

**ГЛОССАРИЙ СТАНДАРТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ТЕРМИНОВ,
ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ПОПРАВOK ДЛЯ
МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ**

Уведомление

Данный проект был инициирован Дамианом фон Штауффенбергом (Damian von Stauffenberg) из MicroRate. В группу разработчиков проекта входят: Франк Аббате (Frank Abate) из MicroRate, Тиллман Бруетт (Tillman Bruett) из Альтернативных кредитных технологий (Alternative Credit Technologies) и SEEP Network, Изабелл Баррес (Isabelle Barres) из MicroBanking Bulletin, Роберт Кристен (Robert Christen) и Ричард Розенберг (Richard Rosenberg) из Консультативной группы помощи беднейшим (Consultative Group to Assist the Poorest) (CGAP), Дана де Кантер (Dana de Kanter) из SEEP Network, Тор Джонсон (Tor Jansson) из Американского банка внутреннего развития (the InterAmerican Development Bank) (IDB), Барри Ленон (Barry Lennon) из Американского агентства по международному развитию (the U.S. Agency for International Development) (USAID), Алиса Негре (Alice Negre) из Planet Finance, Санджей Синха (Sanjay Sinha) из M-CRIL, и рабочая группа по предоставлению финансовых услуг SEEP (the Financial Services Working Group of the SEEP Network). По результатам обсуждения Рабочей группой по стандартам Российского Микрофинансового центра были внесены некоторые комментарии к переводу Глоссария на русский язык, чтобы пояснить некоторые региональные особенности, которые, в большинстве случаев, не являются значительными.

Внимание

Представленный в данном документе набор определений и коэффициентов не является образцом финансовой отчетности для микрофинансовой организации (МФО) и не должен использоваться для этой цели. Большинство показателей включено в документ, потому что они вызывают большое количество споров, а не потому что они являются предпочтительными для финансовой отчетности МФО.

Содержание	стр.
Введение.....	4
1. Финансовые термины.....	5
1.1. Отчет о прибылях и убытках.....	5
1.2. Баланс.....	8
1.3. Дополнительные термины.....	10
2. Финансовые коэффициенты.....	12
2.1. Общие вопросы расчета.....	12
2.2. Доходность/Рентабельность.....	13
2.3. Структура капитала: активы/обязательства, собственный капитал/обязательства.....	15
2.4. Качество портфеля займов.....	16
2.5. Эффективность/Производительность.....	17
3. Поправки.....	20
3.1. Поправки на субсидии.....	21
3.2. Поправки на инфляцию.....	22
3.3. Поправки на безнадежные займы.....	23
3.4. Поправки на курсовые разницы валют.....	24
3.5. Поправки и их влияние на финансовые отчеты.....	25
Приложение.....	26

1. Введение

В последние годы из-за быстрого развития микрофинансовой сферы все большее внимание уделяется анализу деятельности микрофинансовых организаций (МФО). Для оценки деятельности МФО используется множество разнообразных показателей. На первый взгляд может показаться, что некоторые из этих показателей «стандартные», так как широко используются, но более детальный анализ показывает, что даже эти показатели вычисляются и применяются различными способами. Результатом является путаница понятий, искажение финансового состояния МФО и некорректное сравнение МФО.

В настоящее время наблюдается дефицит общепринятых терминов и определений для МФО, поэтому разработка стандартных определений финансовых терминов и показателей деятельности является следующим важным этапом развития микрофинансовой сферы. Реализация данного этапа сделает анализ МФО более полным и понятным, отчетность более прозрачной, а процесс сравнения МФО более легким. Понятные и прозрачные отчеты особенно важны для МФО, которые стремятся достичь самоокупаемости и выйти на коммерческие источники финансирования для обеспечения своего развития. Предполагается, что данный документ будет значительным шагом в создании стандартной международной терминологии для определения финансовых терминов и показателей организаций микрофинансовой отрасли.

Данный глоссарий содержит определения и показатели, которые часто используются и вызывают наибольшее количество разногласий. Данный документ предназначен для аудитории, обладающей базовыми знаниями о деятельности МФО и показателях их деятельности. Основная цель данного документа дать стандартные определения выбранным финансовым терминам и предложить стандартный метод их расчета. Глоссарий состоит из трех частей:

1. список финансовых терминов и определений;
2. описание финансовых коэффициентов;
3. определение и описание поправок к финансовым коэффициентам.

Создатели данного документа признают, что невозможно всем МФО использовать одинаковые стандарты учета и план счетов, которые определяются местными условиями и внутренними потребностями. Данный документ не призван заменить план счетов и учетную политику организаций. Он предназначен для определения основ финансового анализа. На практике аналитики могут использовать более широкий набор финансовых показателей.

Цель данного документа – предложить стандартные определения наиболее часто используемых терминов и коэффициентов. Микрофинансовые организации могут использовать данный документ при подготовке отчетов для внешних, сторонних организаций, например, доноров. Организации, которые по каким-либо причинам не хотят использовать стандарты, предлагаемые ниже, могут обращаться к этому документу, чтобы объяснить как их термины и показатели отличаются от стандартных.

В течение следующего года предполагается разработать более полный и подробный глоссарий финансовых терминов и коэффициентов, который предоставит менеджерам МФО информацию о классификации счетов, финансовых отчетах и показателях деятельности МФО.

1. Финансовые термины

В данном разделе дается определение основных составляющих финансовой отчетности МФО. Определения разделены на две группы. Первая группа – статьи отчета о прибылях и убытках, вторая группа – статьи баланса. Также сюда включены дополнительные определения, которые помогают понять содержание формул финансовых коэффициентов. Последовательность определений соответствует их расположению в общепринятой финансовой отчетности МФО.

1.1. Отчет о прибылях и убытках (отчет о доходах)

Отчет о прибылях и убытках представляет собой денежные потоки накопительным итогом характеризующие финансовую деятельность организации за определенный период времени, обычно это месяц, квартал, пол года, год. Данный отчет показывает все доходы и расходы организации за установленный период времени. Нижняя строка отчета показывает чистую прибыль (доход, финансовый результат) организации за период.

Термины *доход* и *прибыль* часто используются взаимозаменяемо. Для соблюдения логики и соответствия изложения в данном документе для определения совокупных доходов без вычетов налогов и платежей используется термин *доход*: *процентный доход*, *доход от взносов*. Для определения всех доходов нетто за вычетом налогов и платежей используется термин *прибыль*: *чистая операционная прибыль*. Звездочкой (*) отмечены определения, к которым разными организациями могут применяться как *доход*, так и *прибыль*.

I 1. Процентный доход* с портфеля займов (кредитного портфеля): доход от процентов, сборов и комиссионных, полученных только с совокупного портфеля займов (кредитного портфеля), исключая доход, полученный от инвестиций, не относящихся к портфелю. Данный пункт включает фактически полученные и начисленные, но еще не полученные проценты.

I 2. Финансовый доход* от инвестиций – доход от процентов, дивидендов и другие доходы от финансовых активов не являющихся совокупным портфелем займов, например, приносящие процентный доход депозиты, депозитные сертификаты, облигации. Данный пункт включает фактически полученные и начисленные, но еще не полученные проценты.

I 3. (Итого) процентный доход*/Финансовый доход - доход с процентов, сборов и комиссионных, полученный от всех активов, приносящих доход.

I 4. Процентные расходы по финансовым обязательствам - все проценты, взносы и комиссионные начисленные на депозитные счета клиентов, принадлежащие организации, а так же плата за коммерческие и льготные займы которые используются для пополнения финансовых активов. Обычно сюда не включаются проценты на обязательства для

финансирования внеоборотных активов, такие как ипотечный кредит и лизинговые платежи. Включаются как начисленные, так и уплаченные суммы.

I 5. Финансовые расходы – все проценты, сборы и комиссионные, выплачиваемые МФО по обязательствам (В 14), включая депозиты клиентов (В 11), коммерческие и субсидированные займы (В 12, В 13). Могут включаться доходы и расходы, относящиеся к колебаниям валютных курсов, если последние связаны с кредитным портфелем, плату за пользование кредитными линиями (*дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.*). Включаются как начисленные, так и уплаченные суммы.

I 6. Расходы на изменение резерва по просроченным займам – увеличение резерва на потери по займам, записывается как расходы в отчете о прибылях и убытках. Данные затраты не являются наличными денежными затратами. Это сумма изменения резерва, отражаемая в балансе. Данные затраты рассчитываются как процент от совокупного портфеля займов, который может быть не возвращен. Обычно используют термины *обеспечение просроченных займов* и *резерв по просроченным займам* как взаимозаменяемые. Для избежания путаницы расходов и резерва, аналитики предпочитают использовать термин *резерв* для баланса и термин *расходы на изменение резерва* для расчета расходов.

Для российских условий специалистами Рабочей группы по стандартам РМЦ рекомендуется использовать: *резерв под убытки по займам* в балансе; *изменение резерва под убытки по займам* в отчете о прибылях и убытках. Иногда в разговорной речи можно встретить термин «провизия» для изменения резерва под убытки по займам.

I 7. Общий операционный доход* - доход от всех источников, напрямую связанных с микрофинансовой деятельностью, включая проценты, сборы и комиссионные за финансовые услуги. Доход с операций не включает в себя гранты, а также сборы за обучение, техническую помощь и маркетинговую поддержку, если только эти услуги не связаны целиком с финансовыми услугами. Это является показателем доходов, который необходимо использовать для вычисления коэффициентов эффективности. Включает финансовые (I 3) и другие операционные доходы: взносы и комиссионные за не кредитные финансовые услуги, которые не включаются в финансовый доход, членские взносы, страхование и другие платные услуги. Также может включать потери или прибыли от разницы курса валют.

Операционный доход не включает доходы не связанные с основной финансовой деятельностью организации, например от торговли. Однако доход от обучения будет включаться в операционный доход, если обучение является составной частью финансовых услуг, оказываемых организацией.

I 8. Расходы на персонал - включает зарплату персонала организации, вознаграждения и премии, налоги, уплачиваемые с заработной платы. Также может включать расходы на подбор и прием персонала на работу. Сюда не входят расходы на переподготовку и обучение персонала, которые являются административными расходами.

I 9. Административные расходы – не-финансовые расходы, которые напрямую связаны с обеспечением финансовой деятельности и других операций которые обеспечивают отношение с клиентами организации, например, амортизация, плата за коммунальные услуги, товары, рекламу, транспортировку, связь, плата за консультации. Сюда не входят начисления на фонд оплаты труда персонала и налог на прибыль. Сюда может быть включен НДС и транспортные налоги.

I 10. (Общие) Операционные расходы - сумма административных расходов (I 9) и расходов на персонал (I 8). Финансовые расходы и расходы на образование резерва сюда не относятся. Сюда так же не включаются расходы, связанные с не-финансовой деятельностью.

Авторы признают, что обычно принято иметь ввиду сумму всех расходов по операциям (в том числе финансовых и расходов на резерв под убытки по займам) при определении этого показателя, также как операционный доход включает весь доход от операций. Однако определение, предлагаемое здесь соответствует определению, используемому в банковской сфере.

I 11. Чистая операционная прибыль - общий операционный доход (I 7) минус все расходы, которые относятся к основной финансовой деятельности организации: общие операционные расходы (I 10), финансовые расходы (I 5), расходы на обеспечение резерва по займам (I 6). Сюда не включаются пожертвования, доходы и расходы от не-финансовых услуг. Многие МФО не вычитают налог на прибыль (налоги, выплачиваемые из прибыли) определяя чистую операционную прибыль, но рекомендуется их исключать и указывать отдельной строкой (I 14). Поэтому организациям необходимо указывать включены налоги или нет в рассматриваемый показатель.

I 12. Неоперационный доход* - все доходы, которые напрямую не относятся к основной деятельности организации, например, доходы от торговли, от проведения тренингов и т.д. Добровольные взносы и доходы от грантов считаются неоперационными доходами. Для них рекомендуется вести отдельный учет. Чистый операционный доход рекомендуется тоже подсчитывать, и показывать чистый операционный доход (I 11) и неоперационный доход (I 12 - I 13).

I 13. Неоперационные расходы - все расходы, которые напрямую не относятся к основной деятельности организации, например, расходы от торговли, от проведения тренингов, если их проведение не является условием получения грантов. Сюда входят нетипичные, разовые расходы. Организациям, нефинансовая деятельность которых значительна, рекомендуется вести подробный учет таких расходов.

I 14. Налоги – все налоги, уплачиваемые из чистого дохода или исходя из других показателей дохода, установленные по закону. Сюда может включаться любой налог, уплачиваемый из дохода/прибыли. Сюда не включаются начисления на фонд оплаты труда персонала, налоги на приобретение основных средств и налог на добавленную стоимость (которые относятся к операционным расходам).

I 15. Чистая прибыль – общие доходы минус общие расходы, операционные и неоперационные. Многие микрофинансовые организации предпочитают показывать чистую прибыль без учета налогов и денежных пожертвований (и денежных средств, переданных на безвозмездной основе). В этом случае необходимо указать: *чистая прибыль без учета денежных пожертвований (средств, переданных безвозмездно)*.

1.2. Балансовый отчет (баланс)

Баланс иллюстрирует состояние организации на определенную дату, это так называемая мгновенная фотография деятельности МФО. Баланс состоит из активов и пассивов. В пассиве показаны источники средств организации, в активе – направления их использования. Используя данные баланса можно определить стоимость собственного капитала организации или чистые активы. Для разделения долгосрочных и краткосрочных активов и обязательств используется срок 12 месяцев.

В 1. Совокупный портфель займов (итого портфель займов) - сумма всех займов на руках у клиентов, включая текущие, просроченные, реструктурированные займы. Списанные займы сюда не входят. Сюда не входят начисленные проценты. Организациям, которые учитывают проценты по начислению, необходимо показывать их отдельной строкой в балансе. Необходимо отделять баланс выданных займов и сумму начисленных и/или полученных процентов. Совокупный портфель займов не надо путать с *суммой выданных займов (см. P 1)*.

Итого портфель займов - дебиторская задолженность, т.е. то, что на руках у клиентов (дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.).

В 2. Текущий портфель займов - часть совокупного портфеля займов, которые не имеют просроченных платежей по основному долгу и по процентам (в пределах определенного количества дней), которые не являются реструктурированными и продленными. Сюда не входят начисленные проценты. Определению данного показателя следует уделить особое внимание, определив период времени после которого займы считаются просроченными.

В 3. Риск портфеля (портфель под риском) – сумма всех займов на руках у клиентов, имеющих один или более просроченный платеж по сумме основного долга больше определенного количества дней. Сюда входит вся невыплаченная часть займов, в том числе и остаток просроченного займа без начисленного процента. Реструктурированные займы сюда не входят. Риск портфеля подразделяется на категории в зависимости от количества времени прошедшего с момента первой просрочки.

В России нет устоявшегося термина для этой категории займов. Кроме «Портфеля под риском» и «Риска портфеля» иногда употребляется «Портфель риска» или просто «Займы с просрочками». (дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.).

В 4. Реструктурированный портфель - Займы, срок погашения которых продлен, либо изменены суммы вносимых платежей. Сюда также входят займы, которые были выданы, чтобы клиенты могли обеспечить возврат предыдущих займов («рефинансирование»).

В 5. Резерв по просроченным займам – часть совокупного портфеля займов, которая резервируется на случай невозврата займов. Представляет собой разницу между накопленными расходами на изменение резерва по просроченным займам (I 6) и общей стоимостью списанных займов (P 5). Стоит отметить, что это не-денежный резерв, а статья баланса, показывающая часть портфеля займов, которую организация может потерять.

Данный показатель рассчитывается несколькими способами:

как % от совокупного портфеля займов;

путем ранжирования просроченных займов по срокам, для каждой группы устанавливается %;

индивидуально для каждого займа.

Дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.

В 6. Чистый портфель займов - совокупный портфель займов (B 1) минус резерв по просроченным займам (резерв под убытки по займам) (B 5).

В 7. Чистые основные средства/активы (Чистые внеоборотные активы) - Текущая стоимость всех материальных активов (недвижимого и движимого имущества), мебели и оборудования (включая оборудование, переданное безвозмездно) с учетом всех произведенных улучшений за вычетом амортизации, списанного и проданного имущества в течение текущего и предыдущих периодов. Сюда также включаются нематериальные активы, например, goodwill, инвестиции, которые не приносят дохода в настоящее время, но представляют собой будущий доход (долгосрочные финансовые вложения).

В 8. Общие активы (Итого активы) – все статьи актива баланса с положительным знаком минус все статьи – отрицательные величины.

В 9. Финансовые активы - денежные средства и приравненные к ним активы. Сюда входят денежные средства в кассе, на банковских счетах, чистый портфель займов (B 6) и др. Чистые внеоборотные активы сюда не входят.

В 10. Активы, приносящие доход - все финансовые активы, которые приносят финансовый/процентный доход. Например, инвестиции и совокупный портфель займов (B 1). Денежные средства в кассе и банковские счета не являются приносящими прибыль активами, если это не депозит до востребования и другие вклады, приносящие процент. Не включают денежные средства на счетах в банке.

В 11. Депозиты – сумма средств во вкладах до востребования и срочных, которые МФО обязана вернуть вкладчикам с вознаграждением или без. Сюда включаются все сберегательные вклады.

В 12. Коммерческие займы (заимствования) – средства, получаемые МФО по рыночной ставке процента по договору займа, кредитному договору либо другим договорам, депозиты сюда не относятся. Необходимо определить какую ставку принимать за базовую для отнесения займа в разряд коммерческих. За рубежом обычно используют процентную ставку, которую коммерческие банки начисляют на срочные депозиты сроком от 90 дней и более.

В 13. Займы субсидированные – займы, полученные МФО по ставке ниже рыночной. МФО должны указывать, какую процентную ставку они берут за основу определения льготной ставки и отнесения займа к разряду субсидированных.

В 14. Финансовые обязательства - обязательства, которые предназначены для формирования фонда займов и операционных расходов, связанных с микрофинансовой деятельностью (В11, В12, В 13). Сюда не входят счета к оплате и займы для финансирования внеоборотных активов.

В 15. Общие обязательства (Итого обязательства) – все обязательства, включая краткосрочные и долгосрочные вклады, обязательные и добровольные сбережения, кредиты, взятые в банках и других организациях и прочие обязательства.

В 16. Субсидированный капитал (гранты) - переданный на безвозмездной основе капитал. МФО используют различные методы для расчета субсидированного капитала. Большинство учитывают всю сумму субсидированного капитала не зависимо от направлений его использования. Другие в данный показатель включают только средства на финансирование портфеля займов или гранты в натуральном выражении (в виде услуг, основных средств и т.п.). Каждая организация должна решить для себя, какие средства следует включить в данный показатель. Возможно, это будут только средства, идущие на финансирования совокупного портфеля займов, либо внеоборотных активов и т.д.

В 17. Собственный капитал – Итого активы минус итого обязательства. Также это сумма всех статей, относящихся к капиталу за вычетом выплат: дивидендов, расходов на выкуп акций и других выплат владельцам акций, долей.

1.3. Дополнительные термины

В данном разделе представлены дополнительные определения, которые используются МФО, и которые необходимы для расчета финансовых коэффициентов. Многие из этих терминов присутствуют в квартальных или годовых отчетах МФО, либо в отчете о состоянии портфеля займов.

Р 1. Сумма (размер) выданных займов – стоимость всех займов, выданных за период, независимо от того, являются ли они текущими, просроченными ли списанными. Данный

показатель нельзя путать с совокупным портфелем займов (В 1), который может быть меньше, чем данный показатель.

Р 2. Количество выданных займов – число выданных займов за период. Для МФО, использующих практику выдачи групповых займов, число займов должно рассчитываться как число индивидуальных лиц в группе, получивших часть займа, если не оговорен другой вариант подсчета.

Р 3. Количество займов на руках у клиентов – число займов, которые не погашены полностью, и не списаны, таким образом являются частью совокупного портфеля займов (В1). Как было отмечено выше, Для МФО, практикующих выдачу групповых займов данный показатель должен включать каждого индивидуального заемщика, который выплачивает часть группового займа.

Участники Рабочей группы по стандартам РМЦ отметили, что в некоторых случаях организации считают заем/кредит закрытым если выплачена вся сумма основного долга, а другие учитывают при этом также невыплаченные проценты и пени. (дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.).

Р 4. Сумма просрочек (просроченных выплат) – стоимость всех просроченных выплат основной части займа, не включает просроченные выплаты процентов. Данный термин нельзя путать с риском портфеля (с портфелем под риском) (В 3).

Р 5. Сумма списанных займов – стоимость займов, которые для целей учета признаются невозмещаемыми. Данный процесс называется списанием, в результате которого уменьшается сумма портфеля займов и сумма резерва. Таким образом, списание не меняет сумму чистого портфеля займов (В 6) и общую сумму активов баланса (В 8) и статьи капитала в балансе, до тех пор, пока суммы резерва не станет недостаточно для покрытия списанной суммы. Многие МФО придерживаются политики списания займов после определенного срока просрочки. Однако после списания МФО должны все равно пытаться вернуть заем.

Р 6. Текущий портфель без просрочек – стоимость выданных займов, которые не имеют просрочек по основной сумме долга. Сюда не включается начисленный процент.

Р 7. Число активных заемщиков – число клиентов, которые в настоящий период имеют на руках заем или выплачивают часть совокупного портфеля займов.

Р 8. Число вкладчиков – число клиентов, которые в настоящий период имеют сберегательные или другие вклады в МФО, которые МФО обязана вернуть. Бывают случаи, *когда один депозитный счет открыт на несколько вкладчиков.*

Р 9. Число внешних вкладчиков – число клиентов имеющих вклады в других организациях которым МФО помогла открыть эти вклады, но не несет по ним обязательств. Многие МФО работают с коммерческими банками или группой заемщиков, которые образуют определенный денежный фонд и МФО иногда может использовать этот фонд в качестве обеспечения по займам. При презентации своих отчетов МФО должна исключить внешних вкладчиков из общего числа своих вкладчиков.

Р 10. Обязательные сбережения – сумма сбережений клиентов, которые являются необходимым условием получения займа. Обязательные сбережения могут быть в виде депозитов в МФО, или в виде внешних вкладов вне МФО.

Р 11. Добровольные сбережения – сумма сбережений клиентов, которые не являются обязательным условием получения займа. Это часть финансовых услуг, предоставляемых организацией.

Р 12. Число активных клиентов – число индивидуальных лиц (клиентов), которые являются активными заемщиками или активными вкладчиками или теми и другими. Лица, имеющие несколько счетов в МФО или займов должны учитываться как один клиент. Лица, которые в данный период не получают каких-либо финансовых услуг напрямую от МФО не включаются в этот показатель.

Р 13. Число клиентов – число активных клиентов плюс число лиц, которые не являются активными заемщиками или активными вкладчиками, но которые являются членами МФО или иным способом пользуются услугами МФО.

Р 14. Число менеджеров займов (кредитных специалистов) – число работников МФО, чья основная деятельность напрямую связана с управлением частью совокупного портфеля займов. Это работник, который непосредственно подготавливает, реализует и контролирует заем и в течение полного рабочего дня. Если менеджер ведет несколько займов и имеет еще другие обязанности, например контролера, то в этом случае число менеджеров займов может быть увеличено пропорционально времени затраченному данным менеджером на управления займами, например на 0,5.

Р 15. Число сотрудников – число сотрудников, активно занятых в МФО. Это число включает в себя работающих по трудовым договорам, а также привлеченных сотрудников, которые работают на МФО большую часть своего времени, даже если они не включены в штат организации. Это число должно быть выражено в эквиваленте полной ставки (например, если советник проводит лишь 2/3 своего времени с МФО, то он должен рассматриваться как 2/3 постоянного сотрудника).

По результатам Встречи по стандартам, Москва, 16 августа, 2002 г. было предложено определение: Число сотрудников , работающих по трудовым договорам на полный рабочий день/неделю плюс на неполный рабочий день/неделю пропорционально отработанному времени в эквиваленте полной ставки. (дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.).

2. Финансовые коэффициенты

Данный раздел содержит коэффициенты, наиболее часто применяемые в микрофинансовой сфере. Цель данного раздела – определить содержание, формулы расчета и назначение основных коэффициентов, а также прояснить некоторые спорные вопросы.

Все коэффициенты разделены на четыре группы:

1. Доходность/Рентабельность
2. Структура капитала
3. Качество портфеля
4. Эффективность/Производительность

Этот список, конечно, далеко не полный. Некоторые коэффициенты включены сюда, потому что они общепринятые (распространенные), другие, потому что их использование не ясно, значение двусмысленно. Аналитики МФО вправе использовать любые показатели, которые, по их мнению, подходят для определения эффективности работы организации.

Данный набор коэффициентов не является образцом отчета.

Авторы осознают, что многие МФО используют определения коэффициентов отличные от предлагаемых здесь, но авторы надеются, что данный список и разъяснение коэффициентов будет полезным для работников МФО.

2.1. Общие вопросы расчета

Перерасчет на год (приведение к году)

Предполагается, что доходные и расходные статьи, используемые в показателях, определениях, терминах установлены за год. При расчете финансовых коэффициентов, предполагается, что расчетный период составляет 1 год. Если меньше года, то тогда цифры, взятые из Отчета о прибылях и убытках необходимо пересчитывать для 1 года. Только в этом случае их можно сравнивать с показателями предыдущего года.

Формула для перерасчета на год:

$$AA = [A \times (12/M)], \text{ где}$$

AA – приведенная к годовой базе статья отчета

A – цифра за отчетный период

M – количество месяцев в периоде.

Определение среднего значения

Для расчета многих коэффициентов требуется среднее значение их составляющих. Среднее значение за период, например за год можно определить простым методом сложения показателя на начало и конец года и делением на 2:

$$P_{\text{среднее}} = \frac{P^0 + P^1}{2}$$

Такой метод не всегда дает точный результат, особенно если значение показателей сильно отличается в каждом месяце, либо наблюдается быстрый рост их значений. За четыре месяца среднее значение в этом случае будет вычисляться следующим способом:

$$P_{\text{среднее}} = \frac{P^0 + P^1 + P^2 + P^3 + P^4}{4 + 1}$$

2.2. Доходность/Рентабельность

R 1. Рентабельность капитала

$$\frac{\text{Чистая операционная прибыль/Убыток} + \text{Налог на прибыль}}{\text{Средний капитал за период}}$$

Показывает доход, приносимый средним размером капитала организации за период.

Обычно в данный коэффициент не включаются неоперационные доходы, например, пожертвования. В числителе используется прибыль после уплаты налогов. МФО, не использующие среднее значение знаменателя, должны указывать на какую дату берется это значение.

Скорректированная рентабельность капитала

$$\frac{\text{Скорректированная чистая операционная прибыль/Убыток} + \text{Налог на прибыль}}{\text{Средний капитал за период}}$$

Данный показатель учитывает потери, которые могут произойти в результате инфляции, потерь по займу, уменьшения субсидий и грантов. Все это не учитывается в чистом операционном доходе. Поправки представлены в разделе 3 данного документа.

R 2. Рентабельность активов

$$\frac{\text{Чистая операционная прибыль/Убыток} + \text{Налог на прибыль}}{\text{Средние активы за период}}$$

Показывает эффективность использования всех активов за период.

Скорректированная рентабельность активов

Скорректированная чистая операционная прибыль/Убыток+Налог на прибыль
Средние активы за период

Данный показатель учитывает потери, которые могут произойти в результате изменения процентных ставок, потерь по займу, уменьшения субсидий и грантов.

R 3. Операционная самоокупаемость

Доходы от операций

Расходы по операциям (Финансовые расходы+расходы на изменение резерва по займам+ операционные расходы)

Показывает насколько МФО покрывает свои расходы операционными доходами. В дополнение к операционным расходам рекомендуется включать в данный показатель расходы на изменение резерва под убытки по займам и финансовые расходы, так как они составляют значительную долю расходов организации.

R 4. Маржа (норма) прибыли

Чистая операционная прибыль

Операционный доход

Показывает, какой процент операционного дохода остается после уплаты всех финансовых, операционных расходов и расходов на изменение резерва по просроченным займам.

R 5. Финансовая самоокупаемость

Скорректированный операционный доход

(Финансовые расходы+расходы на изменение резерва по просроченным займам+скорректированные операционные расходы)

Показывает, насколько МФО может покрыть свои затраты учитывая поправки к операционным доходам и расходам. Цель большинства поправок определить насколько сможет покрывать МФО расходы, если придется перейти на коммерческое финансирование деятельности без дотаций, субсидий, пожертвований. Сможет ли организация продолжить деятельность в таких условиях.

2.3. Структура капитала: активы/обязательства, собственный капитал/обязательства

R 6. Доходность портфеля

Процентный доход с портфеля займов

Средний совокупный портфель займов за период

Определяет доход, приносимый портфелем займов, включая проценты, комиссионные, сборы. Сюда не входят любые начисленные но фактически не полученные доходы, неденежные доходы, например, в форме чеков по которым до наступления указанной даты получить доход нельзя, неполученный залог и т.д.

R 7. Коэффициент текущей ликвидности

Текущие активы

Текущие обязательства

Текущие активы: наличные средства, текущий банковский счет, дебиторская задолженность (портфель займов). Текущие обязательства – срок погашения которых меньше или равен 12 месяцам. Оценивает возможность погашения МФО своих обязательств и способность удовлетворять запросы клиентов по выдачи займов.

R 8. Разрыв доходности

100% минус действительная доходность чистого портфеля

Предполагаемая годовая доходность портфеля

Сравнивает фактически полученный доход (денежный) с ожидаемым доходом в соответствии с условием договоров займа. Обычно небольшой разрыв допустим. Значительный разрыв (>10%) может быть следствием высокого уровня просрочек, ошибки в отчете, недостоверности отчета, неэффективности деятельности.

R 9. Коэффициент финансовых расходов

Процентные расходы и взносы по финансовым обязательствам

Средний совокупный портфель займов за период

Показывает среднюю ставку, которую платит МФО за финансирование своих финансовых активов (использование финансовых активов). Данный коэффициент можно рассматривать в сравнении с доходностью портфеля для определения ставки маржи (разницы между стоимостью средств и их доходностью)

R 10. Коэффициент стоимости средств

Процентные расходы и взносы по финансовым обязательствам

Средний размер финансовых обязательств за период

Показывает среднюю ставку, которую платит МФО по финансовым обязательствам. Проценты, уплачиваемые по займам для финансирования внеоборотных активов не включается в коэффициент.

2.3. Качество портфеля займов

R 11. Риск портфеля

**Дебиторская задолженность по основной
сумме займов с просрочками больше X дней**

Совокупный портфель займов

Наиболее распространенный показатель качества портфеля. В числителе - неоплаченная основная сумма займов, которые имеют одну или более просрочек по основной сумме займа (по прошествии определенного количества дней, которые устанавливает организация, после чего заем считается просроченным). *Название числителя согласовано на Встрече по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г используется также **портфель под риском** и др.*

В данный показатель могут также включаться реструктурированные займы с учетом того, что риск по ним выше.

R 12. Коэффициент списания

Стоимость списанных займов

Средний совокупный портфель займов за период

Показывает долю списанных займов от совокупного портфеля займов. Высокое значение показателя может быть следствием плохой политики по обеспечению возврата займов. Однако политики списания различных МФО сильно отличаются, что затрудняет их сравнение. Поэтому можно использовать следующий показатель:

Скорректированный коэффициент списания

Скорректированная стоимость списанных займов

Средний совокупный портфель займов за период

Подробное описание скорректированных показателей см. в разделе 3.

R 13. Коэффициент покрытия риска

Резерв под убытки по займам (по просроченным займам)

**Дебиторская задолженность по основной
сумме займов с просрочками больше X дней**

Наименованием данного коэффициента может быть **Коэффициент резервирования по просроченным займам** (*результаты Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.*).

Наименование знаменателя может быть **Портфель под риском более X дней**

Данный коэффициент показывает, какая часть просроченных займов покрывается резервом под убытки по займам. Рекомендуемая политика формирования резерва: чем больше срок просрочки займа, тем выше должно быть значение резерва.

Например, риск портфеля для займов с просрочкой более 90 дней может приближаться к 100 %, риск портфеля для займов с просрочкой более 30 дней может быть значительно ниже, 5-10 %. Поэтому **коэффициент резервирования по просроченным займам** не должен быть равен 100 %.

2.4. Эффективность/Производительность

Данные коэффициенты характеризуют, насколько эффективно МФО использует свои ресурсы, в особенности активы и персонал. МФО используют много разных показателей эффективности и производительности, в зависимости от их организационной структуры, предлагаемых услуг и приоритетов (целей). основополагающим моментом здесь является выбор общего знаменателя. Наиболее распространенными знаменателями являются: совокупный портфель займов, средний размер активов. Многие МФО используют средний совокупный портфель займов. Однако есть много аргументов за использование приносящих доход активов в качестве общей базы расчетов, что характерно для банковской сферы, либо средние совокупные активы, расчет которых наиболее простой.

Средний размер совокупных активов в качестве знаменателя для расчета коэффициентов эффективности следует использовать МФО, которые привлекают депозиты или имеют долевого капитал в дополнение к займам.

Ниже в данном документе используется средний совокупный портфель займов. Звездочкой (*) отмечены коэффициенты, где можно использовать средние совокупные активы.

МФО также необходимо решить будут ли они использовать численность менеджеров займа или численность персонала в качестве базы для определения эффективности. Выделение менеджеров займа в отдельную группу объясняется тем, что они напрямую приносят доход организации, управляя выдачей займов и обеспечивая возврат займов с прибылью. Однако существует тенденция к использованию общей численности персонала для определения производительности/эффективности, так как работа менеджера займа во многом зависит от деятельности других работников, как управленческих, так и обслуживающего персонала. Так или иначе, возможны различные варианты использования показателей.

R 14. Производительность менеджера займа/кредитного специалиста

Число активных заемщиков

Число менеджеров займа

Показывает сколько заемщиков обслуживает один менеджер займа. Это очень часто используемый коэффициент, но сравнивать по нему МФО очень сложно из-за разного подхода к

определению числа менеджеров займа в каждой организации. Организациям необходимо пояснять, кого они относят к менеджерам займа и как рассчитывают число активных заемщиков.

Результаты Встречи по стандартам Москва, 16 августа, 2002 г.: участники круглого стола не дали стандартного определения «менеджера займа/кредитного специалиста». Некоторые используют этот термин по отношению ко всем сотрудникам, которые напрямую контактируют с клиентами по поводу выдачи займов – включая кассиров, инкассаторов и т.д. Другие считают это определение слишком широким. Но вообще, стандартное определение довольно трудно найти. (дополнение по результатам Встречи по стандартам, Москва 16 августа, 2002 г.).

R 15. Производительность персонала

Число активных заемщиков

Численность персонала

Показывает производительность всего персонала организации. В числителе – заемщики, имеющие активные займы на руках, то есть те, которые приносят финансовый доход организации.

Число активных клиентов

Численность персонала

В дополнение или как альтернатива предыдущему показателю организации могут определять загруженность (производительность) персонала по обслуживанию всех клиентов: заемщиков, вкладчиков и других. Данный показатель является наиболее полезным при сравнении деятельности МФО (мнение авторов)

R 16. Средний размер выданного займа

Стоимость выданных займов

Общее количество займов, выданных за период

Показывает средний размер выданного займа. Надо отличать этот показатель от среднего размера займа в портфеле займов, представленного ниже.

R 17. Средний размер займа в портфеле займов

Совокупный портфель займов на конец периода

Общее число активных займов на конец периода

Показывает средний размер займа на руках у клиентов. Данный показатель часто сравнивается с ВВП на душу населения для определения насколько эффективно МФО обслуживает клиентов с низкими доходами.

R 18. Коэффициент операционной эффективности

Операционные расходы

Средний совокупный портфель займов*

Данный коэффициент включает все административные расходы и расходы на персонал и является наиболее часто используемым показателем эффективности. Надо быть очень внимательным при использовании данного коэффициента для сравнения МФО. Значение данного показателя будет хуже у МФО, выдающих небольшие займы, хотя обслуживать клиентов они могут более эффективно. Аналогично значение данного показателя будет выше у МФО, привлекающих вклады и предоставляющих другие услуги, если в знаменателе будет использоваться совокупный портфель займов. Поэтому в качестве знаменателя для сравнения МФО больше подходит средний размер совокупных активов.

R 19. Расходы на одного заемщика

Операционные расходы

Среднее число активных заемщиков за период

Расходы на одного клиента

Операционные расходы

Среднее число клиентов за период

Характеризует эффективность деятельности МФО и определяет расходы («затраты») на одного активного заемщика, либо клиента. В качестве знаменателя можно использовать также число активных займов на руках у клиентов для определения затрат на один заем. В расчете данных показателей используется число клиентов, поэтому можно сравнивать разные МФО, даже выдающие небольшие займы и привлекающие вклады.

R 20. Коэффициенты других расходов

Статья расходов

Средний совокупный портфель займов*

В расчете могут использоваться любые статьи расходов, показатели за ряд периодов характеризуют динамику расходов организации.

3. Поправки

Финансовые аналитики часто подсчитывают определенное количество поправок, большинство из которых являются аналитическими дополнениями отчетности МФО. Наиболее часто используются четыре группы поправок:

1. Поправки по субсидиям, включая
 - поправки на субсидированную стоимость средств, и
 - поправки на гранты в натуральном выражении.
2. Поправки на инфляцию.

3. Поправки на неработающие займы:

- поправка на резерв по просроченным займам
- поправки на списанные займы
- поправка на снижение начисленных процентов на неработающие займы.

4. Поправки на разницу курсов валют.

Стандартное определение поправки должно даваться исходя из двух параметров: 1) способ вычисления поправки, и 2) какая комбинация отдельных поправок используется при расчете такого термина как, например, «скорректированная доходность активов».

1. В данном документе не делается попытки определить точный стандартный метод вычисления каждой поправки. Скорее, предложен общий подход к каждой поправке. Если аналитик использует название одной из поправок данного документа, тогда она должна рассчитываться согласно инструкциям, данным ниже. **В любом отчете, где упоминается поправка, должен описываться используемый метод ее вычисления. Описание должно быть подробным, если используемый метод значительно отличается от того, который представлен в этом документе.**

2. Скорректированная доходность капитала или рентабельность активов (R_1 , R_2) обычно учитывают влияние нескольких поправок. Таким же образом, нерезонно каждый раз при использовании данных показателей описывать стандартный набор поправок. Разные аналитики используют разные поправки в финансовых отчетах что бывает одинаково обосновано. В виду этого, **каждый раз, когда в отчете появляется ссылка на скорректированный показатель (например, «скорректированная рентабельность активов»), также должно присутствовать точное указание на то, какие поправки включены в основу этого показателя.**

3.1. Поправки на субсидии

Поправки на субсидии используются для двух целей. Прежде всего, МФО отличаются друг от друга по количеству субсидий, которые они получают; некоторые МФО не получают никаких субсидий. Таким образом, поправка, компенсирующая любой уровень получаемых МФО субсидий, позволяет более точно сравнивать МФО с различным размером субсидий. Во-вторых, МФО должны стремиться к возможности работать без субсидий, используя коммерческие источники финансирования. Поправка, аннулирующая влияние действующих субсидий, позволит увидеть, насколько МФО может быть жизнеспособной и расширить свою деятельность без субсидий в условиях коммерческого финансирования.

Поправки на субсидии не отражаются в финансовой отчетности МФО. Это предполагаемые доходы или расходы, которые используются менеджерами для определения финансового положения организации.

Среди МФО распространены два типа поправок на субсидии.

А 1. Поправка на субсидированную стоимость средств

Эта поправка учитывает разницу между настоящими финансовыми расходами МФО и финансовыми расходами, которые придется нести организации в случае, если все обязательства придется погашать по коммерческой ставке.

Одним из наиболее распространенных способов расчета является умножение финансовых обязательств МФО на некую коммерческую процентную ставку, сложившуюся на рынке – а затем вычитание суммы действительных процентов, выплачиваемых МФО по этим обязательствам. Разница – значение поправки

Отсутствует единая коммерческая процентная ставка для всех МФО. Многие организации используют процентную ставку, выплачиваемую местными банками на 90 дневные депозиты.

Теоретически, стоимость привлеченного собственного капитала тоже должна корректироваться, так как частные инвесторы рассчитывают получить определенные дивиденды или доход. На практике аналитики, определяя скорректированную стоимость капитала, используют поправку на инфляцию.

А 2. Поправки на гранты в натуральном выражении

Доноры часто предоставляют МФО не только денежные средства, но и товары и услуги безвозмездно или по цене ниже рыночной. Наиболее типичными примерами таких субсидий являются компьютеры, консалтинговые услуги, бесплатные офисные помещения, и бесплатные услуги менеджера. Поправка на гранты в натуральном выражении – это разница между тем, что платит МФО за товары или услуги и тем, что она должна будет платить за те же товары или услуги на открытом рынке в будущем, когда субсидий больше не будет.

Эта поправка содержит несколько нюансов:

1) Если получение товара или услуги на безвозмездной основе является обязательным условием со стороны донора, но по окончании соглашения МФО не будет пользоваться этой услугой (не будет платить за нее), то данный пункт не включается в поправку на гранты в натуральном выражении.

2) Некоторые МФО получают бесплатные услуги высокооплачиваемых иностранных менеджеров. Если аналитик уверен в том, что МФО в скором времени будет способна использовать менее дорогостоящего местного менеджера, то поправка делается не на затраты на «подаренного» иностранного менеджера, а на ожидаемые затраты на местного менеджера.

Как показано в предыдущих определениях и терминах, финансовое состояние МФО оценивается на основе чистого операционного дохода, из которого исключены пожертвования. Данное исключение пожертвований можно рассматривать как третий вид поправки на субсидии.

3.2. Поправка на инфляцию

Акционерный капитал считается самой дорогой составной частью капитала фирмы. Потому что инвесторы рассчитывают получить больший доход на вложенные средства, чем кредиторы из-за большего риска. Напротив, многие МФО не платят ничего за «собственный капитал». Тем не менее, стоимость капитала всегда находится под воздействием инфляции, которая уменьшает действительную стоимость капитала. Поправка на инфляцию учитывает снижение покупательной способности капитала, учитывает связанные с этим потери.

В отличие от поправок на субсидии, поправка на инфляцию обычно отражается в финансовой отчетности МФО многих стран в соответствии с международными стандартами бухгалтерской отчетности. 29 раздел Международных бухгалтерских стандартов рекомендует в странах с высоким уровнем инфляции использовать поправку на инфляцию в бухгалтерской отчетности. В странах с низкой инфляцией поправка на инфляцию иногда включается во внутренние отчеты для анализа организации.

А 3. Поправка на инфляцию

Существует множество различных методов расчета поправок на инфляцию. Все они подразумевают некую версию одного и того же основного подхода: чистые основные средства (В 7) вычитаются из капитала (В 17), и результат умножается на уровень инфляции за определенный период.

Сумма поправки на инфляцию за определенный период рассматривается так, как если бы наблюдалось увеличение финансовых затрат МФО в ее отчете о прибыли и убытках. Если поправки на инфляцию внесены в финансовые отчеты МФО и переносятся из года в год, тогда в дополнение к внесению расходной статьи в счет прибылей и убытков будет также создан резерв на капитальном счете в балансе, показывающий сумму кумулятивных доходов, использованных в результате инфляции. В этом случае эффект поправки на инфляцию будет состоять не только в уменьшении чистой прибыли, но также в сокращении «реальной» нераспределенной прибыли.

Каждый раз, когда используется любой показатель, учитывающий «поправку на инфляцию», этот показатель (а) должен быть основан на бухгалтерской системе, учитывающей инфляцию и утвержденной государством, или (б) должен использовать аналитическую поправку капитала, как та, что описана выше.

3.3. Поправки на безнадежные займы

Политика МФО в отношении безнадежных займов влияет на то, как выглядят ее финансовые результаты. МФО сильно отличаются друг от друга по проводимой ими учетной политике в отношении расходов на формирование резерва по просроченным займам, списания займов и начисления процентов. Аналитики корректируют данные позиции для того, чтобы

провести сравнительный анализ МФО и/или для избежания искажения финансовой отчетности из-за необоснованной политики по отношению к безнадежным займам.

А 4. Поправки резерва по просроченным займам/ резерва под убытки по займам

Аналитик часто вносит поправки в резервы по просроченным займам (В5) для того, чтобы они соответствовали стандартной учетной политике, или для того, чтобы эти резервы были на уровне, соответствующем риску МФО. Для того чтобы внести поправку в резерв в балансе, аналитик должен сделать поправку расходов по обеспечению займов в отчете о прибыли и убытках, которые переносятся в этот резерв. Наиболее часто используемая политика – упомянутая в этом документе только как пример – внесение поправки в резервы так, чтобы они покрывали 50% непоплаченного баланса для займов, просроченных на 90 – 180 дней, и 100% для займов, просроченных более чем на 180 дней.

А 5. Поправки на списание займов

Если МФО слишком медленно списывает неплатежеспособные займы, то они накапливаются, создавая необоснованно большой совокупный кредитный портфель и резерв под убытки по займам. Аналитики часто вносят поправки в размер списанных займов МФО для того, чтобы отчетность соответствовала стандартной учетной политике. Одним из наиболее часто используемых подходов является списание всех просроченных займов (всего риск-портфеля) со сроком более 180 дней. В балансе совокупный кредитный портфель/портфель займов и резерв на потерю от просроченных займов уменьшаются на ту сумму, которая была списана.

А 6. Перерасчет начисленных процентов

МФО, учитывающие свою прибыль на основе начисленных но не уплаченных процентов от портфеля займов, определяют прибыль при начислении процентов, а не по факту их уплаты заемщиком. Если заем становится просроченным, то в определенный момент необходимо перестать учитывать доход от данного займа, произвести перерасчет начисленных ранее, но не уплаченных процентов.

Многие аналитики перерасчитывают все проценты, начисленные на займы с просрочкой более 30 дней и на списанные займы (если этого не было сделано).

3.4. Поправки на курсовые разницы валют

Данные поправки относятся к организациям, которые имеют активы или обязательства в иностранной валюте, но ведут учет в местной валюте. Когда меняется курс валют, стоимость активов или обязательств в местной валюте изменяется, что ведет к убыткам или прибыли. Некоторые считают, что данные изменения должны отражаться в отчете о прибылях и убытках

3.5. Поправки и их влияние на финансовые отчеты

Таблица

Поправки и их влияние на финансовые отчеты

Поправки	Влияние на финансовые отчеты	Тип организаций, на которые больше всего влияют поправки
Поправка на субсидированную стоимость средств	Увеличивает финансовые расходы на величину процентной ставки коммерческих займов, которые необходимо привлечь вместо субсидированных средств. Уменьшает чистую прибыль.	МФО с большим размером субсидий
Поправка на гранты в натуральном выражении	Увеличивает административные расходы на сумму получаемых субсидированных товаров или услуг. Уменьшает чистую прибыль.	МФО, пользующиеся большим количеством товаров и услуг, за которые они не платят рыночных цен
Поправка на инфляцию капитала (минус чистые основные средства)	Увеличивает финансовые расходы. Может способствовать созданию резерва в капитальном счете баланса, указывая ту часть нераспределенной прибыли МФО, которая была поглощена эффектом инфляции. Уменьшает рентабельность и «действительную» нераспределенную прибыль.	МФО, в странах с высокой инфляцией, в структуре капитала которых мало обязательств, преобладает «акционерный капитал»
Поправки резерва по просроченным займам	Обычно увеличивает размер обеспечения просроченных займов в отчете о прибыли и убытках и резерв под убытки по займам в балансовом отчете.	МФО, проводящие неадекватную политику обеспечения займов.
Поправки на списанные займы	В балансовом отчете уменьшает совокупный портфель займов и резерв под убытки по займам на равные суммы так, чтобы не менялся чистый кредитный портфель и отчет о прибыли и убытках. Уменьшает коэффициент риска портфеля.	МФО, которые адекватно не списывают безнадежные займы.
Перерасчет начисленных процентов на безнадежные займы	Уменьшает процентную прибыль и чистую прибыль в отчете о прибыли и убытках, а также капитал в балансовом отчете.	МФО, продолжающие учитывать прибыль с безнадежных займов после того, как возврат займа становится маловероятным, и МФО, не делающие перерасчет процентов на безнадежные займы

Список терминов, которые могут иметь разные названия, но одинаковое значение

1. Общие/совокупные/итого – в комбинации с разными показателями, например,
Совокупный портфель займов/Итого портфель займов
2. Доход/Прибыль
3. Чистая прибыль/Чистый доход/Финансовый результат
4. Портфель займов/Кредитный портфель/Дебиторская задолженность на руках у клиентов
5. Процентный доход/Финансовый доход
6. Резерв под убытки по займам/Резерв по просроченным займам/Резерв на потери по займам
7. Риск-портфель/Портфель под риском/Дебиторская задолженность по основной сумме займов с просрочками больше X дней
8. Менеджер займа/Кредитный специалист/Кредитный работник