

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа инженерного предпринимательства
Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Развитие кредитования физических лиц в коммерческом банке

УДК 338.487:339.162.4

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
Д-3А51	Сандуленко Людмила Александровна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Спицын В.В.	к.э.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Черепанова Н.В.	к.ф.н.		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Видяев И.Г.	к.э.н.		

Планируемые результаты обучения по ООП

38.03.02 Менеджмент

Код	Результат обучения
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P1	Применять гуманитарные и естественно-научные 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 её 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 её реализацию. Применять современные технологии управления персоналом, процедуры и методы контроля и самоконтроля, командообразования, основные теории мотивации, лидерства и власти
<i>Универсальные компетенции</i>	
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 автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель ООП

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

(бакалаврской работы/магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
Д-3А51	Сандуленко Людмиле Александровне

Тема работы:

Развитие кредитования физических лиц в коммерческом банке	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№ 142 - 6 /С 21.05.2020

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

<p>Исходные данные к работе <i>(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</i></p>	<p>ПАО «Сбербанк», г. Томск, ул. Интернационалистов, 33. Циклический режим работы, направление деятельности – универсальный коммерческий банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре качественных банковских услуг на всей территории России.</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования,</i></p>	<p>Аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки в области кредитования физических лиц, с целью разработки рекомендации для предприятия. Цель настоящей работы: изучение практических и теоретических аспектов</p>

конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).	кредитования физических лиц. Разработка программы КСО для предприятия; Подведение основных итогов, полученных при решении основных задач исследования.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)	Табличные данные
--------------------------------------------------------------------------------------	------------------

Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы (с указанием разделов)

Раздел	Консультант
--------	-------------

Социальная ответственность	Черепанова Н.В.
----------------------------	-----------------

--	--

Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:

--

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

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Спицын В.В.	к.э.н.		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
Д-3А51	Сандуленко Людмила Александровна		

Реферат

Выпускная квалификационная работа состоит из 88 страниц, 16 рисунков, 22 таблицы, 37 источников. Ключевые слова: кредит, сбыт, продажи, обучение, предприятие, эффективность, труд, физические лица, развитие.

Объект исследования - ПАО «Сбербанк России».

Предмет исследования – система по кредитованию физических лиц ПАО «Сбербанк России».

Цель настоящей работы: изучение практических и теоретических аспектов кредитования физических лиц.

Задачи для достижения цели:

- 1) изучить понятие, классификацию, сущность кредитов для физических лиц;
- 2) проанализировать особенности кредитования в банках физических лиц;
- 3) отобразить характеристику способов оценивания кредитоспособности физических лиц;
- 4) исследовать на примере ПАО «Сбербанк России» порядок совершения, учета операций в соответствии с программой по кредитованию физических лиц;
- 5) определить направления в развитии кредитования в кредитных организациях физических лиц.

Актуальность темы работы обусловлена сильным ростом операций кредитования физических лиц. На сегодняшний день в экономике России отмечается стабилизация, постепенный рост уровня жизни и благосостояния населения. Благодаря этому на будущее составляются более оптимистичные прогнозы.

Определения, обозначения, сокращения, нормативные ссылки

Нормативные ссылки

В настоящей работе использованы ссылки на следующие стандарты:

1. ГОСТ Р 1.5 – 2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
2. ГОСТ 2.105 – 95 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.
3. ГОСТ 2.106 – 96 Единая система конструкторской документации. Текстовые документы.
4. ГОСТ 2.301 – 68 Единая система конструкторской документации. Форматы.
5. ГОСТ 2.316 – 2008 Единая система конструкторской документации. Правила нанесения на чертежах надписей, технических требований и таблиц.
6. ГОСТ 3.1102 – 2011 Единая система технологической документации. Стадии разработки и виды документов.
7. ГОСТ 3.1105 – 2011 Единая система технологической документации. Формы и правила оформления документов общего назначения.
8. ГОСТ 7.0.5 – 2008 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка.
9. ГОСТ 7.1 – 2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание.
10. ГОСТ 7.9 – 95 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация.
11. ГОСТ 7.11 – 2004 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных языках.

12. ГОСТ 7.0.12 – 2011 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращения русских слов и словосочетаний в библиографическом описании произведений печати.

13. ГОСТ 7.32 – 2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

14. ГОСТ 8.417 – 2002 Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы величин.

15. ГОСТ 19.101 – 77 Единая система программной документации. Виды программ и программных документов.

16. ГОСТ 19.106 – 78 Единая система программной документации. Требования к программным документам, выполненным печатным способом.

17. ГОСТ 19.401 – 78 Единая система программной документации. Текст программы. Требования к содержанию и оформлению.

18. ГОСТ 19.402 – 78 Единая система программной документации. Описание программы.

19. ГОСТ 19.404 – 79 Единая система программной документации. Пояснительная записка.

20. ГОСТ 19.502 – 78 Единая система программной документации. Описание применения. Требования к содержанию и оформлению. ГОСТ 28388 – 89 Система обработки информации. Документы на магнитных носителях данных. Порядок выполнения и обращения

Определения

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Потребительским кредитом является кредит, предоставляемый для физических лиц в целях приобретения потребительских товаров, имеющих длительный срок пользования и услуг, возвращаемый в рассрочку.

Кредитный скоринг – популярный и востребованный метод балльного оценивания уровня кредитоспособности физических лиц, выступающих в качестве заемщиков. По причине существующей конкуренции популярность получает простота и скорость оформления кредита. Актуально также является и для POS–кредитования (предоставление кредитов в торговых центрах).

Личные продажи – процесс устного предоставления услуги во время беседы непосредственно с потенциальным покупателем.

Стимулирование сбыта – средство кратковременного влияния на рынок, которое применяется для того, чтобы оживить упавший спрос, повысить осведомленность клиентов об оказываемых услугах, для создания необходимого имиджа.

ПАО – публичное акционерное общество

ГК РФ – гражданский кодекс Российской Федерации

ФЗ – федеральный закон

УК РФ - уголовный кодекс Российской Федерации

НПФ - негосударственный пенсионный фонд

ОСБ - отделение Сбербанка

Оглавление

Реферат	5
Определения, обозначения, сокращения, нормативные ссылки.....	6
Введение.....	10
1 Теоретические основы кредитования физических лиц коммерческого банка	13
1.1 Кредитование физических лиц: понятие, сущность, виды кредитования	13
1.2 Характеристика способов оценки кредитоспособности физических лиц.	18
1.3 Управление кредитованием физических лиц в коммерческом банке	24
2 Анализ кредитования физических лиц на примере ПАО «Сбербанк России»	32
2.1. Организационно-экономическая характеристика банка.....	32
2.2 Оценка конкурентоспособности Томского отделения ПАО «Сбербанк»	37
3 Направления развития кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616	55
3.1. Анализ кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616	55
3.2 Организация кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616.....	60
3.3 Совершенствование системы кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616	68
Заключение	83
Список использованных источников	85

Введение

Важнейшей частью банковских активов являются ссуды, которые связаны с кредитными операциями, а самым крупным звеном банковской прибыли являются доходы, получаемые от ведения кредитной деятельности. Исходя из данных мировой практики примерно 40% операционных доходов от активных операций коммерческих банков являются процентами по кредитам.

Прибыль является главным показателем результативности деятельности банка. Эффективность деятельности отражается показателем валовой прибыли.

Актуальность темы работы обусловлена сильным ростом операций кредитования физических лиц. На сегодняшний день в экономике России отмечается стабилизация, постепенный рост уровня жизни и благосостояния населения. Благодаря этому на будущее составляются более оптимистичные прогнозы. Ситуация, которая складывается является одной из причин развития кредитования физических лиц: потребительские кредиты, автокредитование, ипотечное и образовательное кредитование, кредитные карты.

Социальный эффект от кредитования, включая ипотечное ощущаться будет не скоро – для запуска механизма социального и экономического развития страны идеологией «жизни в рассрочку» должно пройти несколько десятилетий. Кредитами на дачный участок, на покупку нового жилья, компьютера, автомобиля можно и необходимо пользоваться сейчас. Последнее время часто упоминается, что правительство будет расширять и удешевлять для граждан и предприятий банковское кредитование.

По сложившимся обстоятельствам, исторически потребительские нужды населения удовлетворялись Сберегательным Банком Российской Федерации. При этом в данной кредитной организации, которая обслуживает в первую очередь население, удельный вес выданных населению кредитов в

последние 5 лет не больше 3% и это является недостаточным. Сбербанком России, как и в целом всей кредитной системой, население рассматривается как источник денежных ресурсов, но не в качестве альтернативы по осуществлению активных операций.

Исходя из этого проблему, связанную с развитием и совершенствованием кредитования имеющих у населения потребительских нужд, можно считать особо актуальной в условиях современности.

Актуальной задачей современного этапа развития России является формирование цивилизованного потребительского кредитования, которое способно стать источником для стимулирования спроса у населения на услуги и товары и, в качестве следствия повысить уровень благосостояния у населения и создать дополнительные импульсы экономического роста.

Ряд экономистов изучает разные аспекты потребительского кредитования в России в современных условиях. В.А. Черненко в своих работах проводит комплексное исследование рынка по потребительскому кредитованию, изучает проблемы, связанные с его становлением, рассматривает перспективы развития. Узкому сегменту рынка по потребительскому кредитованию посвящено много работ: банковский кредит (А.А. Казимагомедов, Е.Б. Ширинская), ипотечный кредит (И.А. Разумова, Л.И. Рябченко, П.Н. Кострикин), деятельность кредитных союзов (М.И. Гурьева), деятельность ломбардов (А.А. Киселев, Т.Н. Лустина). В.А. Черненко, А.Ж. Енановым, А.Х. Махаматомпотребительский кредит был исследован в качестве средств как средство повышения у населения уровня благосостояния.

Данная проблема не является решенной ни теоретически, ни практически и это определяет необходимость проведения дальнейшего исследования рассматриваемого направления.

Цель настоящей работы: изучение практических и теоретических аспектов кредитования физических лиц.

Задачи для достижения цели:

- 1) изучить понятие, классификацию, сущность кредитов для физических лиц;
- 2) проанализировать особенности кредитования в банках физических лиц;
- 3) отобразить характеристику способов оценивания кредитоспособности физических лиц;
- 4) исследовать на примере ПАО «Сбербанк России» порядок совершения, учета операций в соответствии с программой по кредитованию физических лиц;
- 5) определить направления в развитии кредитования в кредитных организациях физических лиц.

Объект исследования - ПАО «Сбербанк России».

Предмет исследования – система по кредитованию физических лиц ПАО «Сбербанк России».

Задачами исследования была определена структура работы. В ее состав входит: введение, четыре главы, две из которых являются теоретическими, а другие две – практическими, заключение, список использованных источников, приложения.

Методы, приемы, которые были использованы в настоящем исследовании: экономико-статистические, экономико-математические, метод группировок, метод сравнений, табличный метод и пр.

Теоретическая основа исследования - нормативно-правовые акты, учебная и методическая литература, материалы различных периодических изданий по данной теме. Информационная база исследования – сведения финансовой отчетности ПАО «Сбербанк России».

1 Теоретические основы кредитования физических лиц коммерческого банка

1.1 Кредитование физических лиц: понятие, сущность, виды кредитования

Кредит является ссудой в товарной или денежной форме выдаваемой на условии срочности, возвратности и платности. При переводе латинского у «kreditum» есть два значения – «долг, ссуда» и «верю, доверяю».

Потребительским кредитом является кредит, предоставляемый для физических лиц в целях приобретения потребительских товаров, имеющих длительный срок пользования и услуг, возвращаемый в рассрочку. Данный кредит позволяет потребление товаров и услуг гражданами до момента наличия у них способности оплачивать данные товары и услуги.

За счет данного вида кредитования осуществляется повышение уровня жизни населения, увеличивается совокупный спрос на услуги и товары что приводит к увеличению их производства.

Основные параметры потребительского кредита:

- доступность;
- размер процентной ставки;
- сроки по предоставлению и погашению;
- способность заемщика возврата кредита.

Субъекты потребительского кредитования–это кредиторы – банки и торговые заведения, и заемщики – население. Кредитование физических лиц преимущественно осуществляют сберегательные и ипотечные банки [1].

Осуществление потребительского кредитования проводится строго соблюдая принципы кредитования, являющиеся требованиями к организации процесса кредитования.

Многие страны мира кредитуют физических лиц, т.к. это выступает своего рода гарантией социальной, экономической стабильности для реализации важных направлений политики государства [2].

Необходимо отметить, что государство инициирует модернизацию нормативной базы, контролируя деятельность объектов и субъектов кредитной системы, предназначенной для физических лиц, оказывая государственную им поддержку, предоставляя государственные гарантии для того, чтобы стимулировать эффективный спрос.

Именно от данных действий зависит стабильность современной банковской системы, развивается и совершенствуется ее инфраструктура, защищаются интересы у потребителей финансовых услуг.

Следует заметить, что до того момента, пока не наступил кризис, процесс кредитования физических лиц выступал в качестве наиболее прибыльного направления банковской деятельности. Существовала конкуренция, которая способствовала увеличению кредитного портфеля банковских розничных услуг.

Виды банковского кредитования физических лиц по прямому назначению:

- автомобильный кредит;
- потребительские займы;
- займы на получение образования;
- ипотечное кредитование;
- доверительные кредиты;
- кредитные овердрафты;
- на неотложные потребности[3].



Рисунок 1 - Виды кредитования физических лиц

Кредит физическим лицам может предоставляться в разных валютных системах: в российских рублях, евро или американских долларах. Кредит физическое лицо, может получить натуральным товаром либо кредитной пластиковой картой.

Расчет оплаты за купленный товар может осуществляться как наличным, так и безналичным расчетом. При использовании кредитной карты процент на заимствованный долг начисляется при каждой проведенной по данной карте операции.

Рассмотрим каждый вид кредита – подробно.

Потребительское заимствование.

Оформление срочного приобретения бытовой техники или телевизионной аппаратуры, ремонта происходит на основании нужд потребителя, т.е. заемщика.

Выступает в качестве среднесрочного кредита физического лица, оформляемое в некоторых случаях в виде долгосрочного заимствования, выдаваемого на срок не более 72 месяцев, но не менее 60 месяцев.

В таких случаях заемная сумма является незначительной. Кредитные условия по данному виду кредитования зависят от получаемого ежемесячно дохода, кредитная репутация, обеспечение залога и т.д. В случае меньшего

срока кредитования переплата по займу будет меньше. Высокая процентная ставка[4].

Однако можно воспользоваться специальным проектом «зарплатным». Если заработная плата приходит на пластиковую карточку, которая принадлежит банковскому учреждению, в котором планируется получение займа, то может быть сокращена процентная ставка благодаря ее наличию, увеличены шансы на получение заимствования.

Автомобильное кредитование.

При необходимости получения кредита для приобретения автомобиля, кредитные средства выдаются под меньшую процентную ставку. Данный кредит называется потребительским. Существуют отличия в процентной ставке, которые зависят от страны изготовления приобретаемого автомобиля, т.е. РФ или иная страна.

Срок предоставления автомобильного займа 2-2,5 года на приобретение автомобиля российского производства, и до 10 лет на приобретение нового автомобиля иностранного производства. Банковская структура для получения данного займа требует залог, роль которого исполняет приобретаемый автомобиль.

Помимо залога необходимо и обязательное страхование здоровья и жизни заемщика, а также приобретаемого автомобиля (ОСАГО).

Ипотечное кредитование.

Предназначен для приобретения недвижимости в частном секторе или в новом здании. Выдается под небольшие ставки процентов, имеет максимальный срок возврата и внушительный размер выдаваемых денежных средств.

Обладает внушительным ежемесячным платежом. По этой причине к процессу получения ипотечного кредита необходимо подходить с особой тщательностью с целью минимизации рисков не возврата и потери жилья.

Размер первого обязательного взноса – не менее 10% процентов. В некоторых случаях данный размер может быть увеличен до 15% и выше. В

качестве первого взноса можно использовать материнский капитал. Для повышения шансов на получение ипотеки необходимо использовать поручителей.

Кредит на получение образования.

Имеет незначительную процентную ставку. Имеется кредитная отсрочка до окончания обучения, что представляет собой существенный риск для банка по причине отсутствия гарантий трудоустройства выпускника на хорошо оплачиваемую работу для того, чтобы выплачивать кредит. Российское государство снизило процентные ставки.

Под данное кредитование попадают лишь некоторые учебные заведения. В некоторых случаях можно получить такой заем для прохождения обучения в другой стране.

Кредитные овердрафты.

Связаны с заработной платой. При получении заработной платы на банковскую карту имеется возможность использовать необходимую сумму денег в долг с дальнейшим списанием израсходованных средств с начисленной зарплаты. Имеются процентные ставки и штрафы при несвоевременной уплате кредитного овердрафта.

Доверительные кредиты.

Пользуются особой популярностью на данный момент в нашей стране.

Заемщик может не говорить цель получения кредиты. Размер данного кредита не является большим, тогда как процентные ставки являются максимальными.

Преимущество данного кредита заключается в необходимом сборе заемщиком минимального пакета документов, а именно: паспорта. Другими словами, для получения данного кредита требуется только паспорт самого заемщика.

Кредиты на неотложные нужды.

Так называемый кредит доверия выдает без обеспечения и поручительств в адрес физического лица. Заимствование осуществляется за несколько минут на основании удостоверения личности.

Свойственны высокие процентные ставки, иные банковские вознаграждения.

1.2 Характеристика способов оценки кредитоспособности физических лиц

Методы осуществления анализа кредитоспособности в целом у заемщика в целом, а также кредитоспособности заемщика, в роли которого выступает физическое лицо, по-разному классифицируются в экономической литературе.

Рассмотрим далее некоторые классификации, разработанные разными учеными.

На рисунке 2 отображена двухуровневая схема по оцениванию уровня кредитоспособности. Автор настоящей работы считает, что с ее помощью можно объединить подходы, которые были рассмотрены ранее, а также систематизировать имеющиеся методы по оцениванию кредитоспособности физического лица:

– 1-ый уровень: оценка кредитоспособности (смешанная, автоматизированная, экспертная).

– 2-ой уровень: статистический, математический, аналитический аппарат, участвующий в оценке – обоснованное мнение кредитного эксперта, а также проводимый количественный анализ – к примеру, коэффициентная оценка уровня платежеспособности, используемые статистические методы, которые основаны на предыдущем поведении клиента при наличии кредита [5].



Рисунок 2 - Процессы и методы оценки кредитоспособности заемщика – физического лица

На сегодняшний день в качестве наиболее распространенных количественных методов выступают:

1. Автоматизированный анализ платежеспособности,
2. Андеррайтинг – анализ платежеспособности на основе мнения экспертов,
3. Кредитный скоринг – автоматизированный анализ при помощи специальных продуктов банка.

Необходимо отметить, что важная роль принадлежит последнему методу.

Кредитный скоринг – популярный и востребованный метод балльного оценивания уровня кредитоспособности физических лиц, выступающих в качестве заемщиков. По причине существующей конкуренции популярность получает простота и скорость оформления кредита. Актуально также является и для POS–кредитования (предоставление кредитов в торговых центрах).

По этой причине довольно часто используются автоматизированные системы по оцениванию уровня кредитоспособности, которые сокращаются

количество времени для выдачи кредита без потери качества оценивания всех кредитных рисков [6].

Принято считать, что балльные системы оценивания являются более объективными и обоснованными, в отличие от экспертного оценивания. Это обусловлено тем, что данный метод основан на вероятностной и статистической обработке имеющихся данных, которые являются более точным, нежели мнение самого эксперта, т.к. в экспертном оценивании важное значение играет личность того сотрудника, который непосредственно принимает решение о выдаче/не выдаче кредитных средств.

Методы оценивания, которые были рассмотрены нами, относятся к количественным методам. Они отражают финансовую составляющую у способности заемщика, в роли которого выступает физическое лицо, совершать кредитную сделку, выполнять обязательства по кредиту. Ранее говорилось, что при этом используется качественный анализ заемщика при помощи доступных сведений из кредитных историй.

Цель бюро кредитных историй: обеспечение банков и небанковских финансовых организаций полной, своевременной, достоверной информацией о существующих потенциальных заемщиках, осуществлять информационное обеспечение процедур, где принимаются решение о положительном/отрицательном решении о выдаче кредита, анализ кредитных портфелей, а также качества активов, которые имеют кредитный характер.

Кроме кредитных историй они имеют право на предоставление информации о классификации имеющейся ссудной задолженности, а также о результатах проведенного анализа у кредитного портфеля, информации о фактах коррупции и мошенничества.

В результате реализации данного рода функций можно сократить затраты, связанные с оцениванием кредитоспособности у заемщиков, усилить уровень конкуренции на кредитных рынках, улучшить применение методов по оцениванию существующих кредитных рисков. Важное значение

процессу анализа кредитных историй имеется в иностранной практике по кредитованию физических лиц.

Качество информации, которая имеется в распоряжении кредитных менеджеров, отражается на качестве принимаемых решений.

Модель взаимодействия между службами банка при сборе информации о клиенте и реализации функции определения кредитоспособности в процессе принятия решения о выдаче кредита представлена на рисунке 3.



Рисунок 3 – Модель взаимодействия отделов банка при проведении оценки кредитоспособности клиента

Обеспечение информацией для анализа кредитоспособности клиента банка должно учитывать особенности конкретного банка.

Нормативные акты, регулирующие деятельность кредитной организации:

ГК РФ (ст.819 ч.2) (ФЗ-14, от 26.01.1996) имеет стандарты по заключению кредитного договора, которыми предусматривается обязательное оформление кредитного договора в письменном виде.

Ст.819 ГК РФ гласит, что финансовая организация по кредитному договору должна в обязательном порядке предоставлять денежные средства заемщику на условиях договора, тогда как Заемщик обязуется осуществить своевременный возврат полученных денежных средств с выплатой начисленных за них процентов [7].

В качестве предмета договора займа выступают наличные и безналичные денежные средства.

В ГК РФ отображены способы по исполнению обязательств: неустойка, залог, удержание имущества должника, поручительство, банковские гарантии и прочие средства, которые предусмотрены договором или же законом.

При невыполнении заемщиком обязательств, кредитор имеет право требовать досрочное погашение займа, а также процентов, которые были по нему начислены.

ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1 осуществляет регулирование видов деятельности в российской банковской системе, состоящей из Банка России, филиалов иностранных банков, кредитных организаций. Федеральным законом определяется порядок предоставления кредитным организациям лицензий, а также их государственной регистрации.

В ФЗ «О банках и банковской деятельности» говорится, что каждая кредитная организация должна в обязательном порядке создавать необходимые резервные фонды для того, чтобы воспользоваться ими при обесценивании ценных бумаг.

Отдельная статья Федерального закона содержит порядок создания дочерних организаций банками, а также представительств за пределами РФ.

ФЗ «О банках» устанавливает межбанковские отношения, комиссионные вознаграждения, процентные ставки по различным вкладам.

В ФЗ «О банках и банковской деятельности» отображены возможные вкладчики из числа российских граждан, а также для лиц, не имеющих

гражданство, способные распоряжаться вкладами, осуществлять безналичные расчеты, получать доход по вкладам на основании договора.

В ФЗ «О банках и банковской деятельности» говорится о возможности создать систему по обязательному страхованию вкладов для обеспечения гарантии возврата средств, принадлежащих гражданам, выплаты компенсаций по вложенным средствам, если был утерян доход.

ФЗ «О кредитных историях» - ФЗ от 21.07.2005 г. № 110 гласит, что цель бюро кредитных историй заключается в минимизации рисков по предоставлению займов и кредитов, оцениванию уровня кредитоспособности, обеспечении полноты и своевременности исполнения всех имеющихся обязательств [8].

Ст.158 и ст. 187 УК РФ гласят наличие ответственности за подделку платежных документов и пластиковых карточек [9].

В главе 22 говорится о наличии ответственности за осуществление незаконных сделок, связанных с валютными ценностями, за сокрытие имеющихся в иностранной валюте средств, которые должны быть в обязательном порядке перечислены на счета, принадлежащие уполномоченным банкам, за невозврат денежных средств, взятых за рубежом в иностранной валюте.

В УК РФ говорится, что имеется наказание, если будет разглашена банковская тайна (статья 183), за осуществление нелегальной банковской деятельности, а также за осуществление банковской деятельности при отсутствии регистрации (статья 172).

Правовая основа по осуществлению банковской деятельности содержится в инструкциях ЦБ РФ, которые регламентируют разные сферы деятельности, осуществляемой кредитными организациями, в инструкциях, положениях, письмах.

Получается, что банковские подзаконные и законодательные акты были разработаны для того, чтобы управлять всей банковской системой. Однако в РФ сопровождение деятельности банков не соответствует в полной

мере современной экономической ситуации, а также международному уровню осуществления правового регулирования различных общественных отношений.

1.3 Управление кредитованием физических лиц в коммерческом банке

Каждый банк имеет собственный перечень необходимых для предоставления ссуды документов, однако основные его элементы характерны для всех: паспорт, свидетельствующий о его российском гражданстве; заявление на получение кредитного займа; ксерокопию трудовой книжки или трудового соглашения с работодателем; водительские права (для заёмщиков, претендующих на получение кредитов наличными); пенсионное свидетельство (для пенсионеров); документ, подтверждающий право собственности заёмщика на его жилую площадь, полис страхования.

Эффективность процесса кредитования каждого банка зависит от его кредитной политики, которая отвечает за направленность процесса. Кредитные вложения должны являться надежными и доходными, при этом всем размер кредитного риска должен быть пропорционален допустимому уровню риска в расчете на одного заемщика [11]. То есть, можно говорить о том, что обеспечение оптимального соотношения риска и дохода средств является целью коммерческого банка.

Необходимо отметить, что в качестве политики по продвижению на рынок банковских услуг выступает система мероприятий, направленных на взаимодействие банка с обществом, а также с потенциальными потребителями для формирования спроса, увеличения объема реализации банковского продукта.

Рекламой называется средство информации об услугах банка или же о самом банке, коммерческая пропаганда различных потребительских свойств, а также представляемых клиентам услуг, достоинствах деятельности банка готовящая потенциального или активного клиента расширить деловые контакты с банком [12].

Личные продажи – процесс устного предоставления услуги во время беседы непосредственно с потенциальным покупателем. Довольно популярны, если они подразумевают индивидуальное общение банковских сотрудников с клиентами.

Продавцами при взаимодействии с клиентами являются почти все сотрудники банка. Данное взаимодействие осуществляется при помощи телефонных бесед, при помощи личного взаимодействия, а также отправки писем по почте. В качестве основного ограничения личных продаж выступают большие временные затраты.

Стимулирование сбыта – средство кратковременного влияния на рынок, которое применяется для того, чтобы оживить упавший спрос, повысить осведомленность клиентов об оказываемых услугах, для создания необходимого имиджа.

Средства стимулирования: конкурсы, демонстрации, предоставление премий и пр.

Стимулирование сбыта осуществляется в полном соответствии со стратегией банка. В основном они необходимы для стимулирования повышенного потребления услуг, а также для поощрения лиц, которые ранее не использовали отдельные банковские продукты, для того, чтобы привлечь новых клиентов. Разрабатывая цели стимулирования необходимо учитывать возможные ответные действия, которые будут предприняты конкурентами.

Особенность продвижения заключается в специфике взаимных отношений клиента с банком, а также в специфике предлагаемых банковских продуктов. Важное значение имеет доверительность и надежность, тогда как качество продуктов зачастую уходит на 2-ой план. Разумеется, что данные

элементы должны рассматриваться исключительно в их совокупности [13].

По мнению А.А. Телегеновой, «на развитие банковского кредитования физических лиц влияет множество экономических, политических и социальных факторов, представленных на рисунке 4.

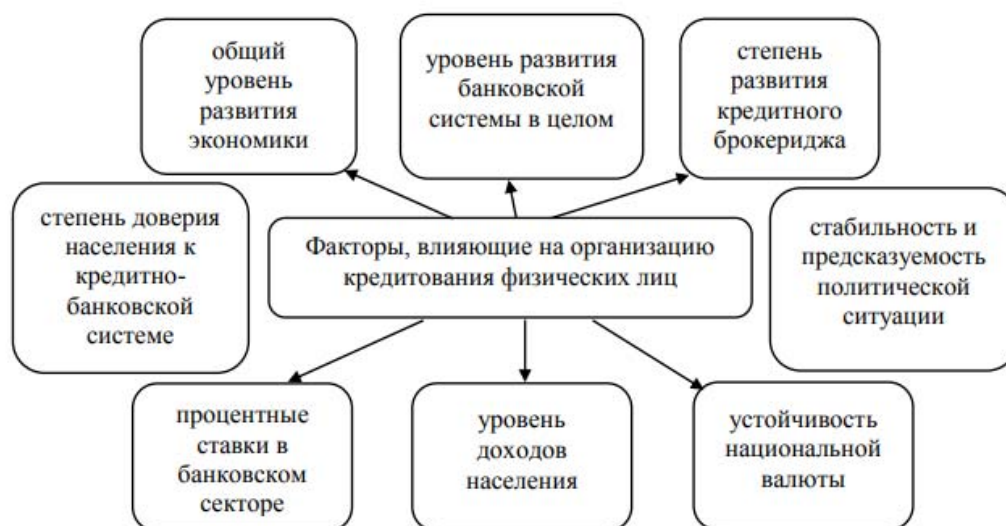


Рисунок 4 - Этапы оценки организации кредитования физических лиц

Опираясь, на вышеназванные факторы, стоит отметить, что экономика России в последние годы во многих сферах развивалась под влиянием кризисных явлений, что, несомненно, отразилось и на уровне доходов населения, и как следствие, на динамике кредитования, объёмах просроченной задолженности и т.д.» [14].

Современная банковская (кредитная) система является одним из наиболее устойчиво развивающихся секторов национальной экономики. В последние десятилетия банковская (кредитная) система претерпела значительные изменения, которые были обусловлены переходом России от административно-командной к рыночной экономике. Данные изменения применительно к банковской (кредитной) системе выражаются в следующем:

- при проведении банковских операций стали использоваться более современные и эффективные технологии, например, программное и компьютерное обеспечения;

- наблюдается более оптимальное использование материальных ресурсов и человеческого потенциала;
- при организации труда банковского персонала стали использоваться более современные кадровые технологии;
- банковский сектор активно развивается за счет освоения новых сегментов рынка и внедрения новых видов банковских продуктов и услуг;
- повышается качество предоставления банковских услуг и уровень обслуживания клиентов и т.д. [15].

В сложившихся условиях важное значение приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности управления персоналом коммерческого банка.

Отраслевые факторы по определению особенностей управления сотрудниками в коммерческом банке:

1. наличие повышенных требований, жесткий образовательный ценз. При трудоустройстве сотрудники должны иметь среднее специальное или высшее образование. Необходимо отметить, что для банковского сектора происходит быстрое устаревание имеющихся профессиональных знаний, в результате чего появляется необходимость постоянно проводить обучение и повышение квалификации сотрудников банка.

2. имеется профессиональная узкая специализация. Наличие возможных специальностей у сотрудников: «Экономист», «Банковское дело», «Финансы и кредит», «Ипотечное кредитование», «Кредитование» и пр.

3. по причине функционирования в сфере продаж, оказания услуг предъявляются к персоналу повышенные требования касательно коммуникативных навыков и компетенций.

4. наличие конкуренции. Особую роль играет информационная безопасность. Взаимодействовать с данными, которые входят в состав коммерческой и банковской тайной, могут руководители высшего звена,

рядовые специалисты. Данными факторами предъявляются повышенные требования к сотрудникам банка, в т.ч. к их лояльности, порядочности к банку.

5. повышенная стрессогенность. В интенсивных и стрессовых условиях работы имеется вероятность совершения различных нарушений и ошибок банковского законодательства сотрудниками банка. По этой причине особая роль принадлежит вопросам социально-психологической поддержки и адаптационных мероприятий.

6. Уровень зарплаты превышает уровня зарплаты в иных отраслях экономики. Это обусловлено применением высококвалифицированного, а также и высокооплачиваемого труда.

7. Россияне имеют специфический национальный трудовой менталитет, который негативно может отобразиться на областях, где требуется от сотрудника аккуратность, ответственность, внимательность, лояльность.

8. многие топ-менеджеры и собственники коммерческих банков в нашей стране не уделяют требуемого внимания сохранению и развитию кадрового потенциала.

9. практически во всех регионах страны имеется нехватка квалифицированных банковских сотрудников.

10. наличие неразвитой инфраструктуры рынка труда в банковском секторе. В первую очередь это проявляется в отсутствии требуемого количества консалтинговых и образовательных структур, способных положительно повлиять на услуги по осуществлению кадрового консультирования[16].

Получается, что рассмотренные нами особенности банковской деятельности влияют на мотивацию, на основные направления взаимодействия с персоналом.

Кадровые службы коммерческого банка при создании кадровых мероприятий должны учитывать имеющиеся особенности труда в данной

сфере, влияющие на уровень мотивации сотрудников или обладают косвенной с ней связью.

Далее рассмотрим, какие факторы влияют на мотивацию банковского персонала.

Как представляется, указанные факторы можно разделить на следующие группы:

1. Факторы, которые напрямую влияют на мотивацию персонала коммерческого банка. Первый фактор - особенности организации трудовой деятельности. Работа в коммерческом банке имеет преимущественно коллективный, совместный характер – практически все банковские услуги и операции выполняются не одним специалистом, а группой. Учитывая данный фактор, важное значение приобретают способы групповой мотивации в их сочетании с индивидуальными.

Второй фактор – постоянное обновление банковских продуктов и услуг, внедрение новых компьютерных технологий. Данные тенденции обуславливают необходимость постоянного развития и обучения банковского персонала. Для получения недостающих знаний и профессиональных навыков целесообразно использовать разнообразные коллективные методы обучения - тренинги, семинары, «круглые столы».

К третьему фактору следует отнести высокую степень ответственности при совершении банковских операций. Данный фактор характерен для банковских специалистов всех уровней, например, операционистов, работа которых связана с наличными деньгами, или специалистов кредитных отделов, принимающих решение о выдаче кредитов физическим и юридическим лицам.

Высокая степень ответственности лежит на руководителях среднего и высшего звена, работа которых в той или иной степени связана с рисками, последствия которых могут сказаться на кредитной организации в целом. Учитывая данные обстоятельства необходимо стимулировать персонал к максимально возможному безошибочному поведению при принятии

управленческих решений[17].

Итак, можно сделать вывод по первой главе. Банками называется часть денежного современного хозяйства, деятельность которых связана с потребностями осуществления воспроизводства. Находятся в центре экономической деятельности, обслуживая имеющиеся у производителей интересы, банки опосредуют различные связи между торговлей и промышленностью, населением и сельским хозяйством.

В качестве основополагающих признаков выступают в деятельности коммерческого банка следующие: деятельность в пределах имеющихся ресурсов, формирование рыночных взаимоотношений с клиентами, экономическая самостоятельность.

Потребительским кредитом является кредит, предоставляемый для физических лиц в целях приобретения потребительских товаров, имеющих длительный срок пользования и услуг, возвращаемый в рассрочку. Данный кредит позволяет потребление товаров и услуг гражданами до момента наличия у них способности оплачивать данные товары и услуги.

Потребительское кредитование реализуется при строгом соблюдении всех принципов кредитования, выступающие в качестве требований, предъявляемых к организации процесса кредитования:

- а) срочность и возвратность кредитования;
- б) обеспеченность;
- в) дифференцированность;
- г) целевой характер
- д) платность.

существует большое количество различных классификаций потребительских кредитов.

Классификация зависит от критерия, на котором она основана.

Виды классификационных критериев:

- Образовавшаяся задолженность;
- Группы риска;

- Формирование резервов на риски по ссудам;
- Заемщики;
- Виды обеспечения;
- Сроки погашения;
- Методы погашения;
- Целевое направление применения;
- Объекты кредитования;
- Объем;
- Метод взимания процентов и пр.

2 Анализ кредитования физических лиц на примере ПАО «Сбербанк России»

2.1. Организационно-экономическая характеристика банка

Объект исследования настоящей выпускной квалификационной работы - Томское отделение №8616 Сбербанка РФ. Находится по адресу: г. Томск, ул. Интернационалистов, 33.

ПАО «Сбербанк» является российским финансовым конгломератом, самым крупным универсальным и транснациональным банком России, Восточной и Центральной Европы. Его контролирует Центральный банк РФ, обладающий более 52 % акций.

Рассмотрим организационную структуру Томского отделения ПАО «Сбербанк России» и представим ее на рисунке 5.

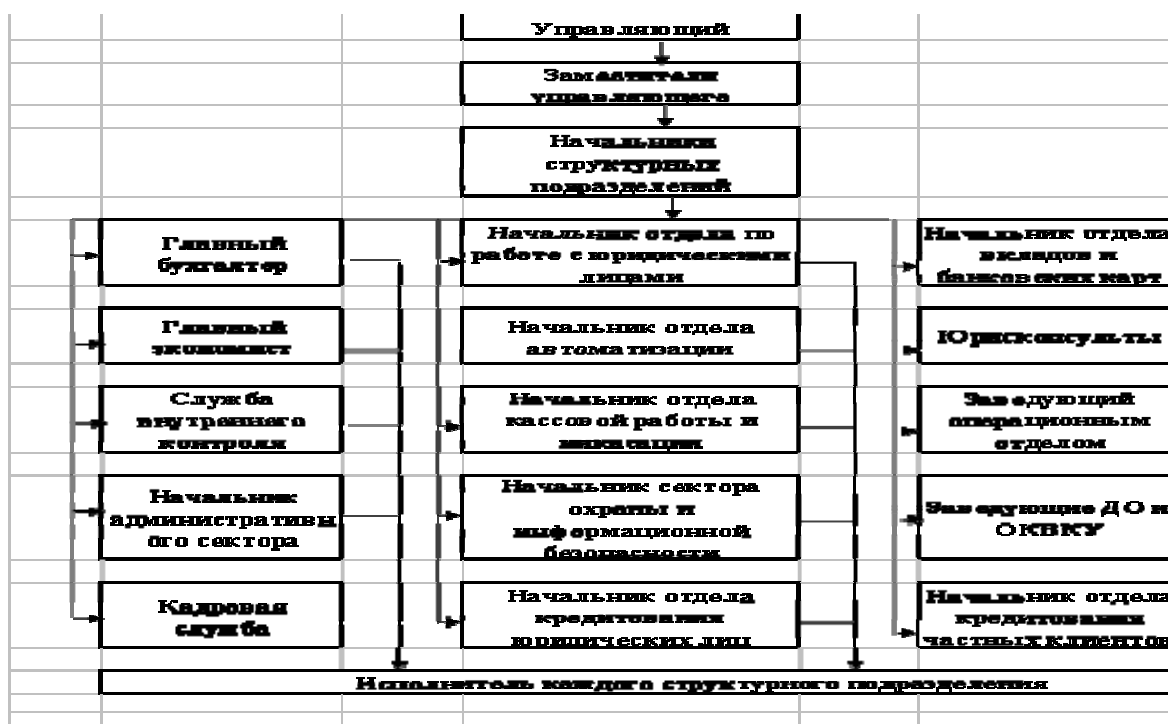


Рисунок 5 – Организационная структура Томского отделения ПАО «Сбербанк России»

В ПАО «Сбербанк России» дивизиональная организационная структура, она подходит для разных коммерческих банков с обширной сетью филиалов и помогает выделить банковские подразделения в относительно независимые центры (юридический отдел, бухгалтерия, валютный отдел, отдел кредитных операций, отдел депозитарных операций и т.п.). Такое деление организации ориентируется на потребителей, регион или продукт.

Банковские операции, осуществляемые ПАО «Сбербанк России» Томского отделения №8616:

- привлечение во вклады денежных средств юридических и физических лиц (на определенный срок и до востребования);
- размещение привлеченных денежных средств за свой счет и от своего имени;
- открытие, дальнейшее ведение банковских счетов юридических и физических лиц;
- инкассация векселей, денежных средств, расчётных и платежных документов, кассовое обслуживание юридических и физических лиц;
- приобретение и реализация иностранной валюты в безналичной и наличной форме;
- переводы денежных средств в соответствии с поручениями физических лиц при отсутствии у них банковских счетов;
- реализация операций с драгоценными камнями и драгоценными металлами;
- обслуживание пластиковых международных карт, выдача необходимых банковских гарантий;
- кредитование и инвестирование;
- предоставление в аренду юридическим и физическим лицам специальных сейфов или помещений с целью хранения в них ценностей и документов.

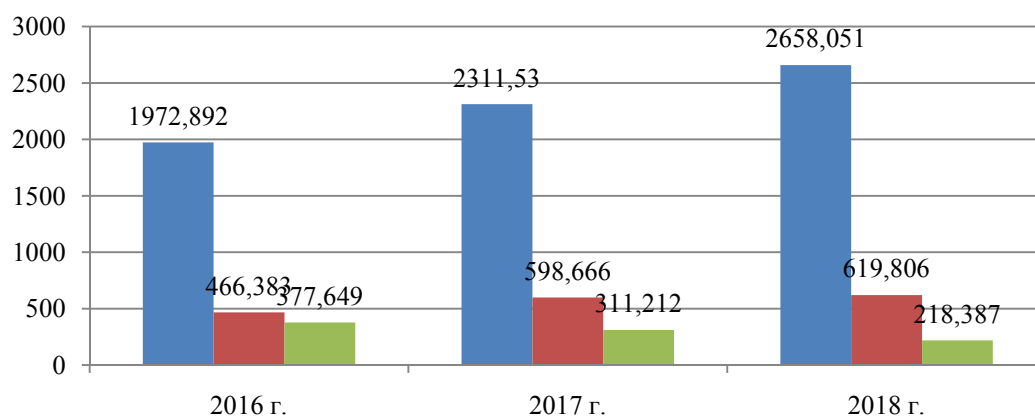
Анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк России» необходимо начать с анализа основных итогов деятельности на 1 января с 2016 года по 1 января 2018 года. Основные показатели приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Динамика деятельности Томского отделения ПАО «Сбербанк России» по состоянию на 1 января 2016- 2018 гг., млн. руб.

Показатель	1.01.2016	1.01.2017	Темп роста, % 2016/2017г	1.01.2018	Темп роста, % 2017/2018г
Собственные средства(капитал)	1972,892	2311,530	117,2	2658,051	115,0
Прибыль (убыток)до налогообложения	466,383	598,666	128,4	619,806	103,5
Прибыль (убыток)после налогообложения	377,649	311,212	82,4	218,387	70,2
Кредитный портфель	11 880	15 718	132,3	16 384	104,2

За анализируемый период капитал банка увеличивался. За 2017г., если сравнивать с 2016г., показатель капитала стал больше на 17,2%. В 2018г., он увеличился на 15% по отношению к 2017г. по причине включения дополнительного капитала субординированного кредита Банка России, который был привлечён в 2017 году. В декабре 2018 года Банк решил включить в состав своего капитала субординированный кредит от НПФ.

Динамика деятельности Томского отделения ПАО «Сбербанк России» по состоянию на 1 января 2016 - 2018 гг. представлена на рисунке 6.



■ Собственные средства ■ Прибыль до налогообложения ■ Прибыль после налогообложения

Рисунок 6 - Динамика деятельности Томского отделения ПАО «Сбербанк России» по состоянию на 1 января 2016 - 2018 гг., млн. руб.

Далее представлена структура баланса ПАО «Сбербанк России», в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 - Анализ динамики активов Томского отделения ПАО «Сбербанк России» 2016- 2018 гг., млн. руб.

Показатель	2016 г.	2017 г.	Темп роста, %	2018 г.	Темп роста, %
1	2	3	4	5	6
Денежные средства	717,319	1240,712	173,0	732,789	59,1
Средства кредитных организаций в ЦБРФ	408,802	369,675	90,4	586,685	158,7
Средства в кредитных организациях	94,301	356,487	378,0	355,984	99,9
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	144,662	825,688	570,8	405,977	49,2
Чистая ссудная задолженность	11978,006	15889,379	132,7	16869,803	106,2

Продолжение таблицы 2

Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1744,228	1745,489	100,1	2316,356	132,7
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	310,871	385,839	124,1	536,732	139,1
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	403,987	366,474	90,7	436,472	119,1
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	468,069	478,611	102,3	477,354	99,7
Прочие активы	315,457	407,183	129,1	505,716	124,2
Всего активов	20378,763	19764,421	97,0	20378,763	103,1

Получается, что произошло увеличение денежных средств в 2017г., если сравнивать с 2016г. на 73%, что свидетельствует об их накоплении. В 2018г. по отношению к 2017г. снизился на 40,9% показатель наличия денежных средств, что свидетельствует о возможных их вложениях. В 2018г., по отношению к 2017г. произошел рост в ЦБРФ денежных средств на 58,7%, тогда как данный показатель в 2017г. сократился на 9,6% по отношению к 2016г.

Таблица 3 - Анализ динамики пассивов Томского отделения ПАО «Сбербанк России» 2016- 2018 гг., млн. руб.

Показатель	2016 г.	2017 г.	Темп роста, %	2018 г.	Темп роста, %
Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	1967,035	3515,817	178,7	768,989	21,9
Средства кредитных организаций	630,459	794,856	126,1	618,363	77,8
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	11128,035	14026,723	126,0	17722,423	126,3
Вклады физических лиц	7655,694	7999,051	104,5	10221,284	127,8

Продолжение таблицы 3

Финансовые обязательства	34,05	617,944	1814,8	228,167	36,9
Выпущенные долговые обязательства	404,518	513,402	126,9	647,694	126,2
Прочие обязательства	144,796	216,252	149,3	256,566	118,6
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера	31	36,53	117,8	37,805	103,5
Всего обязательств	20378,763	19764,421	97,0	20378,763	103,1

Сбербанк банк привлекает депозиты юридических и физических лиц, осуществляет постоянное совершенствование депозитной политики, разработку новых видов депозитов с различными привлекательными условиями.

В результате этого в 2017г., если сравнивать с 2016г., появилась возможность увеличить объем привлекаемых средств на 78,7%. В 2018г., если сравнивать с 2017г. данный показатель сократился на 78,1%.

2.2 Оценка конкурентоспособности Томского отделения ПАО «Сбербанк»

К главным конкурентным преимуществам банка можно отнести такие: клиентская база, кредитный портфель, профессионализм менеджмента, имидж банка, готовность руководства и владельцев спасти банк, финансовая стабильность. Также можно добавить ещё ряд значительных положительных свойств банковских организаций, что также позволяет определить уровень их конкурентоспособности, а конкретно: присутствие оригинальных банковских продуктов, высокий уровень квалификации банковских сотрудников, довольно чёткая стратегия в области развития, значительное число представительств и филиалов.

Современная система управления банками должна быть способной подготавливать и реализовать самые новые методы оценивания их конкурентоспособности. С помощью методики оценивания уровня конкурентоспособности банковских учреждений, основанной на конкурентных преимуществах разных банков, или на важнейших факторах достижения ими успеха или конкурентоспособности, осуществляется оценивание уровня конкурентоспособности ПАО «Сбербанк России». Использование этой методики предусматривает потребность в выяснении фактического состояния наличия самых влиятельных конкурентов на рынке оказания банковских услуг. В таблице 4 приведён рейтинг наиболее мощных 10 банков-лидеров со следующими конкурентными преимуществами: клиентская база, кредитный портфель, профессионализм менеджмента, имидж, готовность руководства и владельцев спасти банк, финансовая стабильность [18].

Так, по таблице 4 лидирующие позиции в России по результатам последних лет занимали такие банки: ПАО «Сбербанк России», ПАО «Тинькофф Банк», ПАО «Банк ВТБ», ПАО «Альфа Банк», ПАО «Русский стандарт», ПАО «ОТП Банк», ПАО «Восточный», Бинбанк кредитные карты, ХКФ Банк и Кредит Европа Банк.

Таблица 4 – Рейтинги банковских организаций по уровню конкурентоспособности

Место рейтинга	Название банковской организации	Конкурентные преимущества						Средняя оценка в рейтинге
		Кредитный портфель	Клиентская база	Имидж	Профессионализм менеджмента	Готовность спасти банк	Финансовая устойчивость	
1	Сбербанк	6,83	6,83	7,33	7,50	6,83	7,67	7,07 «стабильный»
2	Тинькофф Банк	5,50	6,17	7,00	7,33	8,67	7,33	7,06 «стабильный»

Продолжение таблицы 4

3	ВТБ	6,33	6,67	6,67	8,00	7,00	7,17	6,92 «удовлетворительный»
4	Альфа-Банк	5,67	6,33	6,33	6,83	9,40	6,50	6,87 «удовлетворительный»
5	Русский Стандарт	4,67	6,67	7,50	7,33	7,83	6,83	6,69 «удовлетворительный»
6	Восточный	6,00	6,00	6,17	7,00	7,50	6,33	6,53 «удовлетворительный»
7	ОТП Банк	5,33	5,33	6,17	6,17	8,67	6,33	6,46 «удовлетворительный»
8	Бинбанк кредитные карты	5,00	6,33	5,33	6,83	8,67	6,17	6,44 «удовлетворительный»
9	ХКФ Банк	4,83	6,17	6,50	7,17	7,83	6,17	6,42 «удовлетворительный»
10	Кредит Европа Банк	7,00	6,50	6,50	6,67	6,00	6,33	6,41 «удовлетворительный»

Варианты уровней оценивания банков представлены таким образом: 10 – идеальное состояние развития, 9 – высокая оценка развития, 8 – оценка «хорошо», 7 – устойчивое развитие, 6 – оценка «удовлетворительно», 5 – средний уровень развития, 4 – слабые позиции, 3 – оценка «неудовлетворительно», 2 – очень неблагоприятное состояние, 1 – катастрофическое состояние, 0 – нулевой вариант развития.

По данным таблицы 4, ПАО «Сбербанк России» обладает самой высокой оценкой развития на рынке финансово-кредитных услуг, составляющей 7,07 из 10 баллов, что означает устойчивость деятельности банковской организации. Несколько более низкий уровень развития у ПАО «Тинькофф Банк», соответственно средняя оценка его равняется 7,06 баллов, что тоже обеспечивает получение характеристики «стабильный». Любые другие банки получили оценку уровня развития, которая соответствует позиции «удовлетворительно». Наиболее низкую ступень в приведенной десятке занимает ПАО «Кредит Европа Банк» (6,41 баллов) и ПАО «ХКФ Банк» (6,42 баллов), имеющие оценку «удовлетворительно». К сожалению, ни

один из приведённых выше банков не смог получить уровень оценки: «идеальное состояние развития», «хорошо» или «высокая оценка».

Изучим более детально свойства банков в разрезе их основных конкурентных преимуществ. Все указанные выше финансово-кредитные организации обладают самой низкой оценкой по такому конкурентному преимуществу, как состояние формирования кредитного портфеля. Известно, что такое конкурентное преимущество предполагает комплекс кредитов, предложенных банком для получения доходов. Низкий уровень оценивания кредитного портфеля говорит о малой обеспеченности банков необходимыми финансовыми ресурсами.

Помимо этого, такой показатель определяет еще и уровень развития и рентабельность банка. Например, несколько лучше остальных, в плане более успешного управления кредитным портфелем, в России по данным таблицы 8 работал ПАО «Кредит Европа Банк». Необходимо отметить, что самая большая доля в совокупном объеме кредитного портфеля этого банка приходится на стандартные кредиты (69,35%). Это можно считать хорошей тенденцией, так как проценты и суммы долга оплачиваются в срок, это существенно снижает риски. Самую большую долю нестандартных кредитов заняли кредиты «под контролем» – 21,37%. Позитивной тенденцией выступает также то, что самые рискованные кредиты, а конкретно: сомнительные и безнадежные образуют незначительную долю, соответственно – 1,39 и 3,39% [19].

Для успешного управления кредитным портфелем, и, соответственно, для обеспечения конкурентоспособности банка требуется контролировать и предупреждать возможные риски, которые бывают и у банков, и у фактических потребителей разных банковских услуг, фигурирующих на финансовом рынке по поводу совершения кредитных операций.

Руководству банков необходимо на регулярной основе анализировать кредитный портфель и существенно улучшить течение операций, особенно с проблемными кредитами.

Следующей стадией использования метода оценивания конкурентоспособности банков выступает анализ подобного конкурентного преимущества в виде состояния развития клиентской базы, что определяется уровнем качества обслуживания и уровнем удовлетворения разных потребностей потребителей услугами и финансовой устойчивостью, то есть текущим состоянием банка, определяющимся возможностью приспособиться к разным финансовым изменениям в области бизнес-среды и достаточностью имущества для последующего погашения обязательств. По сведениям из таблицы 4 установлено, что наиболее мощная клиентская база есть у ПАО «Сбербанк России», менее мощная – ПАО «ОТП Банк».

В то же время нет унифицированного подхода к проведению анализа системы показателей по этой группе преимуществ. Анализ выше упомянутого конкурентного преимущества есть смысл проводить по таким главным показателям, как: надёжность депозитных вкладов, оценивание посетителей портала «Банка России», число банкоматов и клиентов. Как раз данные группы в максимальной мере и определяют мощность клиентской базы. Необходимо отметить, что в максимальной мере оценивание клиентской базы может быть выполнено с помощью подробного исследования её с помощью выполнения социологических обследований, и именно они позволят обеспечить получение более достоверных сведений.

Повышенного внимания требуют разные исследования такой важной части конкурентоспособности банка, требующей абсолютной четкости и системности исследования, как финансовая устойчивость, наличие которой подтверждает факт оптимизации расходования финансовых ресурсов и успешность принятия управленческих решений по разным финансовым вопросам. Определено, что ПАО «Сбербанк России» обладает наиболее высокой оценкой по такому конкурентному преимуществу как «финансовая устойчивость» – 7,67 баллов (таблица 4).

Подробный анализ этой ситуации и определения условий воздействия на результаты оценки помогут подтвердить итоги сформированного рейтинга.

Были определены и изучены коэффициенты финансовой устойчивости по аналитическим сведениям ПАО «Сбербанк России», в том числе: платежеспособности, независимости, финансового рычага, которые и позволили определить финансово стабильное состояние развития банковской организации. Например, коэффициент платежеспособности упомянутого банка выступает отражением ситуации, когда на 1 руб. инвестированных средств будет приходиться 0,15 руб. собственного капитала.

Значение коэффициента платежеспособности больше нормативного (нормативное значение коэффициента должно равняться не меньше 0,04). Определение коэффициента независимости выше упомянутого банка, а потом и его устойчивости по конъюнктурных изменений на рынке производился с помощью проведения анализа отношение собственного капитала к обязательствам банковского учреждения.

Известно, что банковский капитал должен на 25-30% покрывать обязательства, и фактическое значение должно оказываться меньше нормативного (коэффициент независимости ПАО «Сбербанк России» равняется 0,18).

Подходящее значение коэффициента финансового рычага, который выступает обратным показателем к коэффициенту надежности и раскрывает способность банка привлечь средства на финансовом рынке должно приближаться к соотношению 20:1. В то же время в нашей ситуации последнее равняется 5,32:1.

Этот факт говорит о том, что высокая оценка банка в реальном рейтинге не во всех случаях может говорить о его финансовой устойчивостью, так как он оказывается лучшим среди остальных [20].

Следующей стадией проведения анализа конкурентоспособности выступает изучение и исследование различных конкурентных преимуществ, по которым банки получили наиболее высокие оценки в совокупном рейтинге, в частности это: профессионализм менеджмента, имидж банка и готовность руководителей спасти банк.

Упомянутые выше конкурентные преимущества можно сформулировать за счёт наличия успешной системы управления банковским учреждением, это должно обеспечить возможность выполнения менеджерами на высоком профессиональном уровне следующих универсальных функций управления: планирование, организация, контроль, мотивация.

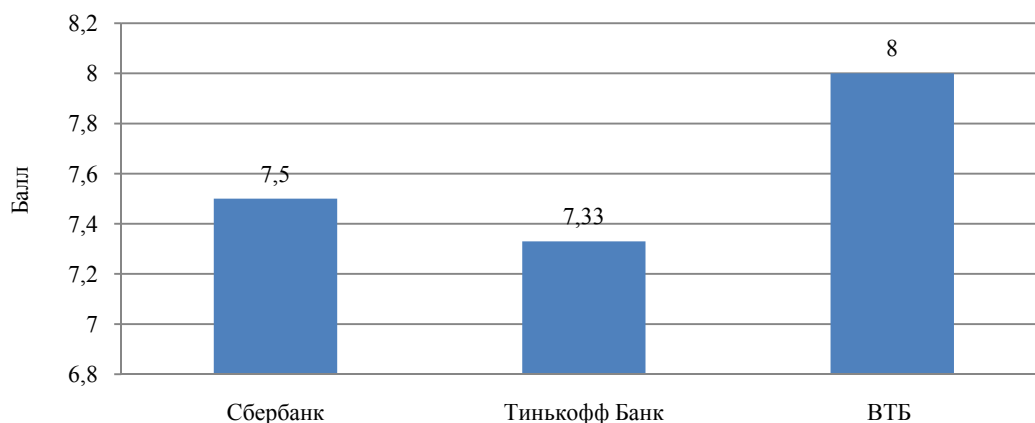


Рисунок 7 – Рейтинг банков с учетом конкурентного преимущества «Профессионализм менеджмента»

По сведениям из рисунка 7, самые лучшие позиции по профессионализму менеджмента смогли занять ПАО «Банк ВТБ» (8,0 балл с оценкой «хорошо»), ПАО «Сбербанк России» (7,5 балл с оценкой «стабильно») и ПАО «Тинькофф Банк» (7,33 балл с оценкой «стабильно»).

Упомянутые банки смогли не только обеспечить успешность управления, но и реализовать на практике собственные стратегические намерения, так как оценки их позиций по основной части конкурентных преимуществ, и в первую очередь по «профессионализму менеджмента» оказываются наиболее высокими.

Для проведения более подробного анализа есть смысл изучить отдельные части системы управления, поспособствовавшие подобному успеху.

Базой деятельности упомянутых выше банковских организаций выступает Кодекс корпоративной этики банковских работников.

Каждый работник должен соблюдать правила, представленные в этом организационно-распорядительном документе.

В таблице 5 приведены ценностные ориентиры в системе управления банков (деятельности руководства и обычных исполнителей банка), которые брались из фактически используемых кодексов корпоративной этики таких банков, как: ПАО «Сбербанк России» и ПАО «Банк ВТБ».

Таблица 5 – Ценностные ориентиры системы управления банков: и ПАО «Банк ВТБ»

Программа кредитования	Описание программы	Сумма кредита	Ставка, %	Срок кредита
Базовые программы				
Кредит без обеспечения	На любые цели без залога и поручителей	До 1,5 млн. руб.	17-21,5	До 5 лет
Кредит под поручительство физических лиц	На любые цели под поручительство физических лиц	До 3 млн. руб.	16,5-20,5	До 5 лет
Специальные программы				
кредит под залог объектов недвижимости	на любые цели под залог объекта недвижимости. Оптimalен, если требуется значительная сумма денежных средств на длительный срок	до 10 млн. руб., но не более 70% оценочной стоимости объекта залога	13,5-14,0	До 7 лет
Потребительский кредит военнослужащим - участникам НИС	На любые цели, в том числе в качестве доплаты за покупаемую квартиру	До 1 млн. рублей	17,5-18,5	До 5 лет
Образовательный кредит	Для оплаты обучения по программе начального, среднего, высшего или дополнительного образования	Зависит от платежеспособности Заемщика и не может превышать 90% стоимости обучения	12,0	До 11 лет

К упомянутым в таблице 5 ценностям, помогающим добиться успешности в управлении, положительного имиджа банка и, как итог, – достижения конкурентоспособности, есть смысл добавить еще несколько, а конкретно:

1. Достижение высокого качества в обслуживании клиентов,
2. Выбор общей цели и стремление её добиться с помощью реализации новых идей и использования креативного подхода,
3. Корпоративный дух,
4. Непрерывное обучение работников,
5. Получение передового опыта,
6. Дисциплина и ответственность.

Помимо изложенного выше, апробация указанной методики оценивания конкурентоспособности банка предусматривает изучение такого важного конкурентного преимущества как «готовность владельцев и руководства спасти банк».

Итак, был накоплен опыт апробации методики изучения конкурентоспособности банков, которая основывалась на теории получения конкурентных преимуществ и которая предполагает сопоставление свойств деятельности, в первую очередь, успешно работающих банков. Полагаем, что конкурентные преимущества, которые стали базой в определении текущего состояния конкурентоспособности, есть смысл представить в форме важнейших факторов достижения успеха банковских организаций, ориентация на которые и позволяет получить высокие результаты их работы.

Также на становление конкурентоспособности банка оказывает воздействие также его внешнее окружение. За последнее время (2016-2018) работа Сбербанка поддавалась воздействию совокупности отрицательных внешних факторов: инфляция, геополитическая напряженность, ввод секторальных санкций против России.

Внешние условия усугубляют также работу дочерних банков: Дочерний банк DenizBank A.Ş. (Турция), Дочерний банк Sberbank Europe AG,

ДБ АО «Сбербанк» (Казахстан), ОАО «БПС-Сбербанк» (Беларусь), АО «СБЕРБАНК РОССИИ» (Украина) [21].

Продemonстрируем главные факторы внешней среды, воздействующие на работу «Сбербанка России» и его дочерних единиц (табл. 6).

Таблица 6 – PEST-анализ Томского отделения ПАО «Сбербанк России»

Политические (Political)	Экономические (Economic)
Воздействие геополитических процессов на экономику и политическую ситуацию страны в целом	Замедление экономики, связанное со структурными проблемами Уменьшение платежеспособного спроса среди жителей (как потенциальные клиенты Сбербанка России) Неустойчивость национальной валюты.
Социальные (Social)	Технологические (Technological)
Ухудшение уровня жизни граждан Уменьшение средней длительности жизни среди жителей	Высокая активность развития научных технологий в банковском сегменте

Более детально о каждом факторе дальше.

Политические условия: это, в первую очередь, геополитические последствия на экономику государства, внедрение санкций. Из годового отчета Сбербанка: «События в Украине, санкции Запада и участие России в военных действиях в Сирии могут негативно повлиять на макроэкономическую ситуацию в Российской Федерации и в банковском секторе». Геополитическая ситуация приводит к ограничениям возможностей отечественных банков по фондированию за границей, в первую очередь в условиях слабого развития внутренних рынков. Помимо этого, участие России в разных военных действиях на территории Сирии несет довольно высокие риски повышения конфронтации с государствами НАТО. Ситуацию на рынке Турции, где также функционирует Сбербанк России, менеджмент Сбербанка России определяет, как «относительно стабильную», но при этом отметили,

что имеется вероятность её дестабилизации в связи с сирийским конфликтом [22].

Экономические факторы: снижение темпов экономического развития, связанные со структурными проблемами, а именно ограниченный доступ к внешним рынкам финансовых ресурсов и существенное ухудшение условий торговли во время снижения цен на нефть, что вызвало ускорение оттока финансовых ресурсов из России и привело к стремительному ослаблению курса рубля. Ухудшение перспектив для дальнейшего экономического роста и снижение фактических доходов граждан оказали давление на уровень качества кредитного портфеля банков. Уровень просроченной задолженности увеличился с 4,1% до 4,6%, при этом главное ухудшение зафиксировано в секторе потребительского кредитования и в большей мере затронуло разные банки в нише высокоприбыльного потребительского кредитования.

Социальные условия выражаются в ухудшении социально-демографических показателей жителей. Для банка сейчас актуально проведение анализа разных социально-демографических факторов. Предоставляя кредиты, банк обращает особое внимание на портрет самого заемщика. Так как рынок потребительского кредитования включает в себя граждан, портрет заемщика, претендующего на получение нового потребительского кредита от банковской организации, существенно ухудшился.

Технологические факторы обладают положительным воздействием на работу банка. Сбербанк России решил запустить сервисную новую модель взаимодействия с крупнейшими, средними и крупными корпоративными клиентами. С ее помощью удалось сформировать клиентско-сервисные команды, зафиксировать клиентских и продуктовых менеджеров за каждым клиентом.

Прогнозировать степень конкурентоспособности банка, его изменение необходимо проводить, полагаясь на общую долю рынка, формирующуюся рассматриваемым банком и банками-конкурентами. Для этого необходимо

использовать такой показатель, как совокупная стоимость активов за рассматриваемый период.

По сведениям бухгалтерской отчетности банков, было выявлено, что основными конкурентами ПАО «Сбербанк» по оценке эффективности деятельности являются:

– на рынке потребительского кредитования: ПАО «Банк ВТБ», «Банк Русский Стандарт» и «Тинкофф Банк»;

– на рынке автокредитования: ПАО АКБ «РОСБАНК», «ЮниКредит Банк», «Райффайзенбанк»;

– на рынке кредитных карт: ПАО «Альфа-банк», ПАО «Банк Русский Стандарт».

Сравнительный анализ абсолютной и относительной долей рынка, обслуживаемых банками – основными конкурентами, представлен в таблице 7, данные которой показывают, что основные конкуренты обслуживают 51,8% всего рынка банковских услуг.

Таблица 7 – Доли рынка банков конкурентов на 01.12.2018г.

Показатели	Заемщик	Поручитель 1
1. Год рождения	23.11.1968	15.12.1972
3. Среднемесячная зарплата за 6 месяцев, руб.	22279,50	24596,76
4. Сумма удержаний, всего, в т.ч.:	2896,33	2897,58
5. НДФЛ, руб.	2896,33	2897,58
6. Среднемесячный чистый доход, руб.	19383,17	22699,18
7. Поправочный коэффициент	0,5	0,5
8. Срок кредита, мес.	36	36
9. Процентная ставка по кредиту, %	13,9	13,9
10. Платежеспособность, руб.	348896,89	408585,24
11. Максимальная сумма кредита на основе платежеспособности заемщика, руб.	287325,43	336480,31
12. Максимальная сумма кредита на основе платежеспособности поручителя, руб.	287325,43	

Продолжение таблицы 7

13. Испрашиваемая сумма кредита, руб.	150000	13. Испрашиваемая сумма кредита, руб.
14. Совокупный размер обеспечения, руб.	336480,31	14. Совокупный размер обеспечения, руб.
15. Вывод о возможности кредитования	Предоставление кредита в испрашиваемой сумме возможно.	
16. Покрытие кредита обеспечением за 1 год	2,24	

Наибольшая абсолютная доля принадлежит Сбербанку России – 83,45%. Результаты ранжирования показали, что на втором месте – Банк ВТБ, его абсолютная доля составляет 11,45%. Третье место принадлежит «Альфа-банк», четвертое – «РОСБАНК», и самую малую долю рынка среди основных конкурентов обслуживает «Банк Русский Стандарт». Прогнозируя увеличение объемов по разным активным операциям, возможен расчёт прогнозного размера общих активов банка. Предположим, что по результатам 2018 года общие активы банка увеличатся на 5% от уровня 2017 года. Имея главные конкурентные преимущества, оказывается допустимым, что размер активов ПАО «Сбербанк России» станет увеличиваться более стремительными темпами, чем активы банков-конкурентов. Предположим, что в прогнозном году активы банков конкурентов увеличатся на 2,5%, тогда ожидается определённое распределение доли рынка (таблица 8).

Таблица 8 – Доли рынка банков-конкурентов на 01.12.2019 г. (прогноз)

Название банка	Совокупная стоимость активов тыс. руб.	Абсолютная доля рынка, %	Ранг
Сбербанк России	22807131900	84,08	1
ВТБ	2986908650	11,01	2
Альфа-банк	596405631,8	2,20	3
Русский стандарт	217988949,3	0,80	5
Тинькофф Банк	516176544,3	1,90	4
Общая доля рынка	27124611675	100,00	×

Итак, ожидаемая доля рынка ПАО «Сбербанк России» увеличивается с 83,45% до 84,08%, как это продемонстрировано на рис. 8.

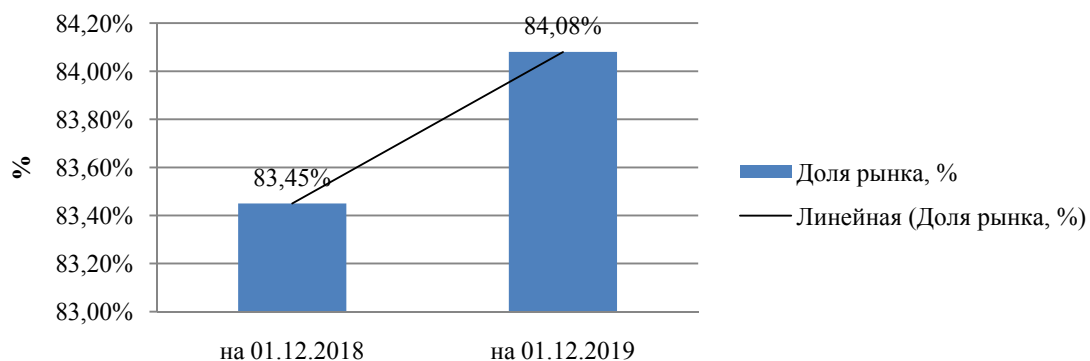


Рисунок 8 – Прогноз изменения доли рынка ПАО «Сбербанк России», в %

Что касается рыночной активности, в таблице 9 и на рисунке 6 приведён прогноз конкурентоспособности по разным индикаторам рыночной активности в области разработки банковских продуктов.

Таблица 9 – Доли рынка банков-конкурентов по индикаторам рыночной активности в области разработки банковских продуктов на 01.12.2019г. (прогноз)

Банк	Продуктовый ряд, позиции	Клиентская база, чел.	Количество филиалов, отделений, представительств, единиц	Обеспечение кредитов депозитами, млрд. руб.
Сбербанк	39%	43%	36%	29%
ВТБ	32%	17%	22%	21%
Альфа-банк	17%	12%	20%	18%
Русский стандарт	14%	11%	17%	16%
Тинькофф Банк	9%	17%	5%	16%
Всего	100%	100%	100%	100%

Сведения из таблицы. 6 для наглядности приведены на рисунке 9.

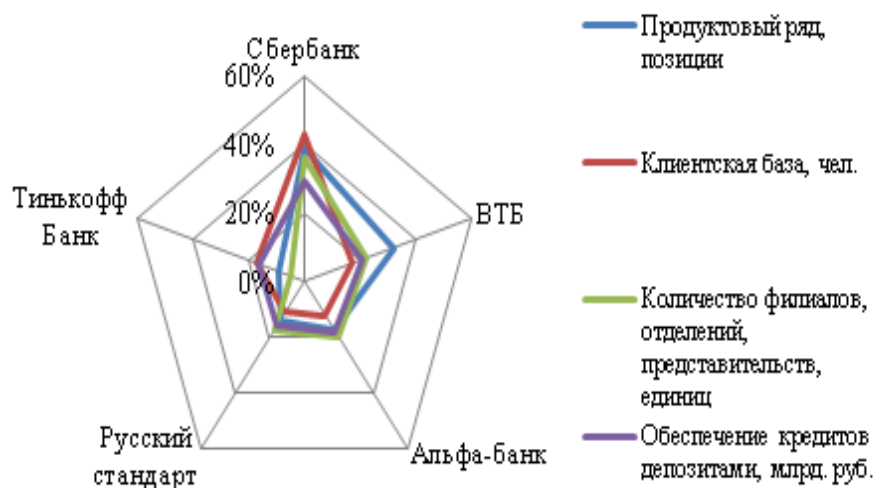


Рисунок 9 – Многоугольник конкурентоспособности банков на рынке по индикаторам рыночной активности в сфере создания банковских услуг, %

На основе группового оценивания разных показателей операционной эффективности можно выделить трех лидеров рынка – Сбербанк, ВТБ и Альфа-банк. Данные банки развиваются довольно динамично и успешно, так как они отличаются высокими значениями операционной активности. Залогом этого в существенной мере выступает успешный менеджмент, перспективная клиентская база и высокий уровень качества работы с клиентами. Отметим также, что особое значение в обеспечении общей конкурентоспособности банков отводится качеству предложенных банковских услуг.

Все банки готовы предложить примерно похожий список услуг продуктов. В то же время в ходе внедрения предложенных стратегий для увеличения конкурентоспособности ПАО «Сбербанк России» ожидается увеличение доли рынка с 83,45% до 84,08%.

Итак, проведение анализа конкурентоспособности банка выполняет оценочную (установление соответствия реальной конкурентоспособности банка и его депозитных продуктов целевым характеристикам), диагностическую (выяснение возможных причин возникновения отклонений реальных значений от целевых показателей и прогнозирования последующего

развития сложившейся ситуации) и поисковую (определение перспективных возможностей обеспечения достижения предусмотренных целевых параметров) функции.

Далее, рассмотрим процентные ставки на потребительские кредиты в банках города Томска.

Таблица 10 - Проценты по потребительским кредитам на – май 2020 год

Наименования банка	Наличными	Рефинансирование	Кредит под залог недвижимости
Газпромбанк	7,2	9.5 %	11.9 %
ВТБ	8,9%	8,9%	8,9%
Росбанк	7,9%	8,99%	7,9%
Восточный	9%	9%	8.9%
Сбербанк	11,9%	12,9%	11,3%

Из таблицы 10 можно сделать вывод, о том, что выгодная процентная ставка на кредит под залог недвижимости, самая минимальная у Росбанка. В январе 2020 года Газпромбанк снизил минимальную ставку до 7,5% годовых. На сегодняшний день это лучший процент, под который реально взять кредит наличными.

Заключение договора на таких условиях возможно только при большом размере займа (от миллиона рублей) и с одновременным страхованием жизни и здоровья.

В условиях самоизоляции и падения привычных доходов большинство заемщиков, имеющих банковские кредиты, теряют возможность полноценно обслуживать займы. Ряд российских банков в этих условиях отказались от преследования неплательщиков и запустили собственные программы реструктуризации кредитов для физических лиц.

Так, банк ВТБ ввел кредитные каникулы для всех своих заемщиков, способных документально подтвердить падение доходов на 30% и более. Для получения отсрочки заемщикам необходимо подать заявку, предоставив подтверждающие документы через сайт, чат-бот или обратиться в контакт-центр банка.

Помимо этого ВТБ запустил собственную программу поддержки клиентов с рассрочкой по кредитным платежам на 3 месяца. Для этой программы максимальные суммы кредитов значительно выше – до 2 миллионов рублей по кредитам наличными, до 1,5 миллиона – по автокредитам.

Аналогичные меры поддержки заемщиков предлагают и другие банки, в том числе индивидуальные условия реструктуризации кредитов.

Собственную программу реструктуризации кредитов предлагает и Почта-банк.

"Специальные условия действуют для кредитов наличными, рефинансирования, кредитов на приобретение товаров в магазинах-партнерах банка. Программа не предусматривает ограничений по суммам кредитов. В течение периода отсрочки штрафы и пени начисляться не будут, но начисление процентов не приостанавливается, они подлежат выплате по окончании периода", – подчеркивается в сообщении банка.

В случаях, когда заемщики могут документально подтвердить падение своих доходов, при срыве графика платежей к неплательщикам не будут применяться штрафные санкции, начисление пеней. ПСБ, ВТБ, Сбербанк также не станут обращаться за взысканием кредитов в коллекторские агентства, следует из ответов кредитных организаций.

В условиях режима самоизоляции и очевидных последствий пандемии коронавируса все более популярными у россиян становятся электронные платежи и займы по кредитным картам. Электронные платежи не требуют личного контакта (даже в магазине достаточно прикоснуться картой к терминалу), а кредитка удобна уже тем, что не требует похода в банк для получения займа.

На данный момент влияние коронавируса на процентные ставки в Томске не выявлено. Единственный момент, который имеет место быть — это более детальная оценка кредитоспособности заёмщиков. Так как существует вероятность сокращения рабочих мест в ряде отраслей из-за

эпидемиологического кризиса, кредиторы стремятся оградить себя от связанных с этим проблем (безработный вряд ли сможет вернуть долг). Но, если предприятие не относится к рисковым отраслям, а стаж работы заёмщика составляет более 3-6 мес. на одном месте, одобрение по-прежнему дают достаточно легко.

3 Направления развития кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616

3.1. Анализ кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616

ПАО «Сбербанк», являясь универсальным и крупнейшим банком Российской Федерации, обладает очень объемным кредитным портфелем.

В качестве заемщиков в банке присутствуют все, ранее перечисленные категории клиентов: юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, другие банковские учреждения.

Приведем данные о структуре кредитного портфеля банка в разрезе категорий заемщиков по состоянию на последние три отчетные даты.

Таблица 11 – Кредитный портфель в разрезе категорий заемщиков в Томском ОСБ 8616 (млн.руб.)

Категория заемщика	31.12.2017	31.12.2018	01.10.2019
Банки	1 503	1 789	1 590
Юридические лица	10 339	10 750	12 170
Индивидуальные предприниматели	153	174	200
Физические лица	4 096	4 677	5 897

Как видно из данных, приведенных в таблице, основным заемщиком в ПАО «Сбербанк» выступают юридические лица, второй по величине сегмент – граждане.

Кредитование является срочной операцией, которая к тому же в большей степени осуществляется за счет привлеченным банком средств (банковских вкладов). Т.е. анализ портфеля обязательно требует учет в разрезе сроков предоставленных кредитов.

Таблица 12 – Кредитный портфель в разрезе сроков предоставления в Томском ОСБ 8616 (млн.руб.)

Срок кредитования	31.12.2017	31.12.2018	01.12.2019
менее 30 дней	1 290	1 351	1 822
менее 180 дней	789	1 046	582
менее 1 года	1 149	1 644	1 852
менее 3 лет	2 580	2 960	3 473
Более 3 лет	10 906	11 006	12 787
просроченные	403	463	462

Мы видим, что наибольшая доля кредитов, размещенных банкам, предоставлена на срок, превышающий три года, т.е. в большей части кредиты предоставляются долгосрочные.

Также обращает на себя внимание самый последний пункт в таблице – просроченные кредиты.

Они представляют из себя такую задолженность, которая не была погашена заемщиками в срок.

В свою очередь просроченные кредиты также делятся по срокам (периоду от даты, когда должен был быть совершен платеж до даты, на которую происходит анализ портфеля), что позволяет банку принимать решения в части мер, направленных на возмещение подобной задолженности.

Если рассчитать удельный вес просроченной задолженности в совокупной массе кредитов, то мы получим, что по итогам 2017 года доля просроченной задолженности составляла 2,41%, в 2018 году – 2,57%, а к 2019 году – 2,25%., т.е. уровень просроченной задолженности невелик, а также просматривается некоторая тенденция к его снижению.

Приведем структуру кредитного портфеля в разрезе категорий качества ссуд.

Таблица 13– Кредитный портфель в разрезе категорий качества в Томском ОСБ 8616 (млн.руб.)

Категории кредитов	31.12.2017	31.12.2018	01.10.2019
<i>Банкам</i>	<i>1 596</i>	<i>1 540</i>	<i>1 636</i>
1	1 485	1 461	1 570
2	32	12	8
3	7	8	17
4	71	7	-
5	-	52	41
<i>Юридическим лицам</i>	<i>11 328</i>	<i>11 770</i>	<i>13 572</i>
1	6 512	6 899	7 346
2	3 332	3 429	4 547
3	815	585	735
4	222	408	457
5	447	449	486
<i>Физическим лицам</i>	<i>4 337</i>	<i>4 926</i>	<i>6 171</i>
1	1	1	71
2	3 959	4 487	5 521
3	163	232	356
4	19	14	23
5	196	191	200
Итого	17 261	18 236	21 378

На основании проведенного анализа в целом можно сделать следующие выводы:

- в целом кредитный портфель банка демонстрирует устойчивый рост;
- приоритетным направлением кредитования выступает кредитование корпоративных клиентов (юридических лиц), а также граждан;
- наиболее востребованными являются кредиты на срок, превышающий три года, т.е. долгосрочное кредитование;
- уровень качества кредитного портфеля достаточно высок, большая часть кредитов относится к первой и второй категориям качества, однако в банке наличествуют также кредиты с низкими категориями качества, в т.ч. самой низкой – пятой категории, что относится ко всем категориям заемщиков;

– уровень просроченной задолженности немного превышает 2% от совокупного кредитного портфеля, просматривается определенная тенденция к его снижению.

Таблица 14 - Состав и структура чистой ссудной задолженности по видам заемщиков в Томском ОСБ 8616 за период 2017-2019 гг.

Наименование показателя	01.01.2017		31.12.2017		31.12.2018		01.10.2019	
	млн. руб	%	млн. руб	%	млн. руб	%	млн. руб	%
Физические лица	3424,7	21,54	4325,4	25,64	4488,5	27,67	4748,3	28,63
Юридические лица	12464,7	78,46	12544,4	74,36	11733,1	76,6	12485,7	71,37
Кредитный портфель	15889,4	100	16869,8	100	16221,6	100	17234	100

Данные таблицы показывают, что объем кредитного портфеля ПАО Сбербанк на протяжении 2017-2019 гг. имеет положительную динамику.

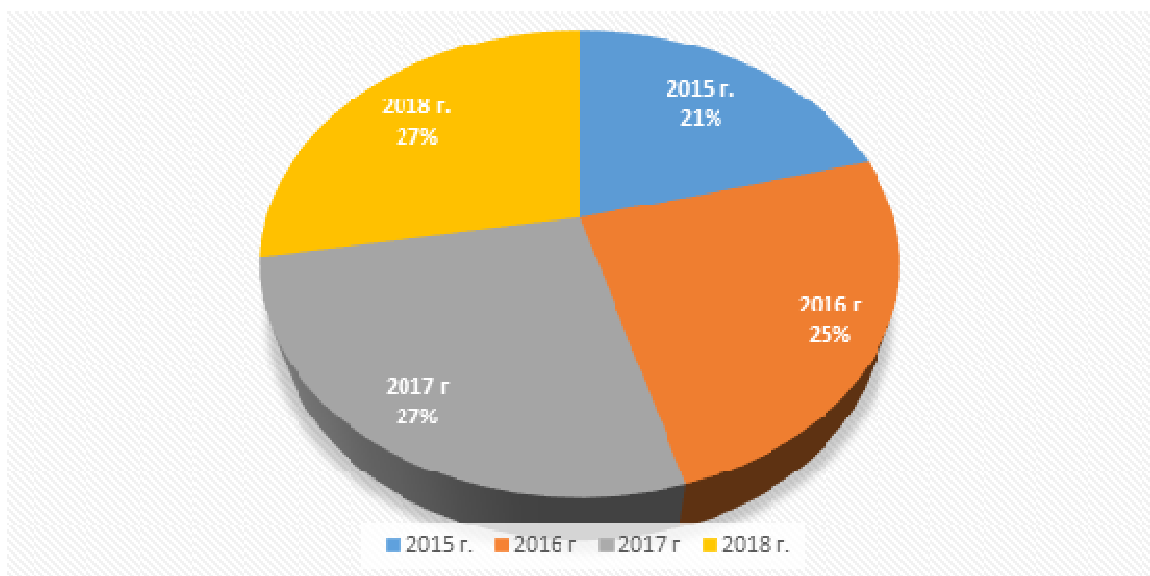


Рисунок 10 - Структура чистой ссудной задолженности физических лиц по видам заемщиков

В таблице 15 рассмотрим кредитный портфель физических лиц.

Таблица 15 - Кредитный портфель физ. лиц в Томском ОСБ 8616 за период 2017-2019 гг.

Наименование показателя	01.01.2017		31.12.2017		31.12.2018		01.10.2019	
	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %
Кредиты физ.лиц всего, в т.ч:	4 966	100	5 032	100	5 399	100	6 752	100
жилищные кредиты	2 555	54,45	2 751	54,67	3 132	58,01	3 851	57,03
автокредиты	142	2,86	120	2,38	120	2,22	130	1,93
потребительские кредиты	1 682	33,87	1 574	31,28	1 575	29,17	2 113	31,29
кредитные карты	587	11,82	587	11,67	572	10,59	658	9,75

Сбербанк является крупнейшим игроком на российском рынке ипотечного кредитования. Как видно из данной таблицы, в структуре кредитов для физических лиц особый интерес прикован к ипотечным кредитам

Подводя итог, кредитный портфель вырос во всех сегментах, увеличившись на 16,5 % при одновременном улучшении качества.

Таблица 16 - Ключевые показатели деятельности в Томском ОСБ 8616 в сегменте розничного кредитования за 2019 г.

	31.12.2018	01.10.2019	Изменение
Объем кредитного портфеля в млн. руб., в т. ч.:	5 398	6 006	+608
срочная задолженность в млн. руб.	5 238,7	5 847,1	+608,4
просроченная задолженность в млн. руб.	159,3	158,9	-0,4
Доля просроченной задолженности в общем объеме кредитования, %	2,95	2,65	-0,3

Таблица показывает, что за первое полугодие текущего года объем кредитного портфеля увеличился на 608 млн. рублей.

Произошло снижение просроченной задолженности, а также уменьшилась ее доля в общем объеме кредитования, что свидетельствует об улучшении качества кредитного портфеля и хорошем результате работы банка с проблемной задолженностью. [23]

Однако одновременно с ростом объемов кредитования можно выделить и ряд проблем, возникающих в сфере финансовых услуг:

1. Низкая финансовая грамотность населения вызывает трудность в выборе финансовых продуктов и понимания категории «кредит», в целом;

2. Недоверие со стороны населения к кредитным организациям проявляется в том, что существенная часть населения избегает кредитоваться;

3. Навязывание со стороны банковских учреждений дополнительных услуг приводит к росту стоимости кредита;

4. По данным аналитического центра при правительстве РФ реальные располагаемые доходы населения падают пять лет подряд.

3.2 Организация кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616

В период с 2019 г. произошло изменение направленности кредитования банковским сектором экономики – оно сместилось из сферы предложения в сферу спроса.

Можно наблюдать определенную закономерность прироста кредитования физических лиц над темпами проста кредитования по другим секторам.

В качестве прогрессивного мероприятия по улучшению обслуживания населения предполагается создать регламент по взаимодействию сотрудников и клиентов при оказании банковских услуг. Основным направлением в регламенте становится согласование сотрудника с клиентом

способа оповещения о новых услугах, а также изменений условий по действующему слагам. Это позволит подготовить клиентов к звонкам от консультантов.

Соблюдение регламента предполагает следующие организационные новшества:

- обязательное использование анкеты-разрешения;
- отображение истории взаимодействия с физическим лицом в CRM - системе в модуле «Физические лица». Предпринимаемые новшества позволят сохранить занимаемые позиции и улучшить качество кредитного портфеля банка. Количество выдаваемых кредитов в ПАО «Сбербанк России» сохранится, при этом создаваемые программы будут направлены на привлечение в банк клиентов с хорошей кредитной историей.

В настоящее время в российской экономике наблюдается стабилизация, постепенное повышение уровня жизни населения. Это способствует более оптимистичному взгляду на будущее.

Возникшая ситуация стала одной из основных причин развития рынка розничного кредитования: выдача потребительских кредитов, автокредитование, ипотечное кредитование, кредитование в сфере образования и кредитование пластиковыми карточками.

Рынок банковского кредитования все больше поглощается кризисными явлениями, но, несмотря на давление сложной экономической ситуации и возросшую нагрузку, отделение ПАО «Сбербанк России» №8616 продолжает активно реализовывать свои потребительские кредиты.

Экономический кризис отрицательно сказался на платежеспособности практически всех слоев населения, в связи с чем кредитная политика Сбербанка приняла более жесткую форму, которая выразилась в максимально персонализированном подходе к оценке заемщика. Доступность кредитов упала. С одной стороны, консервативный подход позволяет Сбербанку повысить возвратность выданных ссуд, а с другой – снижает их

количество, что сразу ведет к снижению прибыли банка. Следует отметить, что в настоящее время наблюдается превышение реальных расходов населения над реальными доходами, что свидетельствует о том, что значительная часть граждан живет в кредит. В то же время считается, что в контексте ответственного кредитования клиенту должно быть предоставлено меньше денег, чем «издержки» его «образа жизни».

В кредитной политике под кредитным продуктом понимается любой банковский продукт, содержащий кредитный риск, т.е. риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения должником финансовых обязательств перед кредитной организацией в соответствии с условиями договора.

Потребительские кредиты от Томского отделения ПАО «Сбербанк России» имеют свои сильные и слабые стороны. Среди положительных можно выделить следующие:

- быстрое принятие решения банком – от 2-х часов до 2-х рабочих дней;
- возможность на долгосрочной основе получить крупную ссуду в долг, при этом обеспечение по кредиту не является обязательным;
- выдача и рассмотрение заявок по всем видам кредитов производится без комиссий;
- страхование не является обязательным требованием, но положительно влияет на условия кредитования;
- льготные условия для участников зарплатных проектов;
- возможность полного или досрочного погашения без комиссий и штрафов.

Среди отрицательных моментов можно выделить следующие:

- консервативный подход к клиенту: несмотря на всю привлекательность кредитов Сбербанка, они доступны далеко не каждому;

– 20% неустойка за несвоевременное погашение долга.

ПАО «Сбербанк» - самый стабильный банк в России и в СНГ. Также, данный банк считается самым конкурентоспособным на территории Федерации.

Как было проанализировано выше, в г. Томск, имеется достаточно большой перечень конкурирующих Банков. Таким образом, рассмотрим количество офисов данных Банков, расположенных в г. Томск, рисунок 11.

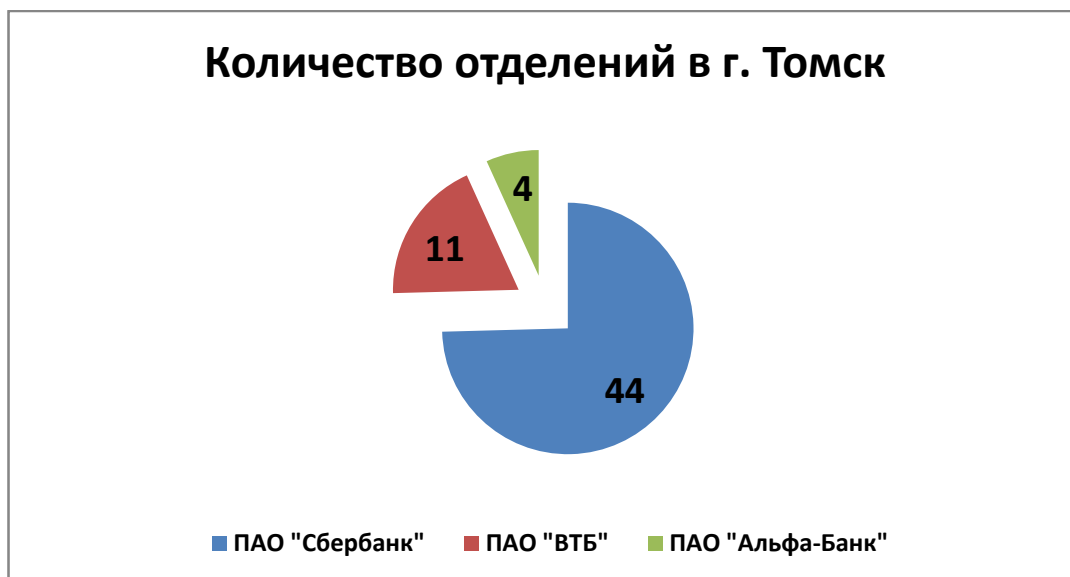


Рисунок 11 – Количество отделений конкурирующих Банков в г. Томск

Таким образом, картина, очевидна, ПАО «Сбербанк» превосходит по функционирующим отделениям в г. Томск, относительно других Банков, более того, на главных улицах города, для удобства граждан, расположено не по одному отделению «Сбербанка».

Кредиты и авансы клиентам остаются крупнейшей категорией активов: на их долю на конец 2018 года приходилось 71% совокупных активов. Доля ликвидных активов, в число которых входят денежные средства, средства в банках и портфель ценных бумаг, составила 20,9%.

В 2018 году портфель ценных бумаг увеличился на 171,5 млн. рублей. Портфель практически полностью состоит из облигаций и используется главным образом для управления ликвидностью.

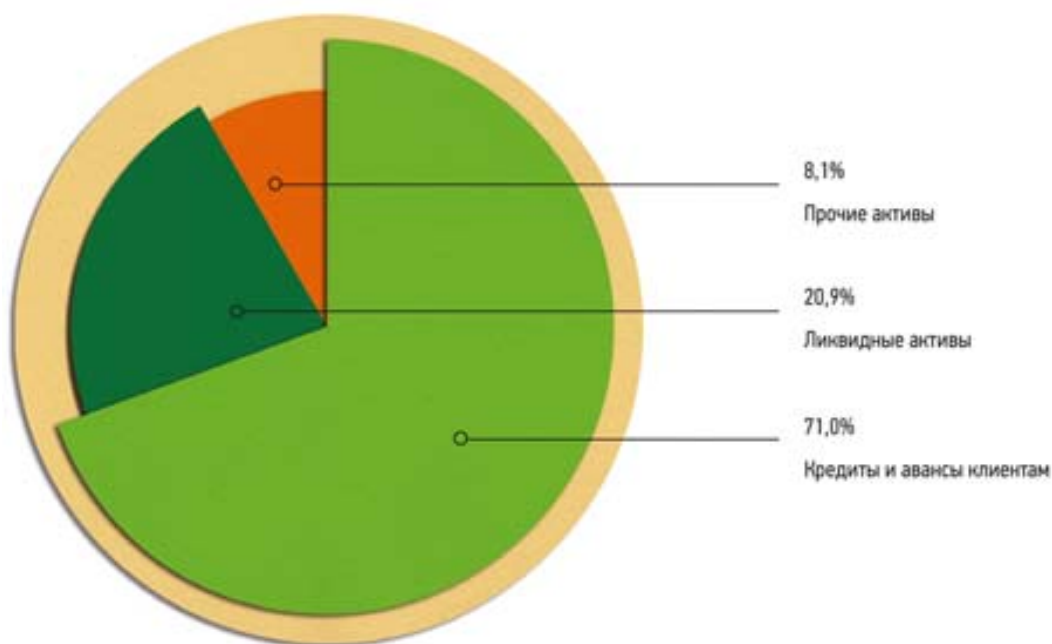


Рисунок 12 - Кредиты и авансы клиентам на 2019 год

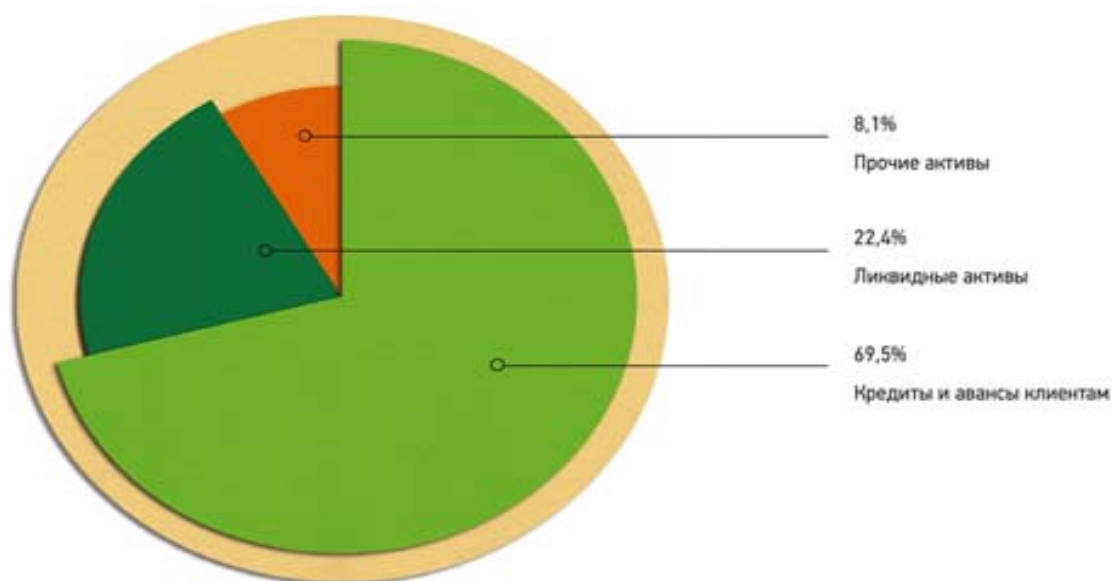


Рисунок 13 - Кредиты и авансы клиентам на 2018 год

Совокупный валовой кредитный портфель группы увеличился за год на 22,4% — до 13,5 млн. рублей. Основным драйвером роста кредитного портфеля являлись кредиты физическим лицам: в 2018 году портфель данных кредитов увеличился на 32,1% против роста в 19,1% в корпоративном кредитовании. В результате доля розничных кредитов в общем кредитном портфеле выросла на 2,1 п.п.— до 27,7%.

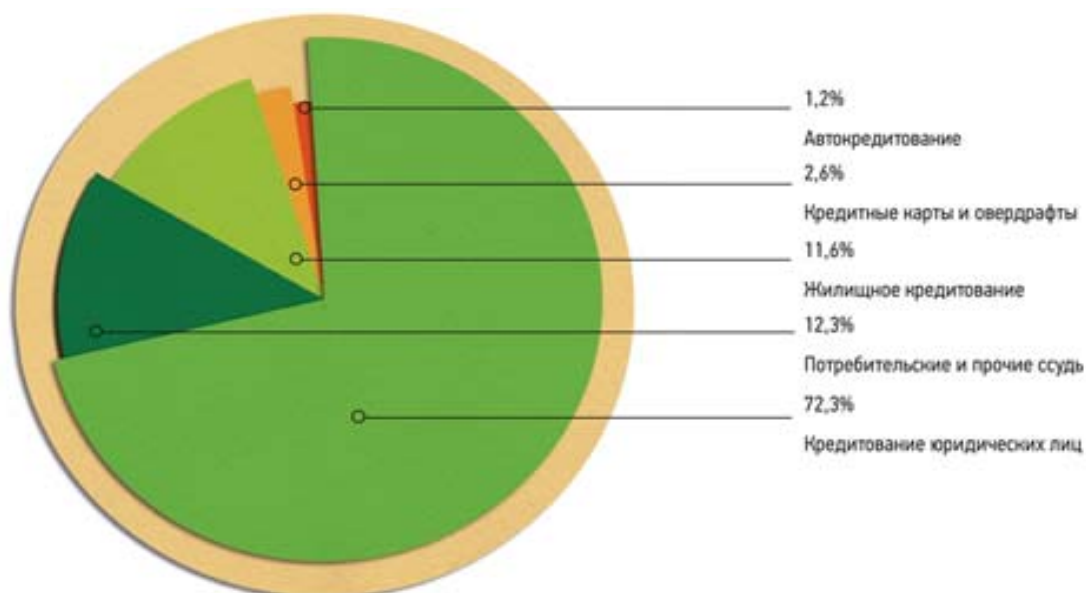


Рисунок 14 - Кредитный портфель группы на 2019 г.

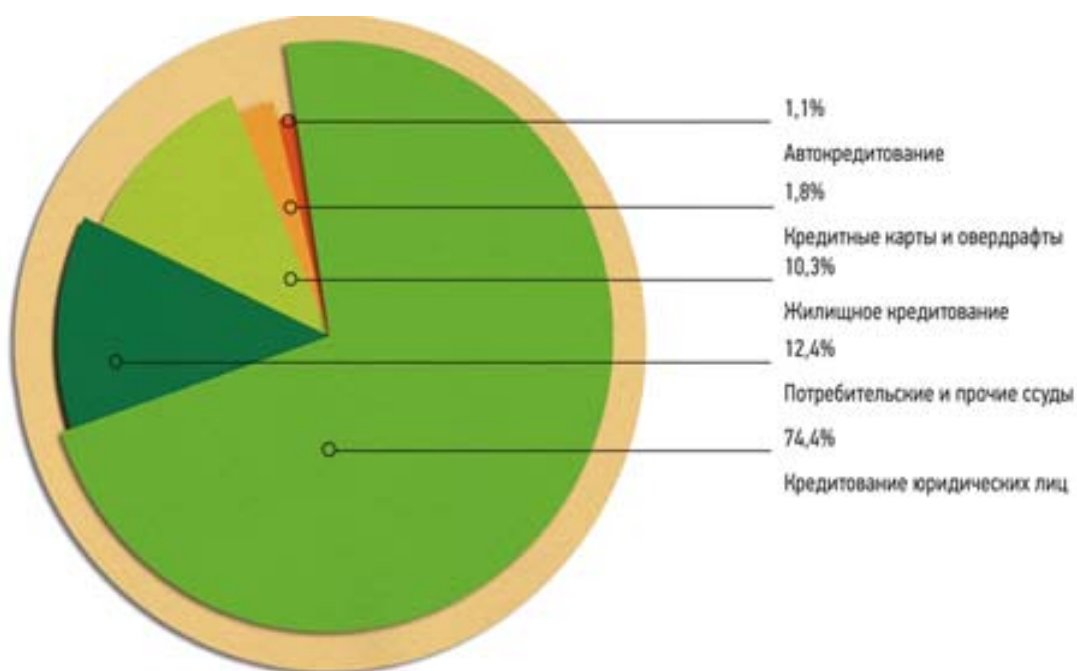


Рисунок 15 - Кредитный портфель группы на 2018 г.

Портфель розничных кредитов вырос за год на 32,1% — до 3,7 млн. рублей. Произошло смещение структуры портфеля в сторону жилищного кредитования: доля данных кредитов в суммарном кредитном портфеле выросла за 2018 год на 1,3 п.п. — до 11,6%

Таблица 17 - Кредитный портфель Томского отделения ПАО «Сбербанк России» 2017- 2018 гг., млн. руб.

	31.12.2018 г		31.12.2017 г	
	Млн. рублей	% совокупного портфеля	Млн. рублей	% совокупного портфеля
Коммерческое кредитование юридических лиц	6 223,9	46,0%	5 281,5	47,8%
Специализированное кредитование юридических лиц	3 572,1	26,3%	2 946,3	26,6%
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	1 672,8	12,3%	1 371,5	12,4%
Жилищное кредитование физических лиц	1 569,0	11,6%	1 143,4	10,3%
Кредитные карты и овердрафты	349,0	2,6%	198,2	1,8%
Автокредитование физических лиц	157,2	1,2%	123,4	1,1%
Итого кредитов и авансов клиентам до вычета резерва под обесценение кредитного портфеля	13 544,0	100,0%	11 064,30	100,0%

Стремительное увеличение розничного кредитного портфеля связано с совокупностью инновационных решений, которые внедрялись в последнее время. Среди них можно отметить методики оценивания кредитоспособности возможных заёмщиков в рамках технологии «Кредитная фабрика».

В настоящее время в Сбербанке предлагают 16 разных кредитных программ для граждан: 6 в области потребительского кредитования, 7 в области жилищного кредитования (ипотеки) и 3 в области автокредитования. Все упомянутые кредитные программы предусмотрены исключительно для физических лиц. Индивидуальные предприниматели тоже являются физическими лицами.

Таблица 18 - Виды потребительских кредитов, предлагаемых ПАО «Сбербанк России» на 01.01.2019 г.

Программа кредитования	Описание программы	Сумма кредита	Ставка, %	Срок кредита
Базовые программы				
Кредит без обеспечения	На любые цели без залога и поручителей	До 1,5 млн. руб.	17-21,5	До 5 лет
Кредит под поручительство физических лиц	На любые цели под поручительство физических лиц	До 3 млн. руб.	16,5-20,5	До 5 лет
Специальные программы				
кредит под залог объектов недвижимости	на любые цели под залог объекта недвижимости. Оптimalен, если требуется значительная сумма денежных средств на длительный срок	до 10 млн. руб., но не более 70% оценочной стоимости объекта залога	13,5-14,0	До 7 лет
Потребительский кредит военнослужащим - участникам НИС	На любые цели, в том числе в качестве доплаты за покупаемую квартиру	До 1 млн. рублей	17,5-18,5	До 5 лет
Образовательный кредит	Для оплаты обучения по программе начального, среднего, высшего или дополнительного образования	Зависит от платежеспособности Заемщика и не может превышать 90% стоимости обучения	12,0	До 11 лет

Особая кредитная программа для военнослужащих - участников НИС:

- получивших ипотечный кредит по программе «Военная ипотека» в ПАО «Сбербанк России»
- оформляющих ипотечный кредит по программе «Военная ипотека» в ПАО «Сбербанк России».

Таким образом, с целью минимизации рисков и повышения доходности ПАО «Сбербанк России» выступает деятельность, содержащая в

себе определение, оценку и анализ рисков, характерных для Банка во время проведения его операций, а также подготовку процедур, нацеленных на сведение их к минимуму.

Результаты проведения анализа кредитного портфеля по видам возможного риска говорят о том, что основная доля в общей структуре портфеля в 2017-2018 годах приходится кредиты, относящиеся к стандартной группе риска.

3.3 Совершенствование системы кредитования физических лиц в Томском ОСБ 8616

Для совершенствования методов оценки кредитоспособности заемщиков предприятию ПАО «Сбербанк России» можно дать ряд рекомендаций, а именно:

- Организация и проведение обучений сотрудников.

Система обучения и повышения квалификации сотрудников Банка будет эффективной лишь в том случае, если она тесно связана с важнейшими направлениями работы в сфере кредитования, в том числе по оценке кредитоспособности заемщиков.

- Более частый пересмотр скоринговой системы (например, раз в полгода).

- Внедрение «Кредитного конвейера».

Для работы с массовым клиентом процесс создания, продажи и обслуживания кредитных продуктов должен быть в максимальной степени автоматизирован.

В настоящий момент рассмотрение кредитной заявки является сложным этапом кредитования в силу наличия высоких рисков, связанных с ошибками в принятии решения о выдаче кредита. Однако во всех лидирующих банках рассмотрение кредитной заявки осуществляется по

процедуре кредитного конвейера, что значительно упрощает работу и способствует минимизации риска ошибок.

Кредитный конвейер включает в себя следующие этапы кредитования заемщиков сегмента малый бизнес:

- Первичная консультация заемщика;
- Верификация заемщика;
- Проведение финансового анализа;
- Проверка деловой репутации заемщика;
- Оценка юридических рисков;
- Оценка залогового обеспечения;
- Определение необходимости и степени участия андеррайтера;
- Независимая экспертиза рисков и подготовка заключения андеррайтера;
- Принятие решение уполномоченным лицом;
- Формирование кредитной документации.

Рассмотрим каждый этап подробнее.

1. Первичная консультация заемщика. Первая встреча с клиентом играет важную роль. Клиентский менеджер при проведении консультации заемщика выявляет его потребности и старается подобрать максимально подходящий данному клиенту продукт. В процессе беседы клиентский менеджер выполняет следующие задачи:

- определение сегмента заемщика;
- определение потребностей заемщика;
- предложение и выбор кредитного продукта;
- анализ заемщика/сделки на соответствие минимальным требованиям;
- определение целесообразности кредитования;
- анализ использования заемщиком продуктов банка и формирование возможных направлений сотрудничества;
- осуществление графического построения схемы ведения бизнеса;

- определение возможного структурирования сделки;
- предварительное определение состава консолидированной группы и группы связанных лиц.

По итогам этапа клиентский менеджер выполняет следующие действия:

1. формирует запрос на верификацию данных по заемщику и членов консолидированной группы;

2. проверяет внутреннюю кредитную историю заемщика и членов консолидированной группы;

3. проверяет заемщика, членов консолидированной группы, участников сделки, собственников бизнеса, контрагентов по сделке на предмет включения в «СТОП-ЛИСТ». Если не получены анкеты и/или согласие на обработку данных от всех участников запроса, то запрос на верификацию не направляется.

2. Верификация заемщика. Верификатор проводит в отношении лиц, указанных в запросе:

- проверку благонадежности, в т. ч. проверку участия в судебных процессах;
- проверку внутренней кредитной истории;
- проверку внешней кредитной истории (по данным БКИ);
- проверку участников запроса на наличие аффилированных/ связанных лиц, в т.ч. не указанных в запросе.

По итогам этапа верификатор готовит заключение в отношении лиц, указанных в запросе, на основе полученной информации.

3. Проведение финансового анализа. Для начала рассмотрения кредитной заявки клиентский менеджер передает кредитному аналитику пакет документов. Кредитный аналитик уточняет с заемщиком состав консолидированной группы и группу связанных лиц, схему бизнеса, проверяет правильность сегментации заемщика.

Клиентский менеджер осуществляет сбор и передачу кредитному аналитику документов из дополнительного перечня. Кредитный аналитик анализирует полученные документы и заключение верификатора и делает выводы о целесообразности сотрудничества с клиентом и о необходимости подключения подразделения безопасности, залоговой службы, юридического подразделения, а также осуществляет выезд на место ведения бизнеса, финансовый анализ заемщика, членов консолидированной группы, проводит расчет рейтинга, определяет допустимый лимит.

4. Проверка деловой репутации заемщика. Кредитный аналитик определяет необходимость участия в рассмотрении сделки и выездной проверки подразделения безопасности. Подразделение безопасности проверяет заемщика на предмет наличия/отсутствия негативной информации в отношении деятельности и деловой репутации участников сделки. По итогам этапа подразделение безопасности готовит заключение о проверке деловой репутации участников сделки.

5. Оценка юридических рисков. Кредитный аналитик определяет необходимость привлечения к рассмотрению сделки юридического подразделения. Если привлечение юридического подразделения не требуется, кредитный аналитик самостоятельно проводит следующие процедуры: - анализ правоустанавливающих/право подтверждающих документов по участникам сделки/предмету залога; - составление юридических формуляров по участникам сделки/объектам залога. Если требуется участие юридического подразделения, то его представитель готовит заключение об оценке юридических рисков.

6. Оценка залогового обеспечения. Кредитный аналитик определяет необходимость привлечения к рассмотрению сделки залоговой службы. Если привлечение залоговой службы не требуется, кредитный аналитик самостоятельно формирует заключение об оценке предмета залога. В любом случае и в обязательном порядке осуществляется осмотр будущего предмета

залога. В случае привлечения залоговой службы, представитель готовит заключение об оценке предмета залога.

7. Определение необходимости и степени участия андеррайтера. Кредитный аналитик осуществляет проверку пакета документов, включающего необходимые заключения служб. Финальный пакет документов направляется в диспетчерскую службу малого бизнеса. Диспетчерская служба малого бизнеса с помощью инструмента по определению уровня принятия решения оценивает необходимость участия андеррайтера и степень его участия.

8. Независимая экспертиза рисков и подготовка заключения андеррайтера. Если определена необходимость участия подразделения андеррайтинга, то диспетчерская служба малого бизнеса назначает андеррайтера по работе со сделкой. Назначенный андеррайтер анализирует полученный пакет документов и правильность заполнения объекта анализа, а также проверяет корректность заполнения показателей рейтинговой модели. При отсутствии замечаний андеррайтер готовит заключение/результат согласования рейтинга. Заявка переходит на стадию принятия решения.

9. Принятие решения уполномоченным лицом. Кредитный аналитик формирует пакет документов для принятия решения по сделке. Пакет документов направляется уполномоченным сотрудникам. Уполномоченные сотрудники анализируют предоставленный пакет документов и проводят голосование по кредитной сделке.

10. Формирование кредитной документации. Клиентский менеджер уведомляет заемщика о принятии решения и запрашивает подтверждение о намерении привлечь кредит на утвержденных условиях. Ассистент по сделке - кредитный инспектор - составляет кредитно-обеспечительную документацию по сделке в соответствии с принятым решением. Кредитная документация подписывается заемщиком и участниками сделки в банке. Кредитно-обеспечительную документацию подписывает уполномоченный

сотрудник банка, имеющий на это право. Сделка переходит на этап выдачи кредитных средств.

Таким образом, можно говорить о том, что технология «кредитный конвейер» облегчает и ускоряет процесс рассмотрения кредитной заявки, распределяя обязанности на конкретных специалистов в зависимости от этапа кредитной технологии.

Таким образом, весь процесс кредитования будет реализовываться через «Кредитный конвейер», что поспособствует:

- более качественной оценке кредитоспособности заемщика;
- в разы ускорит саму процедуру кредитования;
- существенно оптимизирует все сопутствующие процессы, сделав их максимально комфортными для частных клиентов.

Следующим мероприятием по совершенствованию кредитной политики в ПАО «Сбербанк России» является реструктуризация просроченной кредиторской задолженности.

Все рекомендации, которые будут представлены в данной главе, написаны для исследуемого ПАО «Сбербанк России» №8616. Однако надо понимать, что дополнительный офис является структурной единицей Сбербанка, не выделенной на отдельный баланс, не наделенной правом решать вопросы развития потребительского кредитования самостоятельно. Поэтому рекомендации разработаны для Сбербанка в целом, и для исследуемой структурной единицы в частности.

На основании отчета о финансовых результатах Томского отделения №8616Сбербанка России» были проанализированы доходы и расходы банка от операций по кредитованию физических лиц за 2018 г., и динамика эффективности кредитования физических лиц в Томского отделения №8616Сбербанка России за 2019 г.

Таблица 19 - Эффективность выдаваемых кредитов, представленных в кредитные линейки Томского отделения №8616ПАО «Сбербанк России» за 2019 г.

Вид кредита	Доходы	Расходы	Абсолютное изменение	Относительное изменение
	млн. р	млн. р	Млн.р.	%
Потребительский Кредит	786,87	290,74	496,13	270,64
Жилищное Кредитование	905,53	483,18	422,35	187,41
Кредитные карты	231,47	103,28	128,19	224,12
Итого кредиты физических лиц	1963,86	980,00	983,86	200,39

Таким образом, данные таблицы показывают, что доходы превышают расходы по всем видам расходов.

Приведем расчет:

- 1) $786,87 - 290,74 = 496,13$ млн.руб.
- 2) $786,87 / 290,74 * 100\% = 270,64$ млн.руб.
- 3) $905,53 - 483,18 = 422,35$ млн.руб.
- 4) $905,53 / 483,18 * 100\% = 187,41$ млн.руб.
- 5) $231,47 - 103,28 = 128,19$ млн.руб.
- 6) $231,47 / 103,28 * 100\% = 224,12$ млн.руб.

Представим на рисунке 16 структуру выдаваемых кредитов в Томском отделении №8616ПАО «Сбербанк России».



Рисунок 16 - Структура выдаваемых кредитов в Томском отделении №8616 ПАО «Сбербанк России», млн.руб.

Наибольший чистый доход (доход и расход) Банк имеет от продажи потребительского кредита.

Наиболее прибыльным для Томского отделения №8616Сбербанка России является Жилищное кредитование, что в свою очередь объясняется высоким спросом физических лиц, но в тоже время на данный вид кредитования расходуется больше всего средств. Население предпочитает брать краткосрочные кредиты сроком менее 6 месяцев.

За рассматриваемый период происходит значительный спад потребительского спроса на кредиты от 1 года до 3 лет (35,4 %) и сроков более, чем на 3 года (28,7 %). Заемщики не торопятся брать кредиты под высокие проценты, а также долгосрочные кредиты в условиях неопределенности, а в банки обращаются только те, кто действительно нуждается в этом. Также играет роль и ситуация экономической нестабильности, при которой заемщики опасаются брать на себя крупные обязательства перед банками.

На основании проведенного анализа кредитных операций физических лиц ПАО «Сбербанк» за 2019 год, было выявлено снижение потребительского спроса на образовательный кредит с государственной поддержкой.

Так, в Томском отделении №8616 Сбербанка России уделяется недостаточное внимание молодому сегменту рынка, то есть лицам от 21 до 26 лет.

В связи с этим предлагается внедрять на рынке банковских услуг такие кредиты, которые могут заинтересовать молодое население.

С целью привлечения новых клиентов, а также для поддержания конкурентоспособности банка предлагается Томского отделения №8616ПАО «Сбербанк» объявить о новом предложении «Образовательный кредит», которое будет действовать 36 месяцев на образовательный кредит с государственной поддержкой.

Суть предлагаемого мероприятия заключается в оптимизации образовательного кредита с государственной поддержкой путем объявления о предложении «Образовательный кредит», которое будет предоставляться по сниженной процентной ставке и увеличенным сроком по предлагаемому кредитному продукту, а также нами предлагается предоставлять скидку за своевременные выплаты долга.

В результате мероприятий по оптимизации образовательного кредита с государственной поддержкой сроком на три месяца Томское отделение №8616 ПАО «Сбербанк», путем снижения ставки и увеличения срока кредитования, привлечет новых клиентов и приумножит объем кредитных операций физических лиц.

С учетом инфляции, повышения цен на образование, а также с непростой экономической ситуацией увеличивается средняя сумма выдаваемых кредитов.

В зависимости от планируемого исхода доходы банка от образовательного кредита с государственной поддержкой возрастают, тем самым приумножая прибыль банка в целом.

В результате внедрения мероприятия по оптимизации образовательного кредита с государственной поддержкой с помощью предложения «Образовательного кредита» за счет привлечения новых клиентов в Томское отделение №8616 ПАО «Сбербанк» увеличит спрос на потребительские кредиты и как следствие на кредитные продукты для физических лиц в целом и увеличит доходность от кредитных операций.

Далее, в таблице 20 рассмотрим все предложенные рекомендации для Томского отделения №8616 ПАО «Сбербанк»

Таблица 20 - Рекомендации для Томского отделения №8616ПАО «Сбербанк»

Рекомендации	Суть	Ожидаемый эффект
РЕФИНАСИРОВАНИЕ	Получение в ПАО Сбербанк нового займа на более выгодных условиях для полного, либо частичного погашения предыдущего кредита, либо кредитной карты.	Уменьшение ежемесячного латежа и переплаты по процентам
УВЕЛИЧИТЬ СРОК КРЕДИТОВАНИЯ НА СУММУ СВЫШЕ 400 ТЫС. РУБ.	При увеличении срока кредита, увеличится платежеспособность клиента, за счет уменьшенного платежа	Успешное одобрение кредита, даже при кредитной загруженности
КРЕДИТНАЯ КАРТА	Беспроцентный льготный период 50 дней. Бесплатное годовое обслуживание, лимит от 1000 руб.	Формирует кредитную историю в дальнейшем для подачи заявки на ипотеку или кредит, а так же влияет на скоринговый балл при подаче заявки
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ ДОКУМЕНТОВ	При подачи заявки вместо подписания кучи бумаг, клиент клиент вставит карту в пост терминал и введет пин-код, это будет электронная подпись на все документы, а сотрудник электронной таблеткой	
УЧАСТНИКАМ ЗАРПЛАТНЫХ ПРОЕКТОВ, РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВКИ В ОДИН ЭТАП	При подачи заявки зарплатникам, рассмотрение заявки на месте, без ожидания до двух дней	Моментальное зачисление на карту, выдача тут же в банкомате, не нужно ходить в кассу, ждать решение

Проведем расчет эффекта от мероприятия по рефинансированию

Таким образом, остаток на счетах по высоколиквидным активам составляет: 822821 тыс. руб.

Если предположить, что данный излишек в кассе ПАО «Сбербанк России» можно использовать как в межбанковских кредитах «овернайт» с процентной ставкой 5,7% годовых получаем:

$$822821 \text{ тыс. руб.} \times 0,057 / 12 = 3908,4 \text{ тыс. руб. в месяц.}$$

В процессе изучения показателей остатков в кассе, было выявлено, что

остатки превышают в сумме необходимое значение на 17480,7 тыс. руб.

Если предположить, что данный излишек в кассе в филиалах ПАО «Сбербанк России» можно использовать как в межбанковских кредитах «овернайт» с процентной ставкой 5,7% годовых получаем:

$$17480,7 \text{ тыс. руб.} \times 0,057 / 12 = 83,03 \text{ тыс. руб. в месяц.}$$

Следовательно, оптимально используя структуру баланса с помощью GAP-анализа, можно получить доход путем использования неработающих средств.

Проведем оценку эффективности участникам зарплатных проектов, рассмотрение заявки в один этап.

Расчет трудоемкости и длительности доработки программы приведен в таблице 21.

Таблица 21 - Расчет трудоемкости доработки программы оценки кредитоспособности

Этапы	Виды работ	Исполнители		Часо-вая ставка, руб.	Длительность выполнения, дни	Тру-доем-кость, чел/час	Размер заработной платы, руб.
		Кол-во	Должность				
1	2	3	4	5	6	7	8
Ознако-мительный	Знакомство с разработанной методикой. Формирование связи с имеющимися этапами оценки кредитоспособности	1	Специалист-разработчик	85	6	48	4080
Подготовительный	Выбор наиболее оптимального варианта внедрения дополнительного этапа оценки кредитоспособности в имеющуюся программу	1	Специалист-разработчик	85	26	208	17680

Источник: Разработано автором

Продолжение таблицы 21

Основной	Создание информационной системы	1	Специалист-разработчик	85	12	96	8160
Графический	Выполнение интерфейса	1	Специалист-разработчик	85	6	48	4080
Заключительный	Оформление информационной системы	1	Специалист-разработчик	85	12	96	8160
Тиражирование	Издание информационной системы	1	Управляющий	25	5	40	1000
Итого					67	536	43160
Дополнительная заработная плата (10% от Итого)							4316
Всего							47476

Источник: Разработано автором

Таким образом, для внедрения дополнительного этапа оценки кредитоспособности заемщика в программу оценки кредитоспособности заемщика, используемой банком, необходимо будет привлечь специалиста-разработчика, который будет заниматься доработкой программы. Минимальная ставка специалиста-разработчика согласно таблице (см. таблицу) составит 47 476 руб. за курс, а длительность доработки программы составит в среднем 72 дня (или 3 месяца).

Себестоимость доработки программы составит 85025,2 руб. и позволит повысить эффективность методики оценки кредитоспособности заемщик за счет более ужесточенного контроля платежеспособности заемщиков. Использование четырех этапов оценки кредитоспособности заемщика позволило бы избежать ДО ПАО «Сбербанк России» вероятность возникновения невозврата кредита со стороны СПК «Активист», который в настоящее время является основным задолжником банка, и филиал банка не потерял бы сумму в размере 1100 тыс.руб., которые предприятие должно было вернуть еще летом 2018 года, но не выполнило свои обязательства

перед банком. В 2019 году общий размер просроченной кредиторской задолженности ДО ПАО «Сбербанк России» более чем на 3 месяца составил 96 тыс.руб., а долг СПК «Активист» составил 1100 руб. или 1,15% от общей просроченной задолженности свыше 3 месяцев. Учитывая, что на начало 2016 г. у банка имеет ссудная задолженность юридических лиц на сумму 56941 тыс.руб., выгода банка составит $56941 * 1,15\% = 654$ тыс.руб. Ввиду этого экономический эффект рассчитаем следующим образом:

$$\Delta = 654 - 85 = 569 \text{ тыс.руб.}$$

Таким образом, использование дополнительного этапа при оценке кредитоспособности заемщика позволило бы банку сэкономить 654 тыс.руб.

В качестве прогрессивного мероприятия по улучшению обслуживания населения предполагается создать регламент по взаимодействию сотрудников и клиентов при оказании банковских услуг. Основным направлением в регламенте становится согласование сотрудника с клиентом способа оповещения о новых услугах, а также изменений условий по действующим услугам. Это позволит подготовить клиентов к звонкам от консультантов.

Соблюдение регламента предполагает следующие организационные новшества:

- обязательное использование анкеты-разрешения;
- отображение истории взаимодействия с физическим лицом в CRM - системе в модуле «Физические лица». Предпринимаемые новшества позволят сохранить занимаемые позиции и улучшить качество кредитного портфеля банка. Количество выдаваемых кредитов в ПАО «Сбербанк России» сохранится, при этом создаваемые программы будут направлены на привлечение в банк клиентов с хорошей кредитной историей.

Помимо экономии денежных средств реализация проекта позволит сократить процесс кредитования физических лиц по времени и повысить тем самым уровень обслуживания и имидж ПАО «Сбербанк России».

Нельзя не упомянуть те проблемы, с которыми сталкивается наша экономика при структурной перестройке, что требует более радикальных преобразований в денежно-кредитной сфере. В настоящее время достаточно остро стоит вопрос об использовании в полной мере экономических рычагов, присущих кредитной сфере.

Так для ПАО «Сбербанк России», одним из таких рычагов является внедрение методики расчета процента невозврата кредитов, в зависимости от уровня процентной ставки направленной на достижение целей кредитной политики по снижению уровня кредитного риска и повышению качества кредитного портфеля.

Проведем расчет эффекта от мероприятия по увеличению срока кредитования на сумму свыше 400 тыс. руб.. Рассмотрев мероприятия, направленные на совершенствование управления кредитным портфелем ПАО «Сбербанк России», рассчитаем затраты по внедрению следующих мероприятий по совершенствованию кредитных операций на примере одного из отделения - ДО ПАО «Сбербанк России»:

- реклама в глобальной сети Internet;
- создание службы телемаркетинга (затраты на телефонные линии, заключение договоров с коммунальными службами, найм новых сотрудников);
- организационное обеспечение: учебные материалы, обученный персонал, закупленные материальные средства, тренинги и семинары;
- внедрение информационного обеспечения.

Предположение о доходах обусловлено тем, что затраты на рекламу позволят привлечь денежные средства в Банк, поскольку возрастет выдача кредитов и соответственно будет получен процентный доход.

1. Стоимость размещения баннерной рекламы в Internet составляет 1500 рублей за подключение и 400 рублей за ежемесячное обслуживание.
2. Создание службы телемаркетинга 25813 руб.
3. Найм менеджеров через кадровые агентства города – 10000,0

рублей;

4. Организационное обеспечение – 120 тыс. рублей;

5. Внедрение информационного обеспечения – 10000 руб.

Таким образом, сумма затрат в первый месяц составит:
 $1500+400+25813+10000,0+120000+10000,0=167713,0$ руб.

Поскольку расчет планируемой прибыли ДО ПАО «Сбербанк России» в данной работе представляется сложной задачей, то представим гипотетически, что прибыль ДО ПАО «Сбербанк России» составит 1148 тыс.руб., тогда $Эф = 1148 \text{ тыс.руб.} / 167,7 \text{ тыс.руб.} = 6,84$.

Далее необходимо рассчитать общий экономический эффект от разработанных мероприятий (таблица 22).

Таблица 22 - Оценка общего экономического эффекта

Мероприятие	Прибыль	Затраты	Эффект
Рефинансирование	1148	167,7	980,3
Увеличить срок кредитования на сумму свыше 400 тыс. Руб.	654	85	569
Участникам зарплатных проектов, рассмотрение заявки в один этап	996,36	0	996,36
Итого:	2798,36	252,7	2545,66

Источник: Разработано автором

Таким образом, в данном разделе проведена разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности банка. Предлагаемые мероприятия потребуют от ПАО «Сбербанк России» затрат в размере 252,7 тыс.руб. при этом предполагаемый эффект составит 2545,66 тыс.руб.

Заключение

Кредит в экономике современного времени—это одно из основных условий для государственного экономического развития и важный элемент экономического роста, в результате чего развиваются системы по кредитованию физических лиц.

Ежегодно отмечается увеличение объемов данного рода кредитов, пополнение перечня кредитных продуктов банков для физических лиц – расширяется.

Однако в результате жестких условий, существующих на фоне конкуренции между банками в РФ, они вынуждены повышать эффективность кредитования, привлекательность для физических лиц.

Для этого необходимы значительные инвестиции, обширная сеть банковских отделений, новейших банковских технологий, знаний основ формирования кредитных отношений с различными участниками рынка, осознания роли и характера процесса по кредитованию физических лиц в существующей системе различных кредитных отношений.

В практической части данной работы для Томского отделения №8616«Сбербанка России» предложены направления совершенствования Кредитной политики, в части снижения риска при кредитовании физических лиц.

Перспективным направлением деятельности Томского отделения №8616 «Сбербанка России» является дальнейшее совершенствование продуктового ряда с целью диверсификации портфелей клиентов по продуктам, валютам и т.д.

Было выявлены такие проблемы банковского кредитования как: отсутствие экономической и политической стабильности в стране, недостатки в законодательных и нормативных документах, а также инвестиционной и денежно-кредитной политике государства, проблема

минимизации кредитных рисков коммерческими банками, отсутствие надлежащих ресурсов (прежде всего речь идёт о длинных ресурсах), высокий риск кредитования.

Для совершенствования методов оценки кредитоспособности заемщиков предприятию ПАО «Сбербанк России» можно дать ряд рекомендаций, а именно:

- Организация и проведение обучений сотрудников.
- Более частый пересмотр скоринговой системы (например, раз в полгода).
- Внедрение «Кредитного конвейера».

Для работы с массовым клиентом процесс создания, продажи и обслуживания кредитных продуктов должен быть в максимальной степени автоматизирован.

Таким образом, задачи выпускной квалификационной работы решены, а цель достигнута.

Список использованных источников

1. Голенищев А. А. Банкоматное мошенничество: как уберечь себя и своих клиентов / А. А. Голенищев // Банковское дело. - 2016. - № 1. - С. 74-78
2. Кузнецова, Е.И. Деньги, кредит, банки / Е.И. Кузнецова. – М.: ЮНИТИ, 2014. – 567 с.
3. Стародубцева Е.Б. Банковское дело / Е.Б. Стародубцева. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 464 с.
4. Шапиро С. А. Мотивация : учебник / С. А. Шапиро. – Москва: ГроссМедиа, 2014. – 224 с.
5. Конституция Российской Федерации" (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7- ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2016 N 11-ФКЗ [Электронный ресурс] / – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7152/ (дата обращения: 23.05.2020).
6. Дворецкая, А.Е. Деньги, кредит, банки / А.Е. Дворецкая. – М.: Юрайт, 2016. – 480 с.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ [Электронный ресурс] / – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7152/ (дата обращения: 16.04.2020).
8. Гобарева Я.Л. Банковские инфомационные технологии и системы / Я.Л. Гобарева, Е.Р. Кочанова, Т.Н. Нестерова и др. – М.: Ин-фра-М, 2016. – 257с.
9. Деньги, кредит, банки: учеб для вузов / ред.О.И. Лаврушин. - М.: КноРус, 2015. – 559 с.
10. О правилах осуществления перевода денежных средств [Электронный ресурс]: положение Банка России от 19.06.2012 г. № 383-П:

- [Электронный ресурс] / – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7152/ (дата обращения: 09.05.2020).
11. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной и приравненной к ней задолженности [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 26 марта 2004 г. № 254-П: [Электронный ресурс] / – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7152/ (дата обращения: 28.05.2020).
12. Дубровина А. М. Стратегия развития карточного бизнеса банка / А. М. Дубровина // Банковские услуги. - 2015. - № 11. - С. 25-31.
13. Турбанов А. В. Российская банковская система на современном этапе / А. В. Турбанов // Деньги и кредит. – 2016. – № 2. – С. 3-8.
14. Вешкин Ю.Г., Авагян Г.Л. Экономический анализ деятельности коммерческого банка / Вешкин Ю.Г., Авагян Г.Л. - М.: Магистр, 2015. – 350 с
15. Пищулин Е. А. Кредитные рейтинги: игра на повышение / Е. А. Пищулин // Банковское дело. – 2015. – № 1. – С. 59-62.
16. Логуненков С.Г. Современные системы дистанционного банковского обслуживания / Логуненков С.Г. // Деньги и кредит. – 2016. - №8. – С.38-41.
17. Об обязательных нормативах банков [Электронный ресурс]: инструкция ЦБ РФ от 3 декабря 2012 г. № 139-И : [Электронный ресурс] / – URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7152/ (дата обращения: 25.05.2020).
18. Информационный банковский портал [Электронный ресурс] / – URL:
[http:// www.banki.ru/ru/](http://www.banki.ru/ru/) (дата обращения: 17.05.2020).
19. Банковский менеджмент: учебник / кол. авторов; под ред. д-ра экон. наук, проф. О.И.Лаврушина. - М.: КНОРУС, 2015. – 560 с.

- 20.Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс] / – URL: [http:// www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) / (дата обращения: 23.03.2020).
- 21.Бердышева С. С. Оптимизация электронных платежей с помощью пластиковых карт / С. С. Бердышева // Банковское дело. - 2016. - N 11. - С. 90-93.
- 22.Мониторинг банковской прессы [Электронный ресурс] / – URL: <http://www.banki.ru/> (дата обращения: 17.05.2020).
- 23.Банк и банковские операции: учебник / ред. О. И. Лаврушин. – М.: КноРус, 2016. – 252с.
- 24.Шалашова Е. О. Психологические основы мотивации персонала : учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. О. Шалашова, И. М. Марковская. - Режим доступа : <http://myakushkin.ru>. - (дата обращения : 02.05.2019).
- 25.Тосунян Г.А. Банкизация России: право, экономика, политика / Г.А. Тосунян. – М.: Олимп-бизнес, 2014. – 400 с.
- 26.Белоглазова, Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: Юрайт, 2017. – 422 с.
- 27.Ревенков П.В. Стресс-тестирование систем электронного банкинга/ Ревенков П.В., Малахова Т.А.// Банковское дело. – 2015. – №6. – С.48-51.
- 28.Сайт финансовой информации [Электронный ресурс] / – URL: [http:// www.rcb.ru](http://www.rcb.ru) (дата обращения: 16.04.2020).
- 29.Дубровина А. М. Правовые риски банков при работе с платежными картами / А. М. Дубровина // Финансы и кредит. - 2016. - № 2. - С. 41-50.
- 30.Звонова, Е.А. Деньги, кредит, банки / Е.А. Звонова, В.Д. Топчий. – М.: Юрайт, 2016. – 455 с.

31. Костерина Т. М., Банковское дело / Т. М. Костерина. – М.: Юрайт, 2015. – 187 с.
32. Основы банковского дела / коллектив авторов; под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КНОРУС, 2016. - 372с
33. Ревенков П.В. Электронный банкинг: управление операционным риском / Ревенков П.В.// Банковское дело. – 2015. – № 2. – С. 60-62.
34. Тавасиев А.М. Банковское дело. Базовые операции для клиентов / А. М. Тавасиев, В. П. Бычков, В. А. Москвин. - М.: Финансы и статистика, 2015. – 303 с.
35. Министерство финансов Российской Федерации. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.minfin.ru/ru/>. (дата обращения: 23.03.2020).
36. Сайт рейтингового агентства «Эксперт РА» [Электронный ресурс] / – URL: [http:// www.raexpert.ru/](http://www.raexpert.ru/) (дата обращения: 17.05.2020).
37. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / – URL: [http:// www.sberbank.ru/](http://www.sberbank.ru/) (дата обращения: 17.05.2020).