

УДК 338.46:34  
ББК 65.206.2:67

DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.268

**Polyakova Nina Vladimirovna**,  
doctor of economics, professor,  
professor of the department of Management,  
Marketing and Service  
of the Baikal State University,  
Irkutsk,  
e-mail: polyakovanv@bgu.ru

**Polyakov Vladimir Vladimirovich**,  
candidate of economics, associate professor,  
associate professor of the department of Management,  
Marketing and Service  
of the Baikal State University,  
Irkutsk,  
e-mail: vla88701858@yandex.ru

**Kazantsev Leonid Viktorovich**,  
senior lecturer of the department  
of Computer Science and Cybernetics  
of the Baikal State University,  
Irkutsk,  
e-mail: islimit@mail.ru

**Полякова Нина Владимировна**,  
д-р экон. наук, профессор,  
профессор кафедры менеджмента,  
маркетинга и сервиса  
Байкальского государственного университета,  
г. Иркутск,  
e-mail: polyakovanv@bgu.ru

**Поляков Владимир Владимирович**,  
канд. экон. наук, доцент,  
доцент кафедры менеджмента,  
маркетинга и сервиса  
Байкальского государственного университета,  
г. Иркутск,  
e-mail: vla88701858@yandex.ru

**Казанцев Леонид Викторович**,  
ст. преподаватель кафедры  
информатики и кибернетики  
Байкальского государственного университета,  
г. Иркутск,  
e-mail: islimit@mail.ru

## ОЦЕНОЧНЫЕ ПРИЗНАКИ КАЧЕСТВА ПРАВОВЫХ УСЛУГ, ПОЛУЧАЕМЫХ ГРАЖДАНАМИ

### EATIMATIVE FEATURES OF THE QUALITY OF LEGAL SERVICES RECEIVED BY CITIZENS

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

08.00.05 – Economics and management of national economy

*В статье представлен обзор понятий, которые возможно объединить в единую категорию «правовая услуга», анализируются подходы к определению понятия качества правовых услуг, осуществляемых в интересах граждан, с точки зрения менеджмента и теории услуг. Выявлены недостатки в теоретической разработанности проблемы оценки качества правовых услуг как категории сложных услуг. Выделены стороны, заинтересованные в обеспечении качества правовых услуг: государство; профессиональные юридические ассоциации; адвокаты и юристы, в том числе юридические фирмы (производители услуг); граждане (получатели услуг). Представлена попытка выделить совокупность оценочных признаков качества правовых услуг, состоящую из трех групп: профессиональные признаки, процедурные признаки и потребительские признаки.*

*The article provides an overview of concepts that can be combined into a single category of «legal service»; approaches to the definition of the concept of the quality of legal services carried out in the interests of citizens from the point of view of management and the theory of services are analyzed. The author revealed the shortcomings in the theoretical elaboration of the problem of assessing the quality of legal services as a category of complex services. The parties interested in ensuring the quality of legal services are identified: the state; professional legal associations; lawyers, including law firms (service providers); citizens (recipients of services). The attempt is made to underline the set of evaluation characteristics of the quality of legal services, consisting of three groups: professional characteristics, procedural characteristics and consumer characteristics.*

*Ключевые слова: сложные услуги, юридическая деятельность, юридическая помощь, правовая услуга, качество услуг, оценочные признаки качества, стандарты качества, профессиональные ассоциации, адвокаты, юридические фирмы.*

*Keywords: complex services, legal activity, legal assistance, legal service, quality of services, evaluation attributes of quality, quality standards, professional associations, lawyers, law firms.*

#### Введение

**Актуальность** статьи определяется следующим. Формирование и развитие современного государства подразумевает соблюдение каждым членом общества правовых норм и основных принципов права. Несоблюдение базовых правовых принципов ставит под угрозу безопасность общества, а также защиту достоинства, свободы и прав человека. Как следствие, в обществе возникают условия, которые способствуют росту правонарушений. А. Суходолов, В. Маренко исследуют причины распространения правонарушений и возможностей рецидива [1]. Оказание правовых услуг гражданам и их доступность являются одними из способов защиты и реализации своих прав, регулирующих социально-экономическую жизнь общества. Уровень доступности и качества реализации своих прав влияет на формирование отношения к правовой системе государства и определяет правовое сознание граждан. В своем исследовании Т. Музычук отмечает, что исторически правовое сознание российских граждан формировалась не под влиянием формальных законодательных норм,

а опиралось на обычаи и традиции [2]. Несмотря на актуальность, **изученность** проблемы явно недостаточна, поскольку экономические аспекты правового обслуживания населения освещены крайне слабо.

Одной из **целей** исследования является рассмотрение правовых услуг, предоставляемых гражданам, как экономического явления. Для достижения этой цели проанализированы понятия, раскрывающие сущность юридической деятельности и правовой помощи, а также других тождественных понятий; предложена их консолидация в обобщенное понятие «правовая услуга». Это определяет **теоретическую значимость** статьи. Другой **целью** исследования стало выявление оценочных признаков качества правовых услуг. В результате предложена трехкомпонентная совокупность этих признаков, что составляет **научную новизну** статьи. По этим признакам участники определяют степень удовлетворенности взаимодействием в процессе предоставления и получения правовых услуг. По уровню качества полученной правовой услуги также можно дать заключение о результате решения юридической проблемы. С точки зрения деятельности юридической фирмы менеджмент качества собственных услуг определяет ее конкурентоспособность на рынке. Наличие положительных отзывов о работе юридической фирмы, а также рекомендаций свидетельствует о качественном обслуживании и является объектом интереса со стороны граждан. Достижение второй цели обеспечивает **практическую значимость** статьи.

#### Методология

Исследование качества услуг применительно к правовой деятельности выполнялось в четыре этапа. На первом этапе анализировались литературные публикации относительно юридической или правовой деятельности по оказанию услуг (помощи) населению. Второй этап — обзор специальной литературы с целью выявления подходов к определению понятия «качество услуг» и рассмотрению проблем его оценки. Третий этап — экспертный опрос руководителей юридических фирм и опытных юристов, оказывающих услуги физическим лицам. На четвертом этапе на основе полученных вторичных и первичных данных разрабатывалась совокупность оценочных признаков качества правовых услуг, оказываемых гражданам.

#### Результаты

Правовые услуги относятся к категории сложных, так как обладают высокой степенью нематериальности. Действительно, при решении различных правовых споров юристы обращаются к правам гражданина, которыми он обладает и может воспользоваться ими в соответствии с законом. Несмотря на то что право как основное понятие в юриспруденции образует систему общеобязательных, формально-определенных и гарантированных государством правил, ее конкретное определение зависит от правопонимания или толкования. Трактовка юристами конкретных норм является, по сути, субъективным процессом. Фактически права, которыми обладают граждане, являются неосозаемыми «активами» человека, которые записаны в законодательных актах. Действия юриста при этом носят абстрактный характер. Кроме правовых услуг к категории сложных относят информационные, консультационные, финансовые [3, с. 79].

В специальной литературе содержится множество различных понятий, определяющих юридическую или пра-

вовую деятельность, в том числе описывающих процесс предоставления услуг или помощи гражданам. Однако большинство из них синонимичны по смыслу. Также существует ряд «родственных» терминов: «юридическая услуга», «юридическая помощь», «бесплатная юридическая помощь», «юридическая помощь pro bono», «юридическая помощь pro se».

Большинство этих понятий определяются по-разному и не имеют четкого разделения. Например, Ю. Арзамасов под юридической деятельностью понимает исключительно профессиональную деятельность, осуществляемую специальными органами и уполномоченными лицами, которая определена законодательством [4, с. 34]. Юридическая сущность здесь выражена в том, что деятельность осуществляется на основе норм права специально уполномоченными государственными и иными организациями и выполняется профессиональными специалистами, имеющими юридическое образование, компетенции и опыт работы в данной сфере. Подробнее раскрывает понятие Ю. Романец, считающий юридические услуги «...действиями, влекущими за собой возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей» [5, с. 32]. Другие авторы указывают на наличие в определении «юридическая услуга» элементов правового содержания деятельности: сохранение и передача специалистом правовой информации получателю услуги, оформление документов, защита интересов в судах и т. д. [6, с. 60]. Однако все указанные трактовки так или иначе апеллируют к профессиональной деятельности юриста и основаны на описании его действий в специализированных органах и обработки правовой информации.

Другая группа определений раскрывает сущность понятия «юридическая помощь». По мнению В. Панченко, «...юридическая помощь — это профессиональное юридическое содействие в реализации и защите прав и законных интересов, необходимое в условиях проблемной правовой ситуации» [7, с. 148]. Можно выделить несколько разновидностей юридической помощи.

1. Помощь, оказываемая государственной системой юридической помощи. Предоставляется отдельным категориям граждан в виде правового консультирования, составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, представления интересов граждан в судах, государственных и муниципальных органах и организациях в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ.

2. Юридическая помощь «ради общественного блага» (pro bono), оказываемая добровольно и безвозмездно тем, кто нуждается в такой помощи, но не имеет возможности ее получить.

3. Бесплатная юридическая помощь «за себя» (pro se) оказывается частным образом и ограничена только получением информации от юриста. Данную информацию гражданин может самостоятельно использовать для решения своей юридической проблемы.

4. Юридическая помощь, оказываемая коммерческими организациями любому лицу на возмездной основе. Для получения такой помощи, как правило, заключают договор на оказание правовых услуг.

Поскольку понятия «юридическая деятельность», «юридическая услуга» и «юридическая помощь» при рассмотрении с позиций теории менеджмента услуг

оказались идентичными по ряду признаков, считаем возможным и необходимым консолидировать их для дальнейшего анализа в один из синонимичных терминов, а именно «правовая услуга».

Обзор специальной литературы показал, что качество услуг как самостоятельная категория изучается с середины 70-х годов XX века с переходом к постиндустриальному типу экономики. Так как развитие данной категории продолжается, в научном обороте находится несколько десятков определений качества услуги, что затрудняет ее практическое использование.

Качество услуг часто определяется получателем как сравнение между ожиданиями и конечным результатом предоставления услуги. Данное сравнение основано на субъективном восприятии результата. Ведущими представителями этого направления являются К. Гренроос, Э. Гаммесон, Дж. Хейвуда-Фармер, А. Гобадан, С. Спеллер, М. Джонс [8, с. 91].

Значительных успехов в исследовании восприятия получателя услуг достигли ученые В. Зайтамль, Л. Берри и А. Парасураман, которые определили три уровня обслуживания: желаемый, адекватный и предсказанный [3, с. 185]. При желаемом уровне получатель услуги надеется получить такое качество, которое будет идеально соответствовать его личным представлениям. Как правило, получить такой результат невозможно, и многие получатели это осознают, поэтому соглашаются на адекватный уровень обслуживания. На этом уровне получатель определяет минимальные требования к качеству обслуживания, ниже которых он ни при каких обстоятельствах не согласен получать. Минимальные требования к качеству услуги формируются на основе прошлого опыта, ценовых стимулах и других факторах. Предсказанный уровень обслуживания зависит от того, какой уровень в той или иной ситуации получатель посчитал для себя адекватным.

Таким образом, очевидно, что качество услуг является непростым понятием, которое невозможно изучать с помощью стандартного набора критериев.

Проблему качества предоставления правовых услуг рассматривали многие известные юристы, среди них М. Кратенко [9, с. 119]. Им выделен целый ряд критериев качества для отдельных случаев оказания юридических услуг: правильность оформления жалоб и обращений, непротиворечивость и ясность договоров, актуальность консультаций и иные. Было определено, что качество связано с личными качествами юриста или адвоката (профессионализмом, добросовестностью). Некоторые высказали мнение [3; 6], что оценочные признаки качества нужно искать в структуре процесса предоставления правовой услуги. Однако общего подхода к пониманию качества предоставления правовых услуг еще не найдено.

При оценке качества правовых услуг нецелесообразно опираться исключительно на восприятие получателя. Результат определяется многими причинами. Полагать, что способность юриста добиться желаемого для клиента результата предопределена только его компетенциями, не совсем верно. Значит, результат не может являться единственным и основным признаком оценки качества предоставляемой правовой услуги. По мнению М. Кратенко, под термином «качество услуги» следует понимать оценку самого процесса совершения услуги, а также условий ее получения, а не результата деятельности юриста [9, с. 121].

Экспертный опрос руководителей юридических фирм и опытных юристов, работающих с гражданами, показал, что следует считать нарушением требований к качеству правовых услуг поведение юриста, если он дает стопроцентную гарантию решения правовой проблемы, а также заверяет получателя в том, что достижение положительного результата возможно при любых обстоятельствах. Подобные заверения следует квалифицировать как недобросовестные, так как положительный результат зависит от множества причин и факторов, влияние которых юрист предугадать в полной мере не может. Поэтому можно гарантировать только добросовестную реализацию процессов предоставления услуги. Юрист может отвечать лишь за свои действия при совершении правовой услуги. Програнный спор не всегда указывает на недобросовестную или некомпетентную работу юриста. Иногда даже качественное предоставление правовых услуг не может привести к положительному результату, например при рассмотрении дела в суде. Поэтому, чтобы выделить признаки качественной работы юриста, следует рассмотреть полностью весь цикл процесса предоставления правовой услуги, включая: выстраивание взаимодействий с клиентом; составление нужных документов; участие в правовых процедурах; сбор и проверку информации; формирование доказательной базы. Следует выяснить, выполнил ли юрист все действия, которые необходимо было реализовать для разрешения проблемы получателя, исходя из обстоятельств конкретного дела, действующего законодательства, сложившейся правоприменительной практики, с соблюдением требований профессиональной этики.

Исходя из вышеизложенного, предлагаем рассматривать совокупность оценочных признаков качества правовых услуг, сгруппированных по трем группам:

- а) профессиональные;
- б) процедурные;
- в) потребительские.

Профессиональные признаки носят относительно объективный характер, так как поддаются оценке сравнительно легко. В этих признаках отражены интересы общества, поскольку государство обеспечивает обучение и переподготовку профессиональных юристов, с помощью которых функционирует российская правовая система. Разработке единой концепции, обсуждению кадровых проблем и реализации решений правовых проблем посвящена работа И. Смирновой [10].

В процедурных признаках воплощаются морально-этические аспекты деятельности юриста. Именно на их основе создаются и поддерживают членство профессиональные юридические ассоциации. Эти признаки находят свое отражение в некоторых законах, регулирующих деятельность адвокатов, а также в различных кодексах профессиональных юридических ассоциаций.

Ассоциации юристов без участия государства формируют и реализуют собственные показатели качества, например некоммерческое партнерство «Объединение участников рынка правовых услуг Национальная правовая палата» [11, с. 48]. Опубликованный им документ включает в себя три составляющие: «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги», «Дисциплинарные процедуры», «Принятие поручений в системе отношений с клиентами». Публикация показателей позволяет потенциальному получателю услуг предварительно оценить примерный уровень качества работы юриста. Более того, обращение в фирму

в этом случае делает клиента более защищенным в своих правах, так как несоблюдение показателей может рассматриваться в качестве нарушения следования интересам получателя. Однако корпоративным стандартам качества следуют только некоторые юридические фирмы. М. Иванова в своем исследовании подчеркивает значимость разработки и менеджмента качества образовательных услуг под влиянием интеграционных процессов [12].

Потребительские признаки носят явно субъектив-

ный характер. Несмотря на субъективность оценки получателей правовых услуг, эти признаки отражают интересы потребителей. В данном случае необходимо проводить измерения уровня удовлетворенности и фиксации причин неудовлетворенности получателя услуг. Схожим образом предлагает проводить оценку медицинской помощи К. Токарев [13].

Совокупность признаков оценки качества правовых услуг по выделенным выше группам представлена в таблице.

Таблица

Группы признаков оценки качества правовых услуг, получаемых гражданами

Профессиональные	Процедурные	Потребительские
1. Высшее юридическое образование. 2. Опыт работы. 3. Отсутствие судимости. 4. Знание информационно-правовых систем. 5. Знание иностранных языков. 6. Количество стажировок. 7. Наличие сертификатов. 8. Участие в профессиональных ассоциациях и сообществах. 9. Количество рассмотренных дел. 10. Количество выигранных дел	1. Соблюдение конфиденциальности. 2. Невозможность гарантирования положительного результата. 3. Невозможность принятия поручения на ведение дела клиента, когда для этого нет оснований. 4. Оказание услуг в соответствии с законодательными нормами. 5. Разработка возможных вариантов решения проблемы и информирование об этом клиента	1. Положительные рекомендации. 2. Степень оправдания ожиданий клиента. 3. Внешний вид офиса. 4. Внешний вид юриста. 5. Доступность и культура речи юриста. 6. Вежливость и приветливость юриста. 7. Оперативность работы юриста по запросам клиента. 8. Отзывчивость юриста, желание помочь в любое время. 9. Честное отношение к клиенту. 10. Подробное описание этапов процесса работы. 11. Наличие бесплатной консультации, в том числе по телефону

Для получения полной оценки качества правовой услуги следует применять все вышеперечисленные признаки в совокупности.

### Выводы

1. Множество синонимичных и «родственных» понятий, определяющих процесс оказания услуг правового характера, рационально консолидировать в общее понятие «правовая услуга» для целей рассмотрения экономических аспектов явления.

2. Оценка качества правовых услуг является одной из самых сложных проблем в теории услуг.

3. Правовые услуги относятся к категории сложных, поэтому результат предоставления услуги трудно прогнозировать. Следовательно, результат здесь не может быть единственным или главным показателем качества правовой услуги.

4. Для комплексной оценки качества правовых услуг предложена совокупность признаков, состоящая из трех групп: а) профессиональные признаки; б) процедурные признаки; в) потребительские признаки.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Суходолов А. П., Маренко В. А. Моделирование процесса анализа криминализации общества с использованием когнитивной методологии // Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27. № 4. С. 577–584. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(4).577-584.
2. Муzychuk Т. Л. Самосуд в России: историко-правовой опыт (на материалах Западного региона) // Всероссийский криминологический журнал. 2017. Т. 11. № 2. С. 444–450. DOI: 10.17150/2500-4255.2017.11 (2).444-450.
3. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. М. : Вильямс, 2005. 982 с.
4. Арзамасов Ю. Г. Природа юридической деятельности // Основы государства и права. 2007. № 2. С. 33–52.
5. Баранников М. С. Признаки юридических услуг как объекта гражданских прав // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2013. № 12. С. 3–36.
6. Данилова В. А. Юридические и правовые услуги как формы оказания квалифицированной юридической помощи в России // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 10. С. 58–61.
7. Панченко В. Ю. Юридическая помощь (вопросы общей теории) : монография. Красноярск : СФУ, 2011. 279 с.
8. Ватолкина Н. Ш. Систематизация подходов к определению категории «качество услуги» // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. 2012. № 4 (64). С. 82–93.
9. Кратенко М. В. Доступность юридической помощи и некоторые виды договоров о ее оказании // Проблемы формирования правового социального государства в современной России : материалы IX всероссийской научно-практической конференции (Новосибирск, 30 октября 2013 г.). 2013. С. 117–121.
10. Кириллова Н. П., Смирнова И. Г. Основные скрипты современной уголовно-процессуальной политики // Всероссийский криминологический журнал. 2018. Т. 12. № 1. С. 116–127. DOI: 10.17150/2500-4255.2018.12 (1).116-127.
11. Чашин А. Н. Стандарты качества юридических услуг. М. : Дело и Сервис, 2013. 96 с.
12. Иванова М. А. Влияние интеграционных процессов в высшей школе на повышение качества образовательных услуг // Бизнес. Образование. Право. 2012. № 4 (21). С. 101–107.
13. Токарев К. Е. Оценка эффективности оказания медицинских услуг в условиях необходимости повышения их качества // Бизнес. Образование. Право. 2011. № 4 (17). С. 59–62.

## REFERENCES

1. Sukhodolov A. P., Marenko V. A. Modeling the Criminalization of Society Analysis Process Using the Cognitive Methodology // News of Baikal state university, 2017. Vol. 27. No. 4. P. 577–584. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27 (4).577-584.
2. Muzychuk T. L., Kulachkov V. V. Vigilantism in Russia: historical and legal experience (based on materials from the Western region of Russia) // Russian Journal of Criminology. 2017. Vol. 11. No. 2. P. 444–450. DOI: 10.17150/2500-4255.2017.11 (2).444-450.
3. Lovelock K. Marketing services: personnel, technology, strategies. M. : Williams, 2005. 982 p.
4. Arzamasov Yu. G. Nature of legal activities // Fundamentals of State and Law. 2007. No. 2. P. 33–52.
5. Barannikov M. S. Attributes of legal services as an object of civil rights // Science and Education: Economy and Financial Economy; Entrepreneurship; Law and Management. 2013. No. 12 (43). P. 30–36.
6. Danilova V. A. Agent and legal services as forms of providing competent legal assistance in Russia // Law of Russia: Experience, Analysis, Practice. 2010. No. 10. P. 58–61.
7. Panchenko V. Yu. Legal Assistance (General Theory) : monograph. Krasnoyarsk : SFU, 2011. 279 p.
8. Vatolkina N. Sh. Systematization of the approaches to «service quality» definition // Bulletin of the Far Eastern Federal University. Economics and Management, 2012. No. 4 (64). P. 82–93.
9. Kratenko M. V. Accessibility of Legal Services and Certain Kinds of Its Contracts. Problems of formation of the legal social state in modern Russia : materials of 9 All-Russia National Research-to-Practice Conference (Novosibirsk, 30 October 2013). Novosibirsk : NSAU, 2013. P. 117–121.
10. Kirillova N. P., Smirnova I. G. Key scripts of contemporary criminal procedure policy // Russian Journal of Criminology. 2018. Vol. 12. No. 1. P. 116–127. DOI: 10.17150/2500-4255.2018.12 (1).116-127.
11. Chashin A. N. Legal services quality standards. M. : Business and service, 2013. 96 p.
12. Ivanova M. A. Influence of integration processes in higher education to improve the quality of educational services // Business. Education. Law. 2012. No. 4 (21). P. 101–107.
13. Tokarev K. E. Assessment of efficiency of medical services in order to improve their quality // Business. Education. Law. 2011. No. 4 (17). P. 59–62.

**Как цитировать статью:** Полякова Н. В., Поляков В. В., Казанцев Л. В. Оценочные признаки качества правовых услуг, получаемых гражданами // Бизнес. Образование. Право. 2018. № 2 (43). С. 55–59. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.214.

**For citation:** Polyakova N. V., Polyakov V. V., Kazantsev L. V. Estimative features of the quality of legal services received by citizen // Business. Education. Law. 2018. No. 2 (43). P. 55–59. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.214.

**УДК 336.71**  
**ББК 65.262**

**DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.209**

**Trifonov Dmitriy Anatolyevich,**  
doctor of economics, professor of the department  
of Banking, Money and Credit,  
Saratov Socio-Economic Institute (branch)  
of the Russian Economic  
University named after G. V. Plekhanov  
Saratov,  
e-mail: 788194@mail.ru

**Трифонов Дмитрий Анатольевич,**  
д-р экон. наук, профессор кафедры  
банковского дела, денег и кредита,  
Саратовского социально-экономического  
института (филиала) Российского экономического  
университета им. Г.В.Плеханова,  
г. Саратов,  
e-mail: 788194@mail.ru

## О ПОЛЯРНОМ ВОЗДЕЙСТВИИ КРЕДИТА НА ЭКОНОМИКУ

### ON THE POLAR EFFECT OF THE CREDIT ON ECONOMICS

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит  
08.00.10 – Finance, monetary circulation and credit

*Будучи частью экономической системы, кредит отражает проблемы общественного развития, которые невозможно рассматривать изолированно от состояния экономики в целом. Но может ли кредит стать причиной экономических кризисов? В принципе кредит — благо или зло? И каково его влияние на каждого и экономику в целом? В исследовании показано, что кредит способен оказывать существенное влияние на экономический процесс. Выделены возможности российской экономики и определены угрозы, противостоящие данным возможностям. Приведены аргументы, доказывающие функциональную*

*ограниченность существующей в стране банковской кредитной системы. Проанализированы позитивные и негативные стороны потребительского кредитования. Предложены меры, способные минимизировать кредитную зависимость россиян.*

*Being a part of the economic system, the credit reflects the problems of social development, which cannot be considered isolated from the state of the economy as a whole. But can the credit be the cause of the economic crises? Are loans — good or evil as a matter of fact? And what*