

---

# III. ФІНАНСИ ТА КРЕДИТ

---

УДК 336.71;347.27(477)

## НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ УКРАЇНСЬКИХ БАНКІВ З БОРЖНИКАМИ ЯК ЗАСІБ ЗМЕНШЕННЯ ОБСЯГУ ПРОБЛЕМНИХ ІПОТЕЧНИХ КРЕДИТІВ

**І. Г. Брітченко, доктор економічних наук;  
Л. В. Левченко, кандидат економічних наук; Д. С. Турчанінова**

В нинішніх умовах розвитку економіки України у комерційних банках особливо гостро постала проблема неповернення як заборгованості в цілому, так і іпотечної зокрема. Це спричинено перш за все економічною кризою в Україні. Тому на сучасному етапі розвитку банківської системи України для комерційних банків є нагальною потребою визначення певних напрямів роботи з боржниками для забезпечення прийняттого рівня дохідності портфеля іпотечних кредитів.

Окремі аспекти щодо роботи банків з проблемною заборгованістю висвітлені у працях В. Вовка, І. Брітченка, О. Хмеленка, Л. Примостки, В. Лагутіна. Проте визначення напрямів оптимізації роботи українських банків з боржниками, саме з проблемною іпотечною заборгованістю, потребують подальших наукових розробок.

В умовах економічної та фінансової кризи, посилення конкуренції у банківському секторі більшої уваги потребує дослідження напрямів оптимізації роботи вітчизняних комерційних банків з боржниками для зменшення обсягу проблемних іпотечних кредитів.

Метою статті є визначення основних напрямів оптимізації роботи банків з боржниками на сучасному етапі розвитку економіки.

Після видачі кредиту банк повинен вико-

ристовувати всі можливі заходи для забезпечення його повернення. Нагляд за цільовим використанням позики банки здійснюють для контролю за виконанням клієнтами умов кредитної угоди. Нагляд за кредитом необхідний для виявлення на ранніх стадіях ознак певних фінансових труднощів з погашенням кредитів.

Незалежно від якості кредитного портфеля та методів, які застосовуються при управлінні кредитним ризиком, всі банки мають суттєву проблему – зростання обсягу проблемних кредитів, найбільшу питому вагу з яких становлять іпотечні кредити, тому особливу увагу щодо управління проблемними кредитами слід приділяти саме проблемним іпотечним кредитам.

Слід зазначити, що «проблемні кредити – це кредити, за якими своєчасно не проведені один чи кілька платежів, значно знизилась ліквідність і ринкова вартість забезпечення, виникли обставини, які роблять сумнівним виконання позичальником своїх зобов'язань» [1, с. 329].

Кожний банк має у своєму портфелі проблемні іпотечні кредити, тому головне питання полягає у встановленні допустимого для банку рівня цих кредитів щодо загальної вартості виданих позик, а також у визначенні напрямів роботи з проблемною іпотечною заборгованістю.

Велика кількість проблемних, а особливо безнадійних кредитів призводить до падіння довіри до банку з боку вкладників і акціонерів, виникнення проблем з платоспроможністю та ліквідністю, погіршення репутації банку. Крім того, банк повинен здійснити додаткові витрати, пов'язані з вимогами щодо повернення кредиту, частина активів банку заморожується у формі непродуктивних. Вищезазначені витрати є значними за своїми розмірами. Тому вартість проведення ефективної кредитної політики й організації кредитної роботи в банку, включаючи витрати на утримання досвідченої команди фахівців, значно нижча за можливі витрати на управління проблемними іпотечними кредитами та збитки, яких можна було б уникнути.

Проблемні іпотечні кредити у більшості випадків не виникають раптово, а це означає, що своєчасна та дієва робота комерційного банку з боржниками, може забезпечити значне зменшення їх питомої ваги в кредитному портфелі банку.

На практиці існує багато критеріїв, які свідчать про погіршення фінансового стану позичальника та про підвищення імовірності неповернення кредиту. Завдання кредитного працівника полягає у виявленні таких сигналів якомога раніше, перш ніж ситуація вийде з-під контролю і втрати стануть неминучими.

Завжди вважалося, що іпотечні кредити – один з найнадійніших кредитних продуктів, і у банків практично не було проблем з їх погашенням. Проте з кінця 2008 р. в Україні ситуація змінилася – все більше позичальників стали затримувати виплати за іпотечними кредитами (рис. 1). Наведені на рис. 1 показники свідчать, що сума проблемних кредитів у портфелі іпотечних кредитів банків зростає і становила: на 01.10.2008 р. – 0,9 % портфеля іпотечних кредитів, на 01.04.2009 р. – 1,8 %, на 01.09.2009 р. – 5,4 % [2]. Тобто простежується стійка тенденція до збільшення проблемної заборгованості у портфелі іпотечних кредитів, що свідчить про погіршення якості портфеля в цілому.

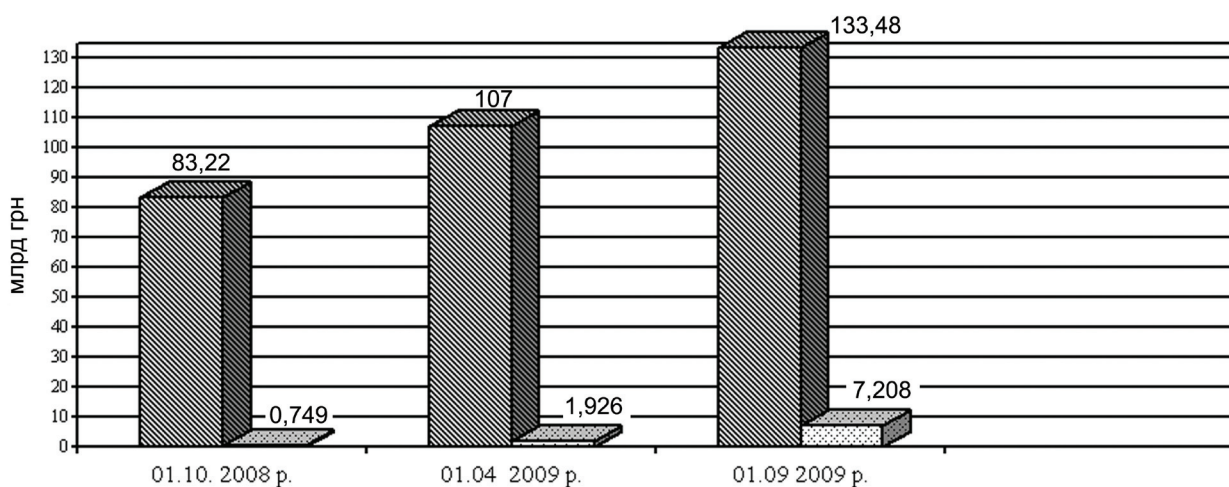


Рис. 1. Динаміка проблемних іпотечних кредитів у банківській системі протягом трьох кварталів 2009 р. [2]:

■ – портфель іпотечних кредитів; ▨ – проблемні іпотечні кредити

Вищезазначена тенденція є характерною і для кредитного портфеля українських банків (рис. 2).

Сьогодні банки активно працюють з неплатниками, для цього використовуються різні засоби, але в цілому, на думку фахівців, слід виділити два способи роботи з боржни-

ками – силами самих банків та із залученням сторонніх фахівців – колекторських компаній. Більшість банків працюють з боржниками самостійно, але фінансові установи з іноземним капіталом надають переваги колекторським фірмам [4].

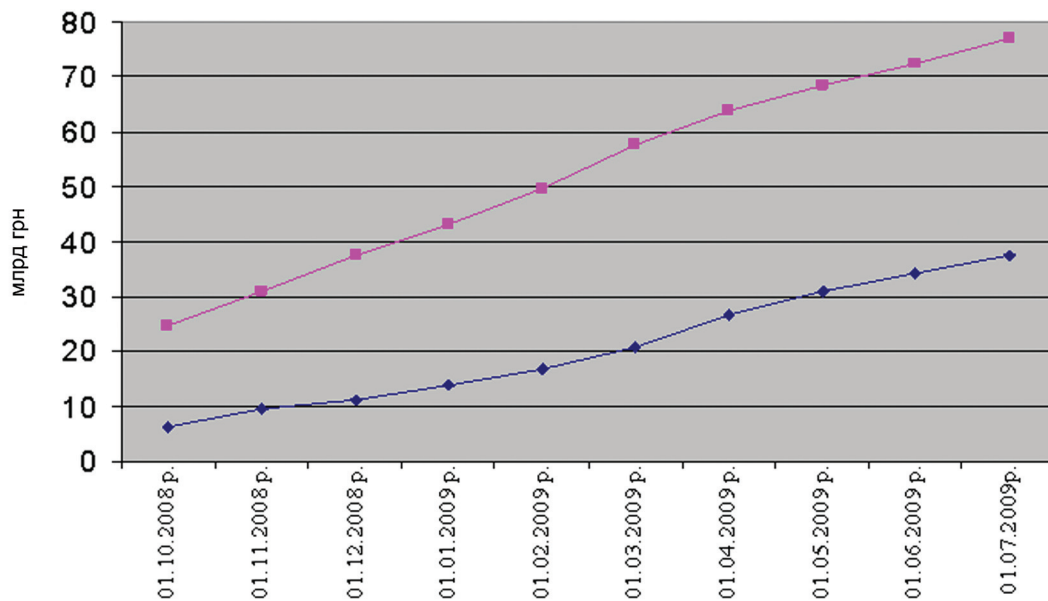


Рис. 2. Динаміка якості кредитного портфеля банків України за період із 01.10.2008 р. до 01.07.2009 р. [3, с. 9]:

— ромб — прострочені кредити; — квадрат — резерви за кредитним портфелем

Процес стягнення боргу банками, як правило, складається з декількох етапів: 1) soft collection (англ. «м'яке стягнення») 2) інтенсив кредит-менеджмент, 3) hard collection (англ. «жорстке стягнення»), 4) вилучення застави.

Soft collection – це просто нагадування про необхідність сплатити кредит, з'ясування причин прострочення. На даному етапі представник банку в телефонному режимі спілкується з боржником, з'ясовує причину виникнення заборгованості. Клієнт повинен максимально відкрито пояснити причину прострочення, щоб спільно з банком знайти можливі способи врегулювання ситуації. При достатньому рівні кваліфікованості представника банку в ході телефонних переговорів вдається переконати клієнта відновити графік поточних платежів або достроково погасити заборгованість, часто при цьому зберігши лояльність клієнта. З врахуванням того, що собівартість одиничного телефонного дзвінка невелика, і один оператор може провести до 20–50 результативних телефонних переговорів за зміну, даний метод є досить «не дорогим» і дієвим, тому банки активно починають його використовувати. Організаційно це також найбільш зручна технологія: єдиний контакт-центр може розташовуватися в обладнаному офісі й забезпечувати

переговори по всій території країни. Застосовуються методи масового розсилання листів і електронних повідомлень, а також особисті зустрічі з боржниками. При правильному використанні ці методи доповнюють телефонні переговори й здатні збільшити суми стягненої заборгованості.

У разі, якщо клієнт поінформує банк про серйозні проблеми, банк завжди вважатиме за краще допомогти вирішити проблему позичальника, оскільки це дозволить перш за все отримати позичену цінність у повному обсязі, а не відразу застосовувати жорсткі методи повернення боргу, також забезпечить підвищення репутації банку. Крім того, використання жорстких методів, у свою чергу, потребує певних фінансових витрат та інколи значних витрат часу. Банк запропонує реструктуризувати кредит за допомогою подовження терміну кредитування, що зменшить щомісячні платежі, або запропонує пільговий період, коли клієнт буде сплачувати тільки відсотки, запропонує продати квартиру і купити іншу – дешевшу. Саме ці спільні дії банку і позичальника становлять сутність інтенсив кредит-менеджменту.

Якщо клієнт не бажає йти назустріч банку, то починається етап hard collection, тобто жорстке стягнення заборгованості. Банком

приймаються заходи з примусового стягнення боргу через суд або шляхом оформлення нотаріусом виконавчого напису на договорі іпотеки. Причому виконавчий напис на договорі іпотеки вважається економічнішим для банку. Якщо і це не допоможе, тоді починається етап вилучення і реалізації застави. Якщо ж коштів, виручених від реалізації заставного майна, недостатньо для покриття боргу позичальника, банк подає позов до суду. Тому, вивчаючи ситуацію кожного проблемного позичальника, банк на власний розсуд визначає спосіб примусового стягнення боргу.

Якщо проблемний кредит виникає на рівні Дирекції банку, то він, як правило, звертається до спеціалізованих колекторських фірм, що професійно займаються поверненням боргів. Діяльність цих фірм в Україні ще не врегульована, зараз працює більше 30 колекторських організацій [4], інколи їх діяльність оцінюється негативно, оскільки відсутність законодавчої бази не дозволяє їм активно розвиватись.

Колекторські компанії ділять процедуру повернення кредиту на три етапи – soft collection, hard collection, та legal collection – юридичний і фінансовий консалтинг замовника, вирішення питання погашення боргу в судовому порядку, контроль виконання судового рішення [5].

Унаслідок значних темпів зростання вартості нерухомості впродовж останніх років ринкова вартість застав по іпотечних кредитах значно перевищує заборгованість позичальників, що спрощує роботу з такими клієнтами і робить недоцільним залучення посередників – колекторних компаній. Хоча іноді банки використовують колекторські компанії для додаткового психологічного тиску на клієнта, що не може бути нормою у цивілізованому суспільстві або у разі, якщо є серйозні проблеми зі стягненням боргу. Втім, комісійні колекторних фірм досить великі – до 45 % від фактично поверненої заборгованості. Але, якщо ситуація з неповерненнями іпотечних кредитів погіршуватиметься, попит на послуги професійних колекторів буде рости [5].

На сьогодні існує ще декілька напрямів роботи з боржниками, юридичну основу застосування яких заклав Указ Президента України № 813/2009 від 08.10.2009 р. «Про заходи

щодо забезпечення відновлення стабільності у банківській системі», зокрема:

- створення реєстру недобросовісних позичальників з метою скорочення ризиків банків під час обслуговування кредитної заборгованості таких позичальників;
- дотримання вимог закону стосовно тимчасової відмови у виїзді за кордон громадянам України, які мають невиконані кредитні зобов'язання [6].

Відповідно до Указу Президента комерційним банкам рекомендується проводити переговори з боржниками і знаходити компроміс щодо способів погашення заборгованостей, а також створити реєстри недобросовісних позичальників для зменшення ризиків під час обслуговування кредитної заборгованості таких клієнтів.

Посилаючись на даний указ, банки оприлюднили списки фізичних і юридичних осіб, які мають прострочену заборгованість за кредитами. Розкриття списків боржників має подвійний характер і потребує детального вивчення і аналізу, щоб такий напрям роботи з позичальниками мав законні підстави. З одного боку, така тактика не лише дасть змогу банкам виконати свої зобов'язання перед вкладниками, а й буде дисциплінуючим фактором для позичальників на майбутнє; з іншого – потрібно пам'ятати про непорушність банківської таємниці. Тобто, якщо в переліку будуть вказані лише імена позичальників, то ідентифікувати їх буде неможливо, а отже, банківська таємниця залишиться непорушною. Такий крок банківських установ є психологічним чинником на недобросовісного позичальника. Тому дане рішення допоможе повернути комерційним банкам власні кошти.

Згідно зі статті 6 Закону України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну», подорож за кордон можуть заборонити, якщо громадянин ухиляється від виконання зобов'язань, покладених на нього судовим рішенням, або якщо щодо нього подано цивільний позов до суду. До завершення провадження у справі або до виконання зобов'язань, у тому числі кредитних, можуть затримати видачу закордонного паспорта або вилучити паспорт при його наявності [7].

Все вищезазначене дозволяє зробити висновок, що обсяг проблемних іпотечних кредитів в Україні зростає, що є негативним явищем як для комерційних банків, так і для банківської системи загалом. За таких умов банкам потрібно приділити значну увагу управлінню проблемними кредитами, яке має на меті мінімізувати втрати за кредитними операціями за допомогою відпрацювання певних напрямів роботи з боржниками, що в цілому забезпечить захист інтересів акціонерів і вкладників банку. Банки мають змогу як самостійно стягувати заборгованість, так і за допомогою колекторських фірм. В умовах, що склалися сьогодні в Україні, функціонування колекторських фірм набуває особливого значення, проте відсутність відповідного законодавства блокує їх ефективний розвиток і розповсюдження. Указом Президента України було впроваджено напрями роботи комерційних банків з боржниками, за допомогою яких можна було б зменшити як обсяг проблемної заборгованості, так і іпотечної. Через відсутність досвіду у роботі з великим обсягом неповернень деякі дії банків потребують наукового обґрунтування та юридичного закріплення, оскільки оприлюднення списків недобросовісних платників у засобах масової інформації може порушити банківську таємницю, а обмеження виїзду за кордон «проблемного» позичальника можна здійснити тільки за рішенням суду. Таке рішення можливе лише за умови великого прострочення платежів за кредитом, але і його можна оскаржити. Тому у підсумку зазначимо, що робота з проблемними кредитами вимагає від працівників банку високої кваліфікації та

спеціальної підготовки, зокрема, практичного досвіду у роботі в екстремальних умовах, чіткого знання відповідних юридичних норм, володіння психологічними прийомами. Успішне вирішення вищезазначених проблем можливе лише за умови виваженої, конструктивної, цілеспрямованої роботи комерційних банків щодо управління проблемними іпотечними кредитами.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Вовк В. Я. Кредитування і контроль : підручник / В. Я. Вовк, О. В. Хмеленко. – К. : Знання, 2008. – 463 с.
2. Столичная нежвижимость : информационно-аналитический портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.eadr.com.ua>
3. Дробязко А. Регіональний перерозподіл ринку депозитів та кредитів фізичних осіб в умовах фінансової кризи / А. Дробязко // Вісник НБУ. – 2009. – № 9. – С. 8–13.
4. Столичная нежвижимость : информационно-аналитический портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.100realty.com.ua>
5. Дом 2000 : портал нерухомості Києва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dom2000.com.ua>
6. Про заходи щодо забезпечення відновлення стабільності у банківській системі : Указ Президента України № 813/2009, станом на 08.10.2009 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
7. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну : Закон України № 3857-ХІІ, станом на 21.01.1994 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>