

Справочник по кредитным бюро



Справочник по кредитным бюро

© 2006 Международная финансовая корпорация

2121 Pennsylvania Ave., N.W. Washington, D.C.20433

Телефон 202-473-3800

Интернет: www.ifc.org

Все права защищены.

Сведения, толкования и выводы, содержащиеся в настоящем документе, отражают точку зрения его автора(ов) и могут не совпадать с мнениями членов Совета директоров Международной финансовой корпорации или представляемых ими правительств.

Международная финансовая корпорация, являющаяся членом Группы Всемирного банка, не гарантирует точности данных, включенных в настоящий документ. Границы, цветовые характеристики, обозначения и прочая информация, нанесенная на карты в настоящем документе, не является суждением со стороны Международной финансовой корпорации или Всемирного банка относительно юридического статуса какой-либо территории или одобрением или признанием ими таких границ.

Права и разрешения

Содержащийся в настоящем документе материал защищен авторским правом. Копирование и/или передача материалов частично или полностью без разрешения может являться нарушением применимого права. Международная финансовая корпорация приветствует распространение своих документов и, как правило, своевременно предоставляет разрешение на их частичное тиражирование.

Для получения разрешения на фотокопирование или перепечатывание любой части этого документа просьба направить запрос, содержащий полную информацию, в Центр по защите авторских прав по адресу 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923, USA; телефон: 978-750-8400; факс: 978-750-4470; интернет: www.copyright.com.

Все прочие запросы, касающиеся прав и лицензий, в том числе вторичных авторских прав, следует направлять в отдел корпоративных связей Международной финансовой корпорации по адресу 2121 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, DC 20433, USA; факс: 202-974-4384.

Copyright 2006 Международная финансовая корпорация

Все права защищены. Произведено в Соединенных Штатах Америки

Первый тираж отпечатан в сентябре 2006 г.

Содержание

Предисловие

Введение

1. Основы кредитной отчетности

2. Развитие кредитных бюро в странах с развивающимися рынками

3. Развитие услуг с добавленной стоимостью в странах с развивающимися рынками

4. Нормативно-правовая база

5. Исследования конкретных примеров

Compuscan, Южная Африка: Микро-кредиторы, успешно оказывающие услуги

TransUnion Central America (TUCA): Поиск регионального решения

SIMAH, Саудовская Аравия: Долгосрочные обязательства заинтересованных сторон

Estealam, Египет: Создание первого частного кредитного бюро в Египте

Вьетнам: Поддержка государственного сектора, оказываемая при учреждении частного бюро

Приложение 1: Карты

Приложение 2: Страны с законами об обмене кредитной информацией

Предисловие

В 2001г. Международная финансовая корпорация (МФК) разработала и внедрила Глобальную программу по развитию кредитных бюро. Со времени внедрения этой программы МФК оказала поддержку развитию кредитных бюро в более чем 40 странах путем предоставления технического содействия и инвестиций, включая поддержку региональному кредитному бюро в Центральной Америке и первому частному кредитному бюро в Египте, содействие разработке нормативно-правовой базы в Кении и Панаме, а также текущее содействие развитию частного бюро во Вьетнаме. МФК совместно со Всемирным банком начала работу по мониторингу условий кредитной отчетности в более чем 100 странах мира, результаты которой включаются в отчет «Ведение бизнеса», доступный для широкого пользования.

Содержание данного Справочника кредитного бюро отражает опыт работы МФК с рынками кредитного бюро, и его цель заключается в предоставлении общего обзора развития кредитных бюро. Опыт деятельности МФК в странах с зарождающимися рынками указывает на то, что в глобальном масштабе познания о кредитных бюро являются разрозненными, также как и сами условия обмена кредитной информацией в большинстве стран с зарождающимися рынками. Поэтому цель данного справочника состоит в распространении передовой практики развития кредитных бюро и в оказании дальнейшего содействия развитию кредитных бюро в странах с зарождающимися рынками.

Данный Справочник кредитного бюро был подготовлен группой специалистов во главе с Натальей Мыленко, в состав которой входили члены группы Глобальной программы МФК по развитию кредитных бюро: Тони Литгоу, Оскар Мадедду, Колин Рэймонд, Шалини Санкаранараян, Питер Ширин и Стефано Стоппани. Работа осуществлялась под общим руководством Пира Штейна. Авторы выражают благодарность коллегам из Группы Всемирного банка за их постоянную поддержку работе Глобальной программы по развитию кредитных бюро, а также за содействие в подготовке данного Справочника. Мы также благодарны кредитным бюро по всему миру за их неоценимый вклад, который позволил подготовить и опубликовать данный Справочник.

Мы выражаем особую признательность Айчин Лим Джонс за оформление, компоновку и поддержку в публикации, а также Медлин Невинс за содействие в редактировании материала.

Мы хотим выразить признательность нашим донорам, без поддержки которых деятельность в рамках Глобальной программы по развитию кредитных бюро была бы невозможной. Особую благодарность выражаем правительству Италии за его поддержку нашей деятельности в странах Восточной Европы, Латинской Америки и Карибского бассейна; правительству Нидерландов за поддержку нашей деятельности в странах Африки; правительству Норвегии за общее содействие работе программы и за поддержку нашей деятельности в странах Африки; правительству Австралии за поддержку нашей деятельности во Вьетнаме; правительству Новой Зеландии за поддержку нашей деятельности в Пакистане и Индонезии; и компании Visa International за глобальную поддержку реализации программы.

Мы надеемся, что данный Справочник будет познавательным и полезным.



Введение

Кредитные бюро являются важными элементами финансовой инфраструктуры, которые способствуют улучшению доступа к финансовым ресурсам. В настоящее время менее 25% людей, проживающих в развивающихся странах, имеют доступ к формальным финансовым услугам по сравнению с 90% в странах с развитыми рынками. Развитие финансового сектора позволяет высвободить производительную силу предприятий и способствует включению неформального сектора в формальную экономику. Доступ к сбережениям и кредитам в сельской местности позволяет фермерам оптимизировать потребление и зачастую пережить непредсказуемые риски засухи и стихийных бедствий. Получение займа для направления детей в учебное заведение помогает семье обеспечить детям лучшую жизнь и сокращает необходимость в использовании пагубного детского труда. Наличие долгосрочного финансирования для строительства собственного дома является прямым результатом комплексного взаимодействия различных финансовых посредников в рамках здоровой финансовой инфраструктуры и нормативно-правовой базы.

Банки играют основную роль в предоставлении финансовых услуг в экономике. В большинстве рынков коммерческие банки в начале своей деятельности фокусировались на крупных компаниях и избирательно выбирали клиентов из сферы малого бизнеса. Из-за существовавшей на начальном этапе организационной структуры услуги банков были слишком дорогостоящими для клиентов из сферы малого бизнеса и рынка товаров массового спроса. Соответственно, потребности малых предпринимателей и общин, по крайней мере частично,

удовлетворялись и удовлетворяются в основном посредством предоставления неформальных финансовых услуг и небанковских кредитов.

Такие услуги включают в себя ссуды ростовщиков, представление поставщиком кредитов покупателю, а также многих форм групп финансовой взаимопомощи, таких как ротационные ссудосберегательные ассоциации (ROSCA) или системы Тонтин в Африке. Движение кредитных союзов, зародившееся в 19 веке и с тех пор распространившееся по всему миру, вероятно является одним из самых ярких примеров силы и потенциала таких групп финансовой взаимопомощи. Рост и усиление кредитных союзов и возобновление обязательств банков перед обществом стимулировали рост объемов микро-финансирования в развивающихся странах за последние два десятилетия. Однако подход к кредитованию оставался традиционным: решения принимались на основе субъективных суждений о склонности заемщика к погашению кредита при поддержке альтернативных механизмов снижения риска, таких как групповые гарантии.

Настоящий переворот в сфере кредитования произошел с внедрением современных финансовых технологий, и такой переворот сделал доступ к кредитам практически повсеместным в странах с развитыми рынками. Эти технологии позволили банкам отойти от традиционного подхода, когда кредит предоставлялся на основе субъективного суждения, в сторону более автоматизированных процессов на основе количественных моделей. В результате кредиторы могут значительно снизить затраты по оказанию финансовых услуг и предоставлять кредиты более широким сегментам экономики и, таким образом,

сделать финансовые услуги более демократичными. В частности, внедрение системы кредитного скоринга (оценки кредитоспособности) в 1950-х гг. в США в сочетании с автоматизацией документооборота и страхования кредитов, сыграло ключевую роль в быстром росте объемов потребительского кредитования.

Кредитные бюро оказывают неоценимую помощь кредиторам в принятии быстрых и более надежных решений о предоставлении кредита. Кредитные истории не только предоставляют необходимую информацию для страхования кредита, но также и позволяют заемщикам переносить свои кредитные истории из одного финансового учреждения в другое, тем самым делая рынки кредитования более конкурентоспособными и, в конечном счете, более доступными.

Первая глава данного Справочника позволяет нам понять принципы деятельности кредитных бюро. В главе использованы данные и информация из последнего практического исследования, проведенного Всемирным банком, в области тенденций в сфере кредитования и последствиях от использования кредитной информации на улучшение доступа к финансированию и совершенствованию управления рисками.

Несмотря на то, что первые кредитные бюро были известны еще в начале 1800-х гг. в Лондоне, современные кредитные бюро получили быстрое развитие только с 50-х гг. благодаря совершенствованию технологий и расширению кредитных операций. Среди стран с развивающимися и зарождающимися рынками одни из самых старейших кредитных бюро в мире были созданы в Латинской Америке, однако в большинстве других странах с развивающимися и зарождающимися рынками кредитные бюро появились не раньше 90-х гг. В период с 1990 по 2005 гг. общее число частных кредитных бюро увеличилось более чем в два раза. В Азии многие страны с зарождающимися рынками ввели практику кредитной отчетности после финансового кризиса 90-х гг. В странах Восточной Европы в последние пять лет число новых кредитных бюро росло быстрыми темпами, благодаря чему многие проекты, начатые в 90-х гг., в конечном итоге были успешно реализованы. В странах Ближнего Востока и Северной Африки растущий интерес к практике

кредитной отчетности был отмечен совсем недавно, и в настоящее время соответствующие проекты реализуются в Марокко, Египте и Пакистане. Страны Африки, расположенные к югу от Сахары, за исключением Южно-Африканской Республики, которая является родиной одного из старейших существующих кредитных бюро, все еще отстают в таком развитии, однако многие страны, нацеленные на реформы, проявляют инициативу в поддержку развития в целях расширения доступа к финансированию.

В главе 1 также обсуждается роль, которую играют потребительские и коммерческие кредитные бюро для поддержки кредитования малого бизнеса. С ростом объемов банковских услуг физическим лицам кредитование малого бизнеса стало последним пределом инновации. Исторически сложилось так, что заемщики из сектора малого бизнеса представляют собой рынок, который очень сложно обслуживать из-за традиционного дорогостоящего метода оценки кредита. Уэллс Фарго (Wells Fargo) стал первым, кто адаптировал технологии потребительского кредитования к малому бизнесу в 90-х гг. в США. Несмотря на то, что еще несколько лет назад в США не существовало специальной системы кредитной отчетности для малого бизнеса, личные кредитные потребительские владельцы малых предприятий могли с высокой степенью достоверности прогнозировать и исполнение кредитных обязательств этими малыми предприятиями. С тех пор инновации в сфере кредитования малого бизнеса стали широко внедряться во многих развитых странах, а также начали проникать в развивающиеся страны. Учреждения микро-финансирования, имеющие относительно высокие операционные затраты, рассматривали такие инновации как возможность сократить затраты и повысить конкурентоспособность. Поскольку в некоторых странах, таких как Боливия, традиционные розничные кредиторы начали браконьерскую охоту за клиентами, для микро-кредиторов стало также важным поддерживать кредитные бюро и присоединяться к их инициативам.

В прошлом отчеты о сегментах малого и микро-бизнеса игнорировались как потребительскими, так и коммерческими кредитными бюро. Даже в США эти бюро

внедрили систему кредитной отчетности для малого бизнеса только в 2002 г. Кредитные бюро в некоторых странах с развивающимися рынками, таких как Таиланд, Индия и совсем недавно Турция и Королевство Саудовская Аравия (КСА), уже внедрили систему кредитной отчетности для малого бизнеса в свои бизнес планы, чтобы избежать ошибок своих партнеров из более развитых стран.

Во второй главе Справочника вкратце излагается опыт экспертной группы кредитного бюро МФК по развитию частных кредитных бюро в различных странах мира. В главе представлен анализ различных методов развития бюро, и обсуждаются технологии, финансовые и кадровые вопросы, которые должны решать вновь открываемые бюро.

Развитие кредитного бюро является длительным процессом и требует долгосрочных обязательств со стороны всех заинтересованных сторон. Весь процесс создания кредитного бюро, начиная с первоначальных обсуждений в системе народного образования, работы над нормативно-правовой базой и фактического внедрения систем бюро, и заканчивая загрузкой данных и выдачи первого кредитного отчета, может занять пять или более лет.

В рамках этих усилий необходимо активное участие кредиторов и решительная поддержка правительства. Во многих странах с зарождающимся рынком банки являются крупнейшими кредиторами физическим лицам и компаниям в формальном секторе, поэтому в процессе развития кредитного бюро на начальном этапе зачастую упор делается на способствование обмену информацией между банками, а затем в этот процесс обмена информацией включаются другие кредиторы, такие как телекоммуникационные компании и предприятия розничной торговли.

Кредитные бюро характеризуются экономией масштаба, и координация между кредиторами является критически важной для начала деятельности. Во многих случаях всесторонняя поддержка со стороны органов банковского надзора, а также готовность правительства предоставить легкий доступ к общим базам данных, являются

необходимыми условиями для создания кредитного бюро. В некоторых случаях центральный банк предпочел управлять кредитным реестром и предоставлять данные кредиторам; совсем недавно Россия и Казахстан выбрали решение в пользу частного сектора при активном поощрении обмена информацией со стороны органов банковского надзора.

Политическая поддержка и готовность к обмену информацией являются необходимыми условиями, однако на этом проблемы не заканчиваются. Как только кредиторы будут готовы к обмену информацией, бюро должно будет преодолеть многочисленные технические проблемы. В некоторых странах инфраструктура для обмена данными является неадекватной; отсутствуют индивидуальные идентификационные номера; или другие персонифицированные сведения, такие как имена, адреса, даты рождения, записаны неверно и/или непоследовательно. Все эти проблемы затрудняют сбор и объединение информации, однако они не должны останавливать развитие бюро. Во многих случаях создание бюро служит толчком для кредиторов, который побуждает их к сбору и хранению необходимой информации. Со временем это позволит банкам лучше управлять рисками и оптимизировать процессы кредитования.

Обмен основной информацией является первым шагом. Бюро использует эту информацию для проведения всестороннего анализа кредитоспособности заемщика, используя такую методику, как кредитный скоринг. Бюро может также использовать эту информацию для мониторинга портфеля и выявления обмана – и это всего лишь небольшая часть услуг с добавленной стоимостью, обсуждаемых в Главе 3, которые может предоставить бюро.

В многих странах процесс обмена информацией не может начаться из-за отсутствия адекватной нормативно-правовой базы. В Главе 4 представлен обзор методов регулирования обмена информацией. С ростом объемов розничного кредитования и началом сбора данных о физических лицах и малых предприятий кредитными бюро, также растет обеспокоенность вопросами защиты данных и прав потребителей. В некоторых странах споры по данному вопросу

приобрели ярко выраженную политическую окраску; в других странах споры больше ведутся вокруг злоупотреблений, имевших место в последнее время, таких как кража идентификационной информации. Последняя проблема стала больше, чем просто нечто неприятное, особенно в США, где люди тратят все больше времени на защиту сохранности своих кредитных историй. Такая ситуация не только заставляет кредитные бюро уделять особое внимание принятию мер безопасности, но и имеет более далеко идущие последствия для выбора типов данных, которые могут использоваться для принятия решений о предоставлении кредита, а также путей обеспечения качества данных и услуг с добавленной стоимостью, предоставляемых бюро.

Сложности в обеспечении качества данных, с которыми сталкиваются многие развивающиеся страны, могут привести к задержке начала деятельности нового кредитного бюро. Однако с этой проблемой сталкиваются не только развивающиеся страны, поскольку обеспокоенность вопросами обеспечения качества данных также существует в более развитых странах, включая США. Недавнее исследование, проведенное Американской федерацией потребителей и Национальной ассоциацией кредитной отчетности, выявило значительные колебания в рейтингах кредитоспособности и в качестве основных данных кредитных историй среди ведущих бюро. Соответственно, будущее кредитной отчетности потребует не только дальнейшего просвещения потребителей об использовании, преимуществах и рисках кредитной отчетности, но и последовательных усилий со стороны кредитных бюро по обеспечению качества данных и доступа потребителей.

Законодательство в области кредитной отчетности должно обеспечивать осторожный баланс между возможностью кредиторов обмениваться информацией и правами частных лиц на конфиденциальность личных данных. Банки очень часто используют свои внутренние положения о секретности и конфиденциальности информации в качестве оправдания своего отказа в обмене информацией. Банки обычно готовы предоставить информацию о дефолтах и плохих кредитах, не предоставляя

информацию о хороших кредитах. Однако такое нежелание обмениваться позитивной информацией ограничивает конкуренцию, и не позволяет кредитоспособному заемщику эффективно использовать свою хорошую кредитную историю для получения лучших условий кредита. Заемщик имеет право на то, чтобы его/ее кредитная история были раскрыты любому кредитору, к которому он/она могут обратиться за получением кредита. Закон должен предоставить возможность кредитному бюро способствовать обмену информацией при одновременном обеспечении безопасности данных и защите прав субъекта данных.

Кредитные бюро являются важным элементом в стимулировании ответственного кредитования. Во время кризиса в сфере потребительского кредитования в Гонконге (Китай) и Южной Корее, который произошел всего несколько лет назад, безрассудная выдача кредитов по кредитным карточкам в отсутствие кредитных бюро с позитивной информацией привела к чрезмерной задолженности физических лиц и последующему росту числа личных банкротств. С тех пор в Гонконге (Китай) была введена система позитивной кредитной отчетности с целью снижения риска повторения случившегося кризиса. В то время как некоторые страны борются с грабительским и безрассудным кредитованием, кредитные бюро могут сыграть основную роль в предоставлении кредиторам возможности оценить дебиторскую задолженность и установить разумные и ответственные лимиты кредитования.

Теоретические дискуссии и практические рекомендации завершаются пятью исследованиями конкретных примеров о кредитных бюро, которые уже были учреждены или находятся в стадии учреждения в последние несколько лет в различных частях мира: пример успешного кредитного бюро, обслуживающего микрокредиторов в Южной Африке; региональное кредитное бюро в Центральной Америке, которое является весьма перспективным решением для небольших стран, где кредиторы действуют на региональном рынке; кредитное бюро в Королевстве Саудовская Аравия, пример которого демонстрирует важность долгосрочного обязательства основных заинтересованных

сторон в процессе создания бюро; первое кредитное бюро в Египте, на примере которого продемонстрировано, как частное кредитное бюро может быть создано в сравнительно короткие сроки, если сходятся интересы всех заинтересованных сторон, и проект имеет активную поддержку со стороны органов власти; и бюро во Вьетнаме, пример которого показывает значимость всесторонней политики для развития частного кредитного бюро и подчеркивает важность поддержки со стороны государственного сектора.



1

Основы кредитной отчетности

1.1 Определение кредитного бюро

Кредитное бюро представляет собой учреждение, которое собирает информацию у кредиторов и из общедоступных источников информации о кредитной истории заемщика. Бюро накапливает информацию о физических лицах и/или малых фирмах, такую как история платежей по прежним кредитам, информация о решениях судов и банкротствах, а затем составляет всесторонний кредитный отчет, который продается кредиторам.

Кредитные бюро отличаются от кредитно-рейтинговых агентств, таких как Standard & Poors (S&P), Moody's и Fitch, которые осуществляют сбор финансовой информации о крупных компаниях; проводят детальный анализ деятельности, финансов и управления этими компаниями; и затем выдают кредитные рейтинги. Кредитные бюро концентрируются на более мелких кредиторах, делают основной упор на информации о платежах по прежним кредитам и полагаются на статистический анализ больших объемов выборки заемщиков, а не на углубленный анализ отдельных компаний.

Кредитные бюро играют важную роль в достижении успеха на кредитных рынках. Они используются финансовыми учреждениями в качестве необходимого инструмента для поддержания их коммерческой деятельности по розничному кредитованию. Кредитные бюро помогают решить проблему финансовых рынков, известную как «асимметричная информация», которая означает, что заемщик знает о своих возможностях погашения своего долга намного лучше, чем кредитор. Неспособность кредитора точно оценить кредитоспособность заемщика способствует

увеличению процента дефолта по кредитам и отрицательно воздействует на доходность финансового учреждения.

Кредиторы решают эту проблему путем изучения способности заемщика погасить долг и/или посредством требования гарантии в форме залога для компенсации убытков в случае дефолта. Очень часто требование залога бывает проблематичным, особенно в развивающихся странах и, в частности, в отношении новых фирм, мелких предпринимателей и средних и малых предприятий (МСП), которые зачастую не имеют достаточных активов для использования в качестве залога. Кроме того, издержки кредиторов по конфискации и реализации активов, которые использовались в качестве залога, могут быть существенными, а сам процесс может занять длительное время. Согласно обследованию Всемирного банка¹, в большинстве развивающихся стран процесс приведения контракта в исполнение занимает от одного до двух лет, а затраты составляют примерно 20-40 процентов стоимости займа. В самых экстремальных случаях, например в Конго, срок приведения соответствующего контракта в исполнение составляет в среднем три года, а издержки могут превышать стоимость займа в 250 раз.

Наем экспертов для проверки данных о заемщиках является дорогостоящим. Углубленные проверки данных, проведение которых может быть оправданным для крупных займов, являются невозможными для мелких ссуд. Отсутствие информации, которую можно получить с малыми издержками, ограничивает

¹ Всемирный банк, 2005. *Ведение бизнеса в 2005 г.: Устранение препятствий для роста*. Вашингтон, округ Колумбия: Всемирный банк, Международная финансовая корпорация и издательство Оксфордского университета.

возможности кредиторов расширить свою деятельность и повысить доходность своих операций по розничному кредитованию.

Мониторинг и предварительная проверка поведения заемщика представляют собой альтернативную стратегию смягчения проблемы асимметричной информации. Прошлые поведение является исключительно надежным параметром для прогнозирования будущего поведения. Например, во многих странах зачастую кредиты предоставляются компании только в том случае, если эта компания имела счет в банке как минимум шесть месяцев в текущем году, что позволяет банку проследить потоки наличных денежных средств компании. Другой альтернативой является метод группового кредитования, в основном используемый учреждениями микрофинансирования, который позволяет кредитору предоставлять займы отдельным заемщикам, которые, посредством участия в группе, создали кредитную историю работы с учреждением. Только после этого кредитор предоставляет займы физическим лицам. В этих случаях кредитная история заемщика, которая иногда именуется как «репутационный залог», позволяет физическому лицу или компании получить доступ к финансированию.

Кредитные бюро также опираются на мониторинг и предварительную проверку поведения заемщика. Кредиторы делятся информацией, накопленной в ходе своих операций по кредитованию, с кредитным бюро, которое затем распространяет эту информацию среди других кредиторов. Это позволяет кредиторам лучше оценить кредитные риски, основываясь на прошлом поведении того или иного заемщика с точки зрения исполнения им обязательств по погашению долга. Таким образом, кредиторы могут принять более обоснованные решения о предоставлении кредита с учетом всей имеющейся информации.

Диаграмма 1: Клиентская база по типу кредитного бюро/агентства

Рейтинговые агентства



Кредитные бюро для
потребительских и
коммерческих кредитов

Крупные корпорации

Кредитные бюро
для
потребительских
кредитов



Потребительский и малый
бизнес

Потребитель

1.2 Сравнение отчетов для потребительских кредитов с отчетами для коммерческих кредитов

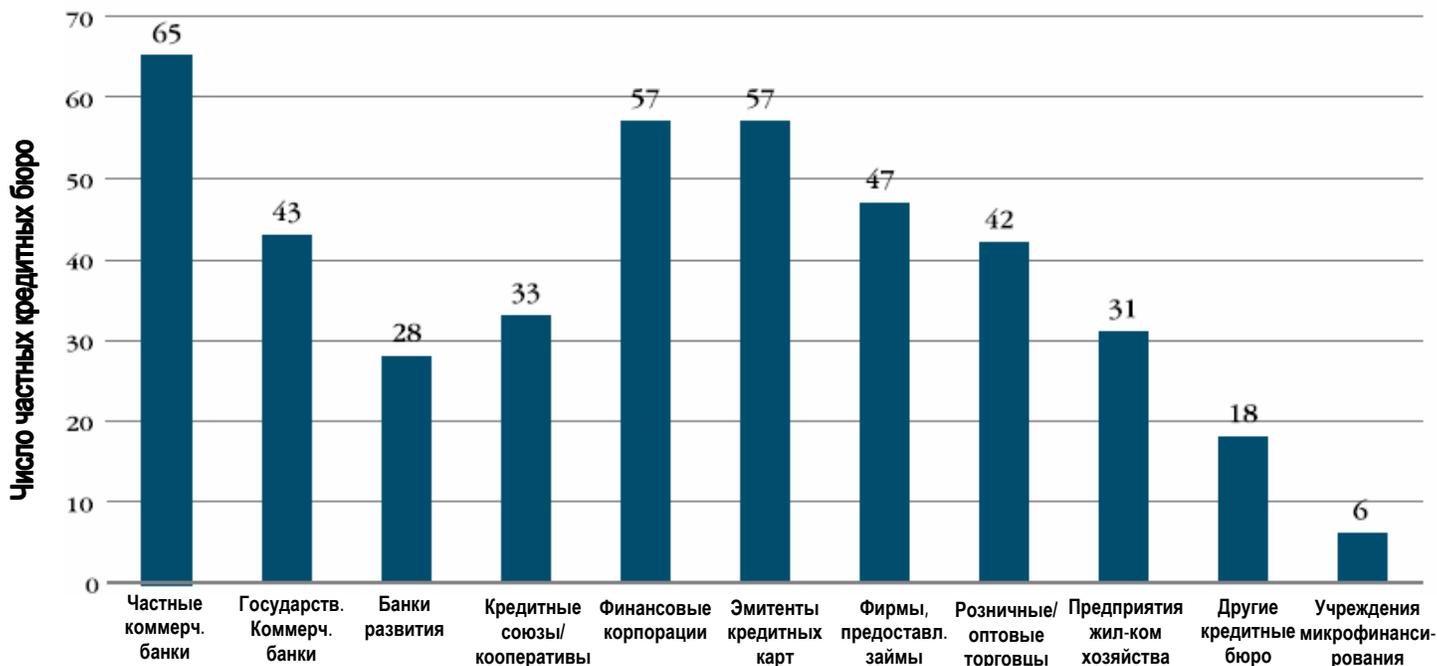
Сектор частных кредитных бюро разделен на две категории: кредитные бюро, специализирующиеся на потребительских кредитах, и кредитные бюро, специализирующиеся на коммерческих кредитах (см. Диаграмму 1). Малый бизнес может охватываться любой из этих категорий.

Модель отчетов для потребительских кредитов состоит из следующего: (а) получение информации на безвозмездной основе, в основном от кредиторов и из общедоступных источников, а затем сопоставление, перекрестная проверка и объединение таких данных; (б) анализ и толкование данных; и (с) продажа обработанной

информации обратно кредиторам. Традиционно данная модель ранее применялась к отчетности для потребительских кредитов, однако сейчас кредитные бюро все чаще включают такую информацию в отчеты для мелких займов компаниям.

С другой стороны, отчетность для коммерческих кредитов в меньшей степени полагается на получение информации от кредиторов, и в большей степени на информации о компаниях, получаемой как из общедоступных источников, так и в результате прямых исследований, а также на основе изучения платежной истории, сообщаемой поставщиками. Одной из самых хорошо известных компаний, предоставляющих информацию для коммерческих кредитов, является Dun & Bradstreet. Как упоминалось ранее, необходимо различать такие услуги от тех услуг, которые предоставляются кредитно-рейтинговыми агентствами, такими как Moody's, S&P и Fitch.

Диаграмма 2: Источники информации для частных кредитных бюро

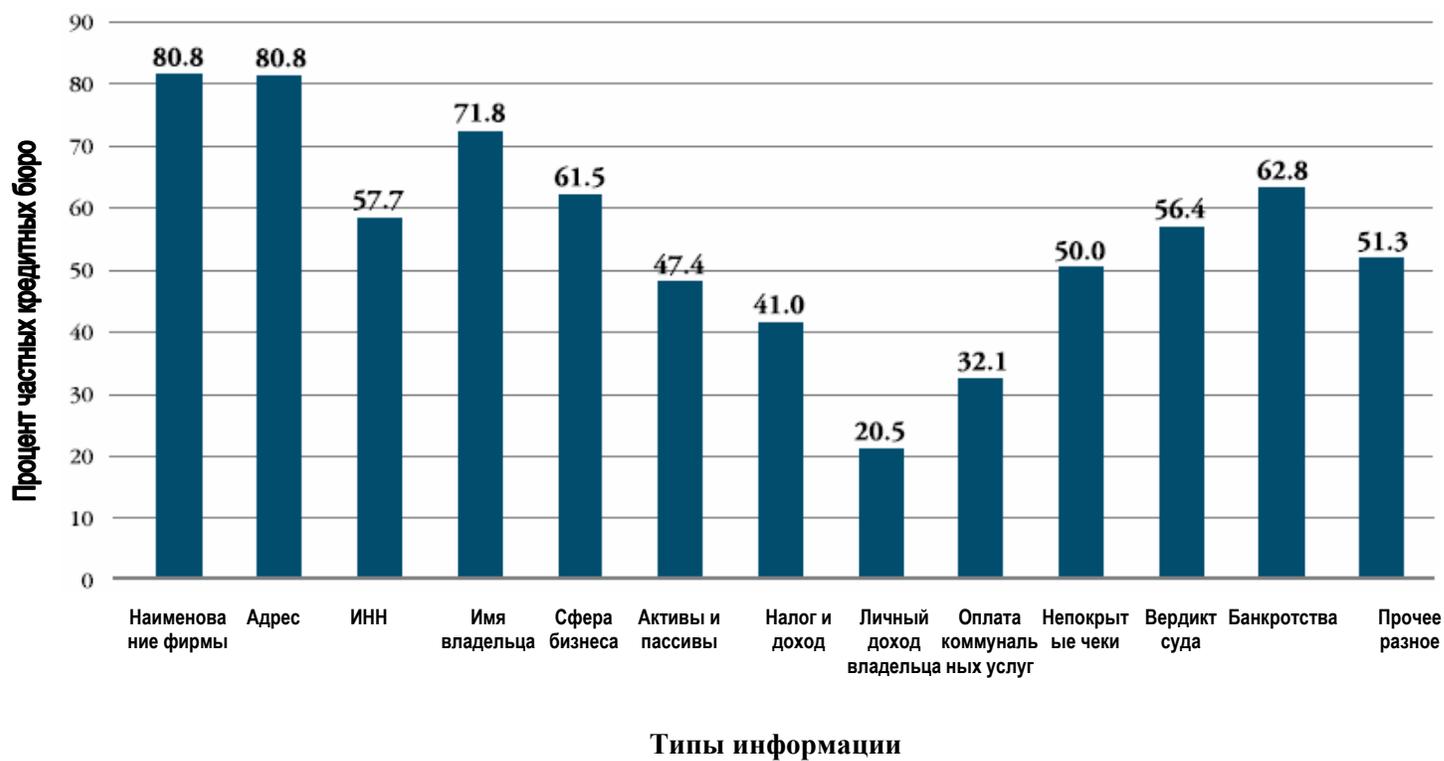


Источники информации для частных кредитных бюро

собирают информацию только о физических лицах. Однако в последние годы, с расширением объемов кредитования в сфере малого бизнеса и передовых разработок в области информационных технологий (ИТ), все большее количество кредитных бюро включают в свои отчеты информацию о малых предприятиях. Согласно недавнему обследованию Всемирного банка³, приблизительно 76 процентов все частных кредитных бюро имели в своих базах данных хотя бы минимальный объем информации о компаниях. Сбор информации о физических лицах и о компаниях одним бюро имеет дополнительное преимущество, которое позволяет одновременно сочетать оценку предприятия и ее владельца. Кредитная история владельца предприятия является важным параметром, позволяющим прогнозировать кредитный риск малого предприятия. Более того, владельцы малых предприятий зачастую смешивают личные средства с финансами предприятия, что вызывает необходимость получения информации о таких финансовых средствах для выполнения более точной оценки риска.

³ Всемирный банк, 2005 г..Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

Рисунок 3: Информация о компаниях, собираемая частными бюро⁴



⁴ Всемирный банк, 2005 г..Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

1.2.2 Кредитные бюро, специализирующиеся на коммерческих кредитах

Кредитные бюро, специализирующиеся на коммерческих кредитах, предоставляют информацию о компаниях, собираемую из общедоступных источников информации или по результатам прямых исследований, а также путем изучения платежных историй, сообщаемых контрагентами заемщика. Такие кредитные бюро предлагают сведения о компаниях, которые меньше по размеру и объемам доходов, чем корпорации, охватываемые рейтинговыми агентствами. Отчеты для коммерческих кредитов могут включать в себя информацию об очень малых предприятиях, хотя такая информация зачастую является весьма ограниченной, поскольку используемый формат отчета не подходит для мелких компаний. Кроме того, весьма возможно, что затраты на подготовку отчета о малых (и микро) предприятиях будут высокими относительно суммы займа. По этой причине представляется более эффективным, чтобы малые предприятия были охвачены кредитными бюро, специализирующимися на потребительских кредитах.

Международным лидером в области подготовки отчетов по коммерческим кредитам является компания Dun & Bradstreet, история создания которой восходит к Нью-йоркской товарной бирже, учрежденной в 1841⁵. Ранее компания Dun & Bradstreet поставляла подписчикам свои справочники, которые хранились «за семью замками». Сегодня она передает кредитную информацию о более чем 60 миллионах коммерческих предприятиях по всему миру⁶. Совсем недавно компания Soface, второй крупнейший в мире страховщик кредитных рисков, вышла на международный рынок со своей базой данных о платежных историях сотен тысяч компаний среднего размера, информацию о которых она собрала за годы ведения деятельности по страхованию

кредитных рисков. В большинстве стран местные компании также ведут коммерческую деятельность по анализу и изучению кредитоспособности. В данном Справочнике основное внимание сосредоточено на кредитных бюро, специализирующихся на потребителях и малом бизнесе.

1.3 Структура собственности

В целом, существуют следующие категории структуры собственности кредитных бюро:

Коммерческие кредитные бюро, в которых банки и/или прочие кредиторы могут быть мажоритарными или миноритарными акционерами.

Коммерческие кредитные бюро, которыми владеют и управляют специализированные фирмы, где нет доли участия кредиторов

Некоммерческие кредитные бюро, сформированные на основе промышленных ассоциаций или торговых палат, деятельность которых финансируется главным образом за счет членских взносов какого-либо типа.

Обследование Всемирного банка⁷, охватившее 78 кредитных бюро в 55 странах по всему миру, показало, что приблизительно в 46 частных кредитных бюро среди учредителей не было банков, финансовых учреждений или компаний-эмитентов кредитных карт; 22 кредитных бюро принадлежали банкам, финансовым учреждениям или компаниям-эмитентам кредитных карт, 7 были созданы отраслевыми ассоциациями или торговыми палатами; и только 3 имели долю государственной собственности (см. Диаграмму 5).

⁵ Ровена Олегадио, 2003 г. «Агентства кредитной отчетности: историческая перспектива» в книге «Системы кредитной отчетности и международная экономика» под редакцией Маргарет Дж. Миллер. Бостон: Массачусетский технологический институт.

⁶ Всемирный банк, 2004 г. Ведение бизнеса в 2004 г.: Понимание правил. Вашингтон, округ Колумбия: Всемирный банк, Международная финансовая корпорация и издательство Оксфордского университета.

⁷ Всемирный банк, 2004 г. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

Диаграмма 5: Структуры собственности частных кредитных бюро



Кредитные бюро с долей государственной собственности не являются широко распространенной моделью и существует лишь в нескольких странах. Например, в Шри-Ланке Бюро кредитной информации является государственно-частным партнерством, где Центральному банку принадлежит пакет акций в размере 49%⁸. Однако, Центральный банк планирует со временем продать свою долю в этом кредитном бюро. В других случаях, относящихся к этой категории, контрольный пакет акций принадлежит не государственным органам, а государственным коммерческим банкам. Например, в Индии, на момент создания кредитного бюро CIBIL его основными владельцами были Государственный банк Индии и Корпорация финансирования развития жилищного строительства (по 40%) наряду с Dun & Bradstreet и TransUnion (по 10%).⁹ Постепенно и другие банки дополнили ряды его акционеров.

Независимые кредитные бюро без участия кредиторов, такие как Equifax и TransUnion в США, иногда рассматриваются как более эффективные структуры для деятельности бюро. Кредитная отчетность является основным видом деятельности и

специализацией таких организаций, и главной целью их акционеров является повышение стоимости кредитного бюро путем расширения масштабов деятельности и ассортимента новых услуг. Однако такой подход не всегда является целесообразным при создании кредитного бюро в странах, где аналогичные структуры ранее не существовали. В большинстве случаев кредиторы, не испытывая достаточного доверия к независимым кредитным бюро, не спешат делиться с ними информацией.

Таким образом, наиболее распространенным вариантом является создание кредитного бюро с участием банков и/или прочих кредиторов. Этот подход был принят в Бразилии, Германии, Италии, Румынии, Турции и ряде других стран. Недостатком данного подхода является то, что кредиторы, даже будучи акционерами кредитного бюро, не всегда ставят их развитие в число первоочередных задач. Например, существующие участники не всегда приветствуют привлечение новых кредиторов, так как последние, не имея возможности предоставить значительные объемы информации, получают огромную выгоду от доступа к информации по имеющимся клиентам. Тот факт, что кредиторы владеют кредитным бюро, может снизить их заинтересованность в использовании услуг независимых бюро, что повышает барьеры для входа на рынок для других бюро. В случаях, когда только несколько банков являются акционерами кредитного бюро, в то время как другие банки являются его участниками, существует возможность, что банки-акционеры будут оказывать влияние на ценовую политику таким образом, что это будет негативно сказываться на простых участниках. Одним из способов решения таких проблем является ограничение размера доли каждого отдельного кредитора в бюро.

Подводя итоги, следует отметить, что этот подход, несмотря на то, что у него имеется ряд недостатков по сравнению с вариантом создания независимых кредитных бюро, является зачастую единственным целесообразным подходом для завоевания доверия кредиторов. С недавних пор крупные международные кредитные бюро начали распространять свою деятельность и на развивающиеся страны, и во многих случаях стали, наряду с местными банками, совладельцами вновь созданных кредитных бюро, например, в Мексике, в России, Казахстане и ряде других стран. Возможно

⁸ Всемирный банк, 2004 г. Развитие кредитных бюро в Южной Азии, Развитие финансового и частного сектора в регионе Южной Азии, Вашингтон, округ Колумбия: Вашингтон, округ Колумбия

⁹ Веб-сайт Бюро кредитной информации (Индия) (CIBIL): <http://www.cibil.com/web/promoters.htm>

также, что по мере укрепления доверия к деятельности кредитных бюро со стороны кредиторов, они решатся на реализацию своей доли собственности в них, как это произошло в Гонконге (Китай) и Доминиканской Республике.

Сфера деятельности по сбору кредитной информации характеризуется воздействием внешних факторов и экономией масштаба, которые могут отнести кредитное бюро к категории естественной монополии. Продолжающиеся споры об оптимальном количестве кредитных бюро в одной стране до сих пор не привели к общему согласию. С одной стороны, единый реестр, объединяющий совокупную информацию обо всей системе, включая информацию как о банковских, так и небанковских кредитах, мог бы предоставить кредиторам наиболее полный набор информации, включая исчерпывающую информацию по запросам. С другой стороны, отсутствие конкуренции лишает такое бюро стимулов к совершенствованию качества данных, предоставлению услуг с добавленной стоимостью и снижению цен.

Небольшие страны вряд ли поддержат более чем одно кредитное бюро, однако во многих крупных странах существует весьма конкурентный рынок кредитной информации с двумя или более кредитными бюро, активно конкурирующими между собой. Например, в настоящее время на рынке США действуют три крупных кредитных бюро. Такая структура является результатом консолидации компаний в секторе финансовых услуг за последние 15-20 лет. Несмотря на то, что многие банки предоставляют данные и получают отчеты от более чем одного кредитного бюро, информация, содержащаяся в каждом отчете, не является идентичной. Для решения этой проблемы на рынок вышла еще одна группа компаний – агрегаторов – для подготовки и предоставления всеобъемлющих агрегированных отчетов. В Южной Африке все три кредитных бюро получают информацию от одних и тех же банков, однако конкурируют между собой по качеству информации и ассортименту услуг с добавленной стоимостью. В число стран с конкурентным рынком кредитной информации также входят Италия, Чили, Эквадор и другие. С другой стороны, Германия, Австрия и большинство небольших европейских стран имеют только одно крупное кредитное бюро.

Коммерческие кредитные бюро более широко распространены, чем некоммерческие кредитные бюро. Опыт некоммерческих кредитных бюро показывает, что они в целом менее подвержены инновациям, не обладают достаточной способностью оказывать высококачественные услуги, склонны к бюрократизму (см. Таблицу 1). В то время как ассоциации кредиторов или торговые палаты могут быть хорошей платформой для начала обсуждения необходимости обмена информацией и формирования консенсуса среди потенциальных участников бюро, последние сами по себе должны быть коммерческими организациями. См. Главу 2 «Развитие кредитных бюро в странах с зарождающимся рынком» для ознакомления с более детальным обсуждением моделей деятельности кредитных бюро.

Таблица 1: Сравнение структур собственности кредитных бюро

	Коммерческие, находящиеся в собственности кредиторов	Коммерческие, не находящиеся в собственности кредиторов	Некоммерческие, ассоциация кредиторов
Преимущества	<p>Зачастую единственно целесообразный вариант создания кредитного бюро и обеспечения доверия со стороны кредиторов.</p> <p>Поддержка кредиторов означает глубокую заинтересованность и обеспечивает устойчивость кредитного бюро.</p> <p>Коммерческая направленность обеспечивает внедрение инноваций и высокое качество услуг.</p>	<p>Нет конфликта интересов в управлении.</p> <p>Коммерческая направленность обеспечивает внедрение инноваций и высокое качество услуг.</p> <p>Бюро открыто для широкого охвата рынка.</p>	<p>Финансирование затрат осуществляется через ассоциацию.</p>
Недостатки	<p>Возможны конфликты интересов, где существующие акционеры препятствуют вхождению в числа акционеров кредитного бюро новых кредиторов или внедрению новых услуг.</p> <p>Медленный процесс принятия решений, так как приходится учитывать не всегда совпадающие мнения большого числа акционеров.</p> <p>Барьеры для входа на рынок для новых кредитных бюро, а также для новых участников.</p> <p>Государство, будучи акционером, сталкивается с конфликтом интересов между надзорными функциями и ролью акционера.</p>	<p>Банки, как правило, не желают обмениваться данными, если у них нет доли собственности в кредитном бюро.</p> <p>Отсутствие капитала.</p>	<p>Ограниченные стимулы для инноваций.</p> <p>Качество услуг, как правило, ниже, чем в коммерческих бюро.</p> <p>Медленный процесс принятия решений.</p>
Примеры	<p>CRIF (Италия) CIG (Исландия) SCHUFA (Германия) Serasa (Бразилия) SIMAN (Королевство Саудовская Аравия)</p>	<p>Equifax (США) Experian (США, Великобритания) TransUnion (США) CompuScan (Южная Африка) Datacheck (Пакистан)</p>	<p>Распространены в Латинской Америке, где торговые палаты ведут списки недобросовестных заёмщиков.</p>

1.4 Типы и объем собираемой информации

Информация о кредитной истории может быть в общих чертах классифицирована на две категории:

Негативная информация: кредитная история содержит только информацию о дефолтах. Такая информация может включать в себя сумму задолженности и дату последнего платежа. После погашения долга информация о просроченной задолженности удаляется из базы данных. Такие типы базы данных также зачастую именуются «черным списком». Из всех кредитных бюро, специализирующихся на потребительских кредитах, 32 процента предоставляют только негативную информацию.

Положительная (и негативная) или комплексная информация: кредитная история содержит информацию обо всех открытых и закрытых кредитных счетах, включая, суммы, признанные правильными, а также информацию о платежах. Если заемщик просрочил платеж, но впоследствии выплатил долг, информация о просроченном платеже остается в досье и не удаляется в течение определенного периода времени. Из всех кредитных бюро, специализирующихся на потребительских кредитах, 68 процентов предоставляют только как негативную, так и положительную информацию.

Отчет, содержащий положительную информацию, позволяет кредитору более точно оценить кредитоспособность заемщика. База данных, содержащая в себе только негативную информацию, исключает заемщиков с высокой степенью риска, которые накопили значительную общую сумму задолженности, но пока не прекратили платежи по каким-либо займам. В таких случаях даже небольшое снижение доходов заемщика может повлечь за собой каскад дефолтов по всем счетам.

В последние годы Гонконг (Китай) и Южная Корея испытали серьезные кризисы, вызванные дефолтами по розничным кредитам, которые были частично спровоцированы неудачным сочетанием безрассудного кредитования и отсутствия положительной информации. В то время как кредиторы в обеих странах имели

реестры с негативной информацией, отсутствовал обмен положительной информацией. В условиях усиления конкуренции на рынке кредитных карт банки стали торговать кредитными картами более агрессивно, и многие потребители накопили по нескольку кредитных карт. Обычно заемщики открывают один счет кредитной карты, а затем другой счет, чтобы выплатить весь долг, накопившийся на счету первой кредитной карты. Такое заимствование оказалось неустойчивым и привело к многочисленным случаям дефолтов по кредитным картам. Например, в Гонконге (Китай), где банки обменивались только негативной кредитной информацией, среднестатистический обанкротившийся должник имел сумму необеспеченного долга, в 42 раза превышающую его месячный доход, в то время как в США, где банки предоставляли кредитным бюро всю имеющуюся у них информацию, сумма необеспеченного долга среднестатистического должника превышала его месячный доход в 21 раз¹⁰. С тех пор как Гонконг (Китай) испытал кризис с убытками по кредитным картам, кредитные бюро перешли на систему предоставления положительной и негативной информации.

В Южной Корее в период с 1998 по 2003 гг. число выпущенных кредитных карт выросло с немногим более 40 миллионов до приблизительно 90 миллионов карт. Только в период с 2002 по 2003 гг. процент просроченных платежей по кредитным картам вырос с 12,8% до 43,3%. После краха рынка кредитных карт доля должников по кредитам по состоянию на конец 2003 г. достигла ошеломляющего показателя 16,7% экономически активного населения страны. Персональная задолженность физических лиц превратилась в серьезную социальную проблему, поскольку среди должников преобладали в основном молодежь, женщины и малообеспеченное население – наиболее уязвимый сектор экономики. Этот кризис можно было предотвратить, если бы кредиторы имели доступ к кредитному бюро, которое предоставляет положительную и негативную информацию, которая могла бы им помочь применить более консервативный подход к практике кредитования.

¹⁰ Бэйли А., Сюзи Чун и Джеффри Вонг, 11 августа 2003 г.. «Разыскиваются: азиатские кредитные бюро», Бангкок Пост. Доступно на сайте: <http://www.bangkokpost.net/mckinsey/McKinsey110803.html>.

Согласно обследованию Всемирного банка, приблизительно 68% всех частных кредитных бюро предоставляли положительную и негативную информацию о физических лицах, и примерно 50% предоставляли положительную и негативную информацию о компаниях.¹¹ Тот факт, что некоторые страны, включая такие развитые в финансовом отношении, как Бразилия, не используют в своей практике положительную информацию, представляет собой серьезную угрозу устойчивому росту объемов розничного кредитования и кредитования МСП в этих странах.

Результаты недавно проведенных исследований содержат количественную оценку воздействия положительной информации на процент дефолтов и кредитных разрешений. В одном исследовании был модулирован процент дефолтов по кредитам, решения о предоставлении которых были основаны на модели кредитного скоринга с использованием только негативной информации, а в другом исследовании – с использованием как негативной, так и положительной информации. Моделирования были основаны на данных, предоставленных одним из крупнейших кредитных бюро США¹².

Многие кредиторы используют информацию, предоставленную кредитным бюро, для расчета рейтингов кредитоспособности, которые являются статистическими оценками вероятности дефолта заемщика, основанными на данных и характеристиках, имеющихся в кредитном бюро. Более высокие рейтинги кредитоспособности указывают на более высокую ожидаемую вероятность погашения долга и могут использоваться для установления правил и процедур выдачи кредитных разрешений. В исследовании были генерированы рейтинги кредитоспособности с использованием только негативной, а затем с использованием негативной и положительной информации. Затем был составлен рэнкинг заемщиков по показателям рейтинга кредитоспособности, и те, кто получил самый высокий рейтинг (60%) получили одобрение на получение кредита. Согласно результатам исследования, процент

дефолтов в случае выдачи кредитов заемщикам на основе только негативной информации составил 3,35%. Если для решения о выдаче кредита использовалась бы как положительная, так и негативная информация, то процент дефолтов снизился бы до 1,9%, т.е. сокращение процента дефолтов составило бы 43% (См. Диаграмму 6).

Диаграмма 6: Воздействие от использования положительной информации на процент дефолтов (моделирование с использованием данных кредитного бюро США)



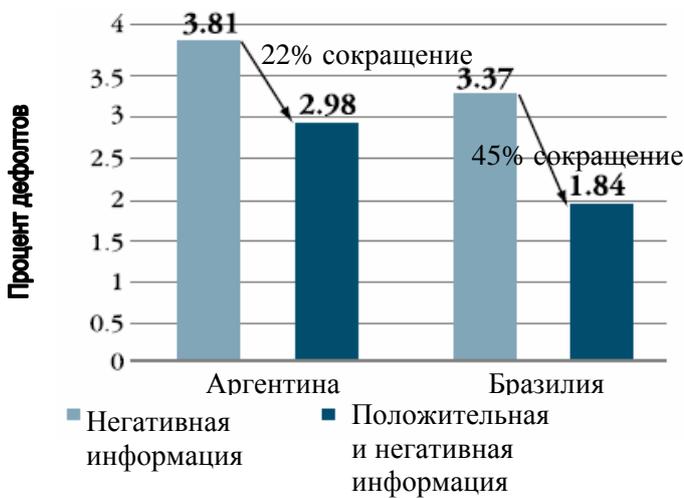
В ходе другого исследования¹³ было выполнено такое же упражнение с использованием данных из Бразилии и Аргентины, и были получены аналогичные результаты. Включение положительной информации привело бы к 22% сокращению процента дефолта для банков Аргентины и 45% сокращение процента дефолтов для банков Бразилии (см. Диаграмму 7). Использование положительной информации улучшает способность кредиторов различать платежеспособных заемщиков от неплатежеспособных и тем самым сокращает их издержки, связанные с дефолтами. Для банка с портфелем выданных кредитов в 100 миллионов долларов США эти проценты в денежном выражении означают экономию в 830.000 долларов США для Аргентины и 1,5 миллионов долларов США для Бразилии.

¹¹ Всемирный банк, 2005 г. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

¹² Бэррон, Дж.М. и Майкл Стейтен, 2003 г. Ценность всесторонних кредитных отчетов: уроки из опыта США. Доступно на сайте: <http://www.privacyalliance.org/resources/staten.pdf>. Цифры показывают модулированные дефолты по кредитам на основе предположения процента удовлетворения заявок 60%.

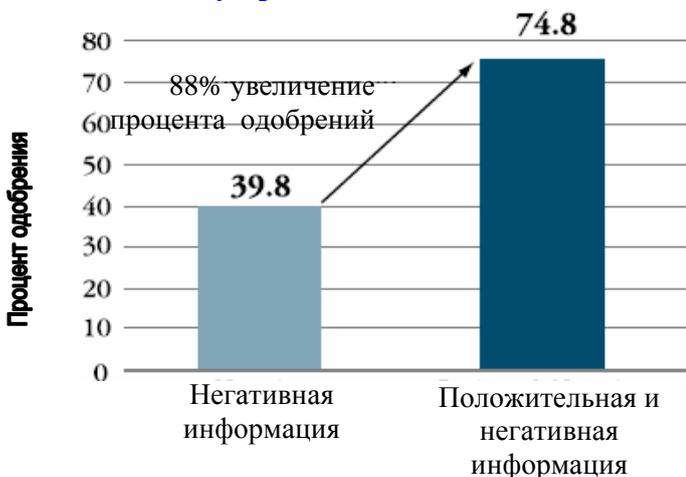
¹³ Пауэлл, А., Наталья Мыленко, Маргарет Миллер и Джованни Маджони, ноябрь 2004 г. Совершенствование кредитной информации, регулирование банков и надзор: О роли и оформлении реестров государственных реестров. Всемирный банк, Рабочий документ по исследованию политики №.3443. Вашингтон, округ Колумбия: Всемирный банк.

Диаграмма 7: Воздействие от использования положительной информации на процент дефолтов (Аргентина и Бразилия)



Использование положительной информации также позволяет банкам и другим кредиторам предлагать или предоставлять больше кредитов при сохранении процента дефолтов на неизменном уровне. Используя вышеупомянутое модулирование на основе данных кредитных бюро США и допуская запланированный процент дефолта на уровне трех процентов, можно предположить, что положительная информация практически удваивает процент заемщиков, получивших одобрение на получение кредита, приблизительно с 40% до 75%, что говорит о важности положительной информации для улучшения доступа к кредитам (см. Диаграмму 8).¹⁴

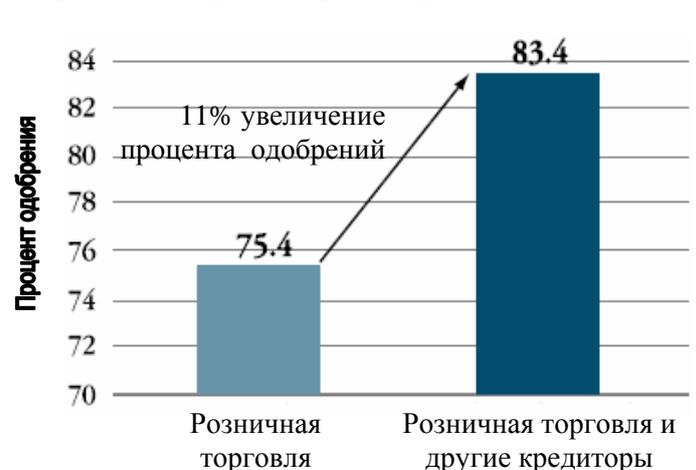
Диаграмма 8: Воздействие использования положительной информации на одобрение на выдачу кредита



¹⁴ Барон и другие, в упомянутой работе

Кредитные бюро зачастую получают информацию не только от традиционных кредиторов, таких как банки и компании-эмитенты кредитных карт, но и от других организаций, предоставляющих кредиты, таких как предприятия розничной торговли, поставщики, а также телекоммуникационные компании и предприятия жилищно-коммунального хозяйства. В развивающихся странах, где информация о заемщиках весьма скудная, такие нетрадиционные источники могут предоставить неоценимую информацию. В ходе вышеупомянутого исследования¹⁵ было выявлено, что в США использование информации, полученной от небанковских кредиторов, для составления рейтинга кредитоспособности на основе модели кредитного скоринга позволяет кредиторам, имеющим запланированный целевой показатель одобрения кредитов 60%, сократить процент дефолтов на 38%. Если в качестве целевого показателя используется процент дефолтов, то количество клиентов, которым банк дает согласие на выдачу кредита, увеличится на 11%, прежде чем будет достигнут целевой показатель процента дефолтов в 3% (см. Диаграмму 9). В целом результаты моделирования показывают, что обмен положительной информацией среди более широкой категории кредиторов позволит значительно улучшить показатели деятельности либо благодаря снижению издержек, связанных с дефолтами, либо благодаря увеличению объемов кредитования новым категориям заемщиков.

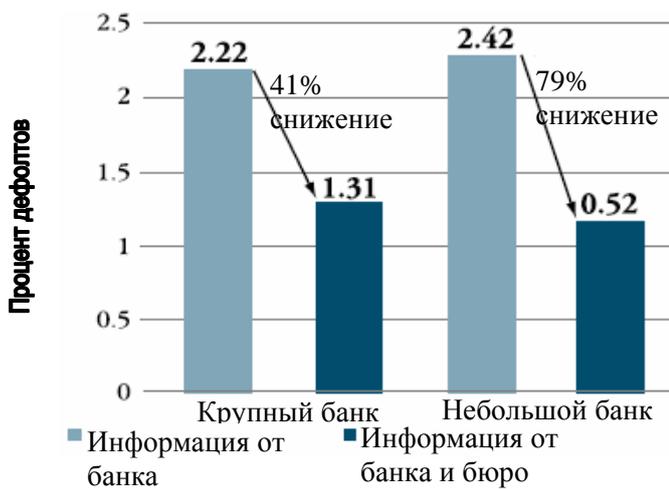
Диаграмма 9: Воздействие от использования положительной информации на процент одобрения кредитов среди предприятий розничной торговли и других кредиторов



¹⁵ Там же

Обмен информации приносит выгоду как небольшим, так и крупным учреждениям. В ходе исследования, в котором использовалась информация из Аргентины,¹⁶ было выявлено, что в то время как мелкие кредиторы получают больше выгоды от обмена информацией, чем крупные кредиторы, тем не менее крупные банки отмечают значительное снижение процента дефолтов, если используется положительная информация. Несмотря на то, что результаты могут варьироваться в зависимости от страны и кредитора, единичные случаи наблюдения, а также эмпирические данные предполагают, что обмен информацией и использование модели кредитного скоринга позволяют как крупным, так и мелким банкам значительно снизить процент дефолтов и/или увеличить объемы кредитования (см. Диаграмму 10).

Диаграмма 10: Воздействие от увеличения количества источников информации на процент дефолтов



Таким образом, отчеты кредитных бюро с самой высокой прогнозируемостью используют сочетание положительной и негативной информации, получаемой как от банковских, так и небанковских кредиторов. Бюро и кредитные реестры, разбитые по отраслям экономики, которые предоставляют только негативную информацию, составляют отчеты с низкой прогнозируемостью, которые зачастую приводят к неточной оценке кредитного риска (см. Диаграмму 11).

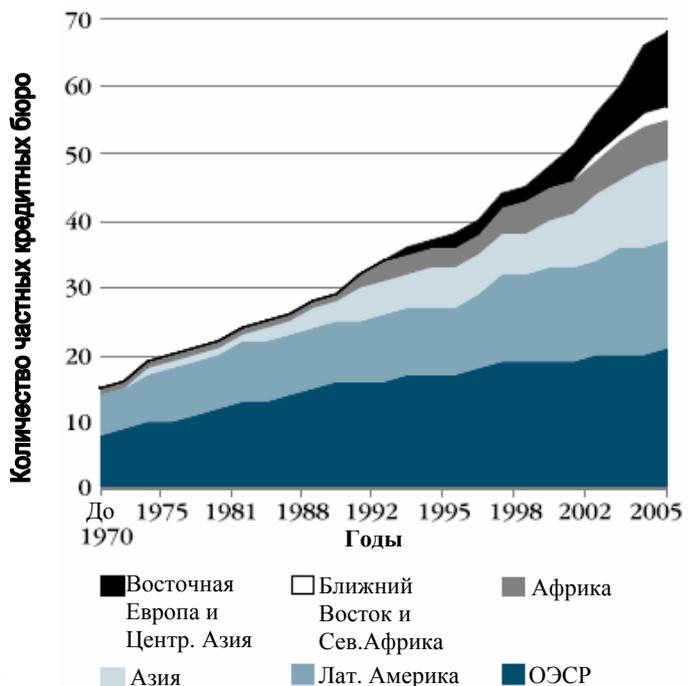
Диаграмма 11: Воздействие типов и источников информации на прогнозируемость

Типы информации / Источники информации	Положительная и негативная	Только негативная
Комплексные (инф.от банков, розн.организ., небанк. учреждений)	Высокая прогнозируемость (напр., США, Великобрит., Италия)	Низкая прогнозируемость (напр., Австралия)
Разрозненные (напр., только от банков или только от розничных орг.)	Низкая прогнозируемость (напр., Мексика)	Низкая прогнозируемость (напр., Марокко)

1.5 Обзор сектора и междунароудные тенденции

За последние пять лет наблюдался беспрецедентный рост в секторе частных кредитных бюро, особенно в развивающихся странах (см. Диаграмму 12).

Диаграмма 12: Рост частных кредитных бюро



В Приложении 1 представлены карты, на которых показаны частные кредитные бюро по регионам и по типам отчетов (положительная и только негативная).

¹⁶ Пауэлл, А. и другие, в упомянутой работе

Такой рост был вызван следующими двумя основными факторами:

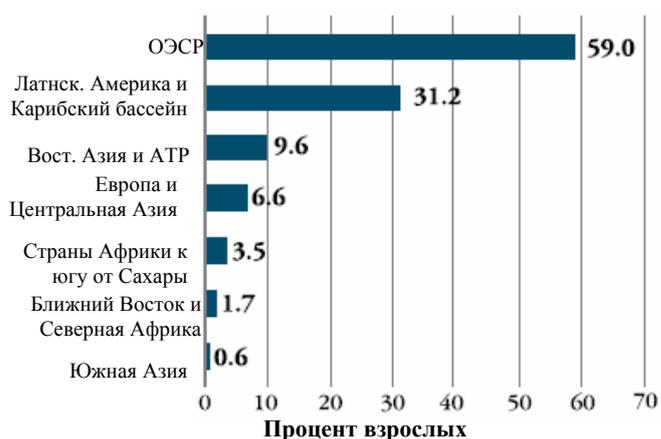
Высокий рост объемов розничных кредитов в развивающихся странах. В период с 1985 по 1995 гг. неблагоприятные макроэкономические условия и структурные ограничения на кредитных рынках в развивающихся странах сдерживали рост кредитования. В течение этого периода процент частных кредитов к ВВП в развивающихся странах увеличился на 46%.¹⁷ Финансовая либерализация и более устойчивые макроэкономические условия были связаны с ростом объемов кредитования, и в период с 1996 по 2004 гг. объем кредитов частному сектору увеличился на 62%.¹⁸ Поскольку кредиторы начали выходить на рынок розничных кредитов, потребность в кредитной информации и необходимость в упорядочении процессов кредитования повлекли за собой создание кредитных бюро. Этот процесс был особенно ярко выражен в странах Восточной Европы, где количество частных кредитных бюро выросло с пяти в 2002 г. до двенадцати в 2006 г.

Достижения в сфере информационной технологии. Сектор кредитных бюро неразрывно связан с процессом управления данными. Недавние достижения в области разработки программного обеспечения для управления базами данных и снижение издержек по хранению и обработке данных, а также сокращение стоимости аппаратного оборудования привели к снижению первоначальных издержек кредитного бюро.

Согласно отчету Всемирного банка «Ведение бизнеса в 2006 г.», по состоянию на конец 2005 г. частные кредитные бюро действовали приблизительно в 67 странах. Среди развивающихся стран в этом отношении наиболее передовыми являются страны Латинской Америки и Карибского бассейна, где частные кредитные бюро действовали в 16 из 22

стран. Эти бюро также охватили высокий процент взрослого населения (31,2%) по сравнению со всеми другими регионами (см. Диаграмму 13). Все частные бюро в этом регионе передавали данные в электронном виде либо через Интернет, или через модем или телефонную линию.¹⁹ За исключением в большинстве стран Латинской Америки кредитные бюро предоставляли как положительную, так и негативную информацию. Например, в Бразилии, кредитное бюро предоставляет только негативную информацию. Несмотря на то, что система кредитных бюро в Бразилии является одной из самых старейших в мире и высокоразвитой, она не в состоянии предоставлять кредиторам положительную информацию. В настоящее время ведутся дискуссии по вопросам реформы системы для создания необходимой нормативно-правовой базы, которая позволит частным кредитным бюро обмениваться положительной информацией. Однако развитие в Бразилии частных бюро, которые будут предоставлять положительную информацию, потребует не только изменения законодательства, но и широкого доверия и поддержки со стороны кредиторов и готовности обмениваться положительной информацией.

Диаграмма 13: Средний охват частными кредитными бюро



Наименее развита инфраструктура кредитной информации в странах Ближнего Востока и Африки. В обследовании сообщается, что только 5 из 37 стран Африки, расположенных к югу от Сахары, были охвачены частными кредитными бюро. А в странах, где функционируют кредитные бюро, они в основном предоставляют

¹⁷ Индикаторы мирового развития Всемирного банка по состоянию на июль 2006 г. Данные основаны на отношении внутренних кредитов частному сектору в процентах к ВВП для стран с низким, ниже среднего и выше среднего уровнем доходов. Включает 101 страну.

¹⁸ Там же. Включает 128 стран.

¹⁹ Всемирный банк, 2005 г. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

только негативную информацию, за редким исключением таких стран, как Королевство Саудовская Аравия (КСА) и ЮАР.

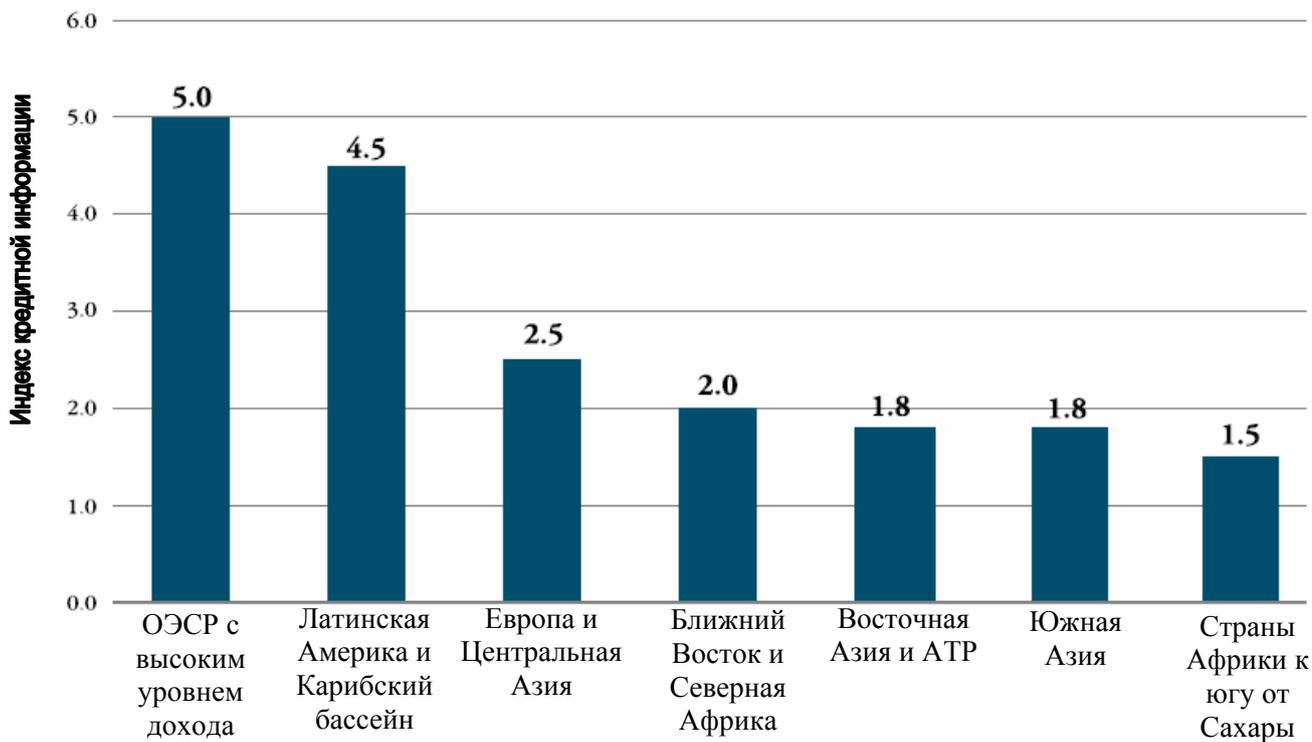
В Азии и Восточной Европе многие страны недавно создали кредитные бюро, однако наблюдаются задержки в заполнении баз данных и выдаче отчетов, что частично объясняет низкий процент охвата. В Восточной Европе ситуации развивается быстрыми темпами, и в то время, пока эта публикация готовится к печати, в России и Украине кредитные бюро находятся в процессе начала деятельности и планируют выдать первые кредитные отчеты к концу 2006 г.

Другая причина низкого охвата в этих регионах заключается в том, что процент населения,

пользующегося кредитами, составляет лишь небольшую долю в общей численности населения. Однако, в условиях продолжающегося роста объемов кредитования ожидается, что охват кредитными бюро будет также расширяться.

В дополнении к проценту охвата, в отчете Всемирного банка «Ведение бизнеса» также рассчитан индекс кредитной информации для более чем 120 стран. Это индекс измеряет наличие и доступность кредитной информации на основе шести основных показателей, таких как полнота, доступность и качество имеющейся кредитной информации (см. Диаграмму 14).

Диаграмма 14: Индекс кредитной информации



Индекс назначает баллы странам и регионам по шкале от 1 до 6, где 6 является наивысшим баллом. По каждому из нижеследующих шести показателей страна или регион получают по одному очку, затем очки суммируются, и получается итоговый балл:

Распространяется как положительная, так и негативная кредитная информация (например, платежная история, количество и типы счетов, количество и частота просроченных платежей, а также любые случаи взыскания недоимок и банкротств).

Распространяются данные как о компаниях, так и о физических лицах..

Распространяются данные, получаемые от предприятий розничной торговли, торговых кредиторов и/или предприятий жилищно-коммунального хозяйства, а также финансовых учреждений.

Сохраняются данные за более чем пятилетний период.

Распространяются данные о займах выше одного процента на душу населения.

Потребители имеют право доступа к своим данным по закону.

Согласно этому индикатору регион Латинской Америки вновь набирает самый высокий балл по сравнению со всеми другими регионами, имея в среднем показатель 4,5. Страны Африки, расположенные к югу от Сахары, получают самый низкий балл по этой шкале, имея 1,5, за которыми тесно следуют регионы Южной Азии и Восточной Азии и АТР, каждый из которых получил 1,8 балла. Несмотря на то, что кредитные бюро в странах Восточной Азии имеют самый высокий процент охвата, их низкий балл по шкале индекса кредитной информации вызван тем, что эти бюро осуществляют сбор только негативно информации.

Развитие кредитных бюро во многих развивающихся странах зачастую подразумевает участие одного из основных операторов международного кредитного бюро. В результате, несколько крупных игроков доминируют на рынке кредитной информации в глобальном масштабе. На сегодняшний день тремя крупнейшими международными кредитными бюро являются Experian, TransUnion и Equifax. В основном их деятельность сконцентрирована в странах-членах Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), имеющих

высокие уровни дохода, однако все три бюро в последние годы распространили свою деятельность на развивающиеся страны. Как минимум одно из этих трех международных кредитных бюро действует в 16 странах Латинской Америки и Карибского бассейна. «Большая тройка» также осуществляет деятельность в шести странах Африки, расположенных к югу от Сахары, пяти странах Восточной Азии и Южной Азии и четырех странах Европы и Центральной Азии.²⁰

За последние годы появились несколько новых кредитных бюро, осуществляющих деятельность на международном уровне, включая CRIF, итальянскую фирму, чье основное внимание сосредоточено на рынках Восточной Европы; Creditinfo, исландское бюро кредитной информации, действующее в странах Восточной Европы и Центральной Азии; компания D&B SAME, нацеленная на рынки Ближнего Востока и Африки; CompuScan, CRB и XDS в двух или более стран Африки; и компания Vaucoгr Advantage, базирующаяся в Австралии и Новой Зеландии, которая ранее концентрировалась на рынках Азии. Выход на международные рынки новых операторов является долгожданным событием, поскольку усиление конкуренции будет способствовать улучшению качества предлагаемых услуг и снижению цен для стран, желающих привлечь услуги кредитного бюро.

1.6 Государственные реестры кредитной информации

Государственный реестр кредитной информации – это база данных, управляемая государством, как правило в лице Центрального банка или иного органа банковского надзора; в его функции входит сбор сведений по кредитоспособности заемщиков (физических и юридических лиц) от регулируемых финансовых учреждений и предоставление такой информации финансовым учреждениям; реестр используется главным образом в целях осуществления надзора.

Участие в Государственном реестре кредитной информации (ГРКИ) является обязательным для регулируемых финансовых учреждений. Несмотря на то, что основной причиной создания ГРКИ является поддержка функций

²⁰ Информация получена на следующих веб-сайтах компаний Experian, Equifax и TransUnion: www.experian.com, www.equifax.com и www.transunion.com соответственно.

банковского надзора, многие ГРКИ предоставляют кредитные отчеты кредиторам как часть своей основной деятельности.

Согласно обследованию Всемирного банка, проведенному в 2004 г., в мире насчитывалось 57 действующих ГРКИ. На Диаграмме 15 показан рост числа ГРКИ в период до 1964 г. до 2002 г.

Первые ГРКИ были созданы в Восточной Европе – в 1934 г. в Германии, а затем в 1946 г. во Франции. К середине 1960-х гг. еще три европейские страны – Италия, Испания и Бельгия – создали у себя ГРКИ. Бывшие французские колонии в Западной Африке последовали примеру Франции и учредили ГРКИ после создания Западно-африканского валютного союза в 1962 г. Несколько стран Ближнего Востока и Северной Африки создали у себя ГРКИ в 1950-х и 1960-х гг.: Египет (1957), Тунис (1958), Марокко (1966) и Иордания (1966). Среди стран Восточной Европы и республик Центральной Азии Турция была первой, кто создал ГРКИ в 1951 г.

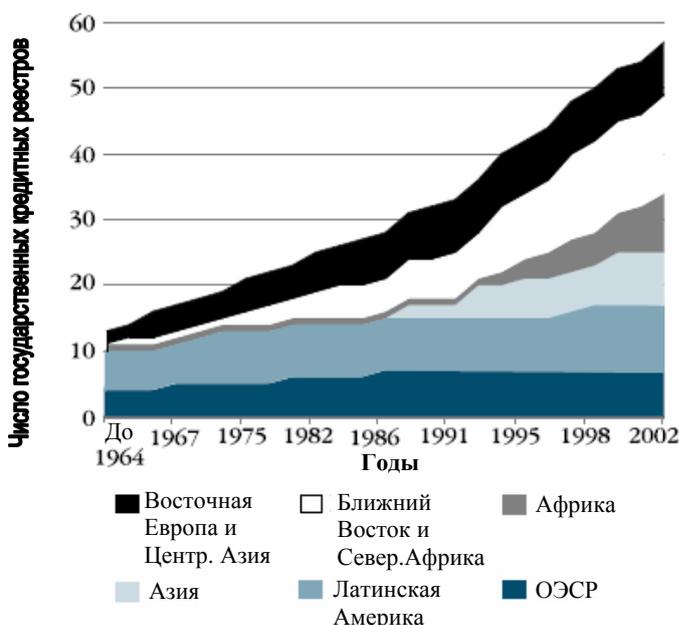
Наибольшее число ГРКИ зарегистрировано в Латинской Америке. В этом регионе ГРКИ были созданы в 15 странах, включая все крупные страны, такие как Аргентина, Бразилия, Чили и Колумбия. В Мексике в 1964 г. был создан первый в Латинской Америке ГРКИ, чьей основной задачей в то время было регулирование политики предоставления кредитов по отраслям экономики. Несколько стран Латинской Америки учредили у себя ГРКИ в 1970-х и 1980-х гг., однако большинство ГРКИ были созданы в 1990-х гг. после финансового кризиса, охватившего регион.

Поскольку большинство государственных реестров создаются с основной целью банковского надзора, они обычно имеют дело только с займами, размер которых превышает определенную минимальную сумму. Из 57 ГРКИ, включенных в обследование Всемирного банка, 40 имели требования к минимальной сумме займа для включения компании или физического лица в ГРКИ.. Около 60% ГРКИ установили нижний предел суммы займов, равный как минимум двукратному валовому национальному доходу (ВНП) на душу населения, и, таким образом, исключили из реестра большинство кредитов розничной торговле и малому бизнесу.

В целом ГРКИ имеют меньший охват по сравнению с частными кредитными бюро, что

неудивительно, учитывая то, что они в основном сосредоточены на крупных займах и регулируемых финансовых учреждениях. Согласно обследованию Всемирного банка, средний процент охвата ГРКИ в развивающихся странах составил 3,6% экономически активного населения, тогда как для частных кредитных бюро такой охват составил 16%.²¹

Диаграмма 15: Рост числа государственных реестров кредитной информации²²



В отличие от частных кредитных бюро, лишь немногие ГРКИ распространяют данные в электронном виде. Всего 60% ГРКИ в Латинской Америке и 30% в странах Африки, расположенных к югу от Сахары, распространяют данные в электронном виде. В ЮАР и странах Африки к югу от Сахары почти все ГРКИ предоставляют бумажные копии кредитных отчетов. Метод распространения неэлектронных данных, используемый ГРКИ, снижает качество данных и скорость доставки данных клиентам ГРКИ. Более того, маловероятно, чтобы данные в неэлектронном формате обновлялись на регулярной основе, и поэтому они вероятней всего являются неточными или устаревшими.

²¹ Всемирный банк. Отчет «Ведение бизнеса», доступный на сайте: <http://www.doingbusiness.org/ExploreTopics/GettingCredit>.

²² Всемирный банк, 2004 г. Ведение бизнеса. База данных о государственных реестрах кредитной информации.

В странах, в которых отсутствуют минимальные требования (например, требования к минимальной сумме займа), ГРКИ предоставляют кредитные отчеты банкам и выполняют функции, аналогичные тем, которые выполняют частные кредитные бюро. Однако, объем данных, предоставляемых ГРКИ, ограничен несколькими позициями и исключает информацию, получаемую от небанковских организаций. На Диаграмме 16 показано, что ГРКИ при получении информации в значительной степени опираются на банки и финансовые корпорации. Менее 4% всех ГРКИ используют информацию, получаемую от предприятий розничной торговли, оптовых торговцев и других небанковских кредиторов.

ГРКИ обычно предоставляют свои кредитные отчеты кредиторам на безвозмездной основе или по низкой стоимости. Из 57 ГРКИ, обследованных Всемирным банком,²³ только 4 ГРКИ взимали абонентскую плату за подписку. Вследствие ограниченных ресурсов и некоммерческого характера деятельности, государственные реестры зачастую не имеют необходимой мотивации и средств для инвестирования в системы обеспечения качества данных и предоставления услуг с добавленной стоимостью, таких как кредитный скоринг и мониторинг портфеля выданы займов.

Развитие государственных реестров с целью удовлетворения потребностей розничных кредиторов в кредитной информации может показаться эффективным с точки зрения ликвидации пробела в кредитной информации путем принуждения банков к участию в ГРКИ. Однако в средне- и долгосрочной перспективе создание ГРКИ может подорвать частные инициативы и тем самым нанести вред кредиторам, которые не будут иметь доступа к широкому набору кредитных данных, включая информацию от небанковских организаций, которую обычно собирают частные кредитные бюро. Кроме того, кредиторы, которые полагаются на государственные реестры, не смогут воспользоваться преимуществами услуг с добавленной стоимостью, таких как рейтинги кредитоспособности, которые составляют кредитные бюро, которые позволяют максимизировать ценность кредитной информации.

Не во всех странах существуют сильные традиции свободного рынка, и во многих случаях участие государственного сектора является необходимым для формирования и развития жизнеспособного частного сектора кредитной информации. Государство играет решающую роль в создании необходимой нормативно-правовой базы для частных кредитных бюро. Недавно несколько стран, включая Россию, Сингапур, Казахстан и Мексику приняли законы и нормативные правовые акты, побуждающие финансовые учреждения обмениваться информацией через частные кредитные бюро. Другой подход, успешно примененный в Эквадоре, заключается в том, что все регулируемые финансовые учреждения должны предоставлять кредитную информацию в реестр центрального банка. Однако при этом ГРКИ не имеют права продавать кредитные отчеты кредиторам: вместо этого они должны предоставлять эти отчеты частным кредитным бюро, действующим в стране. Частные бюро объединяют эту информацию с другими имеющимися данными и конкурируют между собой по качеству предоставляемых услуг. Эти примеры являются наглядной демонстрацией успешного сотрудничества государственного и частного секторов в целях развития устойчивого сектора кредитной информации.

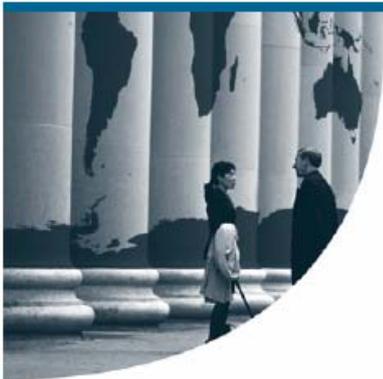
²³ Всемирный банк, 2004 г. Ведение бизнеса. База данных о государственных реестрах кредитной информации. Недоступна была информация о двух из 57 обследованных ГРКИ.

Диаграмма 16: Источники информации для ГРКИ²⁴



Источники информации для государственных реестров кредитной информации

²⁴ Всемирный банк, 2004 г. Ведение бизнеса. База данных о государственных реестрах кредитной информации.



Развитие кредитных бюро в развивающихся странах

2.1 Предпосылки для развития кредитного бюро

Для того чтобы создать успешное кредитное бюро в развивающейся стране учредитель должен:

- Изменить восприятие и повысить степень осведомленности в обществе.
- Обеспечить коммерческую жизнеспособность.
- Создать необходимую нормативно-правовую базу.
- Определить необходимую технологию и программное обеспечение.
- Обеспечить адекватную доступность данных.
- Определить кадровые потребности.

Изменение восприятия и повышение степени осведомленности

В развивающихся странах общество, вероятно, воспротивится идее обмена информацией, особенно финансовой. По политическим причинам органы власти, которым непривычна или неудобна идея обмена финансовой информацией, могут также сопротивляться этой концепции. В таких странах финансовый сектор характеризуется разрозненностью, конкуренцией и конфиденциальностью, и кредиторы опасаются, что при обмене положительной информацией их конкуренты получат данные о платежеспособных клиентах и переманят их на свою сторону. Такое восприятие необходимо изменить.

Для того чтобы кредитное бюро было успешным и завоевало признание своих клиентов и подписчиков в этих странах, где

доступ к кредитам ограничен, необходимо разъяснить обществу выгоды кредитов и преимущества обмена кредитной информацией, кредиторы должны побороть недоверие к своим конкурентам, а потребители должны быть уверенными в безопасности своей информации.

Таким образом, на начальном этапе создания кредитного бюро в стране, где такое учреждение еще не существует, необходимо сосредоточить основное внимание на повышении степени осведомленности среди кредиторов и их клиентов, широкой общественности, государственных служащих, руководящих кругов, государственных регулирующих органов и других потенциальных участников деятельности кредитного бюро.

Инструменты, которые могут использоваться для изменения восприятия и повышения степени осведомленности о выгодах обмена информацией, включают в себя следующее:

Средства массовой информации. Проведение конференций и круглых столов, а также публикация статей о роли кредитной информации, содержащих заключения экспертов и отражающих результаты местных дебатов являются важными для стимулирования развития кредитного бюро. Например, в России были проведены несколько конференций о роли кредитной информации, которые широко освещались в прессе. В результате была значительно повышена степень осведомленности среди населения о необходимости создания кредитной истории и представления своих кредитных записей в кредитное бюро.

Интернет. Веб-сайт кредитного бюро должен содержать информацию для потребителей, которая разъясняет важность создания положительной кредитной истории. На сайте также необходимо указать различные каналы, через которые потребители могут сообщать свои сведения и исправлять ошибки в своих кредитных отчетах.

Упреждающее просвещение потребителей. Кредитное бюро Сингапура предлагает один пример такого типа просвещения потребителей. Старшие руководители бюро выступают с презентациями перед различными группами заемщиков. Такие встречи способствовали расширению понимания деятельности бюро и разъяснению прав потребителей.

Круглые столы и конференции. Существуют несколько примеров, говорящих в пользу эффективности такого метода повышения степени осведомленности. Например, в Казахстане была проведена крупная конференция с участием высокопоставленных представителей центрального банка, кредиторов и нескольких успешных кредитных бюро, действующих в регионе. Эта конференция послужила трамплином для начального этапа создания кредитного бюро и обеспечения доверия на высоком уровне. В результате беспрепятственно и своевременно были внесены необходимые изменения в законодательство, и достигнут консенсус среди кредиторов. Подобные мероприятия, проведенные во Вьетнаме, России, Кении и нескольких других странах, способствовали созданию кредитных бюро.

Вопросы, которые необходимо учитывать при проведении мероприятий по повышению степени осведомленности, варьируются в зависимости от целевой аудитории.

Кампании, нацеленные на **широкую общественность**, должны:

Разъяснить роль и характер обмена кредитной информацией, чтобы

развеять волнения по поводу обмена персональными данными.

Информировать о функциях кредитного бюро и его обязательствах уважать конфиденциальность данных потребителя.

Обсуждать обязательства кредитного бюро по защите всех персональных данных и его обязанности по сохранению конфиденциальности таких данных.

Обсуждать меры, которые предпримет кредитное бюро, для обеспечения безопасности данных потребителя, и способы исправления ошибок

Обсуждать, как органы власти и регулирующие органы будут работать во взаимодействии с кредитным бюро для создания условий, благоприятных для обмена кредитной информацией на основе обеспечения безопасности данных.

Подчеркивать важность согласия заемщика для обеспечения обмена данными.

В дополнении к мероприятиям по просвещению общественности о деятельности кредитных бюро, в ходе кампании также необходимо обучить общественность правилам ответственного пользования кредитами. В странах, где рядовые члены общества не очень хорошо знакомы с кредитами, необходимо осознавать опасность вовлечения в различные схемы кредиторов, которые могут привести к чрезмерной задолженности.

Кампании, нацеленные на **финансовые и нефинансовые учреждения**, должны:

Развеять обеспокоенность по поводу обмена информацией и страха потерять рынок вследствие такого обмена информацией.

Разъяснять различные меры, которые можно применить в целях предотвращения незаконной охоты на клиентов со стороны конкурирующих учреждений.

Подчеркивать необходимость в сотрудничестве между банковскими, финансовыми и нефинансовыми учреждениями страны в целях успешной работы кредитного бюро.

Заверять кредиторов в обеспечении конфиденциальности всей предоставляемой ими информации и обсуждать обязательства кредиторов по надлежащему обращению с конфиденциальной информацией.

Разъяснять важность обмена положительной информацией.

Поощрять широкое участие банковских и небанковских кредиторов в работе кредитного бюро.

Способствовать внедрению современных процедур и политики кредитного контроля с учетом информации, накопленной в кредитном бюро.

Подчеркнуть потребность в обучении и повышении степени осведомленности персонала о кредитных бюро.

Для целевой аудитории, состоящей из **государственных служащих, руководящих кругов, государственных регулирующих органов**, кампания должна:

Проводить встречи на высоком уровне с участием государственных служащих, руководящих кругов, государственных регулирующих органов с целью разъяснения важности кредитного бюро и обмена кредитной информацией.

Разъяснять их роль и необходимость в принятии законов, способствующих обмену кредитной информацией.

Подчеркивать важность обмена информацией для обеспечения финансовой стабильности и расширения объемов кредитования.

Пояснять важность получения доступа к базам данных третьих сторон, в особенности к официальным реестрам, таким как Национальная система

идентификационных карточек или база данных регистра компаний.

Подчеркивать необходимость в принятии соответствующего законодательства о неприкосновенности частной жизни и защите данных.

Обеспечение коммерческой жизнеспособности

Кредитное бюро должно быть коммерчески жизнеспособным, вне зависимости о страны, в которой оно работает, и развивающиеся страны не являются исключением из этого правила. Помимо обеспечения устойчивости и успеха кредитного бюро, коммерческая жизнеспособность усиливает доверие и измененное восприятие населения и всех сторон, принимающих участие в работе кредитного бюро.

Для обеспечения коммерческой жизнеспособности кредитного бюро необходимы следующие условия:

Значительная численность экономически активного населения.

Принцип экономии масштаба, на котором основана деятельность кредитного бюро, требует наличия базы с достаточно большой численностью населения, которое пользуется кредитами, и только в этом случае кредитное бюро может быть коммерчески жизнеспособным. Численность экономически активного населения определяет степень совершенства и сложности внедряемой системы кредитного бюро. Без наличия обширной базы заемщиков бюро будет вынуждено устанавливать высокие цены за свои кредитные отчеты, что может в свою очередь привести к снижению спроса со стороны кредиторов. Кредитные бюро в развивающихся странах могут столкнуться с такой проблемой в первые годы своей деятельности, если население не будет активно пользоваться кредитами. В развитых странах с небольшой численностью населения, таких как Исландия (население 300.000 человек) и Новая Зеландия (население 4 миллиона человек), действуют небольшие по

размеру, но прибыльные кредитные бюро. В Новой Зеландии, где численность экономически активного населения оценивается в 2 миллиона человек, кредитное бюро получает примерно четыре с половиной информационных запросов в год.

Однако в развивающихся странах численность экономически активного населения может быть слишком малой, чтобы вызывать достаточный спрос со стороны кредиторов. В этом случае кредитное бюро может рассмотреть вариант создания регионального бюро. Например, компания TransUnion Central America (TUCA), действует на региональном уровне и охватывает пять стран. Такой подход снижает фиксированные затраты, связанные с началом деятельности бюро, и является особенно привлекательным, когда кредиторы также действуют на региональном уровне.

Предоставление услуг с добавленной стоимостью. Большинство кредитных бюро начинают свою деятельность с предоставления кредиторам необработанных данных в форме кредитных отчетов. На втором этапе кредитное бюро использует данные более эффективно и предлагает продукты с добавленной стоимостью, такие как кредитный скоринг, мониторинг портфеля выданных кредитов, предупреждения о мошенничестве и том подобное.

Надлежащие решения по ценообразованию и инвестиционные решения. Кредитное бюро должно проводить исследования с целью оценки рынка и прогнозировать спрос, чтобы быть в состоянии устанавливать соответствующую цену на свои отчеты. Ценообразование является одним из ключевых факторов устойчивости кредитного бюро, и важные инвестиционные решения, такие как приобретение программного обеспечения, должны соответствовать ценовой политике, чтобы избежать больших убытков.

Обязательства акционеров. Создание кредитных бюро, особенно тех, которые

принадлежат банкам, занимает длительное время и требует твердых обязательств со стороны акционеров. Существуют несколько примеров, когда кредитные бюро боролись за выживание из-за отсутствия «общего обязательства» со стороны финансового сообщества. Некоторые бюро боролись в течение нескольких лет, пытаясь сформировать членство. Местные банковские круги, несмотря на свои первоначальные обязательства оказать поддержку кредитному бюро, зачастую не выполняют своих обязательств на первом этапе деятельности бюро. Другие кредиторы не торопятся брать на себя обязательства, ожидая, пока банки не примут решения, что еще больше усугубляет проблему. Обеспечение твердых обязательств со стороны основных акционеров является необходимым условием, поскольку бюро не сможет выйти на уровень рентабельности в течение трех-пяти лет, и может понести значительные убытки в первые годы существования.

Упорядоченная организационная структура. На начальных этапах своей деятельности кредитное бюро должно уделять особое внимание своей организационной структуре, а также вложениям в основной капитал и затратам на образование и подготовку кадров (см. раздел «Определение кадровых потребностей» ниже), и с самого начала утвердить упорядоченную организационную структуру, чтобы поддержать прибыльность деятельности.

Создание необходимой нормативно-правовой базы

Без наличия соответствующего законодательства и нормативно-правовых актов, позволяющих обмен информацией и данными, кредитное бюро с чисто практической точки зрения является неэффективным. Например, в Узбекистане кредитное бюро, которое было зарегистрировано в 2000 г., не имело возможности работать, поскольку не обладало правовыми полномочиями обмениваться данными. В Словакии существование закона, ограничивающего сбор данных прошлого

периода, привело к задержке в начале деятельности кредитного бюро. Во многих других странах кредитные бюро столкнулись со схожими проблемами.

В развивающихся странах законодательство в отношении кредитных бюро должно:

Устанавливать права и обязательства кредитного бюро, его пользователей, организаций, поставляющих информацию бюро, а также широкой общественности.

Создавать равные условия для всех заинтересованных сторон и не способствовать ни одной из заинтересованных сторон за счет других сторон. Закон должен разрешать обмен информацией между банковскими и небанковскими кредиторами.

Устанавливать четкие нормы и правила в отношении типов данных, сбор которых можно осуществлять. Процесс накопления данных может быть упрощен, если законодательство не ограничивает типы информации, которое кредитное бюро может собирать, при условии, что такая информация является уместной, точной и отвечает определенным стандартам качества (например, Закон о беспристрастной кредитной отчетности США и Закон ЕС о защите данных).

Указывать, как долго можно хранить данные. В частности, в законе должна быть отражена необходимость хранения и обмена положительной информацией, благодаря чему необходимо будет хранить всю информацию об отдельном клиенте, вместо того, чтобы удалять негативные записи сразу после погашения всех долгов, что значительно подрывает прогнозирующую способность данных. Данные прошлого периода представляют собой важный показатель будущего поведения заемщика и являются бесценными при принятии решения о предоставлении кредита.

Более детальные обсуждения вопросов, связанных с нормативно-правовой базой, представлены в Главе 4.

Определение необходимой технологии и программного обеспечения

Важнейшей обязанностью кредитного бюро и его членов является поддержание абсолютной безопасности в отношении конфиденциальной частной информации и надлежащее обращение с такой информацией на постоянной основе. Неспособность поддержания этой краеугольной функции бюро ведет к серьезному подрыву доверия. Кредитное бюро, как пользующаяся доверием третья сторона, должно иметь самую подходящую технологию и программное обеспечение, чтобы обеспечить адекватный уровень услуг при одновременном обеспечении безопасности данных.

Для обеспечения эффективного функционирования кредитное бюро должно вкладывать средства в соответствующие технические системы и программное обеспечение. Технологии, доступные в развивающихся странах, могут быть недостаточно совершенными, чтобы удовлетворить современным требованиям по обмену кредитной информацией. Некоторые требования, предъявляемые к инфраструктуре, являются элементарными и, как правило, принимаются как должное в странах с более совершенной технологией и высоким уровнем конкуренции. Однако во многих развивающихся странах необходимая вспомогательная инфраструктура, такая как надежное электроснабжение и адекватный доступ в Интернет и телефонная связь, не всегда существуют и могут потребовать дополнительных капитальных вложений.

Помимо требований, предъявляемых к инфраструктуре, успех деятельности кредитного бюро зависит от способности получения от финансовых учреждений и других кредиторов данных об исполнении обязательств по кредитам, а также предоставления кредитных отчетов в формате, который удобен в использовании всеми без исключения пользователями. Опыт показывает, что финансовые учреждения в развивающихся странах находятся в процессе перехода от традиционных моделей отношений в кредитовании к более стандартным моделям розничного кредитования, основанным на

объемах. В большинстве случаев банки еще не реорганизовали свои процессы, чтобы приспособиться к такой новой модели ведения бизнеса. Это влечет за собой серьезные последствия для следующего:

Наличие и достоверность данных о прошлых периодах.

Способность автоматически передавать данные о запасах основных средств.

Гибкость старых систем и ее способность адаптироваться к требованиям кредитного бюро по вводу/выводу данных.

Наличие/приоритетность ресурсов ИТ, которые можно использовать для адаптации к требованиям нового кредитного бюро.

Существование унифицированных форматов или языка, используемых в системах.

Во многих случаях банки не имеют адекватных базовых систем для хранения данных и клиентах и их платежных историях. В таких отличающихся друг от друга странах, как Россия, Индия и Египет, извлечение информации в формате, приемлемом для соответствующего кредитного бюро, стало серьезной проблемой и потребовало значительных ресурсов ИТ для вхождения в старые унаследованные системы. Оказалось намного проще извлекать данные из кредитных карт, поскольку они обычно размещаются в системах, которые являются более современными и хранят данные в намного более логическом формате. Крупные местные банки, зачастую государственные или недавно приватизированные, с крупной сетью филиалов сталкиваются с серьезными проблемами, поскольку записи в основном отпечатаны на бумаге, а кредитные функции децентрализованы. В таких ситуациях в качестве наиболее практичного варианта решения проблемы кредитным бюро предлагается начать работу с кредитными портфелями, которые имеют информацию более высокого качества, с банками, которые в состоянии предоставить такую информацию, и с более современными данными, а затем постепенно расширять работу бюро, чтобы охватить больше кредиторов и больше типов портфелей. Однако очень часто затраты на

загрузку данных о кредитных историях двух- или трехлетней давности оказываются слишком высокими по сравнению с извлекаемой выгодой, учитывая различные уровни точности и достоверности информации в досье, предоставляемых кредиторами.

В таких условиях кредитные бюро функционируют менее эффективно, чем их западные коллеги, и предлагают меньшее количество продуктов и услуг своим клиентам. Например, в Фиджи, население которого составляет всего один миллион человек, кредитное бюро предоставляет только негативную информацию о заемщиках, потому что банки и другие финансовые учреждения не хотят тратить время и средства на предоставление исчерпывающих положительных данных кредитному бюро из-за малого объема рынка и неискренности рынка. Соответственно, кредитное бюро в Фиджи может только подтвердить в своем кредитном отчете, зарегистрировано ли то или иное физическое лицо в местном избирательном списке, и обращалось ли оно ранее за кредитами.

Обеспечение адекватной доступности данных

Совершенно необходимо, чтобы банки и другие кредиторы хранили информацию о клиентах в формате, который позволит кредитному бюро легко извлечь информацию и загрузить ее в свою собственную систему для дальнейшего сопоставления и объединения с другими данными. В большинстве развивающихся стран финансовые учреждения разработали свои собственные уникальные структуры базы данных задолго до того, как кредитные бюро появились еще в проекте, и, как следствие, не имеют не имеют общих стандартных форматов данных.

Идентифицирующая информация, такая как индивидуальный идентификационный номер, имя, адрес и дата рождения, являются необходимыми для объединения кредитных данных о том или ином заемщике, чтобы сформировать полную кредитную историю этого заемщика.

Страны, в которых существует национальная система идентификационных карточек, пользуются преимуществом перед теми странами, где такая система не существует, но

только если данные в идентификационных карточках внесены в базы данных верно и могут быть сверены с реестрами, которые ведет государственное агентство, выдающее такие карточки. Иностранцы граждане, которые не подлежат регистрации в национальной системе идентификационных карточек, могут использовать номер паспорта вместо идентификационного номера, однако такой подход может повлечь за собой проблемы, поскольку паспорта должны регулярно обновляться и, как следствие, номера паспортов будут меняться.

Национальные идентификационные карточки могут вызвать проблемы, если данные в них записаны неверно. Например, в Малайзии, когда в начале 1990-х гг. Bank Negara, Центральный банк Малайзии, учредил кредитное бюро, предполагалось, что все граждане Малайзии имеют индивидуальный национальный идентификационный номер. После того, как все данные о заемщиках были централизованы в одной базе данных, обнаружилось, что существуют дубликаты идентификационных карточек на одно и то же лицо, поскольку ранее разные штаты страны имели полномочия выдавать идентификационные карточки. Малайзия не единственная страна, стоящая перед проблемой создания уникальных идентификаторов. Многие страны сталкиваются с подобными проблемами. Эти проблемы можно преодолеть, если органы власти установят цифровые протоколы, которые можно будет использовать для удостоверения правильности числовой конфигурации идентификационных карточек. В Королевстве Саудовская Аравия (КСА), например, успешные усилия, предпринятые в этом направлении кредиторами, заемщиками и органами власти, оказались весьма успешными. Следует отметить, что во всех перечисленных случаях создание кредитного бюро помогло органам власти и кредиторам выявить проблему и приступить к ее разрешению.

В странах, где не существует национальной системы идентификационных карточек, которые можно сверить и использовать в процессе сопоставления и объединения данных, большинство кредитных бюро используют сложные алгоритмы сопоставления для корректной сверки и объединения разрозненных данных об одном и том же физическом лице. Такие алгоритмы сопоставления традиционно используют сочетание имени. Адреса и даты рождения.

Например, в Новой Зеландии и Германии используют такой сложный вариант сопоставления, потому что законодательство фактически запрещает запись и ведение уникальных идентификаторов. Однако возможности использования таких алгоритмов весьма ограничены в развивающихся странах, где другие важные данные, кроме индивидуального идентификационного номера, такие как имена, адреса и даты рождения, являются недостоверными.

В дополнении к проблеме уникальных идентификаторов, имена и адреса потребителей могут храниться в различных форматах и стилях. Например, учреждение может выбрать вариант хранения данных в однорядные строки вместо варианта структурной базы данных, некоторые с фамилией на первом месте, другие только с инициалами, третьи только с фамилией. Потребители также отчасти вносят путаницу, используя разные имена, особенно там, где имена могут быть англоязычными, или используются уменьшительные имена (например, Уильям может быть также известен под именем Билл и/или Уилл).

Адреса также могут вызвать проблемы. Например, в КСА домашние адреса не используются, и несколько несвязанных между собой семей могут иметь общий почтовый ящик. А в Индии многие банки записывают адреса заемщиков следующим образом: «для передачи господину такому-то через...», и далее указывается филиал банка.

Даты рождения также могут представлять проблему, особенно в тех случаях, когда данные хранятся в несопоставимых базах данных и в непоследовательных форматах. В некоторых странах точная дата рождения лица может быть не такой важной, как в западном обществе. В базе данных вместо даты рождения может быть записано: «родился в год сильного наводнения», что с точки зрения кредитного бюро может быть затруднительным для использования в качестве данных для сопоставления и объединения. Другой часто встречающейся проблемой, связанной с датами рождения и, возможно, со всеми другими идентификаторами, является ввод неправильных данных: согласно таким данным клиенты могут оказаться в возрасте нескольких сот лет или в некоторых случаях даже еще не родившимися. Использование простых правил логической проверки в системах ввода данных кредиторов и кредитных бюро может

способствовать преодолению таких противоречий.

Вышеперечисленные проблемы, хотя и создают определенные проблемы для операторов кредитных бюро, не должны препятствовать началу деятельности кредитных бюро. Опыт показывает, что создание кредитного бюро служит стимулом для финансовых учреждений для начала регистрации и хранения информации в более систематическом порядке, что в свою очередь улучшает их способность оценивать риски. Перенос сроков создания кредитного бюро до тех времен, пока банки не будут обладать совершенной информацией, может только приблизить финансовые кризисы, поскольку банки увеличивают объемы кредитования, не имея адекватной информации, а также средств и методов управления рисками.

Определение кадровых потребностей

Функции кредитного бюро и служебные обязанности его сотрудников заключаются в получении исторических данных о счетах клиентов в учреждениях-участниках бюро, сортировке и сведении этих данных в персональные кредитные истории и распространении такой информации среди участников по их требованию. Помимо выполнения вышеизложенных функций, персонал кредитного бюро должен уметь использовать имеющуюся кредитную информацию для проведения кредитных анализов. Персонал должен быть в курсе рыночных тенденций и потребностей рынка, а также быть в состоянии предоставлять клиентам кредитного бюро рекомендации и индивидуализированные услуги на основе самых свежих данных, полученных с использованием новейшей технологии. Сотрудники бюро должны также иметь соответствующую подготовку, чтобы быть в состоянии отсортировать нерелевантную информацию из всего накопленного объема информации, полученной из различных источников. Данные сами по себе в чистом виде имеют ограниченную ценность – их нужно объединить, проанализировать и превратить в полезную и достоверную информацию, на основе которой могут быть приняты важные решения о предоставлении кредита.

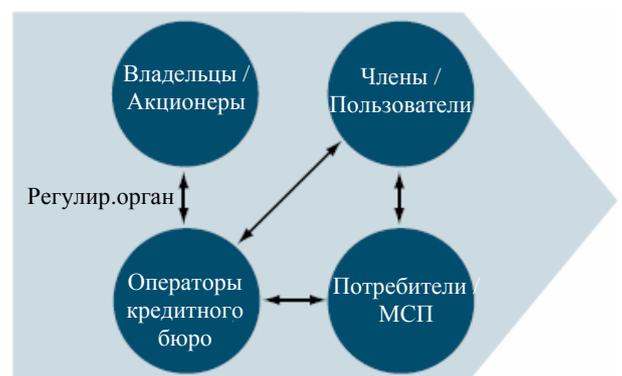
Добросовестность является совершенно необходимым требованием, предъявляемым ко

всему персоналу кредитного бюро, поскольку ежедневно к ним будут обращаться клиенты с просьбой исправить записи, исходя из дружеских или близких отношений, или упростить доступ к базе данных кредитного бюро без согласия потребителя. Сопrotивляться таким просьбам особенно затруднительно в общинах, связанных тесными узами, где оказание любезностей является нормой, а отказ в удовлетворении просьбы противоречит нормам. Все кредитные бюро должны установить строгие правила, которые предписывают незамедлительное увольнение сотрудников, если они не смогли воспротивиться таким просьбам.

2.2 Бизнес модели для деятельности кредитных бюро

Реализация идеи создания частного кредитного бюро требует разработки бизнес модели, в которой все ключевые участники играют четко определенные роли (см. Диаграмму 17). Каждая страна разрабатывает свой собственный подход к созданию и управлению кредитным бюро, который соответствует ее культурной, экономической, политической и правовой среде. Тем не менее, можно выделить несколько разных бизнес моделей создания частного кредитного бюро, основанных на принципе взаимности, который является основой деятельности любого кредитного бюро. Вкратце этот принцип можно изложить следующим образом: члены бюро могут получать кредитные отчеты, только если они предоставляют данные кредитному бюро. Все модели, описываемые ниже, основаны на этом принципе, и могут различаться главным образом по структурам собственности и управления.

Диаграмма 17: Основные заинтересованные стороны кредитного бюро



Владельцы/Акционеры
Оператор кредитного бюро
Члены/Пользователи
Субъекты данных (потребители/МСП)
Регулирующий орган

Владельцы/Акционеры являются инвесторами, которые предоставляют первоначальный капитал, позволяющий кредитному бюро приобретать основные средства, включая технологию, помещения, офисное оборудование и т.д. Они также нанимают необходимый персонал для управления деятельностью кредитного бюро. Потенциальные владельцы/акционеры включают в себя:

Банки и прочие финансовые учреждения. Они могут стать акционерами по отдельности или в группе посредством, например, банковской ассоциации. Например, Ассоциация банков Сингапура владеет акциями кредитного бюро Сингапура. Другие страны, в которых кредитными бюро владеют группы банков, включают в себя Сербию, Турцию, Румынию, Украину, Казахстан и КСА.

Технический партнер. Эта категория относится к квалифицированным операторам кредитных бюро, таким как Experian, TransUnion, Equifax, Dun & Bradstreet, CRIF, Creditinfo и другие. Технический партнер может стать миноритарным акционером, как в Казахстане, России и Мексике, или мажоритарным акционером, как в Сингапуре и Чешской Республике.

Правительство. В некоторых странах правительственные органы, такие как Центральный банк в Шри-Ланке, или государственные финансовые учреждения, как, например, в Индии и Таиланде, могут стать главными акционерами кредитного бюро.

Частные физические/юридические лица. Физические лица или организации, которые предоставляют венчурный капитал, а также частные предприниматели могут также стать партнерами в кредитном бюро, как в случае Datacheck в Пакистане, CompuScan в ЮАР, CRB в Кении и многие другие.

Операторы частных кредитных бюро управляют бизнесом на ежедневной основе. К этой категории относятся группы исполнительного руководства на местах, а также персонал, на который возложена вся операционная ответственность, такая как обеспечение сбора данных, управление собранными данными и их распространение среди пользователей. Эта руководящая группа отвечает за устойчивость деятельности кредитного бюро и направляет регулярные отчеты его акционерам.

Пользователями/членами обычно являются кредиторы, включая финансовые учреждения и небанковских кредиторов, которые предоставляют кредитному бюро кредитную информацию о счетах своих клиентов на регулярной основе, обычно ежемесячно. В соответствии с принципом взаимности эти кредиторы могут получить доступ к отчетам с кредитной информацией, которые составляет бюро, для оценки платежеспособности по новым кредитным заявкам и для проверки счетов. Бюро обычно взимают плату с пользователей/членов в форме разовой платы за использование (за каждый просмотр), а также в форме членских/вступительных взносов.

Субъекты данных (потребители/МСП) включают в себя заемщиков, о которых кредитное бюро собирает и распространяет кредитную информацию. Они являются субъектами, которые кредиторы желают оценить с точки зрения риска дефолтов и неплатежей до выдачи согласия на предоставление новых кредитов или предложения кредитов в дальнейшем.

Регулирующий орган отвечает за установление правил, руководящих принципов и норм, в соответствии с которыми будут действовать кредитное бюро, его пользователи и потребители. Во многих странах регулирующий орган является одновременно правоприменяющим органом, который имеет право выдавать лицензию кредитному бюро и облагать наказанием в случае серьезных нарушений. Как только кредитное бюро будет учреждено, и начнется обмен информацией между пользователями, роль регулирующего органа будет сводиться к обеспечению постоянного соответствия законам и правилам всеми сторонами.

Структура собственности и управления частного кредитного бюро является очень важной, поскольку все участники должны иметь уверенность и испытывать доверие к бюро. В свою очередь такое доверие служит для банков стимулом для обмена данными и помогает бюро развиваться быстро и эффективно. Существуют следующие две основные модели структуры собственности и управления частного кредитного бюро:

Кредиторы владеют бюро и управляют им.

Кредиторы не владеют бюро и не управляют им. Независимый оператор.

Модель 1. Кредиторы владеют бюро и управляют им

Многие страны мира следуют этой модели. Кредиторы, чаще всего банки, учреждают кредитное бюро и являются его основными акционерами. В большинстве кредитных бюро, созданных на основе этой модели, акции распределены между многими держателями, в число которых могут входить несколько банков, а также правительственные органы, международные финансовые институты, такие как МФК, независимые частные инвесторы и технические партнеры в качестве миноритарных акционеров.

Кредитное бюро может управляться либо при поддержке технического партнера, как, например, в Мексике, Казахстане, России и многих других странах, либо при помощи собственных разработанных систем, как в Германии, Австрии и Бразилии.

Основным преимуществом кредитных бюро, созданных на основе этой модели, является то, что она позволяет начать деятельность в более краткие сроки по сравнению с моделью без участия кредиторов в качестве акционеров. Согласие банков стать акционерами кредитного бюро подразумевает твердое обязательство в отношении обмена данными и обеспечивает устойчивость бюро. Участие государственного органа власти может также способствовать повышению репутации вновь создаваемому предприятию. Привлечение технического партнера в качестве акционера позволяет кредитному бюро усилить его стимулы и гарантирует его долгосрочное обязательство.

Главным недостатком этой модели является возможность возникновения конфликта интересов между целями, которые ставят перед собой отдельные акционеры из числа кредиторов и кредитное бюро: например, некоторые банки могут решительно возражать против привлечения новичков в кредитное бюро. Крупные акционеры могут также оказывать влияние на ценовую политику таким образом, что она будет отдавать предпочтение одним членам за счет других, а не будет целиком основываться на коммерческих соображениях. Если акционером кредитного бюро становится государственный орган, то появляется вероятность возникновения конфликта интересов между его надзорными функциями и его ролью акционера кредитного бюро.

Некоторые страны используют эту модель в несколько измененном варианте. Многие кредитные бюро Европе, например, в Германии, Австрии и Швейцарии, на начальном этапе привлекли небанковских кредиторов в качестве акционеров, а впоследствии расширили структуру собственности и включили в нее банки. Некоторые из этих бюро были изначально некоммерческими организациями, но со временем были реорганизованы в коммерческие компании. Эти кредитные бюро осуществляют операции на технических платформах, разработанных для внутреннего пользования.

По мере развития технологии и снижения связанных с ней материальных затрат, кредитные бюро, созданные совсем недавно, выбрали вариант привлечения технического партнера вместо внутренней разработки собственной платформы. В некоторых случаях технический партнер становится миноритарным акционером. В качестве примера можно привести Мексику, где компания TransUnion является акционером кредитного бюро наряду с несколькими банками, а также первое кредитное бюро Казахстана, которое включает в себя компанию Creditinfo в качестве технического партнера и миноритарного акционера. Кредитное бюро Индии представляет собой совместное предприятие, в котором компаниям Dun & Bradstreet и TransUnion принадлежит по 10% акций, а остальные акции находятся в руках кредиторов.

Одним из вариантов этой модели может стать структура, при которой кредиторы становятся акционерами холдинговой компании, которая в свою очередь владеет акциями кредитного бюро наряду с техническим партнером. Такой подход использовался при создании кредитного бюро в Сингапуре. Акционеры кредитного бюро Сингапура включают в себя Ассоциацию банков Сингапура, местных сингапурских предпринимателей и технического партнера в лице компании Baucorp Advantage.

Модель 2. Кредиторы не владеют бюро и не управляют им. Независимый оператор

Такая модель также именуется как независимое бюро, поскольку кредиторы не владеют компанией. На основе этой модели были созданы крупные международные кредитные бюро, включая TransUnion, Experian, Equifax и Baucorp Advantage в Австралии и Новой Зеландии. Несмотря на то, что эта модель не получила широкого распространения в развивающихся странах, несколько примеров все же существуют, включая Datacheck в Пакистане, CRB в Кении, CompuScan и XDS в ЮАР, Credit Registry Corporation в Нигерии и TUSA в Центральной Америке.

Основным преимуществом этой модели является то, что такое бюро является чисто коммерческим предприятием, обладающим сильными стимулами к инновациям и предоставлению высококачественных услуг своим клиентам, особенно если существует конкуренция на рынке поставщиков кредитной информации. Вероятность возникновения конфликта интересов отсутствует, поскольку структура собственности и управления является независимой, а отношения с членами и пользователями основаны на коммерческих интересах.

Основные задачи, стоящие перед такими кредитными бюро, заключаются в том, чтобы привлечь кредиторов и убедить их обмениваться информацией. Исходя из принципа экономии масштаба, кредиторы будут иметь стимул к обмену информацией только в том случае, если они будут уверены, что другие кредиторы также подключатся к работе кредитного бюро и будут делиться своей информацией. Такая задача является основным препятствием в странах, где не существует кредитное бюро, или где уже существует бюро,

принадлежащее банку, поскольку независимым бюро придется бороться за привлечение кредиторов. Другой потенциальной проблемой новых независимых бюро является отсутствие капитала, что может препятствовать разработке новых продуктов.

Крупные международные кредитные бюро являются практически независимыми операторами. Однако неспособность кредиторов координировать действия между собой может служить препятствием к достижению успеха этой модели в некоторых развивающихся странах. Таким образом, во многих странах единственным целесообразным подходом к созданию первого кредитного бюро является привлечение кредиторов в качестве владельцев бюро с тем, чтобы завоевать доверие и инициировать процесс обмена информацией. В случаях, когда кредитное бюро успешно функционирует в течение определенного периода времени, в интересах кредиторов-владельцев может стать снижение их доли участия в акционерном капитале. После этого владельцы кредитного бюро могут получить коммерческие стимулы к расширению своей клиентской базы, а также внедрению новых продуктов и услуг, как это произошло в Гонконге (Китай).

Структура, сочетающая элементы обеих моделей, функционирует в Южной Африке. Компании Experian и TransUnion, будучи независимыми операторами, собирают и распространяют информацию о платежах по кредитам для Ассоциации потребительских кредитов (ССА) Южно-Африканского банковского совета (SABC). Ассоциация и совет работают в качестве замкнутых групп пользователей и определяют, кто может стать членом и получить доступ к данным. Ассоциация и совет сохраняют за собой права собственности на данные, то есть кредитные бюро собирают, обрабатывают и распространяют данные, но от имени и с разрешения ассоциации и совета.

2.3 Практические соображения при создании кредитного бюро

Хотя в данном Справочнике представлен стандартный подход к созданию кредитного бюро, фактический процесс создания бюро может существенно отличаться от предлагаемого подхода, поскольку в мире не существует двух одинаковых стран с точки

зрения демографических показателей, нормативных требований, законодательства и потребностей.

Независимые компании или организации, такие как банковская ассоциация, которые заинтересованы в создании кредитного бюро, должны рассмотреть следующее:

- Оценка рынка и стратегия
- Финансовые прогнозы
- Потребности в технологии и технический партнер
- Организационная структура и укомплектование персоналом

Оценка рынка и стратегия

Процесс оценки рынка и разработки стратегии для кредитного бюро может в целом быть разделен на три этапа: Этап 1: Оценка перспектив; Этап 2: Выполнение ТЭО; Этап 3: Разработка бизнес-плана. В зависимости от рыночных условий эти этапы могут в некоторой степени перекрывать друг друга и изменяться.

Этап 1: Оценка перспектив

Этот этап включает в себя проведение начальной оценки спроса и целесообразности развития кредитного бюро.

Принятие решения о создании кредитного бюро требует учета следующих характеристик рынка:

- Численность населения, которая указывает на потенциальную клиентскую базу для кредиторов.
- Размер существующего рынка розничных кредитов и кредитов МСП и потенциал для роста.
- Степень совершенства кредитного рынка с точки зрения продуктов и услуг.
- Объем услуг, предоставляемых существующим(и) кредитным(и) бюро, с точки зрения степени охвата заемщиков и персонала.
- Вероятность неблагоприятного воздействия конкуренции со стороны государственных реестров кредитной информации или других частных кредитных бюро.

Нормативно-правовая среда, имеющая отношение к деятельности кредитных бюро.

Степень поддержки процесса обмена кредитной информацией со стороны правительства, центрального банка и других финансовых учреждений.

Возможность расширения на региональном уровне (как в случае TUSA, см. Исследования конкретных примеров).

На следующем этапе необходимо провести консультации со всеми основными заинтересованными сторонами, включая:

Финансовые органы власти, такие как центральный банк, орган контроля банковской деятельности и особенно представители государственного реестра кредитной информации, если он существует.

Законодательные органы, включая комиссии, работающие над разработкой законов о кредитных бюро.

Правительственные органы, если это уместно, включая представителей министерства финансов, министерства торговли и других соответствующих министерств.

Разрешительные органы, включая регулирующие органы, осуществляющие надзор над деятельностью кредитных бюро, если таковые существуют.

Кредиторы/финансирующие организации, включая регулируемые банки, небанковские финансовые учреждения, учреждения микрофинансирования, лизинговые компании и другие кредиторы, такие как телекоммуникационные компании и предприятия жилищно-коммунального хозяйства.

Все существующие поставщики данных, включая юридические фирмы, компетентные в вопросах обмена кредитной информацией.

Этап 2: Выполнение ТЭО

Технико-экономическое обоснование представляет собой углубленный анализ рынка и заинтересованных сторон с тем, чтобы определить, является ли создание кредитного

бюро целесообразными, и какая форма бюро является оптимальной.

Исследование состоит из следующих компонентов:

- Анализ рынка
- Изучение технического задания
- Анализ заинтересованных сторон
- Оценка нормативно-правовой базы

Анализ рынка. В рамках данного компонента технико-экономического исследования изучается спрос и предложение в отношении кредитной информации, а также рыночные риски. В ходе анализа рынка необходимо ответить на следующие вопросы:

- Каков потенциальный спрос на кредитную информацию?
- Каковы существующие источники информации, включая общедоступные источники информации?
- Какова степень риска конкуренции со стороны других частных бюро и государственных реестров, если таковые существуют?
- Каковы тенденции на рынке кредитов?
- Каковы общие экономические и политические риски?

Эффективной основой для проведения исследования по анализу рынка является выполнение оценки спроса и предложения.

При анализе спроса выполняется проверка следующего:

- Глубина кредитного рынка с точки зрения количества и типов предлагаемых продуктов и численности обслуживаемых клиентов.
- Данные прошлых периодов о темпах роста кредитного рынка.
- Основные игроки (финансовые и нефинансовые) на рынке кредитов.

Анализ предложения помогает получить ответы на следующие вопросы:

- Удовлетворяется ли спрос на кредитную информацию существующими поставщиками информации?

Существуют ли в стране действующие кредитные бюро, и если да, то какой рынок они обслуживают?

Существует ли в стране государственный реестр кредитной информации, и включает ли он в себя (или имеет планы включить в себя) информацию о розничных заемщиках? Каковы существующие общедоступные источники информации, на которые может опираться кредитное бюро? (Примеры могут включать в себя списки избирателей, телефонные справочники, вердикты суда, перечень возвращенных чеков, реестр транспортных средств, реестры залогов и т.п.).

Изучение технического задания. Цель изучения технического задания, важнейшей части технико-экономического исследования, является оценка технического потенциала и готовности кредиторов участвовать в работе бюро. Техническое задание изучается с целью определения технических спецификаций будущего бюро. В ходе проведения этого обследования всем потенциальным участникам рассылаются детальные вопросники о типах и форматах имеющейся у них информации, после чего проводятся встречи со всеми кредиторами с целью обсуждения результатов обследования. При этом основное внимание сосредоточено на следующих вопросах:

- Типы кредитных продуктов, предлагаемых потребителям и МСП.
- Уровень и темпы роста розничных кредитов и кредитов МСП, по типам продуктов.
- Текущее и ожидаемое количество выдаваемых кредитов для прогнозирования потенциального количества информационных запросов.
- Наличие информации о прошлых периодах, хранящейся в электронном виде.
- Согласие заемщика на раскрытие информации кредитному бюро.
- Наличие индивидуальных идентификационных номеров физических лиц и компаний.
- Степень совершенства внутренней системы управления информацией, имеющейся у кредиторов.
- Ограничения с точки зрения технологии и инфраструктуры.

Степень осведомленности кредиторов о вопросах, связанных с кредитной отчетностью.

Готовность кредитора обмениваться негативной и положительной информацией.

Всесторонний анализ этих вопросов используется для разработки технических спецификаций для кредитных бюро, а также помогает кредиторам внести необходимые изменения в процессы кредитования, которые позволят им подключиться к работе кредитного бюро.

Анализ заинтересованных сторон. Этот компонент технико-экономического обоснования охватывает вопросы, связанные с установлением возможных заинтересованных сторон кредитного бюро. В ходе выполнения анализа получают ответы такие вопросы, как:

Существует ли общий консенсус среди кредиторов в отношении полезности обмена кредитной информацией?

Кто является потенциальным членом/пользователем кредитного бюро?

Готовы ли кредиторы обмениваться положительной и негативной информацией?

Обладают ли кредиторы технологическим потенциалом для обмена информацией?

Оказывают ли поддержку органы власти?

Каков уровень существующей в стране технической инфраструктуры и связи, и сможет ли он удовлетворить потребности кредитного бюро?

Какова потенциальная бизнес модель деятельности кредитного бюро?

Решаются ли вопросы, связанные с правами потребителей?

Оценка нормативно-правовой базы. Этот компонент требует организации встреч с представителями регулирующих органов и квалифицированными профессиональными юристами с целью оценки правового климата в исследуемой стране. Ниже перечислены основные вопросы, на которые следует обратить особое внимание при диалоге с представителями регулирующих органов:

Разрешен ли обмен информацией, и если нет, каковы ограничения?

Каково действующее законодательство в отношении обмена информацией и деятельности предлагаемого кредитного бюро?

Какой орган осуществляет контроль исполнения законов, имеющих отношение к обмену информацией?

Какие предлагаются новые правила/нормативные требования?

Каковы последствия существующей нормативно-правовой базы для деятельности кредитного бюро?

Как организованы группы защиты прав потребителей, и насколько велика вероятность того, что они будут противиться планам по обмену информацией?

Опыт показывает, что во многих развивающихся странах не существует четко выраженной правовой среды для деятельности кредитных бюро. В таких случаях необходимо получить официальное юридическое заключение от местного квалифицированного юрисконсульта и проинформировать руководителей, ответственных за принятие решений, о целесообразности создания кредитного бюро в этой конкретной стране с точки зрения нормативно-правовой базы.

Этап 3: Разработка бизнес плана

Если результаты технико-экономического обоснования будут свидетельствовать в пользу возможности создания экономически жизнеспособного кредитного бюро, то на следующем этапе необходимо составить практический бизнес план. Если речь идет о независимой компании, которая планирует выйти на рынок кредитной информации, то процесс представляется достаточно прямолинейным и включает в себя подготовку бизнес плана, основанного на результатах технико-экономического обоснования, и требует обеспечения финансирования и получения обязательств кредиторов по участию в работе кредитного бюро.

Если предполагается создать кредитное бюро в форме организации, принадлежащей кредиторам, то процесс должен начаться с создания самой такой организации. Основные заинтересованные стороны должны договориться между собой о создании кредитного бюро и согласовать его структуру.

Такое соглашение может быть достигнуто при поддержке банковской ассоциации, которая может использоваться в качестве основной платформы для объединения всех банков, заинтересованных в создании кредитного бюро, и которая может оказать содействие в управлении проектом до тех пор, пока кредитное бюро не будет зарегистрировано, и не будет решен вопрос его финансирования. В некоторых странах, таких как Нигерия, кредиторы, в наибольшей степени заинтересованные в создании кредитного бюро, заключили контракт с частной консалтинговой фирмой, которая руководила процессом организации встреч между основными заинтересованными сторонами, оказала им содействие в достижении соглашения о структуре кредитного бюро и подготовила бизнес план по согласованию со всеми заинтересованными сторонами.

Как только кредитное бюро будет зарегистрировано и профинансировано, следующие основные этапы будут включать в себя следующее:

Определение и выбор технологической инфраструктуры, чтобы решить, должно ли кредитное бюро разработать необходимое программное обеспечение собственными силами внутри компании или сотрудничать в этом вопросе с техническим партнером.
Подготовка финансовых прогнозов, чтобы определить, когда кредитное бюро достигнет уровня безубыточности, и выполнение оценки воздействия на операционную деятельность с точки зрения цен на

услуги и необходимых объемов операций.

Принятие решения об организационной структуре, определение кадровых потребностей и наем соответствующего персонала.

Эти вопросы более детально обсуждаются в разделах, следующих ниже.

После того, как будет принято решение о техническом партнере, и будет окончательно утвержден план финансирования, кредитное бюро может приступить к процедуре заключения соглашений с его членами. Поскольку принцип взаимности является основой для обмена информацией, пользователи данными являются одновременно и поставщиками данных. В некоторых исключительных случаях, член кредитного бюро, такой как общедоступный источник информации, может иметь соглашение только о предоставлении информации. Однако в большинстве случаев соглашение будет охватывать права и обязательства всех участников, которые являются как пользователями, так и поставщиками данных. В Диаграмме 18 кратко изложены все основные положения соглашения, которое участники должны подписать с кредитным бюро для обеспечения возможности обмена информацией.

Диаграмма 18: Основные договоры / соглашения с пользователями и поставщиками



2.3.2 Потребности в технологии и технический партнер

Кредитные бюро должны иметь адекватную техническую инфраструктуру для правильной обработки данных, обеспечения соответствующей сети передачи данных и создания эффективного и безопасного механизма доставки данных клиентам кредитного бюро. Системы, используемые кредитным бюро, не являются стандартными и готовыми к использованию, которые можно приобрести и установить в компьютерную систему. Каждая система, используемая для кредитной отчетности, должна быть приспособлена и адаптирована к местным требованиям и условиям, и процесс ее развития обычно занимает от шести до восемнадцати месяцев, включая анализ имеющихся данных у поставщиков данных, подготовку функциональных требований, разработку реальной системы и приемочные испытания. Результаты ТЭО и изучения технических заданий, описанных в предыдущих разделах, помогут в разработке соответствующего решения.

При установлении потребностей в технологии кредитному бюро необходимо определить функции, которые должна выполнять система, и решить, разрабатывать ли систему собственными силами внутри бюро или привлекать к этому технического партнера.

Функциональные требования к технологии кредитного бюро

Системы, используемые кредитным бюро, должны выполнять следующие функции:

- Сбор, проверка и объединение данных.
- Составление и распространение отчетов.
- Обеспечение безопасности и резервирования данных.

Сбор, проверка и объединение данных

Кредитные бюро собирают данные из многих различных источников и во многих различных форматах. Из-за такого разнообразия источников и форматов, кредитное бюро

рискует собрать неточные и недостаточные данные и, таким образом, может предоставить ошибочные отчеты своим подписчикам. Поэтому в рамках процесса установления потребностей в технологии кредитное бюро должно разработать стандартную форму запроса данных, которая будет направлена его подписчикам, и в которой будут указаны минимальные требования к информации. Такие формы должны соответствовать всем национальным и местным законодательным требованиям в отношении добросовестной кредитной отчетности и раскрытия информации.

В целях дальнейшего снижения рисков некоторые кредитные бюро, например, в Казахстане, построили свои системы таким образом, чтобы не позволить бюро изменять данные, предоставляемые кредитором. В то время как бюро может принять или отклонить информационные досье, предоставленное кредитором, оно не может вносить в них изменения, что ограничивает ответственность бюро в случае ошибки.

Кроме того, платформа бюро должна быть приспособленной принимать информацию во многих различных формах, даже если большинство поставщиков данных представляют данные в электронном формате в режиме онлайн. Клиенты, имеющие менее совершенные системы, включая небольшие банки и небанковские финансовые учреждения, могут не располагать возможностью предоставлять информацию в режиме онлайн, и кредитное бюро вынуждено принимать данные на цифровых видеодисках, компакт-дисках, дискетах, магнитных лентах или других переносных запоминающих устройствах на магнитных лентах.

Кредитное бюро отвечает за проверку всех данных, прежде чем загрузить их в свою базу данных. Соответственно, система, используемая кредитным бюро, должна иметь автоматизированные процессы для проверки заполнения всех полей обязательного объема информации, соответствия стандартному формату и качества данных. Система также должна быть в состоянии отклонять досье, в котором имеются критические ошибки, или в котором отсутствуют необходимые данные, и направлять его обратно поставщику данных, который должен повторно представить исправленное досье.

После того, как данные будут проверены, кредитное бюро должно объединить новые данные в свою базу данных. Система должна быть в состоянии локализовать соответствующий субъект данных, будь это физическое или юридическое лицо, используя национальные уникальные идентификаторы, такие как номер паспорта или удостоверения личности, ИНН. В странах, где уникальные идентификаторы для физических и/или юридических лиц не существуют или являются ненадежными, кредитное бюро обычно разрабатывает свой собственный ключ для сопоставления данных и, если необходимо, делает перекрестные ссылки с информацией из общедоступной базы данных, содержащей идентифицирующие данные. Какой бы ключ для сопоставления не использовался, необходимо найти детальные идентифицирующие данные о заемщике, которые должны быть точными, и задача кредитного бюро заключается в сопоставлении поступающих данных и поиске наилучших по совпадению данных во всех файлах, хранящихся в базе данных кредитного бюро.

Как только будет найден файл нужного субъекта данных, система обновит существующие записи или, если данные относятся к новому заемщику, создаст новое кредитное досье в базе данных.

Составление и распространение отчетов

Система также должна обладать способностью обеспечивать подписчиков доступом к кредитным отчетам бюро. Типичные режимы доступа включают в себя следующие:

Доступ в режиме онлайн. Наиболее распространенным интерактивным доступом является связь между компьютерными системами (между хостами), при которой компьютерная система клиента соединяется с компьютерной системой бюро через высокоскоростную выделенную линию. Взаимодействие с кредитным бюро осуществляется исключительно компьютерной системой клиента без какого-либо взаимодействия человека с компьютером. Вариант связи между хостами (главными компьютерами) может потребоваться даже для

начинающего кредитного бюро, поскольку клиенты с большими объемами данных могут пожелать объединить свои системы обработки документации с кредитными данными для исключения дублирования данных и рационализации внутреннего информационного потока.

Доступ по телефонной линии через модем или через Интернет. В этом случае маршрут доступа к кредитному бюро прокладывается либо через Интернет браузер, либо другое программное обеспечение на базе персонального компьютера. Как только клиент подключится к кредитному бюро, он предоставляет необходимую информацию для аутентификации (имя пользователя, пароль и т.д.), чтобы подтвердить доступ к кредитному бюро. Такой режим доступа предпочтителен среди пользователей, которые не готовы к такому доступу в техническом отношении, или которые редко запрашивают сведения в кредитном бюро, или для которых вариант связи между хостами является неоправданным.

Доступ в пакетном режиме. Такой режим доступа обеспечивает клиентов экономически эффективными средствами обработки больших объемов запросов. Кредиторы поставляют информацию кредитному бюро посредством цифровых видеодисков, компакт-дисков, магнитных лент или по электронной почте, и кредитное бюро должно быть в состоянии обработать эти запросы в нерабочие часы с быстрой оборачиваемостью. Такой режим поставки информации обычно рекомендуется для обработки данных мониторинга риска для крупных портфелей выданных кредитов.

Обеспечение безопасности и резервирования данных

Обеспечение безопасности является первоочередной задачей кредитных бюро, поскольку они управляют строго конфиденциальной информацией о клиентах. Безопасные системы защищают данные и отчеты и, таким образом, защищают

добросовестность и репутацию кредитного бюро и способствуют его успеху. Кредитное бюро должно убедиться в том, что оно имеет надлежащие физические средства охраны, а также соответствующий уровень безопасности системы для защиты конфиденциальной информации, которая хранится в бюро. Доступ в офис кредитного бюро могут иметь только уполномоченный персонал, который прошел через строгий предварительный отбор. Кража информации может произойти через компьютерную систему, но не менее опасна угроза кражи информации физическим путем, когда печатные отчеты или компьютерные диски/компакт-диски могут быть изъяты проходящим мимо посторонним лицом.

Характеристики безопасности системы должны включать в себя:

Строгий контроль доступа к базе данных посредством механизмов идентификации и аутентификации пользователей.

Защита от хакеров.

Четкое разграничение полномочий между администраторами сети.

Процедуры для резервирования данных.

Автоматическое обновление данных.

Восстановление информации в случае аварийной ситуации или полного отказа системы (например, использование безопасного сайта для хранения данных, где есть все необходимое для перезапуска системы в случае аварийной ситуации).

Непрерывное обновление всех данных, хранящихся на восстановительном сайте.

Периодическое тестирование резервного оборудования и аппаратов и планов и процедур восстановления.

Адекватная политика и процедуры являются неотъемлемой частью процесса внедрения технологической системы кредитного бюро. Учитывая, что кредитные бюро имеют дело с данными, которые являются строго конфиденциальными и чувствительными, персонал бюро должен подписать внутренние соглашения о воздержании от злоупотребления или нарушения конфиденциальности информации, хранящейся в бюро.

Одним словом, в конечном счете именно руководство кредитного бюро несет ответственность за разработку политики в

области обеспечения безопасности и принятие следующих действий:

Разработка и рассылка документа политики в области обеспечения безопасности, которая распространяется на всех сотрудников кредитного бюро и любых технических подрядчиков, имеющих доступ к данным.

Проведение регулярных аудиторских проверок для обеспечения выполнения и соблюдения требований принятой политики в области безопасности.

Применение соответствующих дисциплинарных мер в случае нарушения требований по обеспечению безопасности.

Пересмотр и обновление политики по мере появления соответствующих изменений в технологиях, законодательстве в области защиты данных, трудовом законодательстве и т.п.

Доведение требований политики до сведения всего штатного персонала.

Неспособность решить вопросы, связанные с обеспечением безопасности и готовности к чрезвычайным ситуациям на ранних этапах разработки технологии, подвергает кредитные бюро высокому риску и ведет к созданию нерешенных технических проблем, которые могут отрицательно повлиять на их способность привлекать к своим услугам кредиторов.

Стратегия привлечения технологий

Как только будут определены функциональные требования и установлены потребности в программном и аппаратном обеспечении, кредитное бюро должно решить, разрабатывать ли собственную технологию своими силами или привлечь для этого технического партнера.

Новое сочетание микро-технологии, технологии средней производительности и web-технологии существенно изменило индустрию кредитных бюро. Еще несколько лет назад кредитные бюро главным образом работали на тяжелых и дорогостоящих компьютерах большого размера. В настоящее время кредитные бюро используют приложения, работающие на базе Web, и теперь затраты на введение в работу нового кредитного бюро не

такие высокие, какими они были раньше. Положительное воздействие новых технологий, благодаря которым сокращаются затраты и снижаются преграды для вступления на рынок новых игроков, привело к тому, что инвесторам и предпринимателям в развивающихся странах и странах с зарождающимися рынками стало выгоднее «покупать» технические платформы у внешних источников – обычно признанных международных провайдеров технологии – вместо того, чтобы «строить» их собственными силами.

Цена не должна являться единственным решающим фактором при принятии решения о приобретении системы. Может быть недостаточным иметь хорошую местную техническую инфраструктуру, хорошо обученных местных компьютерных программистов и специалистов в области информационных технологий. Кредитные бюро должны обладать специфическими знаниями и опытом для разработки и эксплуатации системы из-за ее сложности и высокой чувствительности хранящихся в ней данных. Поэтому участие международного оператора кредитного бюро в качестве технического партнера нового кредитного бюро поможет не только получить необходимую технологию, технические знания и опыт, но и, что еще более важно, воспользоваться его репутацией, передовым ноу-хау в области ведения бизнеса, а также приобрести опыт непрерывного совершенствования и разработки новых услуг с добавленной стоимостью по мере развития бюро и формирования рынка.

Эти дополнительные выгоды объясняют, почему большинство развивающихся стран, которые за последние несколько лет создали в своих странах кредитные бюро, принадлежащие кредиторам, включая Мексику, Чешскую Республику, Турцию, Румынию, Казахстан, Россию, Украину, КСА и Египет выбрали вариант «покупки». В некоторых случаях договор о партнерских отношениях может включать в себя условие продажи акций кредитного бюро техническому партнеру, как в Мексике, Казахстане и России; в других случаях договорные соглашения подразумевают только продажу программного обеспечения и техническую поддержку. Даже если кредитные бюро выбирают вариант разработки собственного программного обеспечения своими силами, они зачастую обращаются к международным провайдерам технологий, когда их рынки готовы к

предложению услуг с добавленной стоимостью, таких как кредитный скоринг, которые требуют большего, чем просто технология.

При выборе технического партнера кредитному бюро необходимо оценить потенциального партнера в соответствии с нижеследующими критериями:

Технические критерии: обладает ли потенциальный партнер способностью разработать и ввести в действие систему в соответствии с местными техническими условиями? Имеет ли он опыт работы в области реализации систем для кредитных бюро в схожих странах?

Стратегические критерии: может ли потенциальный партнер принять на себя обязательства перед кредитным бюро на длительный период времени?

Финансовые критерии: соответствует ли стоимость предлагаемой системы спросу на услуги?

На Диаграмме 19 показаны основные критерии, которые необходимо использовать с технической и стратегической точек зрения. Решение, касающееся финансовых последствий выбора технического варианта, должно приниматься в сочетании с общим финансовым планированием; этот вопрос будет обсуждаться в следующем разделе.

Диаграмма 19: Качества сильного технического партнера



2.3.3 Финансовые прогнозы

Прогнозирование финансовых результатов создания кредитного бюро требует выполнения оценки возможных доходов и затрат, а также определения носителей в каждой из этих категорий.

Прогноз доходов. Основным носителем доходов для кредитного бюро является количество проданных кредитных отчетов или услуг с добавленной стоимостью. Прогноз доходов основывается на предполагаемом спросе на кредитные отчеты и расценках на отчеты. В большинстве случаев кредитное бюро взимает фиксированные членские взносы плюс плату за каждый запрос (каждый просмотр). Обычно применяются скидки с объема, и часто используется матрица цен в зависимости от объема запросов и типа пользователя. В Таблице 2 приведена гипотетическая матрица цен, основанная на ежегодном объеме запросов на каждого пользователя. Пороговые границы для скидки с объема определяются на основе прогнозируемого спроса и среднем предполагаемом количестве запросов.

Таблица 2: Гипотетическая матрица цен для кредитных бюро

Объем запросов	Цена за 1 запрос
<25000	
25001 - 50000	1.00
50001 - 100000	0.95
100001 - 250000	0.85
250001 - 500000	0.80
> 500000	0.70

Оценка спроса и количества запросов основывается на обследовании потенциальных пользователей. При выполнении финансовых прогнозов показателей дохода необходимо учитывать время между вводом кредитного бюро в действие и точкой безубыточности, когда бюро фактически достигает запланированных показателей количества запросов. На первом этапе обычно встречается много проблем технического характера, связанных с подключением кредитора к компьютерной системе кредитного бюро и интеграцией информации кредитного бюро в цикл кредитования учреждения. Решение этих вопросов может потребовать не менее шести месяцев. Темпы роста объемов запросов

основываются на прогнозируемых темпах роста объемов кредитования в стране и предполагаемом количестве новых клиентов, пользующихся услугами кредитного бюро. При условии стабильного роста объемов кредитования в стране и увеличении количества новых пользователей вполне реально достигнуть показателей темпов роста 50 и более процентов.

Прогноз затрат. В значительной степени затраты связаны с приобретением технологической системы для кредитного бюро, которая также именуется платформой бюро, или ее разработкой собственными силами. В обоих случаях возможный диапазон затрат является широким и зависит от степени совершенства системы и типов продуктов, которые предполагается производить.

Прогноз затрат, основанный на предположении о том, что существующая платформа будет приобретена, включает в себя следующие элементы затрат:

Плата за услуги по разработке / адаптации / инсталляции платформы кредитного бюро (обычно оплачивается частичными платежами).

Плата за техническое обслуживание – как правило, фиксированная ставка, оплачиваемая один раз в месяц, квартал или год.

Плата за лицензию и авторское вознаграждение техническому партнеру на основе количества запросов, полученных системой, в дополнении к вознаграждению за текущие обновления и совершенствования системы; обычно оплачивается по согласованной ставке.

Вознаграждение за консалтинговые услуги, оплачиваемое техническому партнеру за любые дополнительные услуги, выходящие за рамки услуг, указанных в соглашении о разработке и техническом обслуживании системы.

Точная структура затрат по контракту будет существенно варьироваться в каждом отдельном случае. Например, плата за лицензию и авторское вознаграждение могут не взиматься, если технический партнер является акционером кредитного бюро.

Таблица 3: Гипотетический отчет о прибылях и убытках

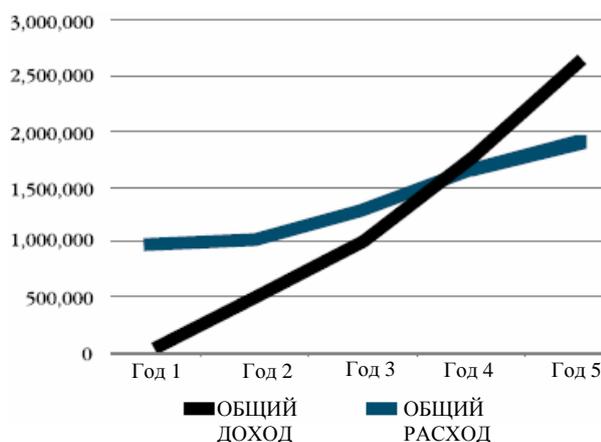
	ГОД 1	ГОД 2	ГОД 3	ГОД 4	ГОД 5
ОБЩИЙ ДОХОД	0	500,000	1,000,000	1,750,000	2,625,000
% изменения доходов	0		100%	75%	50%
Затраты					
Эксплуатационные расходы					
Рабочая сила	315,000	346,500	450,450	585,585	761,261
Аренда	50,000	52,500	55,125	57,881	60,775
Коммунальные услуги	1,500	1,800	2,160	2,592	3,110
Офисное оборудование, канцтовары	7,000	8,000	8,000	8,000	8,000
Связь	14,400	17,280	20,736	24,883	29,860
Плата за аудит, юридические и прочие услуги	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
Страхование	13,000	13,000	13,000	13,000	13,000
Данные из внешних источников, маркетинг	20,000	25,000	30,000	37,500	46,250
Итого эксплуатационные расходы	432,900	476,080	591,471	741,441	934,256
% общих затрат	52%	55%	54%	53%	53%
Фиксированные затраты					
Аренда, мебель, прочие фиксированные затраты	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
Аппаратное и программное обеспечение системы	75,000	75,000	75,000	75,000	75,000
Платформа кредитного бюро	300,000	300,000	400,000	550,000	725,000
% общих затрат	36%	34%	37%	40%	41%
Итого фиксированные затраты	395,000	395,000	495,000	645,000	820,000
ИТОГО ЗАТРАТЫ	827,900	871,080	1,086,471	1,386,441	1,754,256
% изменения затрат		5%	25%	28%	27%
ЧИСТЫЙ ДОХОД ДО УПЛАТЫ ПРОЦЕНТОВ И НАЛОГОВ	(827,900)	(371,080)	(86,471)	363,559	870,744
Налог	0	0	0	109,068	261,223
ЧИСТЫЙ ДОХОД ПОСЛЕ УПЛАТЫ НАЛОГОВ	(827,090)	(371,080)	(86,471)	254,491	609,521

Прочие элементы, которые необходимо учитывать при прогнозировании затрат, включают в себя аппаратное обеспечение, такое как база данных и сетевые серверы; сетевое оборудование и рабочие станции; программное обеспечение и необходимые приложения; офисное оборудование и мебель; затраты на коммунальные услуги и связь; затраты на рабочую силу. В некоторых случаях важным компонентом затрат является стоимость данных, которые кредитное бюро приобретает из внешних источников, а затем продает как часть своего товарного предложения.

В Таблице 3 приведен гипотетический отчет о прибылях и убытках для пятилетнего бизнес-плана кредитного бюро.

На основе такого гипотетического финансового плана кредитное бюро сможет достичь точки безубыточности на третий год деятельности. В большинстве случаев кредитное бюро достигает точку безубыточности в течение периода от трех до пяти лет (см. Диаграмму 20).

Диаграмма 20: Точка безубыточности для вновь созданного кредитного бюро



Представляется важным оценить оптимистические и пессимистические сценарии деятельности кредитного бюро, поскольку успешный ввод в действие кредитного бюро зависит от многих внешних факторов. Например, очень часто начало деятельности бюро задерживается из-за неспособности банков загрузить данные в систему бюро. Другим примером служит занижение затрат. Во многих развивающихся странах процесс адаптации и внедрения системы может потребовать гораздо больше времени, чем первоначально планировалось. Обычно это

означает, что кредитному бюро, возможно, придется оплатить большое вознаграждение за консалтинговые услуги провайдеру технологии для окончательного завершения внедрения системы, что вероятно приведет к задержке в достижении точки безубыточности.

2.3.4 Организационная структура и укомплектование персоналом

Предоперационный этап

На начальном или предоперационном этапе кредитное бюро не имеет доходов и поэтому должно иметь минимальное количество персонала. Рост рыночного спроса на его продукты и услуги будет определять дальнейшее расширение персонала.

На самом раннем этапе штатные сотрудники должны по возможности выполнять несколько функциональных обязанностей. На этапе создания кредитное бюро может вполне управляться генеральным менеджером / менеджером проекта, офис менеджером / менеджером по связи и техническим координатором. В большинстве случаев наем генерального менеджера или менеджера проекта, который обладает необходимыми знаниями, опытом и широкими связями в финансовом секторе, является решающим фактором успеха. В дополнении к предоставлению технической помощи признанный международный технический партнер может также оказать содействие руководству кредитного бюро в разработке стратегии и бизнес плана. На начальном этапе финансовые, административные и юридические услуги можно приобрести на стороне.

Как и в случае любого другого частного бизнеса, необходимо жестко контролировать вопрос укомплектования персонала кредитного бюро на предоперационном этапе. Рынок кредитной информации может быть крайне непредсказуемым, и успешное начало деятельности требует сочетания всех компонентов, которые очень сложно получить разом, такие как благоприятная правовая среда, готовность поставщиков данных предоставлять свои данные, наличие данных хорошего качества, а также цены, приемлемые для всех участвующих сторон. Кредитное бюро с

раздутыми штатами на предоперационном этапе может потерпеть крах, даже еще не успев продать свой первый кредитный отчет.

Операционный этап

Как только кредитное бюро начнет действовать (т.е. система начнет функционировать, и бюро начнет продавать свои отчеты), решение о том, сколько сотрудников назначить на каждую должность, и можно ли возлагать несколько функциональных обязанностей на одного сотрудника, будет зависеть от нескольких факторов. Такое решение должно основываться на рабочей нагрузке для каждой должности. Факторы, которые необходимо учитывать при определении рабочих нагрузок, включают в себя следующие:

Количество существующих и потенциальных подписчиков.

Количество филиалов/рабочих станций, подключенных к бюро.

Объем запросов.

Сила конкурентов.

Осведомленность потребителя о своих правах и законодательстве.

Предполагаемый и фактический размер базы данных.

План роста бюро.

Сложность операций (например, необходимость проверок/обновлений во внесетевом режиме «офлайн» всю ночь или во время выходных дней).

Основные отделы действующего кредитного бюро включают в себя: отдел информационных технологий и операций, отдел развития бизнеса и маркетинга, финансовый / административный отдел. Руководители отделов отчитываются непосредственно перед Генеральным директором, который управляет деятельностью компании и, в свою очередь, отчитывается перед Советом директоров. Совет директоров, чьи члены назначаются участвующими инвесторами бюро, отвечает за общее корпоративное управление. В идеале Совет директоров должен включать в себя одного или двух членов высшего исполнительного руководства (управляющего директора и директора по оперативному управлению/представителя технического партнера). Совет директоров назначает одного из своих членов Председателем Совета директоров. На Диаграмме 21 представлена традиционная организационная структура

действующего кредитного бюро. Кадровые потребности и функциональные обязанности сотрудников действующего кредитного бюро кратко изложены в Таблице 4.

Диаграмма 21: Организационная структура кредитного бюро

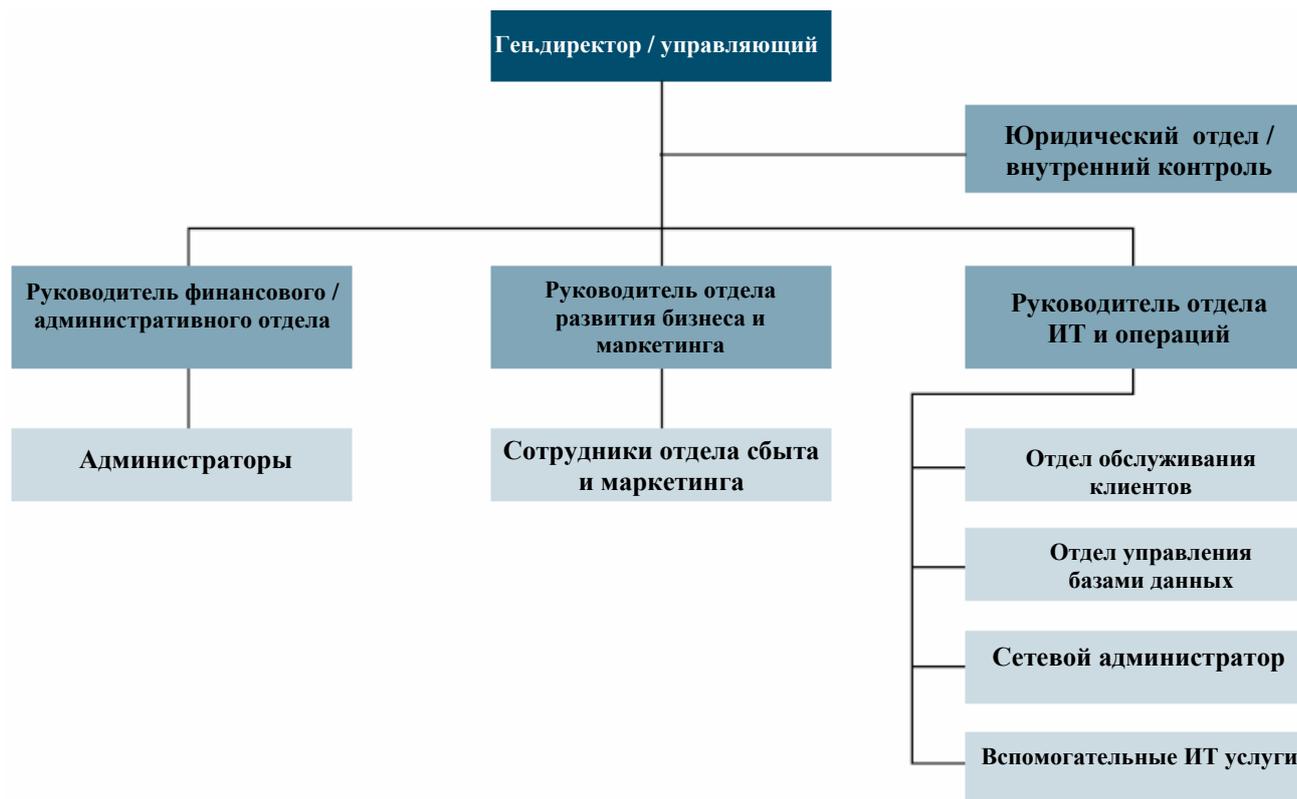


Таблица 4: Укомплектование персоналом на операционном этапе

Роль	Основные задачи
Управляющий директор / Генеральный директор	Общая стратегия бюро Деятельность по маркетингу/развитию бизнеса
Руководитель финансового / административного отдела	Финансовые и административные функции Управление кадрами (наем, оплата труда, управление производительностью, повышение квалификации и продвижение по службе)
Финансы / администрация	Ежедневные административные и бухгалтерские функции
Юрисконсульт	Общая правовая поддержка Правовое обучение сотрудников
Руководитель отдела маркетинга и развития бизнеса	Сегментация рынка Разработка продукта и создание бренда Реклама Сбыт и продвижение товара на рынок
Сотрудники отдела сбыта и маркетинга	Отвечают за отношения с существующими клиентами и привлечение новых клиентов Отвечают за выполнение плана сбыта и маркетинга и достижение коммерческих целей Проведение рекламных кампаний, конференций/выставок Маркетинговые исследования Связь со средствами массовой информации Поиск и определение новых источников данных
Руководитель отдела технологий и операций	Связь с поставщиками технологий Управление данными Управление технологией Управление сетью и обеспечение безопасности сети Обслуживание клиентов
Сотрудник по обслуживанию клиентов	Справочная для обслуживания клиентов
Сотрудник по работе с базой данных	Процедуры проверки качества данных Аварийное обновление и загрузка данных
Сетевой администратор	Управление сетью Интерфейс связи с подписчиками Безопасность сети
ИТ услуги / техническая служба	Административно-хозяйственная работа Управление системой Справочная для подписчиков и внутреннего пользования

В кредитном бюро должна быть справочная служба помощи, укомплектованная квалифицированными техническими специалистами. Технические специалисты службы помощи должны оказывать содействие членам бюро, которые столкнулись с проблемами, связанными с подключением к системе, загрузкой данных и модификацией некоторых имеющихся у них данных, а также новым кредиторам, которым может понадобиться дополнительная помощь в установлении связи между их внутренними системами и системой бюро.

Справочная служба помощи должна также помогать потребителям и компаниям, информация о которых хранится в кредитном бюро, и которые имеют право получать свои кредитные отчеты и оспаривать любую ошибочную информацию. Персонал справочной службы помощи должен содействовать таким клиентам в получении отчетов и регистрации жалоб. Персонал должен также информировать ответственных лиц, чтобы при необходимости определить, произошла ли ошибка в результате работы кредитного бюро, или ошибочные данные были представлены каким-либо учреждением. Это является важным средством для мониторинга качества данных, хранящихся в кредитном бюро.

В условиях увеличения количества пользователей и заемщиков и их соответствующих запросов, расширение персонала кредитного бюро коснется главным образом отдела обслуживания клиентов. Необходимо также расширить персонал группы сбыта и маркетинга для продвижения на рынок продуктов и услуг кредитного бюро в рамках усилий по выходу на новые рынки.

И последнее, но не менее важное: рекомендуется, чтобы кредитное бюро создало «Комитет внутреннего надзора и контроля» (или назначила аудитора по внутреннему надзору и контролю) на раннем этапе деятельности. Комитет или аудитор будут непосредственно подотчетны Совету директоров и регулирующим органам в вопросах, связанных с контролем качества. Его основные обязанности будут включать в себя обеспечение соответствия с Кодексом поведения кредитного бюро и контроль над неправильным использованием данными кредитного бюро пользователями.

2.4 Оценка эффективности кредитного бюро

Эффективность кредитного бюро, как и любой другой компании, можно оценить разными способами. Надежная система текущей оценки эффективности включает в себя многочисленные параметры работы, такие как финансовые, операционные и поведенческие характеристики. Основные категории оценки включают в себя: качество, количество, своевременность поставляемых продуктов и услуг, финансовые показатели и удовлетворение клиентов (см. Диаграмму 22).

Диаграмма 22: Основные показатели эффективности работы кредитного бюро



1) Количество. Эта категория представляет собой меру объема поставленных товаров и услуг. Соответствующие показатели могут включать в себя следующее:

Количество запросов, полученных системой за отчетный период. Это является основным показателем спроса на услуги кредитного бюро.

Количество проданных отчетов. Это является основным показателем результатов деятельности кредитного бюро. Его можно также оценить по типам продукта, например, сколько продано базовых отчетов, сколько продано отчетов с рейтингом кредитоспособности и т.д.

Количество заемщиков с кредитовыми записями в системе по состоянию на конец отчетного периода. Этот

показатель можно также оценить по различным категориям заемщиков, таких как компании и физические лица. Количество записей в системе по состоянию на конец отчетного периода. Каждый заемщик может иметь больше одной кредитной линии, и история для каждой кредитной линии хранится отдельно.

Коэффициент совпадения. Он представляет собой отношение количества выданных отчетов к количеству полученных запросов и является важным показателем способности кредитного бюро удовлетворять спрос кредиторов на информацию.

Количество предложенных продуктов. Продукты включают в себя базовые отчеты, детальные отчеты, рейтинги кредитоспособности, мониторинг портфеля выданных кредитов, обнаружение мошенничества и т.д.

В обследовании Всемирного банка «Ведение бизнеса» оценивается глубина охвата частными кредитными бюро на уровне страны. В этом случае используется показатель количества заемщиков, охвачены системой (см. Диаграмму 13).

Цель кредитного бюро заключается в одновременном увеличении коэффициента охвата, который определяется как количество заемщиков в системе, разделенное на численность экономически активного населения, и коэффициента совпадения. Учет только одного из этих двух параметров не позволяет адекватно оценить эффективность работы кредитного бюро. Например, бюро может иметь высокий коэффициент совпадения при крайне низком коэффициенте охвата. Такое положение, часто встречающееся в странах с неразвитыми кредитными рынками, указывает на то, что формальная финансовая система обслуживает небольшую группу физических лиц, и большинство кредиторов продолжают работать с той же группой для предоставления новых кредитов.

2) Качество. Та категория имеет отношение к точности, оперативности, полноте и достоверности данных, выдаваемых кредитным бюро. Информация, являющаяся основным средством кредитного бюро, имеет ценность лишь в том случае, если она является точной и

оперативной. Соответствующие показатели качества могут включать в себя следующее:

Количество жалоб. Кредитное должно иметь механизм получения и регистрации жалоб заемщиков в отношении точности данных, содержащихся в их кредитных отчетах. Процент жалоб по поводу неточности данных по вине кредитного бюро. Многие жалобы, поступающие в кредитное бюро, могут быть необоснованными или являться следствием ошибок, совершенных поставщиками данных, а не кредитным бюро. Определение количества жалоб, которые могут быть отнесены за счет ошибок кредитного бюро, позволяет бюро улучшить качество его процессов. Отчеты о качестве данных. Кредитное бюро должно составлять отчеты о качестве данных для анализа полноты и достоверности данных. Такие отчеты содержат таблицы с полями, такими как личные данные и адреса, даты рождения и другую идентифицирующую информацию, и позволяют кредитному бюро определить, существуют ли дублирующие или неполные досье в системе.

Количество отклоненных досье. При принятии данных, поступающих от поставщика, кредитное бюро проводит простую проверку достоверности данных в досье. Если досье не проходит этот тест, система отклоняет его и возвращает обратно поставщику данных. Отслеживание количества отклоненных досье позволяет кредитному бюро контролировать качество данных, имеющихся на рынке.

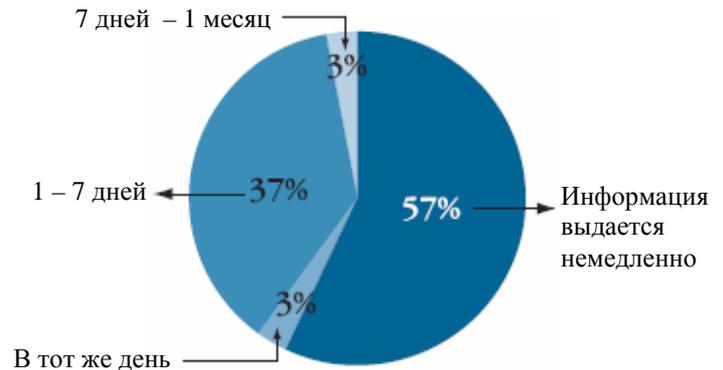
Поскольку кредитные бюро находятся в частном владении, определение качества информации, содержащейся в базах данных бюро, представляется затруднительным. Единственной общедоступной информацией содержится в ежегодных отчетах, публикуемых кредитным бюро. Для изучения этого опроса недавно было проведено несколько исследований в США и Европе. Например, отчет Американской федерации потребителей и Национальной ассоциации кредитной отчетности содержал анализ информации в кредитных отчетах, выданных тремя крупными кредитными бюро США: TransUnion, Equifax и

Experian. Авторы подвергли анализу случайно выбранные кредитные отчеты и обнаружили, что 82,4% досье содержали в себе противоречивые данные в категории баланса возобновляемых счетов или взиманий, а 96,1% досье содержали противоречивые сведения в категории кредитных лимитов. В 43,1% досье существовали противоречивые сведения о том, как часто платежи осуществлялись потребителем с 30-дневной просрочкой. В отчете по результатам исследования отмечается, что вследствие неточных данных, содержащихся в кредитных отчетах, около 40 миллионов человек могли быть ошибочно включены в категорию непервоклассных заемщиков на рынке ипотечных кредитов.²⁵

И хотя следует признать, что кредитные бюро управляют очень сложными и огромными базами данных, что делает ошибки неизбежными, очень важно, чтобы кредитное бюро выполнило все необходимые процедуры для оценки качества данных и предприняло все необходимые действия в целях обеспечения достоверности и точности данных.

3) Своевременность. Эта категория имеет отношение к количеству времени, которое кредиторы расходуют на получение кредитного отчета. В обследовании Всемирного банка «Ведение бизнеса»²⁶ указано, что приблизительно 57% частных кредитных бюро (из 78 обследованных кредитных бюро) сообщают, что запросы на предоставление данных удовлетворяются моментально. Большинство кредитных бюро удовлетворяют все запросы в течение семи дней после получения запроса (см. Диаграмму 23).

Диаграмма 23: Среднее время между запросом и выдачей данных



Основные показатели своевременности предоставляемых услуг могут включать в себя следующее:

Время между получением запроса и выдачей отчета. Во многих странах, где процесс автоматизирован, это время зависит от поисковых возможностей программного обеспечения и составляет несколько секунд и даже меньше. Во многих развивающихся странах, где отчеты не предоставляются в режиме онлайн, этот процесс может занять несколько часов, а в некоторых случаях несколько дней. Сведение к минимуму времени предоставления отчетов является основной целью кредитного бюро в компоненте своевременности.

Время на обработку информации, обновление записей и исправление ошибок. Это время между получением информации или обновленных данных от поставщика данных и их включением в базу данных. Текущие проверки файлов, полученных от кредиторов, и объединение новых записей с существующими файлами могут занять от одного дня до одного месяца²⁷ в зависимости от качества информации, предоставляемой кредиторами, надежности уникальных идентификаторов или алгоритма объединения данных. Этот параметр является важным с точки зрения обеспечения своевременности данных, предоставляемых кредиторам.

²⁵ Американская федерация потребителей и Национальная ассоциация кредитной отчетности, декабрь 2002 г. Точность рейтинга кредитоспособности и ее последствия для потребителей. Доступно на сайте: <http://www.ncrainc.org/documents/CFA%20NCRA%20Credit%20Score%20Report.pdf>.

²⁶ Всемирный банк, 2004 г.. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро по состоянию на 2004 г.

²⁷ Всемирный банк, 2004 г.. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро. На основании информации, полученной от 62 частных кредитных бюро.

Этот показатель также измеряет время, которое расходует кредитное бюро для исправления ошибочных данных. Согласно обследованию Всемирного банка, проведенному в 2004 г., которое охватило 78 частных кредитных бюро, приблизительно 76% кредитных бюро сообщили, что тратят менее двух недель на исправление ошибок. Еще 8% бюро указали, что на исправление ошибок им требуется от двух недель до одного месяца.²⁸

4) Финансовые показатели. Несмотря на то, что существуют стандартные финансовые показатели, такие как рентабельность капитала, чистая прибыль и операционные затраты, кредитное бюро может также отслеживать более специфические показатели, такие как:

Чистая прибыль на каждую линейку продуктов. Услуги, которые предоставляет кредитное бюро, весьма различны между собой и соответственно имеют различные уровни прибыльности и структуру затрат. Например, в то время как кредитное бюро может продавать сырые необработанные данные по относительно низкой цене, оно может продавать аналитические продукты, такие как кредитный скоринг и мониторинг кредитного портфеля, по более высокой цене.

Чистая прибыль на одного клиента. Кредитные бюро стремятся привлечь крупных кредиторов путем предоставления значительных скидок с объема. Анализ чистой прибыли на одного клиента позволяет бюро разрабатывать более приспособленную стратегию ценообразования.

5) Удовлетворение клиента. Методы, используемые в этой категории, включают в себя обследования клиентов или действий, предпринимаемых клиентом:

Количество жалоб. Отслеживая отдельно жалобы, поступающие от кредиторов, и жалобы субъектов данных, кредитное бюро может определить области для улучшения работы.

Среднее время для улаживания жалоб. Быстрое реагирование на жалобы является одним из способов удовлетворения клиентов. В этих целях можно использовать справочную службу помощи с персоналом, способным отвечать на вопросы и своевременно реагировать на жалобы.

Систематическое отслеживание основных показателей позволит кредитному бюро контролировать результаты своей деятельности и разработать четкую стратегию совершенствования услуг.

²⁸ Там же. Нет информации о 13 частных кредитных бюро.



Развитие услуг с добавленной стоимостью в развивающихся странах

3.1 Определение и важность услуг с добавленной стоимостью

Услуги с добавленной стоимостью охватывают широкий ассортимент продуктов, которые могут предложить современные кредитные бюро. Такие услуги включают в себя управление, обработку и анализ существующих исходных данных для выработки средств, которые можно легко интегрировать в процессы одобрения кредитов и управления рисками банков. Диапазон потенциальных услуг с добавленной стоимостью является довольно обширным и включает себя следующие услуги, но не ограничивается ими:

- Маркетинговые услуги
- Кредитный скоринг
- Обработка заявок
- Мониторинг портфеля кредитов
- Обнаружение мошенничества
- Взыскание долгов

Исходные кредитные данные могут быть весьма полезными в каждой из этих областей, однако кредитору необходимо значительное количество времени, ресурсов и навыков для анализа и интерпретации данных. Услуги с добавленной стоимостью используют различные методы, начиная с простой агрегации данных и перекрестных ссылок и заканчивая сложными статистическими алгоритмами, для предоставления кредитору простой интерпретации имеющейся информации (например, рейтинг кредитоспособности).

Учитывая большое количество решений, которые необходимо принимать для управления типичным портфелем розничных кредитов (например, согласие/отказ в предоставлении кредита, разрешение на превышение лимита, побуждение клиента приобрести дополнительный или более дорогой

товар, действия при просрочке платежей), многие кредиторы перешли на автоматизированные процессы в качестве средства для поддержания эффективности, однако исходные данные в форме кредитного отчета бывает исключительно сложно интегрировать в такие системы. Тем не менее многие типы услуг с добавленной стоимостью (например, системы обработки заявок и оценка поведенческого риска), идеально включаются в автоматизированные системы.

Главным преимуществом автоматизированных систем принятия решений является то, что они позволяют пользователям принимать каждое решение в индивидуальном порядке, а не изучать все до единого случая. Это помогает избавиться от необходимости найма высококвалифицированных и зачастую очень дорогостоящих специалистов для принятия повседневных и простейших решений и позволяет кредиторам направлять таких опытных специалистов на решение более продуктивных задач.

Крупные финансовые учреждения, работающие в развивающихся странах, обычно предлагают услуги с добавленной стоимостью, разработанные по индивидуальному заказу, с использованием собственных аналитических групп специалистов либо путем привлечения одной из многочисленных специализированных компаний, которые возникли недавно для обслуживания этого рынка, таких как FairIsaac и Experian-Scorex (работающие на глобальном уровне), PIC Solutions (Африка) и LISIM (Латинская Америка). Однако финансовые учреждения в развивающихся странах являются, как правило, меньшими по размеру и имеют клиентскую базу данных, которая слишком мала для таких решений, чтобы быть статистически достоверной, или не могут оправдать начальные капитальные затраты по развитию.

Поэтому в развивающихся странах кредитное бюро может играть важную роль в предоставлении таких типов услуг, доступных для более широкой аудитории, путем обобщения данных о клиентах и переложения части затрат на развитие на базовый контингент пользователей.

Хотя пользователям все-таки приходится оплачивать такие услуги, обычно на основе немедленной оплаты или платы за каждый «просмотр», они получают непосредственный доступ к выгодам усовершенствованных методологий кредитования, более экономически эффективных процессов и повышенной производительности труда, которые в других условиях были бы доступны только крупным учреждениям.

3.2 Международные тенденции

За последние 20 лет ассортимент услуг с добавленной стоимостью, предлагаемых кредитными бюро, существенно расширился. Такой рост поддерживался как со стороны спроса – пользователи требовали все большего количества более современных продуктов – так и со стороны предложения – кредитные бюро стремились повысить/сохранить доходы в условиях устойчивых тенденций к снижению цен на товары (стоимость исходных данных).

Ассортимент предлагаемых продуктов в большой мере зависит от среды, в которой

действует кредитное бюро, то есть от степени, в которой исходные данные могут использоваться. Однако в развитых странах наблюдается тенденция к созданию ассортимента продуктов с добавленной стоимостью в соответствии с так называемым «жизненным циклом клиента» (см. Диаграмму 24).

Жизненный цикл клиента эффективно отражает основные виды коммерческой деятельности, принятые большинством кредиторов при работе с клиентами: перспективная оценка и маркетинг, освоение нового бизнеса (оформление займов), управление связями с клиентами и взыскание долгов.

Обычно кредитное бюро выбирает продукты или решения таким образом, чтобы помочь своим клиентам по каждой из таких коммерческих функций принимать лучшие или более оперативные решения, используя предсказывающий характер данных кредитного бюро. В действительности, кредитное бюро постоянно обновляет свои базы данных с тем, чтобы пользователи могли получить доступ к файлам большее количество раз, а не только в момент начального запроса на выдачу кредитной информации. Например, система поведенческого скоринга может иметь доступ к кредитному досье клиента ежемесячно, чтобы установить обновленные данные, а не только один раз в момент получения заявки.

Диаграмма 24: Жизненный цикл клиента: предложение услуг с добавленной стоимостью



Некоторые услуги с добавленной стоимостью могут представлять собой больше, чем просто улучшенные отчеты кредитного бюро. К ним относятся, например, услуги по предупреждению, когда кредитору заранее сообщают о внесении изменений в досье клиента, и такие услуги требуют аналитических навыков. Предлагая такие услуги на сравнительно раннем этапе, большинство кредитных бюро стремятся сформировать цепь создания добавленной стоимости для предложения все более современных и совершенных услуг, таких как скоринг и программное обеспечение по управлению кредитной информацией. Более сложные решения несут в себе двойную выгоду, способствуя получению более высоких доходов для кредитного бюро и привлечению клиентов к услугам бюро (т.е. усилению зависимости пользователей от кредитного бюро и, таким образом, снижению вероятности их перехода к конкурирующим источникам информации).

В развитых странах кредитные бюро обычно используют собственную специализированную аналитическую группу для разработки и поддержания таких услуг. В развивающихся странах, где отсутствуют такие специалисты, кредитные бюро обычно заказывают такие услуги на стороне, зачастую у тех же поставщиков, которые оказывают клиентские услуги напрямую кредиторам, такие как FairIsaac, Experian или LISIM, которые недавно разработали услуги по общему скорингу бюро микро-финансирования для компании CompuScan в Южной Африке. Однако главное заключается не в том, кто разрабатывает услуги, а в том, когда бюро будет готово к предложению таких услуг.

В развитых странах базы данных кредитных бюро, на развитие которых понадобилось много лет, содержат большой объем информации и преимущественно предлагают данные очень высокого качества, что обеспечивает идеальную основу для добычи и моделирования данных.

Однако во многих развивающихся странах базы данных кредитных бюро гораздо менее развиты: они могут содержать информацию, полученную только от банков, и могут находиться в пользовании недостаточное количество времени, чтобы установить различные источники информации, необходимые для предоставления продуктов с

добавленной стоимостью. Например, их базы данных для запросов/поиска могут не содержать в себе достаточной информации о прошлых периодах. В таких условиях представляется затруднительным и даже невозможным предлагать некоторые сложные продукты, такие как кредитный скоринг.

Планирование развития услуг с добавленной стоимостью требует понимания этапов, необходимых для достижения «зрелости» кредитного бюро.

Этап 1: Начальное развитие. В самом начале становления новое кредитное бюро представляет собой по существу пустой ящик, т.е. базу данных без данных. И хотя базу данных можно заполнить всякого рода данными прошлых периодов, такими дефолты в прошлом, кредитное бюро не имеет доступа к самым эффективным источникам данных, таким как записи кредитных платежей и досье запросов, которые необходимо создавать с течением времени.

Этап 2: Привлечение пользователей. Хотя и не во всех странах, но общая тенденция во многих развивающихся странах сводится к тому, что начальное развитие кредитное бюро происходит в банковском сообществе. Основным фактором такого подхода заключается в том, что банки являются основными кредитодателями и имеют один явно выраженный контролирующий орган. В таком случае на первом этапе необходимо загрузить данные, получаемые от первых членов бюро, т.е. кредиторов.

Этап 3: Диверсификация данных. Параллельно с Этапом 2 кредитное бюро стремится к пополнению исходных кредитных данных прошлых периодов другими видами информации, которые могут быть полезными пользователям, например, списки избирателей, идентифицирующие данные, вердикты суда, номера телефонов и записи из реестров компаний. Такие типы данных могут быть особенно полезными для членов бюро: они могут помочь предсказать будущее поведение заемщика или могут упростить процессы путем предоставления портала к «универсальному магазину данных». Такие данные также являются ценным источником информации для добычи и моделирования данных.

Этап 4: Диверсификация пользователей. Даже в тех случаях, когда банки берут на себя инициативу по созданию кредитного бюро, зачастую становится ясно в самом начале, что в какой-то определенный момент времени клиентская база должна быть расширена и включать в себя небанковских кредиторов, таких как телекоммуникационные компании, кредиторы, выдающие микро-кредиты, и т.п.

Привлечение новых пользователей может благоприятно повлиять на содержание базы данных кредитного бюро и, следовательно, на прогнозирующую способность данных. В нескольких странах привлечение телекоммуникационных компаний оказало существенное воздействие на прогнозирующую способность базы данных, поскольку модель платежей за телекоммуникационные услуги может помочь предвидеть будущие дефолты по банковским кредитам.

Включение новых клиентов кредитного бюро будет также иметь последствия с точки зрения взаимности, т.е. доступа к информации, предоставленной новыми членами. Правила взаимности распространяются на планирование и предоставление услуг с добавленной стоимостью. Например, рейтинг, составленный кредитным бюро с использованием положительной кредитной информации о прошлых периодах, не должен предоставляться члену бюро, который предоставляет только негативную информацию, даже если этот член фактически никогда не видит положительные данные.

Этап 5: Степень зрелости базы данных. Базы данных кредитного бюро меняются с течением времени, поскольку меняется доступность источников данных и количество/типы пользователей. Обычно базы данных растут в глубину и в ширину, но не всегда. Ограничения, связанные с конфиденциальностью частной информации, могут привести к изменению доступа к определенным типам информации, что наблюдалось в Великобритании в 2000 г., когда были приняты ограничения на использование информации из списка избирателей.

Однако в целом основным базам данных кредитных бюро необходимо время для созревания в период вышеупомянутых этапов развития, чтобы данные, содержащиеся в базах данных, обладали способностью

прогнозировать будущие результаты (см. Раздел «Кредитный скоринг» ниже).

Непрерывно меняющийся характер базы данных объясняют, почему продукты и услуги с добавленной стоимостью требуют непрерывного мониторинга и доработки. Оценки, основанные на сегодняшних данных, могут быть неприменимыми через 12 месяцев, поскольку может измениться общий экономический климат.

Этап 6: Расширение услуг. Не существуют жестких правил в отношении того, когда можно внедрять услуги с добавленной стоимостью. Простые услуги, такие как расширенные кредитные отчеты, могут внедряться с малыми затратами на относительно раннем этапе, даже на Этапах 2 и 3. Кредитные бюро обычно разрабатывают более сложные продукты, такие как кредитный скоринг, которые, как правило, требуют больших затрат на разработку и поддержание, когда база данных и до некоторой степени база пользователя достигнут уровня зрелости, и предлагаемые продукты будут надежными и иметь разумную долговечность. Это вероятнее всего произойдет после того, как кредитное бюро пройдет через Этапы 3 и 4. Однако только после того, как кредитное бюро дойдет до Этапа 5, можно планировать широкий ассортимент продуктов, таких как описаны в Диаграмме 24.

Существуют два других основных фактора, которые обычно учитывает кредитное бюро при разработке услуг с добавленной стоимостью: прибыль на инвестиции и способность пользователей принимать услуги.

Прибыль на инвестиции. Необходима четкая экономическая модель с обоснованием развития услуг с добавленной стоимостью. Прогнозируемый доход от продажи услуг должен покрывать инвестиционные затраты и давать реальную прибыль. Стратегия ценообразования и маркетинга зачастую включает в себя сочетание услуг с добавленной стоимостью с продажей основных данных.

Способность пользователей принимать услуги. Члены бюро будут иметь спрос на услуги только в том случае, если они будут обладать способностью использовать эти услуги

для улучшения некоторых компонентов их рабочих процессов. Например, рейтинг, составленный кредитным бюро, не имеет никакой ценности, если кредитор не сможет интегрировать его в свой процесс гарантирования кредита для снижения затрат, связанных с процедурой согласия на выдачу кредита. От ограничений на стороне пользователей, особенно в развивающихся странах, в большой степени зависит, кто будет пользоваться услугами и в каком количестве.

Даже в развитых странах освоение новых продуктов и услуг кредитного бюро не гарантировано, и для этого обычно необходимы активные предварительные продажи, а также персонал отдела маркетинга для продвижения продукта на рынок. Например, компания Experian, запускала новый продукт «Detect», лидирующее на рынке средство для обнаружения мошенничества, три раза в Великобритании, прежде чем продукт получил признание на рынке.

В развивающихся странах проблема принятия продуктов с добавленной стоимостью еще более явно выражена. За исключением международных банков, многие кредиторы в развивающихся странах не понимают методологии кредитования, которые можно внедрить, используя эти услуги, и не имеют необходимой инфраструктуры информационной технологии для их использования.

Поэтому кредитным бюро в развивающихся странах не следует недооценивать потребность в программах обучения, расширении границ рынка и развитии навыков сбыта в своих организациях. По мере того, как продукты становятся более сложными и более аналитическими, кредитным бюро также следует признать необходимость наличия собственного специалиста внутри бюро для мониторинга и поддержания продуктов и, что еще более важно, для доведения до сведения потенциальных пользователей информации о выгодах новых продуктов.

Развитие услуг с добавленной стоимостью является выгодным как для кредитных бюро, так и для их клиентов, и в конечном счете может улучшить доступ к финансированию для более широких слоев населения. Однако возможности, проблемы и вытекающие

выгоды будут значительно варьироваться в зависимости от отдельных обстоятельств бюро, а также рынка, на котором оно работает.

В следующих разделах детально описываются некоторые основные продукты с добавленной стоимостью, которые предлагает кредитное бюро.

3.3 Продукты

Следующий перечень, хотя и не включает все виды услуг с добавленной стоимостью, которые предоставляет кредитное бюро, служит в качестве руководства к основным видам предлагаемых услуг. Сопровождающие примеры демонстрируют, как эти продукты используются на определенных рынках и могут быть неприменимыми во всех обстоятельствах.

3.3.1 Рейтинги бюро

Рейтинг кредитоспособности представляет собой балл, присваиваемый заемщику на основании его способности и потенциала погасить долг. Это число находится в диапазоне шкалы баллов, и более высокий балл указывает на более кредитоспособного заемщика. Этот балл рассчитывается на основании имеющейся кредитной информации о прошлых периодах с использованием статистической модели или математического алгоритма. Рейтинги кредитоспособности могут использоваться в процессе принятия решения о выдаче кредита на основании простого правила согласия или отказа, или более сложных правил ценообразования, основанных на риске, и кредитных лимитов.

Рейтинг, составляемый кредитным бюро, имеет отношение к рейтингам кредитоспособности, рассчитанным на основе данных кредитного бюро, и отличаются от рейтингов кредитоспособности, рассчитанных на основе данных, предоставляемых отдельным кредитором. Рейтинги бюро основаны на объединенной информации, полученной от многих кредиторов, а также из общедоступных источников информации, и поэтому включают в себя характеристики, которые в иных случаях будут недоступны для отдельного кредитора, такие как общее использование кредита, количество непогашенных кредитов и предыдущие дефолты. Все эти характеристики являются весьма эффективным параметром для прогнозирования будущих платежей.

Кредитные бюро обычно составляют рейтинги, используя три файла исторических данных, которые имеются только у кредитного бюро:

Дефолты по предыдущим кредитным сделкам.

Положительное поведение по платежам (данные о торговой кредитной линии).

Предыдущие поиски/запросы.

В определенных обстоятельствах модели могут включать в себя другие типы данных, таких как:

Данные третьей стороны, например, вердикты суда и банкротства.

Демографические данные, например, персональные данные соискателей кредита, такие как возраст.

Геодемографические данные, агрегированная информация на географическом уровне.

Каждый из этих компонентов может усилить прогнозирующую способность рейтингов, составляемых кредитным бюро, но необходимо проявить осторожность, чтобы получившиеся в результате модели не противоречили существующему процессу принятия решений кредитора. Например, рейтинг кредитоспособности, в котором указан возраст клиента, может быть несовместимым с собственным оценочным листом кредитора, в котором также указан возраст. Поэтому обычно кредитное бюро делает выбор в пользу разработки нескольких моделей, вместо одной, чтобы можно было приспособиться ко многим различным требованиям клиента. Ниже приведены примеры:

Положительный рейтинг бюро для членов замкнутой группы пользователей, в котором представлена как положительная, так и негативная информация, и которая обычно используется как дополнение к внутренним собственным рейтингам.

Негативный рейтинг бюро для членов замкнутой группы пользователей, в котором представлена только негативная информация.

Расширенный рейтинг бюро, объединяющий дополнительные демографические данные о клиенте и обычно используемый самостоятельно

кредиторами, не имеющих других моделей скоринга.

Отраслевые рейтинги бюро, использующие данные по отдельным отраслям экономики, таким как банковский сектор или телекоммуникации.

Рейтинг бюро общего пользования, который использует данные из общедоступных источников информации и поэтому является доступным для всех клиентов.

Поскольку различные пользователи могут использовать рейтинги для различных целей, кредитное бюро обычно использует множество различных каналов распространения. Самым простейшим способом является включение рейтинга кредитоспособности в кредитный отчет с соответствующими разъяснениями того, что означает этот рейтинг. В качестве альтернативного варианта кредитное бюро может направлять рейтинг пользователям по электронной почте с тем, чтобы он мог быть объединен в специальные программы скоринга или автоматизированные программные приложения. Третьим вариантом, который становится все более распространенным, является метод регулярного группового обслуживания, когда периодически составляется повторный рейтинг всего портфеля. Структура взимания платы за каждую из этих услуг также варьируется, хотя большинство кредитных бюро взимают со своих пользователей плату за каждый предоставленный рейтинг или за каждый просмотр.

Если имеется достаточное количество достоверной информации, рейтинги кредитоспособности могут быть выведены статистически, обычно с использованием некоторой формы многомерного регрессионного анализа. Методы, используемые для разработки этих моделей, очень схожи с методами, которые используются для разработки любого другого типа специализированных моделей. Однако существует несколько специфических проблем, которые могут осложнить процесс построения/применения моделей бюро:

Ретроспективные данные. Основным требованием, предъявляемым к анализу данных, является способность наблюдать процесс перехода кредитного досье от момента, когда

была подана заявка, через период наблюдения до момента получения результата. Это требует от кредитного бюро способности ретроспективной реконструкции кредитного досье в различные моменты времени. Если используется адекватная архивизация базы данных, то процесс реконструкции не должен вызывать серьезной проблемы. Однако изменение имени клиента, адреса, номеров идентифицирующих документов и т.п. может повлечь за собой проблемы отслеживания клиента, если не принять соответствующих действий.

Скудное досье. Файлы данных могут быть как предельно детальными, когда субъект данных имеет историю различных прежних кредитов с различными результатами, так и очень скудными, когда у кредитного бюро нет информации о прошлых периодах соискателя кредита. В случаях, когда кредитное бюро имеет лишь ограниченный объем данных об исполнении обязательств и других результатах заемщика, не следует использовать стандартные методы статистического многомерного анализа.

Калибровка модели скоринга. Бюро рассчитывает рейтинг кредитоспособности, основываясь на широком спектре историй клиента, хранящихся в базе данных бюро. Выведенные рейтинги обычно калибруются для среднего портфеля, т.е. распределение клиентов по всему диапазону рейтинговых баллов отражает картину по всему спектру клиентов бюро. Несмотря на то, что вероятность дефолта для каждого заданного балла должна оставаться неизменной для всех клиентов, суммарная вероятность будет варьироваться от портфеля к портфелю в зависимости от профиля риска базы соискателя кредита. Это может сильно повлиять на то, как кредиторы устанавливают предельные ограничения (количество баллов, при которых кредитор принимает решение, одобрять или отклонять заявку соискателя). Поэтому настоятельно рекомендуется, чтобы отдельные портфели

подвергались ретроспективной оценке до того, как будут реализованы модели.

В развивающихся странах, где либо рынок является слишком малым, либо кредитное бюро является недостаточно зрелым и развитым, чтобы доверять данным, бюро может рассмотреть возможность предоставления моделей, которые опираются в большей степени на демографические характеристики клиента, а не на данные об исполнении обязательств по кредиту. И хотя такие модели обладают меньшей прогнозирующей способностью, они зачастую предоставляют полезное введение в методологию скоринга для кредиторов, имеющих незначительный опыт или не имеющих никакого опыта кредитного скоринга.

3.3.2 Программные приложения

Основным преимуществом кредитного скоринга является способность бюро установить количественно измеримую степень риска в процессе, который в противном случае был бы весьма субъективным. Численное значение риска (степень вероятности дефолта) является ценным само по себе, однако приобретает еще большее значение, если объединяется в автоматизированные процессы и используется для упреждающего управления стратегией и готовностью кредитора пойти на риск.

Для упрощения такого процесса многие кредитные бюро в развитых странах разработали ряд программных продуктов, которые дополняют как исходные данные бюро, так и процесс скоринга, принятый современными кредиторами. Эти решения обычно предоставляются либо в виде программных приложений, приспособленных к особым требованиям пользователя и поддерживаемых в собственной ИТ среде клиента, или в виде собственных технических решений бюро, более универсальных по своему характеру и размещенных на главном компьютере бюро. Существует множество различных решений, однако ниже представлены наиболее широко распространенные приложения.

Обработка заявок

Основным фактором прибыльности на массовом рынке кредитов, таких как потребительские кредиты и кредитные карты,

является способность сведения к минимуму затрат на приобретение новых клиентов. Многие финансовые учреждения перешли на автоматические системы обработки заявок в качестве средства для рационализации процесса предоставления кредитов. Существует много примеров таких систем, однако в целом они обладают несколькими основными характеристиками:

Считывание компьютерных данных. Обычно система обработки заявок имеет ряд стандартных экранов считывания данных. Эти экраны позволяют оператору считывать информацию, необходимую для процесса принятия решения и, что возможно еще более важно, для хранения данных о клиенте в формате, который позднее может быть использован для анализа.

Механизм применения правил/скоринга. Система считывает данные, указанные в заявке, в электронном виде, затем программа автоматически применяет правила политики, такие как минимальные требуемые критерии кредитования и алгоритмы скоринга, включая критерии в отношении минимальных рейтинговых баллов.

Выдача решения. Автоматическая система обработки заявки сопоставляет все водные данные, включая любую имеющуюся информацию, получаемую от кредитного бюро в режиме онлайн; применяет правила и модели скоринга при помощи механизма принятия решений; и выдает оператору рекомендуемый план действий, такой как принять заявку, передать ее на рассмотрение или отклонить. Затем такой результат ставится в очередь с тем, чтобы окончательное решение было представлено отдельному лицу представителем учреждения с соответствующим уровнем полномочий.

Степень сложности таких программных решений варьируется в зависимости от степени технического совершенства пользователя. Передовые системы принятия решений способны управлять практически всеми аспектами процесса принятия решений, включая сегментирование клиентов и назначение стратегии (например, сроки, лимиты и характеристики продукта), и даже определение стратегии в отношении сторонников/конкурентов для проверки готовности кредитора рисковать.

Поведенческий скоринг (решения для управления кредитными картами)

Для различных и многообразных кредитных продуктов, таких как кредитные карты, платежные карты и овердрафты, первоначальное решение о том, предоставлять ли кредит или нет, является лишь первым из многих решений, которые еще предстоит принять в течение всего цикла взаимоотношений между кредитором и заемщиком. Эти динамические продукты требуют большей степени контроля и мониторинга, чем срочные кредиты, поскольку подверженность риску возрастает с течением времени. Необходимо принять дополнительные кредитные решения по различным вопросам, таким как установление лимита, разрешение на превышение лимита и повторный выпуск кредитной карты.

Поведенческий кредитный скоринг представляет собой адаптированный вариант более традиционных методов скоринга, специально разработанный и предназначенный для наблюдения и оценки модели поведения заемщиков при осуществлении платежей. Изменение рейтинговых баллов отражает изменение степени риска с течением времени, что может использоваться либо для автоматизации стандартных решений, либо для предоставления операторам немедленной оценки текущего риска.

Бал разработан ряд эффективных программных решений для процессов управления кредитными картами и обеспечения стратегического контроля практически над всеми аспектами управления связи с клиентами. Несмотря на высокую стоимость этих комплексных систем, они стали почти неотъемлемой частью управления кредитами на массовом рынке.

Отслеживание модели и контроль функционирования

Скрытой выгодой от внедрения методологии кредитного скоринга с процесс кредитования заключается в способности контролировать риск клиента объективным и количественно измеримым способом. Выполнение такого анализа требует глубокого понимания способов и методов функционирования этих моделей. Некоторые кредитные бюро предоставляют средства диагностики рейтинга, которые контролируют и проверяют характеристики, содержащиеся в картотеке клиента, с точки зрения продолжающейся способности

оценивать клиента, а также того, как изменения класса соискателей могут привести к неправильной оценке, что повлияет на качество принимаемых решений.

3.3.3 Услуги по взыскания долгов (управление дебиторской задолженностью)

Существует давно существующее и зачастую успешное взаимодействие между кредитными бюро и компаниями по взысканию долгов. В некоторых случаях негативная информация, имеющаяся в кредитном бюро, была выведена непосредственно из информации, собранной компаниями по взысканию долгов (например, *Baycorp* в Новой Зеландии и *Credit Reference Bureau* (Бюро кредитной информации) в Восточной Африке).

Существует множество различных продуктов и услуг по взысканию долгов, однако ниже следующие три являются одними из самых широко распространенных:

Розыск. Услуги по розыску используют данные, имеющиеся в кредитном бюро, чтобы установить местонахождение клиента, с которым кредитор потерял контакт («Скрывающиеся должники»). При этом бюро либо осуществляет поиск в своей базе данных с целью установления существующей контактной информации, которую кредитор может не знать (например, номера телефонов или новый адрес), либо отметить маркером досье клиента, и если клиент впоследствии обратится с новой заявкой на получение кредита, можно будет сообщить об этом прежнему кредитору.

Управление долгами представляет собой функцию, требующую больших затрат времени и обычно специально обученный и специально выделенный персонал. Поэтому некоторые кредиторы предпочитают передавать эту функцию на внешний подряд, и кредитные бюро могут оказывать такие услуги. Эти услуги обычно предоставляются на основе фиксированного вознаграждения или на основе результатов работы, когда сборщик долгов оставляет себе

определенную долю полученных денежных средств.

Покупка долгов. Кредитные бюро, которые специализируются на управлении дебиторской задолженностью, могут принять на себя конечный риск и выкупить безнадежные или недействующие кредиты у кредитодателя. В таких случаях бюро покупает непогашенный остаток у кредитора со скидкой, принимает на себя ответственность за сбор задолженности и сохраняет у себя суммы после того, как долг будет взыскан.

3.3.4 Реестры имущества

Для обеспеченных кредитов кредитору необходимо установить, существует ли на самом деле залог, использованный для обеспечения кредита, и не является ли он заложенным. Поэтому развитые кредитные бюро зачастую стремятся быть не только источником кредитной информации и предоставляют клиентам доступ к соответствующей информации, связанной с кредитом, такой как реестры имущества. Кредитные бюро могут предоставить такую услугу либо путем установления автоматической связи с базой данных третьей сторон, либо путем создания и непосредственного размещения этой услуги на своем главном компьютере. В зависимости от того, является ли имущество недвижимостью, такой как земля и здания, или движимым имуществом, таким как автотранспортное средство, такие услуги обычно несут в себе две базовые функции:

Запрос. Эта функция позволяет пользователям установить истинный характер имущества, а также то, имеются ли какие-либо закладные на имущество до покупки или принятия имущества в качестве залога.

Регистрация интереса. Эта функция позволяет кредитору или физическому лицу регистрировать уведомление о плате за имущество или аресте имущества должника.

3.3.5 Маркетинговые услуги

Использование данных кредитного бюро, особенно данных замкнутой группы пользователей, в целях маркетинга зачастую является весьма спорным вопросом. Во многих странах, включая Австралию, использование таких данных либо запрещено законом, либо жестко ограничено определенными целями. Во многих других странах, особенно в развивающихся странах, где кредиторы уже нервничают по поводу обмена кредитной информацией, маркетинг намеренно исключен из перечня допустимых целей, либо в отраслевом кодексе поведения, либо в соглашении о членстве между бюро и его клиентами.

Однако существуют несколько маркетинговых услуг с добавленной стоимостью, которые может оказывать кредитное бюро, и которые необязательно подразумевают использование данных кредитного бюро.

Ассортимент возможных продуктов/услуг, которые может предложить кредитное бюро, является весьма обширным. Ниже перечислены наиболее широко распространенные примеры:

Характеристика клиента. Исторически многие финансовые организации страдали от неэффективных систем управления использованием знаний (например, отпечатанные на бумаге записи о клиентах). Соответственно, эти организации главным образом опирались на отраслевые каналы распространения данных для получения исчерпывающей информации о своих клиентах. Определение характеристики клиента служит для устранения такого пробела знаний путем предоставления аналитических услуг, которые помогают определить качественные характеристики отдельных типов клиентов. Такие услуги могут включать в себя пополнение информации о клиенте, имеющейся у кредитора, дополнительными данными, хранящимися в кредитном бюро. В ходе последующего анализа устанавливаются однородные группы клиентов или сегменты, имеющие схожие характеристики, такие как молодые успешные заемщики, активно пользующиеся кредитами, которые

затем могут помочь финансовым учреждениям либо установить более приспособленные отношения с такими клиентами, либо лучше продвигать перекрестные или дополнительные продажи услуг.

Моделирование. Так же, как и в случае кредитного скоринга, ассортимент приложений для услуг по моделированию является обширным. Среди наиболее распространенных методов широко используется моделирование склонности и моделирование реагирования. Моделирование склонности стремится спрогнозировать вероятность того, что отдельный перспективный потребитель примет маркетинговое предложение; моделирование реагирования измеряет эффективность отдельной маркетинговой кампании для увеличения коэффициента реагирования клиентов в будущем и, таким образом, оптимизирует затраты на приобретение новых клиентов. Более сложные формы моделирования включают в себя такие приложения, как достоинства клиента или ценность жизненного цикла клиента. Эти методы анализируют потенциал клиента не только с точки зрения фактического текущего вклада/прибыли, но также и с точки зрения выгоды, которую может принести клиент в течение жизненного цикла отношений с кредитором.

Геодемографический анализ. Геодемографическое моделирование анализирует отношения между географическими областями, обозначенными почтовыми индексами или почтовыми кодами, и типами физических/юридических лиц, которые живут/работают в заданной области. При помощи этого метода создаются характеристики клиента, схожие с теми, что описаны выше, однако при помощи агрегированных, а не индивидуальных данных.

Услуги по составлению перечня перспективных потребителей. В странах со зрелой индустрией прямого маркетинга многие кредитные бюро разработали продукты и услуги для оказания содействия в поиске клиентов.

Эти услуги включают в себя составление перечня перспективных потребителей (например, имена и контактная информация о потенциальных клиентах), дополненного данными кредитного бюро или геодемографическими данными, а также внешнее управление базой данных клиента для управления связями с заказчиками.

Предварительный просмотр почтовых рассылок. В странах, широко использующих прямую почтовую рассылку в качестве средства привлечения клиентов, кредитное бюро может также оказать содействие в обеспечении эффективного выбора потенциальных клиентов. При предварительном просмотре почтовых рассылок из рассылочного списка удаляются те соискатели, чья заявка на получение кредита, если будет подана, скорее всего будет отклонена. Такой отсев помогает кредитору сэкономить время и усилия. Эта услуга также может принести несомненную выгоду клиентам в тех странах, где используется база данных клиентов, не желающих получать почтовые рассылки, т.е. система для отсева клиентов, которые предпочитают не получать незапрашиваемые маркетинговые предложения.

В тех странах, где маркетинговые услуги разрешены и активно используются (например, в США и Великобритании), они оказались весьма выгодной формой добавленной стоимости для кредитного бюро и привлекательным предложением с добавленной стоимостью для пользователей. Эти услуги также показали положительное воздействие на процесс управления рисками банков, предоставив им возможность предварительного изучения предложений.

3.3.6 Мониторинг портфеля

Мониторинг и поддержание качества кредита представляют собой задачу, которую принимают на себя все кредиторы, однако она приобрела еще большее значение в последние годы с предстоящим введением соглашения Базель II.

Некоторые кредитные бюро предоставляют услуги в этой области в течение многих лет, используя целый ряд стандартных услуг отчетности и скоринга.

Услуги по мониторингу портфеля. В рамках этих услуг кредитор уведомляется о любых существенных изменениях в кредитном досье клиента, таких как случай дефолта, зарегистрированный другим кредитором.

Периодический просмотр. Эта услуга позволяет кредиторам периодически обновлять структуру риска всех портфелей посредством просмотра текущих кредитных рейтингов своих клиентов.

Мониторинг и отчетность. Эти услуги обычно помогают мелким кредиторам с ограниченным внутренним аналитическим потенциалом, вырабатывать управленческую информацию, необходимую для отслеживания качества кредита.

Предстоящее введение в действие Соглашения о достаточности капитала Базель II и необходимость соответствия кредиторов с руководящими принципами передовой практики управления рисками повлекли за собой усиления внимания на способности кредиторов контролировать качество портфеля. Внедрение продвинутого подхода, базирующегося на внутренних рейтинговых оценках банков, требует от всех кредиторов способности расчета не только вероятности дефолта, но и масштаба потерь при дефолте и величины средств под риском. Кредитные бюро с развитыми аналитическими способностями воспользовались этим удобным случаем для использования продвинутого моделирования, программных решений и консалтинговых услуг для оказания помощи своим клиентам в этих вопросах соответствия предъявляемым требованиям.

3.3.7 Обнаружение мошенничества

По мере роста рынка розничных кредитов в стране будет увеличиваться количество случаев мошеннических финансовых сделок. Мошенничество может различаться по степени

своей опасности, от так называемого мягкого мошенничества – приукрашивание информацию в заявке на получение кредита – до более серьезных форм мошенничества, таких как кража идентифицирующей информации.

На базе платформы бюро можно разработать целый ряд различных продуктов и услуг, которые помогут кредиторам установить факты мошенничества и, таким образом, предотвратить его. Эти продукты включают в себя следующие, но не ограничиваются ими:

Перекрестная проверка файлов. Эта относительная простая услуга состоит в перекрестной проверке различных файлов данных для установления несоответствия данных.

Известное/подозреваемое мошенничество в замкнутой группе пользователей. Эти инициативы в данном секторе, такие как схема предотвращения мошенничества на рынке кредитов (CIFAS) в Великобритании, собирают информацию об известных или подозреваемых фактах мошенничества.

Скоринг мошенничества. Этот продукт может представлять собой модель, созданную по индивидуальному заказу для отдельных учреждений, или универсальной моделью, разработанной кредитным бюро.

Системы обнаружения мошенничества. Эти сложные программные решения используют сочетание логики правил, скоринг и расширенные базы данных для установления мошенничества при подаче заявок. Был также разработан ряд программных решений, используемый специально для отслеживания фактов мошенничества с кредитными картами посредством анализа платежного поведения.



4 Нормативно-правовая база

4.1 Основные принципы законодательства/нормативно-правовых норм в отношении обмена кредитной информацией

Законодательная база в отношении кредитной отчетности отличается в зависимости от страны и может включать в себя сочетание следующих правовых актов:

- Законы о кредитной отчетности
- Законы о защите данных
- Законы о защите прав потребителей
- Положения в отношении справедливого предоставления кредитов и потребительских кредитов
- Положения о конфиденциальности корпоративной информации и неприкосновенности частной жизни.

Зачастую законы о банковской тайне или договорные положения о конфиденциальности информации упоминаются в числе препятствий к развитию кредитного бюро. В соответствии с такими положениями банки не имеют права раскрывать информацию, имеющую отношение к счетам и транзакциям своих клиентов, третьей стороне. Результаты анализа 84 стран во всех регионах мира показали, что из 62 стран с четко сформулированными положениями о банковской тайне примерно в 63% или 39 странах существуют действующие частные кредитные бюро. В Диаграмме 25 показано количество стран, в которых действуют кредитные бюро, и в которых имеются четкие сформулированные законодательные положения о банковской тайне. В странах с высоким уровнем дохода, входящих в Организацию экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), в 11 из 12 стран, где приняты законы о банковской тайне, действуют кредитные бюро. В Латинской Америке в 7 из 8

стран имеются кредитные бюро. В Восточной Европе в настоящее время в 14 из 2 стран существуют кредитные бюро. Большинство кредитных бюро в регионе были созданы в последние 5-7 лет, и все они созданы в странах с принятыми законами о банковской тайне.

Правовые и нормативные подходы варьируются в зависимости от страны, но в целом ясно выражено согласие заемщика достаточно для того, чтобы позволить банку обмениваться информацией. Дебаты по данному вопросу обычно ведутся вокруг формы, в которой такое согласие должно представляться, а также способах получения такого согласия банками. Принятие закона или нормативного акта о кредитной отчетности обычно способствует решению этих проблем. Однако в условиях отсутствия таких законов будет достаточным заключить простое соглашение между кредиторами о необходимости получения согласия и обмене информацией. Например, в Швейцарии кредитное бюро действует с 1974 г. только на основе получения согласия заемщика.²⁹

Несмотря на то, что положений о банковской тайне и конфиденциальности информации не запрещают обмена кредитной информацией, отсутствие ясности и соглашения между заинтересованными сторонами относительно наиболее адекватного способа решения таких вопросов обычно является препятствием к созданию кредитных бюро. В нескольких странах, таких как Россия, Казахстан и Украина, кредитные бюро не создавались до тех пор, пока не были приняты разъясняющие законы. В других странах, таких как Кения, Танзания и Грузия, продолжаются дебаты в отношении наиболее целесообразного способа обмена кредитной информацией.

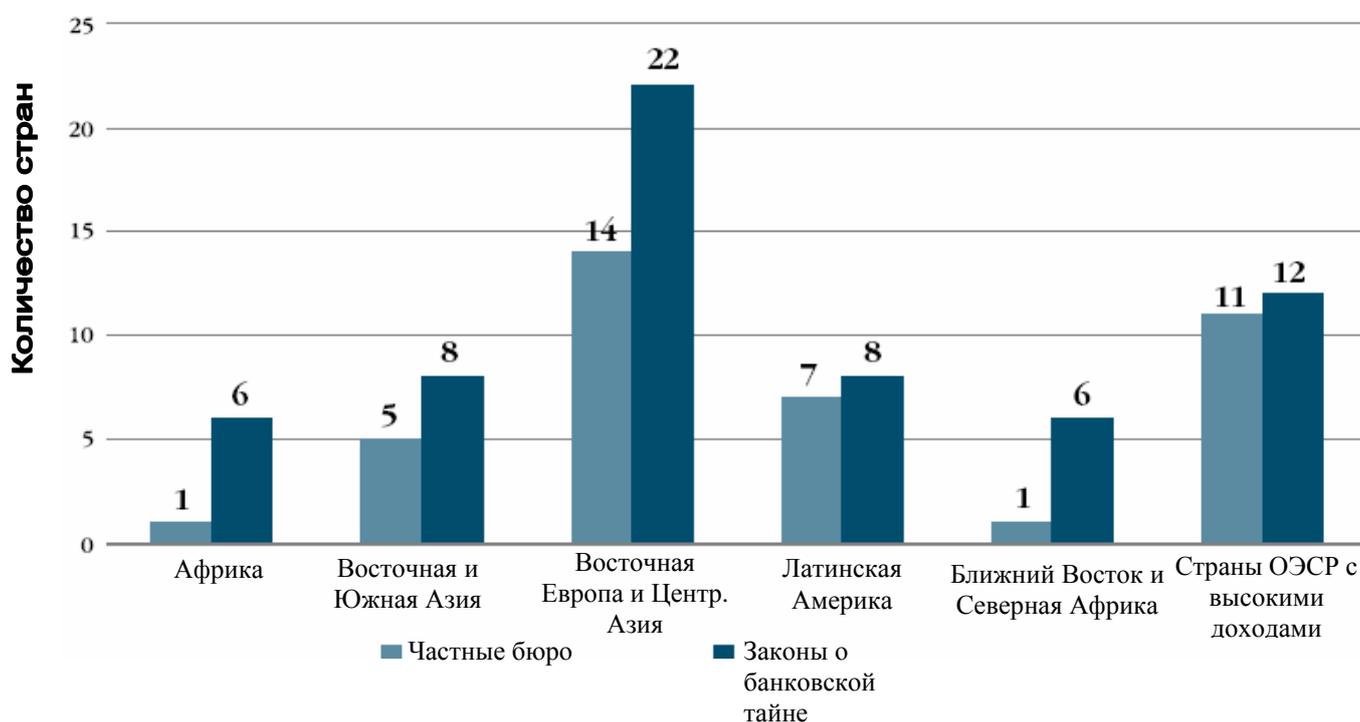
²⁹ Всемирный банк, 2005 г. Ведение бизнеса. База данных от частных кредитных бюро.

Основной целью законодательства, способствующего кредитной отчетности, является достижение баланса между способностью учреждения обмениваться кредитной информацией в ходе осуществления обычной деятельности и одновременной защитой прав физических лиц на неприкосновенность частной информации. Можно выделить два основных подхода к регулированию кредитной отчетности: 1) использование законов о защите данных с широкими формулировками и 2) использование специальных законов о кредитных бюро или кредитной отчетности. Страны Европейского Союза и некоторые другие европейские страны регулируют деятельность по кредитной отчетности при помощи общих законов о защите данных, которые применимы не только к деятельности

кредитных бюро, но и другим отношениям и транзакциям, связанным с обменом и управлением данными. Недавно несколько развивающихся стран последовали этому примеру: в Чили в 1999 г. был принят закон о защите данных, а в Аргентине подобный закон был принят в 2000 г.

Другим подходом является регулирование кредитной отчетности при помощи специальных законов о кредитных бюро или кредитной отчетности. Страны, которые приняли такие законы, включают в себя США, Таиланд, Россию, Казахстан, Перу и Украину. См. Приложение 2 для получения дополнительной информации о существующих законах о кредитной отчетности и защите данных.

Диаграмма 25: Кредитные бюро в регионах с законами о банковской тайне



Эффективное правоприменительное законодательство объединяет в себе следующие характеристики:

Открытая система. Отчетность и доступ открыты как для финансовых учреждений, так и для небанковских кредиторов, таких как предприятия розничной торговли, телекоммуникационные компании, предприятия жилищно-коммунального хозяйства и компании по взысканию задолженности.

Дозволенные цели. Законодательство защищает права физических лиц и компаний от злоупотребления данными и при этом разрешает обмен информацией. Обычно доступ к информации разрешается только в определенных целях, таких как одобрение кредита, мониторинг портфеля, взыскание долгов и наем на работу. Во многих странах для получения доступа к информации, имеющейся в бюро, кредитору требуется согласие заемщика.

Санкционированный доступ к информации. Только уполномоченные стороны могут получить доступ к информации в кредитном бюро, и информация может использоваться только в дозволенных целях. Закон может требовать согласия или уведомления заемщика, чтобы кредитор мог получить доступ к информации. Закон может также требовать, чтобы имена всех кредиторов, которые получили доступ к информации, были указаны в кредитном отчете, предоставляемом заемщику, с тем, чтобы обеспечить, что доступ к информации был получен только с согласия заемщика.

Согласие. В зависимости от страны для предоставления данных кредитному бюро или получения доступа к кредитному отчету требуется ясно выраженное или молчаливое согласие заемщика. Согласие необходимо для того, чтобы субъект данных мог контролировать поток информации. Несколько стран Европейского Союза, Таиланд, Казахстан и многие другие

страны требуют ясно выраженного согласия заемщика на предоставление информации кредитному бюро. Кредитное соглашение обычно содержит стандартные статьи, требующие наличия такого согласия. Многие страны также требуют согласия заемщика на получение доступа к кредитному отчету кредитором или другой соответствующей третьей стороной. Заявки на получение кредита или заявления о приеме на работу обычно содержат в себе пункт о необходимости наличия согласия. В интересах поддержания оперативной эффективности, ответственность за получение согласия заемщика на предоставление данных возлагается на кредиторов. В случае возникновения споров, кредитор должен быть в состоянии продемонстрировать, что он получил согласие заемщика в соответствии с законом. Некоторые страны, включая США, не требуют ясно выраженного согласия. Согласие считается молчаливым, если заемщик сам инициировал сделку с кредитором. Однако банки должны уведомить своих клиентов об использовании информации, которую они получили от своих клиентов.

Продолжительность сохранения информации. В законодательстве предусмотрена определенная продолжительность времени, в течение которой может храниться информация. Хотя историческая информация позволяет кредиторам оценивать кредитную надежность заемщика на протяжении определенного количества времени, в законе должен быть установлен предельный срок хранения информации, по истечении которого информация должна удаляться, что позволит заемщику начать все с чистого листа. Информация о платежной истории обычно хранится в течение минимум пяти лет. Вместо того чтобы удалять информацию о дефолтах после того, как задолженность по кредитам будет погашена, такую информацию следует хранить вместе с другими файлами заемщика в течение определенного периода времени. Публичные записи, относящиеся к

банкротству, обычно хранятся в течение семи и более лет. Согласно обследованию Всемирного банка, 57 из 78 частных кредитных бюро хранили историческую информацию в течение более чем 5 лет, а 34 кредитных бюро хранили данные в течение периода от 5 до 7 лет.³⁰

Обмен положительной и негативной информацией. Кредиторы обычно неохотно соглашаются на обмен положительной информацией из боязни, что их конкуренты переманят на свою сторону их лучших клиентов, как только будет предоставлена положительная информация. Однако в закон можно внести правила доступа к информации, ограничивающие возможность банков незаконно охотиться на клиентов других банков. Например, в законе можно точно установить, что кредитор может получить доступ к информации кредитного бюро только в том случае, если физическое лицо или компания обратились к нему с просьбой о предоставлении кредита.

Защита прав потребителя. Законы должны содержать в себе положения, которые предоставляют физическим лицам право проверять информацию о себе и предписывают кредитным бюро иметь механизмы для исправления ошибочной информации. В законе также должны быть определены механизмы улаживания претензий и споров, которые предусматривают лимиты времени, в течение которого кредитные бюро должны реагировать на жалобы заемщика. В большинстве стран такой период времени варьируется от 10 до 20 рабочих дней. В течение этого периода кредитное бюро должно внести в кредитный отчет примечание с указанием характера спора. Однако в законе необходимо проявить благоразумие и определить штрафные санкции, которые налагаются на кредитное бюро и/или кредиторов в случае нарушения. В Таиланде был принят закон, предусматривающий чрезмерные штрафы за такие

нарушения, как неточность данных или отсутствие согласия заемщика. Поскольку закон не содержал ясно выраженных требований в отношении точности данных и процедур получения согласия заемщика, два существовавших в стране кредитных бюро были закрыты из страха перед лицом суровой ответственности. Властям потребовалось пять месяцев, чтобы внести уточняющие положения в законы и скорректировать процедуры, прежде чем кредитные бюро снова открылись.

Лицензирование и регистрация. В Мексике, Таиланде Индии и Казахстане кредитные бюро должны получить лицензию на право осуществления деятельности у контролирующих органов. Требования к лицензированию обычно предусматривают, чтобы кредитные бюро удовлетворяли определенным стандартам с точки зрения финансовой состоятельности, безопасности и управления. В большинстве стран, где недавно были приняты специальные законы о кредитных бюро, функции лицензирования могут осуществляться центральным банком, органом банковского надзора или органом контроля небанковских финансовых учреждений. В России и некоторых странах Европейского Союза кредитное бюро должно зарегистрироваться в контролирующем органе, но не должно получать лицензию на право осуществления деятельности. В других странах, таких как США, не требуется ни регистрации, ни лицензии.

В случае серьезных нарушений положений или законов об обмене данными, контролирующий орган может наказать кредитное бюро путем отзыва лицензии или регистрации. В условиях отсутствия требований по регистрации лицензированию, любые факты злоупотребления данными должны рассматриваться судебной системой страны. Такой подход работает эффективно в таких странах, как США, где судебная система хорошо развита, и потребители могут подать групповые судебные иски в случае систематических нарушений со стороны кредитных бюро. Однако большинство развивающихся стран со слабыми судебными

³⁰ Всемирный банк, 2005 г. Ведение бизнеса. База данных о частных кредитных бюро.

системами предпочитают иметь сильный контролирующий орган.

Доступ к публичной информации
Доступ к публичной информации является открытым для всех участников рынка на безвозмездной основе или по минимальной стоимости.

Правоприменение

Правоприменение является важным элементом нормативно-правовой базы, который необходим для обеспечения функционирования индустрии кредитной информации.ласти страны могут выбрать один из следующих двух широких подходов к правоприменению в зависимости от своих законных традиций:

Сильный контролирующий орган, наделенный полномочиями по лицензированию, регистрации и контролированию кредитных бюро. Функции такого органа обычно включают в себя разработку нормативных актов, выдачу лицензий, проведение или запрос на проведение аудита, прием и рассмотрение жалоб и назначение наказаний. Такой подход используется в Мексике, Казахстане и Таиланде.

Саморегулирование отрасли без государственного вмешательства в рамках установленной нормативно-правовой базы. При этом роль правоприменительных органов ограничивается выдачей разъясняющих заявлений, сбором жалоб и в некоторых случаях предъявлением коллективных исков при систематических нарушениях. Такой тип механизма правоприменения превалирует в Великобритании, Гонконге (Китай), Австралии и Южной Африке.

Для обеспечения эффективного исполнения законодательства о кредитных бюро очень важно усилить потенциал контролирующего органа. В нескольких случаях исполнение закона запаздывало или имело серьезное негативное воздействие на существующие кредитные бюро из-за отсутствия механизмов правоприменения. Например, в России закон о кредитных бюро был принят в декабре 2004 г. Закон требовал, чтобы все финансовые учреждения представляли информацию в

зарегистрированное кредитное бюро после получения согласия заемщика. Однако контролирующий орган был назначен со значительной задержкой и не мог своевременно разработать порядок регистрации. В результате исполнение закона было задержано более чем на один год. Из-за отсутствия потенциала контролирующий орган также не мог обеспечить руководство финансовым учреждениям по соблюдению закона.

4.2 Принципы саморегулирования

В Австралии, Великобритании, Южной Африке и Гонконге (Китай) кредитные бюро осуществляют свою деятельность на основе кодекса поведения в рамках широкого законодательства о неприкосновенности данных. Кодекс поведения является обязывающим соглашением, подписываемым членами кредитного бюро. В нем представлены правила, регламентирующие деятельность кредитного бюро и механизмы разрешения споров между его членами. В странах, где существуют несколько кредитных бюро, таких как ЮАР, все кредитные бюро, действующие в стране, одобряют и подписывают кодекс поведения, и ассоциация кредитных бюро отвечают за его исполнение.

Кодекс поведения охватывает следующие основные области: 1) принципы деятельности бюро; 2) права и обязательства бюро; 3) права и обязательства членов бюро; 4) права и обязательства субъектов данных; и 5) механизмы разрешения споров.

Основные принципы деятельности кредитного бюро включают в себя следующее:

Принцип взаимности – требование, в соответствии с которым все члены бюро должны предоставлять данные, чтобы получить доступ к информации кредитного бюро.

Формат данных – требование к формату, в котором данные должны представляться и распространяться.

Частота – график представления и обновления данных. Традиционно данные обновляются ежемесячно, за исключением записей о дефолтах, которые необходимо обновлять только в случае изменения кредитоспособности заемщика.

Качество – требование, в соответствии с которым информация должна быть точной, полной, текущей и представленной своевременно.

В Таблице 5 указаны соответствующие права и обязательства кредитного бюро, его членов и субъектов данных.

Кодекс поведения также определяет ответственность кредитного бюро и его членов в отношении исследования и исправления ошибочной информации, рассмотрения и урегулирования жалоб и назначения наказания, если целесообразно.

Примеры положений кодекса поведения, касающихся исследования оспариваемой информации, приведены ниже:

Субъект данных или член кредитного бюро может письменно уведомить бюро о том, что оспаривается полнота или точность какой-либо информации.

Кредитное бюро должно изучить такую оспариваемую информацию и предоставить ответ субъекту данных в течение определенного периода времени, обычно в срок от 5 до 15 рабочих дней.

Кредитное бюро должно обеспечивать, чтобы информация о потребителе регулярно обновлялась, а также подтверждать информацию у члена бюро, представившего такую информацию.

Кредитное бюро должно исправить информацию о субъекте данных, если в ходе расследования будет установлено, что жалоба является обоснованной.

В ходе проведения исследования в кредитных записях бюро должно быть указано, что информация является предметом спора.

В отношении случаев нарушения кодекса и механизмов их разрешения, кодекс поведения обычно устанавливает, что любой член бюро может представить жалобу о нарушении кодекса поведения другим членом. Как правило, такие жалобы разбирает комитет по соблюдению соответствия установленным требованиям, который состоит из членов бюро и/или независимых экспертов. Это комитет, члены которого назначаются по согласованию с Советом директоров кредитного бюро, членов бюро, органа, контролирующего исполнение

закона, регулирующего деятельность кредитного бюро, имеет право назначать наказания, такие как временное запрещение доступа к реестру члену бюро, который систематически нарушает кодекс поведения.

Таблица 5: Права и обязательства сторон кодекса поведения

Права и обязательства кредитного бюро	<p>Надлежащая и точная запись, сохранение, подбор, объединение и/или обработка информации.</p> <p>Защита информации от потери и повреждения.</p> <p>Защита информации от несанкционированного доступа, использования, модификации или раскрытия.</p> <p>Сохранение и отображение информации в течение соответствующих периодов времени.</p> <p>Предоставление доступа к своим кредитным отчетам физическим лицам, которые предоставляют доказательства для установления личности.</p> <p>Создание и поддержание работы справочной службы помощи.</p>
Права и обязательства членов кредитного бюро	<p>Соблюдение принципов взаимности.</p> <p>Ограничение запросы только теми, которые разрешены по закону.</p> <p>Поддержание записей и способность демонстрировать, что информация была запрошена для использования в дозволенных целях.</p> <p>Использование информации только в дозволенных целях.</p> <p>Раскрытие информации, полученной от кредитного бюро, только уполномоченным сторонам.</p> <p>Обеспечение безопасности информации, полученной от кредитного бюро.</p> <p>Назначение менеджера по связям с кредитным бюро.</p>
Права и обязательства субъектов данных	<p>Получение доступа к своему кредитному отчету.</p> <p>Оспаривание неточной информации и получение ответа в течение установленного периода времени.</p>



5

Исследование конкретных
примеров

CompuScan, Южная Африка: Успешное обслуживание микро-кредиторов

Компания CompuScan была создана в 1994 г. для предоставления услуг was кредитного бюро микро-кредиторов в Южной Африке. Его владельцы учредили компанию в условиях растущего количества безнадежных долгов среди так называемых постоянных неплательщиков. Несмотря на то, что в ЮАР в то время уже существовала хорошо развитая инфраструктура кредитных бюро, они традиционно игнорировали рынок микро-финансирования, поскольку затраты на обслуживание клиентов, информация о которых была практически полностью основана на печатных документах, считались нецелесообразными.

Кредитное бюро CompuScan начал свою деятельность в качестве коллектива микро-кредиторов в районе Кейптауна, которые обменивались негативной информацией, обновляемой ежемесячно и распространяемой в форме простых таблиц в формате Excel. По мере того, как ценность таких услуг стала очевидной для пользователей, расширился географический охват, и кредитное бюро разработало ряд предложений с добавленной стоимостью. Основным компонентом уникального предложения компании CompuScan стала организация обучения для специалистов учреждений микро-финансирования путем создания специализированной академии по подготовке специалистов по кредитам.

Сегодня CompuScan предлагает широкий ассортимент услуг кредитного бюро с использованием как положительной, так и негативной информации, и обслуживает более 3500 кредитных учреждений (филиалов) по всей Южной Африке. Все кредитные данные получаются и загружаются через графический пользовательский интерфейс Интернета с широкими функциональными возможностями в формате пакетных файлов или через собственные системы, используемые микро-кредиторами и банками. CompuScan также предоставляет ряд других услуг, таких как уведомление кредиторов о том, что клиент берет кредиты или получил вердикт суда. Эти услуги рассматриваются как неотъемлемая часть способности мелких кредиторов создавать кредитные истории, которые

способствуют их переходу к формальному заимствованию и расширению доступа к финансовым средствам на рынке.

В 2004 г. компания CompuScan провела аналитическое исследование эффективности использовавшихся в то время общих рейтингов для сектора микро-финансирования. Учитывая, что эти модели были заимствованы в другом рыночном секторе, совершенно отличном от сектора микро-финансирования, неудивительно, что они оказались неэффективными и предоставляли недопустимые уровни дискриминации. Поэтому CompuScan при техническом содействии МФК начала работу по разработке первых рейтингов, специфических для микро-финансирования в Южной Африке.

В 2005 г. CompuScan установила партнерские отношения с LISIM, колумбийской компанией кредитного скоринга и аналитических решений, для разработки ряда моделей кредитных рисков, используя сочетание уникальных источников данных в базе данных CompuScan. Эти услуги были внедрены в середине 2006 г., и ожидается, что они помогут микро-кредиторов повысить эффективность процесса одобрения кредита, а также качество решений о предоставлении кредита.

Компания CompuScan превратилась в регионального игрока, осуществляющего деятельность в Намибии и Ботсване и имеющего дальнейшие планы по охвату других стран региона. Сочетание технологии с высокой степенью гибкости и приоритета по развитию пользователей путем обучения, ясно демонстрирует, что обслуживание относительно мелких кредитных транзакций может быть как прибыльным, так и стабильно устойчивым.

TransUnion Central America (TUCA): Разработка регионального решения

предупреждения о мошенничестве, которые усилят потенциал финансовых учреждений по управлению рисками.

Вследствие принципа экономии масштаба в индустрии кредитной информации, малые страны зачастую не могут привлечь современные развитые компании, предоставляющие кредитную информацию. Отсутствие кредитных бюро в Коста-Рике, Гватемале, Гондурасе и Никарагуа налагало ограничения на рост объемов кредитования потребителей и малых предприятий.

Региональное частное кредитное бюро может стать жизнеспособной альтернативой национальному бюро в малых странах. Компания TransUnion в Центральной Америке (TUCA), учрежденная в 1999 г., является частным кредитным бюро, предоставляющим услуги Гватемале, Гондурасу, Сальвадору, Коста-Рике и Никарагуа. Модель ведения бизнеса компании TUCA основана на системе «втулки и спицы» (где Гватемала является втулкой, а другие четыре страны Латинской Америки являются спицами). Спицы эффективно используют более продвинутую технологическую систему, имеющуюся во втулке (главном компьютере), что позволяет выгодно использовать принцип экономии масштаба, повысить эффективность и прибыльность. Кроме того, создание единого международного частного кредитного бюро позволяет получать стандартные продукты и услуги, обеспечивающие высшее качество информации.

При поддержке МФК основное внимание TUCA было сосредоточено на различных просветительных инициативах, включая демонстрацию важности обмена информацией и получения полных данных от финансовых учреждений и их позитивное воздействие на экономику. Кроме того, благодаря проведению международных конференций по вопросам кредитной информации и кредитного скоринга, а также круглых столов и видеоконференций TUCA повысила степень осведомленности и подчеркнула преимущества частных кредитных бюро и, таким образом, способствовала проведению дискуссий между различными сторонами.

В дальнейшем компания TUCA намерена предлагать услуги с добавленной стоимостью, такие как кредитный скоринг и системы

SIMAN, Саудовская Аравия: Долгосрочное обязательство заинтересованных сторон

SIMAN, кредитное бюро Саудовской Аравии, начала свою деятельность в 2004 г. и находится в совместном владении 10 банков. Валютное агентство Саудовской Аравии (SAMA), Центральный банк Королевства Саудовская Аравия (КСА), инициировало обсуждения до создания кредитного бюро. Хотя эти обсуждения были начаты еще в середине 1990-х гг., только в 1998 г. SAMA способствовала созданию комитета по работе над вопросом создания кредитного бюро. Комитет состоял из представителей банков, а также самого агентства SAMA. В 1999 г. Запрос на предоставление предложения был разослан известным международным техническим поставщиком, однако вскоре этот процесс был заморожен. Он был реанимирован в 2001 г., когда SAMA разослало циркуляр всем банком, в котором вкратце была изложена его позиция. Вскоре после этого была создана компания SIMAN.

SIMAN привлекала услуги компании Accenture, которая помогла выбрать технического партнера. Были разосланы Запросы на предоставление информации/Запросы на представление предложения, и компания Baucorp Advantage была выбрана в качестве технического партнера SIMAN. Агентство SAMA оказало весомую поддержку в течение всего процесса создания бюро, выступив в качестве банковского регулирующего органа и назначив одного из своих ключевых управляющих на должность управляющего директора кредитного бюро.

В условиях отсутствия нормативно-правовой базы для поддержки создания кредитного бюро, SAMA и банки-участники договорились действовать в рамках добровольного кодекса поведения до тех пор, пока не будут разработаны и приняты соответствующие законы Шариатским советом. Соответствующий закон был разработан, и к концу 2006 г. ожидается его введение в действие.

В настоящее время SIMAN имеет в своей базе данных записи примерно о четырех миллионах заемщиков. В ближайшем будущем эта цифра будет значительно увеличена, поскольку крупные телекоммуникационные компании

согласились участвовать в работе кредитного бюро и представить данные о своих клиентах. Кредитное бюро выдает более 120.000 индивидуальных кредитных отчетов ежемесячно.

Для улучшения обслуживания потребностей кредиторов в КСА и охвата кредитованием малых предприятий, SIMAN создает услуги по составлению отчетов о коммерческих кредитах в дополнение к своим операциям с розничными кредитами. Расширение услуг бюро и включение отчетов по коммерческим кредитам заполнит существующий пробел в информации. В настоящее время SIMAN инициировало процесс запроса о предоставлении предложений для выбора технического партнера, который поможет бюро в таком расширении услуг. Кредитное бюро предполагает начать работу с коммерческими кредитами в середине 2007 г.

Estealam, Египет: Создание первого частного кредитного бюро в Египте.

Estealam, первое частное кредитное бюро Египта, было создано в сентябре 2005 г. и работает с информацией как о потребителях, так и МСП. Компания Estealam, которая находится в совместном владении 27 коммерческих банков и Фонда социального развития, каждый из которых имеет равную долю участия, пользуется полной поддержкой Центрального банка Египта. Бюро все еще находится на предварительном этапе деятельности и планирует стать полностью функциональным в втором квартале 2007 г.

Центральный банк Египта сыграл решающую роль в создании нормативно-правовой базы, благоприятной для деятельности частного кредитного бюро. Законодательство разрешает обмен данными банками и небанковскими финансовыми учреждениями. Кроме того, получение согласия заемщика является обязательным только для небанковских финансовых учреждений. Законодательство требует, чтобы все банки получали кредитный отчет для одобрения кредита.

Компания Estealam обратилась к МФК с просьбой о предоставлении технической поддержки и рекомендаций для развития бюро. Глобальное кредитное бюро МФК оказало этому бюро содействие в следующем:

Выполнение ТЭО и анализа объема работ и требований, которые включали в себя изучение правовой среды, технических возможностей и готовности отдельных банков и Фонда социального развития предоставить данные кредитному бюро.

Подготовка и выдача Запроса на предоставление предложений для выбора потенциального международного поставщика и оказания профессиональной помощи комиссии по оценке предложений.

Подготовка бизнес плана для компании Estealam.

Компания Estealam недавно заключила контракт с Dun & Bradstreet International/D&B SAME для получения программного обеспечения и операционного ноу-хау для создания своей базы данных.

Сам процесс создания кредитного бюро разделен на три этапа. На начальном этапе бюро сосредоточит усилия на заполнении своей базы данных информацией о кредитных картах на английском языке, что позволит кредитному бюро начать работу. Одновременно Estealam будет работать над устранением проблем, связанных с качеством данных, которые были установлены в других портфелях основных средств. Примеры проблем, которые предстоит решить, включают в себя отсутствие уникальных идентифицирующих документов в Египте, запись имен и другой информации на английском или арабском, а также различные форматы, которые используют все кредиторы для записи имен, адресов и дат рождения. Как только база данных будет заполнена, она будет содержать в себя информацию от семи крупных банков и Фонда социального развития, которые предоставляют приблизительно 60% всех банковских кредитов в стране.

На втором этапе Estealam пригласит банки второго уровня и небанковские финансовые учреждения для участия в работе бюро, если они будут готовы загрузить свои данные в формате, сопоставимом с форматом, используемым кредитным бюро.

На заключительном этапе развития кредитное бюро сосредоточится на предоставлении услуг с добавленной стоимостью, таких как скоринг, проверка идентичности, обнаружение мошенничества и обработка заявок.

Вьетнам: Поддержка государственного сектора в создании частного бюро

Государственный банк Вьетнама (ГБВ) управляет государственным реестром, которые именуется Центр кредитной информации (ЦКИ), который как и большинство других открытых реестров предназначен главным образом для использования в качестве контрольного средства для определения системных рисков в банковской отрасли. Первоначально информация, которую собирал ЦКИ, касалась в основном операций банка с корпоративными клиентами, ставящих под риск значительную часть капитала банка. Позднее ЦКИ расширил свою роль за рамки надзора и начал направлять информацию обратно кредиторам в форме кредитных отчетов о потенциальных заемщиках.

Рост объемов розничного кредитования и кредитования МСП в недавние годы вызвал необходимость создания адекватной информационной инфраструктуры для обеспечения интенсивного роста. ГБВ получил запрос на разработку стратегии обеспечения необходимой информационной инфраструктуры, включая будущую роль ЦКИ и потенциал для частных кредитных бюро. ГБВ обратился во Всемирный банк и МФК с просьбой оказать содействие в разработке такой стратегии. Основные проблемы, установленные в ходе анализа операций ЦКИ и кредитного рынка во Вьетнаме, включают в себя следующее:

Техническая инфраструктура ЦКИ не может поддерживать объемы данных, связанных с исчерпывающим кредитным досье потребителя.

ЦКИ не обладает необходимым опытом для развития и управления кредитным бюро.

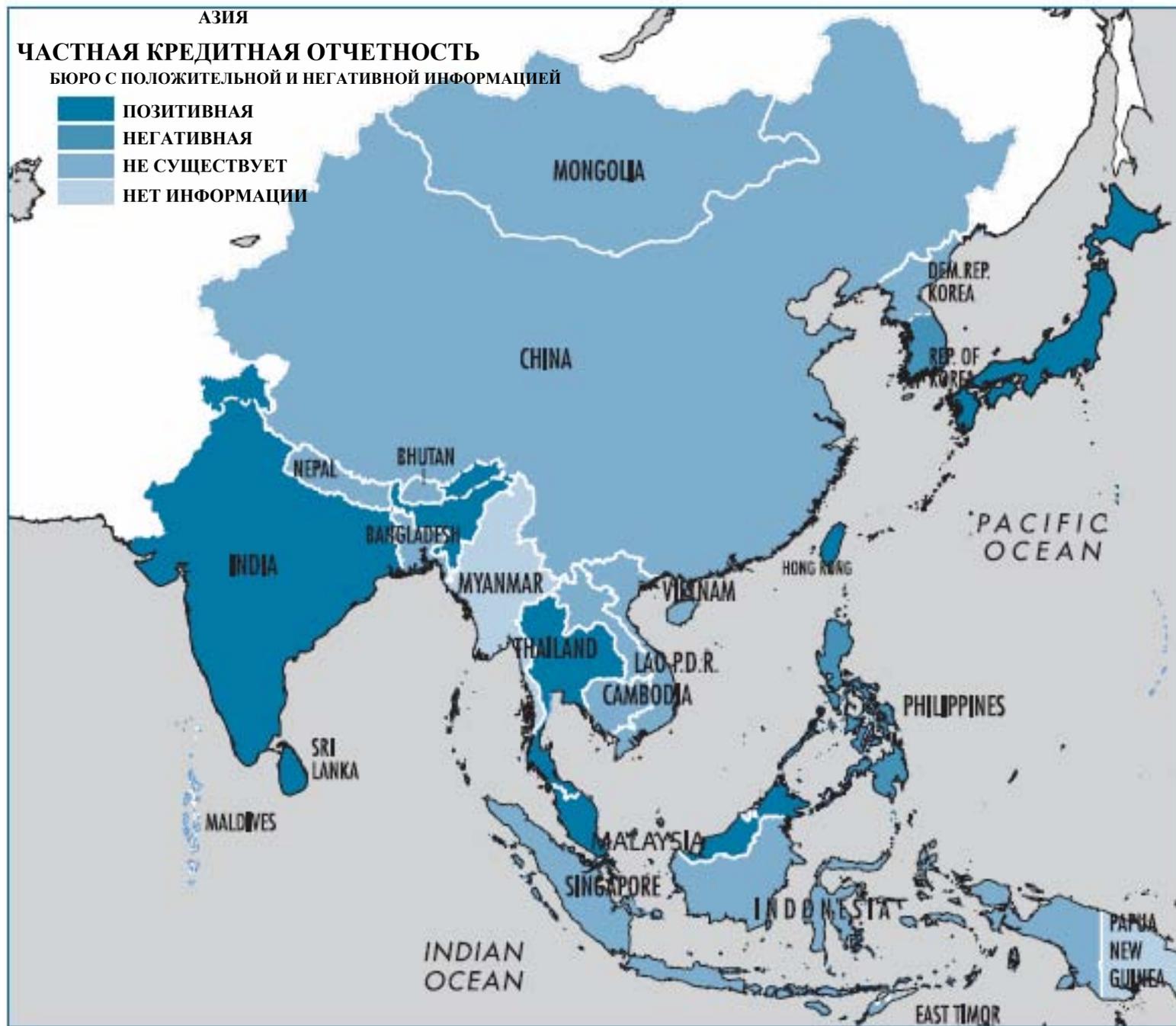
Всемирный банк и МФК рекомендовали, чтобы развитие инфраструктуры отчетности о потребительских кредитах во Вьетнаме стала инициативой частного сектора при активной поддержке ГБВ. Одновременно ЦКИ должен быть лучше интегрирован в процесс банковского надзора.

МФК тесно сотрудничала с ГБВ по подготовке детального плана стратегии, в котором будет изложен план действий для развития частного кредитного бюро во Вьетнаме. Стратегия предусматривает активное участие ГБВ в развитии адекватной нормативно-правовой базы и назначение ГБВ в качестве органа по надзору за кредитными бюро. Роль ГБВ также включает в себя обеспечение руководства и стимулирование активного участия коммерческих банков в создании кредитного бюро. Для обеспечения широкого доверия и ограничения фрагментации данных на ранних этапах развития кредитного бюро, вьетнамские власти согласились, что самым оптимальным подходом к созданию частного кредитного бюро является создание бюро, находящего в собственности консорциума банков, при поддержке технического партнера.

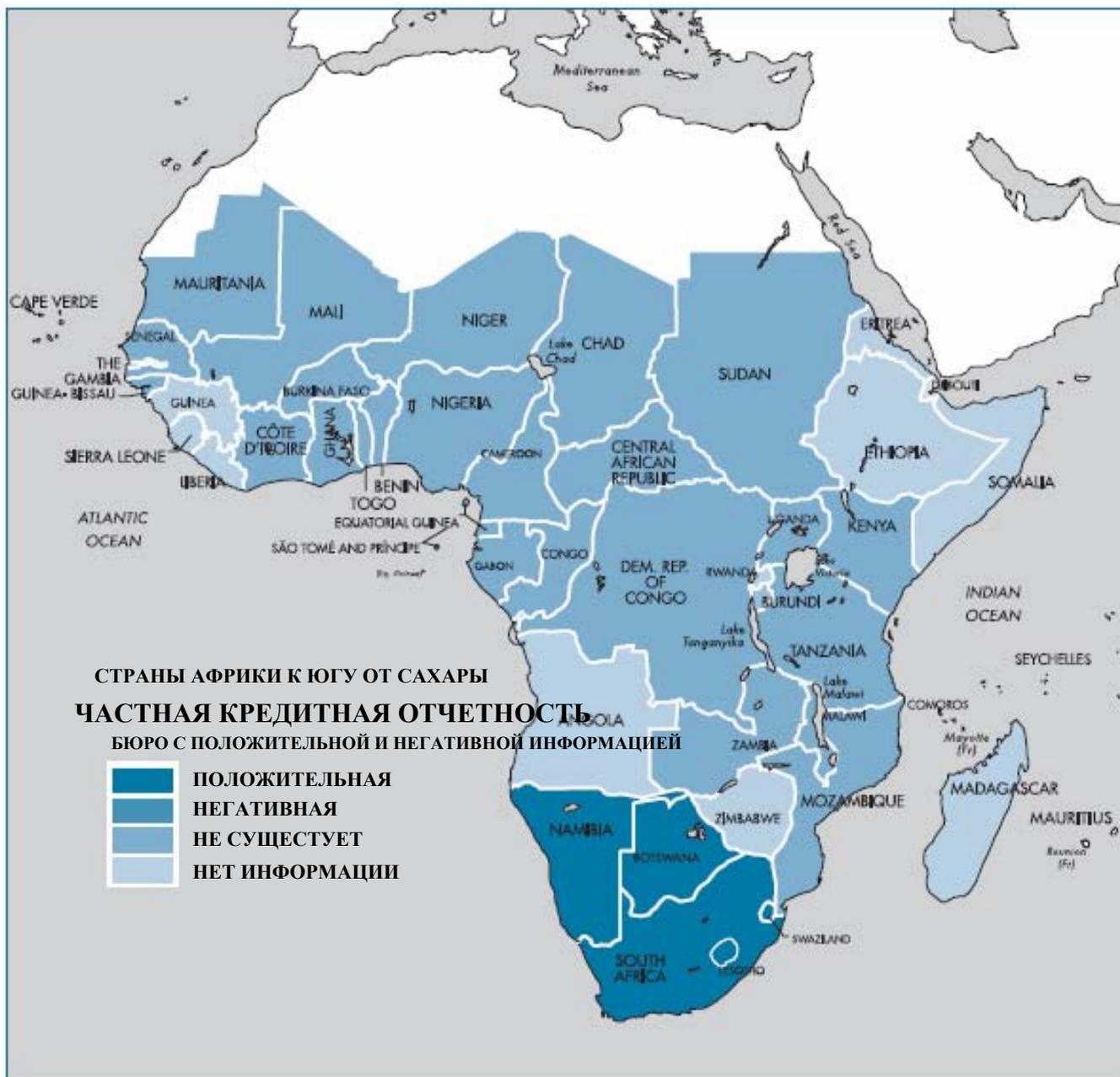
ГБВ одобрил стратегию, и работа над созданием нормативно-правовой базы и подготовкой бизнес-плана для кредитного бюро началась в апреле 2005 г.



Приложение 1: Карты







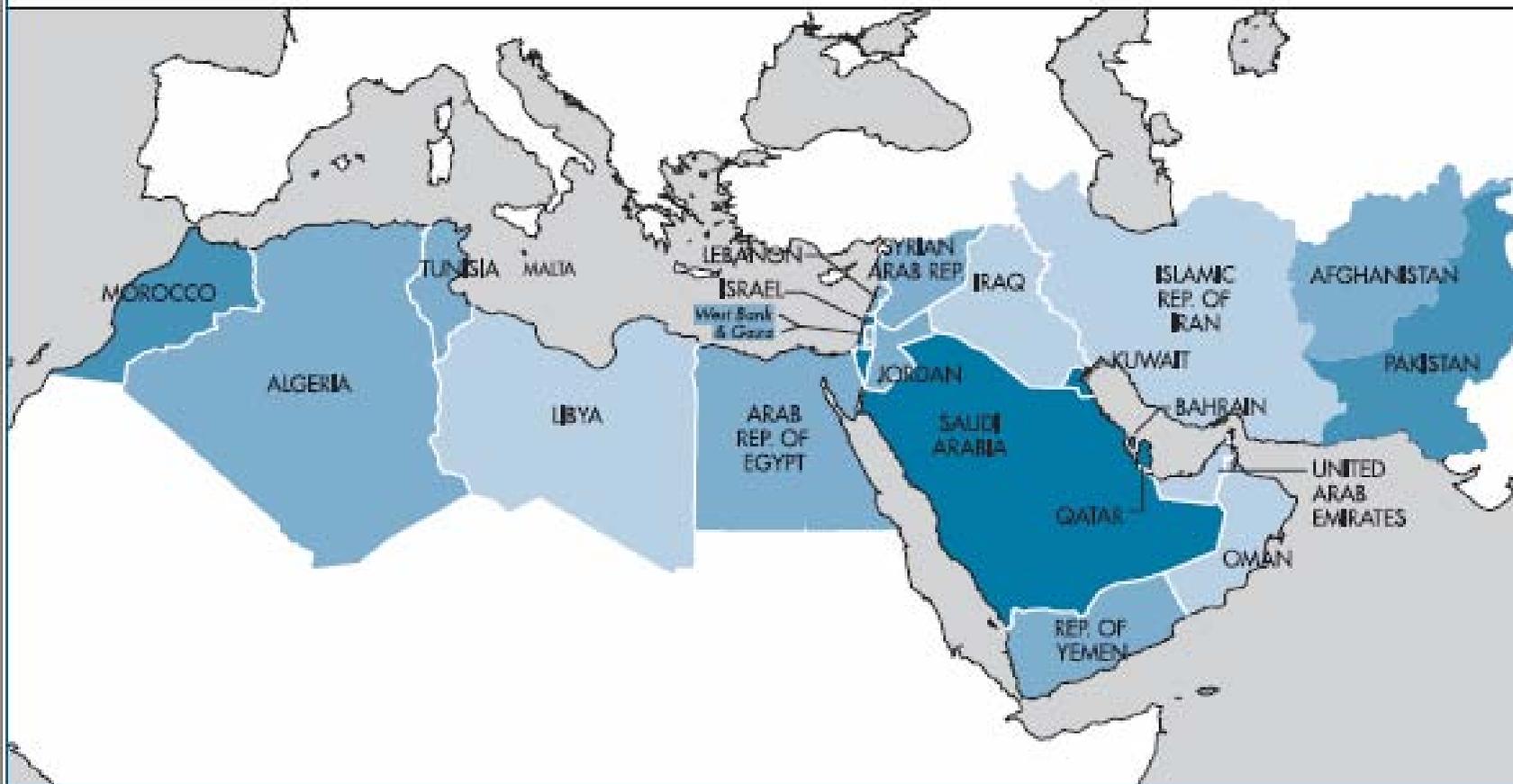
ЕВРОПА И ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ
ЧАСТНАЯ КРЕДИТНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

БЮРО С ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ И НЕГАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ



БЛИЖНИЙ ВОСТОК И СЕВЕРНАЯ АФРИКА
ЧАСТНАЯ КРЕДИТНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

БЮРО С ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ И НЕГАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ





Приложение 2: Страны с законами об обмене кредитной информацией

Страна	Наименование соответствующего закона	Год принятия
Албания	Закон 8517 о защите личных данных	1999
Аргентина	Закон 25326 о защите личных данных и Указ 1558/2001	2000, 2001
Австралия	Австралийский Закон о защите данных 1998	1988
Австрия	Австрийский Закон о защите данных	2000
Бельгия	Закон о защите личных данных	1992
Бразилия	Закон о защите прав потребителей	
Болгария	Закон о защите данных	2001
Канада	Закон о неприкосновенности частной жизни, Закон о защите личной информации и электронных документов	1983, 2000
Чили	Верховный Указ No. 950 и Законы о неприкосновенности частной жизни No. 19628 и 19812	1999
Чехия	Закон о защите личных данных	2000
Дания	Закон об обработке личных данных	2000
Доминиканская Республика	Положение о кредитном бюро и Закон о защите информации физических лиц	2005
Эквадор	Закон о бюро кредитной информации	2005
Эстония	Закон о защите данных	
Финляндия	Закон о личных данных (защите данных)	1999
Франция	Закон об информатике, массивов данных и привилегиях	1978
Германия	Федеральный закон о защите данных	2002
Греция	Закон 2472/97, Директива 95/46/ЕС, различные решения Греческого органа по защите данных, Закон 3259/2004 (Статья 40) в отношении времени хранения личных данных в Базе данных кредитного поведения	Разные
Гонконг, Китай	Декрет о личных данных (неприкосновенности частной жизни)	1995
Гондурас	Закон об учреждении и управлении кредитным бюро	2005
Венгрия	Закон No. LXIII о защите личных данных и гласности данных государственного интереса	1992, 2003
Исландия	Закон о систематической записи личных данных, защите и обработке личных данных, No. 77/2000	1989, 2001
Индия	Положение о компаниях кредитной информации	2004
Ирландия	Закон о защите данных 1988 и 2003	1988
Израиль	Закон о службе кредитных данных	2002
Италия	Закон о защите физических и других лиц в отношении обработки личных данных	1996
Япония	Закон о защите личной информации	2005
Южная Корея	Закон об использовании и защите кредитной информации	1995
Кувейт	Королевский Указ 2/2001	2001
Латвия	Закон о защите личных данных	2000
Литва	Закон о правовой защите личных данных Республики Литва	2000
Мексика	Закон о регламентировании деятельности компаний	2002

	кредитной информации	
Нидерланды	Закон о защите личных данных	2000
Новая Зеландия	Закон о защите личных данных Новой Зеландии 1993	1993
Никарагуа	Положение о частном кредитном бюро	2005
Норвегия	Закон о защите личных данных	2000
Панама	Закон 24 о кредитной информации потребителей или клиентов	2002
Парагвай	Закон 1682/01 и поправки к закону 1969/02 о защите данных	2001, 2002
Перу	Закон 27863 о частных кредитных реестров	
Польша	Закон о защите личных данных	1997
Португалия	Закон 67/98 о защите личных данных	1998
Пуэрто-Рико	Закон о добросовестной кредитной отчетности и добросовестных и точных кредитных транзакциях	1992, 2003
Румыния	Закон No 677/2001 о защите физических лиц в отношении обработки личных данных и свободного потока таких данных	2001
Россия	Закон об информации	1995
Словакия	Закон о защите личных данных	1998
Словения	Закон о защите личных данных	1999
Испания	Основной закон 5/99 о защите личных данных	1999
Шри-Ланка	Закон о кредитном бюро Шри-Ланки No.18 от 1990	1990
Швеция	Закон о кредитном бюро	1998
Швейцария	Федеральный закон о защите данных	1992
Тайвань, Китай	Закон о защите личных данных, обрабатываемых компьютером	1995
Таиланд	Закон о деятельности в области кредитной информации, В.Е. 2545	2002
Украина	Закон об информации	1992
Великобритания	Закон о потребительских кредитах, Закон о защите данных	1998
США	Закон о добросовестных и точных кредитных транзакциях, Закон о добросовестности при представлении кредитной отчетности, Закон о добросовестном выписывании кредитов, Закон о равном доступе к кредитам	Разные
Уругвай	Закон 17.838 о защите личных данных	2004



2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA