

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 1



Одеса
2019

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ЩОДО ВИДАЧІ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

Шумська А. О.¹, Клепікова О. А.²

1 – студентка 4 курсу 44 гр., обліково-економічний факультет,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Шумська А. О., Клепікова О. А. Аналіз механізму прийняття рішень щодо видачі споживчого кредиту. У статті розглянуто основні питання та сутність споживчого кредитування. Проаналізовано проблеми розвитку споживчого кредитування в Україні. Проведено аналіз механізму та етапів прийняття рішень щодо видачі споживчого кредиту. На базі розробленої імітаційної моделі запропоновано заходи щодо підвищення ефективності банківського споживчого кредитування.

Ключові слова: банківська установа, споживчий кредит, відсоткова ставка, механізм прийняття рішення, імітаційна модель.

Шумская А. О., Клепикова О. А. Анализ механизма принятия решений о выдаче потребительского кредита. В статье рассмотрены основные вопросы и сущность потребительского кредитования. Проанализированы проблемы развития потребительского кредитования в Украине. Проведен анализ механизма и этапов принятия решений о выдаче потребительского кредита. На базе разработанной имитационной модели предложены меры по повышению эффективности банковского потребительского кредитования.

Ключевые слова: банковское учреждение, потребительский кредит, процентная ставка, механизм принятия решения, имитационная модель.

Shumska A. O., Klepikova O. A. Analysis of the decision-making mechanism for issuing consumer loans. The article deals with the main issues and the essence of consumer lending. The problems of consumer lending development in Ukraine are analyzed. The analysis of the mechanism and stages of decision making regarding the issuance of consumer credit is carried out. Based on the developed simulation model, measures to improve the efficiency of banking consumer lending are proposed.

Keywords: banking institution, consumer credit, interest rate, decision-making mechanism, simulation model.

ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

Шумська А. О., Клепікова О. А. Аналіз механізму прийняття рішень щодо видачі споживчого кредиту // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 5–11.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Кредитування населення в Україні сьогодні є перспективним напрямком розвитку як банків, так і населення. Банки за допомогою споживчого кредитування перетворюють свої тимчасово вільні кошти в дохідні активи. У зв'язку з ризиками, пов'язаними з нестабільною економіко-політичною ситуацією в країні, банкам вигідно створювати ресурсну базу із короткострокових кредитів. За останні роки купівельна спроможність населення товарів тривалого використання знижується, і як наслідок, відмічається зростання інтересу до споживчих кредитів. Динамічний розвиток, різноманітність форм і видів споживчого кредиту свідчать про зацікавленість у ньому як джерелі високих прибутків з боку банків, а також про постійний попит з боку населення. Тому актуальним є дослідження сучасного розвитку банківського споживчого кредитування в Україні.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Аналізу проблем споживчого кредитування приділяється належна увага в економічній літературі. Теоретичну базу досліджень в Україні становлять праці провідних вітчизняних науковців, а саме І. А. Аванесової, В. М. Харабара, А. М. Мороза, С. В. Міщенко, І. Б. Охріменка, Л. О. Примостки, Н. П. Шульги, В. В. Вітлінського та ін. В роботах зазначених авторів проведено аналіз суттєвих елементів теорії кредиту, техніки банківського споживчого кредитування, розглянуто проблеми впливу особистого споживання на механізм відтворення населення і суспільства в цілому. Разом з цим слід відзначити, що сучасна практика споживчого кредитування в банках України ще залишається недостатньо дослідженою в науковій літературі.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на достатню кількість публікацій за даною тематикою, нині залишаються невирішеними деякі аспекти щодо процесу прийняття рішень надання споживчих кредитів, а саме: помилки персоналу, допущені в процесі складання кредитного договору; помилки під час оцінки фінансового стану та кредитної історії клієнтів; оцінки дохідності банку та магазину від видачі споживчого кредиту та ін.

Мета дослідження. Метою даного дослідження є аналіз механізмів та етапів прийняття рішень у процесі надання споживчого кредиту.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сьогоднішній день банки приділяють увагу розширенню переліку фінансових послуг для населення. Одним з головних методів отримання банками регулярних доходів є кредитування як юридичних, так і фізичних осіб. Для кращого задоволення потреб клієнтів і підвищення ефективності банківських операцій існує велика різноманітність кредитних продуктів. Основною рисою споживчого кредиту залишається його цільове використання, а саме, задоволення потреб особистого кінцевого споживання. Споживче кредитування є найдоступнішим видом кредитування, що виступає стимулюючим фактором розвитку економіки. Це найпоширеніший вид банківських операцій у розвинених країнах світу.

Споживчий кредит (СК) – грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [3]. Існує двоякий погляд на вплив споживчого кредиту на економіку: його поширення сприяло збільшенню сукупних споживчих витрат і зростанню ВВП, особливо розвитку роздрібною торгівлі й будівництва житла. Водночас випереджаючі темпи зростання споживчих кредитів за відсутності ефективного регулювання сприяли розвитку інфляції і збільшенню імпорту, що певним чином виразилось у розбалансуванні економіки, в цілому, й кредитної сфери, зокрема. Тому залишається потреба в подальшому дослідженні кредитування населення на споживчі потреби [10].

На сьогоднішній день на ринку споживчого кредитування існують ряд невирішених проблем, що гальмують його розвиток в Україні. Такі проблеми можна поділити на два рівні: мікрорівень та макрорівень. До першого – мікрорівня, можна віднести, низький рівень розвитку інфраструктури кредитного ринку, недосконалість системи фінансового скорингу, що впливає на ефективність кредитних відносин. Неадекватна оцінка кредитоспроможності клієнтів, у будь-якому випадку, може призвести до втрат банківського прибутку. Не менш важливою є проблема низького рівня інформаційної обізнаності населення щодо умов кредитування. До макрорівня слід віднести фінансово-економічну й політичну нестабільність. Низький рівень заробітної плати спричиняє неможливість повернення багатьма позичальниками кредиту і відсотків за ним; нестабільність курсу валют, їх стрімке зростання, а отже, підвищення ризику неповернення кредитів, отриманих в іноземній валюті; недосконале законодавство у сфері кредитування фізичних осіб [4; 10].

Для кращого задоволення потреб клієнтів і підвищення ефективності цих банківських операцій існує велика різноманітність кредитних продуктів, широта вибору гнучких варіантів при структуруванні споживчих кредитів. Основною рисою споживчого кредиту залишається його цільове використання, а саме, задоволення потреб особистого кінцевого споживання. Споживче кредитування є найдоступнішим видом кредитування, що виступає стимулюючим фактором розвитку економіки. Основа споживчого кредиту знаходить своє відображення через цільову спрямованість кредиту. Згідно закону України «Про споживче кредитування» головними параметрами споживчого кредиту є [3]: доступність кредиту; величина відсоткової ставки; строки надання і погашення; здатність позичальника повернути кредит.

Споживчий кредит дає змогу населенню споживати товари і послуги до того, як споживачі спроможні їх оплатити. Тим самим споживчий кредит забезпечує підвищення життєвого рівня споживачів. У макроекономічному плані споживчий кредит збільшує сукупний платоспроможний попит на

предмети споживання і послуги, що стимулює розширення обсягів їх виробництва [10]. Динаміку надання кредитів наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Динаміка кредитування за 2016-2018 рр. [9]

Показники, млн грн	2016 рік	2017 рік	2018 рік
Споживчі кредити, млн грн	104879	109877	151654
Кредити на придбання, будівництво та реконструкцію нерухомості, млн грн	71 803	66 169	44 336
Інші кредити, млн грн	4 332	5 643	5 654
Іпотечні кредити, млн грн	72 156	60 125	42 308

За даними табл. 1 можна зробити висновок, що споживче кредитування за останній рік зросло на 38,0% і залишається перспективним сектором діяльності українських банків.

Основним фундаментом, на якому будується успішний кредитний бізнес є – якість прийнятих рішень у кредитуванні. Вирішальними факторами стали швидкість, з якою ухвалюються рішення, а також надійність і прозорість бізнес-процесів. Час видачі кредиту має надважливе значення, тому що є однією із конкурентних переваг, адже час оформлення споживчого кредиту, з невеликих сум, має дорівнювати часу купівлі товару. Час видачі кредиту включає в себе час на первинну оцінку клієнта та заповнення скорингової карти, час на оцінку його кредитоспроможності, перевірку достовірності наданої інформації, верифікації, та прийняття рішення. Згідно практики, у провідних банках України, з точки зору надання послуг споживчого кредитування, час на видачу кредиту складає 20-25 хвилин. При цьому, найбільша частка припадає на первинну оцінку клієнта та заповнення скорингової карти.

Проаналізувавши механізм надання споживчого кредиту (СК), можна виділити основні етапи (рис. 1) [8; 10]:

1. Попередній етап. Етап досить місткий, оскільки містить окремі складові. Насамперед відбувається структурування кредиту, тобто повідомляється про вид кредиту, суму, термін, вид забезпечення, процентну ставку за користування кредитом, способи надання та умови погашення. Далі відбувається перевірка документів, ідентифікація клієнта та перевірка даних клієнта на відповідність мінімальним вимогам банку для видачі СК (у кожного банку можуть бути свої нормативні документи, щодо даного критерію). У процесі первинної оцінки лише менеджер має прямий контакт із майбутнім позичальником, а тому має перевірити всі критерії, а саме: оцінити зовнішній вигляд клієнта та супроводжуючих його осіб; оцінити особливості психічного стану клієнта; оцінити взаємовідносини із супроводжуючими особами (за наявності); сформулювати та поставити клієнтові уточнюючі

запитання, оцінити реакцію клієнта і зміст відповідей; перевірити документи клієнта; зіставити і проаналізувати зорову, текстову та мовну інформацію.

Далі кредитний менеджер (КМ) має внести всі необхідні дані до системи. Згідно закону України «Про споживче кредитування» розроблено певний стандартний перелік питань, які задають клієнтам кредитні менеджери для виявлення недостовірної чи неправдивої інформації, основними з яких є [2]: мотиви звернення клієнта за кредитом; заробітна плата та інші доходи клієнта; тривалість роботи клієнта; наявність непогашених кредитів та ін.

Якщо на даному етапі дотримано всі необхідні критерії, то оформлення переходить у наступну стадію.

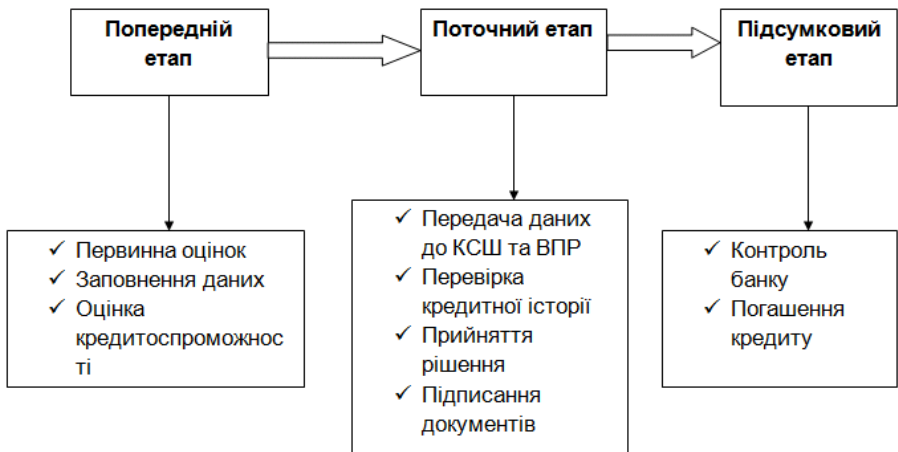


Рис.1. Механізм надання споживчого кредитування [4]

2. Поточний етап – підготовка та укладання кредитного договору. На даному етапі відбувається передача інформації про клієнта до корпоративної сервісної шини (КСШ) та вузла прийняття рішень (ВПР). Паралельно із цим, відбувається передача інформації до внутрішньої та зовнішньої баз даних для перевірки та отримання додаткових даних – саме на цьому етапі перевіряється кредитна історія позичальника та приймається рішення щодо видачі кредиту. Після роботи даного етапу можливі два варіанти подій: клієнту було відмовлено у видачі споживчого кредиту, або ж прийнято позивне рішення, щодо видачі. У випадку позивного рішення відбувається формування та підписання всіх необхідних документів [8].

3. Підсумковий етап – контроль за використанням та погашенням кредиту, станом збереження, закриття кредитної справи після остаточного погашення кредиту. Тут банк здійснює контролюючі функції, після остаточного погашення позичальником кредиту кредитну справу закривають і передають в архів банку.

Наведені етапи є основою для побудови імітаційної моделі (ІМ). Вхідними даними імітаційної моделі є:

- 1) потік клієнтів (потенційних клієнтів);
- 2) часові параметри для кожного етапу роботи кредитного менеджера з клієнтом (консультація, ознайомлення з продуктами банку, заповнення заявки, оброблення даних клієнта, прийняття рішення).

На базі імітаційної моделі для різних потоків клієнтів, можливо отримати таку інформацію [6; 7]:

- 1) кількість відмов на етапах (консультації, після обробки КСШ, після ВПР);
- 2) величина черги до етапів (потрапляння до КМ, КСШ, ВПР, оформлення документів, підписання документів);
- 3) кількість виданих кредитів за один робочий день та ін.

Застосування імітаційного моделювання у створенні моделі прийняття рішення щодо видачі споживчого кредиту, дало змогу провести детальний аналіз етапів прийняття рішень, а саме [7]:

1. Аналізувати потік замовлень до корпоративної сервісної шини.
2. Аналізувати завантаженість кожного етапу видачі споживчого кредиту від обробки CRM-систем до підписання документів;
3. Аналізувати кількість відмов у процесі обробки корпоративної сервісної шини та вузла прийняття рішень.
4. Аналізувати черги до етапів (приходу клієнта на оформлення кредиту, консультації клієнта, аналізу кредитної історії клієнта, до обробки даних клієнта, до прийняття рішення щодо кредиту).
5. Аналізувати кількість позитивних рішень щодо видачі споживчих кредитів протягом робочого дня.

Висновки з даного дослідження. Проаналізувавши сучасний стан розвитку та основні проблеми споживчого кредитування на ринку України можна виділити основні напрямки розвитку останнього:

1) Розвивати потрібно насамперед короткострокове кредитування населення під купівлю товарів народного споживання. Пов'язано це з тим, що при даному виді кредитування банк несе менший ризик, бо терміни кредитування невеликі (до року), а суми порівняно незначні. Споживче кредитування буде орієнтовано в основному на середній прошарок населення.

2) Підвищувати якість споживчих продуктів і сервісів. Основна мета – заощадити час клієнта, запропонувати, якщо не максимально вигідну цінову пропозицію, то привабливі сервіси або супутні послуги. В умовах гострої конкуренції, коли банківські продукти різних банків мало чим відрізняються, до кожного клієнта потрібно знайти індивідуальний підхід, а кожному співробітнику фронт-офісу потрібно стати для клієнта тим консультантом, який уособлює професіоналізм, стабільність і надійність всієї фінансової установи.

3) Проводити удосконалення систем прийняття рішень для оформлення споживчого кредитування із застосуванням інформаційних технологій та імітаційного моделювання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Господарський кодекс України, м. Київ 16 січня 2004 року № 436-IV, діє з 1 січня 2005 року.
2. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7.12.2000 р. № 2121-111 // Законодавчі і нормативні акти з банківської діяльності. 2001. Вип. 1. С. 3.
3. Закон України «Про споживче кредитування» від 2017, № 1, ст.2. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19> (дата звернення 10.03.2019).
4. Кузнецова С. А., Болгар Т. М., Пестовська З. С. Банківська система : навч. посіб. / За ред. С. А. Кузнецової. К. : ЦУЛ, 2014. 400 с.
5. Закон України «Про захист персональних даних» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення 10.03.2019).
6. Клепікова О. А., Семенов А. С. Інформаційно-аналітична підтримка процесу прийняття рішень у споживчому кредитуванні // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. 2018. № 2(4). С. 68–76. URL: <https://economics.opu.ua/ejorpu/2018/No2/68.pdf>. DOI: 10.5281/zenodo.1434140 (дата звернення 10.03.2019).
7. Соколовська З. М., Клепікова О. А. Прикладні моделі системної динаміки : монографія. Одеса : Астропринт, 2015. 308 с.
8. Банки та банківські операції / Під ред. Е.Ф. Жукова. М. : ЮНИТИ, 2007. 471 с.
9. Офіційний сайт Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=76262&cat_id=36794 (дата звернення 10.03.2019).
10. Ващенко Ю.В. Банківське право : навч. посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2006. 344 с.