

ПОВЫШЕНИЕ ПЛАТЕЖНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛА

Е. Ю. Рябов

Волгоградский государственный университет

Поступила в редакцию 12 февраля 2014 г.

Аннотация: в статье предложены методы повышения платежной дисциплины потребителей как альтернатива менее эффективным методам взыскания долгов. Использование скидок за предоплату и введение индивидуальных платежных карт позволит теплоснабжающим организациям решить проблему роста дебиторской задолженности.

Ключевые слова: кредитная политика, дебиторская задолженность, теплоснабжение, индивидуальная карта потребителя, платежная дисциплина, жилищно-коммунальное хозяйство.

Abstract: this paper proposes methods to improve consumers' payment discipline as an alternative to less effective methods of debt collection. The use of discounts for advance payment and the introduction of payment cards allow individual heat supply organizations to solve the problem of rising receivables.

Key words: credit policy, receivables, heat supply, individual consumer card, payment discipline, housing and utilities.

Кредитная политика играет важную роль в формировании финансовых результатов компании. При этом в целом ряде случаев характер проводимой политики зависит не от рыночной конъюнктуры или стадии жизненного цикла организации, а от отраслевых особенностей.

В российских климатических условиях сфера теплоснабжения имеет особую значимость, поскольку является одним из секторов экономики, определяющих безопасные и комфортные условия жизни населения. В настоящее время сложившаяся в отрасли ситуация характеризуется рядом особенностей. Во-первых, одной из ключевых проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства является устойчивый рост дебиторской задолженности. По данным официальной статистики, в 2013 г. общий объем долгов на рынке тепла составил 273,4 млрд руб. [1]. Во-вторых, как правило, компании вынуждены контактировать с большим количеством потребителей, что накладывает определенные трудности на работу по взысканию средств. В-третьих, дополнительные проблемы возникают в связи с наличием посредников – исполнителей коммунальных услуг. Практика показывает, что организации, занимающиеся управлением многоквартирными домами, часто задерживают платежи, предназначенные компании-поставщику [2]. Российское законодательство, регулирующее отноше-

ния в сфере теплоснабжения, не способствует формированию высокой платежной дисциплины среди получателей услуг. В условиях ограниченного правового поля коммунальные предприятия вынуждены самостоятельно создавать механизмы эффективного урегулирования имеющейся задолженности.

В большинстве своем потребители тепла недостаточно мотивированы в соблюдении платежной дисциплины. Задержки по оплате коммунальных услуг стали обыденностью для населения. При этом до настоящего момента использовались только методы ограничений и штрафных санкций, тогда как методы поощрения практически не применялись. Несмотря на сложившуюся ситуацию, многие теплоснабжающие организации продолжают применять «традиционные» методы взыскания дебиторской задолженности, позволяющие решить только часть проблем, тогда как комплексный подход в рамках кредитной политики позволил бы обеспечить устойчивое снижение объема долгов.

В рамках реализации кредитной политики теплоснабжающей организации могут быть использованы различные методы повышения платежной дисциплины. Одним из наиболее эффективных используемых коммерческими организациями, является введение скидки за предоплату. Кроме того, учитывая большое число потребителей, коммунальное предприятие может создать индивидуальную систему расчетов (рис. 1).



Рис. 1. Методы повышения платежной дисциплины потребителей теплоснабжения

Предоставление скидки за предоплату

Очевидно, что такой способ экономии на коммунальных услугах подходит не для всех домохозяйств. В ситуации, при которой у граждан возникают трудности со своевременным внесением средств, предложение оплатить квитанцию за тепло на полгода или на год вперед вряд ли вызовет положительный результат. Однако также справедливо и то, что часть дисциплинированных потребителей, которым их доход позволяет осуществлять накопления и планировать свои расходы на среднесрочную перспективу, воспользуются предложением по целому ряду причин.

Во-первых, коммунальные платежи относятся к категории расходов, которые относительно стабильны и предсказуемы во времени. Таким образом, население может планировать свой бюджет исходя из условий, что каждый месяц часть средств необходимо направлять на оплату услуг теплоснабжающей организации.

Во-вторых, воспользовавшись скидкой, граждане смогут сэкономить средства в той части расходов, которая при обычных обстоятельствах не предполагает экономии. Домохозяйства, которые тщательно подходят к планированию семейного бюджета, сочтут такую возможность вполне удачной. К настоящему моменту в российской экономике уже сложилась практика осуществления платежей заблаговременно. Особенно часто

это встречается при оплате различного рода абонементов.

В-третьих, особенностью отношений, которые сложились между потребителями и гарантирующей компанией-поставщиком, является то, что население не может отказаться от потребления услуги, также как поставщик не может отказаться от ее предоставления [3]. В данной ситуации граждане могут исключить ситуацию расторжения договора и приостановки оплаты.

В-четвертых, теплоснабжающая организация является естественной монополией, что означает отсутствие какой-либо конкуренции. В связи с этим потребители лишены возможности сменить компанию-поставщика и вынуждены пользоваться услугами одного предприятия. Данное обстоятельство также исключает возможность возникновения ситуации, когда нужно платить другому хозяйствующему субъекту.

При введении скидок за предоплату может использоваться дифференцированный подход. Семьи, которые имеют возможность оплатить коммунальные услуги на год вперед, смогут получить скидку 5,0 %, на полгода – 4,0 %, на три месяца – 3,0 %. Таким образом, населению предоставляется возможность выбрать тот вариант, который им больше всего подходит.

В табл. 1 представлен один из возможных вариантов системы скидок в зависимости от продол-

Т а б л и ц а 1

Скидки, предоставляемые потребителю, при использовании системы предоплаты

№	Продолжительность периода	Величина платежа, тыс. руб.	Размер скидки, %	Экономия от использования скидки, тыс. руб./год ¹
1	12 месяцев	30,0	5,0	1,5
2	6 месяцев	15,0	4,0	1,2
3	3 месяца	7,5	3,0	1,1

¹ Данные приведены при условии, что потребитель последовательно использует один вид скидки в течение года.

жительности периода, в отношении которого происходит предварительная оплата.

Если домашнее хозяйство примет решение оплатить услуги теплоснабжения на год вперед, то при среднегодовой величине платежа в 30 тыс. руб. экономия средств составит 1,5 тыс. руб. В случае, когда период предоплаты составляет 6 месяцев – 1,2 тыс. руб., 3 месяца – 1,1 тыс. руб. Таким образом, потребителю выгоднее оплачивать услугу заранее, причем более длительный срок оплаты предполагает больший размер экономии. При этом преимущества, которые получает теплоснабжающая организация, могут быть оценены с двух позиций.

1. Предоплата исключает необходимость нести расходы по взысканию дебиторской задолженности среди тех потребителей, которые воспользовались скидкой. Расширяя практику предоставления скидок среди своих клиентов, компания может формировать группу высоконадежных контрагентов, которая в перспективе будет расти с повышением уровня доходов населения.

2. Предоплата, по сути, означает кредитование теплоснабжающей организации населением. Сравнивая условия, по которым компания привлекает заемные средства в банке, можно посчитать экономию от введения системы скидок.

Представим условия финансирования предприятия в табл. 2.

В случае, когда общий объем предоплаты от населения составляет 10 000,0 тыс. руб., а потребителями была выбрана самая большая процентная ставка в 5,0 %, потери компании составят 500,0 тыс. руб. Сравнивая это значение с соответствующим размером потерь по обслуживанию кредита, взятого под 12,0 % годовых, находим экономический эффект от введения скидок за предоплату. В данном примере организации удалось сэкономить 700,0 тыс. руб. за счет привлечения более дешевых средств.

В общем случае величина скидки, предлагаемой теплоснабжающей компанией за предоплату,

должна быть меньше, чем величина процента по кредитам. Здесь для сравнения была использована процентная ставка в 12,0 % годовых. В действительности эффективная процентная ставка может быть больше. Это расширяет возможности организации для увеличения скидок. В любом случае процесс укрупнения доли потребителей, которые оплачивают услуги теплоснабжения заблаговременно, будет иметь некоторые естественные ограничения. По-видимому, к данной группе могут быть отнесены все юридические лица, владеющие административными и промышленными зданиями на правах собственности, и не больше 20,0 % населения, которые характеризуются высоким уровнем дохода.

Внедрение индивидуальной системы расчетов

Одной из характерных особенностей сферы теплоснабжения является то, что одной компании-поставщику приходится контактировать с большим количеством потребителей. При этом законодательно утвержденная система расчетов предполагает ежемесячное перечисление средств на счет предприятия. Таким образом, в случае, когда число абонентов достигает 200 тыс., количество совершенных за год платежей должно составлять 2400 тыс. Обычно каждая отдельная операция совершается при участии различных посреднических структур (коммерческих банков, отделений почты и связи и др.). С точки зрения потребителей, такая схема взаимодействия выглядит малоэффективной, поскольку предполагает осуществление определенного объема транзакционных затрат. В издержки, которые вынуждены нести получатели услуги, входят расходы на дорогу до места совершения платежа, время на ожидание в очереди и взаимодействие с организацией-посредником.

Между тем сложившаяся система расчетов представляется недостаточно эффективной и для самой теплоснабжающей организации. Необходимость нести транзакционные издержки отрицательным

Т а б л и ц а 2

Сравнение условий привлечения средств в результате использования системы предоплаты и банковского кредита

№	Показатель	Предоплата потребителей	Банковский кредит
1	Общая сумма привлеченных средств, тыс. руб.	10 000,0	10 000,0
2	Величина процента, %	5,0	12,0
3	Потери от предоставления скидки / обслуживания кредита, тыс. руб.	500,0	1200,0

образом сказывается на платежной дисциплине потребителей [4]. В итоге вместо четкого исполнения обязательств со стороны контрагентов, компания констатирует частые случаи задержек оплаты.

Таким образом, может быть выделена дополнительная причина низкой платежной дисциплины потребителей, а именно, недостаточно удобная система расчетов. Отметим при этом, что трудности, с которыми сталкиваются домохозяйства, в большей степени оказывают влияние не на само решение о выполнении своих обязательств перед коммунальным предприятием, а скорее на решение о том, насколько строго могут быть соблюдены условия договора о своевременности оплаты. В любом случае такое поведение со стороны потребителей оборачивается прямыми экономическими потерями для теплоснабжающей организации.

В подобных условиях внедрение индивидуальной системы расчетов между компанией-монополистом и ее контрагентами будет направлено на устранение проблемы. Принимая во внимание задачи, которые необходимо решить в результате реализации данного мероприятия, можно сформулировать ряд важных принципов, которым должна отвечать новая система расчетов:

1. Окупаемость. Экономический эффект, который может быть получен компанией, должен превышать затраты на разработку и реализацию проекта. Следует отметить, что проведение соответствующей оценки затруднено, поскольку в настоящее время нет достоверной информации о суммарном объеме средств, которые были недополучены теплоснабжающей организацией из-за несовершенства существующей системы расчетов. Также крайне затруднительно получить точные данные о продолжительности задержек в оплате со стороны потребителей. В долгосрочной перспективе внедрение новой системы расчетов окажется выгодным для компании, поскольку реализация проекта позволит воздействовать на поведение сразу всех потребителей.

2. Отсутствие посредников. Новая система расчетов должна, по возможности, исключить все посреднические структуры из схемы взаимодействия компании-поставщика с потребителями. Следование этому принципу позволит, с одной стороны, сократить цепочку движения денежных средств, а с другой – снизить уровень транзакционных затрат, которые несут клиенты теплоснабжающей организации.

3. Удобство для потребителей. У пользователей не должно возникать затруднений при осуществле-

нии расчетов. Количество действий, которые требуется совершить для того, чтобы выполнить операцию, должно быть сведено к минимуму, а сами манипуляции следует сделать простыми и понятными.

4. Универсальность. Методы повышения платежной дисциплины, которые использует теплоснабжающая организация в своей кредитной политике (скидки за предоплату), должны быть доступны для потребителей в новой системе расчетов. Переход на нее также может быть использован как дополнительный повод для распространения информации о способах экономии на услугах теплоснабжения.

Для осуществления платежей ресурсоснабжающей организацией может быть введена индивидуальная карта потребителя. Как и в случае с банковской дебетовой картой, новый платежный инструмент дает возможность потребителям оплачивать услуги теплоснабжения через интернет, не выходя из дома [5]. Также владелец карты может подключить специальную услугу, позволяющую автоматически списывать необходимую сумму в день получения квитанции об оплате. Такое нововведение в значительной степени снизит уровень транзакционных издержек, избавив от необходимости совершать походы в банк или почтовое отделение, стоять в очереди, взаимодействовать с персоналом. Помимо традиционных выгод, которые предполагает использование пластиковых платежных средств, переход на новый способ оплаты коммунальных услуг позволит абонентам получить ряд дополнительных возможностей. В табл. 3 представлены основные преимущества индивидуальной карты потребителя перед банковской дебетовой картой.

Во-первых, в личном кабинете владельца карты предусмотрена возможность не только получить отчет о совершенных за период операциях, но также получить подобную информацию об объеме потребленных ресурсов, текущем тарифе и даже тепловых потерях, которые зафиксированы с помощью общедомового прибора учета.

Во-вторых, при помощи индивидуальной платежной карты потребителям станет проще погашать задолженность других получателей услуг (например, помогать в оплате квитанций родственникам). Если в случае с банковской картой для совершения такой операции необходимо знать точный номер лицевого счета, а в ряде случаев сделать специальную привязку к банковской карте, то в данном случае достаточно информации о мес-

Сравнительные характеристики индивидуальной карты потребителя и банковской дебетовой карты

№	Индивидуальная карта потребителя коммунальных услуг	Банковская дебетовая карта
1	Возможность оплачивать услуги теплоснабжения через интернет	Возможность оплачивать услуги теплоснабжения через интернет
2	Возможность подключения услуги об автоматическом списании средств в определенный день месяца	Возможность подключения услуги об автоматическом списании средств в определенный день месяца
3	Возможность получать отчет о совершенных операциях, а также информацию об объеме потребленного тепла (Гкал), общедомовых расходах, текущем тарифе и т.д.	Возможность получать отчет о совершенных операциях
4	Возможность погашать задолженность других потребителей (родственников), используя информационную базу коммунального предприятия (поиск абонента осуществляется по адресу проживания)	Возможность погашать задолженность других потребителей (поиск осуществляется по номеру лицевого счета)
5	Возможность получать онлайн-консультации в личном кабинете владельца карты	—
6	Возможность пользоваться скидками за предоплату	—

те проживания абонента (название улицы, номер дома и квартиры).

В-третьих, для владельцев индивидуальных карт может быть предусмотрена возможность получить онлайн-консультацию специалиста. Информирование граждан по интересующим вопросам должно проходить с соблюдением соответствующих стандартов качества.

В-четвертых, потребители, которые перешли на использование индивидуальных карт, получают возможность пользоваться скидками за предоплату.

Таким образом, плательщик получает в руки удобное средство управления деньгами, которое практически полностью избавляет его от необходимости нести какие-либо расходы, помимо тех, которые отображены в квитанции об оплате коммунальных услуг. Теплоснабжающая организация, в свою очередь, обеспечивает себе стабильные поступления денежных средств. На первоначальном этапе внедрения системы расчетов предприятие может провести широкомасштабную кампанию, направленную на подключение услуги автоматического списания средств. В этом случае у ресурсоснабжающей организации появляется возможность значительно расширить категорию высоконадежных потребителей, которые вносят оплату в день начисления задолженности.

Помимо преимуществ, связанных с повышением платежной дисциплины, внедрение индивидуальных карт потребителей позволит компании-поставщику реализовать возможности, которые

предполагает статус создателя платежной системы. Условие перехода на использование нового расчетного инструмента может заключаться в необходимости поддержания на карте суммы неснижаемого остатка. Таким образом, разместив на индивидуальном расчетном счете всего 100 руб. двести тысяч абонентов сформируют резервный фонд в сумме 20 млн руб. Для ресурсоснабжающей организации эти средства, по сути, представляют собой бесплатный источник финансирования, который при необходимости может быть использован вместо банковского кредита (рис. 2).

Данное обстоятельство открывает перед коммунальным предприятием дополнительные возможности. Средства, сосредоточенные на счетах потребителей, являются своего рода подушкой безопасности, к которой можно прибегать при наступлении неблагоприятных периодов. Наличие такого мощного ресурса позволит сглаживать сезонные колебания выручки, покрывать кассовые разрывы.

Условие, которое оговаривает необходимость постоянно поддерживать на карте сумму неснижаемого остатка, может стать одним из негативных моментов для потребителей и на первоначальном этапе найдет своих противников. Однако сопоставление данной величины с объемом средств, которые клиенты будут ежемесячно перечислять в счет погашения задолженности перед поставщиком, позволит им сосредоточиться на преимуществах новой платежной системы.



Рис. 2. Механизм формирования резервного фонда

Размер фонда, сформированного в результате пополнения расчетного счета каждым держателем карты на 100 руб., в реальных обстоятельствах может превышать ожидаемое значение. Как правило, остатки на счетах составляют гораздо большую величину. В итоге возможности предприятия могут быть расширены.

Таким образом, среди основных проблем теплоснабжения серьезного внимания заслуживает проблема неконтролируемого роста дебиторской задолженности коммунальных предприятий. Для ее решения теплоснабжающей организации необходимо проводить работу по двум основным направлениям. Первое заключается в совершенствовании методов истребования денежных средств с должников, второе – в повышении платежной дисциплины среди потребителей при помощи различных экономических стимулов. В общем случае достаточно обоснованным представляется применение таких инструментов, как скидка за предоплату и создание индивидуальной системы расчетов. Использование в кредитной политике тепло-

снабжающей организации перечисленных методов позволит обеспечить стабильные поступления денежных средств, создав прочный фундамент развития всей отрасли.

ЛИТЕРАТУРА

1. Президенту напомнят про долги // Коммерсантъ. – 2013. – 11 нояб. – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/2340471>
2. О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам : постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. О теплоснабжении : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Сухарев О. С. Новый институционализм : «ловушки», транзакционные издержки, «теорема Коуза» и время / О. С. Сухарев // Terra Economicus. – 2012. – № 3. – С. 39–57.
5. Набиуллина Г. А. Основные проблемы и тенденции развития электронных платежных систем / Г. А. Набиуллина, А. Г. Комаров // Проблемы современной экономики. – 2006. – № 3. – С. 17–20.

Волгоградский государственный университет

Рябов Е. Ю., аспирант кафедры корпоративных финансов и банковской деятельности

E-mail: john-style@mail.ru

Тел.: 8-960-882-29-66

Volgograd State University

Ryabov E. Yu., Post-graduate Student of the Corporate Finance and Banking Department

E-mail: john-style@mail.ru

Tel.: 8-960-882-29-66