

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Кафедра Менеджмента

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Оценка эффективности банковского кредитования

УДК 336.71:336.77

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3A11	Ситникова Елена Михайловна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Рахимов Тимур Рустамович	к.э.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Феденкова Анна Сергеевна			

Нормоконтроль

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Громова Татьяна Викторовна			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
менеджмента	Чистякова Наталья Олеговна	к.э.н.		

Планируемые результаты обучения по ООП

38.03.02 Менеджмент (бакалавриат)

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
Профессиональные компетенции	
P₁	Применять гуманитарные и естественнонаучные знания в профессиональной деятельности. Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений менеджмента в России и за рубежом в условиях неопределенности с использованием современных научных методов
P₂	Применять профессиональные знания в области организационно-управленческой деятельности
P₃	Применять профессиональные знания в области информационно-аналитической деятельности
P₄	Применять профессиональные знания в области предпринимательской деятельности
P₅	Разрабатывать стратегии развития организации, используя инструментарий стратегического менеджмента; использовать методы принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью организаций
P₆	Систематизировать и получать необходимые данные для анализа деятельности в отрасли; оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование предприятий отрасли, анализировать поведение потребителей на разных типах рынков и конкурентную среду отрасли. Разрабатывать маркетинговую стратегию организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию
P₇	Разрабатывать финансовую стратегию, используя основные методы финансового менеджмента; оценивать влияние инвестиционных решений на финансовое состояние предприятия
P₈	Разрабатывать стратегию управления персоналом и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию. Применять современные технологии управления персоналом, процедуры и методы контроля и самоконтроля, командообразования, основные теории мотивации, лидерства и власти
Универсальные компетенции	
P₉	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности.
P₁₀	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем разрабатывать документацию, презентовать результаты профессиональной деятельности.
P₁₁	Эффективно работать индивидуально и в коллективе, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой
_____ Н.О. Чистякова
« ____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврской работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-3А11	Ситникова Елена Михайловна

Тема работы:

Оценка эффективности банковского кредитования	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№1591/с 26.12.16

Срок сдачи студентом выполненной работы:	
--	--

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе	Эмпирический и теоретический материал исследования в рамках производственной практики; разработанное содержание дипломного проекта; нормативные документы; интернет-источники; учебные пособия; периодические издания.; рекомендуемые источники.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	1 Организация банковского кредитования 1.1 Функционирование коммерческого банка 1.2 Кредитование в коммерческом банке 1.3 Организация кредитного процесса в коммерческом банке 2 Оценка эффективности банковского кредитования 2.1 Краткая характеристика ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 2.2 Анализ кредитования портфеля банка 2.3 Организация кредитного процесса в «Хоум

	Кредит энд Финанс Банк» 3 Пути повышения эффективности банковского кредитования 3.1 Основные проблемы кредитования в «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 3.2 Возможные пути решения проблем 3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий
Перечень графического материала	
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы	
Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Феденкова Анна Сергеевна

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	18.11.2015
---	------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Рахимов Тимур Рустамович	к.э.н.		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3А11	Ситникова Елена Михайловна		

Реферат

Выпускная квалификационная работа 104 с., 16 табл., 6 рис., 25 источников.

Ключевые слова: Кредитный договор, коммерческий банк, основные проблемы кредитования, анализ кредитного портфеля, оценка эффективности.

Объектом исследования является ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Цель работы выявить основные проблемы кредитования и предложить мероприятия, направленные на повышение эффективности банковского кредитования.

В процессе исследования проводились анализ кредитного портфеля, анализ управления рисками, рассмотрение организации кредитного процесса, разработаны мероприятия по повышению эффективности банковского кредитования.

В результате исследования были сформулированы выводы по финансовому состоянию банка в целом, выявлены организационные проблемы в кредитовании, предложены пути решения основных проблем кредитования в коммерческом банке, проведена оценка ожидаемой эффективности от каждого из предложенных мероприятий.

Экономической значимостью работы для предприятия является повышение эффективности работы менеджеров по взысканию просроченных задолженностей, увеличение объемов выдаваемых кредитных договоров, привлечение новых клиентов за счет уменьшения процентных ставок по долгосрочным кредитным договорам, снижение общей доли просроченных кредитных договоров.

В будущем планируется внедрение предложенных мероприятий в работу ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» и разработка новых методик банковского кредитования.

Оглавление

Введение.....	7
1 Организация банковского кредитования	9
1.1 Функционирование коммерческих банков	9
1.2 Кредитование в коммерческом банке	21
1.3 Организация кредитного процесса в коммерческом банке	34
2 Оценка эффективности банковского кредитования	42
2.1 Краткая характеристика ООО «Хоум Кредит Банк». Виды кредитов	42
2.2 Анализ кредитного портфеля банка	51
2.3 Организация кредитного процесса в коммерческом банке Хоум Кредит	62
3 Пути повышения эффективности банковского кредитования	72
3.1 Основные проблемы кредитования в коммерческом банке Хоум Кредит энд Финанс Банк.....	72
3.2 Возможные пути решения проблем и ожидаемые эффекты	77
3.3 Разработка мероприятий по повышению квалификации сотрудников банка	82
Социальная ответственность.....	89
Заключение	95
Список использованных источников	97

Введение

В современных экономических условиях актуальной проблемой является эффективное управление денежными ресурсами. Вопросы организации и совершенствования системы банковского кредитования имеют особое значение на современном этапе, требуют постоянного развития и совершенствования. Банковская система играет огромную роль в современном обществе. Она осуществляет немалую часть своих коммерческих сделок через кредитные операции, вклады и инвестиции; управляет в государстве системой платежей и расчетов.

Основным источником доходов банка являются кредитные операции. Кредит является единственным источником денежных средств в условиях инфляции и невозможности создания надежных накоплений. С другой стороны, для банков большое значение имеет и то обстоятельство, что по мере разбухания кредитных портфелей и увеличения объемов ссудной задолженности возрастают риски и издержки кредитования.

В условиях растущей конкуренции между банками процесс выдачи кредитов становится все проще. В свою очередь это приводит к возрастанию просроченной задолженности. Поэтому главную роль играть начинают факторы, связанные с формированием и повышением эффективности кредитного процесса.

Цель дипломной работы – в ходе анализа эффективности банковского кредитования разработать рекомендации по повышению эффективности банковского кредитования.

Объект исследования – ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк». Предмет исследования – организация кредитного процесса в коммерческом банке.

В дипломной работе для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- Изучить теоретические аспекты организации банковского кредитования;

- Описать организацию кредитного процесса;
- Проанализировать эффективность банковского кредитования;
- На основе анализа эффективности разработать рекомендации пути повышения эффективности банковского кредитования.

Практическая значимость дипломного исследования заключается в разработке конкретных мероприятий по совершенствованию банковского кредитования.

Дипломная работа состоит из введения, трех основных частей, заключения, списка используемой литературы.

Теоретической и методологической основой исследования являются работы авторов, ученых, работы экономистов, таких как Жуков Е.Ф., Сидорова В.Н., Белоглазова Г.Н., Крюков Р.В., Иванова В.В., Радченко Т.В., Ковалев С.М. и другие.

1 Организация банковского кредитования

1.1 Функционирование коммерческих банков

Понятие коммерческого банка

Банковская система в любой стране – это основа основ экономики. От развития национальной банковской системы зависят темпы экономического роста, а, следовательно, экономическая безопасность страны и ее статус на международной арене.

В настоящее время институционально банковская система России соответствует установившемуся рыночному типу хозяйствования, т.е. является двухуровневой. На первом уровне находится главный эмиссионный банк страны – Центральный банк РФ (Банк России), на втором – все другие кредитные организации, которые непосредственно заняты банковским обслуживанием хозяйствующих субъектов и населения, выполняя для них широкий круг банковских операций и сделок. На 1 января 2015г. насчитывалось 834 действующих кредитных организаций, из них только 419 (50,24%) можно отнести к крупным и соответствующим требованиям по величине уставного капитала. [1, стр. 11]

Коммерческие банки являются вторым звеном кредитной системы. В зависимости от сферы деятельности они подразделяются на *специализированные коммерческие банки*, которые выполняют одну или две банковские операции или обслуживают установленную категорию клиентов, и *универсальные коммерческие банки*, которые обладают исключительным правом осуществлять такие банковские операции как: привлечение средств во вклады юридических и физических лиц; размещение денежных средств за свой счет и от своего имени на условиях срочности, возвратности, платности; открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц. Однако этим деятельность коммерческого банка не ограничивается. Он проводит операции с валютой и ценными бумагами, оказывает разнообразные

консалтинговые услуги экономического характера, выполняет разные финансовые услуги.

Современный коммерческий банк – это независимый хозяйствующий субъект, владеющий статусом юридического лица. По лицензии, полученной им от центрального банка, он выполняет посредническую деятельность в реализации специфических продуктов – валюты, кредита и ценных бумаг – и основной целью, которого является (в отличие от центрального банка) получение прибыли. [1, стр. 34]

В настоящее время наибольшее распространение приобрели универсальные коммерческие банки. В силу своей наименьшей рискованности они достаточно устойчивы и надежны, а в силу выполнения большого количества операций получают большой спрос у клиентов.

Цель и принципы деятельности

Целью любого коммерческого банка является получение максимальной прибыли при минимальном риске.

Совокупность оснований, которыми субъекты хозяйствования руководствуются в процессе деятельности, называются принципами.

Первым и основным принципом деятельности коммерческого банка является работа в пределах реально имеющихся ресурсов. Это означает, что коммерческий банк должен снабжать не только количественное соответствие между кредитными вложениями, своими ресурсами и другими активами, но и добиваться соответствия характера банковских активов специфике мобилизованных или ресурсов. Прежде всего, это относится к срокам. К примеру, если банк привлекает средства основным образом на короткие сроки, а вкладывает их непосредственно в долгосрочные ссуды, то его способность отвечать по обязательствам (ликвидность) оказывается под угрозой.

Второй важнейший принцип, на котором основывается деятельность коммерческих банков – экономическая самостоятельность, подразумевающая и экономическую ответственность банка за результаты своей деятельности.

Экономическая самостоятельность предполагает:

- свободное распоряжение доходами банка;
- свободный выбор клиентов и вкладчиков;
- свободу распоряжения собственными средствами банка и привлеченными ресурсами.

Третий принцип заключается в том, что взаимоотношения коммерческого банка со своими клиентами строятся как обычные рыночные отношения. Предоставляя ссуды, банк, прежде всего, исходит из рыночных критериев ликвидности, риска и прибыльности.

Четвертый принцип работы, на котором основывается банк, состоит в том, что государство может осуществлять регулирование его деятельности только косвенными экономическими методами, а не прямыми приказами, т.е. без вмешательства в оперативную деятельность.

Организационная структура банка

В организационном отношении существуют различные формы организации коммерческого банка. Это зависит от таких факторов как, мощность и размер банка, виды операций и их масштабность, формы собственности.

Организационное устройство коммерческих банков в России представлено в нескольких вариантах. Рассмотрим наиболее распространенный вариант. Высшим органом коммерческого банка является собрание акционеров, которое должно проходить как минимум один раз в год. Общее руководство деятельностью банка осуществляет правление банка, а деятельностью коммерческого банка руководит непосредственно председатель правления. Он несет ответственность перед собранием акционеров и правлением банка.

Заседания правления банка проводятся на регулярной основе. Большинством голосов принимаются решения. Если количество голосов равное, то решающим будет голос председателя правления.

При правлении банка обычно формируется ревизионный и кредитный комитеты. Кредитный комитет занимается разработкой кредитной политики, структурой привлекаемых средств и их размещения, рассмотрением вопросов, связанных, с инвестированием. В распоряжение ревизионного комитета входят все необходимые для проведения ревизии материалы. Все результаты проведенных проверок комитет отправляет правлению банка.

Банк может организовать филиалы и представительства в целях оперативного кредитно-расчетного обслуживания клиентов, которые территориально удалены от места расположения коммерческого банка. Вопрос об открытии представительства или филиала необходимо согласовать с ГУ ЦБ РФ по месту открытия.

Филиал банка – это обособленное структурное подразделение, которое расположено вне места его нахождения и осуществляет все или часть функций банка.

Представительством считается обособленное структурное подразделение коммерческого банка, которое расположено вне места его нахождения и не имеющим самостоятельного баланса, а так же не обладающим правами юридического лица. Оно создается для обеспечения представительских функций банка, совершения сделок и иных правовых действий.

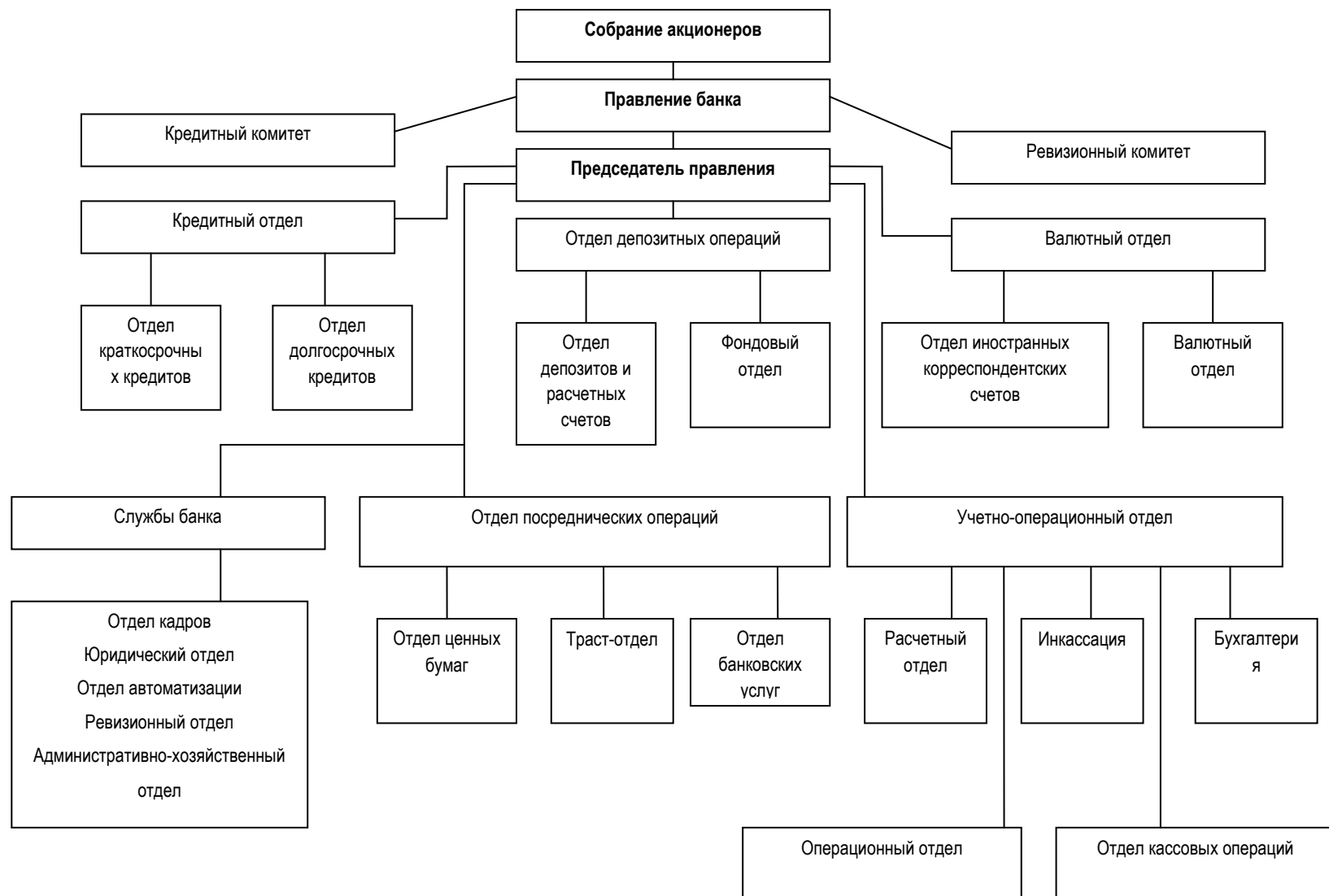


Рисунок 1 – Организационная структура банка в РФ

В организационной структуре банка выделяются два основных момента – структура управления банка и структура его функциональных подразделений и служб.

Выбор оптимальной организационной структуры – залог правильной организации труда в целом, успешной деятельности банка. Организационную структуру банка составляют управления (подразделения) и службы, имеющие определенные права и обязанности. Деятельность коммерческого банка во многом зависит от банковских кадров, от профессионального уровня специалистов, как руководящего состава, так и работников служб. Чтобы обеспечить высокое качество работы, в банке должна быть сформирована сильная команда, способная создать и поддержать авторитет коммерческого банка.[4, стр. 74]

Функции банка

Банки выполняют в рыночном хозяйстве следующие важные функции:

1. Посредничество в кредите между денежными и функционирующими капиталистами;
2. Посредничество в платежах;
3. Мобилизацию денежных доходов и сбережений и превращение их в капитал;
4. Создание кредитных инструментов обращения.

Деятельность универсальных коммерческих банков определяется тремя основными функциями:

Аккумуляция и мобилизация временно свободных денежных средств

Предоставление кредита

Посредничество в осуществлении платежей и расчетов

Рисунок 2 – Функции коммерческих банков

Функция аккумуляции и мобилизации временно свободных денежных средств. Коммерческие банки играют ведущую роль в привлечении свободных денежных средств хозяйствующих субъектов - людей, предприятий и государства, и превращения их в активы для получения прибыли. Изначально, для осуществления своей деятельности, коммерческие банки использовали только свои собственные денежные средства, но позже выяснилось, что этих средств не достаточно, и нужно использовать чужие, заемные средства, это и определило роль банка в качестве посредника в перераспределении средств.

В дальнейшей деятельности, банки начали искать пути расширения каналов привлечения средств путем открытия массы различных депозитов и счетов, стимулируя выплатой процентов владельцев денежных средств. В результате, доля привлеченных средств по сравнению с собственными средствами неизмеримо возросла и составила 80% от общего капитала банка. Исполняя функции привлечения средств, банки выступают в качестве заемщиков. Аккумулируя значительные средства, банки, как уже отмечалось, не держат их у себя, а вкладывают деньги в экономику путем предоставления кредитов и приобретения ценных бумаг, тем самым превращают в капитал.

Функция предоставления кредита. При выполнении этой функции, коммерческий банк выступает в качестве посредника между субъектами, которые имеют свободные средства, и субъектами, нуждающимися в них. Достаточно часто в экономике наблюдается ситуация, когда реальная потребность в средствах возникает у одних, в то время как денежные средства находятся у других субъектов. Ситуация может быть решена с помощью первых субъектов, которые бы предоставили средства в кредит. Однако трудность заключается в том, что из всей массы экономических субъектов нужно найти того, кто имеет деньги в необходимом количестве и мог бы предоставить их на необходимый срок. И вот здесь коммерческий банк посредник в кредите. Аккумулируя деньги, он способен обеспечить нуждающихся в нужном количестве и на необходимое время. Таким образом,

осуществляется кредитование населения, правительства, предприятий и промышленности.

Эта функция способствует финансированию промышленности, облегчению создания запасов, облегчению финансовой деятельности правительства, расширению производства и расширению потребительского спроса.

Функция проведения расчетов и платежей в хозяйстве.

Коммерческие банки обеспечивают функционирование платежной системы за счет перевода средств. Высокую эффективность использования платежных средств показывает постепенное сокращение наличного оборота и увеличения доли безналичных платежей. В зарубежных странах на безналичные расчеты приходится свыше 90% всех расчетов, а в России - 64%. Для осуществления этой функции коммерческие банки открывают счета для своих клиентов, выполняют перевод денежных средств. Средства, которые находятся во вкладах до востребования, занимают значительное место в переводных операциях, причем используются они достаточно эффективно, совершенствуется технология расчетов, активизируется стремление деловой клиентуры, более эффективно пользоваться своими средствами.

Помимо трех определяющих функций часто выделяют дополнительные функции коммерческого банка.

Функция создания платежных средств. Такие средства формируются в виде банковских депозитов, которые применяются с помощью чеков, пластиковых карт, электронных переводов, векселей. Эта функция появилась у коммерческих банков в связи с развитием кредитных денег, ухода из обращения золотых денег и превращения банкнотной эмиссии в депозитно-чековую, что позволило расширить безналичный оборот и урезать эмиссию банкнот.

Тем не менее, экономика нуждается в необходимости поступления денег, но не чрезмерном. Если число денег в обращении увеличивается, растет инфляция, и наоборот. В этом случае центральный банк ограничивает создание

денег за счет изменения денежного мультипликатора. Цель банковской системы – обеспечить, чтобы количество денег в обращении соответствовало потребности в них, для поддержания экономического роста и высокого уровня занятости.

Функция организации выпуска и размещения ценных бумаг. Эта функция является развитием функции кредитования, реализуется посредством инвестиционных операций и имеет большое значение для эластичности кредитной системы – необходимом условии относительно устойчивых темпов роста экономики.

При недоступности банковских кредитов расширение производства становится невозможным или откладывается до тех пор, пока нужные денежные средства накопятся. Более того, промышленные предприятия будут вынуждены держать крупные суммы денег, что было бы неэкономично. Поэтому коммерческие банки организуют реализацию ценных бумаг на рынке ценных бумаг, что дает возможность перераспределения денежных средств. Таким образом, коммерческие банки становятся прямыми конкурентами фондовых бирж, через которые реализуется основная часть розничных продаж ценных бумаг. [2, стр. 36]

Пассивные и активные операции

Определение банка как учреждения, которое аккумулирует свободные денежные средства и размещает их на возвратной основе, позволяет выделять в его деятельности пассивные и активные операции.

С помощью пассивных операций банки формируют свои ресурсы. Суть их состоит в привлечении различных видов вкладов, получении кредитов от других банков, эмиссии собственных ценных бумаг, а так же проведении иных операций, в результате которых увеличиваются банковские ресурсы.

В практике российских коммерческих банков к пассивным операциям относят:

– Прием вкладов (депозитов);

- Открытие и ведение счетов клиентов, в том числе банков-корреспондентов;
- Выпуск собственных ценных бумаг (акций, облигаций), финансовых инструментов (векселей, депозитных и сберегательных сертификатов);
- Получение межбанковских кредитов, в том числе централизованных кредитных ресурсов.

Особую форму банковских ресурсов представляют собственные средства (капитал) банка.

Собственный капитал, имея четко выраженную правовую основу и функциональную определенность, является финансовой базой развития банка. Он позволяет осуществлять компенсационные выплаты вкладчикам и кредиторам в случае возникновения убытков и банкротства банков, поддерживать объем и виды операций в соответствии с задачами банка.

Основной элемент собственного капитала банка – уставный фонд. Он формируется в зависимости от формы организации банка. Если банк создается как акционерное общество, то его уставный фонд образуется за счет средств акционеров, поступивших от реализации акций. Банк, являющийся обществом с ограниченной ответственностью, формирует уставный фонд за счет паевых взносов участников.

Резервный фонд предназначен для покрытия возможных убытков банка по производимым им операциям. Величина его устанавливается в процентах к уставному фонду. Источником формирования резервного фонда являются отчисления от прибыли.[16, стр. 178]

Коммерческий банк имеет возможность привлекать средства предприятий, организаций, учреждений, населения и других банков в форме вкладов и открытия им соответствующих счетов.

Вклад – это денежные средства, переданные в банк их собственником для хранения на определенных условиях. Операции, связанные с привлечением денежных средств во вклады, называются депозитными. Для банков вклады –

это главный вид их пассивных операций и, следовательно, основной ресурс для проведения активных кредитных операций.

По депозитам до востребования банки обязаны хранить минимальный резерв в Центральном Банке России, размер которого в настоящее время определен в 22%.

В современных условиях коммерческие банки для оперативного привлечения денежных средств используют возможности межбанковского рынка ресурсов, на котором происходит продажа денежных средств, мобилизованных другими кредитными учреждениями.

Пассивной операцией коммерческих банков является получение ими централизованных кредитных ресурсов. Кредиты Центрального Банка РФ предоставляются банками в порядке рефинансирования и на конкурсной основе.

Размещение мобилизованных ресурсов банка с целью получения дохода и обеспечения ликвидности определяет содержание его активных операций.

Среди активных операций коммерческих банков выделяют: ссудные, инвестиции в ценные бумаги, кассовые и прочие.

Ссудные операции составляют основу активной деятельности банка в размещении его ресурсной базы. Они приносят банкам значительную часть их доходов. [8, стр. 57]

Коммерческие банки предоставляют своим клиентам разнообразные ссуды, которые можно классифицировать по различным признакам: по типам заемщиков, по срокам использования, в зависимости от сферы функционирования, по отраслевой принадлежности заемщиков, по характеру обеспечения, по методам погашения.

Другой важной активной операцией коммерческих банков является их инвестиционная деятельность, в процессе которой банки выступают в качестве инвестора, вкладывая ресурсы в ценные бумаги или приобретая права по совместной хозяйственной деятельности.

Совершая инвестиции в ценные бумаги, банки руководствуются целью получения дохода и обеспечения ликвидности определенной группы своих активов.

Банки обязаны обеспечить четкое и своевременное кассовое обслуживание своих клиентов, выполняя кассовые операции. Содержание кассовых операций: прием, выдача и хранение денежных средств. Ведение кассовых операций регулируется Правилами, устанавливаемыми Центральным Банком России.

Прочие активные операции разнообразны по своей форме и их развитие приносит банкам доход. К их числу относят операции с иностранной валютой, агентские, трастовые, расчетные и др.

Между активными и пассивными операциями коммерческого банка присутствует близкая взаимосвязь. В первую очередь, структура и размер активных операций, обеспечивающих получение доходов, во многом определяются имеющимися у банков ресурсами.

Для успешной деятельности банк должен обеспечить координацию активных и пассивных операций. С одной стороны, не допускать значительного несоответствия сроков пассивов и активов, например выдачи долгосрочных ссуд за счет краткосрочных депозитов; а с другой — не иммобилизовывать на длительный срок краткосрочные ресурсы в сумме, значительно превышающей стабильный остаток средств на банковских счетах, достаточный для очередных выплат. [15, стр. 206]

Универсальные коммерческие банки являются многофункциональными учреждениями. Они представляют клиентам полный комплекс финансового обслуживания, включая кредиты, расчеты, прием депозитов и другие. Этим они отличаются от специализированных коммерческих банков, которые владеют ограниченными функциями. Коммерческие банки традиционно играют роль базового звена кредитной системы.

На сегодняшний день коммерческие банки имеют очень большое значение в современных кредитных системах. Они способны предложить

клиенту до 500 видов разнообразных банковских продуктов и услуг. Широкий ассортимент операций банка позволяет сохранять клиентов и оставаться рентабельным даже при неблагоприятных обстоятельствах.

1.2 Кредитование в коммерческом банке

Понятие кредит

В современном мире кредит – это активный и очень важный эффективный «участник» народнохозяйственных процессов. Без него не обходятся ни государства, ни предприятия, ни организации и население, ни производство и обращение общественного продукта. Благодаря кредиту происходит переливание ресурсов, капитала, формируется новая стоимость. Но он может играть и отрицательную роль при определенных обстоятельствах – скрывать истинное положение должников, перепроизводство товаров, содействовать обострению экономических и социальных противоречий.

Кредитная деятельность – один из важнейших, конституирующих само понятие банка признаков. Уровень организации кредитного процесса – едва ли не лучший показатель всей вообще работы банка и качества его менеджмента. [3, стр. 95]

Кредит – это метод возвратного предоставления средств. Кредит имеет денежную природу. Выступает в качестве формы разрешения противоречия между накоплением временно свободных денежных средств у одних экономических субъектов и потребностью в них у других. Условием существования кредита является наличие крупного фонда денежных средств – ссудного капитала. [2, стр. 47]

Основные (базовые) услуги кредитования, предоставляемые коммерческими банками, как правило, под надежное (высоколиквидное) обеспечение, можно изобразить в виде следующей классификации.



Рисунок 3 – Классификация кредитов

Классификация кредитов подразделяется на следующее:

1. По экономическому значению бывают связные (целевые) к ним относят:

1) платежные на:

- оплату платежных документов контрагентов клиента;
- заработную плату;
- проведение авансовых платежей;
- приобретение ценных бумаг;
- перечисление платежей в бюджет;
- другие;

2) финансирование производственных затрат, т.е. на:

- финансирование текущих производственных затрат;
- финансирование инвестиционных затрат, включая кредиты на лизинговые и другие подобные операции;
- формирование запасов товарно-материальных ценностей;

3) учет векселей, включая операции репо;

4) потребительские кредиты.

А так же несвязные – заем для пополнения оборотных средств компании, использование кредита не оговорено в договоре.

2. По форме предоставления кредита различают два вида:

2.1. в безналичном порядке – это кредитование посредством векселей банка; в смешанной форме и зачисление безналичных денег на соответствующий счет заемщика.

2.2. в налично-денежной форме (кредитование физических лиц).

3. По технике предоставления кредита существуют:

3.1. одной суммой;

3.2. кредиты с овердрафтом;

3.3. открытие кредитной линии:

- простая (не возобновляемая) кредитная линия; возобновляемая (револьверная) кредитная линия, включая: до востребования кредитная линия и контокоррентная кредитная линия.

3.4. комбинированные варианты: акцептно-рамбурсный кредит и разовый с использованием специального ссудного онкольного счета.

4. По способу предоставления кредита – индивидуальный синдицированный.

5. По времени и технике погашения кредита:

5.1. погашение одной суммой в конце срока;

5.2. погашение равными долями через равные промежутки времени;

5.3. погашение неравными долями через различные промежутки времени:

- сложный кредит (с выплатой значительной части (от 20 до 50% суммы кредита) в конце срока);
- прогрессивный кредит (прогрессивно нарастающими к концу срока действия кредитного договора выплатами);
- сезонный кредит (кредит для сезонных производств (проектов) с выплатами только в те месяцы, на которые приходятся максимальные суммы выручки).

Отдельно можно выделить гарантийные операции банков в части кредитования своих клиентов, а также консультационные услуги по вопросам кредитования.

Для классификации кредитов на те или иные группы и виды могут использоваться и другие критерии.

Принципы кредитования

Принципы, на основе которых принято предоставлять кредит заемщику – это принципы кредитования.



Рисунок 4 – Принципы кредитования в коммерческом банке

Исходя из этого, можно считать, что имеются безусловные принципы кредитования:

- принцип срочности – кредит должен быть возвращен в определенный срок;
- принцип возвратности – в согласованный срок вся сумма кредита должна быть возвращена полностью;
- принцип платности – за право пользования кредитом заемщик должен заплатить оговоренную сумму процентов;
- принцип подчинения кредитной сделки нормам законодательством и банковскими правилами – в частности, обязателен кредитный договор/соглашение в письменной форме, не противоречащий закону и нормативным актам ЦБ;

- принцип неизменности условий кредитования. Если они меняются, то это должно делаться в соответствии с правилами, сформулированными в самом кредитном договоре/соглашении, либо в специальном приложении к нему;
- принцип взаимовыгодности кредитной сделки – ее условия должны адекватно учитывать коммерческие интересы и возможности обеих сторон.

Последний принцип представляется ключевым: смысл его состоит в достижении действительно партнерских отношений, объединяющих усилия кредитора и заемщика, объективно равно заинтересованных в развитии национальной экономики, росте производительности труда и на этой основе в получении большей прибыли, в достойном социальном обеспечении всех граждан. [4, стр. 226]

В особую группу принципов следует выделить распространенные правила кредитования, которые используются, если такова воля сторон, выраженная в кредитном договоре, и не должны применяться, если не включены в такой договор:

- принцип целевого использования кредита;
- принцип обеспеченного кредитования – кредит может быть обеспечен полностью, частично или не обеспечен вовсе.

Кроме того, в еще одну группу выделить принципы кредитования, которые предназначены для «служебного использования» сотрудниками банков и должны закрепляться в их внутренних документах в качестве элемента кредитной политики.

Функции кредита

Существует три основных функции кредита:

1. Перераспределительная функция – благодаря этой функции бездействующие денежные и материальные ресурсы превращаются в функционирующие. Она может осуществляться на уровне государства, предприятий, мировой экономики, отрасли. Перераспределение происходит на условиях возврата стоимости.

2. Воспроизводственная функция. Кредит, является неотъемлемым элементом рыночного хозяйства и оказывает непосредственное влияние на процессы расширенного воспроизводства, как на микро-, так и макроуровне.

С помощью кредита предприятия имеют возможность увеличить свои ресурсы, расширить производство. Благодаря кредиту происходит формирование оборотных и основных средств предприятия; происходят расчеты между товаропроизводителями; совершаются портфельные и реальные инвестиции; оплачивается рабочая сила.

3. Создание кредитных инструментов обращения – эта функция связана с возникновением банковской системы. Кредитные средства обращения и платежа появились благодаря возможности хранения денежных средств на счетах в банках, зачастую взаимных обязательств и развития безналичных расчетов.

4. Стимулирующая функция. Она выражается в возможности развития производства без наличия собственных денежных средств. С помощью кредита предприятия получают сильный стимул для дальнейшего развития.

Плата за кредит

Для банков деньги представляют собой предмет, имеющий свою цену – банковский процент. Это понятие используется: – для обозначения цены, которую платит банк за привлекаемые средства; – для обозначения цены, которую берет банк за выдаваемые (размещаемые) им средства. Частным случаем этой последней цены является цена банковского кредита суммы денег, отдаваемой во временное пользование заемщику.

За пользование кредитом заемщик обязан заплатить не только процент – ему необходимо погасить сумму основного долга, а кроме того нужно платить различные надбавки за риски и комиссионные, штрафы, оплачивать поручительство (гарантию, страховку), нотариальные услуги и т.д. Тем не менее, ценой кредита считается именно банковский процент как плата за право пользоваться средствами банка. Источником уплаты процента является часть

прибыли (дохода) заемщика, полученной им в результате использования кредита.

Абсолютная величина процента, не соотнесенная с суммой кредита, ни о чем не говорит. Поэтому для выяснения эффективности кредитных сделок, определения приемлемости той или иной величины кредита используется относительный показатель – норма (ставка) процента, т.е. отношение между суммой процентов и величиной кредита:

$$Нп = \frac{Пр}{С} \times 100\%, \text{ где}$$

Нп – норма процентов; Пр – сумма процентов; С – сумма кредита.

Порядок начисления процентов по активным и пассивным операциям банка, связанным с привлечением и размещением денег, определен в Положении ЦБ №39 «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками...». Основные нормы Положения следующие.

1. Отношения между банком и его клиентами строятся на базе договоров/соглашений, заключаемых с учетом норм глав 42, 44, 45 и ст. 421, 422 ГК РФ.

2. Проценты могут начисляться: по формулам простых процентов, сложных процентов, с использованием фиксированной либо плавающей процентной ставки. Если в договоре не указан способ начисления процентов, то они начисляются по формуле простых процентов с использованием фиксированной ставки. При начислении процентов в расчет принимаются величина процентной ставки (% годовых) и фактическое количество календарных дней, на которое привлечены или размещены средства.

3. Проценты уплачиваются в денежной форме: юридическими лицами – только в безналичном порядке, а физическими лицами – в безналичном порядке и наличными без ограничения суммы на основании приходных (расходных) кассовых ордеров.

4. Проценты за размещенные деньги (в займы, кредиты и др.) поступают в пользу банка-кредитора в размере и в порядке, предусмотренных в соответствующем договоре о предоставлении (размещении) средств. Банк-кредитор получает проценты от заемщиков путем:

1) Списания средств с расчетного (текущего), корреспондентского счета заемщика – юридического лица на основании его платежного поручения, а также распоряжения физического лица о списании средств со счета вклада (депозита);

2) Списания средств в порядке очередности, установленной в законодательстве, с расчетного (текущего), корреспондентского счета заемщика, обслуживающегося в другом банке, на основании платежного требования банка-кредитора. В этом случае средства могут списываться без акцепта, если в договоре предусмотрена возможность списания средств без распоряжения клиента – владельца счета;

3) Списания средств с расчетного счета (текущего), корреспондентского счета заемщика – юридического лица обслуживающегося в банке-кредиторе, на основании платежного требования банка;

4) Перечисления средств со счетов заемщиков – физических лиц на основании их письменных распоряжений; перевода средств физическими лицами через предприятия связи или другие КО; вноса наличными в кассу банка на основании приходных кассовых ордеров; путем удержания и сумм, причитающихся на оплату труда работникам банка, являющимся заемщиками банка;

5) Зачисления средств на корреспондентский счет банка-кредитора на основании платежного поручения заемщика либо платежного требования банка.

5. Проценты уплачиваются либо получаются в сроки, предусмотренные в договоре. Проценты на привлеченные или размещенные средства банк начисляет на остаток основного долга на начало операционного дня.

6. Начисленные проценты подлежат отражению в учете банка не реже раза в месяц не позднее последнего рабочего дня отчетного месяца. При этом должно быть обеспечено ежедневное начисление процентов по каждому договору нарастающим итогом с даты последнего отражения начисленных процентов на лицевых счетах.

При закрытии банковских счетов клиента проценты за привлеченные (размещенные) средства начисляются включительно по день их фактического возврата (списания).

7. При неисполнении заемщиком обязательств по уплате процентов в установленный в договоре срок просроченная задолженность по процентам в конце рабочего дня, являющегося по договору днем уплаты процентов, должна быть перенесена банком на балансовые счета для учета просроченных процентов. В этом случае проценты начисляются на указанных счетах до даты отнесения кредитной задолженности ко 2-й и выше группам риска.

Если потом долг из 2-й или выше группы риска будет переведен в 1-ю группу риска, то в этот же день учет начисленных процентов должен вновь вестись на балансовых счетах; сумма начисленных к этому времени процентов, учитываемых на внебалансовых счетах, переносится на соответствующие балансовые счета.

В дальнейшем начисленные банком проценты по данному долгу учитываются на внебалансовых счетах; на эти же внебалансовые счета переносится сумма начисленных, но не полученных к этому дню процентов по данному долгу. Просроченный процентный долг банку учитывается на внебалансовых счетах по каждому договору до момента их получения, а в случае их неполучения – в течение не менее 5 лет (после списания с баланса и перенесения просроченного основного долга на соответствующие внебалансовые счета).

8. Если несмотря на предпринятые банком меры по погашению заемщиком обязательств по истечении 5 лет просроченные проценты не будут уплачены, то

банк может списать указанную просроченную задолженность (одновременно со списанием просроченного основного долга) в порядке, установленном ЦБ.

9. В случае ликвидации юридического лица-должника банк-кредитор прекращает начислять проценты и в установленном порядке предъявляет ликвидационной комиссии требования в отношении всех обязательств должника, включая обязательства по уплате процентов.

В случае неудовлетворения или неполного удовлетворения требований банка просроченная задолженность по процентам ликвидируемого юридического лица должна быть списана с баланса банка в порядке, установленном Банком России.[ЦБ РФ]

Обеспечение по кредитам

Обеспечение возвратности кредита как принцип кредитования выражает необходимость защиты имущественных интересов банка при возможном нарушении заемщиком принятых на себя обязательств. Под формой обеспечения возвратности кредита понимается форма гарантированных обязательств заемщика. Все обеспечивающие обязательства являются дополнительными к основному долгу заемщика. Они оформляются специальными документами, имеющими юридическую силу. [3, стр. 79]

Применение форм обеспечения возвратности кредита особенно актуально в связи с неустойчивым финансовым положением предприятий. Обеспечения позволяют снизить кредитный риск, обеспечивают прибыль банков и сохраняют их активы.

Залог – один из действенных способов такого обеспечения. Под залогом в гражданском праве подразумевается право кредитора (залогодержателя) получать возмещение из стоимости заложенного имущества приоритетно перед другими кредиторами. [7, стр. 95]

Залоговые отношения регулируются ГК РФ, ГПК РФ, законом РФ о залоге. Предметом залога выступает любое имущество, которое может быть отчужденно у залогодателя.

Поручительство – один из распространенных способов обеспечения обязательств заемщика по погашению кредита. Поручитель обязуется перед кредитором отвечать за исполнение заемщиком его обязательства полностью или частично. Поручительство могут давать как юридические, так и физические лица. Для оформления отношений между банком и поручителем подписывается письменный договор поручительства. [8, стр. 284]

В качестве поручителей могу выступать финансово устойчивые предприятия или специальные организации, располагающие средствами, например, банки. До заключения договора банк по возможности изучает информацию о финансовом состоянии поручителя.

Поручительство может быть полным (на всю сумму кредитов и процентов по нему) или частичным. Частичное поручительство в ряде случаев требует дополнительных форм обеспечения возвратности ссуды.

Гарантия является односторонней сделкой, в соответствии с которой гарант дает письменное обязательство (гарантийное письмо) банку-кредитору о выплате обозначенной денежной суммы по предоставлению последним письменного требования об ее уплате. За получение гарантии должник обязан уплатить гаранту комиссионное вознаграждение в определенном проценте от гарантируемой суммы. Размер процентов определяется соглашением между гарантом и заемщиком банка.

В гарантийных письмах обязательно должна быть ссылка на конкретный кредитный договор, за исполнение которого вместо должника обязуется отвечать гарант, и указан предельный срок гарантии. Этот срок должен превышать срок рассмотрения дел в арбитражном суде.

Среди других форм возвратности кредита можно назвать страхование, залог депозитных вкладов, переуступку банку требований заемщика.

Современная экономика создала реальные условия для возникновения новых добровольных страховых услуг, в частности страхования ответственности за непогашение кредита. Эта сделка выгодна для всех трех ее

участников: заемщик сохраняет деловую репутацию; банк получает гарантию возвратности своих ресурсов; страховая компания – вознаграждение за услугу.

Практика показывает, что ведущее место в формах обеспечения возвратности кредитов занимает залог имущества. По некоторым банкам его доля достигает 80%, особенно по кредитам юридическим лицам. Смешанное обеспечение характерно для кредитов повышенных групп риска. Наличие разных форм обеспечения возвратности кредита позволяет выбирать их в конкретных случаях исходя из разных критериев: вида обеспечения, его ликвидности, суммы, место нахождения и возможности контроля и т.п.

Риски кредитования

Банковская деятельность подвержена рискам. Риск – это стоимостное выражение вероятностного события, ведущего к потерям. Риски образуются в результате отклонения действительных данных от оценки сегодняшнего состояния и будущего развития. Они могут быть как положительными, так и отрицательными. Таким образом, прибыль можно получить только в случае, если возможные потери будут предусмотрены заранее и подстрахованы. Чем выше риск, тем больше шанс получить высокую прибыль. Поэтому для банков важно определить риск, классифицировать его и найти пути его оптимизации. [1, стр.68]

В целом можно выделить следующие виды рисков.

1. Рыночный риск, который связан с потерями из-за колебания норм ссудного процента, изменениями прибыльности и финансового благополучия компаний (банков) – эмитентов ценных бумаг, а также инфляционным обесценением денег.

2. Процентный риск – это риск сокращения или потери банковской прибыли из-за уменьшения процентной маржи. Он обычно возникает при изменении ставок по активам и пассивным, соотношение которых часто бывает неравномерным.

3. Валютный риск – это риск курсовых потерь, связанных с операциями с иностранной валютой на национальном и мировом валютных рисках.

4. Инвестиционный риск – риск потерь вследствие изменения размера портфеля ценных бумаг или ситуации на рынке ценных бумаг.

5. Риск ликвидности, появление которого в большей степени связано с некачественной организацией управления в банке, и в первую очередь управления финансами. Это риск внутрибанковского менеджмента, который в обычных условиях банк просто обязан не допускать.

6. Кредитный риск – это риск банка-кредитора, связанный с непогашением заемщиком основного долга и процентов по выданным кредитам. [5, стр. 121]

Следует отметить, что хотя источником кредитного риска является дебитор или контрагент, данный риск связан в первую очередь с конкретной операцией проводимой организацией. Так один и тот же дебитор в силу внутренних причин может отказаться своевременно погашать кредит, но исправно проводить выплаты по векселям.[6, стр. 102]

Банки выдают кредиты коммерческим предприятиям и другим юридическим лицам при соблюдении основополагающих условий кредитования. Формы обеспечения кредита определяются в каждом конкретном случае с учетом характера кредитуемого мероприятия. В настоящее время порядок выдачи ссуд каждый банк определяет самостоятельно, основываясь на общих принципах кредитования.

1.3 Организация кредитного процесса в коммерческом банке

Начало кредитного процесса

Организация банковского кредитования включает в себя рассмотрение заявки клиента о выдаче ему кредита, принятие уполномоченными лицами и органами банка соответствующего решения, подготовку и заключение кредитного договора, процессы выдачи кредита, его сопровождения, возврата, а также контроля на всех этапах.

Основанием для начала многогранной работы в рамках кредитной организации является поступление в банк кредитной заявки от клиента. В ней должны содержаться как минимум следующие сведения: - цель кредита; - размер кредита; - срок кредита; - предполагаемое обеспечение; - источники погашения кредита; - краткая характеристика заемщика, информация о видах его деятельности и деловых партнерах. [5, стр. 244]

Заявка юридического лица должна быть оформлена на бланке организации либо на листе обычной бумаги, заверенном ее печатью, и подписана лицами, уполномоченными совершать кредитные операции. Заявка подается либо в операционное подразделение банка, либо в секретариат, либо непосредственно в кредитное подразделение банка.

Решение по кредиту

Следующий этап работы над заявкой – этап переговоров с заявителем. Заявитель должен быть готов ответить на любые вопросы, касающиеся общих сведений о своей организации и ее деятельности.

Если в процессе переговоров будет выяснено, что нецелесообразно продолжать рассматривать заявителя в качестве лица, которому в принципе можно было бы выдать требуемый кредит, то ему следует дать мотивированный отказ. Если, наоборот, у работников банка сложилось благоприятное мнение о возможности продолжения работы над заявкой, то они должны предложить заявителю представить для анализа необходимые документы.

Затем наступает этап детального анализа кредитной заявки на основании документов, представленных заявителем, и экспертных заключений подразделений и служб самого банка. Такой анализ может состоять из следующих шагов:

Анализ полноты и достоверности документов заемщика

Анализ информации о заемщике

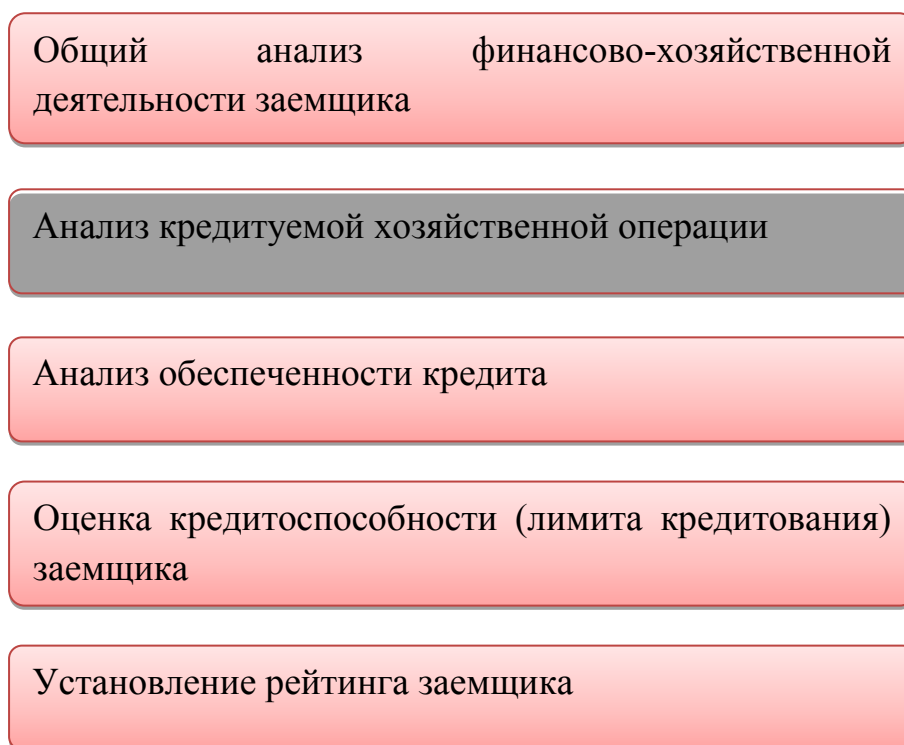


Рисунок 5 – Анализ кредитной заявки

На каждом из этих шагов сотрудники банка последовательно конкретизируют и уточняют свои представления о потенциальном заемщике, параметрах возможного кредита, в частности, о реальном размере рисков, которые банк примет на себя, если выдаст испрашиваемый кредит.

При положительном результате анализа кредитной заявки вопрос о предоставлении кредита может быть вынесен на заседание кредитного комитета банка. Если кредитный комитет решил вопрос положительно, то банк извещает потенциального заемщика о принятом решении и условиях предоставления кредита.

Далее начинается этап подготовки кредитной документации, в ходе которого банк совместно с фактическим уже заемщиком готовит:

- кредитный договор;

- срочное обязательство – распоряжение заемщика о своевременном списании средств в пользу банка-кредитора со ссудного счета, открываемого ему в банке, а при необходимости также:
- договор залога, договор о переуступке прав, договор о блокированном счете, договор поручительства, другую необходимую документацию.

Кредитный договор обычно содержит следующие основные разделы:

- Преамбула. Содержит наименования сторон, подписывающих кредитный договор.
- Предмет договора, где прописываются вид кредита, его цель, сумма, сроки выдачи и возврата ссуды.
- Порядок начисления, уплаты комиссий, процентов и возврата кредита. Здесь прописывается размер процентной ставки за пользование займом. Порядок начисления процентов по кредиту, как осуществляется их уплата заемщиком. Как будет погашаться кредит – дифференцированными платежами или аннуитетными. На каких условиях происходит частичное и досрочное погашение кредита. Порядок и размеры начисления комиссий по кредиту. Как и когда применяются штрафные санкции и так далее.
- Способы обеспечения возвратности кредита. Здесь указывают содержание и номер договора залога, поручительства третьих лиц и так далее.
- Права и обязанности сторон.
- Ответственность сторон.
- Юридические адреса, реквизиты и подписи.

При заключении кредитного договора, предусматривающего предоставление заемщику крупных средств на более или менее продолжительный период и с учетом личных обстоятельств заемщика, банк может настоять на заключении заемщиком договора о страховании его жизни и трудоспособности в период действия кредитного договора. [6, стр. 487]

Страховой договор предоставляет обеим сторонам кредитного договора дополнительные гарантии относительно своевременности и полноты погашения потребительского кредита. В договоре обычно определяется максимальный размер ежемесячных платежей по погашению кредита. Стоимость программы страхования жизни и нетрудоспособности заемщиков рассчитывается как доля процента от первоначальной суммы потребительского кредита. Оплата участия в программе страхования может производиться заемщиком единовременно либо ежемесячно.

Кредитный договор вступает в силу с момента его подписания банком и заемщиком, если иное не предусмотрено договором. Кредитные деньги зачисляются на расчетный счет заемщика. Вместе с выдачей кредита и открытием ссудного счета формируется резерв на возможные потери по ссудам.

Сопровождение по кредиту

После выдачи кредита, главной задачей банка является активное наблюдение за ним, с целью управления им. Кредитный мониторинг представляет собой контроль в ходе кредитования. Условия, на которых предоставлялся кредит, постоянно меняются и это имеет определенные последствия для финансового положения заемщика и его возможности погасить кредит. Поэтому в период действия кредитного договора кредитный специалист, работающий с заемщиком ежедневно, осуществляет контроль за исполнением последним условий договора, финансовым состоянием заемщика, целевым использованием кредита, т.е. осуществляет сопровождение кредита до полного его погашения. Контроль осуществляется как за каждой отдельной ссудой, так и за кредитным портфелем в целом.

Необходимым условием кредитного мониторинга является контроль качества кредитной задолженности, что предполагает регулярный анализ финансового положения заемщика и оценку текущей стоимости обеспечения. Кроме того, кредитный мониторинг включает в себя процесс формирования

резервов, а также разработку и принятие мер, обеспечивающих снижение риска и уровня задолженности.

Таким образом, кредитный мониторинг является в значительной степени определяющим этапом во всем процессе кредитования. Именно от качества проведенной на данном этапе работы зависит качество кредитной задолженности и как следствие - уровень кредитного риска.

Управление рисками

Управление кредитным риском – это целенаправленная, планомерная деятельность кредитной организации по отношению к возможности возникновения такового. Управление риском всегда характеризует качество менеджмента, понимание и умение банка противостоять неэффективному функционированию кредита.

Управление кредитным риском представляет собой не разрозненный набор отдельных мероприятий, а определенную систему, к числу элементов которой следует отнести:

- выявление факторов (причин) риска, способных вызвать негативные последствия в процессе кредитования;
- оценку кредитного риска;
- разработку мероприятий, инструментов, минимизирующих кредитные риски;
- организацию контроля за управлением рисками.

Управление кредитным риском предусматривает ряд мероприятий в различных областях. Это могут быть организационные, кадровые мероприятия, специальные мероприятия по защите банка-кредитора от нарушений кредитного процесса и т.п. [4, стр. 199]

Оформляя кредит, каждый заемщик соглашается на многолетние финансовые отношения с банком и условленный график ежемесячных выплат. Заемщики имеют право обратиться в банк, если они предвидят возникновение в

будущем такой ситуации, при которой они не смогут осуществить оплату платежа по кредиту, либо же у них имеются уже просроченный платеж.

В таком случае банки идут навстречу своим клиентам и предлагают сделать реструктуризацию кредитной задолженности — любые действия сторон кредитного договора (кредитора и заемщика) по изменению ранее согласованных условий погашения кредита.

Реструктуризация кредитной задолженности — это соглашение кредитора с заемщиком, который имеет трудности с погашением своих финансовых обязательств, о новой схеме их погашения. Для получения данной финансовой услуги необходимо написать заявление на реструктуризацию долга, а также собрать пакет документов. [9, стр.98]

Заявление каждого клиента на реструктуризацию кредита рассматривается в индивидуальном порядке. По результатам рассмотрения специалист связывается с заемщиком для назначения даты и места подписания дополнительного соглашения.

Следует понимать, что банк пойдет навстречу, только если причины невозможности погашения кредита в срок действительно объективны, например, потеря работы или болезнь. При этом банк должен быть уверен в том, что трудности — временны и что заемщик ни в коем случае не отказывается от своих обязательств по выплате кредита.

Неоспоримым плюсом реструктуризации кредита является то, что условия подбираются индивидуально для каждого заемщика. При этом банк уделяет самое пристальное внимание именно оценке финансового положения заемщика, оценивает как его текущую ситуацию, так и возможность восстановления его финансового положения в обозримом будущем. [15, стр. 127]

Но, не нужно расценивать реструктуризацию как решение всех проблем заемщика — необходимо понимать, что реструктуризируемый кредит — это в текущем моменте проблемный кредит, что вызывает соответствующее отношение к нему банка, правда с существенной оговоркой — реструктуризация

– это попытка вывести кредитные отношения банка и заемщика из проблемной зоны и не допустить дефолта данного кредита.

После закрытия договора, если у клиента не возникло никаких проблем, и он полностью рассчитался, он может взять в банке справку о закрытии кредитного договора, о том, что он выполнил свои обязательства в полном объеме и больше ничего ему не должен. Далее банк закрывает счет, который был открыт на имя заемщика при заключении договора. В случае переплаты по кредиту заемщик вправе обратиться в банк для перечисления денежных средств на свой счет или же получения суммы через кассу.

Поводя итог, можно отметить, что кредит в настоящее время является важнейшим инструментом формирования, распределения и использования инвестиционных ресурсов на всех уровнях хозяйственных систем, поэтому источники формирования кредита служат потенциальными финансовыми источниками создания и реализации эффективного инвестиционного механизма экономического роста. Банки являются главным звеном, питающим предприятия дополнительными денежными ресурсами.

Однако, не смотря на то, что кредит приносит очевидную пользу, отношение к нему не однозначно. Некоторые экономисты считают, что кредит происходит из-за нехватки ресурсов, имущества и бедности. За кредит необходимо платить, поэтому он подрывает финансовое положение заемщика, приводит его к банкротству.

2 Оценка эффективности банковского кредитования

2.1 Краткая характеристика ООО «Хоум Кредит Банк». Виды кредитов

Характеристика банка

Хоум Кредит энд Финанс Банк — российский коммерческий банк, один из лидеров российского рынка потребительского кредитования. Банк был основан в Чехии в 1997 году. На рынок России Хоум Кредит вошел в 2002 году в составе Инвестиционно-финансовой группы PPF, одной из крупнейших в восточной и центральной Европе. В России в состав PPF так же входят: Номос-Банк, Страховой холдинг Generali PPF, Полиметалл, Холдинг «РАВ Агро-Про».

Первое представительство Хоум Кредит Банка открыто в 2002 году в Нижнем Новгороде. Свое развитие Банк начал с внедрения POS кредитования, т.е. предоставления потребителям кредита на различные товары. И до сих пор Банк остается лидером в потребительском кредитовании.

Банк Хоум Кредит обслуживал на 31 декабря 2015 около 4,4 млн. активных клиентов в России и Казахстане через 374 банковских офисов, более 98,000 точек продаж, 239 почтовых отделения и 1177 банкоматов в России и Казахстане. На 31 декабря 2015 года размер клиентской базы банка составлял 32,6 млн. человек.

Финансовый кризис и неблагоприятная политическая обстановка, понизили уровень доверия граждан к российским банкам. По состоянию финансовых показателей на начало 2015 года Хоум Кредит энд Финанс Банк - один из тридцати банков России с самым высоким уровнем надежности. По активам – 25 место, по собственному капиталу – 15, по вкладам физических лиц – 9.

В феврале 2015, согласно рейтингу Центробанка России Хоум Кредит по активам занимает 28-ое место из 782, по кредитам – 18-е, по вкладам физических лиц – 11-е. Это очень высокие финансовые показатели.

Следуя долгосрочной стратегии развития, Банк стремится поддерживать принципы корпоративного управления, определяемые многочисленными юридическими правилами и международными стандартами корпоративного управления.

В соответствии с Уставом органами управления Банком являются:

- Общее собрание участников;
- Совет директоров Банка;
- Единоличный исполнительный орган – Председатель Правления Банка
- Коллегиальный исполнительный орган – Правление Банка.

Виды кредитов

Спектр продуктов и услуг Банка разнообразен:

- кредит наличными;
- потребительский кредит (на товар);
- депозиты;
- кредитные карты;
- автокредитование;
- ипотека;
- страхование (к кредиту/вне кредита).

Банк «Хоум Кредит» активно реализует стратегию перехода от кредитной организации к универсальному розничному банку.

История развития банка

Таблица 1 – История развития банка

Этапы развития	Описание
2002 год	– 31 января – сделка о покупке Группой Home Credit Инновационного Банка «Технополис» (лицензия № 316 от 19 июня 1990 года). – 16 июля 2002 года - первый кредит под брендом Home Credit в России. – Первая торговая точка.
2003 год	– Первый товарный кредит. – Первая федеральная торговая сеть - партнер («Техносила»).
2004 год	– Первая платежная карта Банка Хоум Кредит. – Вступили в «МастерКард».

	— Первая прибыль. — Вошли в число лидеров на рынке POS-кредитов.
2005 год	— Первый кредит наличными. — Первая в России публичная сделка по секьюритизации рублевых кредитов.
2006 год	— Внедрили систему противодействия мошенничеству. — Вышли на рынок ипотеки.
2007 год	— Вышли на рынок автокредитов. — Секьюритизация кредитных карт – одна из первых на рынке. — Акция 0-0-24 – опробовали успешный маркетинговый продукт. — Вошли в число лидеров на рынке кредитных карт.
2008 год	— Ушли с рынка авто и ипотеки. — Гибко отреагировали на кризис, использовали его как возможность для дальнейшего развития бизнеса. — Начали привлекать депозиты.
2009 год	— Активный переход к рознице. — Начало развития сети банкоматов. — Запуск интернет-банка. — Заработали рекордную на тот момент прибыль, успешно закончив кризисный год. — Стали № 1 на рынке POS-кредитов.
2010 год	— Рекордная прибыль за все время существования – 9,4 млрд. руб. — Рост бизнеса по всем направлениям. — Агентская сеть.
2011 год	— Доля кредитов наличными превысила долю POS-кредитов в портфеле банка. Банк продолжает удерживать лидерство на рынке POS-кредитования и занял седьмое место на рынке кредитов наличными по итогам 2011 года. — Открыли виртуальные представительства банка в социальных сетях.
2012 год	— Банк внедряет принципы «Просто. Быстро. Удобно» во все сферы своей деятельности. Цель – создать банк, такой же простой, понятный, быстрый, близкий, яркий, удобный, как ресторан быстрого питания. — Разработали новую простую линейку продуктов; — В одной небольшой рекламной брошюре для клиентов изложили все условия продуктов; — Выпущены приложения «Мобильный банк» для наиболее популярных мобильных платформ: iOS, Android и Windows Phone. — Предложили клиентам уникальную линейку кредитных карт Cashback.
2013 год	— Банк расстался с «железной леди» из Контактного центра. Клиенты могут по телефону напрямую связаться со специалистом банка. — Клиенты Банка Хоум Кредит получили возможность оформлять кредит наличными через интернет-банк без посещения офиса.
2014 год	— У заемщиков банка появилась возможность получить исчерпывающую информацию о своих кредитах: узнать дату и размер ежемесячного платежа, остаток задолженности и лимит по карте, зайдя в Кредитный кабинет. — Для удобства клиентов на сайте банка появилась возможность оплачивать кредиты с помощью банковской карты любого эмитента.
2015 год	— Банк наращивает свою долю в объемах выдаваемых кредитов на рынке

	POS: на протяжении всего первого квартала она превышала 30%, а в марте составила 33,3%. — Бонусная программа «Польза» была признана исследовательской компанией Frank Research Group лучшей на рынке. Эксперты оценили прямую выгоду от использования карты, срок ее окупаемости, а также ее удобство.
--	---

Виды услуг банка

Приоритетными направлениями деятельности банка являются предоставление кредитов и полного спектра финансовых услуг физическим лицам на покупку потребительских товаров непосредственно в местах продаж (POS-кредиты), предоставление кредитов с использованием пластиковых карт и кредитов наличными.

Кредиты наличными – деньги, выдаваемые Банком заемщику взаймы на условиях, предусмотренных Договором. Как правило, клиент погашает кредит равными ежемесячными платежами, включающими в себя часть возвращаемой суммы кредита, проценты по кредиту и комиссии.

– Кредиты нецелевые, т.е. клиент не обязан сообщать, на какие цели он берет эти деньги;

– Кредиты беззалоговые и без первого взноса - клиент ничего не оставляет в залог банку и не должен делать первый взнос в момент оформления кредита;

– Кредиты не требует поручителей. Это важно, т.к. для получения нецелевого беззалогового кредита в некоторых банках требуется наличие поручителей, которые отвечают за выплату кредита собственными деньгами, в случае если заемщик не сможет погашать выплаты.

Кредитные карты – удобный и эффективный платежный инструмент, позволяющий клиенту совершать операции, независимо от времени суток и его местонахождения.

С помощью кредитных карт Клиенты могут снимать денежные средства в банкоматах, совершать покупки в магазинах, а также в сети интернет, пользоваться различными предложениями и дисконтными программами магазинов, банков и платежных систем.

Основное отличие кредитных карт от кредитов наличными — возможность многократного пользования денежными средствами в любое время, не уведомляя при этом Банк, а также автоматическое увеличение (восстановление) кредитного лимита после погашения задолженности.

Кредитные карты относятся к беззалоговым кредитам и не требуют поручителя при оформлении.

Кредитные карты в Банке оформляются для следующих категорий клиентов:

- для новых (уличных) клиентов, которые ранее не обслуживались в Банке, не имеют предложения в системе и хотят оформить кредитную карту на стандартных условиях. Для новых клиентов в настоящее время доступны только Карты «Польза» с нулевым лимитом;

- для существующих (базовых) клиентов, которые уже обслуживались в Банке и получили предложение оформить кредитную карту на специальных условиях;

- для зарплатных и корпоративных клиентов.

- Зарплатные продукты оформляются клиентам Банка, получающим заработную плату на дебетовую карту Банка;

- Корпоративные продукты оформляются клиентам Банка — сотрудникам предприятий, сотрудничающим с Банком по программе кредитования сотрудников корпоративных компаний.

Кредитные карты для зарплатных и корпоративных клиентов оформляются только Менеджерами корпоративных продаж.

В настоящее время доступны следующие виды кредитных карт.

Карта «Быстрые покупки»:

- Возобновляемый кредитный лимит — до 200 000 рублей;

- Льготный период — до 51 дня;

- Отсутствие ежегодных и ежемесячных комиссий;

Карта «Польза»:

- Возобновляемый кредитный лимит — до 200 000 рублей;

- Льготный период — до 51 дня;
- Возможность накопления баллов при совершении операций по карте (в случае подключения к Программе выпуска и обслуживания карт и уплате ежегодной комиссии);

- Возможность выпуска карты с нулевым лимитом для "уличных" клиентов.

«Кредитные карты для сотрудников» - это специальные продукты для сотрудников Банка на специальных условиях (в период трудовых отношений с Банком). Банк выпускает для сотрудников «НАШИ карты» с льготным периодом до 51 дня и возможностью получения баллов за совершенные покупки.

Так же, пожалуй, самым приоритетным направлением деятельности Банка является *потребительское кредитование (POS-кредитование)*.

На основании Договоров Банк предоставляет Кредиты физическим лицам (гражданам Российской Федерации) для оплаты Товаров в Торговой организации.

Кредиты предоставляются Заемщикам путем зачисления денежных средств на их Счета в Банке, с последующим перечислением суммы Кредита на Товар в Торговую организацию.

Условия Потребительского кредита и Процентная ставка зависят от:

- Внесенного Первоначального взноса;
- Оформленной суммы (размера) кредита;
- Срока, на который оформлен кредит;
- От продуктовой линейки на конкретной точке.

Расширение спектра финансовых продуктов и услуг соответствует принятой в банке стратегии, направленной на расширение Банком экономической активности в отношении как физических, так и юридических лиц, повышение социальной ответственности бизнеса, закрепление позиций Банка в сегменте банковской розницы и обслуживания корпоративных клиентов как ответственного и клиентоориентированного финансового института.

Основной задачей Банка является быть клиентоориентированным банком, который может предложить для своих клиентов конкурентоспособные условия кредитования, которые смогут удовлетворить запросы потребителя. Для эффективных продаж новых продуктов, Банк активно ведет работу с собственной клиентской базой.

Процентная ставка

Зачастую происходят ситуации, когда покупка необходимых вещей, техники, автомобиля или проведение ремонта оказываются невозможными из-за того, что кредитные ставки банков слишком высоки. Даже малознакомые с банковским делом люди понимают, что процентные ставки на потребительский кредит – это та цена, которую запрашивает банк за услугу предоставления своих денег во временное пользование своему клиенту. Поэтому вполне естественно, что банки заинтересованы в максимальном увеличении этой цены.

Граждане в свою очередь пытаются найти потребительский кредит по низкой ставке, чтобы получить минимальный процент на пользование банковскими деньгами.

Таким образом, это довольно непростая сфера экономической жизни, в которой стороны имеют прямо противоположный интерес. Среднестатистический россиянин, изучая ставки по потребительским кредитам и сравнивая их с аналогичными зарубежными, может прийти к выводу, что отечественные банки предлагают не самые выгодные условия. Но, однако, не все так просто. На сверхконкурентном рынке банковского займа цена на что-либо определяется рядом объективных факторов. Чтобы предложить клиенту низкие ставки по потребительским кредитам, банку нужно самому где-то эти деньги взять. Банк либо принимает вклады, либо сам занимает средства. А стоимость денег напрямую зависит от уровня инфляции в стране. Показатели инфляции в России в разы выше, чем в западных странах, поэтому рассчитывать на такой же маленький процент потребительского кредита несколько проблематично. В нашей стране также все еще слишком высок риск невозврата ссуженных заемщику средств.

Банк Хоум Кредит учитывает все эти особенности российской экономики. При этом он все же готов предоставить своим клиентам потребительский кредит под довольно низкий процент.

Безусловно, минимальный процент по кредиту действует в том случае, если клиент добросовестно предоставляет Банку список необходимых и дополнительных документов, подтверждающих его доход.

Таблица 2 – Процентные ставки по кредитам

Кредит наличными			Кредитные карты CashBack			POS-кредит		
22,9% *	10 000-850 000 руб.	На 12,18,24,36,48,60 месяца	34,9%	При безналичной оплате товаров и услуг	До 200 000 руб.	Рассрочка		
						От 10,13%	2 000-200 000 руб.	На 10 месяцев
						От 19,53%	2 000-200 000 руб.	На 12 месяцев
29,9% *	10 000-240 000 руб.	На 12,18,24,36,48 месяца	49,9%	При снятии наличных + 4,9% от суммы полученных наличных денег, но не менее 399 рублей.		От 23,11%	2 000-200 000 руб.	На 24 месяца
						Кредит		
						От 36%	1 500-200 000 руб.	На 4,6,8,10,12,16,18,20,24 месяца
34,4% *	10 000-85 000 руб.	На 12 месяцев				От 39,4%	1 500-89 000 руб.	На 4,6,8,10,12,16,18,20,24 месяца
19,9% **	50 000-500 000 руб.	На 12,18,24,36,48,60 месяцев						

* - Предложения на данные продукты, формируются для клиентов, которые являются клиентами банка.

** - Предложения на данные продукты формируются для клиентов, которые ранее пользовались продуктами нашего Банка, но на данный момент не имеют в наличии действующих договоров.

По данным из таблицы №4 можно сделать вывод: Выбирая между кредитом наличными и кредитной картой, лучше оформить наличные. Так как процентная ставка ниже и сумму можно взять больше. Однако, кредитная карта выгодна тем, что она с возобновляемым лимитом (CashBack). А вот если приобретать товар, то лучше искать тот который идет по рассрочке, так как проценты по нему платит за Вас магазин, предоставляющий данную услугу.

Подводя итог, можно оценить банк в целом. Основа работы Банка в России – принцип ответственного кредитования и прозрачности бизнеса. Благодаря передовым технологиям кредитования Банк предлагает клиентам простые и быстрые решения, объективные условия и стремится к взаимовыгодному партнерству.

2.2 Анализ кредитного портфеля банка

Оптимальный кредитный портфель коммерческого банка – это такой кредитный портфель, при котором аккумулирование и распределение кредитных ресурсов происходят таким образом, что выданные ссуды соответствуют имеющимся кредитным ресурсам по срокам и суммам, уровень доходности по ним является максимально возможным в данных условиях, а степень риска сводится к минимально допустимому уровню. Формирование оптимального кредитного портфеля – одна из ключевых задач и главных проблем деятельности банка.

Результаты деятельности Хоум Кредит энд Финанс Банк за 2014-2015 год:

Таблица 3 – Основные финансовые показатели

Балансовые показатели, млрд. рублей	31 декабря 2015	31 декабря 2014	Изменение, %
Активы	267,923	338,740	(20.9)
Чистый кредитный портфель	178,418	244,779	(27.1)

Средства акционеров	39,654	52,648	(24.7)
---------------------	--------	--------	--------

Таблица 4 – Основные финансовые показатели

Финансовый результат, млрд. рублей	Янв.-Дек. 2015	Янв.-Дек. 2014	Изменение, %
Операционный доход	43,674	69,907	(37.5)
Прибыль (убыток) до налогообложения	(10,539)	(5,824)	81.0
Чистая прибыль (убыток)	(8,814)	(4,524)	94.8

В результате анализа основных показателей банка на основе выше приведенных таблиц можно сделать следующие выводы:

1. Наблюдается снижение величины активов банка (на 20,9%), что свидетельствует о сокращении объемов деятельности банка. Возможно, это вызвано всеобщим финансовым кризисом в стране, который затрагивает и финансовую сферу.

2. Совокупность кредитов банка, непокрытых резервом на возможные потери по сомнительным долгам снизилась (на 27,1%), о чем свидетельствует чистый кредитный портфель банка на 31 декабря 2015 года.

3. Наблюдается снижение операционных доходов (на 37,5%), что говорит о снижении операционной деятельности предприятия.

4. Деятельность банка по результатам 2014-2015 года является убыточной. Причем убытки возрастают все больше.

Чистый процентный доход банка составил 29,5 млрд. рублей, сократившись на 41,2% по сравнению с 50,3 млрд. рублей годом ранее, отражая сокращение объемов бизнеса и возросшие процентные ставки по депозитам клиентов, что стало результатом значительного увеличения ключевой ставки ЦБ в конце 2014 года и влияния расходов, связанных с формированием дополнительных запасов ликвидности.

Общие административные и прочие издержки снизились на 21,9% до 20,5 млрд. рублей, отражая результаты процесса оптимизации затрат. На балансе банка в конце отчетного периода находилось 42,6 млрд. рублей в виде денежных средств, их эквивалентов, а также средств, размещенных в других банках (по итогам 2014 года их величина составляла 49.2 млрд. рублей). Также «Хоум Кредит энд Финанс Банк» располагал 22,2 млрд. рублей в виде портфеля облигаций с высоким рейтингом (в конце 2014: 18.1 млрд. рублей). Данные активы в совокупности составили 24,2% от всех активов банка на конец отчетного периода.

Важнейшим показателем уровня организации кредитного процесса является качество кредитного портфеля. Кредитный портфель – это остаток задолженности на определенную дату по всем выданным банком кредитам как физическим, так и юридическим лицам.

Таблица 5 – Кредитный портфель

Кредитный портфель, тыс. руб.	Дата	Позиция, изменение, тыс. руб.	Кредитный портфель, изменение, %
185 795 647	Декабрь 2015	- 4 853 421	- 2,55
190 649 068	Ноябрь 2015	- 17 467 907	- 8,39
208 116 975	Октябрь 2015	- 5 267 618	- 2,47
213 384 593	Сентябрь 2015	+ 8 858 871	+ 4,33
204 525 722	Август 2015	- 4 715 086	- 2,25
209 240 808	Июль 2015	- 14 650 907	- 6,54
223 891 715	Июнь 2015	- 7 049 437	- 3,05
230 941 152	Май 2015	- 4 561 789	- 1,94
235 502 941	Апрель 2015	- 6 666 389	- 2,75
242 169 330	Март 2015	- 8 829 664	- 3,52
250 998 994	Февраль 2015	- 6 493 610	- 2,52
257 492 604	Январь 2015	- 15 410 161	- 5,65
272 902 765	Декабрь 2014	- 2 195 952	- 0,8
275 098 717	Ноябрь 2014	+ 679 931	+ 0,25

274 418 786	Октябрь 2014	+ 784 508	+ 0,29
273 634 728	Сентябрь 2014	- 1 384 915	- 0,5
275 019 193	Август 2014	- 3 814 750	- 1,37
278 833 943	Июль 2014	- 9 933 784	- 3,44
288 767 727	Июнь 2014	+ 987 730	+ 0,34
287 779 997	Май 2014	- 1 308 927	- 0,45
289 088 924	Апрель 2014	- 18 666 984	- 6,07
307 755 908	Март 2014	- 2 619 638	- 0,84
310 375 546	Февраль 2014	+ 1 550 031	+ 0,5
308 825 515	Январь 2014		

Рассмотрев кредитный портфель банка можно сделать следующие выводы:

1. С января по декабрь 2015 года доходность кредитного портфеля сократилась на 27,8%, что в 2 раза больше по сравнению с предыдущим 2014 годом, где изменение составило 11,6%. Снижение кредитного портфеля свидетельствует об уменьшении капитала банка.

2. В динамике сокращение за 2 года составило 39,8% (123 029 868 тыс.руб.), все это связано с мировым финансовым кризисом, ростом конкуренции в банковском секторе за платежеспособных клиентов.

Объем выданных кредитов составил 168,4 млрд. рублей (239,3 млрд. рублей по итогам 2014 года).

Таблица 6 – Объем чистого кредитного портфеля

Наименование кредитов	2015 год млн. рублей	2014 год млн. рублей
Кредиты наличными денежными средствами	114 623	177 523
Потребительские кредиты	54 949	63 636
Кредиты по кредитным картам	30 513	46 420
Ипотечные кредиты	4 235	4 991
Кредиты корпоративным	3 635	51

клиентам		
Автокредиты	18	42
Резерв под обесценение	(29 555)	(47 884)
Итого	178 418	244 779

Проанализируем данную таблицу и сделаем выводы:

1. В 2015 году наблюдается достаточно сильное сокращение по кредитам наличными, потребительским кредитам, кредитным картам и автокредитам.

2. В десятки раз возросли выдачи кредитов корпоративным клиентам. Вероятней всего банк активно прорабатывал кредитование среди зарплатных клиентов.

3. Почти неизменными остались выдачи ипотеки.

4. В общем, по всем кредитам, которые затрагивают внешних потребителей, наблюдается спад, однако кредитование внутри банка активно процветает. Потери банка по кредитам по итогам 2015года в сравнении с 2014 годом составляют 66 361 млн. руб.

5. Объем чистого кредитного портфеля по состоянию на 31 декабря 2015 года снизился на 27,1% до 178,4 млрд. рублей (244,8 млрд. рублей по итогам 2014 года).

Банк предоставляет потребительские кредиты на любые цели, включая: приобретение товаров домашнего пользования, услуг и прочие цели. Так же выпускает кредитные карты сроком на 3 года со средним лимитом задолженности 71 тыс. рублей и с минимальными ежемесячными платежами в размере 5% от общей суммы задолженности по соответствующей кредитной карте, по кредитным картам, выпущенным начиная с 21 июня 2015 года, установлен минимальный ежемесячный платеж в размере 5% от суммы основного долга плюс прочие платежи по соответствующей кредитной карте (по состоянию на 31 декабря 2014 года: 3 года, 62 тыс. рублей и минимальный ежемесячный платеж в размере 5% от суммы общей задолженности по соответствующей кредитной карте). По состоянию на 31 декабря 2015 года

средняя величина коэффициента соотношения суммы кредитов к сумме обеспечения по ипотечным кредитам составляла 58% (по состоянию на 31 декабря 2014 года: 60%).

Ниже представлены данные о среднем размере выданных кредитов и среднем сроке по типам кредитов по состоянию на 31 декабря 2014 и 2015 года:

Таблица 7 – Размер выданных кредитов

Наименование кредита	2015 год		2014 год	
	Средний размер тыс. рублей	Средний срок мес.	Средний размер тыс. рублей	Средний срок мес.
Кредиты наличными денежными средствами	181,3	44	181,2	39
Потребительские кредиты	35,0	19	40,2	20

Рассмотрев размеры выдачи кредитов, подведем итог:

1. В 2015 году наблюдается стабильность выдачи среднего объема наличных кредитов физическим лицам.

2. По выдаче потребительских кредитов в 2015 году объем в среднем уменьшился на 5 тыс. рублей,

3. По наличным кредитам происходит увеличение сроков кредитования в среднем на 5 месяцев, что уменьшает величину ежемесячного платежа у физического лица и дает возможность своевременного погашения.

4. По потребительским кредитам в 2015 году наоборот сократились сроки кредитования в среднем на 1 месяц, вероятно, это связано с внутренним распоряжением банка.

Общие суммы резервов под обесценение по типам кредитов в соотношении к кредитам, не приносящим дохода, по типам кредитов представлены в следующей таблице:

Таблица 8 – Кредиты, не приносящие дохода

Наименование кредита	2015 год		2014 год	
	Кредиты, не	Покрытие	Кредиты, не	Покрытие

	приносящие дохода, млн. рублей	резервами под обесценение, %	приносящие дохода, млн. рублей	резервами под обесценение, %
Кредиты наличными денежными средствами	15 271	115	30 040	107
Кредиты по кредитным картам	6 747	101	9 465	98
Потребительские кредиты	4 234	109	5 727	108
Ипотечные кредиты	687	73	276	112
Автокредиты	7	86	11	100
Итого	26 946	110	45 519	105

На основании полученных данных из таблицы 10, сделаем выводы:

1. В 2015 году явно наблюдается сокращение кредитов наличными на 14 769 млн.руб., покрытие резервами увеличилось на 8%; кредитные карты сократились на 2 718 млн.руб., покрытие возросло на 3%. Незначительно сократились потребительские кредиты (1 493 млн.руб.), покрытие возросло всего на 1%.

2. Происходит возрастание ипотечных кредитов, не приносящих дохода. Покрытие резервами уменьшилось на 39%, это свидетельствует о снижении дохода населения в 2015 году.

Данные цифры свидетельствуют о том, что на протяжении 2015 года экономическая ситуация в России была не простой. В частности, на протяжении всего года отмечалось устойчивое сжатие потребительского спроса, обусловленное высокой инфляцией и соответственным падением доходов населения в реальном выражении.

Кредиты, не приносящие дохода, являются кредитами со сроком просрочки свыше 90 дней. Кредиты и дебиторская задолженность с просроченными платежами сроком более 360 дней (кроме ипотечных кредитов и автокредитов) списываются. Ипотечные кредиты и автокредиты с просроченными платежами сроком более 720 дней списываются. Некоторые списанные кредиты могут быть впоследствии проданы. Так, в течение 2015 года Банком были проданы кредиты, не приносящие дохода, на общую сумму,

включая начисленные штрафы, 16 553 млн. рублей по цене 182 млн. рублей (2014 год: 43 908 млн. рублей по цене 3 260 млн. рублей).

Доля просроченных кредитов на фоне снижения объемов бизнеса в портфеле банка составляла 13,0% (15,6% по итогам 2014 года), отражая консервативную политику андеррайтинга и принятые меры по улучшению кредитного профиля клиентов. Стоимость риска снизилась до 16,2% (18,9% по итогам 2014 года). Коэффициент покрытия просроченной задолженности резервами остается на хорошем уровне и составляет 109,7%.

На протяжении 2015 года экономическая ситуация в России была не простой. В частности, на протяжении всего года отмечалось устойчивое сжатие потребительского спроса, обусловленное высокой инфляцией и соответственным падением доходов населения в реальном выражении.

Падение благосостояния населения привело к значительному замедлению темпов роста кредитного портфеля. Причем негативный эффект транслировался на кредитный рынок по двум основным каналам. Во-первых, падение благосостояния привело к ограничению спроса на новые кредиты, т.к. люди стали проявлять естественную осторожность при получении новых обязательств. Во-вторых, это оказало стимулирующее влияние на рост просроченной задолженности в целом по банковской системе. Статистика Банка России говорит о том, что доля ссуд с просроченными платежами сроком свыше 90 дней составила в начале декабря 10,8%, увеличившись с начала года на 2,9 п.п. В этих условиях, сами банки, с целью поддержания качества своих активов, были вынуждены крайне избирательно подходить к новым заемщикам, оценивая вероятность их дефолта по жестким критериям. Это ограничило выдачу новых кредитов на стороне их предложения.

В 2015 году банк закрыл свои офисы и начал переходить на новый вид деятельности. Это связано с необходимостью оптимизировать розничную сеть банка из-за резкого снижения платежеспособности заемщиков. За 2014 год «Хоум Кредит Банк» закрыл 1863 офиса и 22 региональных центра. В общей сложности недееспособным оказался каждый четвертый банковский офис в

стране. Масштаб закрытий выглядит еще более обширным на фоне того, что до этого времени банк постоянно увеличивал количество своих филиалов.

В отчетности банка по МСФО указано, что на оптимизацию выделено 776 миллионов рублей. В эту сумму входят затраты на ремонтные работы, транспортные расходы, а также выплата выходного пособия сотрудникам банка.

Эффективные ставки по кредитам

В современном мире часто выигрывает не тот, кто может произвести лучший по качеству товар, а тот, кто сможет выдать свой товар за самый качественный и самый выгодный. Ничего не стоит обмануть потребителя, поэтому информация часто подвергается искажению. Так поступают банки, пользуясь финансовой неграмотностью населения, чтобы продать этому населению кредиты по заоблачным процентным ставкам.

Для того чтобы рассчитать эффективную процентную ставку по кредиту, нужно учесть все платежи, связанные с получением кредита, включая те, которые называются комиссии и сборы. Поскольку высокие ставки процента по кредиту отпугивают потенциальных клиентов, банки стремятся замаскировать реальный процент (эффективную ставку) с помощью дополнительных выплат. Такие выплаты могут быть двух типов:

1. Одноразовые комиссии/сборы, рассчитываемые либо в процентном выражении от суммы кредита, либо в виде фиксированной суммы. Например, комиссия за выдачу кредита, за открытие ссудного счета.

2. Ежемесячные комиссии/сборы, которые могут рассчитываться как процент от общей суммы кредита или как процент от остатка задолженности. Например, ежемесячная комиссия за обслуживание ссудного счета.

Все эти дополнительные выплаты необходимы банкам для того, чтобы «понижить» ставку процента по кредиту и смотреться на рынке банковских услуг более привлекательно.

Эффективная процентная ставка – она призвана отражать реальную стоимость кредита с точки зрения заемщика, то есть учитывать все его побочные выплаты, непосредственно связанные с кредитом (помимо платежей по самому кредиту).

Для вычисления годовой процентной ставки, прежде всего, необходимо выяснить какова сумма ежемесячного платежа.

Воспользуемся формулой, при условии, что выплаты проводятся равными частями:

$A = K * S$, где:

- A – ежемесячный платеж;
- S – сумма займа;
- K – коэффициент аннуитетного кредита, рассчитывается с помощью формулы, зависящей от месячной ставки по кредиту и n , параметра, определяющего число периодов, по завершении которых будет выплачен кредит:

$$K = \frac{i * (1 + i)^n}{(1 + i)^n - 1}$$

Зная коэффициент K , несложно вычислить значение A (ежемесячную оплату) и далее умножив ее на количество месяцев в кредите узнать реальную стоимость займа.

Значение эффективной процентной ставки можно выяснить, если разделить сумму переплаты по займу на сумму предполагаемого или уже взятого кредита.

Примерный расчет по кредиту:

Для лучшего понимания рассмотрим пример расчета эффективной годовой процентной ставки.

Предположим, что взят кредит на 200000 рублей со ставкой 18%, сроком на год и ежемесячной комиссией за кассовое обслуживание 1%.

Метод выплат кредита аннуитетный. Значит:

S –200000 рублей;

n – 12 месяцев;

i – 1,5% за месяц (18% ставка деленная на срок кредита 12 месяцев).

Определяем K – коэффициент аннуитетного кредита по выше приведенной формуле:

$$K = 0,09168$$

Значит ежемесячный платеж, следуя формуле $A = K * S$ равен,

$$A = 200000 * 0,09168 = 18336 \text{ руб. оплата за месяц}$$

С учетом 1% кассового обслуживания, насчитываемого на сумму займа, получается, что ежемесячная плата составит:

$$18336 + 2000 = 20336 \text{ рублей}$$

Стоимость займа за год: $20336 * 12 \text{ месяцев} = 244032 \text{ рубля,}$

Размер переплаты по кредиту 44032 рубля.

Из этого следует, что по факту ставка кредита за год:

$$44032 / 200000 = 0,22 \text{ или } 22\%.$$

Каждое кредитное учреждение применяет свои условия и вводит комиссии на займы согласно своей выгоде и это законно.

Кроме того, по закону кредитор обязан информировать клиентов обо всех возможных дополнительных платежах. Поэтому на пункте, освещающем эффективную ставку по займу всегда следует делать особый акцент.

На основании проведенного анализа проведем оценку кредитного портфеля. Анализ кредитного портфеля показывает, что по сравнению с предыдущим годом банк ощутил значительное замедление темпов роста кредитного портфеля. Происходит снижение активов банка, уменьшение операционного дохода, возросло количество ипотечных кредитов, которые не приносят доход. В связи с экономической нестабильностью в стране, население стало все меньше обращаться в банк за кредитными денежными средствами. Однако Правление банка приняло необходимые меры для повышения эффективности бизнеса, что привело к сокращению административных и прочих издержек на 21,9%. Доля просроченных кредитов понизилась на 2,6%, отражая принятые меры по улучшению кредитного профиля клиентов.

2.3 Организация кредитного процесса в коммерческом банке Хоум Кредит

Клиентами банка могут быть жители России в возрасте от 18 лет, имеющие постоянную прописку в регионе оформления, а также стабильный источник дохода. Процентная ставка, срок кредита, размер первоначального взноса и прочие условия кредитования, зависят от кредитного продукта.

Банк предлагает своим клиентам с положительной кредитной историей новые продукты и предложения.

Рассмотрение

Организационным началом формирования отношений между банком и заемщиком, является обращение заемщика в Банк за предоставлением ему кредита.

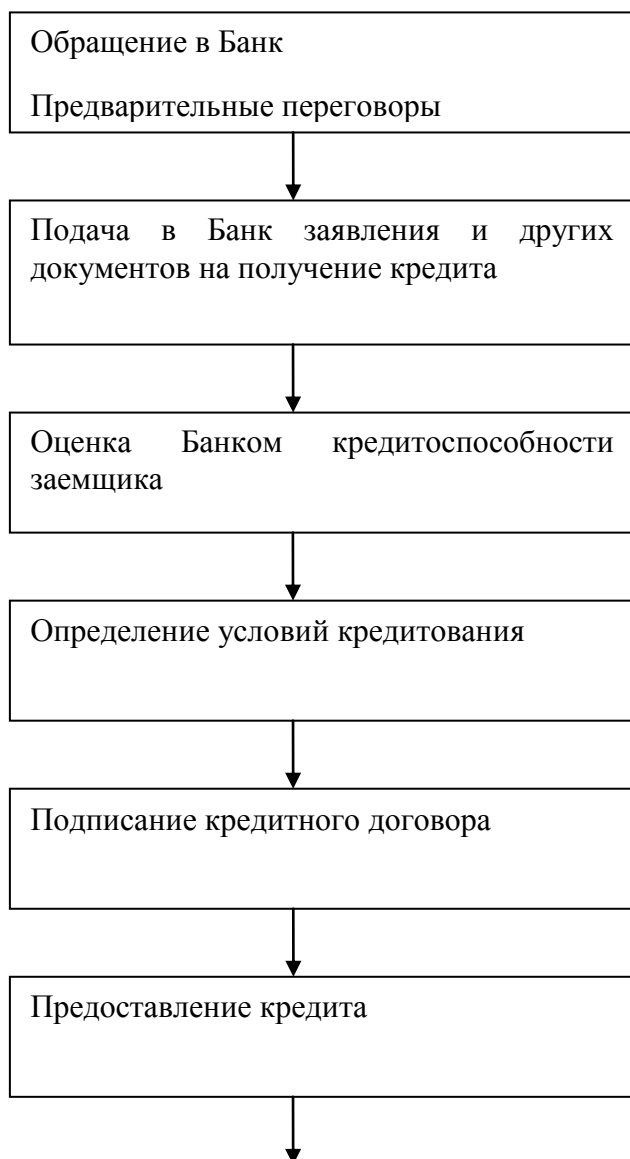


Рисунок 6 – Кредитный процесс

А теперь рассмотрим более подробно каждый из этих пунктов.

При обращении потенциального клиента в Банк, кредитный специалист выявляет цель, на которую запрашивается кредит. Разъясняет условия по кредиту, порядок предоставления денежных средств и перечень документов, необходимых для оформления.

Требования к заемщику:

1. Гражданин РФ
2. Официальное трудоустройство;
3. Иметь регистрацию и постоянно проживать в регионе, где предоставляется кредит;
4. На имя заемщика должен быть зарегистрирован домашний телефон.

Для оформления Кредита заявителю необходимы следующие документы:

– Паспорт гражданина РФ

В качестве второго документа по желанию Заявителя может быть предоставлен любой документ из списка:

- заграничный паспорт;
- водительское удостоверение;
- пенсионное удостоверение/справка об установлении пенсии;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

На втором этапе клиент предоставляет нужные документы для заполнения анкеты и ее подачи на рассмотрение в банк. Обязательным условием является заполнение бланка «Сведения о работе». Клиент должен иметь трудовой стаж на последнем месте работы не менее 3 месяцев. В обязательном порядке клиент должен сообщить следующие номера телефонов:

1. Номер стационарного телефона работодателя.
2. Номер мобильного телефона.

3. Контактный мобильный телефон.

4. Два номера телефона на выбор:

- Домашний телефон (должен быть стационарным);
- Контактный телефон ближайших родственников;
- Дополнительный/экстренный контактный телефон.

После заполнения анкеты заявка попадает на конвейер автоматических проверок. Он включает в себя проверку всех полей в заявке, запрос кредитной истории клиента в БКИ, проверка клиента по базам данных Банка и обезличенных данных клиента в базах внешних организаций.

Это очень быстрый этап проверки, т.к. заявка в электронном виде просчитывается на мощных компьютерах дата-центра Банка. После автоматических проверок клиенту может прийти альтернатива.

Далее идут телефонные проверки. На этом этапе прозваниваются все телефоны из заявки.

Андеррайтер проверяет данные о работодателе. Для подтверждения занятости андеррайтер должен поговорить с кем-то, кто имеет отношение к работе заемщика и кто может подтвердить, что клиент работает, при этом ответив на некоторые проверочные вопросы. Это достигается при звонке на рабочий телефон или телефон работодателя. В качестве уточнения данных используется звонок на мобильный телефон клиента. Заявка может рассматриваться длительное время, так как Банк должен дозвониться по всем номерам, указанным в анкете.

Для Банка важна финансовая состоятельность заемщика, так как он рассчитывает вовремя получить сумму, выданную в качестве кредита и проценты за пользование.

Оценка Банком кредитоспособности заемщика проводится на основании информации о доходах. Андеррайтер проверяет доход клиента. В результате проверки доход может быть подтвержден, либо скорректирован. Если доход по факту ниже, чем указан в заявке, то по заявке может быть проставлен отказ из-за несоответствия платежа доходу. Если дохода клиента не хватает на оплату

платежей, сумма ежемесячного платежа может быть уменьшена за счет увеличения срока или уменьшения срока кредита. В этом случае решение по заявке будет - альтернатива.

Принятие решений

После того как заявка пройдет все этапы приходит ответ Банка. Он может быть, как положительным, так и отрицательным. Банк в праве отказать в выдаче кредита без объяснения причин.

Если же приходит положительный ответ, то сотрудник банка проговаривает заемщику условия, на которых банк готов предоставить деньги в кредит.

В большинстве случаев банк навязывает страховку, так называемую финансовую защиту, которая является добровольной, но не все это знают. Но плюсом является и то, что банк не требует поручителей и залога. Кроме того неприятной частью кредитного договора является процентная ставка. В договоре прописано, что указанные Процентные ставки по Договору являются переменными, их величины могут меняться в зависимости от изменения Ключевой ставки. Ключевая ставка – это устанавливаемая Банком России в качестве процентного инструмента денежно-кредитной политики ставка, информация о которой размещена на официальном сайте ЦБ РФ. Процентные ставки по Договору поменяют свое значение при условии, если в течение 3-х месяцев подряд, Ключевая ставка будет более чем на 5 процентных пунктов выше или ниже Ключевой ставки, действовавшей по состоянию на 1-ое число месяца, в котором заключен Договор или в котором было предыдущее изменение Процентных ставок по Договору.

Если заемщика устраивают индивидуальные условия договора, то сотрудник распечатывает комплект документов на подписание.

Все условия выдачи кредита прописываются в кредитном договоре. После подписания, кредитный специалист, работающий с заемщиком, осуществляет контроль за исполнением условий договора.

Контроль кредита включает в себя выполнение следующих действий:

- контроль за своевременным поступлением денежных средств;
- при частичном погашении кредита следить за наличием нового графика по погашению задолженности;
- оценка финансового состояния заемщика;
- ведение деловой переписки и проведение деловых встреч с клиентом.

Если заемщик выполняет не добросовестно свои обязательства по кредиту или вовсе не выполняет условия, банк может применить следующие меры воздействия:

- предложить оптимизацию задолженности или реструктуризацию долга;
- установить новый график по погашению задолженности;
- предупредить заемщика о прекращении дальнейшего кредитования, если возврат денежных средств будет происходить не вовремя;
- при систематическом невыполнении условий договора, переуступить права 3-им лицам;
- принудительное взыскание через суд;
- обращение в правоохранительные органы.

Сопровождение

В течение всего срока кредитования Банк сопровождает своих клиентов. Для каждого заемщика Банк предоставляет возможность бесплатного пользования такой функцией как «Кредитный кабинет». В нем клиент может найти всю интересующую информацию по своему действующему кредитному договору, а также график платежей, остаток на счете денежных средств, остаток задолженности и оплатить кредит с помощью банковской карты. Все это доступно 24ч/7 дней в неделю. Кроме того, для удобства клиентов работает горячая линия, которая с удовольствием ответит на все интересующие вопросы. Но, к сожалению, на данный момент она платная. Так же необходимую консультацию можно получить в любом ближайшем банковском офисе или административном пункте.

Преимущества Хоум Кредит энд Финанс Банк следующие:

- Отсутствие залогов и поручителей;
- Комиссия за выдачу кредита равна нулю;
- Самостоятельный выбор клиентами дня ежемесячного платежа;
- Множество вариантов приема платежей;
- Банк готов снизить процентную ставку в случае предоставления дополнительных документов о платежеспособности.

Но помимо преимуществ, есть ряд проблем, с которыми сталкиваются заемщики:

- Официальное трудоустройство;
- Регистрация и проживание в регионе оформления;
- Необходимость домашнего телефона;
- Долгое рассмотрение;
- Большое количество документов для подписания;
- И прочее.

Непогашение кредитных обязательств заемщиками приносит Банку крупные убытки и служит довольно частой причиной банкротств кредитных организаций.

Управление рисками

Система управления банковскими рисками в Банке построена в соответствии с Политикой ООО "ХКФ Банк" в сфере управления банковскими рисками, утвержденной протоколом Наблюдательного совета от 30.11.2007 №13, которая определяет стратегию управления, процедуры выявления, измерения (оценки), мониторинга и контроля различных видов риска.

Система управления банковскими рисками ООО "ХКФ Банк" включает в себя следующие этапы:

- идентификация риска, выявление его факторов;
- оценка степени риска (измерение);
- определение приемлемого уровня риска, непосредственное управление;

– контроль уровня риска (текущий мониторинг, последующий контроль, формирование отчетности), разработка мероприятий по его ограничению (снижению).

ООО «ХКФ Банк» подвержен следующим рискам от использования финансовых инструментов:

- Кредитный риск
- Риск ликвидности
- Рыночные риски
- Операционные риски

Правление несет полную ответственность за организацию и мониторинг за политикой управления рисками Банка. Правление создало Комитет по активам и пассивам и Комитет по управлению рисками, которые ответственны за разработку и мониторинг данной политики управления рисками по своим специфическим областям. Оба комитета на регулярной основе отчитываются по итогам проделанной работы Правлению Банка.

Политика управления рисками Банка создана с целью идентификации и анализа рисков, угрожающих Банку, установки подходящих лимитов и контролей, мониторинга рисков и соблюдения данных лимитов. Политика и система управления рисками пересматриваются на регулярной основе с целью отражения изменений рыночных условий, продуктов и предоставляемых услуг. Банк через стандарты обучения и управления, а также процедуры стремится обеспечить дисциплину и конструктивную контрольную среду, в которой все работники понимают свои роли и обязанности.

Кредитный риск представляет собой риск возникновения финансового убытка в результате невыполнения дебиторами и контрагентами своих обязательств перед Банком. Основная подверженность Банка кредитному риску возникает в связи с предоставлением потребительских кредитов физическим лицам, которое является основным направлением деятельности Банка. Банк классифицирует кредиты физическим лицам по нескольким классам, существенными из которых являются потребительские кредиты,

возобновляемые кредитные линии и кредиты наличными. Так как кредитный портфель Банка состоит из большого количества кредитов с незначительными суммами, кредитный портфель не содержит ни одного существенного кредита. Остальная часть кредитного риска Банка связана со средствами в банках и прочих финансовых организациях, а также с финансовыми активами, имеющимися в наличии для продажи и учитываемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток.

Правление Банка делегировало ответственность по управлению кредитным риском Департаменту рисков, который несет ответственность за мониторинг данного риска Банка, включая:

- Формулирование кредитной политики совместно со структурными подразделениями;
- Создание структуры авторизации кредитов при выдаче и возобновлении кредитных линий;
- Пересмотр и оценка кредитного риска;
- Ограничение концентрации кредитного риска;
- Создание и поддержка системы распределения рисков в Банке;
- Просмотр выполнения структурными подразделениями утвержденных лимитов по рискам;
- Предоставление консультаций, инструкций и специализированных навыков структурным подразделениям с целью передачи наилучшего опыта в отношении управления кредитным риском в Банке.

Риск ликвидности – это риск, при котором Банк сталкивается с трудностями погашения задолженности по финансовым обязательствам.

Подход Банка в управлении ликвидностью состоит в том, чтобы, по возможности, обеспечить достаточное количество ликвидных средств для погашения своих обязательств в нормальных и стрессовых ситуациях без принятия неприемлемых убытков или ущерба его деловой репутации. Все политики по ликвидности и процедуры, а также прогнозы ликвидности подлежат просмотру и утверждению.

Финансово–экономический департамент собирает сведения о других департаментах в отношении ликвидности их финансовых активов и обязательств и информацию о других ожидаемых денежных потоках, возникающих в результате запланированной деятельности. Для обеспечения достаточной ликвидности поддерживается портфель из краткосрочных ликвидных активов. Состояние ликвидности отслеживается на ежедневной основе, а также проводятся регулярные стресс-тесты с различными сценариями, включая нормальные и ухудшившиеся рыночные условия.

Рыночный риск – это риск изменения рыночных цен, включая изменение процентных ставок или обменных курсов иностранных валют, которые могут повлиять на доход Банка или стоимость его финансовых инструментов. Целью управления рыночным риском является управление и контроль подверженности рыночному риску в пределах приемлемых параметров.

Банк не поддерживает торговый портфель. Основная подверженность рыночному риску Банка возникает в связи с финансированием банковских операций обязательствами, номинированными в иностранных валютах, и в зависимости от того, насколько временная структура активов, приносящих процентные доходы, отличается от этих обязательств.

Операционный риск – это риск прямых или косвенных расходов, возникающий в результате различных причин, связанных с банковскими процессами, персоналом, технологией и инфраструктурой, а также внешними факторами, отличными от кредитного, рыночного рисков и риска ликвидности, и возникающий в результате законных и регулирующих требований, а также общепринятых стандартов корпоративного поведения. Операционные риски возникают в результате всех операций Банка и влияют на все субъекты хозяйственной деятельности.

Целью банка является управление операционным риском для того, чтобы избежать возникновения финансовых потерь и ущерба репутации банка, а также одновременно обеспечить эффективность всех затрат и избежать контрольных процедур, сдерживающих инициативу и креативность.

Основная ответственность за разработку и внедрение контролей с целью минимизирования операционного риска ложится на высший руководящий состав банка. Эта ответственность поддерживается разработкой стандартов управления операционным риском в следующих областях:

- требования соответствующего распределения обязанностей, включая независимую авторизацию операций;
- требования по сверке и мониторингу операций;
- соответствие регулирующим и прочим законодательным требованиям;
- документирование контролей и процедур;
- требования к периодической оценке возникающих операционных рисков и достаточности контролей и процедур, чтобы нивелировать данные риски;
- требования к отчетности по операционным рискам и применяемым ответным мерам;
- разработка планов на случай непредвиденных обстоятельств;
- обучение и профессиональное совершенствование;
- стандарты этики и ведения бизнеса;
- уменьшение риска, включая страхование, где это эффективно.

Оценивая организацию кредитного процесса можно отметить что, основой возникновения и развития кредитных отношений, между клиентами и банком, является кредитный процесс. Организация кредитного процесса разделена на этапы: рассмотрение заявки, принятие решений, заключение кредитного договора, сопровождение и погашение кредита.

За 2015 год в сложной операционной среде банк зафиксировал чистый убыток в размере 8,8 млрд. рублей. Главным образом это произошло за счет давления на чистую процентную маржу, сокращения объемов бизнеса на фоне жестких критериев андеррайтинга и существенных объемов резервирования по потерям по ссудам. Однако, не смотря на сложность экономической ситуации, главной целью ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» остается окончательное закрепление среди лидеров российского рынка потребительского кредитования, привлечение благонадежных клиентов и увеличение прибыльности бизнеса.

3 Пути повышения эффективности банковского кредитования

3.1 Основные проблемы кредитования в коммерческом банке Хоум Кредит энд Финанс Банк

Анализ деятельности банковской сферы России, показывает, что большинство банков закрываются не только из-за рисков внешней среды, но и потому что плохо организован менеджмент, особенно в области кредитного процесса. Конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики банковского обслуживания.

К типичным проблемам менеджмента относится недостаточное разнообразие и глубина принимаемых управленческих решений, неудовлетворительная работа кредитных, плановых, бухгалтерских, аудиторских и аналитических служб, некомпетентность сотрудников.

Обращаясь в Банк, заемщик хочет получить максимум внимания и информации, заинтересованность со стороны сотрудника, а так же наиболее выгодные условия кредитования. Клиенты становятся более требовательными и искушенными, успех Банка зависит от способности заранее выявить их запросы и текущие проблемы при оформлении кредитного договора. Все это поможет Банку быстрее отреагировать на них, а, следовательно, сохранить своих действующих клиентов и приумножить потенциальных.

Основной целью банка в современных условиях является нахождение оптимального соотношения между доходностью и степенью риска по кредитным операциям при помощи грамотного управления кредитным процессом, что осуществляется благодаря разработкам практических мероприятий по привлечению новых клиентов, анализа их кредитоспособности, а также регулярной проверки финансового положения уже существующих клиентов банка.

Как правило, в Банках, накапливается масса разнообразной информации, внешней и внутренней, касающаяся как действующих, так и потенциальных

клиентов. Банк должен хорошо разбираться в текущих проблемах своего клиента, понимать, что скрывает или раскрывает тот или иной показатель в финансовой отчетности, насколько перспективна та область, в которой сегодня работает предприятие.

Способность управлять кредитом зависит от компетентности руководства банка и уровня квалификации его сотрудников, занимающихся отбором заемщиков. Тот, кто умеет правильно просчитать и предвидеть результаты кредитной сделки – выигрывает. Это является основным залогом успеха банка при кредитовании. Если банк занимается различными аспектами деятельности клиента, то он может не только оценить кредитоспособность предприятия, но и помочь ему увеличить эффективность своего бизнеса, а значит, сделать его более надежным заемщиком.

В условиях кризиса важнее всего не прибыль банка, а его устойчивость. Так как после кризиса останутся лишь сильнейшие участники на рынке банковского бизнеса. Для этого сейчас необходимо справиться с текущими проблемами.

Для начала выделим положительные и отрицательные моменты работы банка.

Таблица 9 – Положительные и отрицательные стороны деятельности предприятия

Положительные стороны	Обоснование	Отрицательные стороны	Обоснование
Снизилась общие административные и прочие издержки	На 21,9% (до 20,5 млрд.руб.)	Снижение величины активов	На 20,9% (с 338,740 млрд.руб. до 267,923 млрд.руб.)
Увеличился объем выдачи кредитов корпоративным клиентам	На 98,6% (с 51 млн.руб. до 3635 млн.руб.)	Снижение чистого кредитного портфеля	На 27,1% (с 244,8 млрд.руб. до 178,4 млрд.руб.)
		Понижались средства акционеров	На 24,7% (с 52,648 млрд.руб. до 39,654 млрд.руб.)
Уменьшилось количество кредитов, не приносящих доход	На 68,9% (с 45519 млн.руб. до 26946 млн.руб.)	Понижился операционный доход	На 37,5% (с 69,907 млрд.руб. до 43,674 млрд.руб.)

Понижилась доля просроченных потребительских кредитов	На 2,6% (до 13,0%)	Возрастание убытков	На 81% (с 5,824 млрд.руб. до 10,539 млрд.руб.)
		Сократилась доходность кредитного портфеля	На 27,1% (с 244,8 млрд.руб. до 178,4 млрд.руб.)
Снизилась стоимость риска	На 2,7% (до 16,2%)	Сократился объем выдачи: кредитов наличными, потребительские кредиты, кредиты по кредитным картам	На 29,6% (с 239,3 млрд.руб. до 168,4 млрд.руб.)
		Увеличился риск невозврата ипотечных кредитов	На 59,8% (с 276 млн.руб. до 687 млн.руб.)

Рассмотрев данную таблицу, можно сделать вывод, что на данный момент в банке присутствует больше отрицательных сторон, чем положительных. В первую очередь это сказывается всеобщий кризис, который затронул все аспекты бизнеса. С другой стороны в этом есть и вина самого банка. Не своевременное решение проблем связанных с закредитованностью заемщиков и со снизившимся качеством обслуживания кредитов клиентами. Также отрицательно влияют на кредитный портфель банка.

В ситуации правовой неопределенности многих вопросов, которые связаны с кредитованием, у банка возникает целый ряд проблем с уменьшением рисков и устранением вариантов мошенничества. Практически все основные финансовые показатели банка ухудшились.

Рассмотрев процесс оформления и сопровождения кредитного договора, можно выделить ряд проблем:

Таблица 10 – Проблемы кредитования

Проблема	Описание
1. Снижение активов	Наблюдается снижение величины активов банка (на 20,9%), что свидетельствует о сокращении объемов деятельности банка и потери клиентской базы.
2. Возрастание убытков	Деятельность банка является убыточной. Банк зафиксировал чистый убыток в размере 8,8 млрд. рублей за 2015 год. Главной причиной таких результатов является ухудшение качества кредитного портфеля.

3. Сокращение кредитного портфеля	За 2014-2015 год доходность кредитного портфеля упала на 39,8%, это свидетельствует о снижении капитала банка.
4. Высокая степень невозврата кредитов или возврат с нарушением сроков кредитов.	— Просрочка одного или нескольких месяцев; — Попытка заемщика избежать выплат по кредиту или вовсе его исчезновение.
5. Сокращение офисов	Из-за резкого снижения платежеспособности заемщиков банк закрыл 1863 офиса и 22 региональных центра.
6. Не ведется работа по мониторингу деятельности конкурентов	Не отслеживание конкурентов приводит к потере заемщика. Клиенты все более выборочно подходят к выбору банка-кредитора в поисках выгодных условий.
7. Низкая мотивация и компетенции сотрудников	Удержание и мотивация персонала. Сотрудники равнодушно относятся к проблемам компании. Им совершенно не интересно развитие по карьерной лестнице. Так же большинство работников банка плохо обучены и не достаточно хорошо знают свои обязанности.
8. Уменьшение объемов выдачи кредитов	По итогам 2014-2015 года объем выданных кредитов сократился на 29,6%. Всему виной «не подъемные» ставки кредитования для населения.

В целом можно выделить, что основная часть проблем «Хоум Кредит Банк» связана с внутренними процессами. Если не начать решать их в ближайшее время, то в будущем проблем станет еще больше и количество клиентов значительно уменьшится, а, следовательно, и прибыль банка упадет. Для начала рассмотрим каждую из проблем подробно.

Первая проблема, с которой мы столкнулись в процессе анализа деятельности коммерческого банка «Хоум Кредит» это снижение величины активов. Это свидетельствует о том, что возможно банк уделяет не достаточное внимание управлению активами. Достаточно объективно на наличие потенциальных проблем указывает уровень ликвидности. Характерным признаком наличия проблем являются низкие объемы высоколиквидных активов.

Второй проблемой является возрастание убытков, которое обуславливается по оценке аналитиков взлетом ключевой ставки ЦБ до 17%. Кредитная организация повысила ставки по депозитам, чтобы избежать оттока вкладчиков. В результате процентные расходы возросли на треть по сравнению с показателем прошлого года.

Убыток, полученный банком, это серьезный сигнал о наличии проблем, но не признак безнадежного состояния. Нужно смотреть на источник, длительность и динамику такого результата. От убытка, полученного при необходимости формирования резервов, не застрахован ни один банк, и тут уже вопрос в объемах и способности погашения такой проблемной задолженности.

В пресс-релизе кредитной организации уточняется, что главным образом убыток связан с давлением на чистую процентную маржу, сокращением объемов бизнеса на фоне жестких критериев андеррайтинга и существенными объемами резервирования по потерям по ссудам.

Вот отсюда и вытекает проблема с сокращением кредитного портфеля на 39,8% по итогам 2014-2015 года. Основную его часть составляют потребительские кредиты.

Из-за отсутствия обеспечения по кредитам возникает невозврат или возврат с нарушением сроков кредита. Бывают ситуации, когда заемщики не могут или не хотят возвращать кредитные средства банку. Все это наносит огромный ущерб и приносит убыток банку.

В след за снижением выручки последовало сокращение персонала и офисной сети. Это привело к закрытию 1863 офисов и 22 региональных центров. В общей сложности недееспособным оказался каждый четвертый банковский офис в стране. Масштаб закрытий выглядит еще более обширным на фоне того, что до этого времени банк постоянно увеличивал количество своих филиалов. Для сравнения, только в 2013 году «Хоум Кредит» открыл более 800 офисов в разных регионах России.

В связи с этим у клиентов складывается не очень позитивное представление о банке. Свою роль так же играет и недостаточно развитая система продаж. Кроме того потребители отмечают свое недовольство по поводу послепродажного обслуживания.

Некомпетентные сотрудники, еще одна проблема, которая является достаточно значимой в формировании капитала банка. Ведь именно от

кредитных представителей банка в первую очередь зависит поток клиентов. Их заинтересованности в привлечении новых потенциальных заемщиков.

В любом коллективе работают разные люди. И когда на предприятии возникают какие-либо проблемы, задача руководителя - найти подход к каждому сотруднику. Когда подчиненный персонал чувствует внимание и заботу со стороны своего начальства, то люди готовы идти за своим лидером, за своим руководителем хоть на край света. Без мотивации коллектив не ударит палец о палец. Каждый будет заниматься своим делом, и проблем на предприятии из-за этого только прибавиться.

Из этого вытекает такая проблема как снижение объемов кредитования. Но причиной снижения также является строгий отбор заемщиков, во избежание убытков и мошенничества. Сокращение объемов кредитования привело к снижению доходов.

Проанализировав ряд проблем, можно сделать вывод, что все они взаимосвязаны и вытекают друг из друга. Столкнувшись с данными проблемами кредитования банк, не планирует сдаваться. В связи с сокращением объемов выдачи кредитов и выручки банк принимает решение о сокращении персонала и офисов. В целях противодействия мошенничеству происходит ужесточение критериев отбора потенциальных заемщиков

3.2 Возможные пути решения проблем и ожидаемые эффекты

Кредитование всегда должно оставаться предметом совершенствования его методов и форм. Принимая во внимание возрастающую конкуренцию в данной области, необходимо разрабатывать направления, наиболее привлекательные для потенциальных заемщиков.

Проведенный анализ доказывает, что действующая система потребительского кредитования недостаточно развита и нуждается в дальнейшем совершенствовании. В современных условиях можно выделить ряд мер способных повысить уровень потребительского кредитования и обозначить направления его совершенствования.

Таблица 11 – Пути решения проблем кредитования

Проблема	Решение	Ожидаемые эффекты
1. Снижение активов	Проводить активные операции: кредитование, инвестиционные операции, прочие операции банка по размещению собственных и привлечённых средств.	Увеличение активов банка.
2. Возрастание убытков	Постоянно разрабатывать и использовать новые маркетинговые методы, увеличивать число клиентов, расширять целевые группы, придумывать новые кредитные продукты.	Сокращение убытков.
3. Сокращение кредитного портфеля	Продвижение наиболее привлекательных кредитных продуктов посредством рекламных кампаний для внешних клиентов, а так же для внутренних клиентов.	Расширение кредитного портфеля, увеличение числа заемщиков.
4. Высокая степень невозврата кредитов или возврат с нарушением сроков кредитов.	Усовершенствовать опции: — Оптимизация задолженности — Рассрочка — Финансовая защита	Снижение степени невозврата кредитов, увеличение доли клиентов с меньшей просрочкой.
5. Сокращение офисов	Обслуживание через интернет сервисы	Меньше очередей в офисах, меньше жалоб.
6. Не ведется работа по мониторингу деятельности конкурентов	На регулярной основе проводить анализ коммерческих банков-конкурентов.	На шаг впереди конкурентов. Разработка новых банковских продуктов.
7. Низкая мотивация и компетенции сотрудников	Пересмотреть систему мотивации персонала и улучшить.	Заинтересованность в работе и нацеленность на результат. Стремление к развитию, повышению квалификации и росту по карьерной лестнице.
8. Уменьшение объемов выдачи кредитов	Пересмотреть требования к заемщикам.	Увеличение клиентской базы.

Управление активами коммерческого банка должно быть направлено на размещение ресурсов в максимально доходные активы, обладающие необходимым уровнем ликвидности и имеющие ограниченный уровень риска. При этом руководство банка должно стремиться к тому, чтобы максимизировать текущую стоимость активов, а так же оптимизации финансовых результатов.

Следует проводить активные операции: кредитование, инвестиционные операции, прочие операции банка по размещению собственных и привлечённых средств.

Для того чтобы сократить убыток, банку в первую очередь следует дать определение своему клиенту. Что это за тип? Что ему нужно? Ответы на эти вопросы позволяют разработать линии кредитных продуктов, рассчитанных именно на этот тип клиентов. Конечно, это будут не только кредитные продукты, но и депозитные.

Кроме того необходимо усовершенствование структуры самого банка. К примеру, задаться вопросом о том, как на данный момент размещены отделения банка и что можно сделать для улучшения обслуживания и увеличения числа клиентов? Одним из вариантов решения будет размещение в точках продаж менеджеров, занимающихся выдачей экспресс-кредитов. Конечно, рискованно организовывать в точках продаж выдачу наличных, поэтому можно перечислять денежные средства на карту заемщика или же на карту банка, в последующем клиент может создать пин-код по горячей линии и снять всю сумму без процентов.

Так же, есть еще такая перспективная область финансирования, как инвестирование частных лиц. Как возможный вариант, банк мог бы вовлекать новых игроков на фондовые биржи. Ну и, конечно же, проведение рекламных кампаний, которые обычно все же надолго остаются в памяти у потенциальных клиентов.

Для повышения качества кредитного портфеля, Правлению банка следует рассмотреть вариант продвижения более привлекательных кредитных продуктов благодаря рекламным кампаниям. Это позволит заявить о себе как о развивающемся банке и привлечет новых клиентов.

Для того чтобы сократить количество невозврата кредитных договоров, необходимо тщательно отслеживать клиентов в течение всего срока действия договора. Если же у заемщика возникают финансовые трудности, предложить оформить одну из опций:

- Оптимизация задолженности (Новый кредит в счет погашения одного/нескольких текущих кредитов, при этом: ежемесячный платеж будет меньше; срок кредита будет увеличен; процентная ставка может быть больше.)

– Рассрочка (Уменьшение ежемесячного платежа на 6 месяцев без изменения условий договора. Сумма минимального ежемесячного платежа составляет 1000 руб.)

– Финансовая защита – это программа Банка, которая предоставляет возможности по исполнению обязательств клиента по кредитному договору в полном объеме и в срок, даже в случае наступления неблагоприятных событий. Включает в себя: уменьшение размера Ежемесячного платежа при увеличении срока Кредита; кредитные каникулы; пропуск платежа; отказ от взыскания задолженности по кредиту.

Внедрение программного обеспечения, позволяющего проводить оценку заемщика при помощи трехфакторной модели влияния. А так же ввести sms-верификацию, которая снизит риск мошенничества.

Для того чтобы не потерять клиентов в связи закрытием офисов, Правлению банка необходимо создать условия общения клиента с банком на удаленном уровне. Для этого нужно сделать на сайте кредитный кабинет, где клиенты банка могли бы отслеживать свой кредитный договор, а именно: контролировать график платежей, поступление на счет денежных средств, остаток на счете, оплачивать следующий платеж. Дополнительно разработать приложения для смартфонов, которые всегда будут под рукой.

По моему мнению, для увеличения клиентской базы следует на регулярной основе проводить анализ коммерческих банков-конкурентов. Необходимо мониторить, какие акции проводят конкуренты, из каких этапов состоит их воронка продаж и бизнес-процесс. Нужно рассмотреть все отличия и подумать, что они дают, для чего сделаны. Отдельно можно посмотреть на функциональность сайта. Возможно, конкуренты придумали, что-то новое. Если конкурент разместил какую-то полезную клиенту функциональность, то это точно привлечёт к нему посетителей, нужно что-то подобное сделать и у себя.

Особое внимание необходимо уделить именно мотивации сотрудников. Это приведет к прибыли всего предприятия, так как работники банка будут

заинтересованы в собственной прибыли. С моей точки зрения следует использовать следующие способы: персональная похвала, письменное вознаграждение, внимание и гибкий подход к каждому сотруднику. Кроме того, можно использовать различные конкурсы среди кредитных специалистов на выполнение плана.

Еще одна из проблем – это некомпетентность сотрудников, их недостаточная профессиональная подготовка. На мой взгляд, нужно уделить больше внимания профессиональной подготовке сотрудников банка. Для этого следует ежемесячно проводить тестирования на знание сотрудниками новых банковских продуктов и любых изменений банка. Так же на регулярной основе собирать группы для повышения квалификации всех работников банка, в том числе и высшего руководства.

Справиться с проблемой недостаточного объема кредитования можно с помощью пересмотра требований к потенциальным заемщикам. Так как в банке «Хоум Кредит» оформление кредитного договора возможно только по месту прописки и проживания, то можно пересмотреть этот пункт, а именно: сделать возможным оформление в любом населенном пункте на территории РФ, где присутствует представительство банка или административный пункт. Так же можно начать оформление заемщиков с неофициальным трудоустройством или по трудовому договору. Потому что в настоящее время все больше организаций прибегают именно к трудовым договорам на определенный срок.

Итак, подводя итог выше перечисленным проблемам можно сказать, что стратегической целью является сохранение и укрепление лидирующих позиций на рынке банковской розницы. «Хоум Кредит энд Финанс Банк» следует:

- Регулярно расширять и совершенствовать спектр предлагаемых услуг и продуктов;
- Повышать операционную прибыль;
- Совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;
- Развивать маркетинговую деятельность;

– Повышать профессионализм сотрудников банка.

Так же благодаря предпринятым мерам банк может выйти на новый уровень и добиться успехов.

3.3 Разработка мероприятий по повышению квалификации сотрудников банка

Рано или поздно любой руководитель сталкивается с различными проблемами в бизнесе. Основная проблема – это некомпетентность сотрудников, их недостаточная профессиональная подготовка. Поэтому особое внимание руководитель должен уделять обучению персонала.

Для персонала, занятого в области обслуживания клиентов в банке, основными требованиями признаются:

– гибкость, инициативность и способность реализовывать коммерческий подход при взаимодействии с клиентом в рамках жестко регламентированных банковских процедур, в строгом соответствии с законами РФ и инструкциями ЦБ РФ.

Для персонала, занятого в сфере управления, планирования, организации процессов и процедур:

– способность вырабатывать и поддерживать эффективные технологии и процедуры, умение применять собственный творческий потенциал.

Это позволит банковским сотрудникам в дополнение к имеющемуся у них базовому профессиональному образованию быть постоянно в курсе новинок и изменений к документам, оказывающим непосредственное влияние на их профессиональную деятельность.

Создание такой постоянно действующей системы обучения позволит минимизировать риски банковской деятельности, так как грамотный и своевременно обученный сотрудник скорее избежит ошибок, которые могут привести к финансовым потерям, как самого банка, так и его клиентов.

Разработка тренингов по продажам банковских услуг должна делиться на несколько уровней в зависимости от подготовки сотрудников. К примеру:

Таблица 12 – Программы тренинга для отдела продаж

Вид тренинга	Описание тренинга
Базовый уровень	— Планирование продаж. Системный подход к продажам. — Виды клиентов. Навыки общения, убеждения и разрешения спорных ситуаций. — Построение долгосрочного сотрудничества с клиентами. — Управление каналами продаж.
Продвинутый уровень	— Анализ эффективности продаж. Работа с клиентской базой. — Успешное ведение переговоров с разной спецификой. — Риторика и планирование презентаций. — Построение методов продаж на основе ценностей клиента. — Консультативные продажи: ведение долгосрочного партнерства с компаниями-клиентами.
Экспертный уровень (тренинг по профессиональным продажам банковских услуг)	— Долгосрочное и краткосрочное прогнозирование и планирование продаж. Анализ эффективности работы отдела продаж. — Ведение долгосрочных и сложных переговоров с потенциальными партнерами. — Презентации и публичные выступления на аудиторию от 30 человек. — Обслуживание VIP-клиентов, обеспечение премиум-сервиса.
Проектный уровень	— Изучение понятия и специфики «проектной продажи». — Основы управления проектами и продажами, с ними связанными. — Инициация проектов (построение долгосрочного сотрудничества). — Мотивация клиентов, сохранение и укрепление ценностей клиента в конкретном проекте. — Планирование проектной продажи. — Ведение переговоров, заключение максимально выгодных сделок.

Как видно из таблицы организация обучения и повышение квалификации персонала преследует следующую цель — обеспечить сотрудникам банка возможность постоянно приобретать знания, необходимые для успешного выполнения текущих и перспективных профессиональных задач.

Бизнес тренинги необходимы для обеспечения постоянного развития банка и развития его услуг и банковских продуктов.

Под обучением банковских работников в банке понимается участие сотрудников в образовательных мероприятиях, проводимых как внутри банка (т.е. внутренние корпоративные тренинги, обучение, реализуемое силами

сотрудников), так и вне его (внешние корпоративные тренинги, обучение с использованием внешних бизнес тренеров).

Внешнее обучение сотрудника банка и внутренняя подготовка с помощью внутренних бизнес тренеров.

1. Тренинги по продаже банковских услуг для сотрудников планируется проводить ежеквартально.

2. При составлении планов учитываются стратегические направления деятельности подразделений, определенные бизнес-планом и текущие потребности в обучении.

3. На внешнее обучение направляются, как правило, главные специалисты и руководители подразделений. Рядовые исполнители могут проходить внутреннее обучение у банковских специалистов – тренеров.

Внутреннее обучение проводится для специалистов всех уровней для обзора изменений законодательства, обсуждения новых банковских методик и сложных вопросов взаимодействия между подразделениями.

Из описанных выше квалификационных требований к персоналу следует, что получение сотрудниками высшего (как первого, так и последующих) образования не является целью системы внутреннего обучения банка.

После составления программы тренингов, необходимо посчитать затраты банка на проведение мероприятий и выяснить насколько будут они эффективны.

На сегодняшний день в банковских офисах работает 18500 сотрудников. Внутренние корпоративные тренинги рассчитаны на 30 человек, а внешние на 70 человек. Следовательно, нам необходимо проводить $18500/30 = 616$ внутренних тренингов каждый квартал и внешних $18500/70 = 264$ тренинга два раза в год.

Таблица 13 – Затраты на мероприятия

Мероприятие	Сроки проведения	Цена одного мероприятия, тыс. руб.	Стоимость реализации на планируемый период
Внутренние корпоративные тренинги, обучение, реализуемое силами сотрудников	Ежеквартально	40 000	$(40\,000 * 616) * 4 = 98\,560\,000$ млн.руб. в год
Внешние корпоративные тренинги, обучение с использованием внешних бизнес тренеров	Два раза в год	85 000	$(85\,000 * 264) * 2 = 44\,880\,000$ млн.руб. в год
			Итого: 143 440 000 млн.руб.

Мероприятия планируется проводить с сотрудниками в их выходные дни, это значит, что затрат на оплату заработной платы данных работников в эти дни нет. На заработную плату тренеров Заработная плата тренеров уже входит в цену каждого мероприятия. Все тренинги будут проведены в обучающих классах банка.

В результате проведенных тренингов в конце 2016 года ожидается повышение продаж примерно на 5%, приблизительно это составит 176,8 млрд. руб. (168,4 млрд. руб. в 2015 году), так как каждый участник тренинга увеличивает личную эффективность в среднем на 40-50%. Следовательно, убыток банка будет сокращаться, а кредитный портфель расти. Мероприятие экономически выгодно, так как затраты на проведение мероприятия составляют небольшую долю.

Каждый участник тренинга увеличивает личную эффективность в среднем на 40-50%. Вследствие чего объем выданных кредитов будет больше по сравнению с 2015 годом. Следовательно, убыток банка будет сокращаться, а кредитный портфель расти.

Подводя итог можно отметить, что целью обучения сотрудников является повышение конкурентоспособности банка и рост мотивации и квалификации персонала. А это значит, что сотрудники будут заинтересованы своей работой и нацелены на результат получения банком прибыли.

По результатам проведенного анализа коммерческой деятельности ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» можно дать оценку, что в данный момент у банка не лучшие времена. По итогам финансового состояния за 2015 год банк зафиксировал чистый убыток в размере 8,8 млрд. рублей. Главным образом это произошло за счет сокращения объемов бизнеса на фоне жестких критериев андеррайтинга. Так же произошло сокращение кредитного портфеля на 39,8%, что свидетельствует о падении объемов выдачи кредитных денег. Понизился операционный доход на 37,5% до 43,7 млрд.рублей и возрос риск невозврата ипотечных кредитов на 59,8%.

Общие административные и прочие издержки снизились на 21,9% отражая результаты процесса оптимизации затрат. Доля просроченных кредитов на фоне снижения объемов бизнеса в портфеле банка составляла 13,0%.

К сожалению, работа банка в нынешней экономически сложной ситуации не эффективна. Затраты превышают доходы. Но в ближайшее время задачей ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» должно стать формирование производственного поведения сотрудников, обеспечивающее достижение организационных целей. Это привлечет в банк новых клиентов и повысит доход.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
3-3A11	Ситниковой Елене Михайловне

Институт	Электронного обучения	Кафедра	Менеджмента
Уровень образования	Бакалавриат	Направление	38.03.02. Менеджмент

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, механического оборудования) на предмет возникновения: - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - чрезвычайных ситуаций социального характера	Освещение рабочего места удобное с установкой общего и местного освещения, метеоусловия оптимальные, установлены кондиционеры, электромагнитные излучения на низком уровне, ионизирующие излучения сведены к минимуму. Рабочее место оборудовано согласно всем нормам и правилам техники безопасности, установлена пожарная сигнализация, запасные выходы в доступе.
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	ГОСТ 12.1.005-88 ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны СНиП II-4-79. Естественное и искусственное освещение. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. ГОСТ 12.0.003-74 ССБТ. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация ГОСТ Р ИСО 26000-2010 «Руководство по социальной ответственности». Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 20000-2010 «Guidance on social responsibility».

Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:

1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности: - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - Системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.	
--	--

2. Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - Спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуги(выпуск качественных товаров) -готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	- взаимодействие с населением местной властью; - спонсорство и корпоративная благотворительность.
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - Анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности	1. Анализ специальных правовых и нормативных законодательных актов (ст. 328 ТК РФ, ч. 1 и 3 ст. 265 ТК РФ, Постановление Правительства РФ от 25.02.2000г. №163, Приказ МВД РФ от 13.05.2009г. №365, Приказ МВД РФ от 18.04.2011 №206, Федеральные законы №437-ФЗ и №196-ФЗ) 2. Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации (устав компании, памятка для сотрудников и др.)
Перечень графического материала:	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	18.11.15
---	-----------------

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Феденкова Анна Сергеевна			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
З-3А11	Ситникова Елена Михайловна		

Социальная ответственность

Корпоративная социальная ответственность занимает особое место в банковской сфере. Из-за увеличения кризисов банковских систем различных стран мира, последствия которых распространились на глобальное финансовое пространство, многие банки осознали необходимость создания системы управления, способной не только поддерживать результативность процессов функционирования банковской системы в краткосрочном периоде, но и обеспечивать ее эффективность развития в долгосрочной перспективе. Для этого необходимо активно внедрять в практику деятельности банков принципы корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности, что позволит систематизировать регулирования процессов банковской деятельности, регламентировать взаимодействие со стейкхолдерами, обеспечивать эффективную ИТ-поддержку принятия управленческих решений, повысить информационную открытость результатов банковской деятельности, вернуть доверие к банковской системе, обеспечивать реализацию стратегии развития банковской системы.

Это, в свою очередь, будет способствовать повышению результативности финансовой и нефинансовой деятельности банковского сектора, улучшению взаимодействия банковской системы с другими секторами экономики, повышению качества управленческих решений, касающихся расширения линейки инновационных банковских продуктов, повышению эффективности функционирования как отдельных банков, так и банковской системы в целом.

Корпоративная социальная ответственность в банке – это соответствующая специфике и уровню развития банка совокупность обязательств, которые разрабатываются и внедряются добровольно и согласованно с участием ключевых стейкхолдеров, принимаются руководством банка и регулярно обновляются, с учетом особых взглядов персонала и акционеров, осуществляются, в основном, за счет средств банка и нацелены на

реализацию значимых внутренних и внешних социальных программ, результаты которых способствуют развитию банка, улучшению его репутации и имиджа, становлению корпоративной идентичности, развития корпоративных брендов, а также расширению конструктивных партнерских связей с государством, деловыми партнерами, местными сообществами и общественными организациями.

В общем случае систему корпоративной социальной ответственности в банке можно представить в виде следующей схемы:

Основными преимуществами внедрения системы КСО для банков, являются следующие:

- увеличивается прибыль, возрастают темпы экономического роста;
- банки получают доступ к социально-ответственным инвестициям, при распределении которых инвесторы принимают во внимание показатели, характеризующие деятельность банка в социальной и этической сферах, в области защиты окружающей среды и участие в социально значимых проектах;
- сокращаются операционные расходы банковской деятельности;
- улучшаются бренд и репутация, что помогает развивать банковский бизнес;
- повышается лояльность клиентов, растут продажи банковских услуг;
- повышается качество обслуживания клиентов, расширяется линейка банковских продуктов;
- появляется больше возможностей привлекать и удерживать сотрудников: люди предпочитают работать в компаниях, ценности которых совпадают с их собственными;
- сокращаются претензии со стороны регулирующих органов;
- улучшается управление рисками;
- возрастает конкурентоспособность.

Концепция корпоративной социальной ответственности и связанная с ней концепция корпоративного управления имеют важное значение для обеспечения надлежащей и бесперебойной работы как отдельных банков, так и

банковского сектора в целом, поскольку банкротство банка может привести к возникновению системных рисков и иметь серьезные негативные последствия для вкладчиков, других заинтересованных сторон и экономики в целом. В то же самое время грамотно разработана политика согласованного взаимодействия в банковской сфере, эффективно поддерживаемые процессы корпоративного управления в банках и кредитных организациях, обеспечение высокого уровня корпоративной социальной ответственности положительно сказываются на результатах работы как самих банков, так и банковской системы в целом, и, как следствие, всей экономики государства.

Таким образом, концепция корпоративной социальной ответственности является базовой идеологией корпоративного управления в банковской сфере, задает векторы экономического и социального развития банков, позволяет скоординировано и сбалансировано осуществлять управление на уровне банков, обеспечивать гармоничное регулирования деятельности банковской системы и осуществлять финансовую поддержку деятельности предприятий, учреждений и организаций для обеспечения устойчивого развития общества в целом.

1. Определение стейкхолдеров организации

Одна из главных задач при оценке эффективности существующих программ КСО – это оценка соответствия программ основным стейкхолдерам компании.

Стейкхолдеры – заинтересованные стороны, на которые деятельность организации оказывает как *прямое*, так и *косвенное* влияние. Важным представляется то, что в долгосрочной перспективе для организации важны как прямые, так и косвенные стейкхолдеры.

Таблица 14 – Стейкхолдеры организации

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
1. Сотрудники	1. Инвесторы
2. Клиенты	2. Органы власти и регулирующие органы
3. Дети	3. Общество

Все заинтересованные стороны могут оказывать влияние на проект прямо либо косвенно. Заинтересованные стороны могут быть, как непосредственно вовлечены в осуществление проекта, так и косвенно воздействовать на него или, наоборот, осуществление проекта может влиять (позитивно или негативно) на их интересы.

2. Определение структуры программ КСО

Структура программ КСО составляет портрет КСО компании. Выбор программ, а, следовательно, структура КСО зависит от целей компании и выбора стейкхолдеров, на которых будет направлены программы.

Таблица 15 – Структура программ КСО

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Благотворительная «Синяя Птица»	Благотворительные пожертвования	Дети	С 1 июня по 31 августа	Возможность детей, чьи семьи в тяжелом материальном положении, поступить в высшие учебные заведения и получать стипендию.
Учебные семинары по финансовой грамотности	Социальные инвестиции	Клиенты	Поквартально	Возможность большинства семей достичь своих финансовых целей. Научиться правильно, выбирать вклад, кредит, кредитную карту.
Добровольное	Эквивалентное	Сотрудники	Один раз в год	Возможность

медицинское страхование	финансирование			обращаться в любые медицинские учреждения.
-------------------------	----------------	--	--	--

Целью программы «Синяя Птица» является помощь одаренным детям из семей с небольшим доходом или из детских домов, стремящимся получить высшее образование. Банк стремится не просто оказать финансовую помощь, но создать условия для развития талантливых ребят.

Для семинаров связанных с финансовой грамотностью, сотрудники банка разрабатывают деловые игры. В итоге каждый участник игры стал лучше понимать и получил первое представление о том, что такое семейный бюджет и как им управлять. Проводимые программы корпоративной социальной ответственности в компании влияют на стейкхолдеров, тем самым создаются условия для развития населения.

3. Определение затрат на программы КСО

Важным этапом является определения вклада организации при эквивалентном финансировании или при корпоративном волонтерстве.

Предположение о затратах.

Таблица 16 – Затраты на мероприятие КСО

№	Мероприятие	Единица измерения	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
1	Благотворительная «Синяя Птица»	руб.	350 000	350 000
2	Учебные семинары по финансовой грамотности	руб.	25 000	100 000
3	Добровольное медицинское страхование	руб.	111 000 000	111 000 000
				ИТОГО: 111 450 000

4. Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций

1. Соответствуют ли программы КСО целям и стратегии организации?

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» заботится о своих клиентах и старается проводить мероприятия касающиеся разработки и продвижения программ лояльности для клиентов, что соответствует стратегии и цели банка.

Банк активно занимается популяризацией банковских услуг и повышением финансовой грамотности.

2. Внутренняя или внешняя КСО преобладает?

В банке преобладает внешняя социальная ответственность над внутренней, которая направлена на клиентов.

3. Отвечают ли программы КСО интересам стейкхолдеров?

Все мероприятия, проводимые в рамках корпоративной социальной ответственности разработаны для стейкхолдеров и отвечают их интересам.

4. Какие преимущества получает компания, реализуя программы КСО?

После проведения мероприятий банк, получает обратную связь от клиентов. Дает новые возможности заемщикам в решении проблем с кредитами. Позволяет участникам программ изнутри увидеть банк, благодаря чему вопросов от клиентов касаясь услуг становится меньше.

5. Адекватны ли затраты на мероприятия КСО их результатам?

При реализации программ направленных на развитие финансовой грамотности населения можно сказать что затраты не велики, так как чем больше мы вложим, то тем больше мы получим в ответ. Следовательно, цели оправдывают затраты.

6. Какие рекомендации могут быть предложены компании для совершенствования практики КСО?

Проанализировав программы корпоративной социальной ответственности банка, можно порекомендовать создать мероприятия для внутреннего взаимодействия со стейкхолдерами.

Заключение

Безусловно, прибыльность банка – один из важнейших показателей его финансового состояния, поскольку это, собственно, результат, своеобразный итог проведенной работы. Опять же, качественный показатель – тот, который достаточно устойчив и имеет положительную динамику во времени. Но в любом случае, для полноценной картины необходимо смотреть и анализировать другие показатели банка.

В данной работе были изучены и проанализированы теоретические аспекты организации банковского кредитования, эффективность банковского кредитования. На основе анализа эффективности разработаны рекомендации по повышению банковского кредитования.

В первой главе была рассмотрена организация банковского кредитования в целом. Было выявлено, что в настоящее время кредит является важнейшим инструментом формирования, распределения и использования инвестиционных ресурсов на всех уровнях хозяйственных систем. Банки являются главным звеном, питающим предприятия дополнительными денежными ресурсами.

Во второй главе проводился анализ эффективности банковского кредитования на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

В результате проведенного анализа финансового состояния банка было отмечено, что за 2014-2015 год финансовое состояние ухудшилось. В конце 2015 года банк зафиксировал чистый убыток, процентный доход сократился на 41,2%, операционная прибыль снизилась на 37,5%. Объем активов составил 267,9 млрд. рублей, сократившись с конца 2014 года на 20,9%.

Однако даже без прибыли банк может оставаться надежным. К примеру, большая часть денежных средств идет на открытие новых точек продаж. Так в скором будущем банк будет получать дополнительную прибыль за счет открытия новых точек.

В третьей главе были сформированы проблемы и разработаны рекомендации для повышения банковского кредитования. Для того чтобы оставаться конкурентоспособным руководству банка следует проводить на регулярной основе анализ конкурентов, разрабатывать новые банковские продукты.

Убыток от операционной деятельности (до формирования резервов), может быть ситуативным и краткосрочным. Банк может декларировать какую угодно прибыль. Но это не является подтверждением надежности банка. Ведь надежный банк – это тот банк, который, несмотря на дестабилизированную экономическую ситуацию в стране, продолжает выполнять свои обязательства перед клиентами, то есть банк наименее уязвимый к негативным событиям на локальном рынке.

По итогу банку было предложено продвижение наиболее привлекательных кредитных продуктов посредством рекламных кампаний для внешних клиентов, а так же для внутренних клиентов. Разработаны новые услуги: оптимизация задолженности, рассрочка, финансовая защита. Предложены мероприятия по повышению квалификации сотрудников банка.

В результате проведенных мероприятий уже к концу 2016 года банк должен увеличить свои операционные доходы, расширить клиентскую базу и уменьшить убыток.

Список использованных источников

1. Банки и банковские операции: Учебник для вузов/Е.Ф. Жуков, Л.М. Максимова, О.М. Маркова и др.; Под ред. проф. Е.Ф. Жукова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2006. – 471с.
2. Молчанов А.В. Коммерческий банк в современной России: теория и практика. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 272с.
3. Максютов А.А. Основы банковского дела. – М.: Бератор-Пресс, 2013. – 384с.
4. Александрова Н.Г., Александров Н.А. Банки и банковская деятельность для клиентов. – СПб: Питер, 2012. – 224с.
5. Банковское дело: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и специальности «Финансы и кредит» / [Е.Ф. Жуков и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2011. – 687с.
6. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник для бакалавров / Г.Н. Белоглазова [и др.]; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой, – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 652с. Серия: Бакалавр. Углубленный курс.
7. Тавасиев А.М. Основы банковского дела: Учебное пособие для вузов. М.: Маркет ДС, 2006. 568с. (Университетская версия)
8. Банковское дело: учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2011. – 592с.
9. Р.В. Крюков. Банковское дело и кредитование (конспект лекций). – М.: А-Приор, 2011. – 240с.
10. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Г.Е. Алпатов, Ю.В. Базулин [и др.]; под ред. В.В. Иванова, Б.И. Соколова. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. – 624с.
11. Демин Ю. Все о кредитах. Понятно и просто. – СПб.: Питер, 2007. – 208с.

12. Банковский менеджмент: учебник / коллектив авторов; под ред. д-ра экон. наук, проф. О.И. Лаврушина. 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2011. – 560с.
13. Банки и банковское дело/под ред. И.Т. Балабанова. СПб.: Питер, 2012. - 576с.
14. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов: учебник/ под ред. А.М. Тавасиев. М.: Финансы и статистика, 2013. - 601с.
15. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник для бакалавриатов/Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. - 422 с.
16. Деньги. Кредит. Банки: учебник / под ред. проф. Е.Ф. Жукова, М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 457с
17. Букато В.И. Банки и банковские операции в России / В.И. Букато, Ю.В. Головин, Ю.И. Львов; под ред. М.Х.Лapidуса. М.: Финансы и статистика, 2013. 245с.
18. Дихтяр В.И. Банковские услуги предприятию: базовые операции/ В.И. Дихтяр. М.: РУДН, 2013. 329с.
19. Золотогоров В.Г. Экономика: Энциклопедический словарь/ В.Г. Золотогоров. М.: Интерпресссервис; Книжный дом, 2013. - 345с.
20. Киселева И.А. Коммерческие банки: модели и информационные технологии в процедурах принятия решений/ И.А. Киселева. М.: Едиториал УРСС, 2012. - 540с.
21. Банковское дело: Учебник для ВУЗов /под ред. Колесниковой В.И., Кроливецкой Л.П. М.: 2002. - 460с.
22. Перекрестова А.В. Финансы и кредит: Учебное пособие для студ. сред. проф. учеб. заведений. – М.: Академия, 2004. – 288 с.
23. Центральный Банк Российской Федерации [Электронный ресурс] http://www.cbr.ru/today/payment_system/P-sys/39-P.pdf
24. Официальный сайт ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» [Электронный ресурс] <http://www.homecredit.ru/>

25. Консолидированная финансовая отчетность [Электронный ресурс]
<http://homecredit.ru/download.php?fid=54621>