

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

Институт электронного обучения
Специальность 500708 менеджмент организации
Кафедра менеджмента

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема работы
Анализ и развитие кредитования физических лиц в коммерческом банке

УДК 336.77:336.713

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3302	Аракелян Сюзанна Жирайровна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Спицын Владислав Владимирович	канд. экон. наук		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

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

Нормоконтроль

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой менеджмента	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
	Чистякова Наталя Олеговна	канд. экон. наук		

Томск - 2016г.

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

Институт электронного обучения
 Направление подготовки (специальность 500708) менеджмент организации
 Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
 Зав. Кафедрой
 Чистякова Н.О.

 (Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Дипломной работы

(бакалаврской работы, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3- 3302	Аракелян Сюзанна Жирайровна

Тема работы:

Анализ и развитие кредитования физических лиц в коммерческом банке
--

Утверждена приказом директора (дата, номер)	№ 3672/с
---	----------

Срок сдачи студентом выполненной работы:	
--	--

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

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>	Исходные данные к работе Финансовая отчетность ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», интернет - ресурсы , учебная литература и периодические издания, научные статьи.
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, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов 1. Изучить теоретические основы кредитования физических лиц; 2. Описать кредитные продукты и условия кредитования в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк»; 3. Изучить положение ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» на рынке банковских кредитов г. Томска;

	4. Исследовать процесс организации кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке»; 5. Провести анализ эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке»; 6. Предложить рекомендация по оптимизации кредитования физических лиц.
--	--

Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i>	Перечень графического материала 1. Алгоритм базовой оценки кредитной работы региональных подразделений; 2. Потребительские свойства и показатели качества банковских услуг; 3. Показатели удовлетворенности клиентов ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» 4. Показатели не удовлетворенности клиентов ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» 5. Сравнительные показатели условий кредитования банков: «Home Credit Bank», «Восточный экспресс-банк», Банк «Русский стандарт».
---	---

Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i>	
Раздел	Консультант
Раздел «Социальная ответственность»	Старший преподаватель каф. МЕН Феденкова А.С.
Понятие банковского кредита его классификация	Анализ эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку»
Кредитные продукты и условия кредитования в ООО «Хоум кредит» банк	Рекомендация по оптимизации кредитования физических лиц
Организация кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит» банк	Социальная ответственность

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.	канд. экон. наук		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3302	Аракелян С.Ж.		

Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 100 страниц, 8 рисунков, 16 таблиц, 40 использованных источников, 2 приложения.

Ключевые слова: кредитование, обслуживание, банк, управление, оптимизация, мотивация, кредитный продукт, условия кредитования.

Объектом исследования является процесс организации кредитования физических лиц в коммерческом ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

Цель работы - исследовать эффективность кредитования физических лиц на примере коммерческого ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

В процессе исследования проводились исследования теоретических основ кредитования физических лиц, рассмотрены кредитные продукты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», проведен анализ эффективности кредитного процесса в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

В результате исследования предложены рекомендации по совершенствованию процесса кредитования в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики .

Степень внедрения: Предложенные в работе мероприятия приняты руководством ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

Область применения: в банковской среде при организации процесса кредитования физических лиц.

Экономическая эффективность/ значимость работы реализация предложений по совершенствованию процесса кредитования позволит оптимизировать аспекты банковского бизнеса ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», привлечет новых и сохранит имеющих клиентов, повысит финансовую прибыль и устойчивость банка, увеличит долю банка на Томском рынке кредитования.

В будущем планируется оптимизация кредитного процесса банка на основе разработанных рекомендаций по оптимизации кредитования физических лиц в банке.

Оглавление

Реферат	5
Введение	8
1 Теоретические основы кредитования физических лиц	12
1.1 Понятие банковского кредита его классификация (определение, какие бывают кредиты, процесс выдачи кредита)	12
1.2. Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке	18
1.3. Оценка развития кредитования физических лиц в коммерческом банке	29
2 ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» и его кредитные продукты	36
2.1 История развития ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»	36
2.2 Кредитные продукты и условия кредитования в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк»	42
2.3 ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» на рынке банковских кредитов г. Томска	47
3 Совершенствования управления кредитования в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»	55
3.1 Организация кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк»	55
3.2 Анализ эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке»	63
3.3 Рекомендация по оптимизации кредитования физических лиц	75
Корпоративная социальная ответственность ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»	84
Заключение	91
Список используемых источников.....	99
Приложение А.....	104
Меры воздействия и принятие управленческих решений к оцениваемой кредитной организации (подразделению, филиалу, отделению) исходя из результатов рейтинга	104
Приложение Б	105
Вопросы анкеты для клиентов ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»	105

Введение

Актуальность темы исследования. Качественное управление кредитным процессом крайне важно для обеспечения стабильности и результативности работы коммерческих банков, а значит, и всей банковской системы в комплексе. Огромное количество отечественных банковских организаций в результате недостаточно эффективного управления системой кредитования не способны максимизировать прибыль, а значит, они сталкиваются со значительными финансовыми сложностями и несут убытки, перестают быть способными обеспечить ликвидность банка, что нередко приводит к банкротству.

Качественная организация кредитования и банковского обслуживания физических лиц является основополагающим моментом в активизации кредитного процесса любого банка. Устойчивое партнерство между банком и клиентом возникает и развивается в условиях, когда их взаимодействие осуществляется на возобновляемой основе, в течение продолжительного периода времени, а выгоды длительных отношений заметно снижают взаимные транзакционные издержки и риски участников партнерства.

Финансовые услуги все в большей степени попадают под влияние рынков и потребителей, поэтому для банковских менеджеров возрастает важность системы качества банковских услуг использующей маркетинговые подходы: изучение и сегментация рынка, продвижение продуктов на рынок и обслуживание потребителей. Усиление конкуренции и увеличение требований клиентов к качеству банковских услуг в нашей стране приводят к тому, что все большее число российских банков обращаются к маркетингу, разрабатывают стратегические маркетинговые планы, чтобы адаптироваться к изменениям внешней среды и обеспечить успех в конкурентной борьбе.

Успех будет за теми банками, которые сумеют найти свои конкурентные преимущества: индивидуальность и клиентуру, сумеют приспособиться к запросам клиентов, создать новые потребности в банковских услугах, другими

словами смогут предоставлять качественные во всех смыслах банковские услуги. Необходимый помощник в этом деле - система управления качеством обслуживания физических лиц.

В свою очередь, на удовлетворенность обслуживанием оказывают влияние ряд факторов. Сервисная составляющая (качество работы персонала, скорость обслуживания и пр.) имеет наибольший вклад в общую удовлетворенность обслуживанием. Благоприятное отношение и доверие к банку также оказывает значимый вклад в удовлетворенность. Это происходит потому, что отношение к банку формирует ожидания потребителей относительно качества обслуживания.

Обычно, чем лучше потребители относятся к банку, тем более положительно они склонны оценивать и качество обслуживания (больше внимания уделять позитивным моментам и не замечать негативных). Воспринимаемая выгодность является третьим по важности фактором, влияющим на удовлетворенность клиентов. Удовлетворенность технической составляющей (отделения, банкоматы и т.п.) оказывает наименьшее влияние на общую удовлетворенность качеством обслуживания.

Следовательно, для достижения высокого качества услуги необходимо построить организационную модель, включающую не только высокоэффективное производство услуги, но и высокий уровень обслуживания населения. Причем в условиях рынка главным элементом становится организация обслуживания, поскольку именно она становится объектом конкуренции.

Таким образом, качество кредитного процесса, является основополагающим моментом активизации населения в участии в банковской прибыли. Устойчивое партнерство между банком и клиентом возникает и развивается в условиях, когда их взаимодействие осуществляется на возобновляемой основе, в течение продолжительного периода времени, а выгоды длительных отношений заметно снижают взаимные транзакционные издержки участников партнерства и способствуют минимизации рисков.

Целью настоящей дипломной работы является - провести анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке и на его основе определить направления развития кредитования физических лиц.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

1. Описать теоретические основы кредитования физических лиц;
2. Исследовать особенности организации кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит энд Финанс банке»;
3. Провести анализ эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке»;
4. Разработать рекомендация по оптимизации кредитования физических лиц «Хоум Кредит» банке.

Объект исследования - процесс организации кредитования физических лиц в коммерческом ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке».

Предмет исследования - совокупность экономических отношений, формирующихся между коммерческим банком и физическим лицом, возникающих в процессе банковского кредитования.

При написании дипломной работы использованы следующие методы: логический анализ, системный подход, аналитический, статистический, сравнительный, анкетирование, метод построения аналитических таблиц и другие методы.

Степень разработанности проблемы. Вопросы роли эффективности кредитования физических лиц в деятельности коммерческих банков, освещаются во многих работах отечественных и зарубежных ученых. Большой вклад в разработку данных вопросов внесли такие видные отечественные экономисты как: С.М. Богомолов, К.Н. Никитин К.Н., Н.Е. Бровкина, М.В. Всяких, Ю.В. Всяких, А.В. Гиринский, Ю.Г. Гребенникова, Т.М. Шукюров, Е.Е. Харламова, Т.Г. Гурнович, М.А. Григорян, О.Н. Дьякова, А.А. Забегаева, Е.А. Белалова, Р.Д. Зоркольников, П.Г. Исаева, З.Т. Таги-Заде, О.Д. Колмакова, Н.Н. Костина, Ю.С. Крупнов, О.А. Кудрявцев, Ю.И. Маликова, И.Н. Мамонтов,

Е.С. Мухаметзянова, А.В. Пасько, А.В. Корень, В. А. Федорова, Л. Г. Кузнецовой, Е. А. Карловской, А. Е. Зубарева, М. М. Третьякова, В. А. Федорова, Л. Г. Кузнецовой, Е. А. Карловской, А.Е. Зубарева, М.М. Третьякова и другие авторы.

Практическая значимость исследования: предложенные методические рекомендации в области оптимизации кредитования физических лиц могут успешно применяться в практике коммерческих банков при принятии стратегических решений по формированию кредитного процесса.

Структура работы состоит из введения, трех глав и заключения. В первой главе рассматриваются теоретические основы кредитования физических лиц. Во второй главе исследованы кредитные продукты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка». В третьей главе проведен анализ эффективности кредитного процесса в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», по результатам которого предложены рекомендации по совершенствованию процесса кредитования в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

1 Теоретические основы кредитования физических лиц

1.1 Понятие банковского кредита его классификация (определение, какие бывают кредиты, процесс выдачи кредита)

Кредит - важнейшая категория экономической науки. Он активно изучается практически всеми ее разделами. В современной экономической науке существует две трактовки происхождения слова «кредит» [27 с. 49]:

1. Одни экономисты считают, что это понятие происходит от латинского слова *credit*, которое в переводе означает «он верит».
2. Другие считают, что оно произошло от латинского слова *creditum*, который переводится как ссуда.

Кредит - это упорядоченный комплекс взаимосвязанных юридических организационных, финансовых и иных процедур, которые составляют целостный регламент взаимодействия банка с его клиентом по поводу предоставления денежных средств в использование на ограниченный срок за определенную сверхплату [24 с. 4].

Кредитные отношения - это все денежные отношения, которые связаны с предоставлением и возвратом ссуд, эмиссией наличных денег, организацией денежных расчетов, использованием государственного кредита, кредитованием инвестиций и т.п.

Кредитор и заемщик являются субъектами кредитных отношений. Кредитор - это сторона, которая предоставляет ссуды. Заемщик - это сторона, которая получает кредит и принимает на себя обязательство возвратить в установленный срок ссуженную стоимость, также уплатить процент за пользование ссудой. Ими могут быть любые юридически самостоятельные лица и дееспособные граждане, которые в состоянии нести материальную ответственность по обязательствам кредитной сделки.

Объект кредитования - это вещь, под которую выдается кредит и ради которой заключается кредитная сделка.

Существуют принципы, на которых базируются кредитные отношения. Они строго соблюдаются при практической организации любой операции на рынке ссудных капиталов [24 с. 5]:

1. Принцип возвратности. Этот принцип отражает необходимость своевременного возврата полученных от кредитора денежных средств после завершения их использования заемщиком.

2. Принцип обеспеченности кредита выражает необходимость обеспечения защиты имущественных интересов кредитора при возможном нарушении заемщиком принятых на себя обязательств.

3. Принцип платности означает, что, как и любой товар, деньги имеют цену, которая воплощается в проценте, начисленном на сумму денег, предоставленных в кредит.

4. Принцип срочности означает, что кредит означает, что кредит должен быть не просто возвращен, а возвращен в строго определенный срок.

5. Дифференцированный принцип кредитования означает различные условия выдачи кредита потенциальным заемщикам, так как кредиты должны предоставляться тем субъектам хозяйствования, финансовое положение которых способствует их своевременному возврату.

Кредиты принято классифицировать в зависимости от [24 с. 5]:

- объектов кредитования;
- стадий воспроизводства, обслуживаемых кредитом;
- срочности кредитования;
- его обеспеченности;
- отраслевой направленности;
- платности и др.

Рассмотрим следующие виды кредитов, развитые в нашей стране [25 с. 1-2]:

1. Межбанковский кредит - кредит, предоставляемый одним банком другому.

2. Ссудный кредит - это договор, согласно которому заимодатель передает заемщику во временное пользование или оперативное управление деньги или товары, а заемщик обязуется возвратить займодателю в оговоренный период, или по требованию столько же денег или товаров.

3. Банковский кредит - это такой вид кредита, который предоставляется банками и другими кредитно-финансовыми институтами государству, юридическим лицам, населению, иностранным клиентам в виде денежных средств.

4. Субординированный кредит это такой вид, при котором денежные средства предоставляются на временное пользование заемщику на срок от 5 лет и более под процент, который не превышает размера ставки рефинансирования ЦБ РФ.

5. Социальный кредит имеет наиболее доступные условия совершения займа. Он предназначен для обеспечения необходимыми денежными средствами менее защищенных слоев населения. В итоге социальное кредитование позволяет стабилизировать положение социального равенства в стране.

6. Микрокредитование - один из основных видов микрофинансирования, заключающийся в выдаче небольших кредитов людям, которые не имеют доступа к традиционному банкингу в силу разных причин.

7. Ипотечные кредиты. Ипотека, ипотечное кредитование - кредит, выдаваемый на длительный срок (10-15 лет и более) для покупки недвижимости.

8. Государственный кредит принято разделять на государственный долг и государственный кредит. В первом случае государство заимствует денежные средства у банков и других кредитно-финансовых организаций на рынке капиталов для финансирования бюджетного дефицита и государственного долга. Во втором случае кредитные институты государства кредитуют различные секторы экономики

9. Коммерческий кредит - кредит, суть которого состоит в передаче кредитором заемщику денежных средств или других вещей, определяемых родовыми признаками.

10. Потребительский кредит - кредит, предоставляемый населению для оплаты потребительских нужд.

11. Международный кредит носит частный и государственный характер и отражает движение ссудного капитала в сфере международных экономических и валютно-финансовых отношений.

По видам кредитования физических лиц, на сегодняшний день выделяют следующие (см. рис.1):

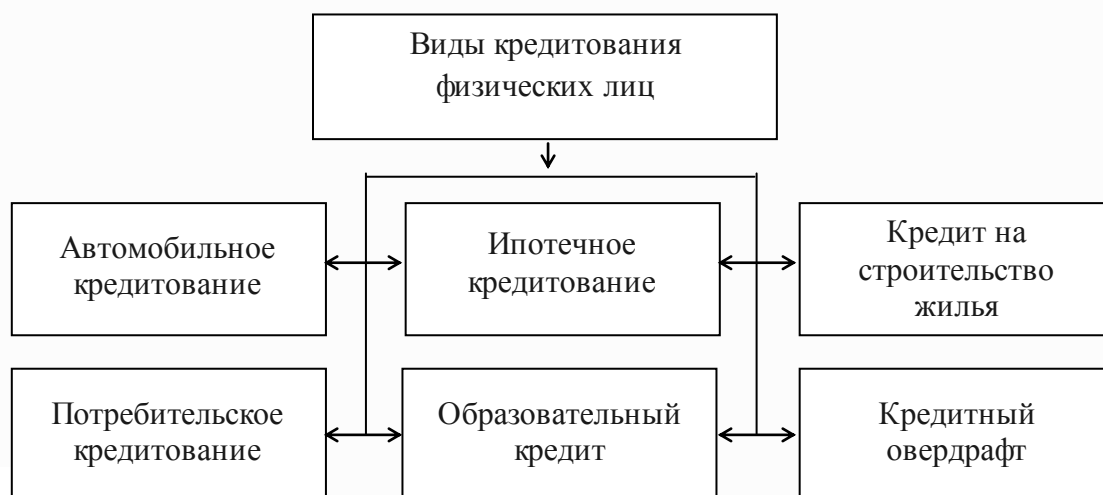


Рисунок 1 - Виды кредитования физических лиц

Автомобильный кредит предоставляется физическим лицам с целью приобретения автотранспортного средства, как правило в размере 70-100% от стоимости автомобиля.

В большинстве банков приобретаемый автомобиль становится залогом по кредитному договору и выступает в качестве обеспечения по кредиту.

Кредит на потребительские нужды - это кредитование физических лиц целью которого является приобретение товаров, на срочные нужды. Как правило такой кредит быстро оформляем, имеет большие процентные ставки и не высокие суммы кредита. Подобные кредиты оформляются сотрудниками

банка в торговых точках, где имеется большое количество потенциальных клиентов.

Ипотечное кредитование - предполагает займ на приобретение жилья, как на первичном, так и на вторичном рынке, характеризуется своей долгосрочностью гашения займа и более низкой процентной ставкой как правило сопровождается обязательным наличием страхования и поручением третьих лиц.

Образовательный кредит - предоставляется на оплату получаемых образовательных услуг, как правило:

- на оплату образования по основным программам среднего профессионального образования;
- на оплату образования по основным программам высшего профессионального образования.

Кредит на строительство жилья - предоставляется на индивидуальное строительство жилого дома, как правило с большим сроком гашения и меньшей процентной ставкой.

Кредитный овердрафт - предполагает кредитование расчётного счёта клиента, для оплаты им расчётных документов, при недостаточности денежных средств на счете заемщика. В данном случае, кредитная организация спишет средства со счёта заемщика, что по сути, означает автоматическое кредитование клиента при недостаточности средств.

На сегодняшний день во всех банках существуют различные виды кредитов, направленные на разнообразные потребности населения: кредит «Молодая семья», Автокредит, Образовательный кредит, Жилищные кредиты, Доверительный кредит и т.д [24 с. 6].

Одним из новых видов кредитов который не распространен в нашей стране является кредит на лечение. Данный вид кредита по сути является потребительским кредитом и направлен на круг лиц, которые оказались в трудном материальном положении по состоянию здоровья. Сейчас, к сожалению, многим людям, от детей до людей пожилого возраста, требуется

дорогостоящее лечение. Но во многих случаях банки отказывают в выдаче крупной суммы денег по тем или иным причинам (небольшой доход, недостаточный стаж работы, несоответствующий возраст). Этот кредит «протянет руку помощи» таким людям при предоставлении документов, подтверждающих диагноз и назначенное лечение больному.

Кредит на лечение должен выдаваться с фиксированной процентной ставкой. По обеспечению он будет являться обеспеченным кредитом (залоговый или гарантированный другими лицами - поручителями). Погашаться кредит будет ежемесячными платежами.

По нашему мнению, данный вид кредита в виду его необычных условий предоставления, обретет большую популярность, поскольку позволит помогать людям в сложной жизненной ситуации, а банку получать определенный установленный доход.

Таким образом, по нашему мнению, даже такой широкий спектр видов предоставляемых кредитов, не в полной мере отвечает всем потребностям заемщиков. Данное явление связано с тем, что у людей постоянно изменяются потребности. Развитие общества, изменение условий и качества жизни человека, внешние факторы и финансовая ситуация в стране оказывают прямое, и не всегда положительное, воздействие на человека и на его нужды в той или иной ситуации. Ведь даже взросление человека меняет его приоритеты.

Еще одной, не менее важной, причиной внедрения новых видов кредитов является то, что все люди разные и потребности у них значительно различаются. Они существенно зависят от уровня жизни населения, культурного уровня общества, структуры потребления товаров, возраста, интересов. Именно поэтому, с нашей точки зрения, линейка видов предоставляемых кредитов должна подстраиваться под предпочтения и нужды заемщиков, поскольку смогут удовлетворять весомую часть потребностей людей.

1.2. Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке

Особенность современной системы банковского кредитования физических лиц заключается в ее зависимости не только от собственных и привлеченных средств банка, но и от специальных нормативов, устанавливаемых центральным банком. Существенным признаком кредитования является договорная основа. Банк заключает с клиентом кредитный договор, в котором оговариваются права и обязанности сторон [19 с. 2018].

При осуществлении кредитной деятельности банковского учреждения важное значение имеет разграничение функций работников банка во избежание ситуации, когда одно лицо несет ответственность за конечный результат той или иной банковской операции.

Кредитный процесс банка является многоэтапный и требует как сбора информации о клиентах, оценки соответствующей документации, постоянного общения с клиентами, так и подготовки различного рода договоров и регулярного кредитного мониторинга. Для этого каждый шаг кредитного процесса должен быть хорошо продуманным и распределен между кредитными работниками.

Кредитные полномочия могут делегироваться различными способами. В частности, полномочия могут распределяться среди отдельных работников кредитного отдела, групп работников или разных подразделений. Процесс делегирования и корректировка кредитных полномочий является сложным, поскольку требует не только соответствующей реакции кредитного работника на нужды заемщика, но и необходимой квалификации и способности к принятию решения.

В процессе кредитования можно выделить следующие этапы (см. табл. 1):

Таблица 1 - Этапы кредитования физических лиц [17 с. 42]

№	Этап	Характеристика этапа	Основные операции этапа
1	подготовительный этап	Представляет собой переговоры между клиентом и банком, изучаются возможности предоставления кредита	1) определяется цель кредита; 2) анализируется соответствие цели кредитной политики банка; 3) оценивается возможность обращения клиента с заявлением о предоставлении кредита; 4) консультация клиента по пакету документов
2	этап рассмотрения кредитной заявки	Процесс предварительной оценки кредитоспособности заемщика	1) анализируется предоставленная документация. Основной задачей на данном этапе является заключение о возможности предоставления кредита, сделанное на основе всесторонней оценки кредитоспособности заемщика и объекта кредитования, как правило рассматривается кредитной комиссией банка; 2) выбираются соответствующие методы кредитования; 3) оценивается уровень кредитного риска.
3	этап оформления кредитной документации	Процесс заключение кредитного договора и выдачи кредита	1) оформляется кредитный договор; 2) выписывают распоряжения о выдаче кредита; 3) оформляется кредитное дело клиента-заемщика.
4	этап использования кредита и последующего контроля	Процесс наблюдения и анализ за использованием кредита	1) наблюдение за соблюдением лимита кредитования кредитной линии, целевым использованием кредита, уплатой кредитного процента, полнотой и своевременностью возврата ссуд; 2) оперативный анализ кредитоспособности клиента; 3) контроль над движением выданных кредитных ресурсов; 4) контроль и работа над просроченными ссудами. Совместно с клиентом банки разрабатывают меры по возврату кредитов (продлонгация просроченных кредитов, заключение нового кредитного договора, получение дополнительных гарантий и т.д.).

Организация кредитования физических лиц осуществляется в зависимости от целесообразности и видов кредитования. Так, кредитование физических лиц может осуществляться непосредственно в отделении банка, его структурном подразделении, филиале, так и непосредственно в местах скопления потенциальных клиентов - в торговых организациях. Необходимость размещения сотрудника банка на территории торговой организации предусмотрена необходимостью оперативностью принятия решения и целесообразна для кредитов с меньшей суммой и большими процентами [19 с. 2018].

В данном случае, происходит оперативность обращения кредита в месте нахождения желаемого для приобретения товара. Сотрудник банка оснащен для

работы самым необходимым: телефон, ноутбук с программным обеспечением кредитной организации, принтер, бланки, печати и веб-камера. Для одобрения заявки сотрудник банка оперативно заполняет анкету, заявку клиента и ждет её одобрения, после чего заполняет и распечатывает договор приобщив копии основных документов.

Отделение и филиал банка - это фактически его структурные подразделения, представляющие его интересы и заключающие договоры от его имени. Основное отличие отделения от филиала, с практической точки зрения - местонахождение и удаленность от центрального офиса банка. Отделения открываются в том городе, где находится головной офис банка. Филиалы же напротив во всех других городах и населенных пунктах. Это делается для удобства посещения банка в крупных городах, состоящих из многочисленных округов и районов [17 с. 43].

В любом случае, структурное отделение банка всегда подотчетно головному офису и принимаемым им решениям, поэтому условия и параметры банковских продуктов идентичны в каждом отделении или филиале.

Кредитное подразделение (департамент) банка - это структурное подразделение банковского учреждения, который осуществляет следующие функции [16 с. 20]:

- подготовка и составление инструкций по кредитованию;
- оценка кредитных заявок и заключения кредитных соглашений;
- ведение кредитных дел и кредитный мониторинг;
- кредитное оздоровления;
- анализ кредитного портфеля;
- составление отчетов по кредитованию;
- управление рисками.

Каждый служащий, закрепленный за той или иной участком, должен выполнять непосредственно только свои функции.

Процедура осуществления каждой кредитной операции должна базироваться на таких принципах, как наличие разрешения записи, контроля и

обязательно включать следующие составляющие: описание операции, распределение полномочий между исполнителями операции, установление ответственности лиц, осуществляющих кредитную операцию; документирования информации по операции, меры внутреннего контроля за проведением кредитной операции и другие составляющие, утверждённые внутрибанковским положением.

Распределение функций в кредитном процессе и делегирование обязанностей между работниками банка может происходить посредством таких подразделений банка, как фронт-офис, бэк-офис, а также мидл-офис.

Фронт-офис - это подразделения банка или его уполномоченные лица, которые иницируют и организуют банковскую операцию (через заключение соответствующих соглашений). К фронт-офису относят подразделения, непосредственного обслуживания клиентов, они генерируют денежный поток. В кредитном процессе фронт-офис выступает инициатором, именно здесь осуществляются предварительный и подготовительный этапы кредитования.

Фронт-офис осуществляет следующие функции в процессе кредитования клиентов:

- поиск и привлечение клиентов;
- направление клиентов к соответствующему работнику кредитного подразделения;
- исследование возможности расширения потребления клиентом услуг банка;
- контроль за выполнением клиентом обязательств, которые были им приняты в связи с заключением кредитного договора (переход на обслуживание, привлечение в банк связанных с клиентом структур, партнеров, расширение потребления услуг банка и т.д..

Работа по привлечению в банк новых клиентов определяется клиентской политикой банка и возможностями (информационными, штатными, финансовыми ресурсами). Существуют четыре важнейшие задачи клиентского

бизнеса - получить (привлечь) клиента, удержать его, развить (вырастить) и, наконец, избавиться от ненужного (недобросовестного) клиента.

С целью привлечения клиентов подразделения фронт-офиса должны пользоваться всеми маркетинговыми средствами:

- непосредственный контакт с клиентом в его среде;
- проведение рекламных кампаний;
- анализ действующей клиентской базы банка с целью выявления потенциальных потребителей кредитных услуг банка;
- расширение сотрудничества с существующими заемщиками;
- налаживание отношений с деловыми партнерами клиентов банка и т.д.

Технология привлечения подразумевает серьезную работу по подготовке специалистов, организации поиска таких организаций, по ведению переговоров, адаптации новичков и ряде других акций при высоком риске неполучения позитивного решения от потенциального клиента. Рассмотрим формы прямого поиска клиентов.

Выделяют следующие виды методов привлечения клиентов в кредитной организации (см. табл. 2):

Таблица 2 - Виды привлечения клиентов в кредитной организации [16 с. 21]

№	Наименование методов	Характеристика
1	Привлечение клиентов через давно и успешно обсуждающихся в данном банке	Привлечение клиентов путем направления потенциальным клиентам адресных писем-предложений
2	Привлечение клиентов через заключение договоров о зарплатном проекте	В данном случае у банка имеется возможно отследить платежеспособность заемщика и снизить риск неуплаты
3	Привлечение клиентов через личные связи менеджеров	Порядок поиска подразумевает: - опрос менеджером всех своих друзей, родственников, знакомых, коллег; - просьба о помощи в нахождении клиентов; - договоренность о возможности переговоров по конкретным адресатам.

4	Привлечение клиентов через информацию о проблемных, разваливающихся банках и перехвате их клиентов	Порядок поиска: – получение инсайдерской информации о проблемных банках, компаниях; – определение перечня нужных клиентов от этих компаний; – разработка стратегии переговоров и подготовка к их проведению.
5	Привлечение клиентов через дополнительные и привлекательные услуги банка	В данном случае разрабатывается новый банковский продукт, например вклад больших средств и выгодными для клиентов процентами, в данном случае банк так же получит потенциального платёжеспособного клиента
6	Привлечение клиентов путем непосредственного общения с клиентом и предложением услуг кредитования	В основном используется в торговых точках путем размещения спец предложений в торговом зале. Так же в настоящее время часто используется непосредственное предложение услуг банка непосредственно с выходом сотрудника банка в торговый зал

Подразделение фронт-офиса должен вести тесное сотрудничество с маркетинговым и продуктовым подразделениями банка для согласования направлений продвижения кредитных продуктов и привлечения клиентов.

Учитывая значительные темпы роста кредитного бизнеса, банковские учреждения уделяют много внимания автоматизации кредитного процесса.

Деятельность офиса банка начинается с прихода клиента в отделение банка, обработки кредитной заявки и заканчивается формированием соглашения. В функции кредитного офиса следует также отнести процесс обслуживание кредитной сделки в части взаимодействия с клиентом такие, как: работа с заявками на подключение услуг, реструктуризации соглашения, досрочное погашение, предоставление выписки по счету и т.д.

При этом организация работы офиса банка включает не только автоматизацию рабочего места операциониста, а и обеспечение соответствующими программными продуктами всех подразделений при принятии решения по кредиту, включая момент формирования соглашения. Это обусловлено тем, что в рамках процесса выдачи кредита операционист, кроме ввода заявки и анкеты заемщика, осуществляет подбор продуктов и услуг,

согласование с клиентом условий договора, а также формирование пакета документов. При этом параллельно с операционистом процедурой выдачи кредита занимаются и другие подразделения банка, в частности, служба безопасности, юридический отдел, департамент розничного кредитования.

Эффективно разработанное программное обеспечение очень важно также для дистанционного интернет-кредитования. Для того чтобы получить деньги, достаточно заполнить предложенную анкету на сайте выбранного банка, и дождаться решения его сотрудников [34 с. 278].

В случае положительного ответа сотрудники банка свяжутся с клиентом, и пригласят в офис для оформления договора. Проще всего получить кредит через интернет тем, у кого уже есть хорошая кредитная история. В том случае, если кредитование клиента происходит впервые, от него понадобится соблюдение нескольких правил: предъявление документов, подтверждающих постоянный доход; залог; поиск поручителей. Кредит будет оформлен при условии соблюдения хотя бы одного пункта. Если нет возможности посетить офис банка, можно обратиться к частным кредиторам. Но стоит при этом учитывать, что процентная ставка будет значительно выше. Это вызвано повышенным риском кредитора, который возникает касательно полного возврата выданной суммы [23 с. 48].

Самыми легкими способами получения кредита через интернет являются [16 с. 22]:

- онлайн-заявка на сайте банка;
- воспользоваться услугами частных кредиторов, используя Кредитный сервис WebMoney;
- оформить покупку в кредит с помощью интернет-магазина.

При потребительском кредитовании, которому присущи большие объемы недорогих кредитов и быстрые решения об их предоставлении, процесс принятия решения требует минимального участия подразделений банка.

При этом большое внимание уделяется кредитному скорингу, автоматическим проверкам во внешних базах данных, снижению нагрузки на

операциониста введением процедуры предварительного скоринга по заявке клиента. Например, при автокредитовании возрастает потребность в кредитном калькуляторе для подбора наиболее приемлемых для заемщика условий кредитования. В процессе автоматизации кредитного процесса для выдачи кредитных карт к может встречаться большое количество подобных бизнес-процессов, которые отличаются по типам карт, и условиями кредитования.

При предоставлении ипотечных кредитов используются сложные автоматизированные бизнес-процессы с участием сторонних организаций (ипотечных брокеров, страховых компаний, субъектов оценочной деятельности) поддерживающих объемный документооборот и значительное количество проверок подразделениями банка. При ипотечном кредитовании в рамках кредитного процесса оценивается не только заемщик, но и поручители.

Эффективным подходом к автоматизации офисных процессов кредитования является их предварительная обработка с учетом направления развития банка. Основными предпосылками автоматизации офисных операций являются [20 с. 165]:

- рост объемов предоставления кредитов заемщикам и необходимость обработки значительного количества кредитных заявок;
- расширение сети продаж с использованием процесса кредитования;
- подключение новых пунктов продажи;
- переход к многофилиальной структуре;
- выход на новые локальные рынки;
- использование сложных процессов кредитования с большим документооборотом.

При этом автоматизированная система офисных операций банка по кредитованию должна быть достаточно гибкой, давать возможность управлять ею и позволять автоматизировать любые нюансы кредитного процесса, поскольку именно отличие от типовых процедур дает банку конкурентные преимущества. Важное значение для принятия решения о предоставлении

кредита имеет своевременность введения автоматизированной системы, что позволит эффективнее осуществлять кредитную деятельность банку.

Для минимизации риска осуществления кредитных операций и во избежание ошибок, которые могут быть допущены специалистами банка в процессе анализа кредитоспособности клиента, в банке могут создаваться подразделения мидл-офиса, которые контролируют кредитные предложения, представленные подразделением. Осуществляют проверку и непосредственную обработку клиентских операций. Такое разграничение функций в кредитном процессе повышает эффективность осуществления кредитной деятельности банка.

Функционирование мидл-офиса при обеспечении кредитной деятельности банка объединяет в себе набор аналитических систем, таких как система скоринговой политики, система анализа эффективности точек продаж банковских продуктов [19 с. 2018].

Таким образом, четкое распределение обязанностей между подразделениями банка на всех этапах кредитования имеет целью способствовать повышению уровня и качества обслуживания клиентов; созданию информационной клиентской базы; максимальному учету в работе с заемщиком совокупности факторов, которые могут привести к невыполнению им обязательств; выявлению проблемных кредитов и минимизации рисков по невозврата кредитных средств и уплаты процентов за пользование им.

Качество банковского обслуживания является основополагающим моментом в активизации участия населения в пользовании банковскими продуктами.

Устойчивое партнерство между банком и клиентом возникает и развивается в условиях, когда их взаимодействие осуществляется на возобновляемой основе, в течение продолжительного периода времени, а выгоды длительных отношений заметно снижают взаимные транзакционные издержки и риски участников партнерства [32 с. 199].

Соотношение этапов предоставления банковских услуг и потребительских свойств и показателей качества услуг можно представить следующим образом: (см. табл.3).

Таблица 3 - Потребительские свойства и показатели качества банковских услуг [29 с. 224]

Э т а п ы	Свойства		
	Предварительные действия	Диагностика потребности	Оказание услуги
Доступность услуги	- Наличие собственного сайта банка - Количество времени, затрачиваемое клиентом на поиск информации о банке. - Время работы банка. - Количество времени, затрачиваемое клиентом на поиск кабинета. - Время ожидания клиентом очереди.	- Количество видов услуги, которыми может воспользоваться клиент на получение услуги (финансовые, временные).	- Количество клиентов, которые решили воспользоваться услугой банка. - Затраты клиента на получение услуги (финансовые, временные).
Культура обслуживания	- Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами	- Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами	- Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами

Продолжение таблицы 3

Э т а п ы	Свойства		
	Предварительные действия	Диагностика потребности	Оказание услуги

Компетентность		- Время, затрачиваемое на разъяснение условий и особенностей предоставления банковской услуги.	- Время затрачиваемое на внесение данных в анкету банка. - Время затрачиваемое на проверку документов и заявления; - Время затрачиваемое на подписание документов; - Количество ошибок при обслуживании.
Эстетичность	- Внешний вид и оформление офиса банка. - Количество мест для ожидания обслуживания.	- Оформление офиса банка.	- Количество мест для заполнения документов.

На наш взгляд, критерии оценки качества обслуживания в кредитной организации необходимо разделить на несколько групп:

1 Оценка на этапе поиска информации о банке и о предоставляемых им услугах (Критерии - надежность кредитной организации, глубина и широта ассортимента услуг, распространенность и месторасположение подразделений банка).

Одной из основных целей составления банковских рейтингов является выявление ненадежных банков, имеющих недостатки в финансовой деятельности [29 с. 223]. За исключением рейтингов о надежности кредитных организаций можно судить по основным финансовым показателям.

Таким образом, качество банковского обслуживания является основополагающим моментом в активизации сберегательного процесса населения. Устойчивое партнерство между банком и клиентом возникает и развивается в условиях, когда их взаимодействие осуществляется на возобновляемой основе, в течение продолжительного периода времени, а выгоды длительных отношений заметно снижают взаимные транзакционные издержки участников партнерства и способствуют минимизации рисков.

В настоящее время, отечественные кредитные организации начинают осознавать, что одним из условий эффективного функционирования и развития банка в настоящее время является своевременное получение информации об удовлетворенности и лояльности клиентов, изменении их потребностей и предпочтений относительно предоставляемых услуг, качества обслуживания и других параметров оценки деятельности банка. Следующим шагом развития взаимовыгодного сотрудничества с клиентами является налаживание эффективной обратной связи и принятие на основе полученной информации эффективных управленческих решений, повышающих качество обслуживания клиентов в кредитной организации.

1.3. Оценка развития кредитования физических лиц в коммерческом банке

Банковский менеджмент в ходе своей работы постоянно сводится к вопросам сверки показателей эффективности своего банка и банка конкурента, которые и определяют цель или направление управленческих влияний.

В отечественной теории отсутствуют исследования по этому вопросу, что объясняется сосредоточением усилий ученых на разработке методик эффективности кредитной деятельности всего банка. В то же время, крупные отечественные банки в целях совершенствования управления своей сетью, разрабатывают и внедряют собственные методики оценки деятельности филиалов и отделений, как в целом, так и по отдельным направлениям видам деятельности.

При проведении оценки головным офисом банка проводится дистанционная (заочная) оценка и составляется интегрированный рейтинг эффективности кредитной работы региональных подразделений. Для общности оценки дополнительно проводится очная проверка состояния кредитного портфеля и построения кредитной работы в региональном подразделении.

Применение рейтинговой оценки предусматривает 6 этапов:

1. Определение фактического значения показателей осуществляется исходя из баланса, статистических отчетов и результатов очной проверки.
2. Определение рейтингового значения каждого показателя с помощью матрицы ранжирования.
3. Определение балла показателя в соответствии с удельным весом рейтинга показателя и собственно рейтинга показателя.
4. Суммирование полученных баллов.
5. Распределение региональных подразделений в зависимости от количества полученных баллов.
6. Разработка мер воздействия и принятие управленческих решений по результатам оценки.

С целью расчета интегрированного рейтинга и достижения возможности регулирования деятельности подразделений используются наиболее важные показатели. При этом, методика расчета интегрированного рейтинга кредитной работы регионального подразделения построена на принципе определения активности, качества и эффективности кредитной работы за рассматриваемый период (квартал, год). На основании нижеприведенного алгоритма рассчитываются значения используемых показателей (табл.4).

Клиентская удовлетворенность оценивается на основе данных анкетирования. В анкете исследуются десять основных вопросов:

- 1) Удовлетворённость процентной ставкой по кредиту;
- 2) Удовлетворенность скоростью одобрения;
- 3) Удовлетворенность отсутствием скрытых процентов;
- 4) Удовлетворенность отсутствием навязывания дополнительных услуг;
- 5) Удовлетворенность условиями кредитного договора;
- 6) Удовлетворенность отношением персонала к клиенту
- 7) Репутация банка
- 8) Повторность обращения
- 9) Отсутствие очередей
- 10) Прозрачность условий кредитования.

Таблица 4 - Алгоритм базовой оценки кредитной работы региональных подразделений

№	Наименование показателя	Удельный вес рейтинга показателя	Оптимальное значение
<i>Активность кредитной работы, вес 30 %</i>			
1	Удельный вес кредитного портфеля в общих активах, %	20%	60-75 %
2	Сальдо кредитного портфеля, тыс.руб. на одного заемщика	10%	Двойное среднее значение по банку
<i>Качество кредитной работы, вес 35 %</i>			
3	Удельный вес проблемных кредитов по сальдо в кредитном портфеле, %.	20%	(1-3)%
4	Удельный вес крупных кредитов (свыше эквивалента 20 000 USD) в кредитном портфеле, %.	5%	<10 %

Продолжение таблицы 4

№	Наименование показателя	Удельный вес рейтинга показателя	Оптимальное значение
5	Соблюдение требований кредитных процедур в части комплектации кредитных дел, %.	5%	0 %
6	Соблюдение требований по обеспечению кредитного портфеля, %.	5%	0 %
<i>Эффективность кредитной работы, вес 35%</i>			
7	Прибыль на одного сотрудника кредитного отдела, тыс. долл. США.	10%	>10000
8	Соотношение полученных и начисленных процентов по кредитам за отчетный период (рублевый эквивалент), %.	10%	> 90 %
9	Соотношение между просроченными процентами (включая внебалансовые счета) и сальдо кредитного портфеля (рублевый эквивалент),%	5%	< 1 %
10	Клиентская удовлетворенность	10%	100%

Каждая из оценок складывается из нормированных банком показателей. С помощью матриц ранжирования, в зависимости от установленного оптимального значения каждого из показателей, по 10-ти бальной шкале определяется рейтинг показателя (табл.5).

Таблица 5 - Порядок присвоения баллов, исходя из значений используемых показателей

Баллы	Показатели									
	П1	П2	П3	П4	П5	П6	П7	П8	П9	П10
10	65-70	Ср.+100%	0,0-0,9	0,0-9,9	0,0	0,0	>10000	90,0 100,0	0,0-0,9	100
9	60-64; 7175	Ср.+80%	1,0-2,9	10,0 14,9	0,0-1,9	0,0-1,9	9500 9999	80,0 89,9	1,0-1,9	90
8	55-59; 7680	Ср.+60%	3,0-3,9	15,0 19,9	2,0-4,9	2,0-4,9	9000 9499	70,0 79,9	2,0-3,9	80
7	50-54	Ср.+40%	4,0-4,9	20,0 29,9	5,0-9,9	5,0-9,9	8500 8999	60,0 69,9	4,0-5,9	70
6	45-49	Ср.+20%	5,0-5,9	30,0 39,9	10,0 14,9	10,0 14,9	8000 8499	50,0 59,9	6,0-7,9	60
5	40-44; 8185	Ср.	6,0-6,9	40,0 49,9	15,0 19,9	15,0 19,9	7000 7999	40,0 49,9	8,0-9,9	50
4	35-39	Ср.-20%	7,0-7,9	50,0 59,9	20,0 29,9	20,0 29,9	6000 6999	30,0 39,9	10,0 11,9	40

Продолжение таблицы 5

Баллы	Показатели									
	П1	П2	П3	П4	П5	П6	П7	П8	П9	П10
3	30-34; 8690	Ср.-40%	8,0-8,9	60,0 69,9	30,0 39,9	30,0 39,9	5000 5999	20,0 29,9	12,0 13,9	30
2	25-29; 9195	Ср.-60%	9,0-9,9	70,0 79,9	40,0 59,9	40,0 59,9	4000 4999	15,0 19,9	14,0 16,9	20
1	15-24	Ср.-80%	10,0 14,9	80,0 89,9	60,0 79,9	60,0 79,9	2000 3999	10,0 14,9	17,0 19,9	10
0	0-14; 95100	< Ср.-80%	>15,0	90,0 100,0	80,0 100,0	80,0 100,0	< 1999	0,0-9,9	20,0 100,0	0

При этом важным фактором выступает непосредственная оценка кредитной работы с выездом эксперта в проверяемое подразделение, составление соответствующего акта.

В акт необходимо включить следующие сведения:

- анализ взаимодействия кредитного подразделения и смежных подразделений при продаже кредитных продуктов;
- качество анализа заявок на выдачу кредита;

- допущенные системные нарушения кредитных процедур (в % от общего числа проверенных дел);
- допущенные системные нарушения по обеспечению кредитов (в % от общего числа проверенных дел);
- соблюдение правил бухгалтерского и аналитического учета при проведении кредитных операций;
- анализ взаимодействия сотрудников кредитных подразделений, степень взаимодействия со смежными подразделениями, эффективность распределения функций;
- качество формирования кредитных досье;
- анализ 10-ти крупных кредитов (в виде таблицы)
- анализ просроченных / пролонгированных кредитов (в виде таблицы)
- анализ мероприятий, направленных на повышение качества кредитного портфеля;
- анализ изъятий объектов залога;
- анализ создания рабочих мест сотрудников банка в торговых точках;
- информацию о наличии и качестве рекламной продукции в точках обслуживании клиентов;
- квалификация персонала (данные о проведении последнего обучения, сдача контрольных тестов в присутствии проверяющего).

Данные показатели могут использоваться для определения оценки работы конкретного отделения банка по конкретному направлению при подведении итогов за анализируемый период. Сводный интегрированный рейтинг дает общую оценку кредитной работы подразделения, по итогам которого целесообразно применять следующие подходы мер воздействия и принятия управленческих решений, изложенные в табл. 6.

Рейтинг эффективности кредитной работы региональному подразделению присваивается на основании произведенного расчета. Сводный

интегрированный рейтинг работы подразделения банка рассчитывается методом среднеарифметической суммы позиций по используемым показателям, взвешенных на коэффициент значимости.

$$R_{pn} = (\sum P_i \times K_i) / \sum K_i \quad (1)$$

где: R_{pn} - сводный интегрированный рейтинг кредитной работы банка;

P_i - позиция регионального подразделения по i -му показателю;

K_i - коэффициент значимости i -го показателя, которые равны:

$K_1 = 0,2$; $K_2 = 0,1$; $K_3 = 0,2$; $K_4 = 0,05$; $K_5 = 0,05$; $K_6 = 0,05$; $K_7 = 0,2$; $K_8 = 0,05$; $K_9 = 0,05$; $K_{10} = 2,5$ (табл. 2).

Затем оцениваемое подразделение (филиал, отдел банка), ранжируется по сводному интегрированному рейтингу и относится в одну из 5-ти групп с учетом их нормального распределения:

До 15% - худшие показатели

От 16 до 20% - удовлетворительные

От 21-30% - средние показатели

От 31 – 50% хорошие показатели

От 51% - лучшие

Меры воздействия и принятие управленческих решений к оцениваемой кредитной организации (подразделению, филиалу, отделению) исходя из результатов рейтинга представлены в приложении А.

Таким образом, необходимость использования рейтинговой оценки эффективности кредитной работы кредитных организаций (подразделений, филиалов, отделений) обусловлена следующими ее преимуществами:

1. Позволяет оценить эффективность кредитной работы каждого кредитного подразделения, филиала, отделения.
2. Стимулирует сотрудников подразделений качественнее выполнять свои функции.
3. Порождает дух соревнования между подразделениями.
4. По результатам оценки дает возможность принять адекватные управленческие решения.

Разработанные практические рекомендации, позволят банкам принимать более эффективные управленческие решения и меры воздействия, к своим региональным подразделениям исходя из результатов их работы.

2 ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» и его кредитные продукты

2.1 История развития ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка»

ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» является российским коммерческим банком, занимающим лидерские позиции на рынке финансовой розницы. Банк входит в топ-10 по объемам кредитования населения и обладает одной из крупнейших филиальных банковских сетей в России.

ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» (ХКФ)- российский коммерческий банк, один из лидеров российского рынка потребительского кредитования. Главный офис расположен в Москве.

Банк основан в 1990 году под названием «Инновационный банк Технополис». В 2002 году состоялась сделка о покупке Группой Home Credit «Инновационного Банка Технополис». 16 июля того же года был выдан первый кредит под брендом Home Credit в России. В том же году были открыты первое представительство и первая торговая точка.

В 2003 году банк заключил договор о партнёрстве с Эльдорадо и начал географическую экспансию. В 2004 году банк выпустил первую кредитную карту и получил первую прибыль по итогам года. Точки продаж ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» были открыты во всех федеральных округах России, за исключением Дальнего Востока. В 2005 году банк открыл первый кредитно-кассовый офис и выдал первый кредит наличными.

В 2006 году банк сконцентрировался на совершенствовании системы андеррайтинга и противодействия мошенничеству, а также запустил программу ипотечного кредитования. В 2007 году банк вышел в лидеры на рынке кредитных карт, один из первых на рынке провёл акцию 0-0-24. Хоум Кредит начал переходить от модели банка-монолайнера к универсальному розничному банку. Запущена программа автокредитования, началось привлечение вкладов физических лиц и выпуск дебетовых карт.

В 2008 году банк оптимизировал свою стратегию, гибко отреагировав на кризис. Банк сосредоточился на кредитах наличными и кредитах в точках продаж, свернув ипотеку и автокредитование.

В 2009 году банк вышел на рынок зарплатных проектов, развивает сеть банкоматов, предлагает клиентам услуги SMS-уведомлений и Интернет-банкинг. ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» становится № 1 на рынке кредитования в точках продаж.

В 2010 году банк добивается рекордной прибыли по МСФО за все время существования - 9,4 млрд руб. Возобновляет выдачу автокредитов и активную региональную экспансию.

В 2011 году банк продолжает развитие каналов продаж, расширяя своё присутствие в регионах, привлекая для продажи своих продуктов агентов и брокеров. В результате, по итогам года объёмы выдаваемых кредитов наличными превысили объёмы POS-кредитов.

В июле 2012 года банк объявил о переходе к стратегии работы в качестве Финансового магазина, или «ФинМага». В конце 2012 года банк занял третье место на рынке кредитования физических лиц после Сбербанка и ВТБ24, а также вошел в десятку крупнейших банков по объёму портфеля депозитов физических лиц.

Весной 2012 года ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» модернизировал систему выдачи кредитов и ввел сервис одобрения кредитов без посещения банковского отделения. Выпущены приложения «Мобильный банк» для наиболее популярных мобильных платформ: iOS, Android и Windows Phone.

Банк занял третье место в рейтинге, составленном по итогам исследования «Индекс впечатления клиента» компании Senteo, совершив серьезный прорыв в привлекательности для клиентов и поднявшись на 18 позиций.

В 2013 году, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» вошел в десятку крупнейших банков России по объёму депозитов физических лиц. ООО «Хоум

Кредит Энд Финанс Банк» стал лучшим банком-работодателем в России и занял 5 место в общем списке рейтинга «Работодатели России-2012».

В этом же году, внедрена уникальная система биометрической проверки заемщиков, позволяющая задерживать мошенников на месте преступления.

Банк расстался с «железной леди» из Контактного центра. Клиенты могут по телефону напрямую связаться со специалистом банка.

Клиенты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» получили возможность оформлять кредит наличными через интернет-банк без посещения офиса, а число уникальных вкладчиков банка превысило полмиллиона человек.

В 2014 году, Банк гибко отреагировал на изменение рыночной ситуации и ослабление экономики. Банк приступил к активному совершенствованию риск-менеджмента, бизнес-процессов и клиентского сервиса, а также развитию транзакционного бизнеса.

ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» расширил функциональность своих микро-офисов, установив в них 300 QIWI Терминалов. Теперь в микро-офисах можно не только оформить, но и погасить кредит, оплатить услуги.

Для того чтобы сделать жизнь клиентов еще более комфортной, банк, через широкую сеть своих отделений начал предоставлять новые услуги от своих партнеров. В офисах банка стало возможно не только оформить кредитные и депозитные продукты, но и застраховать свою семью от несчастного случая, приобрести страховой полис на квартиру или дом, а также сертификат на получение юридически услуг. Начат выпуск чиповых карт.

Новые программы страхования финансовых рисков от партнеров банка стали доступны клиентам ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка». Страховые компании усовершенствовали свои продукты и сделали их еще более гибкими и полезными.

У заемщиков банка появилась возможность получить исчерпывающую информацию о своих кредитах: узнать дату и размер ежемесячного платежа, остаток задолженности и лимит по карте, зайдя в Кредитный кабинет.

ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» вошел в список из 35 банков

России, которые соответствуют требованиям ЦБ для размещения пенсионных накоплений управляющими компаниями.

В 2014 году, банком запущена бонусная программа «Польза». Расплачиваясь кредитной картой, клиенты получают баллы: 2% от суммы транзакции в любых категориях, 4% - за операции в выделенных банком категориях и до 10% от суммы покупки за ON-LINE SHOPPING у партнеров банка. Баллы можно потратить на возмещение любых ранее совершенных операций по карте, получив рубли на свой карточный счет.

Появилось инновационное приложение мобильный ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк». Оно воплотило в себе последние инновации в области мобильного банкинга: авторизацию по отпечатку пальца, понятную историю операций, чат с банком, а также многое другое.

Ассоциация Российских Банков наградила ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» премией «За внедрение современных банковских технологий».

В 2015 году все банки оказались под влиянием сложной экономической ситуации. Вся команда банка упорно работает для того чтобы преодолеть эти временные трудности. В первом квартале текущего года мы закрепили свои лидерские позиции на рынке POS, серьезно увеличив отрыв от конкурентов. Банк сформировал существенную подушку ликвидности и, по-прежнему, сохранил высокий уровень капитализации.

В настоящее время, Банк наращивает свою долю в объемах выдаваемых кредитов на рынке POS: на протяжении всего первого квартала она превышала 30%, а в марте составила 33,3%. Бонусная программа «Польза» была признана исследовательской компанией Frank Research Group лучшей на рынке. Эксперты оценили прямую выгоду от использования карты, срок ее окупаемости, а также ее удобство.

Тем не менее, величина активов ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» в периоде 2012-2015 годов уменьшилась, а значит, масштабы деятельности банка сократились. Для решения проблемы повышения общей ликвидности ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» преумножил вложения в средства

кредитных организаций.

С целью повышения общей ликвидности средств банк увеличил объем вложений в кредитные организации. Также были увеличены вложения в средства кредитных организаций. Одновременно с этим снижены резервы на возможные потери и в обязательные резервы в ЦБ РФ, что говорит о недостатке средств, которые могли бы быть направлены в резерв. Чистая ссудная задолженность повысилась, что говорит о росте отрасли кредитования, несмотря на финансовый кризис.

В результате анализа ликвидности банка было выявлено, что динамика общего показателя ликвидности, коэффициента абсолютной ликвидности, коэффициента «критической оценки» анализируемой организации отрицательна. На конец отчетного периода предприятие способно оплатить лишь 7,4 % своих краткосрочных обязательств. Коэффициент «критической оценки» показывает, какая часть текущих обязательств может быть погашена не только за счет ожидаемых поступлений от разных дебиторов. Оптимальным считается значение 0,7-0,8 (приблизительно равен 1), в значительной степени зависит от качества дебиторской задолженности, что выявляется по внутреннему учету. У данного предприятия значение данного показателя близко к критериальному, но в конце отчетного оно снизилось [6].

Коэффициент текущей ликвидности позволяет установить отношение текущих активов к краткосрочным обязательствам, это главный показатель платежеспособности, оптимальным значением считается соотношение от 1,5 до 3,5. Если значение коэффициента текущей ликвидности превышает единицу, то организация располагает некоторым объемом собственных ресурсов, формируемых за счет собственных источников. Коэффициент текущей ликвидности объединяет предыдущие показатели и является показателем удовлетворительного состояния бухгалтерского баланса [3, с. 210].

Для повышения финансовой политики предприятия следует заняться поиском новых инвестиций для достижения эффективности имеющихся мощностей, целесообразно использовать производственные площади, заменять

старую технику на новую, интенсивно повышать качество человеческого капитала, обновлять обрабатывающие производства и улучшать качество продукции.

Предприятию важно сохранить и расширить свои позиции на рынке с помощью внедрения современных систем контроля качества продукции, повышения уровня обслуживания, ввести систему скидок.

Таким образом, в настоящее время у банка снижена платежеспособность по наиболее ликвидной группе активов. На начало периода ему не хватало 1370 тыс. руб. для покрытия наиболее срочных обязательств.

Тем не менее, в 2016 году, к стабилизации работы банка приступили антикризисные управляющие, и уже в первом квартале 2016 года, ситуация в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банке» значительно улучшилась, в результате применения эффективной тактики расширения деятельности на рынке банковских кредитов. Стоит отметить, что для банка показатель мобильности активов находится на стабильно высоком уровне.

Коэффициент текущей платежеспособности ниже нормы, однако коэффициенты быстрой и абсолютной платежеспособности удовлетворяют нормативным требованиям. Проведенный анализ показал, что показатели платежеспособности банка неуклонно снижаются и вполне возможно, что через некоторое время обязательства банка будут обеспечены недостаточно.

Обобщая результаты проведенного анализа, можно утверждать, что в течение рассмотренных трех лет функционирования банка его положение характеризуется как стабильное, несмотря на наличие чередующихся спадов и подъемов. Коэффициенты ликвидности за исследуемый промежуток времени не опускались ниже минимального показателя, а значит, банк всегда располагал достаточным объемом ликвидных средств с целью погашения собственных обязательств.

В настоящее время, положение ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» на рынке банковских значительно улучшилась, в результате применения эффективной тактики расширения деятельности на рынке по средствам

разработки привлекательных депозитных и кредитных продуктов и для определенных целевых групп, а так же с помощью расширения региональных представительств и развития банкоматной сети. ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» нацелен на продолжение своей деятельности и своевременно реагирует на все изменения на рынке банковских услуг.

Перед банком помимо выживания стоят также задачи развития и достижения лидирующих позиций на рынке, кроме оперативного реагирования на экономическую ситуацию. Сейчас принципиально важно реализовывать еще и регулярный прогноз изменений, а также планирование и моделирование финансовой деятельности банка посредством точных математических расчетов для достижения поставленных целей, в частности извлечения максимальной прибыли и обеспечения ликвидности банка. Впрочем, в большинстве ситуаций рассмотренные задачи могут быть решены посредством внедрения информационных банковских технологий.

2.2 Кредитные продукты и условия кредитования в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк»

Томский филиал ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» расположен по адресу: г.Томск, пр. Ленина 94. Офис был открыт в 2009 году и успешно функционирует до настоящего времени.

Услуги офиса включают:

- Обслуживание физических лиц;
- Расчетно-кассовое обслуживание;
- Обмен валюты;
- Аренда сейфовых ячеек.

Банковское обслуживание физических лиц в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банке» предполагает оказание коммерческим банком физическим лицам различных финансовых услуг и продажу банковских продуктов.

ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает широкий спектр потребительских кредитов. Соответственно и подходы, в зависимости от

назначения и размера ссуды, различные - как к обеспечению суммы кредита, так и к оценке платежеспособности клиента.

Основными требованиями к клиенту при кредитовании наличными являются:

- Гражданство Российской Федерации;
- Постоянный источник дохода;
- Наличие гражданства;
- Наличие постоянной регистрации в регионе предоставления кредита;
- Наличие положительной кредитной истории;
- Возраст от 18 до 68 лет.

При оформлении кредита необходимо предоставление одного из следующих документов:

- Водительское удостоверение;
- Пенсионное удостоверение;
- Заграничный паспорт;
- Страховое свидетельство государственного Пенсионного страхования;

При сумме кредита свыше 301 тыс. руб. необходимо предоставить один документ о платежеспособности из списка:

- оригинал выписки по зарплатному/текущему (дебетовому) счету Клиента за последние 3 месяца (необходимое условие – за последние 3 месяца средняя сумма поступлений на зарплатный/текущий (дебетовый) счет в месяц не должна быть меньше Ежемесячного платежа);
- оригинал ПТС или Свидетельства о регистрации ТС на имя Клиента (ТС должно быть не старше 5-ти лет – для отечественных автомобилей, и 7-ми лет – для автомобилей иностранного производства);
- Полис Страхования КАСКО, выгодоприобретателем по которому является Клиент, на сумму покрытия не менее 5000 долларов США, действительный в течение не менее 3-х месяцев с момента подачи Заявки на

открытие банковских счетов;

- оригинал заграничного паспорта Клиента со штампами паспортного контроля, подтверждающими факт поездки за рубеж (за исключением стран СНГ) в течение последних 12 месяцев;

- оригинал (для проверки) и копия свидетельства государственной регистрации права собственности Клиента на жилую или нежилую недвижимость;

- полис добровольного медицинского страхования, актуальный на момент выдачи кредита.

Для оформления кредита неработающим пенсионерам необходимо предоставить Паспорт РФ и Пенсионное удостоверение.

Таблица 7 - Условия кредитования наличными

1	Сумма	от 10 000 до 850 000 рублей
2	Время рассмотрения заявки	до 90 минут
3	Срок кредита	от 12 до 60 месяцев
4	Ставка	от 19,9%
5	Валюта кредита	Рубли РФ

При оформлении карты в стандартных офисах, которые работают с наличной иностранной валютой, возможно пополнение карты наличными в валюте. При оформлении карты в стандартных офисах, которые не работают с наличной иностранной валютой, пополнение карты осуществляется путем безналичного перевода из другого Банка или зачислением наличных рублей и последующей конвертацией по курсу Банка. Конвертацию можно осуществлять как в офисе, так и самостоятельно в Интернет-банке.

Банк предоставляет услугу СМС-информирование – это комплекс услуг, включающий в себя услуги как «СМС-пакет» для кредитных или дебетовых карт и «СМС-пакет» для кредита наличными или кредита на приобретение товаров, которые позволят получать на мобильный телефон в виде смс-

сообщений информацию по карточным операциям или по кредитному договору.

Таблица 8 – Условия кредитных карт банка ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк»

Показатели	Деньги на любой случай!	Польза от каждой покупки!	Высокий статус и большие возможности!
Преимущества карты	отсутствие комиссии за сопровождение карты	1–3% от суммы покупок начисляется баллами	2–5% от суммы покупок начисляется баллами
		до 30% от суммы покупок в Интернет-магазинах	
Ставка (% годовых) при оплате товаров и услуг	34,9%		29,9%
Ставка (% годовых) при снятии наличных	49,9%		
Возобновляемый кредитный лимит	до 300 000 рублей		
Минимальный платеж	5% от кредитной задолженности +		
	проценты за текущий расчетный период + страховка (при наличии) + комиссии и неустойка (при наличии) (минимум 1000 рублей, либо вся задолженность, если она меньше 1000 рублей).		
Льготный период	до 51 дня		
Комиссия за снятие наличных	4.9% от снимаемой суммы, (минимум 399 рублей)		
Комиссия	не взимается	990 рублей ежегодно	2 990 рублей ежегодно
Документы для	Паспорт РФ		

В ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке» можно приобрести страховые полисы от партнёров ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» - ООО «Хоум Кредит Страхование», СК «Ренессанс Жизнь» и ООО «Региональная страховая компания» по следующим программам:

Страхование банковских карт - защищает финансовые интересы, связанные с риском незаконного использования карты или на случай утраты денежных средств, полученных в банкомате в результате кражи, грабежа или разбоя.

Страхование от несчастных случаев - обеспечит финансовой поддержкой при неблагоприятной жизненной ситуации связанной с причинением вреда жизни или здоровью или жизни и здоровью близких.

ООО «Хоум Кредит Страхование» - универсальная страховая компания федерального масштаба, которая представлена на российском рынке с 2000 года. Компания начала свою работу под названием ООО «Страховая компания СтэнсИнвест» и с тех пор динамично развивается, предлагая клиентам широкий спектр страховых услуг, удобные и надежные страховые продукты.

ООО «Хоум Кредит Страхование» осуществляет деятельность на основании лицензии СЛ № 3507 на осуществление личного страхования, за исключением добровольного страхования жизни и лицензии СИ № 3507 на осуществление добровольного имущественного страхования, выданных Банком России без ограничения срока их действия. Среди видов страхования, осуществляемых ООО «Хоум Кредит Страхования» - страхование от несчастных случаев и болезней, страхование финансовых рисков, медицинское страхование, страхование имущества граждан, за исключением транспортных средств и страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам.

Личный кабинет позволяет оперативно получать правовую поддержку в письменном виде, сохранять и/или распечатывать информацию. Личный

кабинет доступен в течение срока действия Договора и последующих 14 календарных дней после окончания его срока действия

Информация о полной стоимости кредита по конкретному кредиту доводится банком до сведения каждого Заемщика до заключения кредитного договора в обязательном порядке.

Для получения кредита в банке клиенту достаточно обратиться в банк с Паспортом гражданина РФ и заполнить Анкету.

Дополнительно никаких справок и поручителей по Кредиту не требуется. Размер Кредита и размер первоначального взноса определяется Банком индивидуально для каждого Клиента. Решение о выдаче и размере Кредита принимается Банком на основании информации, указанной в Анкете, а именно должны быть заполнены все поля, отмеченные как обязательные, а также максимально возможное количество остальных полей Анкеты.

Таким образом, выдача кредита производится в соответствии с условиями кредитного договора, как наличными деньгами, так и в безналичном порядке путем зачисления суммы кредита на счет клиента. После зачисления денежных средств, составляющих сумму кредита, на счет клиента Банк может произвести их безналичное перечисление в соответствии с поручением клиента, изложенным в заявлении (оферте о заключении договора), со счета клиента на счет торговой организации в оплату приобретаемого товара. Размер кредита и размер первоначального взноса, а так же условия кредитного договора, определяются банком индивидуально для каждого клиента.

2.3 ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» на рынке банковских кредитов г. Томска

В настоящее время, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает удобные кредитные продукты относительно оформления кредита, однако выгодность данных продуктов для клиента не очевидна. Так, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает своим клиентам кредиты на условиях

слишком большой годовой процентной ставки, в среднем это 35% годовых. Тем не менее, предлагаемые банком кредитные карты можно оформить быстро, без предоставления залога, поручителей и документального подтверждения платежеспособности, что особенно актуально в том случае, если клиент по каким-то причинам не хочет или не может предоставить в банк справку о доходах.

Максимальная сумма лимита кредитной линии в банке может составить не более 300 тыс. рублей при оформлении кредитной карты и 900 тыс. руб. при оформлении кредита наличными, а ставка кредитования устанавливается индивидуально по каждой кредитной заявке в пределах 34,9%-44,9% в зависимости от предоставленного заемщиком пакета документов.

Ставка кредита может быть снижена в том случае, если помимо паспорта РФ и одного идентификационного документа будут предоставлены дополнительно следующие 2 документа на выбор (водительское или пенсионное удостоверение, загранпаспорт или свидетельство о пенсионном страховании), а так же документ, подтверждающий доход клиента.

В данном случае ставка кредитования будет установлена в размере 34,9%, в противном случае (если заемщик не смог подтвердить наличие дохода документально) он сможет получить кредит под 44,9% годовых.

В рамках действующих в банке программ, клиенту выпускается карта моментальной выдачи уровня MasterCard Standard без платы за выпуск и обслуживание, на которую устанавливается возобновляемая кредитная линия, за счет чего заемщик сможет использовать заемные средства неоднократно в пределах доступного лимита (при этом проценты по кредиту будут начисляться только на фактически используемую сумму, что выгодно для клиента). Кроме того, владелец карты «Быстрые покупки» сможет пользоваться кредитом даже бесплатно, если будет погашать долг в льготный период (до 51 дня), но это условие будет действовать только в случае безналичного использования карты (при оплате товаров и услуг в розничной сети). А чтобы не нарушать условия кредитования, необходимо ежемесячно вносить обязательные платежи, размер

которых рассчитывается исходя из суммы текущей задолженности, и составляет 5% от этого значения (но не менее 500 руб.).

По условиям кредита, погашать задолженность по карте можно не только ежемесячными обязательными платежами, но и досрочно. Досрочное гашение возможно полное либо частичное, комиссия за досрочное гашение в указанных банках не взимается.

Для оформления кредитной карты в Home Credit требуется соблюдение следующих условий:

- возраст 23-57 лет;
- стаж на последнем месте работы не менее 3-х месяцев;
- у него есть постоянная регистрация в регионе получения карты.

Однако в банке Home Credit можно получить кредитные карты, оформление которых не требует подтверждения наличия заработка и стажа работы.

Таблица 9 – Сравнительный анализ условий кредитования банков: Home Credit Bank, Восточный экспресс-банк, Банк Русский стандарт

Параметры	Home Credit Bank	Восточный экспресс-банк	Банк Русский стандарт
Гражданство	Гражданство РФ, проживание в регионе офиса банка	Гражданство РФ, проживание в регионе офиса банка	Гражданство РФ, проживание в регионе офиса банка
Возрастной ценз	от 25 лет до 64 лет	от 21 года до 75	от 21 года до 75
Обеспечение по кредиту банку	не потребуется	не потребуется	не потребуется
% ставки	от 35 % до 45 %	от 18,50 % до 26,0%	от 36 % до 55 %
Срок кредитования	до 3-х лет	до 5-ти лет	до 2-х лет
Трудовой стаж	стаж на последнем месте работы не меньше трех месяцев	стаж на последнем месте работы не меньше трех месяцев	стаж на последнем месте работы не меньше трех месяцев
Требуемые документы	Паспорт, второй документ при необходимости	Паспорт, справка о доходах	Любой документ удостоверяющий личность
Параметры	Home Credit Bank	Восточный экспресс-	Банк Русский

		банк	стандарт
Время рассмотрения заявки	до 30 минут	до 3-х дней	до 30 минут
Требуемые документы	Паспорт (второй документ при необходимости)	Паспорт, второй документ, справка о заработной плате	Паспорт (второй документ при необходимости)

Продолжение таблицы 9

Обеспечение	Не требуется	Не требуется	Не требуется
Максимальная сумма кредита, руб.	900000	1 000 000	300 000
Комиссия за обслуживание счета, руб./год	От 250 до 2990 рублей	От 600 до 3000 рублей	От 600 до 2500 рублей
Комиссия за снятие денег наличными, %	5% от суммы снятия, но не менее 100 рублей.	5,9-6,9%, но не менее 100 рублей.	5% от суммы снятия, но не менее 100 рублей.
Параметры	Home Credit Bank	Восточный экспресс-банк	Банк Русский стандарт
Способ оформления кредита	в офисе; через Интернет-банк	личный визит	в офисе; через Интернет-банк

Как видно из вышеприведенных данных, в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке», так же как и у «Восточного экспресс-банка» и банка «Русский стандарт» требования к резидентству заемщика одинаковые. Заемщик должен иметь гражданство РФ и проживать на территории нахождения банков.

Справки и иные данные о доходах ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» также не требуются, достаточно иметь при себе свой паспорт и любой второй аналогичный документ, устанавливающих личность клиента, например, загранпаспорт или карту иного банка именного образца, свидетельство о собственности на автомобиль, использованный билет на самолет (только не электронный).

В Home Credit Bank: паспорт гражданина Российской Федерации, а также по необходимости вторые документы, такие как военный билет, водительское удостоверение, пенсионное удостоверение, загранпаспорт,

страховка по пенсионному страхованию, карточка Home Credit Bank. Вторые документ нужны не в каждом случае, а лишь по индивидуальным вопросам.

В Восточном Экспресс Банке: здесь идет следующая градация: при взятии кредита до 200 000 рублей - только паспорт гражданина Российской Федерации, при сумме от 200 000 рублей до 300 000 рублей- паспорт гражданина Российской Федерации + один документ на свой выбор, при кредите от 300 000 рублей до 500 000 рублей- паспорт гражданина РФ и документ на выбор, подтверждающих доход; при сумме кредита 500 000 рублей-750 000 рублей - паспорт гражданина РФ и документ на выбор, подтверждающих доход и документ на выбор, который подтверждает занятость; при сумме 750 000 - 1 000 000 рублей- паспорт гражданина РФ и документ на выбор, подтверждающих доход и документ на выбор, который подтверждает занятость + поручительство от физического лица.

Сравнивая условия ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» с выше указанными банками, необходимо отметить, что так же как и в анализируемых банках обеспечение по кредиту банку не потребуется.

Так, из представленной выше таблицы видно, что ставка по кредитованию в банке «Русский стандарт» самая высокая, и в процентах составляет - 36% - 50% годовых. В то время как у банка Home Credit Bank интервал ставок составляет от 35 % до 45 %, что так же является на наш взгляд слишком завышенной ставкой. У банка Восточный экспресс-банк ставка по кредиту самая конкурентоспособная и находится в интервале от 18,50 % до 26,00 %, из чего следует, что потенциальный клиент в первую очередь обратиться за выгодным кредитом скорее к банку с более низкой ставкой.

Срок кредитования в банке Home Credit Bank самый привлекательный до 5-ти лет по сравнению с анализируемыми конкурентами (2 и 3 года), однако при существующей кредитной ставке в банке Home Credit сумма переплаты при на данный срок слишком велика и невыгодна для клиента.

Во всех исследуемых банках трудовой стаж на последнем месте работы не должен превышать 3-х месяцев. Однако в настоящее время банк «Хоум

кредит» вводит новый вид кредитования при котором официального подтверждения дохода от клиента не будет требоваться. Во всех анализируемых банках обязательным условием является страхование кредита.

По максимальной сумме кредитования лидирует банк «Восточный экспресс», этот банк предлагает своим клиентам сумму кредита до 1 млн. руб. При этом в банке «Русский стандарт» кредит могут предложить в размере всего 300 тыс. руб. в связи с чем ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» находится на конкурентной позиции с банком «Русский стандарт», разница в максимальной сумме кредита составляет всего 100 тыс. руб.

Комиссия за обслуживание счета практически во всех банках одинакова и составляет от 250 до 3000 руб. При этом комиссия за снятие наличных самая высокая в «Восточном экспресс-банке», у банка «Хоум кредит» и «Русский стандарт» комиссия за снятие денежных средств составляет 5% от суммы снятия, но не менее 100 рублей.

Оформить заем в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банке» и «Русский стандарт» можно при личном визите или через систему Интернет-банка данного кредитора, деньги выдаются на счет выпущенной карты. В «Восточном экспресс-банке» оформить кредит можно только при личном посещении офиса банка.

Рассмотрев все характеристики предоставляемых потребительских кредитов, можно сделать вывод, что сроки кредитования у банков практически одинаковые. Процентная ставка в год в Восточном Экспресс Банке несколько ниже, т.е. он в этом плане в более выгодном положении. Максимальная сумма кредита также в Восточном Экспресс Банке немного больше.

Таким образом, преимуществами кредитования в банке Home Credit является:

- банк оформляет кредит за 30 минут;
- пользоваться кредитным лимитом можно бесплатно в течение льготного периода погашения;

- получить кредит можно даже в том случае, если нет официального трудоустройства, документов, подтверждающих доход, поручителей или залога;
- карту можно использовать для размещения собственных средств;
- расплачиваясь картой за покупки, можно получать скидки по программе «Карта города»;
- подать заявку на кредитную карту «Быстрые покупки» можно онлайн, не посещая отделение банка.

Недостатками кредитных продуктов и программ от Home Credit являются:

- предусмотрены слишком высокие процентные ставки на все виды кредитования;
- тарифами банка предусмотрена большая комиссия за снятие средств с карточного счета;
- комиссия за обслуживание счета также установлена в максимальных пределах;
- жесткие штрафные санкции со стороны банка за просрочку.

Таким образом, после введения ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банком» программ антикризисного развития банк старается не допускать нарушения сроков платежей от клиентов, в связи с чем, в значительной мере снизил процентные ставки по кредитам, в результате чего, банк в полной мере реализовывал собственные обязательства перед клиентами и вкладчиками, а также постоянно располагает средствами на корреспондентском счете.

Однако предпринятых мер не достаточно. Как видно из приведенного анализа, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» необходимо снижать процентные ставки до уровня среднестатистического банка. Пока же ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» остается на уровне приближенному к банку с грабящими процентами «Русский стандарт» для клиентов, в связи с чем риск невозврата по кредиту будет расти.

Можно порекомендовать, что ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» в

полной мере не отказываться от кредитования и одновременно с этим крайне не внимательно относиться к анализу и оценке финансового положения ссудозаемщика и наличию надежного обеспечения. Также банковскому учреждению стоит поддерживать оптимальное соотношение высоколиквидных активов и собственных обязательств.

Безусловно, кредитование населения сегодня является одним из наиболее активно развивающихся и перспективных направлений банковской деятельности. Что же касается спроса на эту услугу, то ответ напрашивается сам собой. Экономическая стабильность и связанные с ней рост доходов и уверенность людей в завтрашнем дне - вот те условия, которые способны положительно влиять на развитие рынка потребительских кредитов. Еще одно необходимое условие - грамотные принципы кредитной политики банка, поскольку одновременно с увеличением спроса на кредиты будет усиливаться и конкуренция между банками за лидерство в этом секторе услуг.

ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» должен быть нацелен на увеличение доли потребительских кредитов в кредитном портфеле: как за счет увеличения объемов кредитования, так и путем продвижения новых продуктов, разрабатываемыми банковскими специалистами, которые должны стараться учитывать потребности различных возрастных и социальных групп населения.

3 Совершенствования управления кредитования в Томском филиале ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»

3.1 Организация кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк»

Порядок организации кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предусматривает:

- разработка пакета документов для осуществления кредитного процесса, предусмотренных законодательством, а так же внутренними нормативами банка, такие как: заявка; анкетный лист заемщика; договор кредитования; договор об обслуживании счета;
- разработка условий и порядка процесса кредитования и обслуживания клиентов по договорам/соглашениям, которые будут заключаться в рамках определенного договора;
- организация места работы кредитного специалиста в месте расположения представительства банка;
- разработка методов привлечения клиентов.

В настоящее время в городе Томске существует только один офис, где можно оформить кредит наличными с открытием расчетного счета, а так же оформить кредитную карту. Данный офис расположенный по адресу: г. Томск, проспект Ленина, дом 94.

В офисе работают 6 кредитных специалистов, два кассира и старший кредитный менеджер.

Офис работает с понедельника по пятницу с 9 утра до 19 вечера. В выходные и праздничные дни офис работает по сокращенному времени с 10 утра до 16 часов дня.

Кредитный отдел ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» организует подготовку заключений в части кредитования физических лиц по заявкам отделений для соответствующего коллегиального органа территориального

банка, а так же осуществляет мониторинг уровня просроченной задолженности по кредитам частных клиентов в целом по банку, разрабатывает рекомендации подчиненным подразделениям по работе с просроченной задолженностью частных клиентов, осуществляет разъяснения относительно условий договора, порядка расчета и гашения кредитной задолженности.

Таблица 10 - Задачи кредитного отдела ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка»

№	Наименование задачи
1	эффективная реализация кредитной политики банка путем организации кредитования физических лиц
2	минимизация кредитных рисков по кредитному портфелю частных клиентов банка
3	организация, развитие и совершенствование проведения операций банка по кредитованию частных клиентов в организационно подчиненных подразделениях
4	организация продвижения на рынок потребительского кредитования частных клиентов всего спектра банковских кредитных продуктов, выявление потребностей населения в новых кредитных продуктах
5	организация профессиональной подготовки специалистов банка по кредитованию частных клиентов
6	методологическое обеспечение подчиненных подразделений по основным направлениям деятельности управления

Потребительские кредиты от ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка», так же можно оформить в местах расположения торговых центров «Эльдорадо». На сегодняшний день, в Томске осталось только три точки продаж потребительских кредитов в торговых центрах «Эльдорадо».

Как в офисе банка, так и в торговой точке, время на обслуживание одного заемщика менеджером занимает от 20 до 40 минут в том числе время на рассмотрение заявки.

Так же заемщик может подать заявку на кредит и оформление кредитной карты на сайте банка: <http://tomck.homecredit.ru>. В данном случае заявка будет рассмотрена в течении суток с момента отправления заявки в банк.

Узнать о наличии специального предложения в банке можно так же на сайте банка: http://tomck.homecredit.ru/myoffers/index_pass.php, путем составления запроса (см. рис.2).

Банк Хоум Кредит всегда готов предложить Вам отличные продукты на индивидуальных условиях!

Введите Ваши данные, чтобы узнать есть ли у Вас наше **специальное предложение**.

ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО
ДАТА РОЖДЕНИЯ (ДД.ММ.ГГГГ)	ПОЛ	EMAIL
	☐ Мужской ☐ Женский	
МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН	ВАШ АККАУНТ В СОЦ. СЕТЯХ	
	☐ Не пользуюсь	

☐ Согласен на обработку персональных данных и получение информации из БКИ. С правилами заполнения заявки также согласен [\[подробная информация\]](#)

Рисунок 2 - Электронный бланк заполнения заявки на уведомление о специальном предложении от банка

Поиск клиентов осуществляется с помощью специализированного колл-центра банка. Сотрудник колл-центра с помощью информации о благонадежности бывших клиентов банка осуществляет обзвон таких клиентов с предложением получения кредита по специальным условиям. Как правило специальные условия подразумевают пониженную процентную ставку от 2 до 5 %.

Так же привлечение клиентов осуществляется по рекомендациям уже обслуживающихся клиентов, а так же через личные связи менеджеров, знакомых и коллег. Это наиболее эффективный и простой в решении способ поиска и привлечения новых клиентов. Определение таких клиентов происходит через операционных сотрудников, регулярно встречающихся со своими клиентами и хорошо знающих отношения и настроения «старых» клиентов. Таким клиентам сотрудник банка направляет письмо с предложением кредитования и предварительной встречей в офисе банка.

ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» производит мониторинг успешных компаний в городе Томске и в местах нахождения таких предприятий размещает билборды с предложением кредитования.

Так же привлечение клиентов в банке осуществляется через средства массовой информации путем размещения публикаций и объявлений в газетах, журналах.

С помощью Интернета и смс-уведомлений осуществляется рассылка предложений благонадежным клиентам.

В торговых центрах осуществляется поиск клиентов путем непосредственного присутствия менеджера банка в зале. Кредитный специалист размещает информацию о возможности покупки техники в кредит непосредственно на самом товаре, так же осуществляет общение с потенциальными клиентами в торговом зале с предложением оформить кредит здесь и сейчас.

Для ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» удержание старого клиента значительно дешевле (по трудозатратам и стоимости), чем поиск и привлечение нового клиента, тем более нужного банку, в связи с чем, для сотрудников банка установлены условия выполнения и перевыполнения плана по поиску и привлечения клиентов. От собственной деятельности кредитного сотрудника зависит результат размере его оплаты труда, в связи с чем, кредитные сотрудники банка пользуются всеми перечисленными методами привлечения в банк благонадежного клиента и их удержанию.

Среди способов мотивации клиентов банк пользуется системой специальных предложений: понижение процентной ставки, увеличении лимита кредитования; создание специальных акций по повышению процентной ставки по вкладу и смягчению условий кредитования.

В зависимости от объема операций все этапы по одному или группе клиентов сопровождает один специалист, или каждый этап сопровождает отдельный специалист.

1. Переговоры с потенциальным клиентом, оценка его кредитоспособности и платежеспособности.

На данном этапе экономист кредитного отдела оценивает возможность потенциального клиента погасить запрашиваемый кредит, оценивает риски

банка, связанные с данным клиентом. Делается это на основе финансовой отчетности клиента и требует опыта и хорошего знания анализа финансового положения физических лиц.

2. Оформление документов на выдачу кредита и непосредственно подготовка в операционный отдел распоряжений о зачислении (выдаче) клиенту кредитных денежных средств. ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» имеет типовые договора на выдачу кредитов. Здесь главная задача правильно занести в договор данные клиента и данные о его кредите.

3. Сопровождение выданного кредита. Сложный и ответственный этап, требующий опыта и отличного знания нормативных актов Банка России касающихся кредитования и создания резервов. Сотрудники (экономисты) кредитного отдела, курирующие данный этап: отслеживают правильность и своевременность погашения платежей по кредитам, выдачу и погашения овердрафтов и кредитных линий, формируют профессиональные суждения о категориях качества выданных кредитов с целью создания или уточнения размера резервов на возможные потери, проверяют состояние залогов по выданным кредитам (если в банке нет отдела залогов). Вопросы кредитования и создания резервов по выданным кредитам - самое проверяемое Центральным Банком России направление работы коммерческого банка. Поэтому, на данном участке работают специалисты, имеющие достаточный опыт практической работы.

Определяя сумму по ссудам банк исходит из среднемесячных доходов потенциального заемщика за последние полгода. Учитывая огромное социальное значение кредитования кредитов для населения, в этих случаях в расчет платежеспособности заемщика могут быть приняты доходы, полученные им по двум местам работы, либо совокупный доход супругов.

Специалисты «Хоум Кредит» разработали специальную анкету, которая позволяет получить более подробную информацию о клиенте, провести анализ его кредитоспособности и таким образом облегчить принятие решения о

возможности сотрудничества с ним. Методика эта основана на действующем законодательстве и опыте работы на рынке потребительского кредитования.

Конечно, и анкета, и другие формы анализа кредитоспособности - не являются неким универсальным, окончательным инструментом на все времена. Жизнь меняется и требует новых подходов, предполагая и более гибкие, и более точные методы оценки платежеспособности клиентов и заемщиков.

Кредитование физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке» осуществляется в несколько этапов:

1) На первом этапе - выяснение кредитоспособности клиента. Для этого кредитный инспектор должен выяснить уровень дохода, который был бы достаточен для своевременного погашения ссуды, наличие у клиента имущества, семейное положение, его расходы и т. д.

Клиент должен предъявить следующие документы:

- паспорт;
- справку с места работы о среднемесячной зарплате по форме банка либо по форме 2НДФЛ;
- пенсионное удостоверение;
- заявление на выдачу кредита.

На основании анализа платежеспособности клиента, руководитель (или кредитный комитет) принимает решение о предоставлении кредита.

2) На втором этапе при одобрении банком заявки заемщик заключает с банком договор кредитования и открытия счета.

3) Третий этап предусматривает реальное предоставление заемщику суммы кредита путем зачисления средств на беспроцентный счет клиента в банке.

При просрочке возврата ссуды, в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке» перечисляет просроченную сумму на счет просроченных ссуд, которую они вправе взыскать в судебном порядке». Несмотря на незначительные различия в подходах к методике кредитования клиентов в различных коммерческих банках страны, можно выделить главное - это правовое

обеспечение кредитных договоров, экономическая целесообразность и действенный контроль, направленный на возврат кредитных средств.

Получить кредит можно в течение 3 календарных дней с даты принятия Банком положительного решения о предоставлении кредита.

Выдача кредита осуществляется единовременно путем перечисления денежных средств в день подписания кредитного договора на вклад либо счет банковской карты, открытой в Банке.

Погашение кредита аннуитетными (равными) платежами, включающими основной долг и проценты, производится ежемесячно в дату, установленную графиком платежей.

Разрешено досрочное погашение кредита или его части:

- при аннуитетных (равных) платежах - только в сроки, установленные для осуществления плановых ежемесячных платежей по истечении первых 3-х месяцев с даты выдачи кредита (с переоформлением Графика платежей);
- Заемщик/Созаемщики обязан(ы) производить ежемесячную уплату процентов на оставшуюся сумму задолженности по кредиту.

Плата за досрочное погашение в в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банке» не взимается.

Информация о подразделениях Банка, в которых реализована возможность предоставления и погашения кредита с использованием банковской карты, может быть получена непосредственно в филиалах Банка.

Благодаря широкой филиальной сети производить платежи по кредиту заемщик может в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банке» без взимания дополнительных комиссий за проведение этих операций. По большинству видов кредитов наличными, предоставляемых в ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банке», возврат суммы кредита осуществляется ежемесячными равными частями. Проценты уплачиваются ежемесячно из расчета остатка задолженности по кредиту, то есть по мере возврата кредита размер

начисляемых процентов также снижается. При этом заемщик может производить погашение кредита досрочно в любое время.

Сотрудник банка направляет Анкету в Банк электронной почтой или по факсу, в банке производится анализ полученной анкеты данные указанные в этой анкете сверяются с различными базами данных, самого банка т.е. был ли ранее этот человек клиентом банка, если был то добросовестно соблюдал условия договоров и во время вносил оплату за пользование кредитом, если гражданин не был клиентом банка, то эти данные проверяются по базам используемым банком для проверки достоверности указанных сведений в анкете, содержание баз является конфиденциальным и доступным только для определенного круга сотрудников банка, существуют также объединенные базы не добросовестных клиентов и мошенников, этими базами зачастую обмениваются различные кредитные организации для более качественного отбора клиентов.

Если данные клиента поступившие в банк соответствуют имеющейся информации, то принимается решение о разрешении кредита или отказе в нем. Если же данных указанных в анкете невозможно проверить по существующим базам данных либо эти данные противоречивы то сотрудники банка анализирующие эту информацию проверяют ее путем обзвона телефонных номеров указанных в анкете, а именно место работы, место проживания и прочие и выясняют являются ли эти данные достоверными. Вся работа проводимая по проверки достоверности данных занимает от 3 до 15 мин. В течении этого срока дается либо положительный либо отрицательный ответ по поводу кредита.

В случае положительного решения банком принимается решение о разрешении выдачи потребительского кредита оформляется и подписывается Заявление.

Заявление содержит оферту (предложение) Клиента к Банку о заключении Кредитного договора, а также оферту (предложение) о заключении Договора о предоставлении и обслуживании Карты (Договор о Карте). Клиент

вправе отказаться от заключения Договора о карте, письменно оформив соответствующий отказ (отзыв оферты). В этом случае Карта на имя Клиента не выпускается и не высылается.

Таким образом, порядок организации кредитования в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке» производится в соответствии с действующим законодательством в строгой последовательности процесса кредитования. Условия кредитной сделки оформляются кредитным договором. Банк предоставляет кредит как в наличной, так и в безналичной форме путем зачисления суммы кредита на счет клиента. Размер кредита и размер первоначального взноса, а так же условия кредитного договора, определяются банком индивидуально для каждого клиента.

Процесс кредитования проходит в следующие этапы: 1) переговоры с потенциальным клиентом, оценка его кредитоспособности и платежеспособности; 2) оформление документов на выдачу кредита; 3) сопровождение выданного кредита.

Сотрудники (экономисты) кредитного отдела, отслеживают правильность и своевременность погашения платежей по кредитам, выдачу и погашения овердрафтов и кредитных линий, формируют профессиональные суждения о категориях качества выданных кредитов с целью создания или уточнения размера резервов на возможные потери, проверяют состояние залогов по выданным кредитам (если в банке нет отдела залогов).

3.2 Анализ эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке»

Для проведения анализа эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке», воспользуемся методом расчета интегрированного рейтинга и проанализируем наиболее важные показатели. Методика расчета интегрированного рейтинга кредитной работы подразделения построена на принципе определения активности, качества и

эффективности кредитной работы отделения. На основании нижеприведенного алгоритма рассчитаем значения используемых показателей (табл.11).

Таблица 11 - Алгоритм базовой оценки кредитной работы региональных подразделений

№	Наименование показателя	Уд. вес рейтинга показателя	Оптимальное значение	Значение по филиалу
<i>Активность кредитной работы, вес 30 %</i>				
1	Удельный вес кредитного портфеля в общих активах, %.	20%	60-75 %	$19355412 \cdot 100 / 258134565 = 7,49\%$
2	Сальдо кредитного портфеля, тыс.руб. на одного заемщика	10%	Среднее значение по банку 52380 руб.	Сальдо КП на 1-го заемщика = 39340 руб. 75,1%
<i>Качество кредитной работы, вес 35 %</i>				
3	Удельный вес проблемных кредитов по сальдо в кредитном портфеле, %.	20%	(1-3)%	8,1%
4	Удельный вес крупных кредитов (свыше эквивалента 20 000 USD) в кредитном портфеле, %.	5%	<10 %	4%
5	Соблюдение требований кредитных процедур в части комплектации кредитных дел, %.	5%	0 %	0%
6	Соблюдение требований по обеспечению кредитного портфеля, %.	5%	0 %	0%
<i>Эффективность кредитной работы, вес 35%</i>				
7	Прибыль на одного сотрудника кредитного отдела, тыс. руб..	10%	>10000	84220
8	Соотношение полученных и начисленных процентов по кредитам за отчетный период (рублевый эквивалент), %.	10%	> 90 %	92%
9	Соотношение между просроченными процентами	5%	< 1 %	1,4

	(включая внебалансовые счета) и сальдо кредитного портфеля (рублевый эквивалент), %			
10	Клиентская удовлетворенность	10%	100%	52%

Каждая из оценок складывалась из нормированных показателей. С помощью матриц ранжирования, в зависимости от установленного оптимального значения каждого из показателей, по 10-ти бальной шкале определим рейтинг показателя (табл.12).

Таблица 12 - Присвоения баллов, исходя из значений используемых показателей

Показатели	Значение по филиалу	Присвоенные баллы	Показатели	Значение по филиалу	Присвоенные баллы
П1	74,9%	9	П6	0,0	10
П2	75,1%	4	П7	84220	10
П3	8,1%	3	П8	92%	10
П4	4%	10	П9	1,4	9
П5	0,0	10	П10	52	5
Итого баллы		36	Итого баллы		44

Далее проведем сводный интегрированный рейтинг работы подразделения банка рассчитывается методом среднеарифметической суммы позиций по используемым показателям, взвешенных на коэффициент значимости.

$$R_{\text{рп}} = (\sum P_i \times K_i) / \sum \sum K_i \quad (1)$$

где: $R_{\text{рп}}$ - сводный интегрированный рейтинг кредитной работы банка;

P_i - позиция регионального подразделения по i-му показателю;

K_i - коэффициент значимости i-го показателя, которые равны:

$K_1 = 0,2$; $K_2 = 0,1$; $K_3 = 0,2$; $K_4 = 0,05$; $K_5 = 0,05$; $K_6 = 0,05$; $K_7 = 0,2$; $K_8 = 0,05$; $K_9 = 0,05$; $K_{10} = 2,5$.

$$R_{\text{рп}} = (9 \times 0,2) + (4 \times 0,1) + (3 \times 0,2) + (10 \times 0,05) + (5 \times 0,05) + (10 \times 0,05) + (10 \times 0,2) + (10 \times 0,05) + (5 \times 0,05) + (5 \times 2) / 80 = 16,8$$

Затем оцениваемый филиал ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» ранжируем по сводному интегрированному рейтингу и относим в одну из 5-ти групп с учетом их нормального распределения: от 16 до 20% - удовлетворительные показатели по банку.

Для изучения мнений клиентов ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» - физических лиц, мною, в период с 15.02.2015г., по 30.02.2015 г., было проведено анкетирование клиентов посещающих банк с целью получения информации качестве обслуживания физических лиц.

По результатам анкетирования было обработано 125 анкет, физическими лицами совершено 198 банковских операций. Структура физических лиц посещающих банк в целом показана на рис. 2 «распределение клиентов».

Основные показатели по которым осуществлялась оценка удовлетворения клиентов банка представлена в табл. 13.

Таблица 13 - Показатели удовлетворенности клиентов

№	Показатель	№	Показатель
1	Удовлетворённость процентной ставкой по кредиту	6	Удовлетворенность условиями кредитного договора
2	Удовлетворенность скоростью одобрения	7	Удовлетворенность отношением персонала к клиенту
3	Удовлетворенность отсутствием скрытых процентов	8	Репутация банка
4	Удовлетворенность отсутствие навязывания дополнительных услуг	9	Повторность обращения
5	Отсутствие очередей	10	Прозрачность условий кредитования

Каждому вопросу присваивается 10 баллов в случае удовлетворения большинства клиентов указанным показателем.

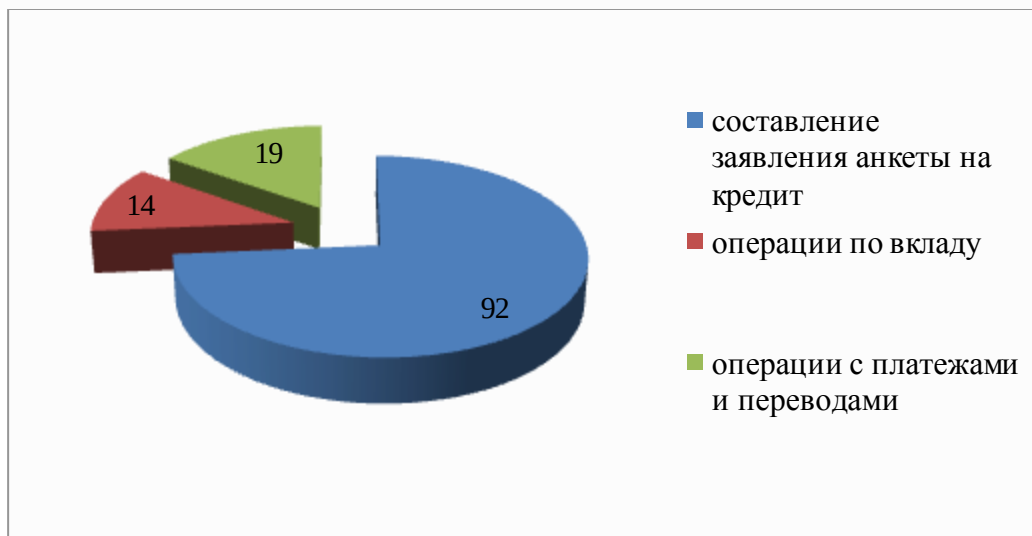


Рисунок 3 - Распределение респондентов по мотивам обращения, чел.

Таким образом, основная масса клиентов - физических лиц обратилась в банк для составления заявления анкеты на кредит - 92 человека, не большая доля респондентов обратилась в банк для совершения операций со вкладами, их количество составило 14 человек.

Еще 19 человек в период исследования обратилось в банк для совершения операций по вкладу. И самая маленькая доля в общей структуре респондентов составили клиенты желавшие получить в банке кредит.

Клиентам которые обратились в банк не за кредитом, был задан дополнительный вопрос: являлся ли респондент ранее клиентом банка.

Необходимо отметить, что 39% клиентов обратились в банк в первый раз.

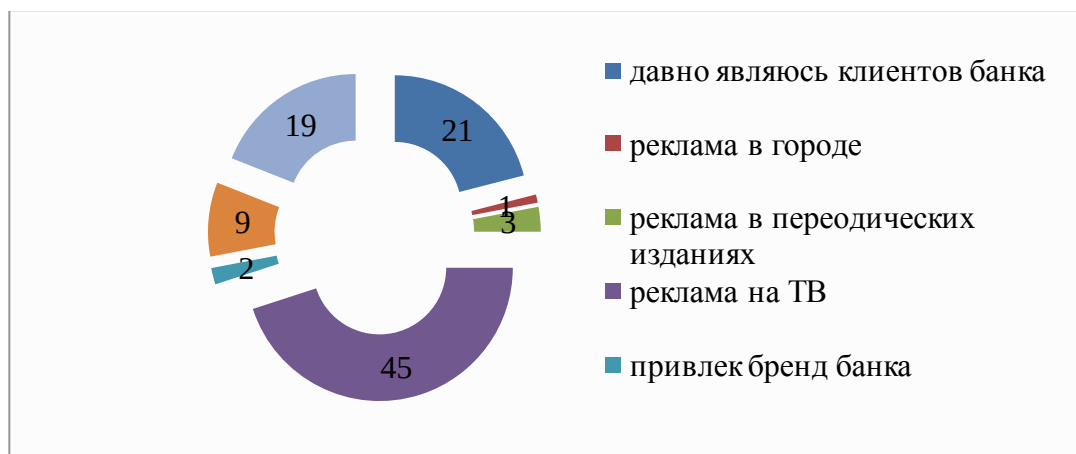


Рисунок 4 - Каналы распределения информации о банке, %

Из представленной диаграммы видно, что лидируют два показателя: реклама на ТВ» - 45%. 21 % респондентов давно являются клиентами банка, еще 19 % - обратились в банк по рекомендации знакомых.

Действительно, банк эффективно работает в вопросах продвижения и пользуется всеми возможными эффективными каналами, в том числе e-mail рассылки, почтовые оправления с предложениями услуг клиентам, смс-рассылки.

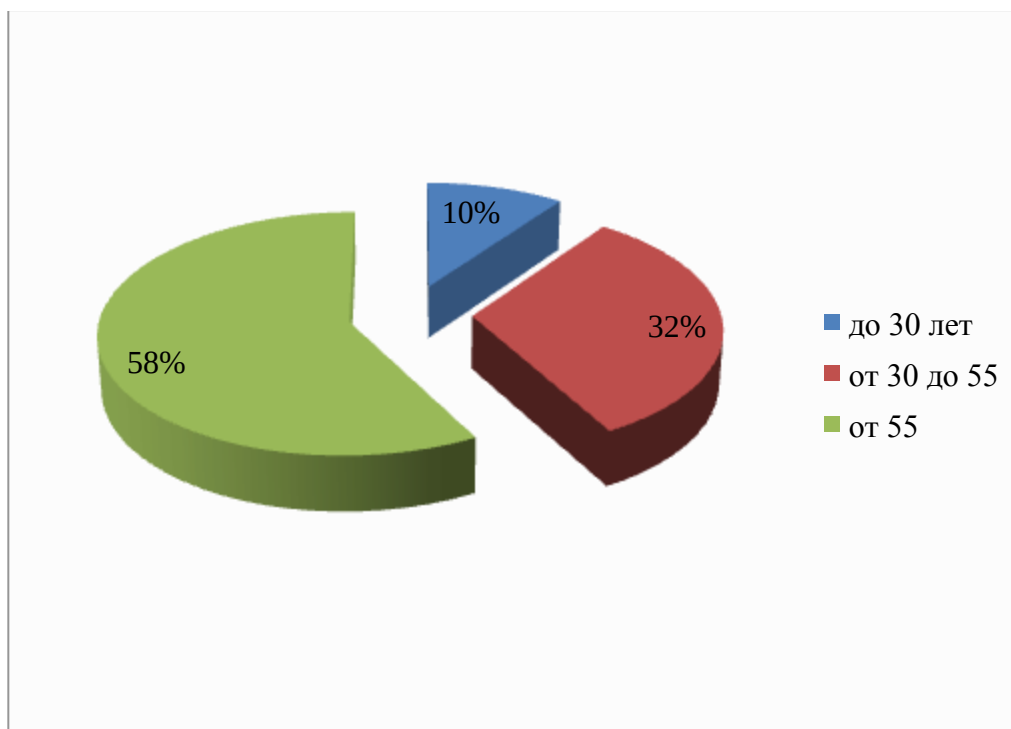


Рисунок 5 - Распределение респондентов по возрасту, %

На рисунке 4 указано, что наибольшее количество респондентов относится к возрастной группе - от 55 до 75 лет, т.к. это в основном не работающее население - пенсионеры. В настоящее время банк активно разрабатывает новые кредитные продукты для клиентов пенсионного возраста, так как банк считает, что именно этих клиентов наиболее ответственными и гарантированно платежеспособными.

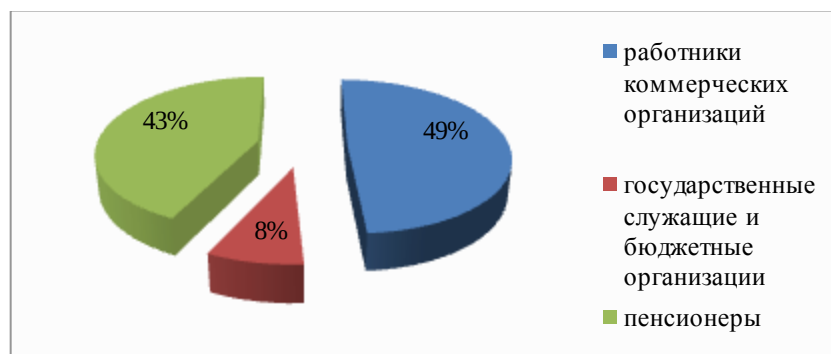


Рисунок 6 - Распределение клиентов по сферам их деятельности, %

Согласно данным рисунка 5, основная доля клиентов – это работники коммерческих организаций 49%, что связано с минимальным пакетом документов для рассмотрения заявки на кредит и отсутствием подтверждения заработка. Так же, большую в общей структуре респондентов, занимают пенсионеры 43%, так как это более гарантированное платежеспособное население. Наименьшая доля клиентов приходится на клиентов государственной службы и бюджетных организаций 8%.

Далее клиентам банка предлагалось оценить работу банка по следующим показателям, с присвоением баллов от 0 до 10, на основании которых установим среднее значение бала по каждому показателю.



Рисунок 7 - Клиентская оценка клиентов банка условиями кредитного процесса, бал

Таким образом, мы видим, что в основном, не смотря на большую процентную ставку по кредитам, клиенты обращаются в банк в связи с доступностью кредитов и быстрой скоростью принятия решения по заявлению на получение кредита. Остальные показатели не получили высокой оценки, в связи с чем, делаем вывод, что основной контингент клиентов банка – это вынужденное собственными обстоятельствами обращение в банк, так как не процентная ставка не условия кредитования клиента не удовлетворяют.

Потенциал продвижения продуктов для кросс-продаж у банка не значителен, тем не менее, руководство банка не спешит снижать процентные ставки с целью привлечения клиента, и разрабатывать более привлекательные условия кредитования.

В рассматриваемом отделении банка наблюдаются постоянные очереди, зал отделения не зонирован, наблюдается нехватка менеджеров по работе с клиентами, даже для внесения кредитных средств через кассу (стоимостью не менее 50 руб.) наблюдается очередность в зале.

Суммированный балл данных показателей составил 52 бала.

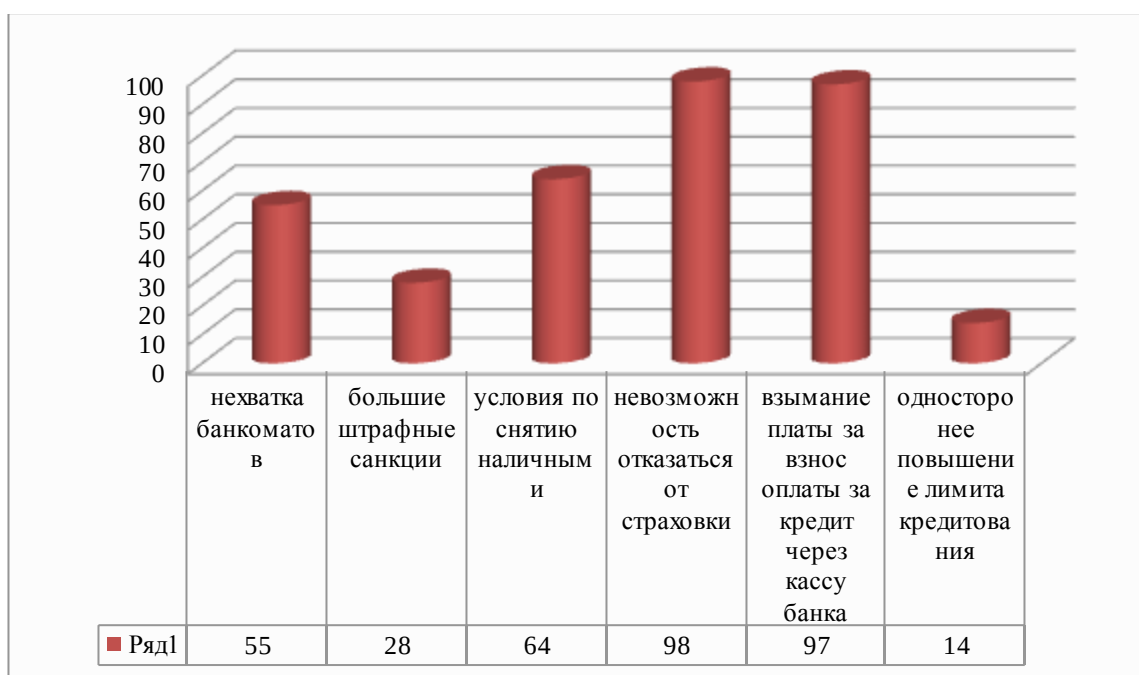


Рисунок 8 - Показатели какими еще показателями недовольственны клиенты банка, чел.

Как видно из представленных данных, 98 респондентов указали невозможность отказаться от страховки в момент заключения кредитного договора, заметим что это противоречит действующему законодательству, так как запрещено навязывание услуг вытекающих из основных условий договора. Еще 97 респондентов не удовлетворены взиманием платы за внесение средств на кредитный счет через кассу. Большая доля клиентов в банке – это пенсионеры, при неразвитой банкоматной сети банка, клиент вынужден идти в отделение в кассу, стоять в очереди и платить комиссию в кассу. Более того, такие условия не привлекательны для пенсионеров ещё и тем, что в настоящее время пенсионеры не являются технически грамотными людьми и при внесении наличных через банкомат им требуется помощь специалиста, однако менеджерская поддержка при банкоматах банка отсутствует совсем.

Многие клиенты банка недовольны существующими тарифами на банковские услуги, особенно в части существующей практики изменения тарифов в одностороннем порядке даже без уведомления клиентов. Кроме того, массу вопросов и недоразумений вызывают сложные и непрозрачные схемы

ценообразования, необходимость оплаты дополнительных, не нужных клиенту сервисов.

На фоне пост-кризисного снижения доходности кредитования и вследствие необходимости значительных капиталовложений для внедрения обновленных высокотехнологичных сервисов ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» вынужден переводить на платную основу ранее традиционно бесплатные сервисы.

Зачастую ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» старается завуалировать удорожание своих услуг при помощи внедрения публичных договоров, пакетного обслуживания, трансформации процентов по кредитам в комиссию, внедрения попутных услуг страхования, открытия карточных счетов и т.п. Что касается изменения тарифов в одностороннем порядке, то самый неприятный момент этого процесса в том, что банк не считает нужным адресно уведомить клиента об этом факте (обычно уведомление о смене тарифов просто публикуются на сайте банка и/или на стендах информации в отделении), при этом на личное уведомление о новых продуктах и акциях времени и средств банкирам хватает.

Привыкнув за годы становления банковской системы страны к практически бесплатному расчетно-кассовому обслуживанию, клиентам принципиально важно получать некоторые услуги бесплатно, и любые манипуляции с объемами и структурой тарифов расцениваются ими как обман.

Массовый сервис однозначно устраивает ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» и однозначно не нравится клиентам, поскольку каждый клиент хочет быть уникальным и индивидуальным, а массовые продукты предполагают стандартные условия в рамках отдельного продукта и «оптовый» подход к клиентам.

Кроме того, по мере развития массовых сервисов опережающими темпами растет количество проблем и конфликтов между банком и его клиентами, связанных с ошибками ввода данных и отсутствием «ручного» контроля их корректности. Например, не единичны случаи некорректного

автоматического начисления штрафных санкций, неполного закрытия кредитов, передачи ошибочных данных и контактов клиентов коллекторам и т.п.

По уже рассмотренным нами причинам постановка банковских услуг «на поток» является приоритетным стратегическим направлением для банка, и побочный эффект в виде недовольства клиентов мало кого интересует. В то же время, для безболезненного внедрения таких видов услуг на банковском рынке активно развивается процесс условного разграничения банков по специализации и агентские межбанковские услуги (продажа кредитных портфелей, кредитование и прием платежей от имени другого банка на правах агента и т.п.) Такие тенденции позволяют в соответствии с избранной стратегией и организационно - техническими возможностями направить энергию в нужное русло и предложить лучший массовый сервис.

Даже по прошествии десятков лет останутся клиенты, пренебрегающие преимуществами дистанционного обслуживания по причине отсутствия технических возможностей и банального недоверия к технике. Это недоверие усугубляется параллельным ростом количества сложно-разрешимых технических ошибок и стремительным развитием кибер-мошенничества. Поэтому навязывание бесконтактных услуг и массовое закрытие точек продажи воспринимается клиентами достаточно болезненно.

Таким образом, клиенты ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» все еще недовольны качеством предлагаемых сервисов и обслуживания, при этом руководство банка прекрасно осознают реальные потребности своих клиентов, среди которых приоритетными являются:

- цена банковской услуги - 24,2%;
- прозрачность в отношениях - 22,22%;
- индивидуальный подход - 20,8%.

В настоящее время менеджеры банка не охотно работают с клиентами в рамках разъяснительной работы ссылаясь на возможность личного клиентского контроля через интернет-сервисы. Основная проблема во взаимоотношениях ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка» и его клиентов в том, что на фоне

отсутствия достаточного опыта и экономических знаний многие аспекты современного банкинга рядовым клиентам не понятны и чужды.

Несомненно, в ближайшем будущем внедряемые банком дорогостоящие CRM - системы себя оправдают, а механизмы обслуживания клиентов максимально отработают, что приведет к трансформации количественного превосходства в качественное.

Тем не менее, следует отметить, что ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» необходимо неустанно работать над повышением функциональности, качества, уровня безопасности и продвижением бесконтактных услуг, так как обеспечение максимально возможного покрытия такими услугами - это только вопрос времени, в то же время определенный процент клиентов, не готовых пользоваться дистанционными сервисами, все равно останется.

По результатам исследования выявили, что клиенты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» не удовлетворены ставками кредитования и наличием скрытых процентов. Так же клиенты банка отрицательно относятся к навязыванию банком дополнительных услуг, в том числе в виде страховки.

По результатам исследования стало ясно, что в банке имеется проблема с очередями и скоростью обслуживания клиентов, приблизительное время обслуживания одного клиента составляет 40 минут. В офисе не хватает менеджеров по кредитованию и консультированию заемщиков.

Отношение к клиентам не удовлетворяет пожилой контингент клиентов, так как банк стремится приучить клиента на самообслуживание с помощью интернет банка и банкоматов, однако клиенты в возрасте после 60 лет как правило являются технически не грамотными и нуждаются в сопровождении со стороны персонала банка.

В связи с вышеперечисленными факторами репутация банка оценивается не высоко, а у банка появляются проблемные кредиты и риски по не возврату кредитов.

Исследование дополнительных слабых сторон процесса кредитования показало, что клиенты не довольны нехваткой банкоматов и взиманием платы

за внесение платы по кредиту наличными через кассу банка, а так же возможностью повышения банком ставок и лимита кредитования в одностороннем порядке.

В связи с чем, необходимыми мерами воздействия в данном филиале банка должны стать: анализ тенденций по проблемным направлениям деятельности; анализ кредитной деятельности филиала специалистами главного офиса, в т.ч. с выездом на места, изучение проблем, выработка решений и предложений; разработка более эффективных управленческих решений и мер воздействия исходя из результатов работы филиала.

3.3 Рекомендация по оптимизации кредитования физических лиц

Как выяснилось при анализе эффективности показателей банковского обслуживания физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке» большинство клиентов не удовлетворены большими ставками кредитования, взиманием различных комиссий, наличием очередей, односторонним изменением условий договора, а так же информационно - консультационной поддержкой банка в решения проблем. Данная проблема является следствием активной оптимизации банка операционных издержек, повлекшей значительные сокращения персонала бизнес - подразделений и привлечение более «дешевых» специалистов.

В связи с этим ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» можно рекомендовать:

1) Осуществить снижение процентных ставок. В настоящее время, «Хоум Кредит Банк» предлагает удобные кредитные продукты относительно времени оформления кредита, однако выгодность данных продуктов для клиента не очевидна. ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» необходимо снижать процентные ставки до уровня среднестатистического банка. Пока же ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» остается на уровне приближенному к

банку с грабящими процентами «Русский стандарт» для клиентов, в связи с чем риск невозврата по кредиту будет расти.

Так, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает своим клиентам кредиты на условиях слишком большой годовой процентной ставки, в среднем это 35% годовых. Процентные ставки по кредиту необходимо установить их в пределах от 18,50 % до 26,0%, что позволит банку быть более конкурентоспособным на Томском рынке кредитования.

2) ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банку» необходимо отказаться от обязанности клиента при заключении кредитного договора заключать договор страхования. Данная услуга должна носить добровольный характер и приобретение данной услуги должно решаться непосредственно самим клиентом. Банк может лишь рекомендовать данную услугу и мотивировать выгодность её приобретения для клиента.

3) ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» должен быть нацелен на увеличение доли потребительских кредитов в кредитном портфеле: как за счет увеличения объемов кредитования, так и путем продвижения новых продуктов, разрабатываемыми банковскими специалистами, которые должны стараться учитывать потребности различных возрастных и социальных групп населения.

В целях привлечения более благонадежного и ответственного клиента предлагаем внедрение специализированных кредитов для граждан пенсионного возраста с процентной ставкой не более 22%, сумма и срок кредитования должны быть рассчитаны с условием сохранения за клиентом прежнего уровня жизни.

Также можно сделать ставку на зарплатный проект для привлечения новых клиентов и предоставления кредитования, как сопутствующей комплексному обслуживанию услуги.

Для таких клиентов так же необходимо разработать специальные условия возможности кредитования с пониженной ставкой, в пределах от 20 до 25%, так как оборачиваемость поступивших на счет банка средств от предприятия уже обеспечивает банку дополнительный доход.

Зарплатный проект - самый простой способ массового распространения платежных карт для банка, поскольку целое предприятие переходит на использование карт банка, для начисления заработной платы всем сотрудникам. Однако следует заметить, что менталитет большей части населения таков, что реальные деньги до сих пор воспринимаются только в наличной форме. В связи с этим при поступлении денежных средств на пластиковую карту большая часть держателей снимают средства полностью. Кредитные карты стали хорошим стимулом для клиентов сохранять денежные средства на картсчетах, а не снимать все в день зарплаты, как это было ранее.

4) Банк может существенно увеличить свою долю на рынке кредитования путем полного отказа от комиссии за снятие наличных в банкомате. В настоящее время комиссия за снятие наличных в банке составляет 4.9% от снимаемой суммы, (минимум 399 рублей). Клиенты охотно меняют своего кредитора на ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» при осуществлении данной рекомендации, так как это позволит им сэкономить существенную сумму средств при пользовании картой.

5) Необходимо расширить присутствие банка на рынке потребительских кредитов. В настоящее время банк имеет три точки продаж таких кредитов в городе Томске, все они расположены в торговых центрах «Эльдорадо».

Необходимо осуществить мониторинг покупательских потребностей с учетом сезонности и других факторов.

В зимний период времени точки продаж необходимо размещать в магазинах продажи норковых шуб. Кредит необходимо предоставлять на особых условиях, в целях повышения конкурентоспособности. Ставку по таким кредитам необходимо установить не более 20%, так как в настоящее время продавцы меховых изделий сами предлагают выгодные условия приобретения (рассрочка на 10 месяцев с первоначальным взносом не менее 30%), однако в случае если потребитель готов к оплате первоначального взноса, он охотно воспользуется услугой банка.

В летний период времени, точки продаж можно разместить в

строительных магазинах, таких как «Строй парк», «Стройся» и др. Летний период характерен началом строительства для граждан и ремонтом квартир. Для данных потребителей так же необходимо предоставить выгодные условия, так как зачастую строительство и ремонт жилья обходится дорого, а с помощью недорогого кредита клиент охотно воспользуется возможностью осуществления строительно-ремонтных мероприятий. Ставка по таким кредитам не должна превышать 18% со сроком гашения до 3-х лет.

6) Улучшение знаний, умений и личных качеств каждого сотрудника - является первым шагом на пути успеха. Персонал - это полезный актив банка и ключ для построения моста между клиентами и руководящим персоналом. Поэтому важным шагом на пути к финансовому успеху ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» это создание программы по привлечению и обучению грамотного, высококвалифицированного персонала.

7) с целью улучшения качества обслуживания клиентов, ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банку» необходимо создать систему мониторинга пожеланий и неудовлетворенностей клиентов. Необходим обмен информацией с клиентами, для выявления их пожеланий и жалоб. Удовлетворенность покупателя строится на том, что банковское обслуживание возводит ценность каждого клиента в высшую степень. Чтобы добиться постоянного сотрудничества с клиентом, требуется не только удовлетворять его текущие требования и потребности клиента, но и предугадывать будущие пожелания, или невысказанные желания клиентов.

8) Банку необходимо развивать собственную банкоматную сеть в городе Томске, либо заключить договора с другими банками с целью возможности гашения кредита через банкоматы сторонних банков. Сейчас в городе Томске имеется единственный банкомат ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка», расположенный в офисе обслуживания, что крайне неудобно для клиентов, так как снятие наличных через другие банкоматы требует более повышенных расходов, более того, многие банкоматы города не обслуживают карты ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка».

Реализация представленных направлений позволит улучшить все аспекты банковского бизнеса ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», привлечет новых и сохранит имеющих клиентов, повысит финансовую прибыль и устойчивость банка, увеличит долю банка на Томском рынке кредитования. Увеличение ассортимента и создание выгодных условий кредитных продуктов предполагает внедрение на рынок кредитов, позволяющих учитывать индивидуальные особенности заемщика, что позволит более дифференцированно определять процентную ставку и приведет к снижению ее средневзвешенного значения.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту

Группа	ФИО
3-3302	Аракелян Сюзанна Жирайровна

Институт	Институт электронного обучения	Кафедра	менеджмента
Уровень образования	Специалист	Направление/ специальность	менеджмент организации

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»	
1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения: - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - негативного воздействия на окружающую природную среду	Рабочие места ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» имеют полную комплектацию в соответствии с типом производственного процесса работы: - индивидуальные рабочие места - персональные компьютеры - персональные рабочие места - вибрация от блока кондиционера -электромагнитное излучение от компьютера - освещение офисного помещения

(атмосферу, гидросферу, литосферу) - чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального характера)	
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	К основным стандартам социальной ответственности можно отнести: SA 8000, ISO 26000, ICCSR 08260008000
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке	
1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности: - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.	Анализ факторов внутренней социальной ответственности организации ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» - безопасность труда - стабильность заработной платы - дополнительное медицинское страхование сотрудников - оказание помощи работникам в критических ситуациях
2. Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью;	Анализ факторов внешней социальной ответственности организации ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» - спонсорство и корпоративная благотворительность - взаимодействие с местным

- спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров); - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	сообществом и местной властью - ответственность перед потребителями
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.	- трудовой кодекс Р.Ф. - правила внутреннего трудового распорядка - коллективный договор - должностная инструкция
Перечень графического материала:	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	Графического материала нет

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

Задание выдал консультант:

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

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3302	Аракелян Сюзанна Жирайровна		

Корпоративная социальная ответственность ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»

Банк ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» планомерно реализует концепцию социально ответственного бизнеса в регионе своего присутствия.

Целью реализации корпоративной социальной ответственности ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» является - рост производительности труда, стабильность и устойчивость развития банка в долгосрочной перспективе.

ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» на регулярной основе реализует мероприятия КСО, которые с разной степенью эффективности сказываются на конкурентоспособности компании. Концепции КСО предприятия по основным направлениям:

- внутренняя социальная ответственность ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» (безопасность труда, стабильная выплата заработной платы; обучение персонала; подготовка и повышение квалификации);
- внешняя социальная ответственность корпорации (спонсорство и корпоративная благотворительность).

Выполняя свои основные задачи, Общество в полной мере осознает, что осуществляемая им производственно-хозяйственная деятельность затрагивает интересы всего населения в регионах присутствия Общества, является источником потенциальной опасности для жизни и здоровья работников, подрядчиков, посетителей и других заинтересованных сторон, а также источником негативного воздействия на окружающую среду.

Сознавая ответственность, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» принимает обязательства по реализации настоящей политики, которая является интегрированной позицией руководства Общества по выполнению поставленных задач, продолжением Экологической политики ПАО «Газпром» и Политики ПАО «Газпром» в области охраны труда и промышленной безопасности, и рассчитывает на понимание работников сложности и масштабности стоящих перед Обществом задач.

Поставленные задачи ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» реализует на основе следующих принципов:

- соблюдение законодательных и нормативных требований Российской Федерации, международных соглашений и стандартов, отраслевых норм и правил Общества;
- максимальное удовлетворение требований потребителей по транспортировке газа и нефти, техническому обслуживанию и ремонту газотранспортной инфраструктуры и трубопроводов, производству и реализации компримированного газа, выполнению инвестиционных проектов;
- совершенствование технологических процессов и организации труда, применение современного оборудования, направленного на минимизацию негативного воздействия производственных факторов на работников, подрядчиков, другие заинтересованные стороны и на окружающую среду;
- обеспечение безопасного производства работ по основным направлениям деятельности Общества для персонала Общества, подрядчиков, других заинтересованных сторон и окружающей среды;
- предупреждение несчастных случаев, снижение производственного травматизма и профессиональных заболеваний, предотвращение негативного воздействия на окружающую среду;
- планирование и реализация мероприятий (мер управления) по снижению рисков, значимых экологических аспектов до обоснованного, практически достижимого уровня;
- планирование и предоставление необходимых финансовых, материально-технических и человеческих ресурсов;
- постоянное улучшение и результативное функционирование интегрированной системы менеджмента Общества в соответствии с корпоративными требованиями, требованиями международных, российских и национальных стандартов;
- постоянное повышение квалификации работников Общества;

- доведение до всех работников Общества задач, полномочий и ответственности в области качества, охраны окружающей среды, охраны труда и промышленной безопасности.

В целом, ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» ежегодно поддерживает множество общественных проектов, оказывая помощь в развитии культуры, науки, образования, пропаганде здорового образа жизни.

Таблица 14-Основные стейкхолдеры компании

Прямые стейкхолдеры компании	Косвенные стейкхолдеры компании
Сотрудники банка	Благотворительные организации
	Детские дома
Налоговые органы	Дома инвалидов
Государственные внебюджетные фонды	Население регионов

Так, основным объектом социальной ответственности банка являются сотрудники ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка», которые защищены различными социальными пакетами.

Налоговые органы и государственные внебюджетные также относятся к прямым стейкхолдерам, поскольку получают от плату в виде налогов и сборов, а также взносы на социальное обеспечение своих работников (пенсионное обеспечение, социальное страхование, медицинское обеспечение).

К косвенным стейкхолдерам банка можно отнести:

- благотворительные организации (проведение компанией различных благотворительных акций, праздников и пр.);
- детские дома (проведение праздников, получение материальной помощи);
- дома инвалидов (получение материальной помощи);
- население регионов (открытие объектов социальной сферы).

Структура программ КСО компании представлена в табл. 15:

Таблица 15 - Структура программ КСО компании

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Открытие детской площадки в г. Москва	Социальные инвестиции	Население города Москвы(родители и дети)	12.05. 2016 .	Организация досуга граждан города с детьми
Покупка инвентаря для детей дома инвалидов г. Санкт-Петербурга	Социальные инвестиции	Дети имеющие проблемы со здоровьем	18.02. 2016г.	Позволит детям развивать свое физическое здоровье
Проведение конкурса и праздника по результатам рисунков «Родные просторы» среди детей города Иркутска	Социальные инвестиции	Дети проживающие в г.Иркутск	01.10. 2016г.	Развитие творчества среди детей, организация досуга детей
Творческий конкурс фотографий «Мой любимый город» в г. Новосибирске	Социально-ответственное поведение	Население города Новосибирск	11.09. 2016г.	Развитие творческого потенциала города
Проведение соревнований по дворовому футболу в г.Краснодар	Социальные инвестиции	Население, спортивные секции г. Краснодара	03.09. 2016г.	Организация досуга детей, поддержка здорового образа жизни

Окончание таблицы 15

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Новогодние подарки детям детских домов	Социально-ответственное поведение	Город Волгоград	24.12. 2016г.	Социально незащищенные слои населения города Волгоград
Поздравление ветеранов с Днем Победы	Социально-ответственное поведение	Ветераны г. Томска	09.05. 2016 г.	Поднятие патриотического духа пожилого населения
Покупка инвентаря для секции спортивной гимнастики для детей в г. Анапа	Социально-ответственное поведение	ДЮСШ г. Анапы	27.03. 2016г.	Помощь в организации спортивного воспитания
Организация и проведение Дня учителя г.Уфа	Социальные инвестиции	Учителя г. Уфа	02.10. 2016г.	Организация праздника для учителей
Проведение масленицы в г. Пушкино	Социальные инвестиции	Население г. Пушкино	06.03. 2016г.	Организация досуга граждан города с детьми

В целом, рассматриваемая компания осуществляет как социальные инвестиции, так и активно пропагандирует социально-ответственное поведение банка.

В рамках КСО необходимо рассмотреть затраты на указанные мероприятия ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» в 2016 году.

Таблица 16 - Затраты на социальные мероприятия банка за 2016 гг.

№ п/п	Мероприятие	Единица измерения	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
1	Открытие детской площадки в г. Москва	руб.	53000	53000
2	Покупка инвентаря для детей дома инвалидов г. Санкт-Петербурга	руб.	154000	154000
3	Проведение конкурса и праздника по результатам рисунков «Родные просторы» среди детей города Иркутска	руб.	19000	19000
4	Творческий конкурс фотографий «Мой любимый город» в г. Новосибирске	руб.	14000	14000
5	Проведение соревнований по дворовому футболу в г.Краснодар	руб.	28000	28000
6	Новогодние подарки детям детских домов	руб.	125000	125000
7	Поздравление ветеранов с Днем Победы	руб.	35000	35000
8	Покупка инвентаря для секции спортивной гимнастики для детей в г. Анапа	руб.	19000	19000
9	Организация и проведение Дня учителя г.Уфа	руб.	83000	83000
10	Проведение масленицы в г. Пушкино	руб.	57000	57000
	Итого затрат		587000	587000

На основании данных, представленных в табл. 16 можно сделать следующие выводы:

1. Проводимые в рассматриваемого банка программы и акции КСО полностью соответствуют стратегии и миссии банка;

2. Для рассматриваемой компании одинаково важны внешняя и внутренняя КСО;

3. Представленные программы КСО полностью удовлетворяют интересам стейкхолдеров;

4. Основными преимуществами, которые получает банк от реализации программ КСО, следующие: PR, благополучие работников банка, повышение имиджа;

5. Затрачиваемые банком средства на выполнение КСО адекватны, а достигнутые в результате проведения мероприятий социальные последствия важны как для самого банка, так и для населения регионов деятельности банка;

6. В качестве рекомендаций по росту эффективности КСО банка можно предложить при сохранении имеющегося уровня финансовой поддержки развивать и нефинансовую составляющую (увеличить мотивационные программы для сотрудников, стимулируя их социально ответственное поведение).

Все обозначенные особенности реализации концепций КСО в практике банка необходимо учитывать так же при разработке и реализации маркетинговой стратегии развития банка.

Заключение

Подводя итоги настоящей дипломной работе, можно сделать вывод, что качественное управление кредитным процессом крайне важно для обеспечения стабильности и результативности работы коммерческих банков, а значит, и всей банковской системы в комплексе. Устойчивое партнерство между банком и клиентом возникает и развивается в условиях, когда их взаимодействие осуществляется на возобновляемой основе, в течение продолжительного периода времени, а выгоды длительных отношений заметно снижают взаимные транзакционные издержки и риски участников партнерства.

Кредитный процесс банка представляет многоэтапный процесс и требует как сбора информации о клиентах, оценки соответствующей документации, постоянного общения с клиентами, так и подготовки различного рода договоров и регулярного кредитного мониторинга. Для этого каждый шаг кредитного процесса должен быть хорошо продуманным и распределен между кредитными работниками.

Организация кредитования физических лиц осуществляется в зависимости от целесообразности и видов кредитования.

Четкое распределение обязанностей между подразделениями банка на всех этапах кредитования имеет целью способствовать повышению уровня и качества обслуживания клиентов; созданию информационной клиентской базы; максимальному учету в работе с заемщиком совокупности факторов, которые могут привести к невыполнению им обязательств; выявлению проблемных кредитов и минимизации рисков по невозврата кредитных средств и уплаты процентов за пользование им.

Оценка эффективности управления кредитным процессом в Томском филиале коммерческого ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» показала, что выдача кредита в банке производится в соответствии с условиями кредитного договора, как наличными деньгами, так и в безналичном порядке путем зачисления суммы кредита на счет клиента. После зачисления денежных

средств, составляющих сумму кредита, на счет клиента Банк может произвести их безналичное перечисление в соответствии с поручением клиента, изложенным в заявлении (оферте о заключении договора), со счета клиента на счет торговой организации в оплату приобретаемого товара. Размер кредита и размер первоначального взноса, а так же условия кредитного договора, определяются банком индивидуально для каждого клиента.

В настоящее время, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает удобные кредитные продукты относительно оформления кредита, однако выгодность данных продуктов для клиента не очевидна. Так, ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предлагает своим клиентам кредиты на условиях слишком большой годовой процентной ставки, в среднем это 35% годовых. Тем не менее, предлагаемые банком кредитные карты можно оформить быстро, без предоставления залога, поручителей и документального подтверждения платежеспособности, что особенно актуально в том случае, если клиент по каким-то причинам не хочет или не может предоставить в банк справку о доходах.

Сравнительный анализ условий кредитования банка Home Credit Bank с другими коммерческими банками показал, что ставки по кредитованию в банке «Русский стандарт» самые высокие, и в процентах составляют от 36% до 50% годовых.

Преимуществами кредитования в банке Home Credit является скорость оформления заявки и получения кредита в случае одобрения, отсутствие поручительства, а так же возможность самостоятельно подать заявку на кредит с помощью сайта банка.

Порядок организации кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» предусматривает: разработка пакета документов для осуществления кредитного процесса; разработка условий и порядка процесса кредитования и обслуживания клиентов; организация места работы кредитного специалиста в месте расположения представительства банка; разработка методов привлечения клиентов.

В настоящее время в городе Томске существует только один офис, где можно оформить кредит наличными с открытием расчетного счета, а так же оформить кредитную карту. Данный офис расположенный по адресу: г. Томск, проспект Ленина, дом 94.

Кредитный отдел ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банка» организует подготовку заключений в части кредитования физических лиц по заявкам отделений для соответствующего коллегиального органа территориального банка, а так же осуществляет мониторинг уровня просроченной задолженности по кредитам частных клиентов в целом по банку, разрабатывает рекомендации подчиненным подразделениям по работе с просроченной задолженностью частных клиентов, осуществляет разъяснения относительно условий договора, порядка расчета и гашения кредитной задолженности.

Потребительские кредиты от ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк», так же можно оформить в местах расположения торговых центров «Эльдорадо». На сегодняшний день, в Томске осталось только три точки продаж потребительских кредитов в торговых центрах «Эльдорадо».

Так же заемщик может подать заявку на кредит и оформление кредитной карты на сайте банка: <http://tomsk.homecredit.ru>. В данном случае заявка будет рассмотрена в течении суток с момента отправления заявки в банк.

Поиск и привлечение клиентов осуществляется с помощью специализированного колл-центр банка, по рекомендациям уже обслуживающихся клиентов, а так же через личные связи менеджеров, знакомых и коллег, а так же через средства массовой информации путем размещения публикаций и объявлений в газетах, журналах. С помощью Интернета и смс-уведомлений осуществляется рассылка предложений благонадежным клиентам.

ООО « Хоум Кредит Энд Финанс Банк» производит мониторинг успешных компаний в городе Томске и в местах нахождения таких предприятий размещает билборды с предложением кредитования.

В торговых центрах осуществляется поиск клиентов путем непосредственного присутствия менеджера банка в зале. Кредитный специалист размещает информацию о возможности покупки техники в кредит непосредственно на самом товаре, так же осуществляет общение с потенциальными клиентами в торговом зале с предложением оформить кредит здесь и сейчас.

Среди способов мотивации клиентов банк пользуется системой специальных предложений: понижение процентной ставки, увеличении лимита кредитования; создание специальных акций по повышению процентной ставки по вкладу и смягчению условий кредитования.

Для проведения анализа эффективности кредитования физических лиц в ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банке», воспользовались методом расчета интегрированного рейтинга и проанализовали наиболее важные показатели. Методика расчета интегрированного рейтинга кредитной работы подразделения построена на принципе определения активности, качества и эффективности кредитной работы отделения.

Полученные результаты показали, что в основном, не смотря на большую процентную ставку по кредитам, клиенты обращаются в банк в связи с доступностью кредитов и быстрой скоростью принятия решения по заявлению на получение кредита. Остальные показатели не получили высокой оценки, в связи с чем, делаем вывод, что основной контингент клиентов банка – это вынужденное собственными обстоятельствами обращение в банк, так как не процентная ставка не условия кредитования клиента не удовлетворяют.

Потенциал продвижения продуктов для кросс-продаж у банка не значителен, тем не менее, руководство банка не спешит снижать процентные ставки с целью привлечения клиента, и разрабатывать более привлекательные условия кредитования.

Зачастую ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» старается завуалировать удорожание своих услуг при помощи внедрения публичных договоров, пакетного обслуживания, трансформации процентов по кредитам в

комиссии, внедрения попутных услуг страхования, открытия карточных счетов и т.п. Что касается изменения тарифов в одностороннем порядке, то самый неприятный момент этого процесса в том, что банк не считает нужным адресно уведомить клиента об этом факте (обычно уведомление о смене тарифов просто публикуются на сайте банка и/или на стендах информации в отделении), при этом на личное уведомление о новых продуктах и акциях времени и средств банкирам хватает.

Массовый сервис однозначно устраивает ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банк» и однозначно не нравится клиентам, поскольку каждый клиент хочет быть уникальным и индивидуальным, а массовые продукты предполагают стандартные условия в рамках отдельного продукта и «оптовый» подход к клиентам.

Кроме того, по мере развития массовых сервисов опережающими темпами растет количество проблем и конфликтов между банком и его клиентами, связанных с ошибками ввода данных и отсутствием «ручного» контроля их корректности. Например, не единичны случаи некорректного автоматического начисления штрафных санкций, неполного закрытия кредитов, передачи ошибочных данных и контактов клиентов коллекторам и т.п.

По уже рассмотренным нами причинам постановка банковских услуг «на поток» является приоритетным стратегическим направлением для банка, и побочный эффект в виде недовольства клиентов мало кого интересует.

Таким образом, клиенты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» все еще недовольны качеством предлагаемых сервисов и обслуживания. В настоящее время менеджеры банка не охотно работают с клиентами в рамках разъяснительной работы ссылаясь на возможность личного клиентского контроля через интернет-сервисы. Основная проблема во взаимоотношениях ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» и его клиентов в том, что на фоне отсутствия достаточного опыта и экономических знаний многие аспекты современного банкинга рядовым клиентам не понятны и чужды.

Клиенты ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка» не удовлетворены ставками кредитования и наличием скрытых процентов. Так же клиенты банка отрицательно относятся к навязыванию банком дополнительных услуг, в том числе в виде страховки.

В офиса банка имеется проблема с очередями и скоростью обслуживания клиентов, приблизительное время обслуживания одного клиента составляет 40 минут. В офисе не хватает менеджеров по кредитованию и консультированию заемщиков.

Отношение к клиентам не удовлетворяет пожилой контингент клиентов, так как банк стремится приучить клиента на самообслуживание с помощью интернет банка и банкоматов, однако клиенты в возрасте после 60 лет как правило являются технически не грамотными и нуждаются в сопровождении со стороны персонала банка.

В связи с вышеперечисленными факторами репутация банка оценивается не высоко, а у банка появляются проблемные кредиты и риски по не возврату кредитов.

Исследование дополнительных слабых сторон процесса кредитования показало, что клиенты не довольны нехваткой банкоматов и взиманием платы за внесение платы по кредиту наличными через кассу банка, а так же возможностью повышения банком ставок и лимита кредитования в одностороннем порядке.

В связи с чем, необходимыми мерами воздействия в данном филиале банка должны стать: анализ тенденций по проблемным направлениям деятельности; анализ кредитной деятельности филиала специалистами главного офиса, в т.ч. с выездом на места, изучение проблем, выработка решений и предложений; разработка более эффективных управленческих решений и мер воздействия исходя из результатов работы филиала.

По результатам исследования с учетом выявленных в ходе анализа проблем, нами были разработаны и предложены следующие рекомендации:

1) Осуществить снижение процентных ставок. Процентные ставки по кредиту необходимо установить их в пределах от 18,50 % до 26,0%, что позволит банку быть более конкурентоспособным на Томском рынке кредитования.

2) Отказаться от обязанности клиента при заключении кредитного договора заключать договор страхования. Банк может лишь рекомендовать данную услугу и мотивировать выгодность её приобретения для клиента.

3) В целях привлечения более благонадежного и ответственного клиента предлагается:

- внедрение специализированных кредитов для граждан пенсионного возраста с процентной ставкой не более 22%, сумма и срок кредитования должны быть рассчитаны с условием сохранения за клиентом прежнего уровня жизни.

- создать в банке зарплатный проект для привлечения новых клиентов и предоставления кредитования, как сопутствующей комплексному обслуживанию услуги. Для таких клиентов так же необходимо разработать специальные условия возможности кредитования с пониженной ставкой, в пределах от 20 до 25%, так как оборачиваемость поступивших на счет банка средств от предприятия уже обеспечивает банку дополнительный доход.

4) Отказаться от комиссии за снятие наличных в банкомате. В настоящее время комиссия за снятие наличных в банке составляет 4.9% от снимаемой суммы, (минимум 399 рублей).

5) Открывать дополнительные точки продаж в городе Томске, с учетом мониторинга покупательских потребностей и сезонности.

В зимний период времени предлагается размещение точки в магазинах продажи меховых изделий. Кредит необходимо предоставлять на особых условиях, в целях повышения конкурентоспособности. Ставку по таким кредитам необходимо установить не более 20%.

В летний период времени, точки продаж можно разместить в строительных магазинах, так как летний период характерен началом строительства для граждан и ремонтом квартир. Для данных потребителей так

же необходимо предоставить выгодные условия, так как зачастую строительство и ремонт жилья обходится дорого, а с помощью недорогого кредита клиент охотно воспользуется возможностью осуществления строительно-ремонтных мероприятий. Ставка по таким кредитам не должна превышать 18% со сроком гашения до 3-х лет.

6) Создание программы по привлечению и обучению грамотного, высококвалифицированного персонала.

7) Создание системы мониторинга пожеланий и неудовлетворенностей клиентов.

8) Развить собственную банкоматную сеть в городе Томске, либо заключить договора с другими банками с целью возможности гашения кредита через банкоматы сторонних банков.

Реализация представленных направлений позволит улучшить все аспекты банковского бизнеса ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка», привлечет новых и сохранит имеющих клиентов, повысит финансовую прибыль и устойчивость банка, увеличит долю банка на Томском рынке кредитования.

Список используемых источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 31 июля 1998 N 146-ФЗ (ред. от 01 октября 2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
2. О банках и банковской деятельности Федеральный закон [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 13.07.2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
3. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с передачей Центральному банку Российской Федерации полномочий по регулированию, контролю и надзору в сфере финансовых рынков [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 23.07.2013 N 251-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
4. О кредитных историях [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 30.12.2004 N 218-ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
5. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 23.12.2003 N 177-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
6. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон Рос. Федерации от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
7. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности [Электронный ресурс]: "Положение Банка России (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 01.09.2015) (Зарегистрировано в

- Минюсте России 26.04.2004 N 5774) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
8. О введении в действие Инструкции "О применении к кредитным организациям мер воздействия за нарушения пруденциальных норм деятельности" (вместе с Инструкцией Банка России от 31.03.1997 N 59): Приказ Банка России от 31.03.1997 N 02-139 (ред. от 26.01.2010) // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
 9. Об утверждении национального стандарта [Электронный ресурс]: Приказ Росстандарта от 06.11.2014 N 1482-ст // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
 10. Общее руководство качеством и элементы системы качества" - часть 2: "Руководящие указания по услугам" [Электронный ресурс]: Международный стандарт ИСО 9004-2 // Консультант Плюс - справочная правовая система. - Версия Проф
 11. Private Banking Как направление деятельности банка // Банковский ритейл. - 2013. - № 4. – С.12-18
 12. Акимкин Д.Ю. Клиентская модель бизнеса в розничном банкинге: CRM и не только / Д.Ю. Акимкин / Д.Ю. Акимкин // Вестник Томского государственного университета. Экономика. 2012.- № 4 (20). - С. 116-121.
 13. Астахов А.В. Системный подход к управлению рисками крупных российских коммерческих банков // Деньги и кредит. - 2011. - № 1. – С.19
 14. Баликоев В.З. Специфика банковского сектора России и степень конкурентности его среды / В.З. Баликоев // Вестник Томского государственного университета. Экономика. 2015.- № 1 (29). - С. 5-18.
 15. Бровкина Н.Е. Актуальные проблемы банковского обслуживания физических лиц // Банковское дело. 2013.- № 11. - С. 45-50
 16. Бровкина Н.Е. Основные этапы развития и современные тенденции банковского обслуживания физических лиц // Финансы, деньги, инвестиции. 2011.- № 3. - С. 20-26
 17. Бровкина Н.Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц / Н.Е.

- Бровкина // Тенденции и перспективы развития. Москва, 2014. – 155с.
- 18.Всяких М.В. Развитие потребительского кредитования в условиях мировой финансовой нестабильности / М.В. Всяких, Ю.В. Всяких // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. 2015.- № 5. - С. 256-260
- 19.Гиринский А.В. Некоторые вопросы финансового менеджмента банковских операций / А.В. Гиринский // В сборнике: Современные технологии управления - 2014 Сборник материалов международной научной конференции. 2014. - С. 2018-2032
- 20.Гребенникова Ю.Г. Роль банковских инноваций в повышении эффективности деятельности банка / Ю.Г. Гребенникова, Т.М. Шукюров, Е.Е. Харламова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2014.- № 1 (4). - С. 165-169
- 21.Дьякова О.Н. Состояние и развитие безналичных расчетов с использованием системы дистанционного банковского обслуживания / О.Н. Дьякова // Финансы и кредит. 2015.- № 10 (634). - С. 46-55
- 22.Евдокимова С.С. Расчетно-кассовое обслуживание в российских коммерческих банках: клиентоориентированный подход / С.С. Евдокимова // Финансы и кредит. 2013.- № 37 (565). - С. 30-39
- 23.Исаева П.Г. Характеристика подходов к классификации банковских операций по обслуживанию физических лиц / П.Г. Исаева, З.Т. Таги-Заде // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития туризма, сервиса и сферы услуг Сборник материалов международной научной конференции. Россия, г. Уфа, 28-30 сентября 2013 г.. под редакцией П.Г. Исаевой. Уфа, 2013. - С. 48-52
- 24.Крупнов Ю.С. Банковский потребительский кредит в России / Ю.С. Крупнов // Бизнес и Банки. - 2013.- № 1. - С. 10
- 25.Крупнов Ю.С. О природе банковского кредита / Ю.С. Крупнов // Бизнес и Банки. - 2009. - № 8. - С. 1-3.

26. Кудрявцев О.А. Система снижения рисков: несколько советов банкам / О.А. Кудрявцев // Финансовая газета. - 2011 . - № 21. - С. 5 - 6
27. Милета В.И. Понятие и критерии оценки качества банковской услуги // Экономика: теория и практика. 2014. - № 2 (34). - С. 51
28. Мухаметзянова Е.С. О проблемах управления качеством банковского обслуживания физических лиц // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2013.- № 4. - С. 165
29. Новокрещенова О.А. Оценка качества обслуживания в кредитных организациях как главный критерий эффективного функционирования на рынке // В сборнике: Современные инновации в науке и технике Сборник научных трудов 4-ой Международной научно-практической конференции: в 4-х томах. Ответственный редактор Горохов А.А.. 2014. - 225с.
30. Рудакова О.С. О новых критериях и показателях оценки качества современных банковских услуг // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2014. - № 11. - С. 77
31. Смагина М.Н. Направления развития дистанционного банковского обслуживания юридических и физических лиц / М.Н. Смагина, Е.И. Сорокина // Научный альманах. 2015.- № 4 (6). - С. 68
32. Тянь Н.Г. Современное состояние банковского обслуживания физических и юридических лиц в России // В сборнике: Современные проблемы экономического развития предприятий, отраслей, комплексов, территорий Материалы международной научно-практической конференции: в двух книгах. Под редакцией: В. А. Федорова, Л. Г. Кузнецовой, Е. А. Карловской, А. Е. Зубарева, М. М. Третьякова. 2014. - С. 199
33. Хрисанфова Д.П. Анализ современных методов оценки уровня качества банковских услуг / Д.П. Хрисанфова // Экономика. Бизнес. Банки. 2014. - Т. 3. - С. 98
34. Шайхутдинова Е.С. Система дистанционного банковского обслуживания физических лиц как фактор конкурентного преимущества на рынке банковских услуг // Ученые записки Российской Академии

- предпринимательства. 2013.- № 36. - С. 278-288
35. Подшивалова Р.И. Разработка программного обеспечения скоринг-системы для ООО «Хоум Кредит банк» // Молодой ученый. 2014. № 9 (68). С. 17-22.
36. Тураева Х.Г. Направления оптимизации кредитной политики банка ООО «Хоум Кредит энд Финанс банк» // В сборнике: Актуальные вопросы образования и науки сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 11 частях. 2014. С. 130-133.
37. Ахмедова. Н. И., Алиева З.Б. Анализ управления коммерческими рисками в банковской деятельности (на примере ООО «Хоум Кредит банк») // Экономика и социум. 2014. № 4-1 (13). С. 504-507.
38. Гершенгорен Т.Е., Карева Н.П. Подходы и методы оценки кредитоспособности заемщиков (на примере "Хоум Кредит энд Финанс Банк") // В сборнике: Интеграция образования, науки и практики как механизм устойчивого развития экономики региона Материалы всероссийской научно-практической конференции, посвященной 55-летию института экономики и бизнеса Приморской ГСХА 1960-2015 гг. Приморская государственная сельскохозяйственная академия. 2015. С. 42-46.
39. Мкртчян Е.Р., Луговая Е.С. Отношение банковских служащих к внутренней социальной политике в банковской сфере города волгограда и волгоградской области (на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс банк») // Философия социальных коммуникаций. 2013. № 2 (23). С. 111-117.
40. Кабанов В.Н., Яковлев С.П., Волкова Н.В. Современный финансовый анализ банковских операций с ценными бумагами на примере нижегородского филиала банка «Хоум Кредит энд Финанс банк» // Аудит и финансовый анализ. 2013. № 3. С. 177-199.

Приложение А

Меры воздействия и принятие управленческих решений к оцениваемой кредитной организации (подразделению, филиалу, отделению) исходя из результатов рейтинга

Показатель рейтинга	Периодичность	Управленческие решения
Лучшие	по итогам квартала	Нематериальное стимулирование: вынесение благодарности, определение лучшего регионального подразделения по кредитной деятельности, по итогам года награждение лучших по сводному рейтингу дипломами. Финансовое стимулирование: единовременные вознаграждения, % премий по итогам отчетного периода. Институт кураторства: закрепление за худшими с целью оказания практической помощи.
Хорошие, средние	по итогам квартала	Премирование руководителей кредитных отделов. Формирование рекомендаций по устранению узких мест, проблемных направлений деятельности.
Удовлетворительные	по итогам квартала	Анализ тенденций по проблемным направлениям деятельности: - при положительных тенденциях - изучение и передача передового опыта на систему. - при отрицательных тенденциях - анализ кредитной деятельности регионального подразделения специалистами главного офиса, в т.ч. с выездом на места, изучение проблем, выработка решений и предложений
Худшие	по итогам квартала	Закрепление за лучшими, стажировки сотрудников в лучших региональных подразделениях, направление мобильной группы
	по итогам полугодия	Ротация руководителей подразделений
	по итогам 3-х кварталов	Рассмотрение соответствия занимаемой должности при отрицательных тенденциях развития по основным направлениям деятельности бизнеса
	по итогам года	Формирование специалистами главного офиса графика выхода регионального подразделения на положительные результаты на следующий отчетный год, определение плановых показателей деятельности

Приложение Б

Вопросы анкеты для клиентов ООО «Хоум Кредит Энд Финанс Банка»

Уважаемые клиенты!

Просим Вас принять участие в анкетировании с целью выявления удовлетворенности клиентов условиями кредитования и принятия мер по улучшению качества обслуживания

1. Ваш возраст:

- ☐ до 30 лет
- ☐ от 30 до 55
- ☐ от 55

2. От куда Вы узнали о банке?

- ☐ я давно являюсь клиентом банка
- ☐ реклама в городе
- ☐ реклама в периодических изданиях
- ☐ реклама на ТВ
- ☐ привлек бренд банка
- ☐ сайт банка
- ☐ рекомендации знакомых

3. Укажите сферу Вашей деятельности

- ☐ государственная служба и бюджетные организации
- ☐ работники коммерческой службы
- ☐ пенсионеры

4. Укажите продукты и услуги банка, которыми Вы пользуетесь в настоящее время

- ☐ вклады

- ☐ кредиты
- ☐ денежные переводы
- ☐ платежи
- ☐ расчетно-кассовое обслуживание

5. Укажите продукты и услуги банка которыми Вы планируете пользоваться в ближайшее время

- ☐ вклады
- ☐ кредиты
- ☐ денежные переводы
- ☐ платежи
- ☐ расчетно-кассовое обслуживание

6. Укажите положительные качества банка (возможно выбрать несколько ответов)

Вежливое и внимательное обслуживание

- ☐ Внешний вид сотрудников
- ☐ Расположение офиса
- ☐ Быстрота принятия решений по кредиту
- ☐ Отсутствие подтверждения доходов

7. Оцените по 10-ти бальной шкале следующие критерии:

Удовлетворённость процентной ставкой по кредиту		Удовлетворенность условиями кредитного договора	
Удовлетворенность скоростью принятия решения		Удовлетворенность отношением персонала к клиенту	
Удовлетворенность отсутствием скрытых процентов		Репутация банка	
Удовлетворенность отсутствием		Прозрачность условий	

навязывания дополнительных услуг		кредитования	
Наличие очередей		Повторность обращения	

8. Укажите какие еще недостатки в работе банка Вы видите

нехватка банкоматов	
большие штрафные санкции	
условия по снятию наличными	
невозможность отказаться от страховки	
взимание платы за взнос оплаты за кредит через кассу банка	
одностороннее повышение лимита кредитования	

Другое: _____
