокорисковые кредиты начали выдавать банки, которые до этого вели консервативную политику и имели высокую репутацию среди населения и в банковской среде, что в дальнейшем угрожало им потерей прибыли и некоторые поставило на грань банкротства.

В условиях раскручивания кредитного "бума" многие банки с консервативными и умеренными кредитными стратегиями, борясь за клиента, также могут применять агрессивные методы ведения банковского бизнеса. В будущем такая политика может снизить доверие не только к конкретному банку-кредитору, но и ко всей банковской системе.

Кредитные отношения, сложившиеся в том или ином обществе, зависят от многих факторов:

- 1) исторических реалий;
- 2) ментальности населения;
- 3) религиозного или идеологического мировоззрения населения;
- 4) макроэкономической ситуации в стране;
- 5) степени доверия потребителя к финансовой и банковской системе;
- 6) степени доверия к регулирующим финансовым органам и власти в целом;
- 7) разнообразия кредитных услуг, представляемых на кредитном рынке;
- 8) уровня и частоты возникновения дестабилизирующих кризисных факторов в экономико-финансовой сфере.

В контексте исторических реалий возникновения кредитных отношений можно говорить об особенностях их развития в каждой конкретной стране. Надо сказать, что бурное развитие потребительского кредитования в развитых странах началось только в прошлом столетии. Сначала это были кредиты на оплату медицинских услуг и обучения, а в 1950-х годах наиболее быстрыми темпами, по сравнению с другими секторами банковских и финансовых услуг, начал развиваться сектор потребительского и ипотечного кредитования.

В Украине, как и в России, а также некоторых других странах бывшего СССР, потребительское кредитование в историческом контексте развивалось по другому сценарию и, соответственно, имеет несколько другие особенности. Условно можно выделить четыре этапа развития, которые оказали влияние на современные возможности по продвижению кредитования и формированию отношения населения к кредитным услугам и банковскому бизнесу в целом.

На первом этапе (до 1917 г.) роль государства в развитии банковской системы была значительной. Одним из ключевых банковских учреждений в тот период был Государственный банк Российской империи, основанный в 1860 г. в процессе реорганизации российской банковской системы. Согласно уставу банк был создан "для оживления торговых оборотов и упрочения денежной кредитной системы". В его функции входила также выдача краткосрочных коммерческих кредитов.

Государство в России не только регулировало деятельность и определяло механизмы взаимодействия кредитных учреждений и их клиентов, но также проводило активную кредитную политику через собственные кредитные учреждения, ориентируясь на формы кредитования, не представляющие интерес для частных кредитных учреждений¹⁶. Доля государственных активов в кредитных учреждениях была довольно высока. К государственным относились такие банки, как: Государственный банк Российской империи, Комиссия погашения государственных долгов, Государственные сберегательные кассы (год учреждения – 1834-й), Государственный дворянский земельный банк (1885 г.) и Крестьянский поземельный банк (1881 г.). Также государство поддерживало банки, находившиеся на грани банкротства, финансировало их или становилось собственником¹⁷.

Исследователи отмечают, что в тот период наблюдался "чрезвычайно высокий уровень доверия вкладчиков к государственным кредитным учреждениям"¹⁸. Можно сделать вывод, что активная государственная политика по оказанию услуг кредитования и поддержки банковского сектора имела положительную реакцию у потребителей банковских услуг.

На втором этапе (1930–1990 гг.) кредитование населения сводилось к покупке товаров в рассрочку и выдачи ссуд через "кассы взаимопомощи".

Банковская система была государственной, на Госбанк возлагались функции эмиссионного центра, а также кассового, расчетного обслуживания субъектов хозяйствования и выдачи краткосрочных кредитов. По сути, Госбанк стал монополистом для предприятий в сфере кредитования. Основными видами кредитования промышленности стали кредитование по обороту материальных ценностей и затрат на заработную плату и по простому ссудным счетам¹⁹.

Банк предлагал населению стандартный набор услуг, которые в основном ограничивались кассовыми расчетами и хранением денег на депозитах через систему Государственных трудовых сберегательных касс СССР, подчинявшихся Государственному банку СССР. Население не имело опыта работы с коммерческой банковской системой, доверяло государству и полагалось на его защиту от финансовых и экономических шоков. Такое безграничное доверие можно объяснить не столько принимавшимися финансово-экономическими решениями, сколько мощнейшей пропагандистской системой в государстве, которое декларировало, что действия государственных органов никоим образом не могут быть направлены во вред гражданам.

¹⁶ Первые сберегательные кассы в России появились в 1842 г. Их учредителем было государство, а не общественность или городское самоуправление, как в других европейских странах.

¹⁷ Банковская система России. Настольная книга банкира в 3-х томах / Т. 1. – М.: ДеКа, 1995. – 688 с.

¹⁸ Терещенко Г.Н. Государственное регулирование кредитной системы России во второй половине XIX – начале XX веков: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.03 / Г.Н. Терещенко. – М., 1998. – 147 с.

¹⁹ Государственный банк СССР [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Государственный_банк_СССР>.

Третий этап (1991–2004 гг.) характеризуется формированием банковской системы Украины и коммерческих банков, а также наращиванием ими капитала²⁰.

Украинская банковская система приобрела черты современной двухуровневой системы после принятия Закона Украины "О банках и банковской деятельности" 20 марта 1991 г. Им было определено, что первый уровень представляет центральный банк – Национальный банк Украины, а на втором уровне находятся коммерческие банки разных форм собственности. На начало 1992 г. было зарегистрировано 60 коммерческих банков, а на конец года их количество увеличилось до 133²¹. Для сравнительного анализа деятельности банков и для распределения надзорных функций между подразделениями НБУ банки были поделены на четыре группы по размеру их активов. В 2000 г. к группе крупнейших банков отнесли банки с активами более 1 млрд грн (7 банков), крупные – более 100 млн грн (38), средние – более 10 млн грн (108), небольшие – менее 10 млн грн. Раз в год НБУ определяет границы размера активов и корректирует рейтинг. На 2012 г. по группам активов банки были распределены следующим образом: I группа – более 15 млрд грн (17 банков); II группа – более 5 млрд грн (19 банков); III группа – более 3 млрд грн (22 банка); IV группа – менее 3 млрд грн (117 банков).

В Украине начал бурно развиваться банковский бизнес, но в основном создаются маленькие "карманные" банки для обслуживания хозяйственной деятельности, чаще всего незаконной, конкретного предприятия или частного лица. Их бизнес был ориентирован на выдачу краткосрочных кредитов и обслуживания торгово-посреднической деятельности.

В тот период специфические проблемы для формирующейся банковской системы – слабая законодательная база, низкий уровень её регулирования, заниженные нормативы входа банков на рынок, незащищенность потребителей банковских услуг, недостаточная специализированная подготовка руководящих кадров банков – на фоне гиперинфляции, критического сокращения объемов производства, разрыва экономических связей породили резкий рост недоверия населения к государственным органам, НБУ и банкам в целом. Высокий уровень инфляции привел к обесцениванию банковских вкладов населения, при этом кредитные услуги большей части населения были недоступны в силу как макроэкономических факторов (низкой заработной платы, высокой инфляции, высоких ставок по кредитам), так и отсутствия механизмов и законодательства, которые бы регулировали кредитные отношения в стране. Уровень невозвратов выдаваемых в то время кредитов был чрезвычайно высок, так как в основном кредиты выдавались аффилированным структурам и заемщикам, близким к банкам, которые не спешили их вернуть. Надо сказать, что доверие населения к банковской системе настолько пошатнулось, что малейшая дестабилизация в экономической или политической сфере (незначительные колебания курса валют, рост инфляционных колебаний, смена власти и т. д.) и непродуманные решения могли привести к панике на рынке и возникновению более глубоких проблем.

Четвертый этап (2005–2008 гг.) характеризуется вхождением на рынок крупного иностранного банковского капитала (рис. 1). Зарубежный банковский капитал не только оживил отечественный кредитный рынок, но и привнес новые технологии и маркетинговые банковские продукты.

²⁰ На третьем этапе развития кредитных отношений возникли проблемы, касающиеся так называемого ростовщического ведения банками бизнеса, который характеризуется высокими процентными ставками по кредитам и незаконными методами взыскания долгов с потребителей.

²¹ Гроші та кредит : підручник / М.І. Савлук, А.М. Мороз, М.Ф. Пуховкіна та ін. – К. : КНЕУ, 2001. – С. 563.



Рис. 1. Доля банков с иностранным капиталом в банковской системе Украины в 2004–2011 гг., %

Источник: данные НБУ за соответствующие годы.

Этот период характеризовался резким ростом кредитования населения, в банковском бизнесе был сделан акцент на развитии ритейла и конкуренции среди различных банковских программ, отличавшихся не только разнообразием, но и возможностью получить денежный заём быстро, без жестких требований, которые включают наличие постоянного дохода, залога по кредиту или гарантии возврата со стороны третьего лица.

Банки начали навязывать населению потребительскую модель поведения. Тактика на развитие потребления через стимулирование кредитования принесла свои плоды – несмотря на низкий уровень доходов населения и высокие процентные ставки по кредитам, в некоторых случаях доходившие до уровня более чем 100% годовых, благодаря кредитованию потребитель получил возможность покупать необходимое. Объемы выданных банками потребительских кредитов начали резко расти. С каждым годом объемы выдаваемых кредитов росли более чем в 2 раза, а в совокупности с 2005 по 2008 гг. их рост составлял более 1000% (табл. 1).

Основные усилия банков были направлены на поощрение не столько сберегательных, сколько заемных поведенческих тенденций. Рост потребительского кредитования повлиял на инфляционные ожидания, при этом ставки по депозитам оставались стабильными и генерировали отрицательный уровень реального процента. При этом в погоне за возможностью занять свою нишу в конкурентной среде и прибылью банки пренебрегали как кредитными, так и валютными рисками.

Такая политика банков в 2008 г. усугубила банковский кризис и отрицательно повлияла на степень доверия к банкам и финансовой системе. Решения, которые продуцировали банки и НБУ во время кризиса, также не способствовали возможности снять панические ожидания на финансовом рынке.

Во время кризиса уровень недоверия населения к НБУ как к государственному органу был даже более низок, чем к коммерческим банкам. В некоторые моменты более 70% населения не испытывали доверия к Национальному банку (рис. 2). При этом, по мнению некоторых исследователей, НБУ должен позиционировать себя как субъект поведенческих финансов (пассивный или активный) и быть не только финансовым, но и организационным агентом²².

²² Корнеев В.В. Поведенческие финансы и инвестирование в эксплоярной экономике // Экономическая теория. – 2009. – № 3. – С. 44.

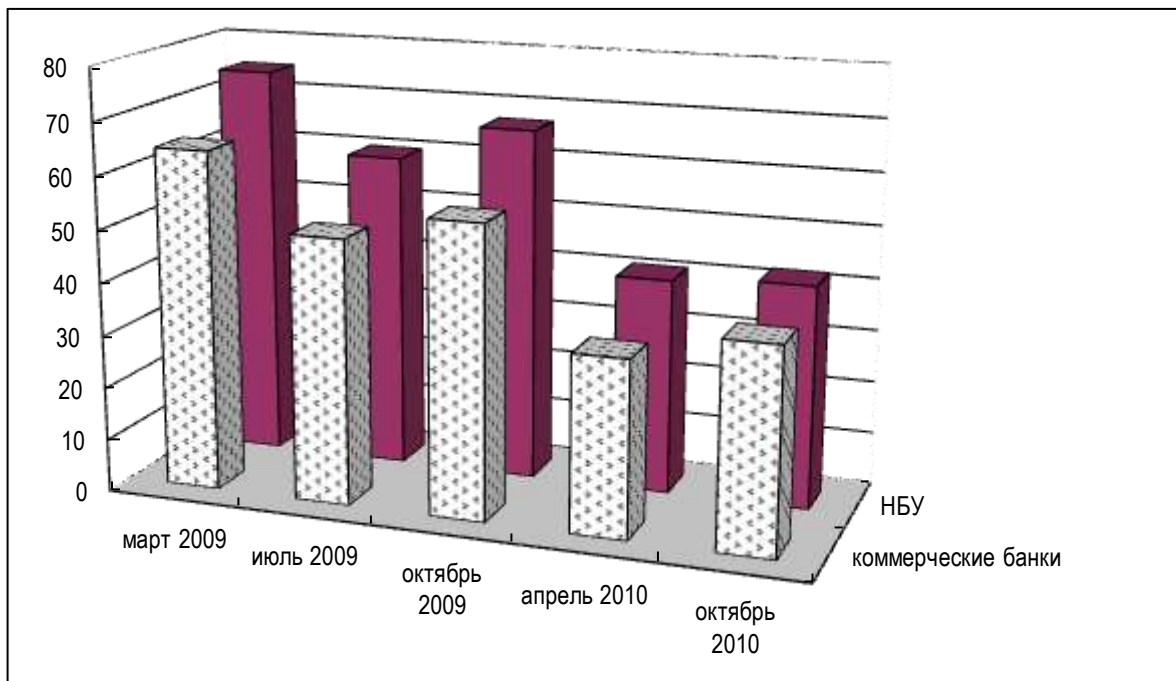


Рис. 2. Степень недоверия населения к банкам и НБУ в 2009–2010 гг., %

Источник: построено по данным за соответствующие периоды Центра Разумкова. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://www.uceps.org/ukr/socpolls.php>>.

Надо сказать, что исследование поведенческих реакций в разные периоды истории имеют немаловажное значение и влияние на возможности развития банковской системы, а также на отношение потребителей к услугам, предоставляемым банками. Фактически украинская история отношений населения с банками имеет две составляющие. Первая – во времена СССР, когда весьма короткий перечень в основном типичных финансовых услуг предоставляло государство. В связи с этим финансовая грамотность населения находилась на очень низком уровне. Вторая – когда степень доверия к государственным регулирующим органам была утрачена, а банковская система, удовлетворяя собственные амбиции и финансовые аппетиты, так и не смогла ее завоевать.

Нельзя сказать, что кредиты прочно вошли в жизнь украинского потребителя, в отличие от населения более развитых стран. В США в 2009 г. средний долг семьи составлял 136% от совокупного дохода, 47% американцев пользовались кредитными картами, 69% населения выплачивало займы по ипотечным кредитам²³. В России, согласно исследованию портала Bank.ru, 43% россиян многократно брали кредит, а 6% респондентов собираются это сделать в ближайшем будущем.

В Украине ситуация несколько иная. По результатам исследований Центра Разумкова, проведенного в 2008 г., 63,7% респондентов или членов их семей за последние 10 лет не брали кредиты в банках или кредитных союзах (рис. 3).

Опыт их возврата в кризисный период еще более снизил планку доверия населения к банкам и их кредитным программам. Можно сказать, что ситуация с кредитованием с 2008 г.

не сильно изменилась. В основном население обращается за кредитами при острой необходимости и для перекредитования (реструктуризации) взятых ранее.

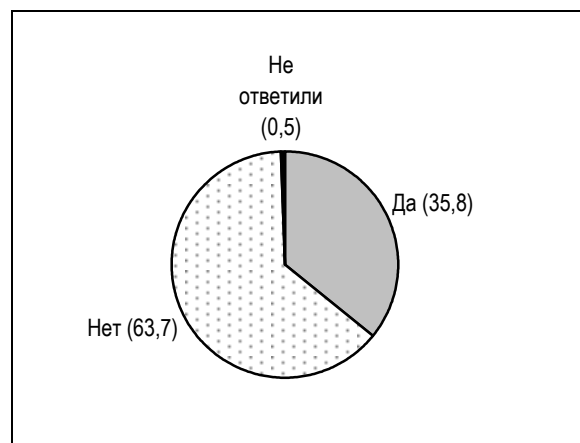


Рис. 3. Доля населения, которое брало кредиты в период с 1998 по 2008 гг. (согласно опросам Центра Разумкова), %

Источник: опрос Центра Разумкова [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://www.uceps.org/ukr/socpolls.php>>.

Причины, по которым население не стало обращаться в банки за кредитами, очень разнообразны. На тот момент они свидетельствовали не о низком доверии к банкам, ведь только 12% респондентов ответило, что причина отказа от обращения в банк за кредитом – это недоверие к банковской системе (табл. 2). Украинское население в основном реалистично оценивает свои возможности по возврату кредитов, почти 22% опрошенных ответило, что они не смогут платить

²³ Robert O. Weagly. One Big Difference Between Chinese and American Households: Debt [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://www.forbes.com/sites/moneybuilder/2010/06/24/one-big-difference-between-chinese-and-american-households-debt/>>.

проценты. Надо сказать, что в сегодняшней экономической ситуации, когда риски второй волны кризиса остаются как в мировом масштабе, так и внутри страны, а банковские кредитные процентные ставки остаются на стабильно высоком уровне, можно говорить о еще большей доле населения, которое оценивает свои шансы на возврат кредита как чрезвычайно низкие.

В основном указанные причины касались низких доходов населения, высоких банковских процентов, а также отношения к кредиту как к банковской услуге. Большую половину опрошенных можно отнести к заемщикам консервативного и умеренного типа. Например, 18,6% ответило, что не хотят жить в долг (тип заемщика – консерватор).

Половина опрошенных считают кредиты либо невыгодными для себя, либо, не имея достаточного дохода, оценивают свои шансы выплат по ним как отрицательные. Таких потенциальных заемщиков можно отнести к умеренному типу, которые задумывались о возможности получить кредит, но условия кредитования – в силу разных причин – им не подходят. Банковское сооб-

щество обосновывают такое негативное отношение к кредитам низкой финансовой грамотностью населения. Но сами банки, для повышения уровня финансовой грамотности и культуры населения почти ничего не делают. В основном банкиры обращают внимание на то, что клиент ставит подпись на договоре, не до конца с ним ознакомившись. При этом, в свою очередь, прибегают к различным ухищрениям – как скрытые комиссии и проценты, навязывание сопутствующих услуг, что не способствуют поднятию имиджа банков среди клиентов. Часто такие скрытые "подводные камни" в кредитных договорах не могут отследить даже профессиональные юристы.

После начала кризиса степень доверия населения к банкам резко снизилась (табл. 3). В разгар кризиса в 2009 г. полностью не доверяло банкам более половины опрошенных. В основном высокая степень недоверия была связана с банкротством банков, их отказом возвращать депозиты, повышением кредитных ставок по уже взятым кредитам и увеличением общего гривневого долга по валютным кредитам, по причине девальвации гривны.

Таблица 1

Темпы прироста объемов кредитов и депозитов населения в 2004–2009 гг.

Показатель	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Активы банков, млн грн	105539	141497	223024	353086	619004	973332
Кредиты физическим лицам, млн грн	8879	14599	33156	77755	153633	268857
Темпы изменения, % к предыдущему году	272,7	164,4	227,1	234,5	197,6	175,0
Доля в общих активах	8,4	10,3	14,9	22,0	24,8	27,6
Депозиты населения, от 1 года, млн грн	13644	17684	37093	60066	94612	121403
Темпы изменения, % к предыдущему году	190,2	129,6	209,8	161,9	157,5	128,3

Источник: данные НБУ за соответствующие годы.

Таблица 2

Причины отказа использования населением кредитных программ

Причина отказа респондента от кредита	Количество ответивших респондентов, %
Считаю это невыгодным	21,6
Не могу выплачивать проценты по кредиту	21,8
Неприятно жить в долг	18,6
Не доверяю банкам	12,0
Не имею стабильного дохода	9,5
Я могу покупать, не беря кредит	5,5
Другие причины	5,5
Трудно ответить	3,8
Не знаю, как взять кредит	1,8

Источник: опросы социологической службы Украинского центра экономических и политических исследований имени А. Разумкова, проведенные с 19 по 25 июня 2008 г.

Таблица 3

Изменения уровня доверия к коммерческим банкам населения в 2009–2011 годах

Степень доверия	Март 2009	Июль 2009	Окт. 2009	Апр. 2010	Май 2010	Авг. 2010	Окт. 2010	Апр. 2011	Дек. 2011
Полностью доверяю	0,2	2,1	1,3	3,3	2,6	1,9	1,6	1,7	2,0
Скорее доверяю	3,8	11,2	9,4	14,7	14,6	14,1	14,1	12,4	14,4
Скорее не доверяю	24,7	26,7	24,9	34,6	30,6	32,1	30,7	35,1	33,1
Полностью не доверяю	64,5	50,3	55,3	33,4	38,5	40,3	38,6	38,3	36,4
Трудно ответить	6,7	9,8	9,1	13,9	13,8	11,5	15,0	12,5	14,1

Источник: опросы социологической службы Украинского центра экономических и политических исследований имени А. Разумкова.

В Украине, к сожалению, в последнее время не проводились исследования и опросы, которые могли бы раскрыть некоторые аспекты поведенческих реакций, а также потребностей и предпочтений населения в банковских услугах. В России, где менталитет населения и исторические реалии схожи с украинскими, проводили опрос об отношении к кредиту. В нем принимали участие экономически активные граждане, т.е. такие, которые пользуются банковскими услугами и считают себя финансово грамотными²⁴. Согласно данным, 54% опрошенных относятся к кредиту негативно, считая, что таковые для них являются "долговой ямой" (рис. 4).

Респонденты, которые считают кредит не столько долгом, сколько возможностью совершать покупки, недоступные им при других условиях, составляют лишь 30%. Надо сказать, что процент населения, у которого кредит имеет положительный имидж, с 2009 г. стабильно составляет 30%, а вот доля населения с негативными настроениями росла с 46% в 2009 г. до нынешних 54%.

По данным этого же опроса в 2010 г. в кредитные отношения не вступали 73% российских граждан. Доля граждан, которые не брали кредит в 2012 г., составляет лишь 58%. При стабильном спросе на кредит имидж кредитной услуги как банковского продукта, не повышается.

В Украине, скорее всего, ситуация не будет кардинально отличаться от российских реалий. Тем более, что объемы выданных населению кредитных ресурсов, несмотря на благоприятную макроэкономическую ситуацию, неукоснительно снижаются. И сейчас, как и несколько лет назад, речь уже идет не о снижении темпов выдачи кредитных ресурсов, но и уменьшении количества выданных кредитов.

Так, если, по данным НБУ в 2009 г. было выдано кредитов на сумму 222,5 млрд грн, то за I полугодие 2012 г. – 163,3 млрд грн, что приблизительно соответствует объемам 2007 г. Конечно, основные факторы снижения кредитования можно объяснить ситуацией, сложившейся на рынке банковских ресурсов, – низкая ликвидность банков, более взвешенная позиция банка по отношению к оценке платежеспособности заемщика и т. д. Но не учитывать фактор более негатив-

ного отношения клиентов к кредитной услуге, сбрасывать со счетов переход значительной части населения в категорию заемщик-консерватор, нельзя. Причем причины такой поведенческой реакции могут быть разнообразными, но в основном заключаются в следующем:

- 1) накопленный опыт взаимоотношений имеет небольшую историческую периодизацию, которая в основном имеет негативные оттенки;
- 2) степень доверия к банковской системе и регулирующим органам чрезвычайно низка;
- 3) проблема высоких кредитных процентов;

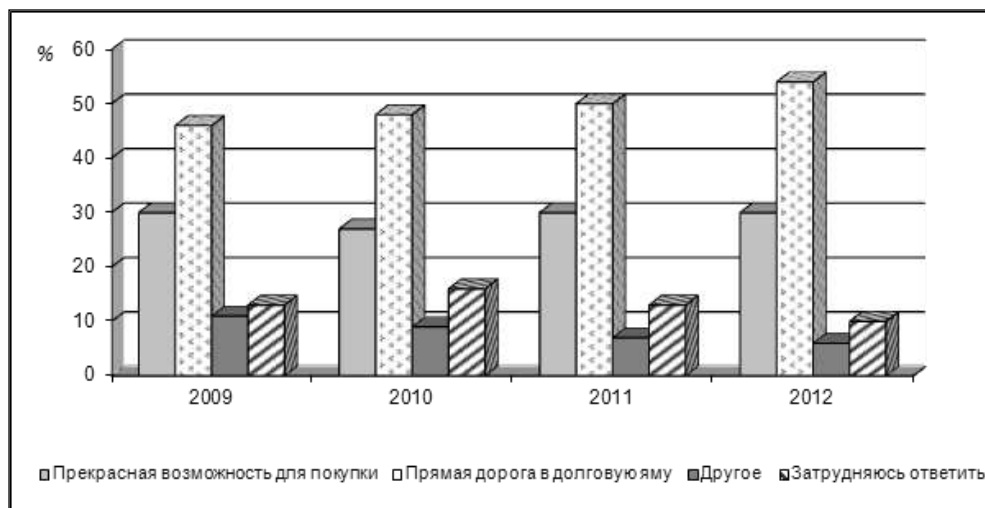


Рис. 4. Отношение населения России к кредиту

Источник: опросы Исследовательского центра рекрутингового портала Superjob.ru. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ng.ru/economics/2012-07-06/4_credits.html.

- 4) низкий уровень финансовой грамотности и культуры населения;
- 5) слабая государственная поддержка социально значимых кредитных программ;
- 6) низкий уровень ответственности банков, государства и СМИ за информацию, которую они доводят к потребителю;
- 7) низкая разъяснительная работа регулирующих органов и банков, относительно принимаемых ими решений.

В заключение необходимо заметить, что теория потребительских финансов находится на стыке двух наук – психологии и науки о финансах. Основная ее заслуга – это констатация и изучение факта, что в области финансов, как и во всех остальных областях своей деятельности, люди принимают решения и действуют под влиянием сложившихся стереотипов, предубеждений, ошибок в анализе информации и самых обыкновенных эмоций. Такой подход к обозначенным проблемам взаимодействия банков и потребителей банковских услуг даст качественный толчок для дальнейших научных исследований в этой области.

²⁴ Россияне ненавидят кредиты, но все чаще ими пользуются [Электронный ресурс] // Независимая газета. – Режим доступа: http://www.ng.ru/economics/2012-07-06/4_credits.html.