

КРЕДИТНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ЗАРУБЕЖНОЙ ПРАКТИКЕ РАБОТЫ С ЗАЕМЩИКАМИ**Марина Владимировна КОРКУШКО**

аспирантка кафедры банков и банковского менеджмента,
Финансовый университет при Правительстве РФ, Москва, Российская Федерация
korkushko1234@gmail.com

История статьи:

Принята 26.04.2016
Принята в доработанном виде
12.05.2016
Одобрена 31.05.2016

УДК 336.71

JEL: G21, G29

Ключевые слова:

консультирование физических лиц, управление долгом, реструктуризация долга, российские банки, зарубежные банки

Аннотация

Предмет. Рынок кредитного консультирования за рубежом увеличивается высокими темпами, растет количество компаний, предлагающих свои услуги по урегулированию задолженности. Очевидно, что заемщики нуждаются в такой помощи, и часто не могут сориентироваться не только в том, как управлять своими финансами, но и в последовательности своих действий при несоблюдении графика платежей по кредиту. Аналогичная проблема характерна и для России, что подразумевает в будущем возможность роста числа таких компаний и у нас. Предметом исследования являются методические подходы, международная практика кредитного консультирования заемщиков, практика российского подхода работы с заемщиками.

Цели и задачи. Анализ зарубежной практики предоставления консультационной помощи заемщику по обслуживанию долга и его реструктуризации, и возможности ее применения в России. К задачам следует отнести выявление отличительных особенностей построения работы консультационных агентств, представленных в таких странах, как Великобритания, Швеция, США, предложение возможной модели организации рынка консультационной помощи заемщикам в России с учетом недостатков, обнаруженных за рубежом.

Методология. Основой исследования выступают научные статьи, отраслевые отчеты регулирующих органов о состоянии рынка кредитного консультирования, а также личные наблюдения автора.

Результаты. Выявлены недостатки в работе и платной, и бесплатной модели консультационной помощи.

Выводы. Возможно применение кредитного консультирования в России только с учетом изменения существующих в мире моделей в соответствии с российскими реалиями и исключением недостатков, выявленных за рубежом.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

К сожалению, в настоящее время компании, занимающиеся кредитным консультированием, совершенно не распространены в России, в то время как в Европе, США и Канаде они набирают с каждым годом все большую популярность. Так, в США они существуют уже почти 50 лет [1]. В первую очередь такой рост связан с постоянно увеличивающимся объемом долгов физических лиц, что повлияло на изменение отношения к долгу. Задолженность в большинстве развитых стран сейчас воспринимается заемщиками как обычное явление в их жизни, а не нечто обременяющее [2].

Однако организационная структура этого рынка весьма разнообразна в зависимости от региона распространения. В Венгрии, Швеции и Финляндии к числу консультационных центров относятся местные органы власти. В Португалии ассоциации потребителей (consumer associations) являются основными участниками рынка кредитного консультирования. Помимо этих организаций, на рынках европейских стран также функционируют различные платные и бесплатные консультационные компании.

В России на данный момент в качестве кредитного консультирования выступает помощь в получении кредитов, которую предоставляют главным образом кредитные брокеры [3]. Такая практика не имеет никакого отношения к рассматриваемому вопросу. Поэтому индустрии помощи заемщикам на всех этапах кредитного процесса еще предстоит развиваться и получать законодательное обоснование в России.

Основное назначение консультационных компаний – составление плана выплат по кредиту (debt management plan). В этом случае кредитный консультант старается все долги перед различными кредитными организациями уместить в пределах одного итогового плана выплат и договориться о возможностях сокращения размера штрафов и пеней, а также о процентах ставок. Если заемщик справляется с новыми выплатами, то долг числится как выплачиваемый своевременно и соответственно отражается в бюро кредитных историй.

Между тем, понятие кредитного консультирования гораздо шире, чем просто предоставление

информационной поддержки заемщику в планировании расходов и выплат по кредиту. Так, в США оно также предполагает оказание образовательных услуг, консультирование по управлению бюджетом заемщика, взаимодействие с кредиторами по поручению заемщиков, направление клиентов в другие консультационные компании в зависимости от выработанной стратегии по управлению долгом [4].

Важным элементом в процессе составления плана выплат по кредиту является достижение договоренности между несколькими кредиторами заемщика. Это очень важный момент, поскольку каждый банк хочет получить преимущество при выплатах долга. Поэтому компания кредитного консультирования выступает центром, который старается найти максимальный компромисс между кредиторами в интересах заемщика, избегая взаимодействия с коллекторскими агентствами.

В идеальных условиях заемщик получает всю необходимую информацию о возможных вариантах своих действий при возникновении ситуации, когда обязательства по кредиту исполнять не удастся, а консультационные агентства ведут себя профессионально и этично. В реальности заемщик не всегда может справиться с уже измененными выплатами по кредитам. Несмотря на это, исследования показали, что заемщики, которые придерживались плана выплат по кредиту (те, для кого это самая лучшая альтернатива или приемлемая), имели меньшую вероятность банкротства в течение двух лет, следующих за обращением за консультационной помощью [5]. В Нидерландах аналогичные исследования показали, что только 5% заемщиков, обратившихся за помощью, не смогли справиться с долгами в дальнейшем [6].

Часто невыполнение плана выплат происходит не по вине заемщика, а по вине консультационной компании, поскольку злоупотребления на рынке растут вместе с числом участников. В США около половины планов по выплате кредита не выполняются по истечении 6 мес. По неофициальным данным, рейтинг выполняемости этих планов немногим больше 33% [7]. Однако следует принять во внимание тот факт, что в США рынок характеризуется чрезмерно большим числом участников, появился он еще в 1950-х гг. и до 2000-х гг. состоял в основном из некоммерческих организаций. Некоммерческий статус компаний позволял им не платить налоги, однако это не мешало им вести себя как коммерческим компаниям. По данным Федеральной налоговой службы США (Internal

Revenue Service), основной целью таких агентств должна быть образовательная деятельность, а не составление плана выплат по кредиту¹. Но в своей деятельности они, как правило, предоставляли на аутсорсинг большинство услуг, оказываемых заемщикам, коммерческим компаниям с такой же структурой владельцев. В результате помимо денег, поступающих от добровольных взносов, владельцы компаний получали прибыль от коммерческой деятельности.

В связи с тем, что многие участники превышали свои полномочия, отрасли потребовалось регулирование не только с помощью законодательства, но и со стороны специального органа, контролирующего деятельность консультационных компаний. Поэтому во многих странах кредитное консультирование превратилось в обширную инфраструктуру, состоящую из регулирующего органа, саморегулируемых организаций с множеством различных типов участников. В США за компаниями наблюдает Federal Trade Commission (FTC), в Великобритании это Money Advice Service (MAS) и др.

В целях иллюстрирования диаметрально противоположных подходов к кредитному консультированию целесообразно рассмотреть опыт двух европейских стран – Швеции и Великобритании. Пример Великобритании особенно интересен ввиду того, что общепризнанным является факт наличия в этой стране одного из самых низких уровней финансово незащищенного населения, что означает эффективность управления долгом среди заемщиков в стране [8].

Как и в США, в Великобритании индустрия консультационной помощи представлена коммерческими фирмами по управлению долгом (debt management companies) и некоммерческими компаниями (credit counseling agencies). Однако консультационная помощь может оказываться разными способами: путем личного контакта, через Интернет, переписку и телефон [9].

Коммерческие консультационные компании взимают за свои услуги определенную комиссию, а также set-up costs, то есть возмещение затрат по подготовке к построению плана по управлению долгом. Помимо этих фиксированных комиссий, компания также может потребовать с заемщика

¹ IRS Takes Steps to Ensure Credit Counseling Organizations Comply With Requirements for Tax-Exempt Status. URL: <https://www.irs.gov/uac/IRS-Takes-Steps-to-Ensure-Credit-Counseling-Organizations-Comply-With-Requirements-for-Tax-Exempt-Status>

дополнительные выплаты, такие как комиссия за обращение в компанию, комиссия за взаимодействие с каждым кредитором и др. Перечень услуг весьма разнообразен, что приводит к разной стоимости составления плана по управлению долгом в зависимости от компании. В итоге заемщик может быть разорен еще до окончания выплат в соответствии с планом.

В отношении управления задолженностью коммерческие фирмы Великобритании предлагают план по управлению долгом (Debt management plan) и программу по выплатам долга (Debt Payment Programme). Если план предполагает договоренность между кредиторами и заемщиком через консультационную фирму с возможностью добровольного замораживания или понижения процентов и штрафов по кредиту, то программа по выплатам долга предполагает аналогичные действия, но регулируемые законодательно.

Как ни удивительно, однако жители Великобритании, как правило, обращаются в коммерческие консультационные компании. Так, по данным за 2011 г. было продано 520 000–645 000 планов по управлению долгом, из них лишь 53–63% было предоставлено коммерческими организациями, 37–47% – некоммерческими. За тот же период в индустрии насчитывалось 250–350 компаний и генерировалось более 149–186 млн фунтов².

Недостатками планов по управлению долгом в Великобритании являются³:

- завышенные цены за предоставленные услуги;
- отсутствие информации у клиентов о бесплатных услугах;
- долгий период выплат по DMP;
- продажа дополнительных услуг и продуктов, которые не подходят клиентам;
- действие не в интересах заемщика;
- приоритетная выплата комиссии консультационному агентству, а не платежей по кредиту;
- преднамеренная превратная оценка способностей заемщика к выплатам, что ведет к

невозможности выполнить план по управлению долгом;

- возможность потерять все деньги заемщиком в случае банкротства DMC.

Бесплатные консультационные компании (credit counseling agencies) в своей деятельности должны ориентироваться на интересы заемщика, а не кредитора. Часто помощь предоставляется через Интернет и по телефону, что сокращает издержки организаций. Их фондирование в Великобритании осуществляется двумя способами:

- 1) путем получения денег от кредиторов. Кредиторы обычно платят процент от поступающих в дальнейшем платежей от заемщиков данной фирме;
- 2) путем получения денег от местных органов власти, благотворительных пожертвований и т.д.

Помимо этих источников фондирования такие фирмы получают прибыль за счет предоставления услуг и продажи дополнительных продуктов. Как можно заметить, их работа не является полностью бесплатной для заемщика, где предусмотрена плата за [10]:

- открытие счетов в банках, взимание процента за открытие;
- страховку (Payment Protection Insurance [PPI]), обеспечивающую выплату платежей по кредиту на случай смерти заемщика, потери им работы, болезни и потери трудоспособности или других событий, которые могут повлечь за собой проблемы в обслуживании долга;
- различные страховые продукты на случай неплатежа согласно плану по управлению долгом [DMP];
- изменение поставщика страховых услуг или тарифа.

Деньги, выделяемые кредиторами, получили название fair share [11]. По существу, это комиссия в дополнение к тем деньгам, которые заемщик должен выплатить кредиторам. Более того, консультационные компании в Канаде получают от кредитов около 20% тех денег, которые должны заемщики, и около 10% – от самих заемщиков [12]. Эта информация обычно не разглашается, поскольку не существует никаких регулятивных требований в отношении комиссий, получаемых бесплатными консультационными компаниями.

² Fee Charging Debt Management Market Assessment. Debt Managers Standards Association. 2012. 13 p.

³ Debt Management: Fourteenth Report of Session 2010-12. House of Commons: Business, Innovation and Skills Committee. 2012. pp. 171–172.

Со временем все больше кредиторов сокращало размер комиссии fair share, что привело к изменению принципа работы бесплатных консультационных компаний. Появились игроки, которые работали совершенно по-другому и ориентировались уже не на кредитора, а на клиента. Новые агентства предоставляли мало консультационной помощи, но старались максимально увеличить число клиентов, пользующихся планом по управлению долгом, даже несмотря на то, что план мог не подходить заемщику. Именно благодаря подобным изменениям и стали появляться злоупотребления в отношении заемщиков даже со стороны бесплатных консультационных компаний. Аналогичная ситуация происходила в США в 1990 г., когда в результате сокращения размера fair share для некоммерческих кредитных компаний, в силу недостатка средств стали устанавливать комиссии для клиентов (до 1990 г. комиссии не взимались), а основной целью таких компаний стало максимальное привлечение клиентов [13]. В результате некоммерческий статус компании превратился в выгодный маркетинговый ход, а уарило это прежде всего по заемщикам⁴.

Согласно проведенному в 2015 г. исследованию во всех рассмотренных регулирующим органом Великобритании коммерческих компаниях по управлению долгом качество предоставленной консультационной помощи было ниже тех стандартов, которые ожидалось⁵.

В Швеции местные органы власти имеют законодательно закрепленную обязанность предоставлять консультационную помощь заемщикам, столкнувшимся с трудностями при выплате кредита. Каждое муниципальное образование ответственно за обеспечение необходимыми ресурсами для выполнения своих обязанностей. Консультирование предоставляется бесплатно, а рабочая сила состоит из государственных служащих и может быть предоставлена на условиях аутсорсинга услуг в частные консультационные компании. Однако существует проблема предоставления подобных услуг в маленьких муниципальных образованиях в связи с отсутствием в таких услугах необходимости, целесообразности или по другим причинам [14].

⁴ Credit Counselling in Canada. URL: <http://www.bdodebthelp.ca/EN/debthelp/Pages/Credit-counselling-in-Canada.aspx>

⁵ Quality of Debt Management Advice. Financial Conduct Authority. 2015. 33 p.

Такие консультанты помогают на всех стадиях работы с долгом, начиная с вопросов управления бюджетом во время выплат по кредиту и заканчивая стадиями оформления запроса кредитору на реструктуризацию и сопровождение заемщика в процессе реструктуризации. Помимо местных органов власти существует также Konsumentverket – потребительская организация. Ее функционал достаточно широк и включает в себя возможность консультирования не только по вопросам планирования финансов, но и по всем вопросам, связанным с покупкой товаров. Помимо этого, указанная организация обучает и предоставляет поддержку кредитным и финансовым консультантам в муниципалитетах.

Достоинствами шведского подхода являются:

- 1) комплексная работа с кредитом и долгом, позволяющая избежать множества мелких посредников;
- 2) план взаимодействия с должником выбирается в зависимости от потребности его в определенной услуге – реструктуризации, кредитном консультировании и др.;
- 3) абсолютная незаинтересованность властных структур в дополнительной выручке от таких заемщиков.

По аналогии со шведским подходом в Австрии уже в 2007 г. действовало 10 официально одобренных государством агентств, которые финансировались региональными властями и государственными службами занятости. Такие компании получают официальную государственную сертификацию, используя особый отличительный знак (Gütezeichen), который позволяет заемщикам легко определить такие центры.

К финансовым омбудсменам поступает больше всего обращений за помощью в вопросах реструктуризации долгов и консультирования по финансовым вопросам. При анализе российской практики выясняется, что низкая финансовая грамотность является чуть ли не главным препятствием в работе с банками. В 2011 г. был разработан проект под названием «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Это было связано с шокирующе низким уровнем понимания самой работы финансовой системы и кредитных организаций. Так, более 60% населения находят финансовые услуги сложными и непонятными.

Помимо того, что население недостаточно хорошо ориентируется в банковских продуктах, доля тех, кто считает, что обращение за кредитом в контексте экономических санкций и нестабильности 2014 г. рационально, снизилась всего на 3% в ноябре 2014 г. по сравнению с февралем 2014 г. Кризисный показатель в 42% негативно настроенных опрошенных в ноябре 2014 г. равен уровню декабря 2012 г. Следовательно, подавляющее большинство граждан России не ориентируется в том, как необходимо управлять своими финансами в зависимости от экономической ситуации⁶.

Можно сделать вывод о том, что в текущей обстановке населению необходимо финансовое консультирование в вопросах не только кредитования, но и управления своими финансами в процессе осуществления выплат по кредиту. Однако несмотря на положительные примеры оказания консультационной помощи за рубежом, модели платной и бесплатной консультационной помощи требуют изменения при применении их в России. Это связано со множеством злоупотреблений, возникающих в процессе консультирования, что снижает его эффективность.

Необходимо учитывать все отрицательные стороны функционирования консультационных компаний за рубежом, чтобы пресечь повторение таких ситуаций в будущем. Появление консультационных компаний становится неизбежным, так как чем активнее развивается область потребительского кредитования, тем более определенной становится потребность среди заемщиков в качественной консультационной помощи. На это указывает тот факт, что потребительское кредитование только с 2007 по 2016 г. увеличилось почти в 7 раз⁷. С каждым годом растет число юридических компаний, оказывающих услуги по судебному консультированию заемщиков на предмет освобождения от части задолженности, в то время как судебного урегулирования можно было избежать, предоставив вовремя экспертный совет по управлению долгами.

Так, в 2003 г. более 9 млн человек в США обращалось за помощью в консультационную компанию. Такой рост отрасли объясняется тем, что для заемщиков обращение к консультанту

⁶ Мониторинг установок населения в финансовой сфере в 2014 году. URL: http://www.cbr.ru/DKP/standart_system/Infl_exp_14-12.pdf

⁷ Сведения о кредитах, предоставленных физическим лицам – резидентам. URL: <http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=03&Year=2016&TbIID=302-02M>

является единственным шансом избежать процедуры банкротства. Изначально целью института банкротства является возможность для заемщика распланировать исполнение обязательств перед кредиторами и в результате восстановить платежеспособность [15]. Однако последствия обращения к такой процедуре для многих неприемлемы. В России на данный момент около 400 тыс. чел. имеют долги на сумму более 500 тыс. руб. и попадают под действие процедуры банкротства [16]. В ситуации создания консультационных компаний эти 400 тыс. чел. будут основными претендентами на помощь. По данным ЗАО «Объединенное коллекторское бюро» на сентябрь 2015 г., количество просроченных кредитов составляло 12 791⁸, а на 1 заемщика в 2015 г. в среднем приходилось 1,7 кредита⁹. Всего заемщиков с просроченными кредитами – 7 524 тыс. чел. Таким образом, потенциал развития рынка кредитного консультирования в России не меньше, чем в США.

Однако уже сейчас можно говорить о том, что главной проблемой российской практики является неоперативное реагирование на изменения в экономике. Особенно это касается банковской сферы. Коллекторские компании и институт финансового омбудсмена появились более 15 лет назад, а законодательства, регулирующего их деятельность по-прежнему нет, не говоря уже о том, что законы, касающиеся потребительского банкротства и полной стоимости кредита, появились лишь несколько лет назад. Рост консультационной отрасли невозможно остановить, и в скором времени она станет популярна и среди жителей России. Поэтому необходимо заранее установить правила работы таких компаний во избежание повторения ситуации, аналогичной происходящей в коллекторской отрасли, где в результате отсутствия отдельного юридического акта только за второе полугодие 2015 г. было выявлено 12,6 тыс. правонарушений¹⁰.

Консультационная помощь – удобная для заемщиков услуга, если те, кто ее предоставляет, действительно хотят помочь своим клиентам. Нет

⁸ Индекс ОКБ. Общая статистика по просрочке: активные кредиты. III кв. 2015 г. URL: http://www.bki-okb.ru/sites/default/files/report_documents/obshchaya_statistika_p_rosrochennoy_zadolzhennosti_okb_iii_kv_2015.pdf

⁹ Индекс ОКБ Кредитная нагрузка регионов России. Итоги 2015 г. URL: http://www.bki-okb.ru/sites/default/files/report_documents/kreditnaya_nagruzka_regionov_rossii_itogi_2015_0.pdf

¹⁰ Генеральная прокуратура РФ. URL: <http://genproc.gov.ru/smi/news/genproc/news-999695/#sel=33:15,33:72>

никакой гарантии, что консультационные компании не станут использовать неинформированность заемщиков в своих интересах. А поскольку главная цель любой коммерческой организации – получение прибыли, ждать от консультационной компании, что она откажется от дополнительной прибыли, бессмысленно. Но можно ограничить рост таких компаний путем повышения финансовой грамотности и развития сети компаний, которые в большей мере бесплатно, а иногда и платно предоставляют всем желающим советы по управлению собственными средствами. Особенно это важно с учетом того, что кредиторы и коллекторы не всегда проявляют должное уважение при общении с заемщиками, в то время как кредитный консультант устанавливает с физическим лицом дружеский контакт [17].

В 2014 г. была предпринята инициатива по созданию Межбанковского национального центра реструктуризации «Доверие», целью которого является посредничество между заемщиками и кредиторами при установлении оптимальных условий реструктуризации долгов. Несмотря на то что на данный момент центр еще не заработал, его функционирование не может считаться достаточным без консультационной помощи заемщикам. Иначе такой центр борется не с первопричиной образования задолженности, а лишь помогает бороться с последствиями, в то время как проблема остается. Если заемщик не может правильно распоряжаться своим бюджетом, даже приемлемый план реструктуризации не поможет ему соблюдать график платежей. Именно поэтому в США уже долгое время говорится о том, что ключ к успеху – это забота о финансовом образовании заемщиков [18].

За рубежом консультационные компании могут и договориться с кредиторами о реструктуризации кредита, и проконсультировать клиента по всем интересующим его вопросам. Это оптимальный путь. Однако необходимо определить, какая модель должна быть преобладающей на рынке консультационной помощи – бесплатная или платная. Должен ли это быть единый центр, или отрасль должна разрастаться?

Непонимание того, как должна развиваться отрасль, приводит к тому, что она все более и более разрастается, выходит из-под контроля.

Появляются саморегулируемые организации, такие как DEMSA (Debt Managers Standards Association Limited) в Великобритании или NFCC (National Foundation for Credit Counseling) в США. Они получают прибыль из взносов, которые могут устанавливать выше, чем в других организациях, и за счет того, что их участники более благонадежны. Также появляется регулирующий орган, который постоянно издает предписания из-за того, что и платные, и бесплатные компании перестают работать непредвзято, поскольку соблюдают либо свои интересы, либо интересы кредиторов.

Как можно заметить по опыту Великобритании, даже бесплатные консультационные агентства имеют свои недостатки, при этом существенные, так как fair share создает конфликт интересов. Платная консультационная помощь более эффективно могла бы использоваться в кредитных организациях. Это связано с тем, что кредитный специалист, работающий с конкретным заемщиком, может вызывать у него доверие и за счет этого работать более эффективно. За определенный процент банк сможет предлагать заемщику не только оптимальный план реструктуризации, но и следить за его выполнением и бюджетированием заемщика. Главное, чтобы этот процент был законодательно фиксированным, а перечень услуг строгим.

Помимо указанного должна быть предусмотрена бесплатная консультационная помощь, в противном случае комиссия будет максимально удобной для банка и консультационной компании, что приведет к сговору между этими двумя участниками, а заемщик попадет в добровольное рабство от кредита и завышенных платежей. Однако такая консультационная помощь должна подлежать регулированию. Число соответствующих компаний необходимо ограничить, а вход на рынок сделать максимально сложным.

Российские заемщики готовы к получению качественной консультационной помощи. Более того, они в ней нуждаются, поэтому государство обязано озаботиться созданием специальных центров, оказывающих подобные услуги, которые должны быть бесплатными и, помимо консультирования, помогать в реструктуризации задолженности.

Список литературы

1. *Xiao J., Sorhaindo B., Garman T.* Financial Behaviors of Consumers in Credit Counseling // *International Journal of Consumer Studies*. 2006. Vol. 30. № 2. P. 108–121. doi: 10.1111/j.1470-6431.2005.00455.x
2. *Savage R.* Unequal Struggle? Consumption and Debt – A View from the Debt Advice Industry in the UK // *International Journal of Management Concepts and Philosophy*. 2009. Vol. 3. № 4. URL: <https://goo.gl/f7zvVK>. doi: 10.1504/IJMCP.2009.027618
3. *Бровкина Н.Е.* Закономерности и перспективы развития кредитного рынка в России: монография. М.: КНОРУС, 2013. 248 с.
4. *Hunt R.M.* Whither Consumer Credit Counseling? // *Business Review*. 2005. URL: <https://goo.gl/xRltmZ>.
5. *Staten M.E., Barron J.M.* Evaluating the Effectiveness of Credit Counseling. Phase One: The Impact of Delivery Channels for Credit Counseling Services. URL: http://consumerfed.org/pdfs/Credit_Counseling_Report061206.pdf.
6. *Gillespie M., Dobbie L.* Funding Money Advice Services. Exploring Sustainable Models for the UK. URL: <http://goo.gl/nE1cq1>.
7. *Xiao J., Wu G.J.* Applying the Theory of Planned Behavior to Retain Credit Counseling Clients // *TCAI Working Paper*. 2006. URL: <http://urlid.ru/aj59>.
8. *Patel A., Balmer N.J., Pleasence P.* Debt and Disadvantage: The Experience of Unmanageable Debt and Financial Difficulty in England and Wales // *International Journal of Consumer Studies*. 2012. № 5. Vol. 36. P. 556–565.
9. *Livingstone C., Bruce E., Kotnik E., King S.* Comparing Australian and International Systems to Address Consumer Financial Stress // *Monash University Journal*. URL: <http://goo.gl/qWO4y2>.
10. *Loonin D., Plunkett T.* Credit Counseling in Crisis: The Impact on Consumers of Funding Cuts, Higher Fees and Aggressive New Market Entrants // *Report by National Consumer Law Center (NCLC) and the Consumer Federation of America (CFA)*. 2003. P. 6–7.
11. *Ben-Ishai S., Schwartz S.* Credit counselling in Canada: An Empirical Investigation // *Canadian Journal of Law and Society*. 2014. Vol. 29. № 1. P. 1–20.
12. *Brown L.S.C.* Credit Counseling: A Panacea or Just Another Consumer Scam? URL: <https://goo.gl/0kTWWA>.
13. *Dubois H.* Household Debt Advisory Services in the European Union. URL: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1189en.pdf.
14. *Goodman J., Westrom B.* Master Your Debt: Slash Your Monthly Payments and Become Debt Free. John Wiley & Sons, 2010. 208 p.
15. *Elliehausen G., Lundquist C., Staten M.* The Impact of Credit Counseling on Subsequent Borrower Behavior // *Journal of Consumer Affairs*. 2007. Vol. 41. № 1. P. 1–35.
16. *Медведев П.А.* Закон о банкротстве физических лиц: надежды и тревоги (точка зрения) // *Деньги и кредит*. 2016. № 1. С. 46–51.
17. *Wang J.J.* Credit Counseling to Help Debtors Regain Footing // *Journal of Consumer Affairs*. 2010. Vol. 44. № 1. P. 44–69.
18. *Bailey W., Sorhaindo B., Garman T.* Educational Desires of Credit Counseling Clients // *Financial Counselling and Planning*. 2003. Vol. 14. № 1. P. 51–56.

CREDIT COUNSELING IN FOREIGN PRACTICE

Marina V. KORKUSHKO

Financial University under Government of Russian Federation, Moscow, Russian Federation
korkushko1234@gmail.com

Article history:

Received 26 April 2016

Received in revised form

12 May 2016

Accepted 31 May 2016

JEL classification: G21, G29

Keywords: credit counseling,
individuals, debt management,
debt reorganization,
foreign banks

Abstract

Subject The article addresses methodological approaches, the international practice of credit counseling, and the Russian practice of interaction with borrowers.

Objectives The objective of the study is to analyze foreign credit counseling practice focusing on debt servicing and rescheduling, and possibilities of its application in Russia. The paper aims to unveil specifics of credit counseling agencies operating in the United Kingdom, Sweden, USA, and to propose a model of credit counseling market organization in Russia focusing on deficiencies discovered in the foreign practice.

Methods The basis of the study is scientific articles, industry reports of regulatory bodies on the condition of the credit counseling market, and my personal observations.

Results The study shows drawbacks in the work of both a fee-paying and a free model of credit counseling.

Conclusions The findings show that it is possible to use a credit counseling model in Russia only if the existing international models are adjusted to the Russian reality, taking into account the revealed downsides in the overseas practice.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

References

1. Xiao J.J., Sorhaindo B., Garman Th.E. Financial Behaviors of Consumers in Credit Counseling. *International Journal of Consumer Studies*, 2006, vol. 30, no. 2, pp. 108–121. Available at: <https://goo.gl/nlacP7>. doi: 10.1111/j.1470-6431.2005.00455.x
2. Savage R. Unequal Struggle? Consumption and Debt – A View from the Debt Advice Industry in the UK. *International Journal of Management Concepts and Philosophy*, 2009, vol. 3(4). Available at: <https://goo.gl/f7zvVK>. doi: 10.1504/IJMCP.2009.027618
3. Brovkina N.E. *Zakonomernosti i perspektivy razvitiya kreditnogo rynka v Rossii: monografiya* [Patterns and prospects for the Russian credit market development: a monograph]. Moscow, KNORUS Publ., 2013, 248 p.
4. Hunt R.M. Whither Consumer Credit Counseling? *Business Review*, 2005, no. Q4. Available at: <https://goo.gl/xRltnZ>.
5. Staten M.E., Barron J.M. Evaluating the Effectiveness of Credit Counseling. Phase One: The Impact of Delivery Channels for Credit Counseling Services. Available at: http://consumerfed.org/pdfs/Credit_Counseling_Report061206.pdf.
6. Gillespie M., Dobbie L. Funding Money Advice Services. Exploring Sustainable Models for the UK. Available at: <http://goo.gl/nEIcq1>.
7. Xiao J., Wu G.J. Applying the Theory of Planned Behavior to Retain Credit Counseling Clients. *TCAI Working Paper*, 2006. Available at: <http://urlid.ru/aj59>.
8. Patel A., Balmer N.J., Pleasence P. Debt and disadvantage: the experience of unmanageable debt and financial difficulty in England and Wales. *International Journal of Consumer Studies*, 2012, vol. 36, no. 5, pp. 556–565.
9. Livingstone C., Bruce E., Kotnik E., King S. Comparing Australian and International Systems to Address Consumer Financial Stress. *Monash University Journal*. Available at: <http://goo.gl/qWO4y2>.

10. Loonin D., Plunkett T. Credit Counseling in Crisis: The Impact on Consumers of Funding Cuts, Higher Fees and Aggressive New Market Entrants. National Consumer Law Center, Consumer Federation of America, 2003, pp. 6–7.
11. Ben-Ishai S., Schwartz S. Credit counselling in Canada: An Empirical Investigation. *Canadian Journal of Law and Society*, 2014, vol. 29, no. 1, pp. 1–20.
12. Brown L.S.C. Credit Counseling: A Panacea or Just Another Consumer Scam? Available at: <https://goo.gl/0kTWWA>.
13. Dubois H. Household Debt Advisory Services in the European Union. Available at: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1189en.pdf.
14. Goodman J., Westrom B. Master Your Debt: Slash Your Monthly Payments and Become Debt Free. John Wiley & Sons, 2010, 208 p.
15. Elliehausen G., Lundquist C., Staten M. The Impact of Credit Counseling on Subsequent Borrower Credit Usage and Payment Behavior. *Journal of Consumer Affairs*, 2007, vol. 41, no. 1, pp. 1–35.
16. Medvedev P.A. [Law on personal bankruptcy: hopes and concerns (an opinion)]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2016, no. 1, pp. 46–51. (In Russ.)
17. Wang J.J. Credit Counseling to Help Debtors Regain Footing. *Journal of Consumer Affairs*, 2010, vol. 44, no. 1, pp. 44–69.
18. Bailey W., Sorhaindo B., Garman E.T. Educational Desires of Credit Counseling Clients. *Financial Counseling and Planning*, 2003, vol. 14, no. 1, pp. 51–56.