

Л.А. Зубченко

НОВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ: ОПЫТ ФРАНЦИИ

Страны Запада уже давно осознали значение привлечения сбережений населения для их инвестирования в экономику. Опыт, накопленный банками Франции в соответствующей области, может быть полезен для нашей страны.

Во Франции между банками и населением существуют очень тесные, доверительные отношения. Для большинства французов понятие «мой банк» имеет такое же значение, как понятия «мой доктор» или «мой адвокат». Франция является единственной страной в мире, в законодательстве которой зафиксировано неотъемлемое право каждого гражданина на открытие счета в банке. Сегодня французские банки предлагают вкладчикам разнообразные формы накопления и размещения их финансовых средств. В данном обзоре рассматриваются только основные виды финансовых продуктов и услуг, предлагаемых банками физическим лицам, поскольку в последнее время их ассортимент постоянно расширяется.

Каждое французское домохозяйство в составе располагаемого дохода имеет так называемые финансовые ресурсы, доля которых в совокупных доходах разных возрастных групп различна: в возрастной группе до 25 лет она составляет менее 25%, в группе 25–64 лет – 42–47 и в группе старше 65 лет – 32% (22, с. 26).

Структура финансовых ресурсов и их использование изменяются по мере взросления индивидов.

У молодых людей в возрасте до 25 лет сбережения практически отсутствуют, зато преобладают потребительские кредиты, составляющие до 3/5 их финансовых ресурсов. До 1/3 ресурсов составляют средства, полученные по наследству, и дары.

У пожилых людей старше 75 лет ситуация противоположная: сбережения составляют половину их финансовых ресурсов, доходы от продажи жилья – 20% и полученное наследство – 15%.

На долю *родившихся в период послевоенного бэби-бума*, которым сейчас от 45 до 54 лет и которые составляют 23% французского населения, приходится самый высокий объем сбережений в стране – 29% общих сбережений домохозяйств. У этой категории доля новых финансовых вложений в располагаемом доходе составляет 14%, тогда как у молодежи – 5 и пожилых – 8%.

В последние годы во Франции, как и в других развитых странах, домохозяйства и отдельные физические лица вкладывают все больше средств в приобретение различных ценных бумаг – акций, облигаций, паев взаимных фондов и т.д. Многие французы открывают в банках срочные счета (*comptes a terme, CAT*) на 1, 3, 6, 12 или 24 месяца, позволяющие им владельцам получать доход, который в целом ниже, чем доход по сберкнижкам, хотя в последнее время процентная ставка по этим счетам повышается. На 30 июля 2004 г. она в среднем повысилась до 3% против 1,6% на 30 июля 2003 г. (15, с. 4).

Наиболее активно французы помещают свои средства в специфические продукты, называемые «регулируемыми сбережениями» (*épargne réglementée, ER*), к которым относится совокупность инструментов размещения средств физических лиц, регулируемых особыми правилами, определяющими условия приобретения этих инструментов, их предельные суммы, условия погашения и вознаграждения (сегодня ни в одной из развитых стран государство не вмешивается в использование таких финансовых продуктов). Как правило, ER пользуются особыми налоговыми льготами, что позволяет называть их «регулируемыми сбережениями с особым налоговым статусом». Сейчас насчитывается до 10 подобных инструментов, среди них: сберкнижки (A; синие; для молодежи), счета и планы жилищных сбережений, планы популярных сбережений, планы сбережений в форме акций, страховые контракты и т.д.

Разнообразие ER отражает наличие разных целей, преследуемых как финансовыми институтами, так и использующими их физическими лицами. Выделяются три группы таких целей:

– сбережения средств на сберкнижках (A и синих), текущих и чековых счетах и т.д.; во Франции, в отличие от других развитых стран, сберегаемые ресурсы могут использоваться для финансирования решения приоритетных задач; например, средства, накапливаемые на сберкнижках, традиционно используются для финансирования строительства социального жилья;

– сбережения для финансирования индивидуального жилищного строительства; в Европе такие инструменты были впервые созданы в послевоенной Германии, во Франции они действуют с 1965 г.;

– формирование сбережений домохозяйств для финансирования будущих пенсий.

По данным национальных счетов Франции, на конец 2002 г. ER составляли почти 50% финансовых активов домашних хозяйств (против 23% в начале 1990-х годов), в том числе банковские инструменты – 19% и небанковские инструменты (страховые контракты и т.д.) – 30% (2, с. 20).

Среди наиболее популярных видов сбережений во Франции следует прежде всего отметить вклады на сберегательные книжки A (Livret A), выдаваемые почтовой компанией «La Poste» и сберегательными кассами, и синие сберкнижки (Livret bleu), выдаваемые банком «Crédit mutual». Предельная сумма вклада – 15,3 тыс. евро. На сберкнижках A сосредоточена основная масса финансовых сбережений домохозяйств. В 2003 г. чистый доход по таким сберкнижкам составлял 2,25%, тогда как, например, по вложениям в СИКАВ (общества коллективных вложений с переменным капиталом, аналог взаимных фондов) – 1,6–1,8% (1, с. 25).

Хотя процентные ставки по некоторым ER определяются рынком, для большей их части ставки регулируются (epargne et taux administrés). В последние годы по поводу способов определения регулируемых ставок в стране велись острые дискуссии. С 1 июля 2004 г. действует правило, в соответствии с которым процентные ставки по сберкнижкам (A и синим), CODEVI (счетам содействия промышленному развитию) и счетам популярных сбережений (livret

d'epargne populaire, LEP) будут устанавливаться автоматически на основе средней трехмесячной ставки Euribor и с учетом темпа инфляции (2, с. 20).

Особую роль для населения имеют планы и счета жилищных сбережений, которые заслуживают особого рассмотрения.

Жилищные сбережения во Франции

Потребность в жилье является одной из главных в жизни людей, а ее удовлетворение – важнейшим элементом их благосостояния. В конце 1990-х годов расходы французских домохозяйств на содержание и аренду жилья составляли почти 20% их расходов на потребление, плюс более 7% – расходы на приобретение мебели и бытовых приборов. В целом это самая крупная статья семейных расходов, превышающая затраты на продовольствие и табачные изделия.

Сегодня жилищная проблема во Франции практически решена: средний размер жилой площади основного жилища составляет 88 кв. м, в том числе в индивидуальном (частном) секторе – 105 и коммунальном – 66 кв. м. На каждого француза в среднем приходится 35 кв. м и по 1,6 комнат, в том числе в частном секторе 1,8 и в многоквартирном доме – 1,4. Каждое домохозяйство имеет в среднем 4 комнаты. По действующим в стране нормам одиночка должен иметь как минимум две комнаты. В противном случае квартира считается перенаселенной.

Разумеется, и сегодня в стране есть нуждающиеся в улучшении жилищных условий и в приобретении нового жилья, к которым в первую очередь относятся молодые семьи и молодые специалисты, стремящиеся сочетать начало своей карьеры с отделением от родительского кровя. О своем желании сменить жилье заявляют 18% домохозяйств. Это прежде всего семьи, во главе которых стоят молодые люди в возрасте 20–29 лет (40% желающих сменить жилье) и 30–39 лет (30% желающих). Они обосновывают свое стремление к изменению жилья такими событиями, как рождение ребенка, развод, желание переехать в более комфортабельное жилье (43% желающих сменить жилье) или получить жилье в более тихом и безопасном месте.

Однако ситуация с жильем во Франции не всегда была столь благоприятной. Чтобы помочь жителям решить жилищную проблему, французские власти, наряду с другими мерами, приняли решение о введении в 1965 г. счетов жилищных сбережений (*compte d'épargne-logement*, CEL), которые открывались в сберегательных кассах, и в начале 1970-х годов — планов жилищных сбережений (*plan d'épargne-logement*, PEL), открывавшихся в банках. В их основе лежала простая идея — после внесения вкладов в течение нескольких лет вкладчик имеет право получить кредит на приобретение не только основной, но и вторичной резиденции или на улучшение жилищных условий. Таким образом, счета и планы представляли собой удобные инструменты для программирования целевых сбережений, которые дают возможность их владельцам получать по ним процентные доходы, а также долгосрочные займы по льготным процентам на приобретение жилья, сумма которых может достигать 100% его стоимости. Минимальная продолжительность PEL — 4 года, предельная сумма вклада — 61,2 тыс. евро (19, с. 2).

Вкладчик получал процентный доход, который не облагался налогами, за исключением социальных налогов, совокупная ставка которых составляет 10%. Эта весьма существенная льгота превращает счета и планы жилищных сбережений в весьма привлекательные средства вложения денег с целью получения процентных доходов для самых широких слоев населения. В 1976—1998 гг. доля домохозяйств, имеющих счета и планы жилищных сбережений, возросла с 10 до более 40%.

К настоящему времени на счетах CEL аккумулировано 230 млрд. евро (10, с. 22), а PEL — 216,5 млрд. евро (19, с. 2). Учитывая тот факт, что CEL и PEL в целом выполнили свою основную задачу, и стремясь сэкономить бюджетные средства, государство решило отменить субсидирование процентов по этим сбережениям. В частности, в 2002 г. решено отменить премию в 1% для участников PEL. Без этой премии процентная ставка по PEL составляет всего 2,5%, что невыгодно клиентам. В результате только за один 2003 г. число подписчиков PEL снизилось почти на 50% (9, с. 24). Подобное снижение чревато тем, что банки будут вынуждены изыскивать новые источники средств для финансирования жилищных кредитов, что неизбежно вызовет их удорожание для клиентов. С 12 декабря 2002 г.

процент по РЕЛ составляет 3,5% только для тех, кто получает ипотечный кредит, для остальных – 2,25% (19, с. 2).

Формы сбережений для будущих пенсионеров

В последние годы во Франции активно обсуждается проблема радикальной пенсионной реформы, направленной на переход от распределительной к накопительной системе. Необходимость этой реформы в первую очередь связана с прогрессирующим старением населения. Сегодня во Франции насчитывается 12 млн. человек в возрасте 60 и более лет, что составляет 20% населения. По прогнозам, к 2040 г. эта доля возрастет до 32,5%, что в два раза больше, чем в 1950 г.

Не ожидая завершения пенсионной реформы, уже сегодня каждый работающий индивид может использовать различные формы сбережения средств, предлагаемые банками, фондами и другими финансовыми учреждениями. Условно их можно разделить на три группы: краткосрочные вложения (на срок до двух лет); среднесрочные вложения (от 2 до 5 лет) и долгосрочные вложения (свыше 5 лет). Понятно, что для будущих пенсионеров наибольший интерес представляют долгосрочные вложения в банки и другие финансовые институты, которые обеспечивают доступ к финансовым рынкам граждан, желающих осуществить долгосрочные инвестиции и тем самым обеспечить себя в будущем достаточными доходами. Как правило, до 40 лет французы погашают свои ипотечные кредиты, с помощью которых они решали свои жилищные проблемы, и могут обратиться к другим формам сбережений. Среди наиболее популярных форм долгосрочных сбережений (их называют еще «договорными») можно назвать следующие.

1. План сбережений в форме акций (*le plan d'épargne en actions, PEA*); его минимальная продолжительность – 8 лет, предельная сумма – 132 тыс. евро, процентная ставка переменная. На конец 2003 г. было открыто 7,3 млн. счетов (против 4,9 млн. в 1999 г.) на общую сумму в 84,1 млрд. евро (19, с. 2). Вложения граждан в РЕА в течение первых пяти лет освобождаются от налогов, за исключением социального налога. Если счет РЕА закрывается до истечения первых двух лет его существования, он облагается налогом в 22,5%. Если он закрывается досрочно, но после двух лет существования, то ставка налога составляет 16%. По окончании восьмилетнего срока владелец

РЕА может либо продлить его на следующие восемь лет, либо изъять его; при этом полученные суммы налогом не облагаются.

2. План популярных сбережений (*plan d'épargne populaire*, PEP) – их срок составлял 8–10 лет, предельная сумма – 92 тыс. евро. Классической формой PEP являются банковские планы, которые ориентируются на эволюцию рынка среднесрочных облигаций. Подписчик PEP может выбрать план: 1) по фиксированным ставкам, когда доходность определяется один раз и гарантируется на весь срок действия контракта; 2) по ставкам, которые фиксируются на два-три года, а затем пересматриваются; 3) по ставкам, устанавливаемым для каждой выплаты процентного дохода. В последнее время PEP могли быть связаны с контрактами по страхованию жизни в их различных формах. Средняя рентабельность вложений в рамках PEP составляет около 5% (19, с. 2). С 25 сентября 2003 г. новые контракты по этому плану не заключаются.

3. Контракты страхования жизни: их минимальная продолжительность – восемь лет, а максимальная сумма инвестиций не установлена. К настоящему времени в полисы страхования жизни вложено 730 млрд. евро (10, с. 22). В последние годы быстро распространяются так называемые «многоопорные» (*multisupports*), или гибридные, контракты, средства от которых, как показывает само их название, инвестируются в различные фонды – СИКАВ, фонды коллективных вложений, общества недвижимости и т.д. В этом случае управление средствами, как правило, доверяется профессионалам. От них в конечном счете зависит рентабельность подобных вложений, которая, по оценкам, в отдельных случаях – приложениях в наиболее динамичные компании – превышала 40%.

4. Система сбережений по закону Бессона (*loi Besson*), позволяющая приобрести жилье и затем сдавать его в аренду по регулируемой цене в течение минимум девяти лет. По истечении этого срока владелец может продать его, передать внукам или продолжать сдавать внаем. При этом сумма инвестиций пропорциональна дисконтированной арендной плате. Например, в зоне Парижа и его ближайших окрестностей в 2000 г. арендная плата за 1 кв. м не могла превышать 66 фр., а цена приобретения жилья составляла около 10 тыс. фр. за кв. м при средней валовой рентабельности подобных вложений в 6,5%. Жилье должно сдаваться лицам, ресурсы которых не превышают некоторый потолок (годовой

доход), пересматриваемый ежегодно. В 2000 г. такой годовой доход не должен был превышать для одинокого лица, живущего в Иль-де-Франс, 116 430 фр., для живущего в провинции – 97 200 фр., для супружеской пары – соответственно 191 350 фр.; и 148 830 фр. Среднегодовая рентабельность таких вложений составляла в 2000 г. около 5,8%.

5. Инвестиции в гражданские общества вложений в недвижимость (*Société civile de placement immobilier, SCPI*). В условиях высоких цен на жилье, когда приобретение недвижимости даже в кредит становится обременительным, физическим лицам предлагается приобретать в кредит паи SCPI, которые, как правило, создаются ведущими французскими банками. Продолжительность таких вложений не ограничивается, хотя, как и для других договорных инвестиций, для них рекомендуется минимальная продолжительность в восемь лет. Максимальная сумма инвестиций также не ограничивается. Суть этих вложений заключается в том, что инвестор приобретает часть площади офиса, магазина или жилья, уплачивая около 4% комиссионных, регистрационный сбор и оплачивая издержки управления (около 10% в год). Рентабельность этих инвестиций зависит от объема полученной за эти площади арендной платы, из которого вычитаются расходы на управление, зависящие от типа и региона размещения площадей. В 2000 г. средняя рентабельность SCPI составила 6,5%. По данным на 2004 г., в стране насчитывалось 141 SCPI, которые управляли активами в 11 млрд. евро, что гораздо ниже соответствующих показателей в Великобритании (28 млрд.) и Германии (85 млрд.) (21, с. 1).

Предпринимаемые в последнее время меры по ликвидации PEP и снижению привлекательности некоторых других типов сбережений направлены на то, чтобы освободить место для новых типов пенсионных сбережений, в том числе для популярного плана пенсионных сбережений (*plan d'épargne-retraite populaire, PERP*), разработанного в соответствии с законом от 23 августа 2003 г. (7, с. 1).

Между тем в стране продолжают разрабатываться новые формы пенсионных сбережений. С 1 июня 2004 г. в соответствии с законом от 23 августа 2003 г. в качестве дополнения к PERP на уровне отдельных предприятий вводятся планы коллективных пенсионных сбережений (*plan d'épargne-retraite collectif, PERCO*). На конец августа 2004 г. было подписано 64 PERCO и 94 находились в стадии подготовки; эти планы

затрагивают интересы 700 тыс. наемных работников (6, с. 1). В пенсионных сбережениях французов сбережения, осуществляемые предприятиями или индивидуально, занимают пока небольшую часть. По данным Национального института статистики и экономических исследований (INSEE), на начало 2004 г. такие сбережения имели всего 17% французских домохозяйств, тогда как сберкнижки – 83,2%, жилищные сбережения – 41,3 и полисы страхования жизни – 35,5% (6, с. 1). В 2004 г. пенсионные сбережения в различных формах имели 38% наемных работников против 35% в 2003 г. При этом среди лиц в возрасте от 55 до 65 лет эта доля составляла 51% (6, с. 2).

Несмотря на быстрый рост долгосрочных сбережений домашних хозяйств в последние годы, Франция пока занимает третье место по доле активов, инвестированных в так называемые «пенсионные продукты», которые составляют всего 4% ВВП. В то же время в таких странах, как Великобритания, Нидерланды, Дания, Швеция и Швейцария, объем пенсионных сбережений, финансируемых как отдельными гражданами, так и в основном предприятиями, превышает годовой ВВП этих стран.

Банковские услуги для молодежи

В течение последнего десятилетия (начиная с 1994 г.) французские банки проводят стратегию расширения обслуживания подростков и молодежи, в которых они резонно видят своих будущих клиентов. Сегодня 1/3 клиентов, меняющих банк, составляют молодые люди в возрасте до 24 лет. Как показывают исследования, главные требования, которые молодежь предъявляет к банковским продуктам и услугам, заключаются в их простоте и легком доступе.

Вплоть до конца 1980-х годов молодежь до 16 лет не проявляла особого стремления к финансовой независимости, сегодня этот возрастной порог опустился до 12–14 лет. Под влиянием технологических нововведений, таких как банки с дистанционным обслуживанием клиентов, банкоматы, Минитель, Интернет, дети все раньше стремятся освободиться из-под финансовой опеки родителей. Их карманные деньги все чаще минуют копилки, а сами они обзаводятся специальными «Сберкнижками для молодых» (Livret Jeune, LJ) и банковскими карточками, дающими право снимать наличные деньги со своего банковского счета (Carte de retraits, CR).

Потребность молодежи в большей финансовой независимости – не единственный фактор омоложения банковской клиентуры. Еще одним немаловажным фактором является усиление мобильности молодежи. Так, «лингвистические экскурсии», в которых прежде участвовали в основном дети из состоятельных семей в возрасте 14–16 лет, сегодня стали доступны и детям менее состоятельных родителей, при этом возраст участников снизился до 12–14 лет. Банк, обслуживающий этих детей, вправе рассчитывать на их обслуживание и в будущем, когда они будут получать высшее или иное профессиональное образование и затем работать.

Сегодня наиболее распространенным банковским продуктом для молодежи в возрасте 12–25 лет являются сберкнижки LJ. Максимальная сумма вклада – 1 600 евро. По LJ выплачиваются 4–4,75% годовых, а для детей до 12 лет – 2,25–3% годовых. По данным Банка Франции, на конец июля 2004 г. на LJ находилось 5,8 млрд. евро (15, с. 4).

Чтобы привлечь внимание молодежи к LJ, банки используют различные средства. Так, «Crédit mutuel» предлагает своим молодым клиентам расширять знания о банках с помощью специального «Руководства по изучению банков», а также издания «Большой прыжок», в котором молодые люди могут найти ответы на все интересующие их вопросы об учебе, работе, службе в армии, здоровье, досуге, транспорте и т.д. «Crédit mutuel» объявил, что LJ могут получить все категории молодежи: студенты, безработные, учащиеся профессиональных заведений, слушатели краткосрочных курсов и др.

Банки постепенно расширяют перечень услуг для молодежи. На основе их сберкнижек им предлагаются бесплатные банковские карты, которыми можно пользоваться только в сети соответствующего банка. Для молодых путешественников предлагаются международные карты, например карта Swing, получаемая у «La Poste» и стоящая 10 евро в год.

Период с 16 до 18 лет считается очень важным для привлечения молодежи к банковскому обслуживанию и к использованию продуктов, предназначенных для взрослого населения. Именно в этом возрасте молодым людям в дополнение к LJ предлагаются открытие счетов до востребования и использование услуг Domitel (телефонные консультации о состоянии счетов). Для 16–17-летних

банки предлагают текущие счета и первые платежные карточки, сопровождая эти продукты предоставлением дополнительных услуг, среди которых: страхование на случай похищения или потери карты, управление счетом через Интернет, обслуживание с помощью СМС и т.д. Тарифы по этим услугам, как правило, составляют 40–50% соответствующих тарифов для взрослых.

В возрасте с 18 до 25 лет молодые люди переходят в категорию взрослых – им уже предлагаются те же продукты, что и другим клиентам. Вместе с тем эти продукты часто адаптируются к потребностям молодых: некоторые из них предоставляются на льготных условиях и с учетом повышенной мобильности клиентов, что, в частности, предполагает более высокую долю дистанционного обслуживания. Ведущие банки страны предоставляют займы студентам (табл. 1).

Таблица 1 (16, с. 4)
Банковские займы студентам

Банки	Максимальная сумма (евро)	Максимальная продолжительность (в годах)	Процентная ставка (без страхования) (%)
Crédit mutuel de Bretagne	23 000	10	3,9
BRED	20 000	8	4,0
Société générale		9	2,9–4,6
Crédit agricole Midi	16 000	10	4,05–4,65
Crédit agricole Ile-de-France	21 500	10	3,85–4,7
Crédit Lyonnais	30 500	9	3,1–5,9
CCF	21 500	9	4,3–5,5
CIC	21 500	10	3,5–4,3

Обслуживание лиц старше 50 лет

Старение населения в большинстве развитых стран мира ставит перед ними серьезные проблемы экономического, политического и социального характера. Сегодня во Франции лица старше 50 лет составляют треть всего населения. Их доходы в среднем на 30% выше

доходов лиц моложе 50 лет. По прогнозам, в 2030–2040 гг. половину европейцев будут составлять лица старше 50 лет (5, с. 52). Понятно, что эта категория населения в последние годы становится одной из целевых категорий банковских клиентов.

Располагаемый годовой доход французских пенсионеров составляет почти 800 млрд. фр. (5, с. 53). Лица в возрасте 50–65 лет являются наиболее активными клиентами банков: в некоторых банках с высокой репутацией они составляют до 80% общего числа клиентов – физических лиц.

Лица в возрасте 50–65 лет являются наиболее бдительными и требовательными клиентами. Их интересует соотношение между ценой и качеством финансовых услуг, они располагают достаточным временем для того, чтобы получить необходимую информацию о банке и сравнить ее с информацией о других финансовых учреждениях, а затем сделать свой выбор. Они предъявляют особые требования к качеству и безопасности своих отношений с банком и стремятся стать его надежными клиентами.

В отношениях с клиентами 50–65 лет большую роль играют консультанты, которые удовлетворяют их потребность в получении необходимой информации и в поддержании персональных связей с банком. Эти клиенты очень внимательны к тому, как относятся к ним консультанты, что обуславливает необходимость специальной подготовки последних.

Как показывают исследования, лицам старше 50 лет могут быть предложены кредиты для приобретения автомобилей, вторичного жилья и т.д. В целом эти клиенты являются «большими любителями» сбережений, что объясняется их повышенной заботой о безопасности. По данным опросов, 89,9% пожилых рассматривают деньги как средство защитить свою семью от превратностей неопределенного будущего. Кроме того, они стремятся оказывать помощь своим детям и внукам, сумма которой оценивается в $\frac{3}{4}$ общего объема внутрисемейной помощи, составлявшей к концу 1990-х годов 100 млрд. фр. в год (5, с. 53). При этом стремление помогать близким повышается по мере увеличения возраста. Верные банку клиенты старше 50 лет смогут привлечь в него в качестве клиентов своих детей и внуков.

Французские банки не только выполняют важные функции по организации сбережений населения, но и предоставляют им различные типы кредитов.

Банковское кредитование населения

В течение 15 лет (до 2002 г.) объем потребительских кредитов возрастал в среднем на 7,1% в год, после чего началось замедление этих темпов: в 2002 г. объем кредитов увеличился всего на 2%, достигнув 105,7 млрд. евро. Это замедление объяснялось общим ухудшением конъюнктуры как в национальной, так и в мировой экономике, что отрицательно повлияло на склонность домашних хозяйств использовать потребительские кредиты на приобретение различных товаров и услуг. Обычно французы предпочитают получать персональные кредиты, доля которых в 2002 г. в общей сумме потребительских кредитов достигла 46% (13, с. 1).

Хотя формы потребительских кредитов и займов различны, они имеют ряд общих характеристик: их сумма не должна превышать 21,5 тыс. евро; они должны предоставляться на срок не менее трех месяцев; их могут предоставлять только банки, кредитные учреждения и крупные торговые сети («Carrefour», «Auchan»). Главными формами кредитов во Франции являются следующие:

Персональные займы (*prêt personnel*), которые предоставляются лицам, получающим доходы или имеющим значительные сбережения. Банки конкурируют между собой, предлагая кредиты под более низкие проценты, чем у других банков. Например, до 11 ноября 2003 г. банк «BRED Banque populaire» предлагал кредиты по номинальной ставке 3,9% годовых, исключая расходы на страхование и ведение кредитной истории. Между тем издержки составления и ведения кредитной истории составляют 50 евро при сумме кредита до 4,5 тыс. евро и 100 евро при более высокой сумме. С учетом этих расходов общая эффективная (реальная) ставка (*le taux effectif global, TEG*) по кредитам на сумму до 4,5 тыс. евро составляет 6,34% и на сумму в 4,5–21,5 тыс. евро – 4,29% (12, с. 2). Получив персональный кредит, заемщик может расходовать его по своему усмотрению.

Целевой кредит (*crédit affecté*) в отличие от персонального предоставляется на определенные цели: на приобретение нового автомобиля, на оплату досуга (путешествий) и т.д. При этом цель и условия использования кредита четко зафиксированы в соответствующем

контракте. Если контракт не соблюдается, кредит автоматически аннулируется. В последнее время доля банков в предоставлении целевых кредитов уменьшается, они все чаще предоставляются фирмами, торгующими автомобилями или организующими досуг и путешествия.

Возобновляемый (револьверный) кредит (*crédit renouvelable*) – эта форма кредитования появилась во Франции с начала 1990-х годов и продолжает развиваться несмотря на то, что процентные ставки по нему достигают 15–20%. При этом средняя процентная ставка у банков составляет 12%, а у специализированных кредитных учреждений – 16%. Использование револьверного кредита, который возобновляется после каждого погашения и используется по усмотрению заемщика, может оказывать отрицательное воздействие на финансовое положение последнего: в кредитных историях всех должников, внесенных в национальную картотеку неплательщиков, есть данные о получении ими револьверных кредитов.

Кредиты по карточкам, с помощью которых ведутся расчеты во многих крупных магазинах и гипермаркетах, являются разновидностью возобновляемых кредитов. В 2003 г. во Франции появились новые мультисервисные (*multiservices*) карты типа Visa, являющиеся одновременно международными банковскими картами, картами для расчетов в торговой сети и кредитными картами. Понятно, что кредиты по таким картам предоставляются под более высокие проценты. Годовая оплата банковской карты у ведущих французских банков колеблется от 12,5 до 35 евро. Некоторые банки за первый год использования карты не взимают никакой платы, а у ряда кредитных учреждений (например, «Cetelem») карты бесплатны.

Бесплатный (беспроцентный) кредит предлагается покупателям нового или значительно обновленного жилья. Рекламу о нем запрещено помещать за пределами банка. При предоставлении такого кредита в расчет принимается уровень налогооблагаемого дохода заемщика в год, предшествующий заключению соответствующего контракта.

Данные об уровне годовых эффективных процентных ставок (без учета расходов на страхование) по различным типам кредитов, предлагаемых французскими банками, представлены в табл. 2.

В последнее время владельцы полисов страхования жизни, нуждающиеся в ликвидных средствах, могут получить на определенный срок часть средств, вложенных в приобретение полиса.

Основные условия предоставления таких займов, на оформление которых обычно уходит 2–3 недели, представлены в таблице 3.

Таблица 2 (12, с. 2)
Годовые эффективные процентные ставки по различным видам банковских кредитов (в %)

Банки и кредитные учреждения	Виды кредитов			
	револьверный	на покупку автомобиля	на досуг	персональный
Société générale	10,43–15,80	Нет	Нет	4,5
Crédit lyonnais	10,47–16,74	Нет	Нет	4,63
Crédit agricole	11,74–16,32	4,15*	6,65*	Нет
BNP Paribas	12,24–21,25	6,04–9,81**	Нет	6,04–9,81
BRED	10,75–13,75	Нет	Нет	3,90***
CCF	12,39–15,39	6,27–6,86	Нет	6,60–7,29
EGG	4,9	Нет	Нет	7,9
Cetelem	16,74	5,5	9,96	9,96
Sofinco	13,89	6,31–9,96	Нет	6,25–9,91
Cofidis	16,81–19,78	8,21	Нет	5,85–9,90

* – Номинальная ставка;

** – Включая страховку;

*** – Ставка действительна до 15 декабря 2003 г. на сумму кредита не менее 1,5 тыс. евро.

Таблица 3 (7, с. 3)
Условия предоставления займов страховыми компаниями и банками лицам, имеющим полис страхования жизни

Компания или банк	Минимальная и максимальная сумма займа (в евро или в % от стоимости контракта)	Минимальный срок действия полиса (в месяцах)	Минимальный / максимальный срок займа (в годах)	Процентная ставка по займу (%)
AGF	1 500 / 2 000 000	6	3 / 9	6,12
BNP Paribas	10% / 80%	нет	0 / 6	5,35
CNP	1500 / 75%	6	3 / 10	5,91
Crédit du Nord	150 / 80%	3	3	5,35
Gan Assurances	80%	1	3	6,41
La Mondiale	300 / 80%	нет	3	6,0
La Poste	1500 / 2 000 000	7	3 / 10	5,6

Как показывает таблица 3, займы предоставляются на определенных условиях: их максимальная сумма, как правило, не

должна превышать 80% стоимости полиса в евро; срок займа также ограничен (чаще всего тремя годами). Процентная ставка по этим займам обычно рассчитывается на основе средней ставки по государственным займам (*taux moyen des emprunts d'etat*), к которой добавляется 1–2%.

Особую категорию банковского кредитования составляют ипотечные кредиты.

Ипотечное кредитование

В последние годы во Франции быстро развивается ипотечное кредитование населения, которое рассматривается банками как один из наиболее надежных способов не только привлечения, но и удержания клиентов. Это обуславливает обострение конкуренции между банками, которые соперничают между собой, предоставляя более льготные условия кредитования. Ипотечные кредиты предоставляются, как правило, на 20 лет по фиксированным и переменным процентным ставкам. Размер фиксированных ставок колеблется от 4,5 до 5%; эти ставки даже у одного банка могут различаться в зависимости от оплаты клиентом 20% стоимости жилья, для приобретения которого он получает ипотечный кредит.

Предоставляя ипотечные кредиты, банки получают доход не только в форме процентов по этим кредитам, но и в форме комиссионных по страховым контрактам на случай смерти и инвалидности клиента. Некоторые банки предлагают бонус в 0,2 процентных пункта (т.е. снижение процентной ставки по ипотечному кредиту на 0,2 процентных пункта) тем клиентам, которые открывают у них сберегательный счет (17, с. 3).

В последние годы быстро растет объем долгосрочных займов на приобретение жилья: в 2000–2002 гг. доля полученных населением займов на срок свыше 20 лет в общем объеме займов, предоставленных по фиксированным процентам, возросла с 6 до 26%. Это во многом объясняется доступностью кредитов на эти цели – номинальные процентные ставки по ним, как правило, не превышают 5%. Получателями таких займов являются в основном молодые люди, стремящиеся с самого начала своей карьеры приобретать собственное жилье, а не арендовать его. Французы предпочитают получать ипотечные кредиты по постоянным

(фиксированным), а не переменным процентам. В последнем случае процентные ставки ежегодно или ежеквартально пересматриваются с учетом изменения базовой процентной ставки, в качестве которой чаще всего выступает годовая или трехмесячная ставка Euribor. На 3 января 2005 г. ставка Euribor по годовым контрактам составляла 2,361%, а по трехмесячным – 2,154%¹. В последнее время во Франции стали использоваться переменные процентные ставки, для которых устанавливаются нижний и верхний пределы. Французы имеют возможность использовать в своих интересах конкуренцию между банками, предлагающими различные условия ипотечного кредитования.

Под эгидой Банка Франции создана Национальная картотека кредитных историй по физическим лицам (*Le fichier national des incidence de paiement des crédits aux particuliers, FICP*), или картотека неплательщиков. Каждый случай неплатежа по кредиту рассматривается комиссией по задолженности, принимающей решение о включении соответствующей кредитной истории в картотеку, в которой содержится информация не только об инциденте, но и о мерах договорного или судебного характера, предназначенных для урегулирования задолженности. В 1994–2002 гг. численность кредитных историй, включенных в картотеку, возросла почти вдвое, достигнув 145,3 тыс.

Несмотря на развитие банковского кредитования, Франция пока отстает от своих партнеров по ЕС: отношение потребительских кредитов к располагаемым доходам французских домохозяйств составляет 12%, ипотечных кредитов – 35%, тогда как в Великобритании соответственно 20,4 и 90,5%, в Швеции – 21,2 и 62,6% и в Германии – 16,4 и 53% (7, с. 2).

Тарифы на услуги французских банков

Переход к евро и гармонизация банковской практики заставляет банки стран зоны евро повышать качество своих отношений с клиентами, обеспечивать большую безопасность сделок и прозрачность своей деятельности, чтобы привлечь новых потенциальных клиентов. Банки практически всех стран ЕС платят

¹ <http://www.euribor.org>.

клиентам проценты по вкладам до востребования. В Германии процентная ставка по текущим счетам может составлять от 0 до 0,5%, в Бельгии – 0,5, в Великобритании – от 0,2 до 0,4, в Италии – 0,25 и в Нидерландах – от 3 до 4,6% (8, с. 58). В большинстве стран ЕС банки взимают плату за свои услуги, в том числе за операции с чеками и ведение текущих счетов. В то же время некоторые банки обрабатывают чеки бесплатно (например, «Barclays Bank» в Великобритании) или взимают плату за операции с чеками только с учетом суммы вклада до востребования («Fortis» в Бельгии).

Во Франции до недавнего времени действовал принцип «ни – ни»: ни выплаты процентов по банковским вкладам, ни взимание платы за операции по текущим счетам (в том числе с чеками). Это правило было закреплено в ст. L312–3 Валютно-финансового кодекса и в правилах Комитета по банковскому и финансовому регулированию. В настоящее время во Франции ведется острая полемика между сторонниками сохранения прежнего принципа и сторонниками отказа от него. Последние ссылаются на то, что в условиях гармонизации банковского законодательства и банковской практики в рамках ЕС Франции придется отказываться от некоторых правил регулирования. Одним из первых банков, введших вознаграждение вкладчикам, стал «CaixaBank», который установил 2%-ную ставку по вкладам, превышающим 1500 евро (по вкладам на сумму до 1500 евро проценты пока не выплачиваются). Одновременно с этим была введена плата за ведение текущего счета, равная 12 евро за квартал (10, с. 90).

По пути пересмотра действующих и введения новых тарифов пошли и другие французские банки. В начале 2002 г. ежемесячник Национального института потребления «60 миллионов потребителей» («60 millions de consommateurs») опубликовал список банков, которые проявили особые «творческие способности» в изобретении новых видов услуг и тарифов. Некоторые тарифы, действующие во французских банках, представлены в табл. 4.

Таблица 4 (4, с. 93)

**Тарифы на некоторые виды банковских услуг во Франции
(в евро)**

Виды услуг	Средний тариф	Максимальный тариф
Выписка банковских чеков	11–12	14,5
Выписка «деревянных» (необеспеченных) чеков	35–48	60
Опротестовывание чека (в случае потери и т.д.)	12–13	18
Национальные дебетовые карточки (плата за год)	20–25	—
Карточка Visa Premier	—	121
Опротестовывание карточки		
– в случае потери или воровства	15	20,94
– в случае злоупотребления	30	34,91
Замена карточки	8–9	15
– замена индивидуального кода	7	18
Получение наличных денег по карточке		
– в отделении «своего» банка	бесплатно	6,5
– в отделении другого банка	2,5–4	7,5
Оплата платежного поручения	11–12	18
Подписка на паи фондов коллективного размещения	15–31	—
Аренда банковского сейфа (годовая плата)		
– объемом 12 куб. дм	45	—
– объемом 31–35 куб. дм	60–80	—
Поиски документа		
– имеющего срок менее 1 года	6–13	—
– имеющего срок более 1 года	12,5–29,5	—

Одновременно с пересмотром банковских тарифов во Франции были принятые меры, направленные на защиту интересов банковских клиентов. В феврале 2002 г. правительство Франции направило в Государственный совет текст закона, позволяющего жертвам банковских конфискаций сохранять свои счета в размере,

эквивалентном минимально гарантированной заработной плате, — 405,62 евро.

В декабре 2001 г. был принят закон о неотложных мерах в области реформ экономического и финансового характера (*measures urgentes de reformes à caractère économique et financier*, Murcef), который запрещает банкам продавать клиентам пакеты продуктов и услуг, за исключением тех случаев, когда их невозможно разделить. В ноябре 2001 г. принято решение о том, что до 1 июля 2002 г. французские банки должны представить всем своим клиентам текст договора (конвенции) об условиях управления их текущими счетами и обязанностях банка в этой области. В течение трех месяцев клиент должен подписать этот договор или отвергнуть его. В январе 2003 г. все банковские счета должны были быть оформлены соответствующими договорами.

Вопросы тарификации банковских услуг являются предметом постоянного мониторинга и специальных исследований. В ходе опроса 40 крупных национальных, региональных и кооперативных французских банков, проведенного газетой «*Monde*» и посвященного тарифной политике банков в 2003 г. при предоставлении услуг клиентам — физическим лицам, все клиенты банков — физические лица были разделены на пять категорий:

Категория I включает лиц со средним ежемесячным доходом в 1 тыс. евро. Как правило, они имеют международную карту, позволяющую им получать наличные в банкоматах, на их чековых счетах находятся небольшие суммы, они имеют право получать овердрафт на сумму не более 150 евро на 15 дней в месяц. В среднем один раз в год банк приостанавливает оплату их чеков на сумму в 90 евро. Средний клиент этой категории восемь раз в месяц снимает наличные деньги в банкоматах, в том числе четыре раза в банкоматах «не своего» банка. Он использует 15 чеков в месяц и осуществляет два перевода средств с банковского счета клиента в другой банк.

Категория II включает клиентов со средними доходами в 2 тыс. евро в месяц. Они имеют международную карту, позволяющую осуществлять различные операции. Суммы на их чековых счетах невелики. Шесть раз в год средний клиент этой категории получает овердрафт на сумму в 230 евро, ежемесячно использует 10 чеков и 12 раз снимает наличные деньги в банкоматах, в том числе шесть раз в банкоматах других банков. Ежегодно банк один раз прекращает

оплату выписанного клиентом чека и осуществляет четыре перевода средств со счета клиента в другой банк.

В *категорию III* входят лица со среднемесячным доходом в 3700 евро, которые владеют международными банковскими картами высшего качества. Большинство из них имеют абонемент на получение Интернет-услуг своего банка и страховку на случай потери или утраты в результате воровства своих платежных документов. Средняя сумма вклада на сберкнижке среднего клиента этой категории составляет 10 тыс. евро. Он 20 раз в месяц снимает наличные в банкоматах, в том числе 10 в банкоматах других банков, и использует 10 чеков. Ежегодно банк один раз прекращает оплату выписанного клиентом чека и осуществляет шесть переводов средств со своего счета в другой банк.

Лица, включенные в *категорию IV*, имеют средний доход в 4300 евро в месяц. Помимо обычных банковских услуг, они получают на основе абонементного обслуживания Интернет-услуги и услуги «биржи на дому». Клиенты этой категории имеют счета, на которых отражаются данные о портфелях принадлежащих им ценных бумаг, обращающихся на Парижской бирже; средний размер этого счета – 40 тыс. евро. Кроме того, они являются владельцами паев в среднем четырех фондов коллективных вложений (три из которых принадлежат «его» банку) на сумму в 30 тыс. евро. Ежегодно средний клиент осуществляет 10 покупок и 10 продаж французских акций на сумму в 4,6 тыс. евро. Средняя сумма вклада на сберкнижке составляет 15 тыс. евро.

Категория V включает лиц со среднемесячным доходом в 6 тыс. евро, которые пользуются всеми банковскими услугами, указанными выше. Средний размер их счета ценных бумаг составляет 160 тыс. евро, они являются владельцами паев шести различных фондов (четыре из которых принадлежат «их» банку) на сумму в 60 тыс. евро. Ежегодно они осуществляют 10 покупок и 10 продаж французских акций на сумму в 8 тыс. евро и две покупки паев фондов, не принадлежащих их банку, на сумму в 10 тыс. евро. Состояние клиентов этой категории облагается налогом солидарности.

В таблице 5 представлены данные о ежегодной сумме оплаты банковских услуг лицами различных категорий; приводятся данные по 25 банкам, в том числе по 20 наиболее «дешевым» и пяти наиболее «дорогим» банкам. Сумма оплаты отражает стоимость «пакета» банковских услуг, который клиенту обходится дешевле, чем сумма включенных в пакет услуг, предоставляемых по отдельности. При этом

базовый (минимальный) пакет включает следующий набор услуг: кредитную карту, страхование платежных средств, доступ к дистанционному банковскому обслуживанию и овердрафт, т.е. разрешение клиенту превысить на несколько дней лимит кредита либо возможности своего текущего счета. В дополнение к базовому пакету банк может предоставить клиентам льготные условия, например бесплатный перевод средств, приостановку оплаты чека, выписанного клиентом, более низкие тарифы по операциям с банковскими картами и т.д.

Таблица 5 (24, с. 2)

**Среднегодовая стоимость пакетов банковских услуг
для клиентов различных категорий в 2003 г.
(в евро)**

	Категории клиентов				
	I	II	III	IV	V
Минимальная стоимость	134	102	5	410	477
Максимальная стоимость	576	639	243	2 742	4 036
Средняя стоимость	226	200	42	960	1 746

Большинство опрошенных банков, помимо базового пакета, предлагают своим клиентам «пакеты высокого качества», которые зачастую имеют персонализированный характер, т.е. адаптированы к потребностям отдельных клиентов. Понятно, что такие пакеты рассчитаны только на состоятельных клиентов, в том числе иностранцев. Разработаны специальные предложения для молодых людей в возрасте от 18 до 25 лет, для которых тарифы на банковские услуги снижены, как правило, на 50%. По имеющимся данным, пакет услуг для них обходится в среднем в 40 евро в год.

За последние годы стратегия французских банков существенно изменилась, теперь они взимают с клиентов плату практически за все свои операции, за исключением чекового обслуживания. Сегодня услуги французских банков являются самыми дорогими в Западной Европе, особенно это относится к обслуживанию банковских карт. Введение новых тарифов объясняется тем, что прибыли французских банков от обслуживания корпоративных клиентов, которые все больше заимствуют

средства на фондовых рынках, а также от межбанковских операций уменьшились, что заставляет банки компенсировать потери за счет повышения тарифов и расширения ассортимента розничных операций по обслуживанию физических лиц.

Как показывают результаты проведенных исследований, из года в год тарифы на банковские услуги повышаются. В табл. 6 приводятся данные об изменении тарифов на некоторые банковские услуги за последние годы (данные по банкам, участвовавшим в рассматриваемом исследовании).

Таблица 6 (18, с. 3)

**Изменение тарифов на некоторые виды банковских услуг во Франции
(в евро)**

Банковские услуги	2001 г.	2002 г.	2003 г.	2004 г.	
				тариф	Изменение к 2003 г. (%)
Ежегодный взнос за международную карту, позволяющую снимать наличные с банкоматов	Н. д.*	20,2	21,29	24,1	+14,01
Ежемесячная стоимость шести операций по снятию денег с банкоматов по международной карте	0	0	0,73	1,6	+119,1
Приостановка оплаты чека в 90 евро	58,44	63,7	53,4	51,2	-4,04
Приобретение паев внешнего (не связанного с банком) фонда	Н. д.	45,0	48,48	54,9	+13,2
Ежегодный взнос за международную дебетовую карту	35,9	37,4	39,16	40,2	+2,6
Плата за каждую операцию при превышении суммы разрешенного овердрафта	6,32	6,38	8,73	8,4	-3,7
Банковский чек	Н. д.	11,28	12,25	11,9	-2,8
Доверенность на управление портфелем пакетов из 20 французских акций на сумму в 160 тыс. евро	Н. д.	290,0	316,02	391,9	+24,0

* Н.д. – нет данных.

Как показывает таблица 6, в 2004 г. некоторые тарифы возросли, а некоторые снизились, однако масштабы повышения намного превосходят масштаб снижения, так что в целом совокупная стоимость пакетов банковских услуг в 2004 г. возросла на 8–17%.

Для удержания клиентов банки используют различные способы, в том числе такие меры тарифной политики, как установление высоких тарифов на закрытие счетов и перевод средств со счета клиента в другие банки. Клиент может закрыть свой депозитный счет в банке, а также перевести в другой банк планы и счета жилищных сбережений и сбережений в форме акций. Последние могут быть переведены при условии, что другой банк будет согласен на такой перевод. При этом клиент должен будет оплатить эту операцию. В то же время во Франции существует запрет на перевод в другой банк ипотечного и потребительского кредитов, сберегательных книжек и полисов страхования жизни. Во всех этих случаях клиент должен произвести полный расчет по кредитам и контрактам, и только затем он может получить кредиты в другом банке.

Представленные материалы показывают, что обслуживание населения является крайне важным направлением работы французских банков. Банки тщательно отслеживают потребности частных клиентов и стараются удовлетворить их наилучшим образом, постоянно расширяя предлагаемый спектр продуктов и услуг. Аккумулируемые благодаря этому денежные средства служат финансовым резервом для инвестиций в экономику.

Список литературы

1. Bernard P.-I., Saada M. Une évolution inachevée, des opportunités à saisir // Banque mag. – P., 2004. – № 656. – P. 25–27.
2. Cassou P.-A. Quelques questions sur l'épargne réglementée // Ibid. – P. 18–21.
3. Changer de banque est un exercice délicat voire couteux // Monde – Argent. – P., 2004. – 25/26 janv. – P. 4.
4. Combien votre banque vous coûte-t-elle? // Nouvel économiste. – P., 2002. – № 1195. – P. 92–93.
5. Dazin G.-F. A l'écoute des seniors // Banque mag. – P., 1999. – № 603. – P. 52–53.
6. Delain L. La nouvelle donne de l'épargne salariale // Monde – Argent. – P., 2004. – 24/25 oct. – P. 1–3.
7. Épargne: Emprunter pour épargner // Ibid. – 10/11 oct. – P. 1–3.

8. Garolla M. En route vers la tarification bancaire // Banque mag. – P., 2001. – № 620. – P. 57–59.
9. Lentz E. Les ménages vont procéder à des reallocations d'actifs // Ibid. – P., 2004. – № 656. – P. 22–24.
10. Maillat J. Services bancaires: Les nouvelles règles du jeu // Nouvel économiste. – P., 2002. – № 1195. – P. 89–91.
11. Morio J. Combien vous coûte votre banque? // Monde – Argent. – P., 2004. – 25/26 janv. – P. 1.
12. Morio J., Picouet M. Des formules de prêts à choisir selon ses besoin // Ibid. – P., 2003. – 9/10 nov. – P. 2.
13. Morio J., Picouet M., Rey-Lefebre I. Vivre à crédit: rêves et réalités // Ibid. – P., 2003. – 9/10 nov. – P. 1.
14. Oudin-Pifaretti T. Quitter sa banque à moindre coût // Ibid. – P., 2004. – 1 nov. – P. 4.
15. Picouet M. Comment bien rémunérer ses liquidités // Ibid. – P., 2004. – 10/11 oct. – P. 4.
16. Picouet M. Les banques lorgnent sur l'épargne des jeunes // Ibid. – P. 4.
17. Picouet M. Les «packages», quasi inévitables // Ibid. – P., 2004. – 25/26 janv. – P. 3.
18. Les prix des services en hausse // Ibid. – P. 3.
19. Que faire de ses vieux produits financiers? // Ibid. – P., 2004. – 11/12 avr. – P. 1–3.
20. Rey-Lefebre I. Des prêts immobiliers toujours plus long // Ibid. – P., 2003. – 9/10 nov. – P. 4.
21. Rey-Lefebre I. Vers de nouveaux placements pierrre? // Ibid. – P., 2004. – 24/25 oct. – P. 1.
22. Seggern K. Von., Hadaway S. Bien cerner les profils de clientèle // Banque mag. – P., 2004. – № 659. – P. 24–25.
23. Sejourne B. La régulation des produits d'épargne – logement // Ibid. – P., 2004. – № 656. – P. 28–31.
24. Des tarifs étudiés pour cinq profiles de clients // Monde – Argent. – P., 2004. – 25/26 janv. – P. 2.