ISSN 2311-8768 (Online)
ISSN 2073-4484 (Print)

Экономическая политика

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ РАСЧЕТОВ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ТРЕНД ПРОДВИЖЕНИЯ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

Анна Андреевна МАРТЕНС

кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита,
Алтайский государственный университет, Барнаул, Российская Федерация
ann-martens@yandex.ru

История статьи:
Принята 11.03.2016
Одобрена 17.03.2016

УДК 658.332.8
JEL: E41, G21, G31

Аннотация
Предмет. Жилищно-коммунальная сфера отличается значительной финансовой емкостью, а на платежи за жилищно-коммунальные услуги приходится большая часть розничных расчетных операций, что изначально определяет актуальность развития системы расчетов за эти услуги в коммерческих банках. Значимость представленного направления усиливается в современных условиях. Это обусловлено установлением финансовой ответственности собственников многоквартирного фонда за состояние общего имущества, введением новых субъектов на рынок платежей за жилищно-коммунальные услуги, следовательно, и формированием новых перспектив развития банковского бизнеса.
Цели. Анализ организации системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги, технологии биллинга и, учитывая современные изменения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, определение вариантов продвижения банковского бизнеса.
Методология. С помощью сравнительного анализа представлены основные преимущества и недостатки вариантов организации системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги, использован метод простых процентов для обоснования доходности привлечения регионального оператора на расчетное обслуживание.
Результаты. Автором систематизируются и анализируются подходы к организации расчетов за жилищно-коммунальные услуги, предлагаются различные направления для построения инфраструктуры взимания платежей в коммерческих банках, представлены варианты повышения фондирования и рентабельности банковского бизнеса.
Выводы. Полноценное развитие системы расчетов за жилищно-коммунальные услуги с учетом дистанционных форм обслуживания возможно только при внедрении собственных биллинговых технологий. Кроме того, акцентировано внимание на потенциале этого сегмента банковского бизнеса, выраженного формированием расчетно-платежной системы жилищно-коммунального хозяйства региона. Это определяет возможности усиления фондирования для банков, их кредитного потенциала за счет привлечения региональных операторов для обслуживания и открытия специальных счетов в целях аккумулирования средств на капитальный ремонт, а также продвижение других групп банковских операций (кредитование и пр.).

Ключевые слова: безналичные расчеты, жилищно-коммунальные услуги, биллинг

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) характеризуется аккумуляцией значительного объема финансовых средств, перманентной дебиторской и кредиторской задолженностью, существенными денежными потоками. Более того, жилищно-коммунальное хозяйство является локальным рынком, оказывающим воздействие на финансовые результаты деятельности экономических субъектов [1, с. 248], выступая их контрагентом и поставляя услуги, входящие в себестоимость продукции, работ, услуг всех отраслей.

В связи с этим формирование рыночных отношений в исследуемой сфере невозможно без построения эффективной инфраструктуры взимания платы за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) и стимулирования к их своевременному, в том числе и авансовому погашению. Особую роль в функционировании указанной инфраструктуры играют коммерческие банки, так как выполняют функции перелива капитала и организации платежей в экономике. Хотя при неэффективной стратегии государства в части развития банковского сектора кредитные организации больше склоняются к реализации рентоориентированного подхода построения собственного бизнеса, что влечет негативные социальные явления и замедление экономического роста [2, с. 59].

Несмотря на актуальность, тема не является достаточно проработанной в отечественной науке. Так, отдельные авторы рассматривают роль банков в финансировании реформы ЖКХ (Н.В. Тулайков, М.А. Ульрих и др.), другие акцентируют внимание на исследовании автоматизированных систем начисления оплаты за ЖКУ (М.В. Абрамов, И.В. Макарова, А.Д. Максимов и др.), на организации контроля за их взиманием

(Д.И. Хайруллина и др.). Развитие сферы и проблемы функционирования жилищно-коммунального хозяйства в целом освещены многими российскими учеными, среди которых следует выделить Е.А. Каменеву, А.Н. Багаева, Л.Н. Чернышева, Н.Н. Минакова, С.Б. Сиваева, С.Ю. Сапрыкина, Д.П. Гордеева и др. В то же время развитию общей системы расчетов за ЖКУ и банковского бизнеса в части взаимодействия с субъектами ЖКХ не уделено должного внимания.

Значимость выбранной тематики усиливается реформированием отдельных элементов сферы ЖКХ. Так, финансовая емкость жилищно-коммунального хозяйства и введение нового порядка финансирования капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома (с 01.01.2014 согласно изменениям в Жилищный кодекс Российской Федерации, внесенным Федеральным законом от 25.12.2012 № 271-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» и введением раздела «Организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах») определяют усиление роли банков в ЖКХ, основанное на региональной системе расчетов за ЖКУ, формируют перспективы развития банковского бизнеса, нереализованные в современных условиях со стороны российских банков в полной мере.

Укрупненно схему оплаты за жилищно-коммунальные услуги можно представить основными четырьмя этапами:

– начисление оплаты за жилищные и коммунальные услуги;

– формирование квитанций, их представление на оплату;

– добровольная оплата ЖКУ в полном объеме;

– оплата ЖКУ в судебном порядке (рис. 1).

Коммерческие банки в системе расчетов за ЖКУ выполняют лишь часть функций, подключаясь на этапе приема оплаты, при этом являясь не единственным субъектом, обладающим такими полномочиями. Согласно установленным нормам законодательства (ст. 4 Федерального закона от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами», ст. 5 Федерального закона 02.12.1990 № 395-1 ФЗ «О банках и банковской деятельности») существуют следующие способы оплаты за предоставленные жилищно-коммунальные услуги:

– в организацию, осуществляющую управление жилым домом (п. 2 ст. 161 Жилищного кодекса РФ: товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительный или жилищный кооператив (ЖСК, ЖК), управляющую организацию (УО);

– через платежного агента, в том числе оператора по приему платежей, платежных субагентов;

– посредством коммерческого банка (КБ).

Каждый из указанных способов имеет свои преимущества и недостатки (табл. 1).

В целом же процесс организации сбора платежей населения за жилищно-коммунальные услуги организован в большинстве муниципальных образований через пункты сбора информационно-расчетных центров, отделений коммерческих банков и ФГУП «Почта России» [3, с. 44].

При выстраивании общей системы платежей субъекты управления многоквартирным домом (МКД), как правило, разделяют функции начисления и взимания платы за ЖКУ. Первую из представленных функций наиболее целесообразно делегировать расчетно-кассовым центрам, а вторую – коммерческим банкам. При этом следует уточнить, что предлагаемая форма организации расчетов за ЖКУ будет актуальна для городских округов, для которых характерно значительное количество многоквартирного фонда и имеется развитая сеть отделений коммерческих банков. Для сельских поселений с фрагментарным присутствием многоквартирных домов в общем жилом фонде эта форма, несмотря на ее эффективность, как для плательщика, так и для организации, осуществляющей управление МКД, как правило, недоступна, что может быть нивелировано применением удаленных каналов оплаты.

Следовательно, формирование на уровне банка эффективной системы приема платежей за жилищно-коммунальные услуги невозможно без *дистанционного обслуживания* через следующие каналы[1]:

– сеть Интернет (банк-клиент и интернет-банк);

[1] *Евдокимова С.С.* Системы удаленного банковского обслуживания как инструмент многоформатного взаимодействия с клиентом // Финансы и кредит. 2013. № 39. С. 38.

– телефонную сеть (мобильная связь – мобильный банк, sms-банкинг, контактный центр, стационарная связь – телебанк);

– интерактивное телевидение (TV-banking);

– устройства самообслуживания.

Существенное значение применительно к системе расчетов за жилищно-коммунальные услуги в коммерческих банках имеют представленные формы удаленного обслуживания:

– интернет-банкинг – это прием платежей в счет оплаты услуг ЖКХ путем списания средств со счета клиента, открытого в банке, посредством доступа к этому счету через сеть Интернет;

– прием платежей в счет оплаты услуг ЖКХ путем списания средств со счета клиента или наличными денежными средствами посредством устройств самообслуживания банка (банкоматов и информационно-платежных терминалов);

– система автоплатежей.

Значимость интернет-банкинга определяется его востребованностью как в России, так и мире. По оценкам компании Berg Insight, в Европе число пользователей интернет-банкинга превысило 100 млн чел. При этом наиболее высокий уровень проникновения этой технологии наблюдается в Швеции, где 54% пользователей используют ее для проведения транзакций [5, с. 131]. В России количество пользователей интернет-банкинга также неуклонно растет. Согласно исследованию аналитического агентства Markswebb Rank & Report за 2014 г.[2], количество пользователей интернет-банкинга возросло на 51%, составив 23,3 млн чел., что обусловлено продвижением банковских сервисов и ростом самой интеренет-аудитории (более чем на 20% по отношению к 2013 г.). Финансовая привлекательность интернет-банкинга подтверждается ростом оборотов. Так, с 2010 по 2014 г. обороты по он-лайн банкингу выросли на 166%, или с 600 млрд руб. до 1 трлн руб. [6, с. 57].

Однако в рамках оплаты за ЖКУ, как отмечается в исследовании Markswebb Rank & Report, до сих пор традиционно преобладают платежи в отделениях банков, на них приходится 34% всех платежей, вторым по популярности является интернет-банкинг – 22%, на третьем месте – оплата банковской картой (16%).

Несмотря на отставание, аудитория интернет-пользователей, оплачивающих жилищно-коммунальные услуги он-лайн, выросла за 2014 г. с 27 до 38%. Доля оффлайн-плательщиков за ЖКУ сократилась с 64 до 57% в годовом разрезе, что в совокупности подтверждает целесообразность развития дистанционного обслуживания.

Удаленные каналы оплаты за ЖКУ в отличие от классических форм обладают следующими преимуществами с позиции кредитной организации:

– себестоимость операций, совершенных на устройствах самообслуживания, в среднем в 1,5–2 раза меньше, чем произведенные операционно-кассовым работником в структурных подразделениях банка, следовательно, это позволяет банку экономить на операционных расходах, вовлекая клиентов в представленную коммуникационную среду;

– клиент, совершая операции по счету посредством доступа к нему через сеть Интернет, не создает очередей в подразделениях банка и к устройствам самообслуживания, что снижает нагрузку с фронт-офиса;

– дополнительные конкурентные преимущества и формирование положительного имиджа банка как современного и высокотехнологичного, что особенно привлекает поколение Y (поколение Миллениум – люди, которые родились в период с 1981 по 2003 г.).

Для поставщиков жилищно-коммунальных услуг развитие системы дистанционного обслуживания коммерческими банками наряду с биллинговыми технологиями, безусловно, актуально, так как позволяет влиять на отдельные объективные и субъективные факторы образующие задолженность со стороны населения. На 01.05.2015 долг россиян за жилищно-коммунальные услуги составил 1,025 трлн руб., впервые преодолев триллионный рубеж [7, с. 182], что приводит к существенному увеличению рисков банкротства организаций, оказывающих жилищно-коммунальные услуги [8, с. 171]. При этом задолженность по предоставленным услугам сроком до 2–3 мес. возникает по различным причинам, в том числе при несовпадении графика работы плательщика со структурными подразделениями банка, где ее можно погасить, а также болезни, забывчивости (характерно для

[2] Исследование пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России: краткий отчет, 2015. Markswebb Rank & Report. URL: http://markswebb.ru/e-finance/e-finance-user-index-2015

клиентов с заработком выше среднего), удаленного места пребывания от объекта недвижимости, в целом неэффективной системы начисления оплаты и сбора платежей [9, с. 89]. Объем задолженности по указанным причинам может быть снижен путем продвижения системы оплаты по удаленным каналам обслуживания и использованием автоплатежей.

Несмотря на актуальность дистанционных форм обслуживания, выделяется ряд факторов, сдерживающих их развитие. Из них наиболее существенными являются:

– низкий уровень технологической доступности к Интернету за пределами крупных городов [10, с. 138];

– значительные затраты на внедрение и технологическое сопровождение при собственных разработках, в том числе при покупке готового решения. В последнем случае начальные инвестиции составляют от 1,5 до 10 млн руб. в зависимости от наполненности и вендора [6, с. 57], а также трудно прогнозируемый срок окупаемости [11, с. 992];

– необходимость постоянного развития, а в отдельных случаях быстрого внедрения отдельных технологий. Так, в 2013 г. резкий скачок мобильных технологий привел к переходу дистанционного банковского обслуживания (ДБО) розничных клиентов в категорию must have (то есть обязательно должен быть в наличии) [6, с. 57];

– сложность освоения для отдельных групп пользователей и недостаток простых форм их обучения. Согласно статистике банка ВТБ24, 6–7% клиентов обращаются в колл-центр с вопросами об использовании систем ДБО [11, с. 993];

– повышенные риски хакерских атак, как следствие, существенные вложения в усиление безопасности. По данным исследования Marry Makker, 95% корпоративных систем содержат те или иные уязвимости, а уровень кибер-атак по сравнению с 2011 г. возрос в 4 раза[3];

– психологические факторы, в совокупности выражающие скептическое отношение к электронному бизнесу (например, недоверие поколения X, то есть людей, родившихся до 1981 г., к данному виду платежей), в том числе и среди топ-менеджеров коммерческих банков.

Кроме того, эффективное построение банком отношений по взиманию платы за ЖКУ невозможно без биллинговых технологий.

Биллинговая система – это автоматизированная система по приему платежей населения, к функциям которой относятся прием платежей, а также взаимодействие с поставщиками услуг в части автоматизированного обмена реестрами задолженностей и принятых платежей. Особое значение имеют единые биллинговые системы, позволяющие аккумулировать информацию о плательщике и его обязательствах на уровне отдельной территории. Примером является система «Город», функционирующая в большинстве субъектов Российской Федерации.

Эта система выполняет посредническую функцию между потребителями ЖКУ и организациями жилищно-коммунальной сферы, так как осуществляет обслуживание лицевых счетов абонентов (потребителей ЖКУ), в которое входят:

– расчет и начисление сумм оплаты за потребленные абонентами услуги;

– расчет сумм к оплате категории граждан, имеющих право на меры социальной поддержки государства (льготникам);

– печать и организация доставки единых платежных документов – квитанций на оплату ЖКУ;

– оформление и выдача абонентам справок на получение субсидий на оплату ЖКУ;

– прием оплаты и т.д. (рис. 2).

При применении биллинговых технологий участниками рынка платежей за ЖКУ являются:

– потребители услуг (население);

– поставщики жилищных и коммунальных услуг (ресурсоснабжающие организации, организации, осуществляющие управление многоквартирным фондом, оказывающие другие услуги);

– организации, осуществляющие прием платежей (коммерческие банки, платежные агенты);

– организации, оказывающие биллинговые услуги, в том числе осуществляющие начисление платежей.

[3] Исследование пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России: краткий отчет 2015 / Markswebb Rank & Report. URL: http://markswebb.ru/e-finance/e-finance-user-index-2015

Преимущества применения биллинговых технологий полного цикла представлены в табл. 2.

Применение биллинговой технологии в банке предусматривает электронный документооборот между кредитной организацией и поставщиками услуг ЖКХ, что обеспечивает:

– оперативность учета (информация о собранных средствах по лицевым счетам передается получателям данных средств на следующий день после уплаты [13, с. 145]) и платежа, обусловленные автоматической аккумуляцией обязательств плательщика по отношению к разным поставщикам услуг;

– повышение качества обслуживания плательщиков за счет скорости оплаты, простоты для клиента и комплексности, которые достигаются путем автоматического закрепления всех внесенных в систему обязательств за конкретным лицевым счетом, то есть в адрес одного получателя. Плательщику необходимо назвать базовую информацию (адрес или лицевой счет, номер телефона и пр. в зависимости от вида платежа), нет необходимости предоставления документа об оплате (квитанция и пр.);

– оперативное уведомление поставщиков услуг об оплате.

Биллинговые технологии используются не только в части оплаты за ЖКУ, но также при оплате налогов, штрафов ГИБДД и пр. Позитивный опыт в этой части имеет Сбербанк России, успешно развивающий собственную биллинговую систему.

Базовыми характеристиками, имеющими значение для продвижения банком услуги приема платежей по биллинговой технологии, являются:

– скорость передачи информации о принятых платежах (on-line, off-line);

– размер платы;

– количество точек приема платежей;

– состав информации, поступающей поставщику услуг;

– возможность приема платежей через удаленные каналы обслуживания.

Основным направлением работы банка является улучшение этих характеристик в целях создания объективной основы для повышения качества и конкурентоспособности продукта. Тем не менее при взаимодействии с поставщиками услуг наиболее типичными для банка являются следующие проблемы:

– отказ поставщиков ЖКУ в предоставлении базы задолженностей и/или организации доступа к базе задолженностей;

– требование поставщиков ЖКУ к банку о введении платы за предоставление ими базы задолженностей потребителей услуг;

– законодательное ограничение в ряде случаев возможности предоставления персональных данных клиентов;

– отсутствие слаженного взаимодействия с местными органами исполнительной власти для установления сотрудничества по использованию биллинговой технологии с поставщиками ЖКУ.

Способами решения указанных проблем являются:

– разработка и подписание соглашений о сотрудничестве с региональными (местными) органами исполнительной власти, в которых следует предусматривать пункты о реализации сотрудничества по организации приема банком платежей физических лиц с активным использованием биллинговых технологий с управляющими компаниями, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными кооперативами или иными специализированными организациями – поставщиками жилищно-коммунальных услуг и муниципальными образованиями;

– участие банка в реализации проектов реформирования ЖКХ;

– создание дочерних биллинговых структур банка (центры начислений);

– развитие комплексного обслуживания организаций сферы ЖКХ, включая кредитование и расчетно-кассовое обслуживание, а также сотрудничество по приему платежей с использованием биллинговых технологий.

В целом построение банком замкнутой инфраструктурной системы для взимания оплаты за жилищно-коммунальные услуги по предлагаемым направлениям позволит:

– предоставить наиболее комфортные для плательщиков условия, связанные с приемом оплаты за оказанные ЖКУ;

– повысить собираемость платежей и, как следствие, снизить задолженность перед поставщиками ЖКУ;

– обеспечить прозрачность денежных потоков и контроль за целевым использованием средств;

– привлечь дополнительно клиентов, следовательно, обеспечить возможность перекрестных продаж, расширение клиентской базы и возможность усиления кредитного потенциала банка.

Что касается развития банковского бизнеса в условиях построения расчетно-платежной системы ЖКХ, то оно связано с возникновением у собственников помещений в МКД обязанности оплаты взносов на капитальный ремонт общего имущества. В предыдущей системе финансирования капитального ремонта МКД платежи собственников на капитальный ремонт общего имущества не были обязательными и не носили адресный характер, что обостряло проблемы финансового обеспечения ремонта многоквартирных домов, вызванного ограниченностью бюджетного финансирования и катастрофическим обветшанием многоквартирного фонда [14, с. 120].

В рамках внедренной системы средства на капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома аккумулируются в специальный фонд, использование которого носит строго целевой характер [15, с. 49]. Существуют два способа накопление взносов в этот фонд согласно решению собственников. Первый предполагает аккумулирование средств на специальном счете конкретного многоквартирного дома (владельцами счета может быть региональный оператор или ТСЖ/ЖСК/ЖК), второй способ предусматривает перечисление собственниками помещений взносов на капитальный ремонт на счет регионального оператора – это централизованная система капитального ремонта. Как следствие, указанный фонд не является юридическим лицом, в отличие от Фонда содействия реформированию ЖКХ, также его средства не подпадают под действие Федерального закона от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», поскольку владельцем банковского счета будет соответственно товарищество собственников жилья (жилищный кооператив) или региональный оператор [16, с. 237].

Источниками пополнения фонда капитального ремонта конкретного многоквартирного дома, могут являться:

– взносы собственников на капитальный ремонт;

– проценты за задержку уплаты взносов на капитальный ремонт;

– доход от размещения накопленных взносов собственников на капитальный ремонт;

– средства федерального бюджета, бюджета субъекта РФ и/или местных бюджетов (ст. 169, Жилищный кодекс РФ).

С позиции организации платежей основными участниками указанной системы выступают следующие субъекты [17, с. 22]:

– *региональный оператор* – специализированная некоммерческая организация, в функции которой входит сбор средств на капитальный ремонт и его проведение, для чего она наделена полномочиями оператора по приему платежей, то есть платежного агента на основании законодательства и договоров с управляющими, ресурсоснабжающими организациями об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц. Создание регионального оператора (или нескольких) входит в обязанность администрации субъекта Российской Федерации;

– *платежные субагенты* – организации, выполняющие отдельные функции регионального оператора в конкретном муниципалитете, создаваемые, как правило, на базе уже действующих расчетно-кассовых центров (РКЦ) и заключившие с региональным оператором договоры об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц. При отсутствии РКЦ, муниципалитет обязан создать специализированную организацию – платежного субагента;

– *коммерческий банк*, в котором открыты счета регионального оператора и его платежных субагентов. На этих счетах аккумулируются средства на капитальный ремонт многоквартирных домов соответствующего субъекта Российской Федерации и проводятся расчеты за выполненные работы.

Формирование расчетно-платежной системы ЖКХ на региональном уровне позволит экономить средства бюджета субъекта Российской Федерации за счет выведения деятельности регионального

оператора на самоокупаемость посредством выполнения им функции платежного агента. Это становится еще более актуальным с учетом законодательного запрета на использование средств, аккумулируемых на капитальный ремонт общего имущества многоквартирного фонда, региональным оператором и возложением обязательств за финансирование его деятельности на бюджет субъекта Российской Федерации, объем которого может достигать десятков миллионов рублей в год.

Отмеченные положения определяют потенциал развития банковского бизнеса в рамках рассматриваемого направления, из них следует выделить наиболее важные.

Во-первых, это реализация или предоставление в аренду (лизинг) программно-аппаратного комплекса, вызванная потребностью организации информационной среды. На базе программного обеспечения будет функционировать информационная система, обеспечивающая на всей территории субъекта Российской Федерации выставление платежных документов по услугам ЖКХ, а также сбор, обработку и хранение данных об оплате жилищно-коммунальных услуг, включая платежи на капитальный ремонт общего имущества многоквартирного фонда.

В рамках этого направления речь идет, прежде всего, о биллинговых технологиях, которые будут основой для построения расчетно-платежной системы ЖКХ региона.

Во-вторых, расчетное обслуживание регионального оператора и его платежных субагентов, а именно, открытие счетов для аккумуляции средств на капитальный ремонт общего имущества многоквартирного фонда.

Развитие этого направления повысит фондирование банков за счет притока дешевых и стабильных ресурсов. Так, минимальный объем резервного фонда региона на финансирование капитального ремонта общего имущества многоквартирного фонда определяется субъектом Российской Федерации на основе ст. 185 Жилищного кодекса РФ. Кроме того, величина привлеченных с этого направления ресурсов будет нарастать на счетах согласно региональной программе капитального ремонта общего имущества многоквартирного фонда, а использование накопленных средств будет носить сезонный характер в результате осуществления большего объема капитального ремонта в период весна – осень.

Для обоснования актуальности этого предложения рассчитаем прогнозируемые доходы банка при привлечении на обслуживание регионального оператора (далее – РО) Алтайского края. Для этого рассмотрим необходимые показатели на примере данных Сбербанка России.

На 01.09.2015 доля многоквартирного фонда Алтайского края, собственники которого выбрали аккумуляцию средств в «общий котел» и на специальный счет, находятся в соотношении 89 к 11%. При этом собственники, аккумулирующие средства на специальный счет, также являются потенциальными клиентами банка, но в представленный расчет не входят.

Согласно данным табл. 3, представленная форма обслуживания, безусловно, выгодна для банка, даже без учета комиссионного и сопутствующих доходов.

Также одной из форм привлечения средств для банков остается депонирование ресурсов Фонда содействия реформированию ЖКХ (далее – Фонд). На 01.01.2015 объем средств Фонда, размещенный на депозитах кредитных организаций на аукционной основе, составил 28 711,08 млн руб.[4]

В-третьих, развитие кредитования в жилищно-коммунальном хозяйстве (овердрафт, кредитование на финансирование капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома). На современном этапе представленные формы кредитования не доступны для субъектов ЖКХ в полной мере и действуют в ограниченном порядке [18, с. 54], а именно, в виде овердрафта в основном для крупных ресурсоснабжающих организаций. В то же время опыт стран Восточной Европы, система финансирования капитального ремонта которых изначально была близка к российской, свидетельствует об успешности применения ссудных технологий. Механизмы долгосрочного кредитования (срок от 10 до 20 лет) применяются в Венгрии, Словакии. В Эстонии удельный вес кредитов частных банков в финансировании жилищной сферы составляет более 50%. Так, эстонский банк SEB Eesti Uhisbank представляет ТСЖ невозобновляемую кредитную линию под плавающую процентную ставку Euribor, увеличенную на маржу банка-кредитора.

[4] Годовой отчет Государственной корпорации «Фонд содействия развития реформирования ЖКХ» за 2014 год. М.: Копиринг, 2015. С. 88.

Минимальная сумма кредита составляет 1 800 евро, максимальная – не более 60 евро за м^2 жилой площади[5].

В России ранее банки не продвигали кредитование исследуемого сектора из-за его повышенных рисков и нестабильной финансовой базы. После построения расчетно-платежной системы ЖКХ региона у банков появляется возможность продвижения комплексного банковского обслуживания для отдельных субъектов жилищно-коммунального хозяйства на условиях гарантированности возвратности средств.

Институтом экономики города разработан один из вариантов кредитования для финансирования капитального ремонта общего имущества МКД, который ориентирован на собственников, выбравших специальный счет для аккумуляции средств на капитальный ремонт [19, с. 32]. Основными положениями предлагаемого кредитного продукта являются:

– наличие решения общего собрания собственников МКД о привлечении кредита для финансирования капитального ремонта общего имущества, принятое на основании предложения о перечне работ, сроке проведения и стоимости капитального ремонта, подготовленного лицом, управляющим многоквартирным домом (рекомендуемое количество голосов – не менее 50%);

– заемщиком является организация, управляющая общим имуществом МКД (ТСЖ, управляющая организация и пр.);

– источником погашения кредита выступают платежи собственников помещений МКД за капитальный ремонт (размер платежа на капитальный ремонт также устанавливается на общем собрании с учетом платежей за кредит);

– гарантирование возвратности кредита: открытие спецсчета для аккумуляции средств на капитальный ремонт общего имущества МКД в банке-кредиторе и предоставление банку права списания с него средств в части погашения ссудной задолженности; наличие поручительства гарантийного агентства, покрывающее кредит на 75–80% (выдается на платной основе 1–2% от суммы поручительства). Использование залога не предполагается.

Внедрение данного кредитного продукта усложнено неразработанностью механизма гарантирования возвратности кредитов на финансирование капитального ремонта общего имущества МКД, наиболее важным элементом которого являются финансовые стимулы. К ним относятся инструменты снижения кредитного риска и повышения доступности заемных средств для собственников многоквартирного фонда. Использование этих инструментов успешно осуществляется в рамках государственно-частного партнерства [20, с. 612]. Чаще всего инструментами снижения кредитного риска являются поручительства гарантийных агентств. Зарубежный опыт показывает, что они могут быть созданы не только государством, хотя эта форма более распространена (Фонд государственных гарантий (Эстония), Банк государственных гарантий и развития (Словацкая Республика), гарантии Всемирного банка (Литва), частичные гарантии МФК (Венгрия)[6]. Данные поручительства выдаются объединениям собственников на платной основе и гарантируют возвратность большей части кредита на финансирование капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома.

В целом система финансирования капитального ремонта, как показывает международный опыт, успешна при сочетании следующих элементов:

– коллективной ответственности собственников за состояние общего имущества в МКД;

– обязательностью формирования фонда на капитальный ремонт конкретного многоквартирного дома;

– наличием финансовых стимулов для собственников многоквартирных домов и доступностью кредитов. [21, с. 129].

Подводя итоги, следует отметить, что с учетом роста объема потоков финансовых средств в ЖКХ в результате введения новых обязательств по отношению к собственникам жилых помещений в многоквартирном доме (без их учета по итогам 2013 г. годовой оборот ЖКХ оценивался в 4,2 трлн руб., или 7% ВВП, объем платежей населения за ЖКУ – свыше 1,8 трлн руб.) для банков привлекательность ЖКХ как возможность стабильного фондирования и получения комиссионных доходов будет только расти.

[5] *Конягина М.Н., Кудрявцев А.С.* Капитальный ремонт жилых зданий: нерешенные проблемы // Финансы и кредит. 2014. № 31. С. 55.

[6] Финансирование капитального ремонта и повышения энергоэффективности многоквартирных жилых домов в России: основные выводы и рекомендации. М.: Алекс, 2012. С. 11.

Использование потенциала этой сферы позволит банкам еще активнее продвигать также сопутствующие продукты в виде дистанционного банковского обслуживания.

В целом расчетно-платежная система ЖКХ региона позволит не только аккумулировать средства на капитальный ремонт общего имущества многоквартирного фонда и своевременно осуществлять платежи за выполненные работы, но будет способствовать снижению кредиторской задолженности организаций, осуществляющих управление многоквартирным фондом, по оплате коммунальных платежей в пользу ресурсоснабжающих организаций. Для коммерческих банков открывается новая перспектива развития бизнеса в области расчетных операций и кредитования, что особенно актуально в условиях ужесточения конкуренции на рынке потребительского кредитования и ограничения системообразующих банков в привлечении средств за рубежом. Следовательно, научные исследования в представленной области будут, безусловно, также востребованными, прежде всего, в части разработки адаптированных банковских продуктов и в исследовании специфических рисков жилищно-коммунального хозяйства, влияющих на уровень кредитоспособности субъектов этой сферы.

Таблица 1

Анализ современных способов оплаты за жилищно-коммунальные услуги

Способ оплаты за ЖКУ	Преимущества	Недостатки
В организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом (ТСЖ, ЖСК, ЖК, УО)	С плательщиков не взимается комиссия	Несение затрат УО (ТСЖ и др.) за расчет ЖКУ, печать и рассылку квитанций. Необходимость в оборудовании УО (ТСЖ и др.) места для приема денежных средств. Предполагает наличие штата бухгалтеров и кассиров для начисления и сбора платежей. Заключение договора с КБ. Внесение платежей возможно только в рабочее время организации
Через отделения ФГУП «Почта России»	Расширенная сеть структурных подразделений, в которых можно произвести оплату	Комиссия за оплату ЖКУ (2–5%). Очереди. Внесение платежей возможно только в рабочее время отделений почты
Через расчетно-кассовые центры (РКЦ)	Функция начисления и (или) сбора платежей возлагается на РКЦ, как и печать и рассылка квитанций на оплату ЖКУ. Вся работа с плательщиками ведется РКЦ (по вопросам и жалобам о начисленной квартплате; выдача справок и др.) [4, с. 156]	Наличие договорных отношений УО (ТСЖ и др.) не только с КБ, но и с РКЦ. Взимание с управляющей организации РКЦ комиссии в соответствие с договором о возмездном оказании услуг по начислению/сбору платежей за ЖКУ (около 3% по РФ). Плату за ЖКУ можно внести только в кассу РКЦ и только в рабочее время центра наличными средствами, внесение платы от организаций, муниципальных образований – неправомерно
Через систему моментальных платежей, объединяющую сеть платежных терминалов	Оплату ЖКУ можно произвести в любое время и без очереди. Оператор несет обязанность по исполнению платежей, возникающую после внесения денежных средств, на основании договора	Возможны ограничения на максимальный размер внесенных средств. С плательщиков взимается комиссия за оплату ЖКУ. Наличие договорных отношений между банком и УО (ТСЖ и др.), а также между КБ и исполнителем ЖКУ. Недоверие плательщиков к данной форме расчетов и их низкая информированность о ней. Сбор жилищно-коммунальных платежей рассматривается ими как дополнительные, имиджевые операции [3, с. 45]
Посредством коммерческого банка	Ведение банком претензионно-исковой работы. Возможность оперативного управления задолженностью за ЖКУ. Доступность современных технологий по осуществлению безналичных расчетов. По отдельным формам платежей – круглосуточное обслуживание (интернет-банкинг и пр.)	Комиссия за оплату ЖКУ. Несение УО (ТСЖ и др.) затрат за расчет ЖКУ, рассылку и печать квитанций. Работа с плательщиками осуществляется УО (ТСЖ и др.). Возможность задержки отражения оплаты за ЖКУ на лицевом счете. Ограниченное время работы отделений банка. При оплате ЖКУ посредством электронных расчетов для подтверждения платежа нужно обращаться в банк за выпиской

Таблица 2

Преимущества использования биллинговой системы для ее отдельных субъектов

Для поставщиков услуг и организаций, осуществляющих управление МКД	Для коммерческого банка	Для плательщиков
Повышение собираемости платежей	Исключение ошибок при приеме платежей	Сокращение времени обслуживания клиентов
Возможность отражения информации о поступившем платеже в базе данных поставщика услуг с необходимой для него периодичностью	Отказ от последующего контроля за принятыми платежами ввиду отсутствия платежных документов	Возможность получения сведений о задолженностях плательщиков в любом структурном подразделении банка
Сокращение расходов организаций, связанных с обработкой платежей физических лиц	Сокращение сроков проведения расчетов с поставщиками услуг	Возможность оплаты услуг без предъявления бумажных документов
Исключение расходов на изготовление, обработку и доставку бланков платежных документов (в случае отказа от выставления счетов)	Безбумажный документооборот	Осуществление платежей по длительному поручению на списание средств со счета в пользу организации – получателя платежа без посещения структурного подразделения банка (автоплатеж)
Адресное получение денежных средств [12, с. 111]	Улучшение качества обслуживания клиентов	
Исключение ошибок при приеме платежей		

Таблица 3

Обоснование доходности привлечения регионального оператора Алтайского края на обслуживание

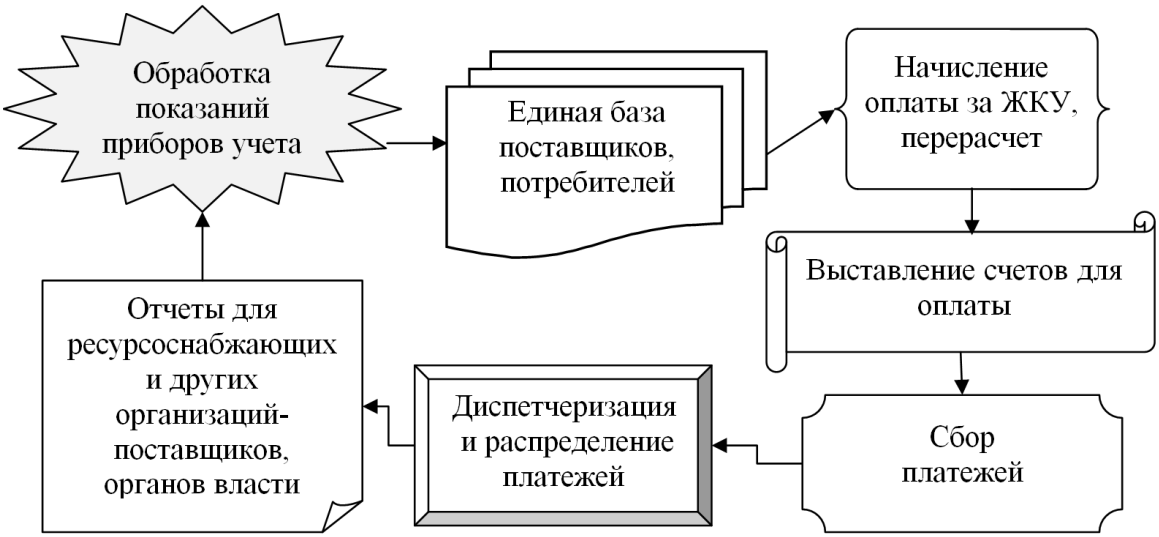
Наименование показателей	Расчетная формула	Значение
Коэффициент размещения банком привлеченных средств $K_{раз}$	–	0,919
Отчисления в фонд обязательного резервирования $ФОР_{\%}$	–	4,25%
Средняя годовая процентная ставка по кредиту $КР_{\%}$	–	18,5%
Остатки средств регионального оператора на счетах на 21.06.2015 $О_{р.о}$	–	332,1 млн руб.
Отчисления в фонд обязательного резервирования $О_{ф.о.р}$	$О_{ф.о.р} = О_{р.о} \times ФОР_{\%}$	14,1 млн руб.
Количество дней в календарном году K	–	365
Количество дней начисления процентов по привлеченным денежным средствам t	–	365
Прогнозный доход от размещения привлеченных от регионального оператора средств с учетом фонда обязательного резервирования в расчете на год $ПД$	$ПД = (О_{р.о} - О_{фор}) \times K_{раз}(1 + КР_{\%} \times t / K)$	54,06 млн руб.

Рисунок 1

Общая схема организации системы расчетов за потребленные жилищно-коммунальные услуги

Рисунок 2

Полный цикл коммунального биллинга



Список литературы

1. *Беляев В.И.* Локальные рынки: их роль, место и значение в развитии воспроизводственных процессов в регионах // Известия Алтайского государственного университета. 2012. № 2-1. С. 247–252.

2. *Корешков В.Г.* Оценка потерь общества от рентоориентированного поведения коммерческих банков // Проблемы учета и финансов. 2013. № 4. С. 57–60.

3. *Киркорова Н.П.* Предоставление услуги по сбору платежей: перспектива развития // Механизация строительства. 2012. № 2. С. 43–47.

4. *Федосин А.С.* Применение методов линейной оптимизации для выравнивания остатков денежных средств на лицевых счетах в процессе осуществления начисления платы за ЖКУ // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. 2015. № 1. С. 155–166.

5. *Вострухина Т.Ю.* Дистанционное банковское обслуживание как одно из перспективных направлений развития банковских услуг // Российское предпринимательство. 2011. № 11. С. 128–133.

6. *Сидорова К.И.* Как забивают гвозди скрипкой: о стоимости владения системами ДБО // Банковское дело. 2015. № 1. С. 56–57.

7. *Хаванова Н.В., Литвинова Е.В.* Пути повышения эффективности взыскания задолженности с граждан за услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Сервис в России и за рубежом. 2015. Т. 9. № 3. С. 181–194. URL: http://urlid.ru/aesw.

8. *Королева Е.Л.* Угрозы экономической безопасности жилищно-коммунального хозяйства: отличительные признаки и типология // Известия высших учебных заведений. Сер. Экономика, финансы и управление производством. 2015. № 2. С. 168–173.

9. *Матыс Е.Г.* Меры по снижению задолженности населения за жилищно-коммунальные услуги // Вестник Омского университета. Сер. Экономика. 2014. № 3. С. 85–91.

10. *Морозова Ю.В.* Развитие дистанционного обслуживания клиентов российскими банками // Наука и общество. 2013. № 2. С. 137–140.

11. *Кириченко Л.П., Булавенко О.А.* Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. 2013. № 11-5. С. 991–995.

12. *Макарова И., Максимов А.* Биллинг жилищно-коммунальных услуг: проблемы и решения // Российское предпринимательство. 2012. № 9. С. 110–112.

13. *Нефедов В.А.* Некоторые аспекты совершенствования механизма финансирования, контроля и управления денежными потоками в жилищно-коммунальной сфере // Вестник Томского государственного университета. 2009. № 326. С. 140–146.

14. *Шунина О.А.* Региональная политика формирования и воспроизводства жилищного фонда // Вестник Алтайской науки. 2014. № 4. С. 120–125.

15. *Газизов Р.М.* Государственная политика по созданию фондов капитального ремонта многоквартирных домов // Проблемы учета и финансов. 2014. № 1. С. 49–51.

16. *Рау Э.И.* Как защищены вкладчики коммерческих банков // Вестник алтайской науки. 2015. № 2. С. 235–238.

17. *Патракеев А.* Роль банков в решении проблем формирования региональных систем капитального ремонта // Управление многоквартирным домом. 2014. № 3. С. 19–25.

18. *Шарапова А.В., Смородинова Н.И.* Совершенствование механизма финансирования капитального ремонта жилищного фонда в Российской Федерации // Современные проблемы экономического и социального развития. 2014. № 10. С. 53–56.

19. *Генцлер И.В.* Модель финансирования капитального ремонта многоквартирного дома // Имущественные отношения в РФ. 2012. № 8. С. 27–38.

20. *Шваков Е.Е., Лазарева Ж.В., Чистякова И.С.* Программа развития инвестиционного потенциала промышленного предприятия как инструмент реализации государственно-частного партнерства в инвестиционной сфере // Фундаментальные исследования. 2015. № 9-3. С. 609–613.

21. *Шарапова А.В., Смородинова Н.И.* Международный опыт финансирования капитального ремонта жилищного фонда // Современные проблемы экономического и социального развития. 2013. № 9. С. 128–129.

ISSN 2311-8768 (Online)
ISSN 2073-4484 (Print)

Economic Policy

THE DEVELOPMENT OF THE SYSTEM OF PAYMENTS FOR HOUSING AND UTILITY SERVICES AS A BANKING ADVANCEMENT TREND

Anna A. MARTENS

Altai State University, Barnaul, Altai Krai, Russian Federation
ann-martens@yandex.ru

Article history:
Received 11 March 2016
Accepted 17 March 2016

JEL classification: E41, G21, G31

Keywords: cashless payments, housing and utilities, billing

Abstract

Importance Housing and utilities significantly absorb financial resources, with housing and utilities payments accounting for most of retail transactions. It becomes an important premise for banks to develop the system for payment of the services. This aspect intensifies under the current circumstances.

Objectives The research analyzes the arrangement of the system of payments for housing and utilities, billing technologies and determines banking advancement scenarios, considering the current changes in housing and utilities.

Methods Having conducted a comparative analysis, I presented the key strengths and weaknesses of the housing and utilities payment system. I also used the simple interest method to substantiate the return on the regional provider's involvement for payment processing.

Results I systematize and analyze approaches to payments for housing and utilities services, propose various areas to build payment infrastructure in commercial banks, and indicate options to increase funding and profitability of banking.

Conclusions and Relevance The housing and utilities payment system and its remote formats become feasible only if internal billing technologies are implemented. I also emphasize capabilities of this banking segment. The capabilities determine opportunities for higher funding of banks, their credit potential by involving regional service providers and opening special accounts to accumulate overhaul funds and promote other banking transactions (lending, etc.).

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

References

1. Belyaev V.I. Lokal'nye rynki: ikh rol', mesto i znachenie v razvitii vosproizvodstvennykh protsessov v regionakh [Local markets: their role, place, and value in the development of reproduction processes in regions]. *Izvestiya Altaiskogo gosudarstvennogo universiteta = The News of Altai State University*, 2012, no. 2-1, pp. 247–252.

2. Koreshkov V.G. Otsenka poter' obshchestva ot rentoorientirovannogo povedeniya kommercheskikh bankov [Assessing social losses from rent-oriented tendencies of commercial banks]. *Problemy ucheta i finansov = Problems of Accounting and Finance*, 2013, no. 4, pp. 57–60.

3. Kirkorova N.P. Predostavlenie uslugi po sboru platezhei: perspektiva razvitiya [Delivery of payment collection service: development prospects]. *Mekhanizatsiya stroitel'stva = Machines in Construction*, 2012, no. 2, pp. 43–47.

4. Fedosin A.S. Primenenie metodov lineinoi optimizatsii dlya vyravnivaniya ostatkov denezhnykh sredstv na litsevykh schetakh v protsesse osushchestvleniya nachisleniya platy za ZhKU [Application of linear optimization methods to align cash balances in personal accounts when accruing payments for housing and utilities services]. *Prikaspiiskii zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii = CASPIAN JOURNAL. Management and High Technologies*, 2015, no. 1, pp. 155–166.

5. Vostrukhina T.Yu. Distantsionnoe bankovskoe obsluzhivanie kak odno iz perspektivnykh napravlenii razvitiya bankovskikh uslug [Remote banking service as one of the promising areas for banking development]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2011, no. 11, pp. 128–133.

6. Sidorova K.I. Kak zabivayut gvozdi skripkoi: o stoimosti vladeniya sistemami DBO [A violin to hammer a nail. On the value of holding online banking systems]. *Bankovskoe delo = Banking*, 2015, no. 1, pp. 56–57.

7. Khavanova N.V., Litvinova E.V. [Ways for higher efficiency of collecting debts from citizens for housing and utilities services]. *Servis v Rossii i zarubezhom*, 2015, vol. 9, no. 3, pp. 181–194. (In Russ.) Available at: http://electronic-journal.rguts.ru/index.php?do=cat&category=2015_3.

8. Koroleva E.L. Ugrozy ekonomicheskoi bezopasnosti zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva: otlichitel'nye priznaki i tipologiya [Threats to economic security of housing and utilities: salience and typology]. *Izvestiya vysshykh uchebnykh zavedenii. Ser. Ekonomika, finansy i upravlenie proizvodstvom = News of Higher Educational Institutional. Series Economy, Finance and Production Management*, 2015, no. 2, pp. 168–173.

9. Matys E.G. Mery po snizheniyu zadolzhennosti naseleniya za zhilishchno-kommunal'nye uslugi [Measures to reduce the debt of the population for housing and utilities services]. *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya Ekonomika = Herald of Omsk University. Series Economics*, 2014, no. 3, pp. 85–91.

10. Morozova Yu.V. Razvitie distantsionnogo obsluzhivaniya klientov rossiiskimi bankami [Development of remote client service in the Russian banks]. *Nauka i obshchestvo = Science and Society*, 2013, no. 2, pp. 137–140.

11. Kirichenko L.P., Bulavenko O.A. Sistema internet-bankinga v Rossii [Internet banking in Russia]. *Fundamental'nye issledovaniya = Fundamental Research*, 2013, no. 11-5, pp. 991–995.

12. Makarova I., Maksimov A. Billing zhilishchno-kommunal'nykh uslug: problemy i resheniya [Billing for housing and utilities services: issues and solutions]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2012, no. 9, pp. 110–112.

13. Nefedov V.A. Nekotorye aspekty sovershenstvovaniya mekhanizma finansirovaniya, kontrolya i upravleniya denezhnymi potokami v zhilishchno-kommunal'noi sfere [Some aspects of improving the mechanism for finance, control and management of cash flows in housing and utilities]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta = Tomsk State University Journal*, 2009, no. 326, pp. 140–146.

14. Shunina O.A. Regional'naya politika formirovaniya i vosproizvodstva zhilishchnogo fonda [Regional policies of forming and reproducing available housing resources]. *Vestnik Altaiskoy Nauki*, 2014, no. 4, pp. 120–125.

15. Gazizov R.M. Gosudarstvennaya politika po sozdaniyu fondov kapital'nogo remonta mnogokvartirnykh domov [State policies for accumulating funds for overhaul of multifamily residential buildings]. *Problemy ucheta i finansov = Problems of Accounting and Finance*, 2014, no. 1, pp. 49–51.

16. Rau E.I. Kak zashchishcheny vkladchiki kommercheskikh bankov [The way commercial banks' depositors are protected]. *Vestnik Altaiskoy Nauki*, 2015, no. 2, pp. 235–238.

17. Patrakeev A. Rol' bankov v reshenii problem formirovaniya regional'nykh system kapital'nogo remonta [The role of banks in forming regional systems for overhaul and addressing respective issues]. *Upravlenie mogokvartirnym domom = Multifamily Residential Building Management*, 2014, no. 3, pp. 19–25.

18. Sharapova A.V., Smorodinova N.I. Sovershenstvovanie mekhanizma finansirovaniya kapital'nogo remonta zhilishchnogo fonda v Rossiiskoi Federatsii [Improving the mechanism for finance of housing resources overhaul in the Russian Federation]. *Sovremennye problemy ekonomicheskogo i sotsial'nogo razvitiya = Contemporary Issues of Economic and Social Development*, 2014, no. 10, pp. 53–56.

19. Gentsler I.V. Model' finansirovaniya kapital'nogo remonta mnogokvartirnogo doma [A model for finance of multifamily residential building overhaul]. *Imushchestvennye otnosheniya v RF = Property Relations in the Russian Federation*, 2012, no. 8, pp. 27–38.

20. Shvakov E.E., Lazareva Zh.V., Chistyakova I.S. Programma razvitiya investitsionnogo potentsiala promyshlennogo predpriyatiya kak instrument realizatsii gosudarstvenno-chastnogo partnerstva v investitsionnoi sfere [The program for developing the investment potential of the industrial enterprise as a tool to implement public-private partnership in investment]. *Fundamental'nye issledovaniya = Fundamental Research*, 2015, no. 9-3, pp. 609–613.

21. Sharapova A.V., Smorodinova N.I. Mezhdunarodnyi opyt finansirovaniya kapital'nogo remonta zhilishchnogo fonda [International experience in finance of overhaul of housing resources]. *Sovremennye problemy ekonomicheskogo i sotsial'nogo razvitiya = Contemporary Issues of Economic and Social Development*, 2013, no. 9, pp. 128–129.