

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ КРЕДИТНОГО БРОКЕРИДЖА

© 2010 Н.И. Войткевич, В.О. Макаров*

Ключевые слова: финансовый брокеридж, кредитный брокеридж, кредитно-брокерская услуга, кредитный брокер, кредитно-брокерский продукт, взаимодействие субъектов кредитного рынка с кредитными брокерами, мультиатрибутивный анализ кредитного брокериджа, функции кредитных брокеров.

Разрабатываются основные категории и понятийный аппарат кредитного брокериджа. Дается определение кредитного брокериджа и его основополагающих категорий: “кредитно-брокерский продукт”, “кредитно-брокерская услуга”. Рассматриваются функции кредитных брокеров, выполняемые ими по отношению к потребителям.

Состояние экономики Российской Федерации во многом зависит от уровня развития финансового рынка, от создания хорошо организованного процесса финансирования, и в том числе в форме кредитования.

Рынок кредитования физических лиц в РФ имел тенденцию к росту в докризисный период, однако кризис привел к сокращению объемов выданных кредитов на 279% (рис. 1).

Однако с первого квартала 2009 г. отслеживается тенденция к стабилизации спро-

са на кредиты физических лиц. Тренд роста во втором квартале 2010 г. дает основание полагать о наступлении периода роста на рынке. Подтверждением этого предположения является тот факт, что значение показателя является максимальным за последние полтора года (с 01.01.2009 г.)

Развитие кредитования конечных потребителей порождает спрос на квалифицированные посреднические и консультационные услуги, оказываемые в форме финансового

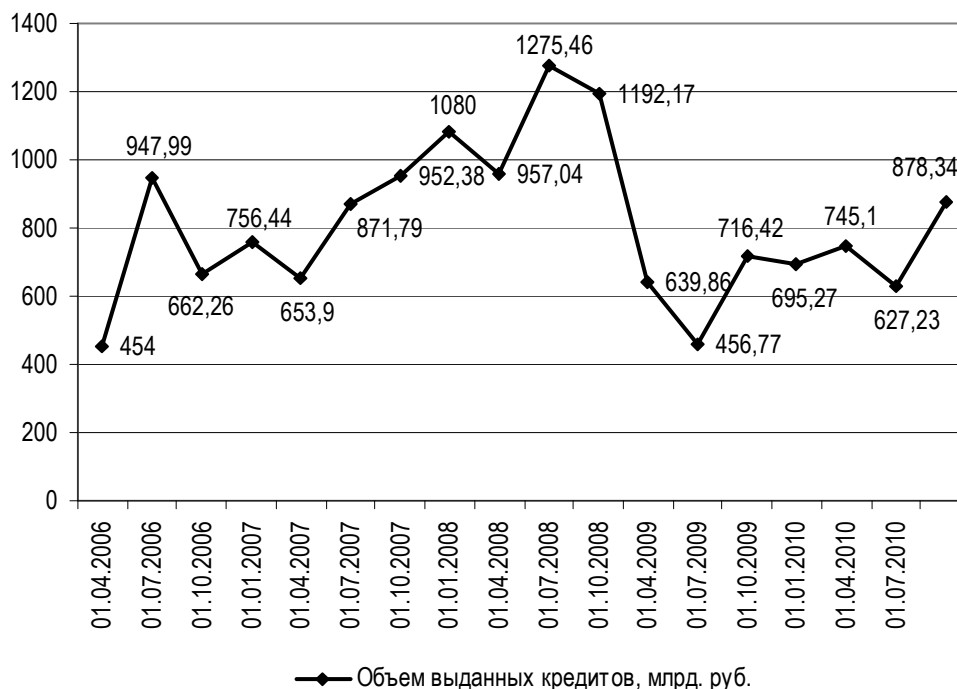


Рис. 1. Динамика квартальных объемов банковским кредитов, выданных физическим лицам в РФ

* Войткевич Наталия Ивановна, доктор экономических наук, профессор Самарского государственного экономического университета. E-mail: vni63@list.ru; Макаров Вячеслав Олегович, аспирант Самарского государственного экономического университета. E-mail: womakarov@mail.ru.

брокериджа. Брокериджем, как известно, является вид коммерческой деятельности, предполагающий любые законные усилия по повышению выгоды сделки и защиты интересов клиента в определенном сегменте рынка. Характерной чертой брокериджа является консультационная составляющая, что принципиально отличает эту сферу деятельности от традиционной посреднической. *Финансовый брокеридж* - это вид посреднической и консультационной коммерческой деятельности, направленной на удовлетворение потребности клиента в повышении эффективности финансовых операций.

Существует несколько направлений финансового брокериджа, определяемых обслуживаемым сегментом рынка финансовых услуг (рис. 2).



Рис. 2. Направления финансового брокериджа

Одним из основных и наиболее развитых типов брокериджа банковских услуг является кредитный брокеридж. По нашему мнению, *кредитный брокеридж - это вид посреднической и консультационной деятельности организаций / индивидуальных предпринимателей (кредитных брокеров) на рынке банковских услуг, направленной на удовлетворение потребности потенциальных заемщиков в получении кредитных ресурсов на условиях, максимально приближенных к оптимальным.*

Под оптимальными условиями кредитования следует понимать такие условия, которые по всем значимым для потребителя критериям занимают лидирующие позиции, при условии, что заемщик удовлетворяет требованиям искомой кредитной программы банка. В качестве критериев оптимальности кредита могут выступать следующие показатели: время рассмотрения кредитной заявки, срок кредита, возможность досрочного погашения, стоимость кредита и пр. Для конкретного потенциального заемщика набор и значимость критериев индивидуальны, поэто-

му критерию оптимальности кредитной схемы субъективны.

Кредитный брокеридж - это сфера оказания специфичных кредитно-брокерских услуг. *Кредитно-брокерская услуга – совокупность законных действий и усилий кредитного брокера, выполняемых по поручению потенциального заемщика и направленных на оптимизацию условий кредита.* Такие услуги могут предоставляться в двух формах: в форме консультации и в форме сопровождения кредита. *Консультация* заключается в предоставлении как совокупности информационных данных о кредитных программах, отвечающих субъективным критериям оптимальности клиента, так и рекомендаций о порядке и способе взаимодействия с банковскими структурами. На рынке

кредитного брокериджа более распространено *сопровождение сделки*, которое включает в себя консультации и выполнение вместо потенциального заемщика по его поручению максимально возможных действий для заключения договора кредитования с банком на условиях, удовлетворяющих субъективным критериям оптимальности.

При оказании посреднических услуг по отношению к своим клиентам кредитные брокеры выполняют *функции поставщиков кредитов* и относятся, по нашему мнению, к *инфраструктурным организациям* рынка кредитования (рис. 3).

Инфраструктурными организациями являются участники рынка кредитования, которые создают предпосылки для установления кредитных отношений (оценочные и страховые компании) и оптимизируют процессы оказания кредитных услуг (кредитные и страховые брокеры).

Кредитный брокер находится в тесном взаимодействии с остальными субъектами рынка, участвуя в информационном обмене (рис. 4).



Рис. 3. Участники рынка кредитных отношений

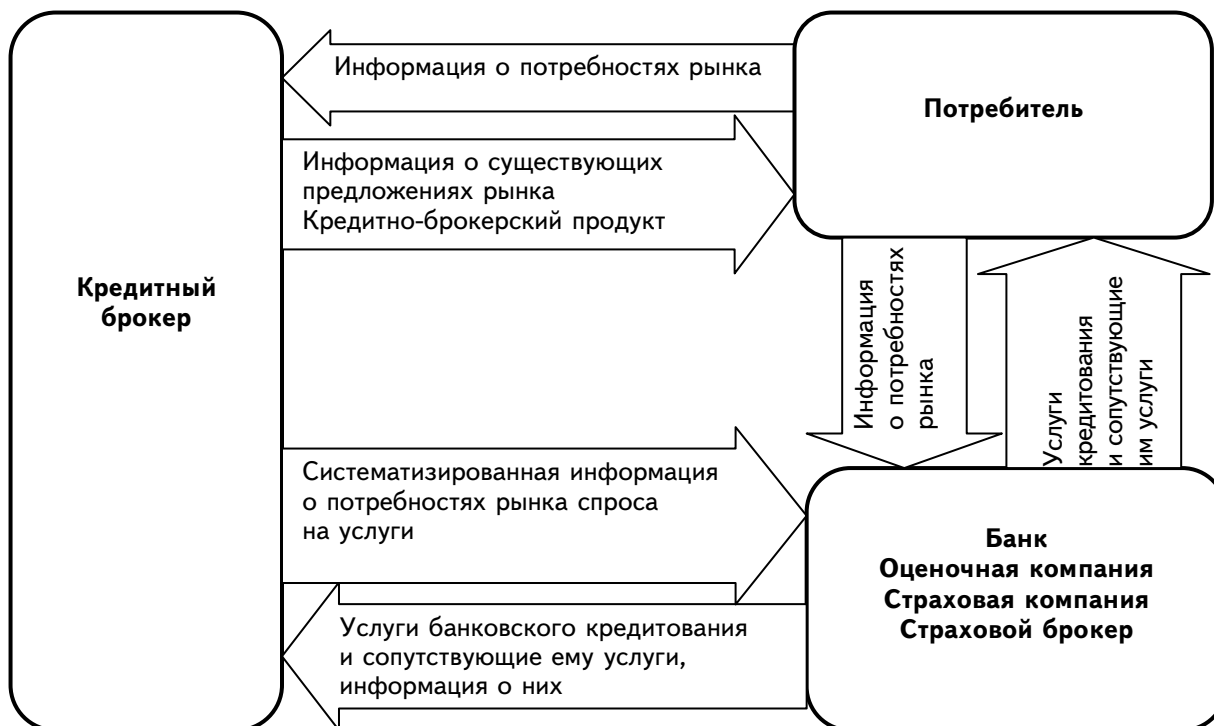


Рис. 4. Взаимодействие субъектов кредитного рынка

Как видно из рис. 4, между всеми участниками рынка имеются информационные связи. От потребителей поступают сведения о спросе и потребительских предпочтениях, основываясь на которых кредитные и инфраструктурные организации разрабатывают и

предоставляют существующие кредитные продукты, создают новые. Кредитный брокер, опираясь на эти данные, очерчивает круг стратегических партнеров и выявляет наиболее отвечающие спросу конкретных потребителей кредитные программы.

Кредитные брокеры, способствуя финансовым организациям-поставщикам в размещении их кредитных ресурсов выполняют инфраструктурную функцию, выступают в качестве каналов сбыта для финансовых структур, обеспечивая для потребителей больший выбор кредитных программ из предлагаемых рынку. При этом потребительская стоимость услуг при осуществлении этой функции во многом зависит как от потребительских стоимостей программ кредитования банков-партнеров, так и от качества услуги, предоставляемой непосредственно брокером. Кредитный брокер не только оказывает клиенту свои профессиональные услуги, но и продает ему услугу банковского кредита. В результате потенциальный клиент получает *кредитно-брокерский продукт*, состоящий из оптимальной схемы кредита банка, определенной в соответствии с его субъективными критериями оптимальности, и кредитно-брокерской услуги брокера.

Различия и сходства потребительских стоимостей услуг “банковский кредит” и “кредитно-брокерский продукт” видны при про-

ведении сравнительного мультиатрибутивного анализа (см. таблицу).

Мультиатрибутивная модель услуги (товара) состоит из пяти групп атрибутов. Они образуют иерархию ценностей для потребителя, и переход на новый уровень означает увеличение ценности товара для потребителя.

1. Стержневая (ключевая) выгода. Это основная потребность потребителя, которая должна быть удовлетворена. Для кредитно-брокерского продукта и банковского кредита стержневой выгодой является получение денежных средств в любой форме.

2. Основная услуга. Она основывается на ключевой выгоде. В получении денежных средств посредством кредита заключается основная услуга (товар) кредитно-брокерского продукта и услуги банковского кредита

3. Ожидаемая услуга. Это тот набор свойств и условий, которые потребитель ожидает получить при покупке - его минимальный набор ожиданий. Кредит на определенные цели и на приемлемых условиях в любом банке ожидают потенциальные заемщики от кредитного брокера. Отличие ожидае-

Сравнительный мультиатрибутивный анализ кредитно-брокерской услуги и услуги банковского кредитования

Группа атрибутов	Атрибут	Уровень	Кредитно-брокерский продукт	Банковский кредит
Базовые характеристики	Стержневые выгоды	Уровень производства	Финансирование	Финансирование
	Основная услуга		Предоставление кредита	Кредитование
	Ожидаемая услуга	Уровень предоставления услуги	Кредит на определенные цели и на приемлемых условиях	Кредит на определенные цели и на приемлемых условиях в определенном банке
Добавленная стоимость	Расширенная услуга	Уровень конкуренции	Условия и скорость получения кредитов превосходящие среднерыночные Индивидуальный подход Минимальные затраты времени и операций, выполняемых клиентом самостоятельно	Условия и скорость получения кредитов превосходящие среднерыночные Индивидуальный подход
	Потенциальная услуга	Уровень лояльности	Оптимальные условия кредита Гарантированный успешный результат Условия и скорость получения кредита, несколько превосходящие ожидания клиента	Условия и скорость получения кредита, несколько превосходящие ожидания клиента

мой услуги банка состоит в определенности банка.

4. Расширенная услуга. Это предложение поставщика сверх того, что ожидает потребитель, или сверх того, что является для него привычным. Условия и скорость получения кредитов, превосходящие среднерыночные и индивидуальный подход к клиенту формируют уровень “расширенной услуги”. Кредитно-брокерский продукт на этом уровне должен характеризоваться минимальными затратами времени клиента и количеством выполняемых им операций.

5. Потенциальная услуга. Это все, что потенциально может быть осуществлено с услугой для получения выгод потребителем. Именно на уровне потенциальной услуги компании ищут новые возможности удовлетворения потребителей и совершенствуют свои рыночные предложения. Оптимальные условия кредита и гарантированный успешный результат кредитно-брокерского продукта являются менее достижимыми на практике, чем условия и скорость получения кредита у банка с характеристиками, несколько превосходящими ожидания клиента.

На уровне конкуренции преимущество в потребительской стоимости заключается в минимальных затратах времени клиента, что в реалиях современного рынка может быть решающим конкурентным преимуществом кредитно-брокерского продукта. Однако банкам достичь высокого уровня лояльности клиентов при продаже банковского кредита легче, чем кредитным брокерам для своего продукта в силу невозможности предоставления потребителям абсолютных гарантий в получении денежных средств.

Деятельность кредитного брокера включает выполнение ряда функций: *информирование клиентов, пред- и послекредитное консультирование, сопровождение кредитной сделки, послекредитное сопровождение.*

Информирование клиентов. Кредитный брокер выступает в качестве независимого источника информации о рынке кредитования. Частично эти данные передаются потребителю безвозмездно (через СМИ, первич-

ные консультации). Основная же доля информационных данных о рынке кредитования систематизируется и в форме кредитной консультации продается потенциальным заемщикам.

Предкредитное консультирование. Консультирование по кредитам - это мультикритериальный анализ возможных вариантов кредитных схем и предоставление его результатов клиенту в доступной для него форме.

Послекредитное консультирование осуществляется, в основном, при долгосрочном кредитовании. Оно состоит из совокупности рекомендаций по операциям с ранее оформленными кредитами. Клиенту предоставляется сравнительный анализ условий имеющегося договора с условиями новых предложений рынка.

Сопровождение кредитной сделки включает в себя ряд действий кредитного брокера по изысканию кредитных ресурсов для клиента.

Процесс обслуживания клиентов кредитным брокером включает в себя ряд этапов:

- ◆ консультация;
- ◆ проверка правильности и подлинности предоставленных документов, удостоверяющих личность, место работы и размер заработной платы;
- ◆ определение ключевых критериев выбора кредитной программы;
- ◆ подбор из нескольких вариантов оптимальных кредитных схем;
- ◆ заполнение анкет (или унифицированной формы) и других документов, необходимых для передачи в банк;
- ◆ консультирование по общению с представителями банка в ходе проверок (личных и телефонных);
- ◆ передача пакетов документов в банки;
- ◆ сбор сведений от банков о результатах рассмотрения кредитных заявок клиентов;
- ◆ предоставление клиентам информации по результатам заявок с рекомендациями выбора схемы кредитования;
- ◆ подбор оптимальных программ по страхованию и оценке залога (при необходимости);

◆ согласования даты и времени заключения кредитного договора между банком и клиентом;

◆ контроль оплаты услуг брокера, заполнение документов по сопутствующим сервисам (страхование, оценка и пр.).

Послекредитное сопровождение включает в себя ряд действий кредитного брокера по оптимизации ситуации с имеющимися кредитами в зависимости от пожелания клиента. В основном, для улучшений условий кредитного договора клиенту рекомендуется осуществить рефинансирование кредитов (перекредитование).

Рассмотренный понятийный аппарат кредитного брокериджа разработан для рынка конечных потребителей, потенциальных заемщиков. Но не стоит забывать, что, продавая

рынку кредитно-брокерский продукт, кредитные брокеры выполняют часть действий и операций вместо банковских структур. Банки передают на аутсорсинг кредитным брокерам ряд операций по привлечению клиентов и первичной обработке кредитной заявки.

Таким образом, можно заключить, что кредитные брокеры являются важным элементом кредитных отношений, оптимизирующим эти отношения как для поставщиков, так и для потребителей кредитных ресурсов.

¹ *Гренроос К.* Маркетинг и менеджмент услуг. М., 1990.

² *Стефенсон Р.* Маркетинг финансовых услуг. М., 2007.

³ *Дойль П.* Менеджмент: стратегия и тактика. СПб., 1999.

Поступила в редакцию 13.05.2010 г.