

УДК 336

И. А. Ищенко

## ДОМОХОЗЯЙСТВО В РАМКАХ КЛИЕНТСКОЙ МОДЕЛИ МДМ-БАНКА

*ОАО «МДМ-Банк» перешел на использование клиентской модели, ориентированной на финансы домашнего хозяйства. Суть клиентской модели заключается в понимании потребностей клиента, оценке его возможностей и принятии клиентским менеджером риска на банк и личной ответственности за принятое им кредитное решение. Основные элементы модели раскрываются в данной статье.*

**Ключевые слова:** клиентская модель, финансы домашнего хозяйства.

**Клиентская модель** предполагает комплексную работу по удовлетворению потребностей самых разнообразных групп клиентов в части принятия финансовых решений по управлению их денежными потоками, в центре которой находится Клиент – потребитель данных услуг.

Рассмотрим одну, существенную категорию клиентов, которая формирует спрос на розничные финансовые услуги, – домохозяйство (ДХ).

Как правило, ДХ – это семьи, проживающие на одной территории и ведущие общее хозяйство. Семьи при этом могут быть самого разного состава и любых размеров. Это могут быть и *большие семьи*, состоящие из нескольких поколений, живущих под одной крышей и совместно владеющих определенными экономическими ресурсами. Также домохозяйство может быть представлено *одним человеком*, который живет один и не является семьей в традиционном смысле. С точки зрения управления своим балансом такая семья также считается домохозяйством.

Домохозяйствам обычно приходится принимать финансовые решения четырех типов.

- *Решения о потреблении и сбережении денежных средств.* Какую часть имеющегося богатства семьи можно израсходовать на потребительские нужды, а какую часть текущего дохода следует сохранить для использования в будущем и направить на сбережения?

- *Инвестиционные решения.* В какие активы следует вложить имеющиеся сбережения?

- *Решения о финансировании.* Когда и каким образом домохозяйству следует воспользоваться заемными средствами для реализации своих потребительских и инвестиционных замыслов?

- *Решения, связанные с управлением риском.* Как и на каких условиях домохозяйствам следует стараться снизить уровень неопределенности финансовой ситуации и когда необходимо повысить степень допустимого риска?

Для нас представляет интерес управление **решением о финансировании** вкуче с умением **управлять рисками неопределённости финансовой ситуации.**

**В целях оценки кредитоспособности ДХ рассматривается баланс ДХ, а также анализируется фактический и прогнозируемый после выдачи кредита денежный поток ДХ.**

Финансовые решения ДХ принимаются, прежде всего, в отношении использования собственного капитала (СК) ДХ – того объёма финансовых ресурсов, которыми располагает ДХ.

Как правило, ДХ начинает свою хозяйственную деятельность не на пустом месте, т. е. первоначально обладает некоторым накопленным ранее богатством, или собственным капиталом, которое главным образом переходит к нему по наследству, в результате дарения или в условиях иных жизненных ситуаций. Также СК состоит из имущества, приобретённого в процессе жизнедеятельности ДХ, и может быть представлен в различных формах, прежде всего в форме недвижимости, наличных денег, сбережений в банках, вложений в ценные бумаги.

В структуре **собственного капитала** ДХ можно выделить две крупные его составляющие - **Актив** и **Пассив**.

**Актив** представляет собой **имеющееся** имущество и накопления/сбережения ДХ:

- Текущие денежные средства;
  - Вклады и депозиты в банках;
  - Собственность (недвижимость, автомобили, прочее);
  - Инвестиции (ПИФы и фондовые рынки, вложения в уставный капитал);
  - Предоставленные займы другим лицам (бизнес, частные займы);
- ИТОГО Актив.

**Пассив** представляет собой финансовые ресурсы, **привлечённые** в ДХ из разных источников, и формирует **обязательства** ДХ по возврату этих привлечённых средств:

- Кредиты, из них:
    - Овердрафты и кредитные карты;
    - Потребительские кредиты (товарные и денежные);
    - Ипотека;
    - Автокредиты;
  - Частные займы, полученные;
  - Задолженность (квартплата и прочие услуги);
  - На фондовой бирже (кредит);
- ИТОГО Пассив.

При анализе баланса оценивается имеющийся Собственный капитал заёмщика (члена ДХ) как разность между статьями А и П. При этом оценивается СК на момент анализа ДХ (фактический), а также СК после выдачи кредита. Обязательным является условие **неуменьшения** СК после выдачи кредита в прогнозируемом периоде.

В процессе своей жизнедеятельности ДХ формирует **денежный поток**, который складывается из соотношения **доходов и расходов ДХ**.

**Доходы** являются основным источником удовлетворения потребностей ДХ в потребительских товарах и услугах, накопления и сбережения и обязательных платежей, т. е. осуществления расходов. С точки зрения оценки заёмщика для принятия кредитного решения важную роль играет оценка **расходной** части баланса ДХ.

В структуре как доходов, так и расходов ДХ выделяют **две крупные группы**:

1. **Регулярные** и
2. **Нерегулярные** доходы и расходы.

При этом **регулярные Д и Р** оцениваются раздельно по **каждому члену ДХ**, которые могут быть представлены как:

- Сам Заёмщик;
- Созаёмщик 1 (или супруга Заёмщика);
- Созаёмщик 2 (или иной член ДХ);
- .....

**Нерегулярные** доходы и расходы рассматриваются в совокупности по всему ДХ.

Рассмотрим подробнее группу **регулярных**:

1. Регулярные доходы:
  - заработная плата,
  - процентный / купонный доход,
  - доход пенсионера, госслужащего, военнослужащего,
  - прочее.

2. Регулярные расходы:

- 2.1. Дом
  - закладная/аренда,
  - коммунальные платежи,
  - домашний телефон,
  - ремонт,
  - перестройка,
  - охрана,
  - сад.
- 2.2. Текущие расходы
  - продукты,
  - расходы на детей,
  - химчистка,
  - уборка дома.
- 2.3. Транспорт
  - бензин,
  - страховка,
  - ремонт и обслуживание,
  - транспортный налог,
  - парковка,
  - общественный транспорт.
- 2.4. Развлечения, досуг
  - рестораны,
  - кино/театры,
  - концерты/клубы.
- 2.5. Здоровье
  - лекарства,
  - ветеринар,
  - страхование жизни,
  - мед.услуги.
- 2.6. Отпуск
  - авиабилеты,
  - гостиница,
  - питание,
  - сувениры,
  - прокат авто.
- 2.7. Отдых
  - спортзал,
  - инвентарь.
- 2.8. Взносы, подписка
  - журналы, газеты,
  - Интернет,
  - ТВ,
  - религия,
  - благотворительность,
  - членские взносы.
- 2.9. Личные
  - одежда,
  - сотовый телефон,
  - подарки,
  - косметика/парикмахер,
  - книги,
  - домашние животные,
  - музыка,
  - иное.

- 2.10. Финансовые обязательства
- сбережения,
  - пенсионные отчисления,
  - выплаты по кредитам:
    - по овердрафтам,
    - по потребительским кредитам,
    - по ипотеке,
    - по автокредитам.
- 2.11. Прочее.

**Нерегулярные** доходы и расходы рассматриваются в целом по ДХ.

Нерегулярные доходы:

- возврат третьим лицом займа/кредита;
- продажа недвижимости;
- продажа автомобиля;
- продажа ценных бумаг;
- продажа доли в уставном капитале;
- премия по основному месту работы;
- страховые выплаты;
- налоговые вычеты;
- получение наследства;
- получение материнского капитала, иных

субсидий;

- нерегулярные доходы по бизнесу;
- прочее.

Нерегулярные расходы:

- возврат займа/кредита единовременным платежом;
- покупка недвижимости;
- покупка автомобиля;
- покупка ценных бумаг;
- покупка доли в УК;
- иные крупные покупки;
- расходы на судебные разбирательства;
- ремонт автомобиля, недвижимости, строительство;
- страховая премия;
- турпоездка, путешествие, отдых;
- нерегулярные расходы на бизнес;
- плата за образование собственное или членов ДХ;
- расходы на лечение;
- прочее.

Итого, определяется суммарный доход ДХ, который складывается из регулярного и нерегулярного, аналогично определяется совокупный расход ДХ. В конечном счёте, оценивается Чистый доход ДХ (как разница между суммарным доходом ДХ и совокупным расходом ДХ). Именно эта величина является определяющей при оценке денежного потока ДХ на протяжении предполагаемого срока кредитования с точки зрения достаточности для покрытия ссудной задолженности.

Исключительно важной при принятии кредитного решения является понятие Кредитной (или долговой) нагрузки ДХ после выдачи кредита. Считается, что допустимый уровень потребительского кредитования для эмоционального комфорта заёмщика при оценке финансового анализа ДХ не должен превышать 45 %.

В конечном счёте, клиентскому менеджеру, принимающему кредитное решение, важно быть хорошим психологом, чтобы в процессе анализа Заёмщика не только грамотно рассчитать балансовые показатели, но и, с учётом знания о профессиональной деятельности клиента, оценить его «будущее клиентское поведение» как «носителя долга».

Клиентский менеджер должен сам понять, действительно ли данному ДХ именно в данный момент и в заявленной сумме необходимо воспользоваться заемными средствами для реализации своих потребительских и инвестиционных замыслов? При этом именно клиентскому менеджеру важно оценить, как и на каких условиях домохозяйствам следует стараться снизить уровень неопределенности финансовой ситуации и когда необходимо повысить степень допустимого риска.

*Таким образом, сутью клиентской модели, в центре которой стоит ДХ, является понимание потребностей клиента, оценка его возможностей и принятие клиентским менеджером риска на банк и личной ответственности за принятое им же кредитное решение.*