

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

Институт социально-гуманитарных технологий
Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Кафедра ЭКОНОМИКИ

Бакалаврская работа

Тема работы
Развитие потребительского кредитования на примере ПАО "Сбербанк России"»

УДК 336.77:330.567.22:336.722:

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗБЗБ	Дерстуганова Анастасия Сергеевна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Недоспасова Ольга Павловна	д.э.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Ассистент кафедры экономики	Кашапова Эльмира Рамисовна			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
экономики	Барышева Галина Анзельмовна	д.э.н.		

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООПДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Универсальные компетенции</i>		
P1	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной экономической деятельности.	Требования ФГОС (ОК-14; ПК-9; 11)
P2	Эффективно работать индивидуально, в качестве члена команды, состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, с делением ответственности и полномочий за результаты работы и готовность <i>следовать корпоративной культуре</i> организации	Требования ФГОС (ПК-11; ОК-1,7,8)
P3	Демонстрировать <i>знания</i> правовых, социальных, этических и культурных аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.	Требования ФГОС (ОК-2;3;16; 15)
P4	<i>Самостоятельно учиться</i> и непрерывно <i>повышать квалификацию</i> в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК-2; 9,10,11) Критерий 5 АИОР (2.6), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i>
P5	Активно пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	Требования ФГОС (ОК -13; ПК-1,3,510)
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P6	Применять знания математических дисциплин, статистики, бухгалтерского учета и анализа для подготовки исходных данных и проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;	Требования ФГОС (ПК-1, ПК-2; ПК-3;4;5 ПК-7; ОК-5; ОК-4; ОК11,13)
P7	принимать участие в выработке и реализации для конкретного предприятия рациональной системы организации учета и отчетности на основе выбора эффективной учетной политики, базирующейся на соблюдении действующего законодательства, требований международных стандартов и принципах укрепления экономики хозяйствующего субъекта;	Требования ФГОС ПК-5; ПК-7; ОК-5,8
P8	Применять глубокие знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях, истории экономики и экономической науки для анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем	Требования ФГОС ОК-3,4; ПК-4,6,8,14,15);
P9	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, прогнозировать, анализировать и интерпретировать полученные результаты с целью принятия эффективных решений.	Требования ФГОС ПК-6; ПК-5; ПК-7; ПК-13; ПК-8;
P10	На основе аналитической обработки учетной, статистической и отчетной информации готовить информационные обзоры, аналитические отчеты, в соответствии с поставленной задачей, давать оценку и интерпретацию полученных результатов и обосновывать управленческие решения.	Требования ФГОС ПК-4; ПК-5 ПК-7;8 ПК-10; ПК-13; ПК-5 ОК-1;2;3; ОК-6; ОК-13
P11	Внедрять современные методы бухгалтерского учета, анализа и аудита на основе знания информационных технологий, международных стандартов учета и финансовой отчетности	Требования ФГОС ПК-10;12 ОК-12
P12	Осуществлять преподавание экономических дисциплин в общеобразовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования.	Требования ФГОС ПК-14; ПК-15;ОК-2;
P13	Принимать участие в разработке проектных решений в области профессиональной и инновационной деятельности предприятий и организаций, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Требования ФГОС (ПК-3,4,7; 11;12;13ОК-1,7, 8)
P14	Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений экономической науки в России и за рубежом, ориентированные на достижение практического результата в условиях инновационной модели российской экономики	Требования ФГОС ПК-4,9
P15	Организовывать операционную (производственную) и коммерческую деятельность предприятия, осуществлять комплексный анализ его финансово-хозяйственной деятельности использовать полученные результаты для обеспечения принятия оптимальных управленческих решений и повышения эффективности.	Требования ФГОС (ОК – 7, 8, 12, 13; ПК – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,10, 11, 13)

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

Институт социально-гуманитарных технологий
 Направление подготовки (специальность) 38.03.01 Экономика
 Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ:
 Зав. кафедрой

 (Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ
на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

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

Студенту:

Группа	ФИО
ЗБЗБ	Дерстуганова Анастасия Сергеевна

Тема работы:

Развитие потребительского кредитования на примере ПАО "Сбербанк России"	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№2047/с от 23.03.2017

Срок сдачи студентом выполненной работы:	
--	--

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

<p>Исходные данные к работе <i>(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</i></p>	<p>Объектом исследования является ПАО «Сбербанк России». Учебная литература, публикации периодической печати и сети интернет</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i></p>	<p>- Потребительское кредитование; -Состояние рынка потребительского кредитования; - Продукты потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России».</p>
<p>Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i></p>	<p>3 рисунка, 14 таблиц</p>
<p>Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i></p>	

Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Кашапова Эльмира Рамисовна
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	02.02.2017
---	------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Недоспасова Ольга Павловна	Доктор экономических наук		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗБЗБ	Дерстуганова Анастасия Сергеевна		

Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 82 страницы, 3 рисунка, 14 таблиц, 30 источников, 3 приложения.

Ключевые слова: кредит, ссуда, потребительский кредит

Объектом исследования является политика потребительского кредитования в коммерческом банке.

Предметом исследования является потребительское кредитование в ПАО «СБЕРБАНК».

Целью бакалаврской работы является исследование особенностей потребительского кредитования в России на примере анализа кредитования физических лиц в ПАО «СБЕРБАНК».

Задачи исследования:

Изучить сущность потребительского кредитования;

Изучить современное состояние рынка потребительского кредитования в России;

Проанализировать деятельность и предлагаемые продукты ПАО «Сбербанк России» в сфере потребительского кредитования;

Проанализировать кредитный портфель ПАО «Сбербанк России»;

Дать возможные рекомендации по направлениям развития потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России».

В процессе исследования проводились: Аналитические работы по изучению особенностей потребительского кредитования.

В результате исследования определены особенности и основные пути развития потребительского кредитования.

Область применения: коммерческие банки.

Экономическая эффективность/значимость работы: результаты исследования могут быть реализованы в отечественных проектах.

В будущем планируется применение полученных в ходе работы знаний на практике, в дальнейшей работе.

Определения, обозначения, сокращения

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Кредит - экономические отношения, при которых банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Ссуда - одна сторона (ссудодатель) обязуется передать или передает вещь в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть ту же вещь в том состоянии, в каком она ее получила, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором.

Займ - предоставление одной стороной (займодавец) в собственность другой стороне (заемщику) денег или других вещей, определенных родовыми признаками, а заемщик обязуется возвратить займодавцу такую же сумму денег (сумму займа) или равное количество других полученных им вещей того же рода и качества.

Потребительский кредит - представляет собой денежные средства, выданные кредитором заемщику в соответствии с заключенным кредитным договором, договором займа, включая электронные средства платежей. Ключевым условием выдачи займа остаются цели, не связанные с предпринимательской деятельностью.

Банковские кредитные карты - это платежные карты, с помощью которых клиент может оплачивать различные покупки за счет финансов банка. Классическое определение кредитных карт не предусматривает наличия на них личных денежных средств заемщика. В РФ данное понятие также подразумевает дебетовые карты с овердрафтом (владелец карты имеет возможность пользоваться как собственными, так и заемными средствами).

В данной работе применены следующие сокращения и обозначения с соответствующими определениями:

ПАО – публичное акционерное общество.

КСО – корпоративная социальная ответственность.

Оглавление

1 Теоретические основы потребительского кредитования.....	11
1.1 Сущность потребительского кредитования	11
1.2 Организация банками процесса потребительского кредитования.....	24
1.3 Современное состояние рынка потребительского кредитования	32
2 Анализ потребительского кредитования Сбербанка России.....	39
2.1 Организационно-экономическая характеристика Сбербанка Росси	39
2.2 Структура и динамика кредитного портфеля Сбербанка России	47
2.3 Анализ банковских продуктов потребительского кредитования в ПАО Сбербанк России	53
2.4 Конкурентные преимущества Сбербанка на отечественном рынке потребительского кредитования.....	58
3 Перспективы развития банковского потребительского кредитования	61
3.1 Направления развития рынка потребительского кредитования	61
3.2 Рекомендации по развитию направлений потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России».....	62
Социальная ответственность.....	70
Список использованных источников	78
Приложение А	81
Основные показатели потребительского кредитования в России в 2010- 2015гг[15].....	81
Приложение Б.....	82
Изменение рейтинга банков по объему потребительского кредитования, млн. руб. [5]	82
Приложение В.....	83
Организационная структура Сбербанка России	83

Введение

На современном этапе развития банковской системы Российской Федерации потребительское кредитование является одним из основных направлений деятельности коммерческих банков. Ожидаемое посткризисное восстановление роста денежных доходов населения, увеличение притока в банковскую систему среднесрочных ресурсов, расширение платежеспособного спроса, а также стабилизация экономической и политической ситуации в стране будут способствовать благоприятному развитию потребительского кредитования.

Актуальность данной работы обусловлена тем, что кредитование всегда считалось одним из важнейших инструментов экономики, стимулятором спроса и фактором экономического развития. Благодаря анализу потребительского кредитования, как одного из самых востребованных видов кредитования на сегодняшний день, можно выявить немаловажные проблемы и тенденции данного сектора рынка.

Целью бакалаврской работы является исследование особенностей потребительского кредитования в России на примере анализа кредитования физических лиц в ПАО «СБЕРБАНК».

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

- Изучить сущность потребительского кредитования;
- Рассмотреть процесс выдачи потребительского кредита;
- Изучить современное состояние рынка потребительского кредитования в России;
- Проанализировать деятельность и предлагаемые продукты ПАО «Сбербанк России» в сфере потребительского кредитования;
- Проанализировать кредитный портфель ПАО «Сбербанк России»;
- Дать возможные рекомендации по направлениям развития потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России».

Объектом исследования в данной бакалаврской работе является рынок потребительского кредитования в Российской Федерации, а также политика потребительского кредитования в коммерческом банке.

Предметом исследования в данной бакалаврской работе является потребительское кредитование в ПАО «СБЕРБАНК».

1 Теоретические основы потребительского кредитования

1.1 Сущность потребительского кредитования

Кредит - «экономические отношения, при которых банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее».[1]

Довольно тесно с понятием кредита связаны понятия ссуды и займа:

Ссуда - «одна сторона (ссудодатель) обязуется передать или передает вещь в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть ту же вещь в том состоянии, в каком она ее получила, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором».[1]

Займ - «предоставление одной стороной (займодавец) в собственность другой стороне (заемщику) денег или других вещей, определенных родовыми признаками, а заемщик обязуется возвратить займодавцу такую же сумму денег (сумму займа) или равное количество других полученных им вещей того же рода и качества».[1]

Кредитование населения на сегодняшний день имеет большое социально-экономическое значение и затрагивает различные сферы жизни, в частной и общественной жизни.

Благодаря кредитованию люди имеют возможность решать жизненно важные социальные вопросы, такие как, покупка жилья, различных товаров и услуг, тем самым повышая свой уровень жизни. Кроме того, помимо социальных вопросов, кредитование выполняет и исключительно экономические задачи, способствуя рациональному использованию свободных денежных средств вкладчиков, трансформируя сбережения в инвестиции.

Говоря об экономическом влиянии кредитования, следует отметить, что объем кредитов имеет тесную взаимосвязь с формированием покупательного фонда населения. Рассрочка погашения кредита способствует тому, что население имеет возможность накопления денег для платежа. При погашении потребительских кредитов, платежеспособный спрос населения сокращается. Исходя из этого, размер кредитов должен быть соразмерным объему, а также структуре товарного фонда и услуг.

Кредитные отношения включают в себя два субъекта: кредитор и заемщик. Кредиторами являются банки, небанковские кредитные организации, а в качестве заемщика выступает население. Также в отношениях кредитор-заемщик может присутствовать посредник, например торговая фирма.

Потребительский кредит для кредитора имеет большее значение. Во-первых, потому что повышает имидж кредитора среди населения, так как помогает решать социальные проблемы людей. Кроме того, потребительский кредит имеет относительно невысокий кредитный риск, так как количество заемщиков довольно большое, суммы кредитования не слишком крупные и есть четко определенные залоговые возвраты ссуд. Еще одним важным аспектом для кредитора является привлечение новых клиентов. Так как потребительский кредит определенно является одним из самых востребованных среди населения, это помогает в распространении других банковских услуг.

«Потребительский кредит (заем) представляет собой денежные средства, выданные кредитором заемщику в соответствии с заключенным кредитным договором, договором займа, включая электронные средства платежей. Ключевым условием выдачи займа остаются цели, не связанные с предпринимательской деятельностью». [1]

Объектами кредитования выступают затраты населения, которые расходуются на удовлетворение потребностей текущего момента, а также на строительство и покупку недвижимого имущества.

Процесс непосредственной выдачи потребительского кредита начинается с заключения договора между кредитором и заемщиком. В данном договоре обязательно определяются все необходимые условия, такие как объект кредитования, его сумма, срок погашения кредита, процентная ставка, гарантии выплат, права и обязанности сторон. Исходя из пожеланий сторон, в договор могут включаться дополнительные пункты.

В качестве гарантии погашения кредита заемщиком могут выступать следующие сведения:

- заработная плата и прочие доходы;
- имущественный залог (в том числе купленное с привлечением кредита);
- страховые полисы;
- залог сберегательного вклада;
- поручительство третьих лиц;
- совместное обязательство супругов.

Выдача потребительских займов возможна при четком следовании принципам кредитования, которые заключаются в требованиях к организационной части кредитного процесса.

Существуют следующие принципы кредитования:

1. Возвратность и срочность кредитования. Срочность кредитование означает, что имеются определенные сроки погашения кредита. Возвратность - свойство кредитования, которое характеризуется возвращением в четко отведенный срок суммы, полученной во временное пользование. Стоит отметить, что возвратность является особенностью именно кредитных отношений и отличает эти отношения от каких-либо других товарно-денежных.

Данный принцип является основополагающим для банковской деятельности, так как банки пользуются не исключительно своими денежными средствами, а мобилизуют свободные денежные средства различных организаций, предприятий, населения. Соответственно главной

особенностью этих средств является то, что они в конечном итоге должны быть возвращены владельцам. В связи с этим сумма и период действия финансовых требований банка должны соответствовать размерам займа и срокам обязательств клиента.

2. Дифференцированность кредитования. Данный принцип подразумевает, что банковские учреждения не должны рассматривать вопрос выдачи займа однозначно, т.е. кредиты должны получать только те заемщики, которые в состоянии ее вернуть в поставленный срок. Степень кредитоспособности заемщика определяется значением кредитного риска для банковского учреждения, который связан с конкретным заемщиком, а также конкретным займом, выданным этому заемщику.

3. Принцип обеспеченности заключается в необходимости гарантировать защиту имущественных прав кредитора в случае, когда заемщик нарушает взятые на себя обязательства. Данный принцип выражается в законных способах привлечения клиента к ответственности и выполнению обязательств, которые могут выражаться в неустойке, конфискации залога, удержании кредитных средств, поручительстве, банковской гарантии, внесении задатка.

4. Принцип платности банковских займов предусматривает возмездный характер большинства кредитов, т.е. кредиты предусматривают не только возвращение в установленный период займового эквивалента, но и в оговоренной форме выплату бонусного вознаграждения организации, открывшей кредитную линию. В денежной форме этот бонус проявляется в процентах. В качестве источника возвращения процентов должна стать часть доходов, которую получили за счет привлечения кредита. Под процентной ставкой принято понимать соотношение ежегодного дохода, полученного по ссуде, к размеру полученного займа. Процентная ставка является своеобразной ценой кредита. Цена кредита, таким образом, является показателем общего соотношения спроса и предложения на кредитование и зависит от множества факторов. Основными факторами являются:

- динамика выпуска и спроса, демонстрирующая актуальность кредитных ресурсов у промышленного и торгового капитала;
- динамика денежной массы у физических и юридических лиц, которая показывает наличие временно свободных средств;
- циклические стадии развития рынка, которые определяют на макроэкономическом уровне динамику общего спроса и предложения финансов, а также вероятность и примерные размеры выдачи коммерческих займов;
- монетарно-кредитная политика ЦБ РФ, которая находит проявление в учетной политике ограничения или повышения спроса и предложения кредитных продуктов, а также в условиях рефинансирования коммерческих банковских учреждений;
- специфика международного кредитного рынка, на котором мировые страны и их коммерческие структуры могут привлечь заимствования.

На принципе платности появляется возможность проследить двойственную стимулирующую функцию займа:

- Процент по кредитованию является стимулирующим фактором для кредиторов при предоставлении средств заемщикам, что позволяет наиболее полно использовать все незадействованные финансы хозяйствующих субъектов и населения для развития потребления;
- Процент является стимулом к максимально эффективному использованию заемных средств. Необходимость своевременного возврата средств, полученных в кредит, приводит заемщика к наиболее рациональному ведению хозяйства и осуществлению поиска дополнительных источников дохода.

5. Принцип целевого характера, отражает потребность целевого использования кредитных средств. На практике этот принцип выступает в

качестве цели получения займа клиентом и фиксируется при оформлении договора кредитования.[3]

При комплексном использовании всех принципов кредитования, соблюдаются интересы не только конкретных субъектов, таких как кредитор и заемщик, но и макроэкономические интересы в целом.

Классифицировать потребительские кредиты можно по следующим признакам: по субъекту кредитования, по целям использования, по вариантам обеспечения, по виду предоставления займа, по периоду выдачи и методам возврата задолженности.[4]

По субъекту кредитования, выделяют:

- Банковские кредиты на потребительские нужды;
- Кредиты торговых организаций;
- Кредиты на потребительские нужды от организаций небанковского сектора (ломбарды, прокаты, кооперативы кредитного типа, фонды пенсионного обеспечения и т.д.);
- Кредиты потребительской направленности от частных лиц;
- Кредиты потребительской направленности, выдаваемые по месту трудоустройства.

Если брать категории заемщика, т. е. то, кому предоставляются займы, выделяют следующие виды кредитования:

- Для всех категорий населения;
- Только отдельным слоям населения (социальным группам);
- Клиентам с определенным уровнем доходов и платежеспособности.

Согласно целям использования кредиты подразделяются на следующие виды:

- Целевые (образовательные кредиты, ипотека и т.д.);
- Нецелевые (срочные займы, кредитные карты).

По обеспечению кредиты различают:

- Кредит без обеспечения;
- Кредит с обеспечением (поручительство, залог и т.д.). В качестве залога могут выступать ценности товарно-материального типа, ценные бумаги, недвижимое имущество. Главной причиной выдачи банками кредитов с обеспечением является риск понести убытки в случае непогашения кредита заемщиком.

По способу предоставления различают следующие ссуды:

- Разовые;
- Возобновляемые (ссуды по кредитным картам или овердрафт).

По срокам кредитования различают:

- Краткосрочные (период действия до 1 года);
- Среднесрочные (период действия 1-5 лет);
- Долгосрочные (период действия превышает 5 лет).

Исходя из методов погашения, различают следующие виды кредитов:

- Без рассрочки платежа. По кредитам без рассрочки платежа погашение задолженности осуществляется единовременно.
- С рассрочкой платежа. Кредиты с рассрочкой платежа бывают двух видов: займы равномерного периодического погашения (каждый месяц) и займы неравномерного периодического погашения, т.е. ежемесячный платеж может варьироваться.

Кредитование с рассрочкой платежа может принимать форму как прямого, так и косвенного банковского кредита. Прямой банковский кредит подразумевает кредитный договор, который заключается между кредитором и клиентом без посредника. Банковский кредит косвенного типа подразумевает включение в данный договор посредника, например торговую организацию. Схема косвенного кредитования выглядит следующим образом: кредитный договор заключается между торговой организацией и клиентом, а кредит в дальнейшем заемщик (торговая организация) получает уже в банке.[9]

Стоит отметить, что прямое банковское кредитование в вопросе организации процесса значительно выгоднее косвенного кредитования, так как позволяет точно определить, насколько экономически рациональна выдача ссуды, а также организовать четкий контроль над её использованием и погашением. Тем не менее, у косвенного кредитования есть и свои преимущества: например, считается, что у данного вида кредитования более низкий уровень риска, поскольку кредитоспособность юридического лица можно определить более достоверно.[10]

Довольно часто возникает ситуация, когда клиент получает ссуду в момент возникновения потребности в ней. Например, в торговой организации на товары длительного пользования клиент совершает покупку товара по кредитной карте. В данном случае исчезает необходимость непосредственного присутствия в банке с целью обращения за кредитом.

Банковские кредитные карты - «это платежные карты, с помощью которых клиент может оплачивать различные покупки за счет финансов банка. Классическое определение кредитных карт не предусматривает наличия на них личных денежных средств заемщика. В РФ данное понятие также подразумевает дебетовые карты с овердрафтом (владелец карты имеет возможность пользоваться как собственными, так и заемными средствами)».[4]

На кредитной карте указывается имя и фамилия владельца, номер счета, образец подписи, срок действия карты, фирменный знак и наименование банка, который данную карту выдал. Также на карте имеется черная магнитная лента с кодировкой данных о владельце.

Кредитная карта является видом косвенного потребительского кредитования, так как она предполагает участие трех сторон в процессе получения заемных средств. Это банк, который предоставляет кредит; заемщик, желающий приобрести товар или услугу с помощью кредитной карты; торговая организация (продавец), который заинтересован в продаже своих товаров или услуг.[11]

Заявки на кредитные карты принимаются банками от любого человека, но при непосредственной выдаче учитывается множество факторов: возраст, уровень дохода, кредитная история и т.д. Также при выдаче кредитных карт учитываются отношения клиента с данным банком, т.е. пользовался ли клиент услугами банка ранее. Банк должен быть уверен, что держатель карты намерен и способен возвращать полученные заемные средства. С целью обезопасить себя банки также могут требовать материальную гарантию, т.е. залог или депозит.

По кредитным картам устанавливается лимит, который может меняться в зависимости от частоты использования и исполнения обязательств по погашению. Как правило, при первичном выпуске карты банки не стремятся устанавливать большие лимиты. В дальнейшем при соблюдении всех правил пользования лимит может быть увеличен по предложению самого банка или же по заявлению держателя карты. Принимая решение об увеличении лимита, банки, как правило, анализируют характер совершаемых операций по кредитной карте. Покупка товара по карте в данном случае приветствуется и является основополагающей операцией, а снятие наличных в кредит наоборот рассматривается как отрицательный фактор. Банки, пытаясь уменьшить свои риски, ставят довольно большую процентную ставку при снятии наличных денежных средств с кредитной карты, тем самым воздействуя на желание держателя карты, совершать данную операцию.

Кредитная карта имеет множество очевидных преимуществ.

Во-первых, за счет своего удобства, т.к. не нужно непосредственно приходить в банк за получением кредита. Кредитная карта ускоряет процесс получения заемных средств, а значит, частота таких операций гораздо выше. Во-вторых, процесс носит более безопасных характер, так как не требуется носить с собой большие суммы средств. При утере карточки вероятность использования ее другим человеком крайне мала, т. к. существует множество факторов защиты. К минусам можно отнести, разве что, плохую

приспособленность кредитной карты к дорогостоящим товарам, поскольку лимит карты значительно ниже суммы, которую можно получить при потребительском кредитовании в банке.

При предоставлении потребительского кредита существует ряд условий и определенный порядок действий.

Для заемщика денежных средств порядок действий при получении потребительского кредитования можно обозначить так:

- 1) Запрос о кредите (как правило, это устный запрос);
- 2) Предоставление информации сотруднику банка о себе, роде занятий, уровне дохода, имеющемся имуществе и т. д.;
- 3) В зависимости от вида потребительского кредитования предоставление гарантий по погашению кредита (залог, поручительство, вклад и т. д.);
- 4) Разработка плана возврата займа;
- 5) Оценка предлагаемых условий по кредиту;
- 6) Заключение кредитного договора.

Для кредитора порядок действий при выдаче потребительского кредита выглядит следующим образом:

- 1) Сбор информации о потенциальном заемщике;
- 2) Предложение предоставить необходимую документацию;
- 3) Проверка предоставленной документации, определение платежеспособности заемщика;
- 4) Установление надежности предоставленных заемщиком гарантий;
- 5) Определение соответствия графика погашения кредита и источников его погашения;
- 6) Внесение собственных предложений по условиям кредитного договора (сумме заемных средств, периоде погашения, процентной ставке и т.д.).

Задача банка на основании предоставленной потенциальным заемщиком информации рассчитать целесообразность данной сделки. При этом учитывается, насколько соотносятся реальные свободные денежные средства заемщика с его потенциальными обязательствами перед банком. Для этого банки проводят анализ доходности семьи клиента (учитывается численность семьи), уровень цен, инфляцию и т.д. Таким образом, банк минимизирует возможные риски от предполагаемой сделки.

Если в ходе проверки выявлены факты несоответствия предоставленной заемщиком документации или выявлено несоответствие доходов заемщика с его потенциальными обязательствами, банк вправе отказать в кредите.

В обязанности менеджера банка входит определение платежеспособности клиента, которое возможно на основании информации из справки о доходах, выдаваемой по месту трудоустройства. В этом документе прописано наименование организации наряду с ее почтовым адресом, контактными телефонами, а также банковскими реквизитами. Что касается сведений о заемщике, то в документе указывается период работы в организации, должность, средний доход, полученный за последние полгода, наряду со среднемесячными удержаниями за аналогичный период.

Для расчета платежеспособности клиента применяется процедура вычета обязательных платежей (подходного налога, взносов, выплат по алиментам, компенсации причиненного ущерба, погашения кредитов, процентных ставок по иным займам и т. д.)

Для расчета платежеспособности клиента используется формула 1:

$$P = Дч \cdot K \cdot t, \quad (1)$$

где P – платёжеспособность заёмщика,

$Дч$ – среднемесячный доход (чистый), большинством банков берется за 13 шесть месяцев, за вычетом всех обязательных платежей (для пенсионеров – размер получаемой ими пенсии).

К – коэффициент, который меняется в зависимости от величины Дч:

- при $Дч \leq 45\ 000$ руб., $K = 0,7$;

- при $Дч > 45\ 000$ руб., $K = 0,8$.

Для каждого банка этот коэффициент может иметь своё значение и 0,3 и 0,9, зависит от банка.

t – срок кредитования (в месяцах).

Если менеджер принимает положительное решение о предоставлении ссуды, то между банком и клиентом в обязательном порядке заключается договор, где прописан график погашения задолженности.[12]

Согласно действующему законодательству РФ, договор заключается только в письменной форме, в противном случае он не будет иметь юридической силы.[2]

Структура заключаемого договора не имеет строгой регламентации, однако она чаще всего включает такие разделы, как:

- Введение;
- Общие положения;
- Предмет договора;
- Условия, на которых выдается заем;
- Условия и схема возврата долга;
- Права и обязанности сторон;
- Иные условия;
- Юридические адреса сторон наряду с их реквизитами и

подписями.

В обязательном порядке в договоре прописывается сумма займа (как правило, цифрами и буквами), период предоставления ссуды, применяемая процентная ставка. Действие сроков кредита наступает на следующий день с момента заключения договора.

Возвращение займа, выплата процентной ставки и неустойки в случае нарушения соглашения производится:

а) наличными денежными средствами, через банковские кассы или с помощью приемного банкомата;

б) при помощи перечисления части или всех денег с банковского вклада;

в) посредством вычетов из з/п, пенсии и др.;

г) переводами через отделения ФГУП «Почта России» и т. д.

Вместе с тем, у банка всегда есть право досрочного взыскания ссуды.

После предоставления займа банк ведет работу с получателем, контролируя соблюдение условий возврата кредита.

В процессе действия заключенного договора организация-кредитор:

1) осуществляет мониторинг погашения займа и выполнения клиентом своих обязательств;

2) применяет меры для возврата просроченной задолженности. К просроченным займам или процентным ставкам причисляют отсутствие оговоренных финансовых поступлений до конца календарного месяца (либо установленного периода). В первый день после просрочки банк имеет право принимать соответствующие меры для погашения задолженности клиентом;

3) вносит изменения в заключенные с клиентом договоры, либо при нарушении заемщиком условий действия кредитного соглашения принимает решение о его расторжении в одностороннем порядке;

4) корректирует базу данных о своих заемщиках;

5) формирует фонд резервных средств, который является своеобразной финансовой подушкой безопасности на случай кредитных потерь.[13]

На сегодняшний день можно отметить, что потребительское кредитование является наиболее востребованной формой кредитования населения. Данный вид кредитования предоставляет средства на потребительские цели. Кредитором в этих экономических отношениях выступает либо торгово-сервисная организация, либо банк. Заемщиком является физическое лицо.

Потребительские цели – это те цели, что не связаны с предпринимательской деятельностью. Это могут быть кредиты на покупку товаров длительного пользования или кредиты с целью оплаты различных услуг (отдых, обучение и т.д). Практикуется также предоставление денежного потребительского кредита, который заемщик использует по своему усмотрению.

Потребительский кредит может получить любое физическое лицо, удовлетворяющее банковским требованиям. В зависимости от банка эти требования могут изменяться, но есть универсальное требование, применяемое всеми банками: кредит может получить физическое лицо, имеющее постоянный источник дохода. Современные условия развития потребительского кредитования направлены на максимальное удовлетворение потребностей населения.

1.2 Организация банками процесса потребительского кредитования

Процесс предоставления кредита – это процедура, согласно которой кредитор выдает денежные средства клиенту на условиях возвратности и возмещения финансовых потерь с процентами. Предоставление кредитов физическим лицам предусматривает выдачу займов населению.

Кредитование населения состоит из нескольких этапов. На сегодняшний день в специализированной литературе отсутствует единый подход относительно формирования этапов предоставления кредитов физическим лицам. Тем не менее, все банки используют примерно схожий подход к вопросу выдачи займов населению.

При обращении в банк заемщик изначально получает всю необходимую информацию о кредитных продуктах, условиях их предоставления, обеспечения и выплат. Кредитный инспектор вправе задавать клиенту вопросы для того, чтобы выяснить целевое назначение; разъяснить условия предоставления наряду с порядком возврата займа;

ознакомить со списком бумаг, требуемых банком для определения платежеспособности клиента. Другими словами, если запрашиваемая сумма в разы превышает суммарный доход клиента (стоимость залогового имущества) за период кредитования, то клиент просто экономически не способен заключить кредитный договор.[14]

Исследование кредитоспособности заемщика проводится до оформления кредитного договора, поскольку полученные сведения помогают установить факторы риска для несвоевременного погашения ссуды, либо отсутствия ее возврата. Оценка степени вероятности возврата займа клиентом в установленный срок – основная задача менеджеров на начальном этапе сотрудничества. В процессе определения кредитоспособности клиента производится анализ получаемых и расходуемых им финансовых средств. Доходы клиента обычно можно разделить на три категории, такие как:

- 1) доходы, получаемые от з/п;
- 2) доходы, полученные в связи с капитальными вложениями или накоплениями;
- 3) иной вид доходов.

В перечень главных статей расходов заемщика включают: подоходные отчисления, выплату алиментов, платежи по ранее выданным займам, периодичность которых уставлена заключенными с кредиторами договорами, страховые взносы, оплату коммунальных услуг и т. д. Предоставление бумаг, подтверждающий доходы и расходы, является обязанностью клиента. После их изучения банковский специалист определит финансовые возможности заемщика вовремя погашать основной долг и выплачивать проценты по нему.[12]

К списку документов, предоставляемых в банк для получения ссуды, относятся:

- заявление установленного образца;
- паспорт или в случае его отсутствия удостоверяющий личность документ, согласно которому сотрудник банка сможет определить период

проживания по последнему адресу, возраст, семейный статус и наличие/отсутствие детей;

– справки с места трудоустройства клиента, а также его поручителей о доходах и размерах финансовых вычетов (для лиц пенсионного возраста дополнительно предусмотрена справка из органов соцзащиты);

– декларацию о доходах, заверенную налоговыми органами, для лиц, ведущих предпринимательскую деятельность;

– различные анкеты с указанием сведений о возрасте, семейном статусе, месте работы и др.;

– паспорта (или в случае их отсутствия другие удостоверения личности) поручителей, либо залогодателей;

– справку из ПНД (психоневротического диспансера) для получения денежных средств, превышающих 300 тысяч рублей.

– водительские права (просто предъявляются кредитному менеджеру);

– любые документы, обоснованно затребованные банком.

В случае имущественного обеспечения займа клиент банка должен предоставить следующий пакет документов:

а) при использовании недвижимости в качестве залога:

- документы подтверждения права собственности на этот объект;

- свидетельство об имущественных правах на квартиру, дом, договор приватизации, договор купли-продажи, обмена и т.д., а также свидетельство на право владения земельным участком, государственный акт о праве собственности на землю, заверенную нотариусом купчую, прошедшую процедуру регистрации в местном комитете по земельным ресурсам и землеустройству;

- полис страхования, согласно которому приобретателем финансовой выгоды является банк. Страховой полис подлежит ежегодному (может быть предусмотрена другая периодичность) переоформлению с уплатой полной стоимости объекта недвижимости или суммы, обеспеченной залогом. Недвижимость необходимо застраховать от полного пакета рисков;

- документ, регламентирующий территориальные рамки земельного надела (с копией чертежа границ участка). Эта бумага выдается комитетом по земельным ресурсам и землеустройству,

- бумага с поэтажным планом объекта (для квартир, домов, прочих жилых объектов);

- постановление (акт) о принятии в использование объекта жилой недвижимости;

- разрешение, полученное от госорганов на возведение недвижимости и прошедшая согласование в требуемом порядке проектно-сметная документация;

- справку из БТИ, либо другого органа, специализирующегося на регистрации и технической инвентаризаций недвижимости;

- копию информации о финансово-лицевом счете (для квартиры);

- выписку из домовой книги (для квартиры);

- справки, которые подтверждают факт отсутствия долгов по обязательным платежам (например, документ об отсутствии задолженностей по коммунальным платежам, квитанции о налоговых платежах и т. д.);

- справку-характеристику жилого объекта;

- справку о наличии прописки;

- письменно заверенное нотариусом согласие всех совладельцев недвижимости на передачу ее в залог банку в течение периода кредитования.

Если в семье есть несовершеннолетние дети, дополнительно потребуется соответствующая бумага из органов опеки и попечительства, которая подтверждает их согласие на выдачу займа.[12]

В случае передачи в залог покупаемой недвижимости все требуемые документы следует предоставить в двухмесячный срок с момента выдачи займа.

б) при залоге транспортных средств:

- техпаспорт;

- полис автотранспортного страхования, согласно которому получателем выгоды является банк. Периодичность переоформления страхового полиса по полной стоимости составляет 1 год.

- само транспортное средство, либо денежная сумма, обеспечиваемая залогом.

- полис страхования транспортного средства от риска угона или причинения иного ущерба.

в) в случае предоставления в залог ценных бумаг:

- сами ценные бумаги;

- выписку из реестра акционеров компании.

Заемщик получает от банка расписку, в которой указано наименование кредитного учреждения, дата приема ценных бумаг на рассмотрение.

Время, за которое банк решит вопрос о предоставлении или отказе в предоставлении кредита, зависит от нескольких факторов, в частности от размера ссуды. Тем не менее, согласно законодательству, период рассмотрения и вынесения вердикта с момента подачи требуемого пакета документов, не должен превышать 15 календарных дней по займам на срочные нужды, 1 месяца – по займам на покупку недвижимости.

Кредитный инспектор в обязательном порядке регистрирует заявление, поданное клиентом.

С перечня документов (паспорта, удостоверения личности), подлежащих возврату заемщику, делается ксерокопия. С обратной стороны листа-заявления четко прописывается список принятых документов, ксерокопий. На следующем этапе кредитным инспектором проводится проверка информации, содержащейся в документах и указанной в анкете, принимается решение о платежеспособности клиента и устанавливается максимальный размер ссуды.

При рассмотрении заявки индивидуального заемщика на предоставление ссуды особое внимание уделяется следующим нюансам:

- Наличие постоянной работы, непрерывного трудового стажа и постоянного места жительства.
- Отсутствие противоречий в поданных документах, т.е. должно быть полное согласование сведений и цифр, приведенных в заявке.
- Законное целевое использование кредита.
- Безупречная кредитная история, свидетельствующая о высоких навыках управления финансами.
- Перспективы продолжения трудовой деятельности.

Если кредитный инспектор выявит, что хотя бы два из пяти перечисленных пунктов не выполняются, то шансы выдачи кредита физическому лицу резко уменьшатся. В таких ситуациях сотрудники банка полагаются на собственную интуицию, поэтому в предоставлении кредита определенную роль играет субъективный фактор.

Как только кредитный инспектор проверит поданный ему потенциальным заемщиком пакет документов, бумаги направляются в юридический отдел банка, а затем – в службу безопасности кредитной организации.

Юридический отдел проводит анализ документов, исходя из правильности их юридического оформления и соответствия законодательству РФ.

У службы безопасности другая задача: проверить паспортные данные заявителя (сведения из удостоверения личности), верность информации о месте жительства, месте трудоустройства клиента и данных в анкете.

По результатам проведенной проверки и изучения документов юридический отдел наряду со службой безопасности выдают письменное заключение, направляемое кредитному подразделению банка.

При принятии в залог недвижимости, автомобилей, иного имущества кредитное подразделение задействует специалистов, которые проводят оценку стоимости требуемых объектов. Это далеко не всегда сотрудник банка, поскольку многие кредитные учреждения привлекают независимых

экспертов специализированных компаний. В результате выполненной оценки специалист направляет письменное заключение кредитному подразделению банка.

Как только все перечисленные действия завершены, кредитным инспектором выписывается письменное заключение, согласно которому признается целесообразным или нецелесообразным предоставление займа заявителю. В случае положительного решения начинается процедура согласования с заемщиком условий выдачи ссуды. Заключение кредитного инспектора с датой ознакомления руководителем подразделения, а также письменные заключения других банковских служб присоединяются к поданному клиентом пакету документов.

При положительном решении соответствующая заявка подается кредитным инспектором в кредитный комитет банка, который производит ее рассмотрение. После завершения процедуры производится выписка из протокола о принятом решении, после чего все необходимые документы направляются обратно кредитному инспектору, информирующему заемщика о вердикте комитета.

При отказе клиент уведомляется о решении посредством заказного письма.

При одобрении заявки кредитный инспектор лично займется согласованием с заемщиком даты и времени оформления бумаг на предоставление займа.

Правильная оценка кредитоспособности и выявление проблем с возвратом займа на ранней стадии определяют убытки как клиента, так и самого банка. Потребительское кредитование является важной частью банковских услуг населению. Дело не только в выгоде данной категории займов для физических лиц, но и в приобщении к использованию кредитного продукта. По мере накопления опыта в получении и возврате ссуды, физические лица чаще прибегают к услугам банков для повышения

собственного жизненного уровня, а также учатся согласовывать полученные доходы с финансовыми тратами.[13]

Безусловно, в будущем процесс потребительского кредитования в России станет в большей степени ориентированным на интересы клиента, что ускорит доступ к ссудам и облегчит процедуру их оформления. Вместе с тем, уровень банковского контроля над заимствованиями также будет совершенствоваться.

Развитые страны уже давно обогнали развивающиеся государства по количеству выданных займов на потребительские нужды и приобретение недвижимости. У них это наиболее популярный продукт в области финансовых услуг. Самим банкам потребительские кредиты позволяют провести диверсификацию клиентской базы, привлечь депозиты и найти дополнительные ресурсы для доходов, которые дополняют и компенсируют риски по кредитам и депозитам в предпринимательской сфере. Некоторые банки в развитых странах ставят в приоритет потребительское и ипотечное кредитование для исключения или ослабления периодов снижения количества выданных займов в предпринимательской сфере.

Конечно же, у потребительского и ипотечного кредитования есть ряд существенных недостатков. Обычно процентное значение невозвращенных займов намного выше, чем число задолженностей по другим видам банковского кредитования. Основным фактором предоставления качественного потребительского кредитования остается чувство порядочности, честности и ответственности заемщика. Обычно наличие или отсутствие этих качеств отображается в кредитной истории физического лица, однако в РФ клиентская база находится еще в процессе разработки, вследствие чего достоверная и полная информация содержится далеко не на всех клиентов.

Отдельно следует отметить проблему информированности населения. Хотя потребительское кредитование доступно во многих российских банках, но не все граждане располагают об услуге достаточной информацией, что

снижает количество потенциальных клиентов. Отчасти в этом виноваты сами банки, поскольку они распространяют крайне ограниченный объем информации как о конкретных кредитных предложениях в целом, так и о возможности получения банковских услуг в частности.

1.3 Современное состояние рынка потребительского кредитования

Увеличение объемов потребительского кредитования в РФ стало одним из ключевых направлений развития банковского сектора и российской экономики. Сегодня приоритетное место в поиске эффективного выхода из экономического кризиса в стране отводится выработке взвешенных подходов кредитной политики, формированию прогрессивной системы выдачи займов наряду со снижением риском непогашения задолженности.

В 2015 году отмечался темп прироста объемов потребительского кредитования: совокупное количество кредитов в экономике (нефинансовым организациям и физическим лицам) возросло на 7,6 % (за 2014 год — на 25,9 %) и составило порядка 44,0 трлн. рублей. Объемы потребительского кредитования в РФ хоть и демонстрируют ежегодный рост на рисунке 1, но при этом уменьшается динамика их роста (приложение А).[15]

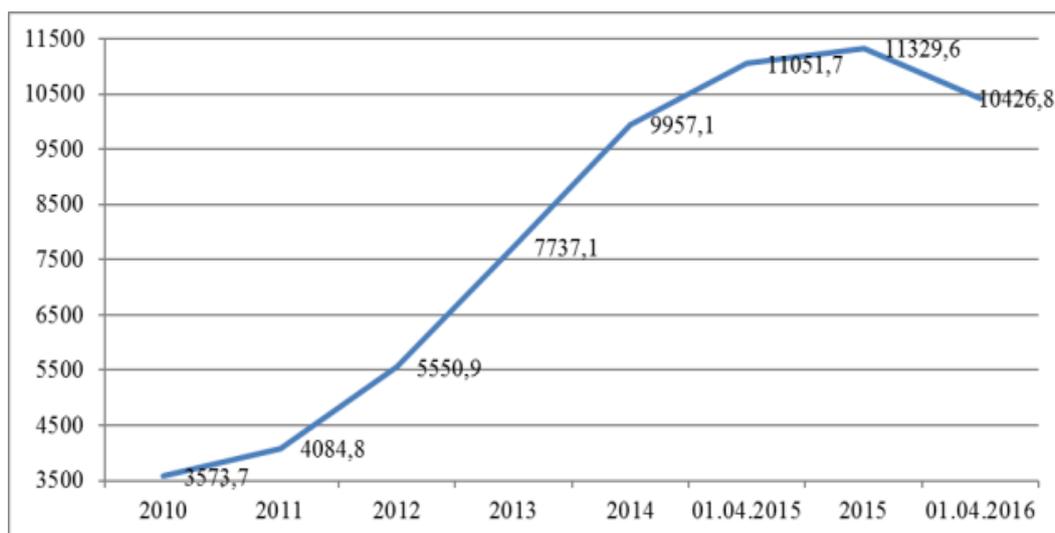


Рисунок 1 – Объемы потребительского кредитования в России 2010-2016гг., млрд. руб.

Как видно, до 2013 года ежегодный темп роста потребительского кредитования увеличивался в среднем на 20 %, но с 2014 года началось замедление темпов роста на отметке 12 % в год. На 1.04.2016 года объем потребительского кредитования снизился в сравнении с соответствующим периодом 2015 года на 5,7 %.

В структуре потребительского кредитования в России с 2012 года заметна тенденция к значительному уменьшению займов в иностранной валюте и увеличению кредитов в российских рублях (до 97,6 % от общего объема потребительских кредитов на 1.01.2016 г.). Данные представлены на рисунке 2.[15]

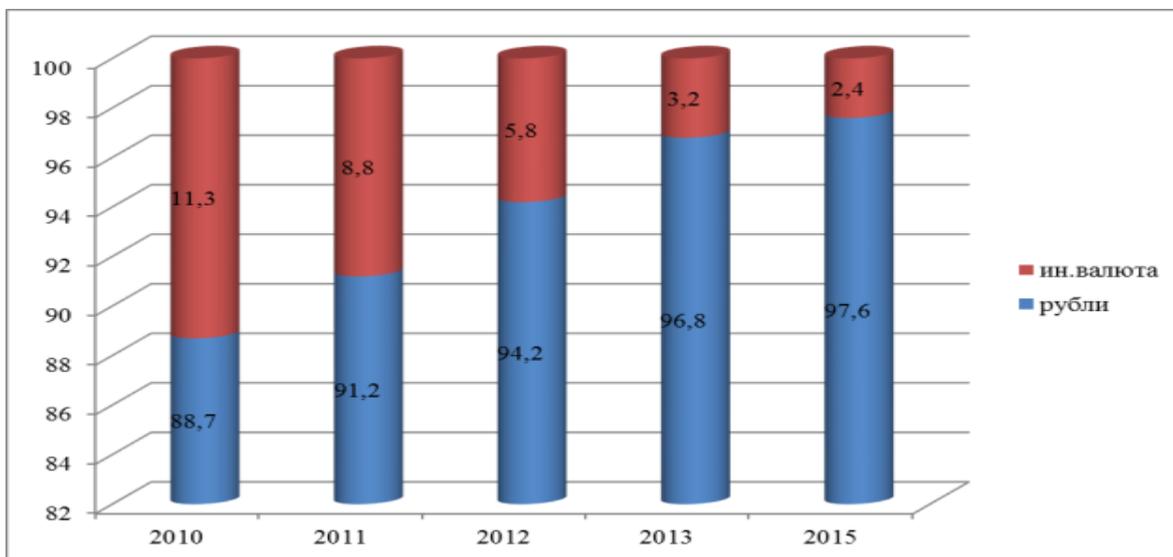


Рисунок 2 Структура потребительского кредитования в России 2010-2015гг. в разрезе видов валют, %

В 2010 году объем кредитования, предоставленного физическим лицам, снизился как в российских рублях, так и в иностранной валюте. Темп прироста по сравнению с предыдущим годом равен соответственно 89,62 % и 84,13 %. В 2011 году объем предоставляемого кредитования в рублях повысился, а в иностранной валюте продолжил снижаться. При этом темп роста был равен соответственно 117,52 % и 89,05 %. Постепенное исправление ситуации на трудовом рынке страны, увеличение доходов населения и уменьшение процентных ставок по потребительским кредитам стали стимулом для их роста в рублях и иностранной валюте (в период с

2012 по 2013 года). В 2012 году замечено повышение темпа роста и в рублях, и в иностранной валюте, которое составило соответственно 140,32 % и 89,99 %. Для 2013 года было характерно увеличение объема потребительского кредитования в рублях, но сокращение количества займов в иностранной валюте. Темп роста при этом увеличивается в обоих случаях и находится на уровне соответственно 143,34 % и 102,15 %. В 2014 году произошло увеличение выдаваемых займов в рублях наряду с уменьшением их числа в иностранной валюте. Темп роста уменьшился по сравнению с 2013 годом, в рублях он равен теперь 129,72 %, а в иностранной валюте — 95,02 %. В 2015 году объем кредитования, предоставляемого физическим лицам, снизился. Темп роста относительно предыдущего года в рублях составил 113,47 %; в иностранной валюте — 87,47 % (приложение А).

Изменение рейтинга банков по объему потребительского кредитования представлены в (приложении Б).

Наблюдается колебания кредитных ставок на фоне скачков ключевой ставки ЦБ РФ. С 31 октября 2014 г. она составила 9,5 %; с 11 декабря 2014 г. — 10,5 %; с 16 декабря 2014 г. — 17 %; со 2 февраля 2015 г. — 15 %; с 16 марта 2015 г. — 14 %; с 5 мая 2015 г. — 12,5 %; с 16 июня 2015 г. — 11,5 %; с 29 апреля 2016 г. — 11,0 %, с 03 августа 2015 г. — 11 %; с 14 июня 2016 г. — 10,50 %; с 19 сентября 2016 г. — 10 %; с 29 апреля 2016 г. — 11,0 %; с 27 марта 2016 г. — 9,75 %; со 2 мая 2017 г. — 9,25 %. Коммерческие банки также изменяли свои процентные ставки в зависимости от ставки Банка России. В результате в 2014 году ставки по кредитам достигли рекордных значений в 25–35 % годовых. За снижением ключевой ставки с февраля 2015 г. коммерческие банки оперативно не снизили ставки по потребительскому кредитованию. За период весна-лето ссуды стали доступнее в среднем на 5–5,9 %. В конце 2015 года средние полные ставки по нецелевым потребительским кредитам для населения наличными в рублях приблизились к уровню начала года.[15] Процентные ставки на сегодня находятся в

диапазоне от 11,8% до 37,9% годовых в зависимости от вида кредитного продукта и наличия поручителей, а так же от финансовой организации.

В качестве альтернативного варианта предоставления займа на потребительские нужды выступает кредитование в микрофинансовых организациях (МФО). Как правило, такие кредитные учреждения выдают ссуды при отсутствии справки о доходах и при непродолжительном стаже трудовой деятельности. Единственным негативным моментом станет завышенная процентная ставка по займу, что обусловлено стремлением учреждения минимизировать возможный риск просрочки или непогашения задолженности. Большинство данных организаций оценивают платежеспособность потенциального клиента на основании сведений из Бюро кредитных историй, либо информации из иных источников.[16]

По данным Центрального Банка РФ, на первом месте по темпам прироста за год (январь 2016 — январь 2015) остаются микрозаймы «до зарплаты» – 25,7 %. В первом полугодии 2015 года «займы до зарплаты» выросли на 25 % (17 % от совокупного портфеля МФО), потребительские микрозаймы прибавили 10 % (46 % от портфеля). [5]

На кредитном рынке сохраняется тенденция роста объемов жилищного кредитования: за период 2010–2016 гг. их объем возрос более чем в 9 раз.

В структуре жилищного кредитования за период 2011–2015 гг. преобладает национальная валюта — российский рубль. Хотя ежегодно происходит рост средневзвешенной ставки по жилищным кредитам (на 1.01.2015 г. — 12,47; на 1.01.2016 г. — 13,36 %; на 1.04.2016–12,47 %), их объемы ежегодно возрастают. Жилищное кредитование в иностранной валюте характеризуется снижением объемов (на 65 % на 1.04.2016 г. относительно аналогичного периода 2015 года) и ставок по ним (на 1.04.2016–7,7 %, на 1.04.2015–12,2 %). Также следует отметить рост задолженности по долгосрочному кредитованию жилья (в 1,5 раза на 1.04.2016 в сравнении с 1.04.2015 г.).

В отношении просроченной задолженности на рынке имеются следующие тенденции:

Объем просроченной задолженности населения по кредитам — в 2011–2012 годах стабильно держался на уровне 300 млрд. руб., но с начала 2013 года быстро пошел в рост, к весне 2015 года увеличившись в 2,5 раза. Доля ипотеки в общем объеме просроченных долгов выросла с 7 % в начале 2009 г. до 15 % в конце 2011–начале 2012 года, но со второй половины 2014 года опять вернулась к 7 %. Доля просроченных долгов в общем объеме кредитов варьировалась от 3,4 % в феврале 2008 г. до пика 7,5 % в октябре 2010 г., затем снижалась до 4–4,5 % в 2013 году, а в последние месяцы растет, составив 7 % на начало мая 2015 г.[17]

В общем, задолженность по кредитам физическим лицам за 2015 год снизилась на 5,7 % (в 2014 году зафиксирован прирост на 13,8 %), до 10,7 трлн. рублей. Доля этих кредитов в активах банковского сектора на 1.01.2016 составила 12,9 %. Валютная переоценка отразилась на темпах прироста розничных кредитов незначительно.

Кредитование физических лиц снижалось главным образом за счет сокращения необеспеченного потребительского кредитования. Объем задолженности по ипотечным жилищным кредитам (ИЖК) за 2015 год увеличился на 12,9 %, до 4,0 трлн. рублей. По-прежнему доминирует задолженность по кредитам в рублях — 3,9 трлн. рублей (их удельный вес в общем объеме ИЖК — 96,7 %). За 2015 год было предоставлено около 700 тыс. ипотечных кредитов (за 2014 год — 1 млн. 13 тыс.).

Таким образом, приведенные данные свидетельствуют о заметном снижении объемов кредитования физических лиц в Российской Федерации. Сокращение сектора потребительского кредитования следует рассматривать как устойчивый в среднесрочной перспективе тренд, обусловленный совокупным влиянием ряда факторов:

– снижением реальных располагаемых денежных доходов населения (на 6,6 % на начало 2016 года в сравнении с 2015 годом), что снижает

возможности физических лиц не только осуществлять инвестиционно-сберегательные операции, но и обслуживать долги, а также претендовать на получение банковских кредитов;

– ростом процентных ставок (среднерыночные значения процентных ставок по потребительским кредитам за 2015 — начало 2016 г. составляли от 16,16 % (нецелевые потребительские кредиты на сумму свыше 300 тыс. руб. сроком до 1 года) до 38,72 % (POS-кредиты на сумму до 30 тыс. руб. сроком до 1 года) вслед за увеличением ключевой ставки Банка России, несмотря на то, что последняя постепенно снижается, положение дел практически не улучшается: спрос на кредиты от потенциальных клиентов заметно упал, но и сами банки ужесточили свои требования;

– увеличением доли просроченной задолженности с 4,19 % в январе 2014 г. до 8,22 % на 1.01.2016 г. Вследствие этого банки вынуждены значительно увеличивать резервы и идти на сокращение прибыли.[17]

По итогам 2015 г. многие банки, лидирующие на рынке кредитования физических лиц, уменьшили свое присутствие на нем, а особенно те организации, которые ранее специализировались на потребительском кредитовании.

Современный этап развития экономики расширяет банковскую деятельность и перечень операций банков, но наиболее востребованной банковской операцией остается кредитование и его разновидность кредитование населения.

Основным тенденциям развития потребительского кредитования в России являются: замена потребительских кредитов другими видами кредитов в кредитных портфелях банков; опасное снижение темпов роста объемов потребительского кредитования; увеличение портфеля микрозаймов; подорожание потребительского кредита.

Указанные тенденции носят негативный характер как для российских банков, так и для экономики в целом. В связи со сложной экономической

ситуацией в стране развитие сегмента потребительского кредитования замедлится, после чего повышается риск кризиса в банковской системе.[18]

2 Анализ потребительского кредитования Сбербанка России

2.1 Организационно-экономическая характеристика Сбербанка России

ПАО «Сбербанк России» является наиболее крупным и динамично развивающимся банком региона. Банк располагает разветвленной филиальной сетью, которая включает 94 филиала, что обеспечивает максимальное удобство доступа к банковским услугам для каждого клиента. [7]

По своей организационной структуре ПАО «Сбербанк России» является публичным акционерным обществом (официальное изменение формы собственности произошло 4 августа 2015 г. Данное преобразование произошло на фоне изменений ГК РФ и обосновано увеличением контроля над всеми акционерными обществами финансово-кредитной системы. В частности, это касается обязательного проведения ежегодного аудита бухгалтерии компании. Считается, что процедура позволит минимизировать или исключить риск ведения «черной», двойной бухгалтерии.

По состоянию на 1 января 2017 года Сбербанк России имел 17493 подразделений, в том числе 14 территориальных банков, 992 отделения и 19261 внутреннее структурное подразделение. Последние, в свою очередь включали 5571 дополнительный офис (из них 59,2% - специализированные по обслуживанию физических лиц, 38,6% - универсальные, 2,2% - специализированные по обслуживанию юридических лиц), 13680 операционных касс вне кассового узла и 10 передвижных пунктов кассовых операций. Кроме того, на начало текущего года функционировало 60 обменных пунктов, расположенных вне операционных подразделений Банка.[7]

Структура Сбербанка России представлена в приложении В.

Высшим органом управления Сбербанком является собрание акционеров, которое решает следующие задачи: принимает решение об образовании банка, утверждает акты, документы о его деятельности;

принимает устав; рассматривает и утверждает отчет о результатах деятельности банка за прошедший период и направления распределения прибыли; выбирает членов исполнительных и контрольных органов. Собрание акционеров избирает наблюдательный совет и правление банка. Для общего руководства работой банка, наблюдения за деятельностью правления и ревизионной комиссии избирается Совет банка. Он состоит из 17 директоров, среди которых 11 представителей Банка России, 2 представителя Сбербанка России и 4 независимых директора. [8]

Совет банка выполняет следующие задачи: определяет направления долевой политики банка, контролирует работу правления и ревизионной комиссии, утверждает годовой отчет, осуществляет контроль за кредитной и инвестиционной работой, избирает председателя. При Совете создаются два комитета: кредитный и ревизионный.

Кредитный комитет разрабатывает кредитную политику банка, структуру привлекаемых средств и возможности размещения, пути создания инвестиционных фондов, а также трастовые операции.

Ревизионный комитет занимается проверкой соблюдения законодательных актов, проведением сплошных и выборочных проверок кредитных, валютных и расчетных операций и др.

Правление Банка состоит из 23 членов. Возглавляет Правление Банка Президент, Председатель Правления Банка.

Все органы управления Банком формируются на основании Устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством РФ

Сберегательный банк РФ как головная контора организует работу низовых подразделений банка. При этом осуществляются исследования и анализ деятельности учреждений банка, разработка предложений по определению приоритетных направлений развития, текущее и перспективное планирование; изучение экономики, финансового рынка страны; обеспечение системы Сбербанка РФ информацией о деятельности его учреждений, управление кредитными ресурсами и анализ эффективности их

использования, а также оказываемых учреждениями банка услуг. Сбербанк РФ совместно с другими службами разрабатывает предложения по введению новых финансовых продуктов с целью привлечения клиентов, устанавливает тарифы комиссионного вознаграждения за заслуги, осуществляет экономический анализ привлечения средств населения и юридических лиц во вклады, депозиты и ценные бумаги, проводит анализ практики применения действующего банковского законодательства, обеспечивает сбор, проверку и обобщение всех статистических отчетов по основной деятельности учреждений банка и т.д.

Территориальные банки проводят анализ деятельности своих учреждений исходя из их подчиненности и экономики отдельных регионов с целью определения наиболее выгодного для кредитования сектора экономики и оценки конкурентной среды. В настоящее время, в связи с обострением конкурентной борьбы систематически проводится анализ ситуации, складывающейся в регионе на финансовом и кредитном рынках. При этом определяется количество финансовых учреждений, изучается работа коммерческих банков.

Наиболее массовыми подразделениями Сбербанка являются отделения и филиалы. Процесс консолидации и укрепления банковской сети проявился в том, что были ограничены права отделений самостоятельно выбирать направления вложения средств. Был введен мягкий контроль за выдачей отделениями и филиалами межбанковских и коммерческих кредитов. Ужесточение режима кредитования проявилось в том, что формально предоставление ссуд стало возможно лишь с разрешения Сбербанка РФ. Также была создана база данных по недобросовестным заемщикам.

Главное управление Сибирского банка ПАО «Сбербанк России» расположено по адресу: 630007, Россия, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, 20.

Сибирскому банку организационно подчинены 8 головных отделений, которые находятся соответственно в Новосибирской, Томской и Кемеровской области, в Алтайском крае, Республике Алтай, Красноярском крае, Республиках Тыва и Хакасия.

Структура Сибирского банка объединяет 22 отделения, 762 подразделения, большая часть из которых (332), находятся в Новосибирской области. На территории Кемеровской области располагается 309 филиалов банка. В Томской области работает 121 подразделение банка. Общая численность персонала банка — 10 952 человека.[7]

Основной ресурсной базы банка являются средства физических лиц, на долю которых приходится более 50% от общего объема привлеченных средств. Каждый четвертый житель регионов присутствия банка получает через отделения банка заработную плату, пенсию, стипендию и другие регулярные платежи.

ПАО Сбербанк России предлагает своим клиентам полный комплекс финансовых услуг:

- расчетно-кассовое обслуживание на основе собственного расчетного центра, региональной и корреспондентской сети Сбербанка России ОАО;
- широкая номенклатура кредитных схем для предприятий и организаций реального сектора экономики;
- кредитование частных клиентов;
- набор финансовых инструментов для размещения временно свободных денежных средств. Размещение свободных денежных средств на счетах, в депозитах и в ценных бумагах банка;
- обеспечение международных операций и расчетов по зарубежным проектам и импортно-экспортным контрактам клиентов;
- брокерское и депозитарное обслуживание, облигационное финансирование;

- «зарплатные» проекты;
- прием платежей населения в пользу организаций;
- полный спектр услуг физическим лицам на основе современных банковских и информационных технологий;
- комплексный консалтинг клиентов по всему спектру банковских продуктов и услуг;
- весь комплекс услуг по операциям с наличными денежными средствами и инкассация.

Банк ведет свою кредитную деятельность в соответствии с внутренними регламентами.

Основным нормативным документом по кредитованию резидентов Российской Федерации - юридических лиц, а также индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность без образования юридического лица (индивидуальных предпринимателей), определяющим общий порядок кредитования, является «Регламент предоставления кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям Волго-Вятским банком Сбербанка РФ и его филиалами»

Другие кредитные операции, связанные с особенностями предоставления отдельных видов кредитов и проведения отдельных операций в части анализа документов заемщика, оформления кредитной документации, объектов, условий и сроков кредитования (краткосрочное кредитование, финансирование инвестиционных и строительных проектов, овердрафтное кредитование, предоставление гарантий, кредитование предприятий - недропользователей при покупке у них драгоценных металлов, предоставление займов в драгоценных металлах, кредитование экспортно-импортных операций с использованием аккредитивной формы расчетов, кредитование субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, кредитование предприятий в сфере военно-технического сотрудничества, межбанковское кредитование под обеспечение, кредитование сельскохозяйственных товаропроизводителей под залог

будущего урожая, кредитование торговых сетей, кредитование субъектов малого предпринимательства и другие), в том числе в рамках программ с участием иностранных банков, устанавливаются дополнительно нормативными документами Сбербанка России

Применение каких-либо других условий кредитования, отличных от условий, предусмотренных Регламентом, возможно только по решению Комитета Банка по предоставлению кредитов и инвестиций (Кредитного комитета Сбербанка России).

В части принятия решений о предоставлении кредитов территориальный банк определяет полномочия подчиненных ему отделений, а также дополнительных офисов, находящихся в прямом подчинении 28 территориального банка; отделение определяет полномочия подчиненных ему дополнительных офисов.

В территориальных банках ведется единая база данных о заемщиках и предоставленных территориальным банком и отделениями кредитах по форме и в объемах, утвержденных Кредитным комитетом территориального банка. В случае, если в качестве единой базы данных территориальным банком используется НАС «Кредитование юридических лиц», утверждение Кредитным комитетом формата информации не требуется. Целью ведения в территориальном банке единой базы данных о заемщиках является обеспечение контроля за состоянием кредитного портфеля территориального банка, обеспечение выполнения требований внутренних нормативных документов Банка, касающихся определения связанности заемщиков и классификации ссуд одного заемщика, а также обеспечение контроля за полнотой и достоверностью информации, предоставляемой в формах статистической отчетности по кредитруемому портфелю. [8]

Кредитование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется центральным аппаратом, филиалами (территориальными банками и отделениями), а также дополнительными офисами филиалов ПАО «Сбербанк России».

Отметим, что в соответствии с этим регламентом разработан Порядок корпоративного кредитования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Этот документ дополняет Регламент в части определения особенностей корпоративного кредитования и действий кредитующих подразделений Банка при корпоративном кредитовании резидентов Российской Федерации - юридических лиц и предпринимателей, осуществляющих свою деятельность без образования юридического лица (далее индивидуальных предпринимателей).

Действие указанного Порядка не распространяется на:

- ломбарды;
- игорный бизнес;
- кредитные потребительские кооперативы граждан (созданные в соответствии с Федеральным законом «О кредитных потребительских кооперативах граждан» от 07.08.2001г. № 117-ФЗ).

Предоставление межбанковских кредитов под обеспечение осуществляется в соответствие с Порядком № 748-р 121. Кредитование субъектов Российской Федерации и муниципальных образований осуществляется в соответствии с Порядком № 607-5-р.

Для физических лиц Банком разработана целая линия кредитных продуктов. Благодаря такому разнообразию удается удовлетворить все категории клиентов.

В 2016 году Сбербанк усилил свои позиции на розничных рынках, в то же время доля в корпоративном сегменте снизилась. На рынке кредитования частных клиентов Сбербанк заметно увеличил долю по кредитным картам, а также кредитам наличными. Однако на рынке ипотечного кредитования конкуренция серьезно обострилась, в том числе из-за Программы государственной поддержки ипотеки, в связи с чем доля Сбербанка немного снизилась. На рынке вкладов населения сохранилась положительная динамика портфеля, Сбербанк и другие банки

с государственным участием усилили свои позиции за счет изменения предпочтений вкладчиков в пользу более надежных финансовых институтов.

В 2016 году был пройден экватор Стратегии развития Сбербанка на период 2014–2018 гг. Несмотря на беспрецедентную турбулентность в 2015 году, бизнес-модель и все ключевые системы прошли проверку на устойчивость. В 2016 году Сбербанк вернулся на траекторию успешной реализации Стратегии и встал в один ряд с наиболее успешными банками мира.

Основными направлениями стратегии Сбербанка на 2014-2018 год являются:

- С клиентом на всю жизнь: заключается в построение глубоких доверительных отношений с клиентами. Основная цель превзойти ожидания клиентов;
- Команда и культура: Сбербанк стремимся к тому, чтобы сотрудники и корпоративная культура стали одними из основных источников конкурентного преимущества;
- Технологический прорыв: заключается в технологической модернизации Сбербанка и интеграции в бизнес все самые современные технологии и инновации;
- Финансовая результативность: повышение финансовой отдачи бизнеса благодаря более эффективному управлению расходами и соотношением риска и доходности;
- Зрелая организация: формирование организационных и управленческих навыков, создание процессов, соответствующих масштабу Группы Сбербанк.

В части финансовой результативности Сбербанк достиг цели Стратегии по показателям рентабельности, эффективности и достаточности капитала, несмотря на сохранение кризисных явлений в экономике.

Рентабельность капитала на 2016 год составила 21%(к 2018 планируется приблизительно 18%), расход к доходам 39,7%(к 2018

планируется 40%). Чистая прибыль на 2016 год, в сравнении с 2013 увеличилась в 1,5 раза (к 2018 в 1,8), активы увеличились в 1,4 раза.[8]

В 2016 году было уделено огромное внимание вопросам повышения качества обслуживания клиентов и работе с обращениями. Для этого была внедрена система запроса обратной связи от клиентов. Каждый третий клиент получил приглашение принять участие в таком опросе, всего клиентам направлено более 30 млн СМС. «Слышать голос клиента» – один из важнейших приоритетов во взаимодействии Сбербанка с клиентами, что позволяет с уверенностью говорить о росте удовлетворенности уровнем сервиса Сбербанка. Высокая удовлетворенность уровнем сервиса была достигнута в премиальных каналах обслуживания («Сбербанк Первый» и «Сбербанк Премьер») и Сбербанк Онлайн. Удовлетворенность уровнем сервиса существенно влияет на уровень лояльности клиентов и готовность рекомендовать Сбербанк своим друзьям и знакомым – данный показатель в 2016 году снова вырос по отношению к предыдущему году (с 55 до 58 %). Прогресс был отмечен в наиболее многочисленных сегментах (молодежь, социальный, массовый), а в сегментах, ориентированных на более высокий уровень обслуживания (массовый высокодоходный и VIP-клиенты), показатель лояльности клиентов сохранился на уровне прошлого года. Результатом этой работы стал рост количества продуктов на клиента (2,9 в 2016 году по сравнению с 1,7 в 2013 году), что свидетельствует об углублении отношений Сбербанка с клиентами и способствует росту операционного дохода на клиента. Последние несколько лет Сбербанк активно создавал инфраструктуру и формировал привычку использования удаленных каналов обслуживания при осуществлении финансовых операций.

2.2 Структура и динамика кредитного портфеля Сбербанка России

Кредитный портфель - это совокупность остатков задолженности по основному долгу по активным кредитным операциям на определенную дату.

Сбербанк является одним из ключевых поставщиков финансовых ресурсов в российскую экономику

Структура Кредитного портфеля ПАО «Сбербанк России» представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Кредитный портфель ПАО «Сбербанк России», млрд. руб. (группа МСФО)

Год	2013	Доля, %	2014	Доля, %	2015	Доля, %	2016	Доля, %
Жилищные кредиты	1569	41,86	2270	46,83	2555	51,45	2751	54,67
Потребительские кредиты	1673	44,64	1868	38,54	1682	33,87	1574	31,28
Кредитные карты и овердрафты	349	9,31	539	11,12	587	11,82	587	11,67
Автокредиты	157	4,19	170	3,51	142	2,86	120	2,38
Сумма кр.портфеля	3748	100	4847	100	4966	100	5032	100

Из четырехлетней динамики видно, что портфель кредитов физическим лицам вырос на 74,5 %. Ежегодно с 2013 г прослеживается рост по всем видам кредитов, кроме автокредитования и потребительского кредитования.

Жилищное кредитование является приоритетом для Сбербанка. Всего за 2016 год Сбербанком было выдано 475 тыс. ипотечных кредитов на сумму 722 млрд рублей, что на 8,3 % превышает результат предыдущего года. [8]

В начале 2016 году Сбербанк и Росреестр запустили электронную регистрацию для сделок с готовым жильем, а в середине года в уже существующий сервис была добавлена возможность электронной

регистрации сделок с первичной недвижимостью. За год в электронной системе зарегистрировано более 15 тыс. сделок по всей стране.

В целом в течение 2016 года Сбербанк несколько раз снижал процентные ставки в общей сложности на 1,5–2 п. п. Значимую роль в развитии ипотеки по-прежнему играли партнерские каналы: в этом году их доля в выдачах ипотеки выросла до 46,4 %, а количество компаний-партнеров достигло 28 тыс. В рамках реализации новой услуги – возможности подачи ипотечной заявки из автоматизированной системы партнера – было привлечено 5,4 тыс. заявок на ипотеку из 66 компаний-партнеров. [8]

С 2015 года Сбербанк является участником Программы помощи отдельным категориям ипотечных заемщиков по ипотечным жилищным кредитам, оказавшихся в сложной финансовой ситуации. Для ее реализации государством было выделено 4,5 млрд рублей. Оператором данной Программы является Акционерное общество «Агентство по ипотечному жилищному кредитованию». В течение 2016 года участниками данной Программы стали более 6,7 тыс. семей, которым была оказана помощь на сумму 1,2 млрд рублей. Доля Сбербанка составляет 73,4 % от общего количества сделок, проведенных в рамках данной программы. Данные представлены в таблице 2.

Начиная с конца 2016 года, заемщики могут подать заявку на реструктуризацию проблемной задолженности по кредиту в любой офис обслуживания Сбербанка. Данная схема повысила доступность реструктуризации для наших клиентов, так как ранее подача заявки и подписание документов были возможны только в городе присутствия подразделения по работе с просроченной задолженностью. Кроме того, Сбербанк упростил процедуру подачи заявки: на сайте Сбербанка опубликована информация о порядке и условиях проведения реструктуризации, организована горячая линия для поддержки сотрудников офисов, что упрощает продажи продукта, который поможет клиентам

снизить долговую нагрузку до приемлемой и избежать возникновения просроченной задолженности.

Таблица 2 - Портфель жилищного кредитования

Год	2013	2014	2015	2016
Доля Сбербанка на Российском рынке жилищного кредитования, %	50,4	53,0	55,0	54,6
Объем выданных Сбербанком кредитов, млрд.руб.	638	898	667	722
Количество выданных Сбербанком кредитов, тыс.шт.	451	589	439	475

Говоря о потребительском кредитовании можно сказать, что в 2016 году объем выданных Сбербанком потребительских кредитов на 53 % превысил результат 2015 года.

В течение года Сбербанк трижды снижал процентные ставки по потребительским кредитам и запустил три промоакции, что способствовало достижению высоких показателей на рынке потребительского кредитования.

Благодаря развитию удаленных каналов обслуживания удалось в три раза увеличить объем оформленных через эти каналы заявок на потребительские кредиты, а постпродажное обслуживание в них стало более комфортным: появилась возможность досрочного погашения кредита и стала доступна детальная информация по графику платежей. Данные представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Портфель потребительских кредитов

Год	2013	2014	2015	2016
Доля Сбербанка на Российском рынке жилищного кредитования, %	32,8	32,5	33,2	33,2
Объем выданных Сбербанком кредитов, млрд.руб.	970	915	519	797
Количество выданных Сбербанком кредитов, тыс.шт.	5518	5081	3168	4385

Структура и динамика кредитного портфеля по автокредитам представлена в таблице 4

Таблица 4 - Портфель автокредитов

Год	2013	2014	2015	2016
Совместная доля Сбербанка и Сетелем Банка на российском рынке автокредитов, %	14,8	15,8	15,2	14,4
Совместная позиция Сбербанка и Сетелем Банка на рынке автокредитов	2	1	1	1
Объем выданных Сбербанком и Сетелем Банком кредитов, млрд. рублей	103	85	42	51
Количество выданных Сбербанком и Сетелем Банком кредитов, тыс.шт.	215	150	80	81

Практически весь бизнес автокредитования Группы в России был переведен в Сетелем Банк в 2013 году. Сетелем Банк – дочерний банк Сбербанка, который специализируется на выдаче автокредитов, кредитов в точках продаж (POS-кредитование), а также на операциях финансирования автопроизводителя под уступку денежных требований к дилерам

(факторинг). Основными каналами продаж Сетелем Банка являются дилерские центры-партнеры.[8]

Что касается кредитных карт, в июне Сбербанк запустил новый сервис, благодаря которому держатели кредитных карт могут в любой момент узнать сумму и дату ближайшего платежа, отправив СМС со словом «Долг» на номер 900. С июля кредитные карты Visa Gold выпускаются с бесконтактной технологией оплаты покупок Visa PayWave, которая помогает клиентам сэкономить время, сделать расчеты по карте еще безопаснее, а также защищает карту от физического износа. Наряду с этим Сбербанк запустил процедуру увеличения лимитов и предложил каждому десятому владельцу кредитной карты увеличить лимит на 20–30 %. Такие предложения получили активные пользователи кредитных карт, не допускающие просрочку по платежам. Портфель кредитных карт представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Портфель кредитных карт

Год	2013	2014	2015	2016
Доля Сбербанка на российском рынке кредитных карт по остатку задолженности, %	24,0	31,0	35,1	39,1
Действующие карты, млн.шт.	12,1	14,6	15,6	17,4

Сбербанк – крупнейший эмитент дебетовых карт в России. В 2016 году банк активно развивал линейку банковских карт, в том числе премиальных. Портфель дебетовых карт представлен в таблице 6.

Таблица 6 - Дебетовые карты Сбербанка

Год	2013	2014	2015	2016
Доля активных карт, %	73	76	79	84
Действующие карты, млн.шт.	79,3	87,4	102,4	107,0

В апреле были запущены первые карты с повышенным начислением бонусов СПАСИБО – Visa Platinum и Visa Infinite, а в конце года Сбербанк начал выдачу карт «Мир» во всех отделениях. Сбербанк обновил интерфейс заказа карт с индивидуальным дизайном. Теперь клиенты могут загрузить фотографии из таких социальных сетей, как VK.com, «Одноклассники» и Instagram. Сбербанк продолжал развивать сопутствующие сервисы. Так, более 4 млн клиентов воспользовались сервисом удобного накопления средств «Копилка», которую можно оформить в мобильных приложениях для iOS и Android. Вывод данной услуги в мобильное приложение позволил подключать «Копилки» новым пользователям, а также удобно управлять ими действующим пользователям.

2.3 Анализ банковских продуктов потребительского кредитования в ПАО Сбербанк России

1. Потребительский кредит без обеспечения в ПАО Сбербанк России.

Данный вид кредита является наиболее оптимальным вариантом, когда нужен максимально просто оформленный кредит. Максимальный размер выдаваемой суммы – 3 млн. рублей. Выдается она без поручителей и залога. Комиссий этой кредит не предусматривает, но ставки снижены. Данные представлены в таблице 7.

Таблица 7 - Потребительское кредитование без обеспечения

Максимальная сумма	До 3000000 рублей
Ставка в рублях	12,9% - 19,9%
Срок кредита	До 5 лет

Оформить такой кредит могут те клиенты, которые имеют зарплатную карту (вклад), или те, кто получает доходы в виде пенсии на открытый в ПАО Сбербанк России счет вклад/карты. Для подачи заявки на рассмотрение нужен только паспорт. О решении по предоставлению кредита сообщается в кратчайшие сроки.

Оформить кредит можно в любом кредитующем подразделении, даже если оно находится не в месте регистрации на территории РФ. После оформления кредита можно получить кредитную карту Visa Credit Momentum / MasterCard Momentum (на сумму не более 150 тыс. рублей) или персонализированную кредитную карту (на сумму не более 200 тыс. рублей).[7]

2. Нецелевой кредит под залог объектов недвижимости.

Оптимальный вариант, когда нужна значительная денежная сумма на длительный срок до 20 лет. Можно использовать в любых потребительских целях. Данные о нецелевом кредите под залог объектов недвижимости представлены в таблице 8.

Таблица 8 - Нецелевой кредит под залог объектов недвижимости

Максимальная сумма	До 10000000 рублей, 60% оценочной стоимости объекта недвижимости, оформляемого в залог (включительно).
Ставка в рублях	14% - 14,75%
Срок кредита	До 20 лет

В качестве залога объекта недвижимости могут выступать:

- Жилое помещение (квартира в т.ч. в жилом доме, состоящем из одной или нескольких блок-секций - «таун-хаус»; жилой жом);
- Жилое помещение с земельным участком, на котором она находится;
- Земельный участок;
- Гараж;
- Гараж с земельным участком, на котором он находится.

Страхование жизни и здоровья заемщика при кредитовании является добровольным, но при отказе от страхования процентная ставка по кредиту увеличивается (+1 к процентной ставке). Так же идет надбавка к процентной ставке (+1), если заемщик не получает зарплату в Сбербанке России.

Минимальный возраст на момент предоставления кредита должен быть не менее 21 года. Стаж работы должен быть не менее 6 месяцев на текущем месте работы и не менее 1 года общего стажа за последние 5 лет.

Кредит не предоставляется если:

- Заемщик является индивидуальным предпринимателем;
- Руководителям/ директорам, заместителям руководителя, главным бухгалтерам, иным лицам, имеющим право первой подписи финансовых документов;

- Собственникам (участником) малого предприятия, обладающим долей более 5%;
- Членам крестьянского (фермерского) хозяйства.

Кредит предоставляется по месту регистрации заемщика или по месту аккредитации компании – работодателя заемщика. Срок рассмотрения кредита в течение 2-8 рабочих дней со дня предоставления полного пакета документов.[7]

Порядок погашения кредита – ежемесячными аннуитетными (равными) платежами.

Частичное или полное досрочное погашение осуществляется по заявлению, содержащему дату досрочного погашения, сумму и счет, с которого будет осуществляться перечисление денежных средств.

3. Потребительский кредит военнослужащим, участникам НИС.

Сбербанк разработал специальную кредитную программу, которой могут воспользоваться военнослужащие, участники накопительно-ипотечной системы (НИС). Средства полученные в кредит можно использовать в любых целях, в том числе и в качестве доплаты за покупку квартиры.

Информация по кредитованию представлена в таблице 9.

Таблица 9 - Потребительский кредит военнослужащим, участникам НИС

Максимальная сумма	-До 500000 рублей без обеспечения -До 1000000 рублей с оформлением поручительства физ. лиц.
Ставка в рублях	13,5% - с обеспечения 14,5% - без обеспечения
Срок кредита	До 5 лет

Обязательные условия предоставления данного вида кредитования:

- Заемщик должен быть участником НИС;

- Заемщиком ранее/одновременно подана кредитная заявка на предоставление ипотечного кредита по программе «Военная ипотека» в Сбербанке или у заемщика имеется действующий кредит, предоставленный по программе «Военная ипотека».

Дополнительными документом при данном виде кредитования является справка о прохождении военной службы.

4. Потребительский кредит на рефинансирование.

Преимуществами данного кредита являются: возможность снизить ежемесячный платеж по действующим кредитам, возможность погасить несколько кредитов сторонних банков и в Сбербанке, и в дальнейшем выплачивать только один кредит. Данные представлены в таблице 10.

Таблица 10 - Потребительский кредит на рефинансирование

Максимальная сумма	До 3000000 рублей
Ставка в рублях	13,9%(3-24 мес.) 14,9%(25-60 мес.)
Срок кредита	До 5 лет

Для рассмотрения кредитной заявки необходима информация о рефинансируемых кредитах.

5. Потребительский кредит под поручительство физических лиц

Данные о потребительском кредите под поручительство физических лиц представлены в таблице 11.

Таблица 11 - Потребительский кредит под поручительство физических лиц

Максимальная сумма	До 5000000 рублей
Ставка в рублях	12,9% - 19,9%
Срок кредита	До 5 лет

Возраст на момент предоставления кредита заемщику должен быть не менее 18 лет. Поручителями могут выступать физические лица, являющиеся гражданами РФ (не более 2-х поручителей).

Для рассмотрения кредитной заявки необходимыми документами, кроме всех прочих, являются документы, подтверждающие финансовое состояние поручителя и трудовую занятость.[7]

6. Потребительский кредит физическим лицам, ведущим подсобное хозяйство.

Это специальная кредитная программа для владельцев личных подсобных хозяйств. Данные представлены в таблице 12.

Таблица 12 - Потребительский кредит физическим лицам, ведущим подсобное хозяйство

Максимальная сумма	До 1,5 млн. рублей
Ставка в рублях	17%
Срок кредита	До 5 лет

Заемщик обязательно должен являться владельцем личного подсобного хозяйства, в качестве доказательства, предоставляется выписка из похозяйственной книги об учете личного подсобного хозяйства.

2.4 Конкурентные преимущества Сбербанка на отечественном рынке потребительского кредитования

ПАО Сбербанк России сегодня - современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг.

ПАО Сбербанк России занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики.

Таких позиций банк добился благодаря ряду преимуществ, в том числе и по потребительскому кредитованию.

Во-первых, благодаря своим относительно низким процентным ставкам, которые варьируются от 12,5% до 20%. Это, пожалуй, одно из основных преимуществ Сбербанка, так как процентная ставка - первое, на что обращает внимание заемщик.

Еще одним преимуществом Сбербанка является то, что банк уважает права своих заемщиков по процессу погашения кредита, на совершения платежа. У заемщика есть право на частичное или полное досрочное погашение кредита.

Кроме того, Сбербанк предоставляет честные и понятные каждому условия получения кредита, что имеет большое значение. Вся достоверную информацию по кредитам можно получить, не выходя из дома, на сайте Сбербанка России.

Так же на бесплатном сайте Сбербанка, можно заведомо рассчитать сумму предполагаемого кредита, определить предполагаемую процентную ставку и сроки погашения. Для этого на сайте имеется специальный кредитный калькулятор. Это во многом упрощает процесс выбора и получения кредита, так как заемщик приходит в банк с уже имеющейся у него нужной информацией.

Наличие персонального менеджера является еще одним огромным преимуществом Сбербанка. При предоставлении кредита, каждый клиент получает личного инспектора, который отслеживает все платежи клиента. Зачастую просрочка платежа заемщиком является следствием забывчивости. Персональный менеджер позволяет избежать данной проблемы, так как увидев просрочку платежа, он в обязательном порядке позвонит заемщику и напомнит об уплате. Так же это помогает заемщику избежать плохой кредитной истории в дальнейшем, так как просрочка платежа более чем 5 дней, будет учитываться банками.

Единственным минусом, пожалуй, можно назвать только пакет требуемых документов, который в Сбербанки является полным: паспорт, свидетельство о браке, документы об образовании, трудовая книжка или

договор, военный билет, справки о доходах, информация об имеющихся кредитах. Но данный вопрос можно рассматривать с разных сторон, так как это так же свидетельствует и о надежности банка. Как правило заемщики, которые берут кредит в Сбербанке, пользуются и другими его услугами: кредитными картами, дебетовыми картами, у многих заемщиков открыты вклады в Сбербанке России. В этом случае надежность банка является одним из важнейших факторов.

Для сравнения: у Альфа-банка по потребительскому кредиту наличными ставка составляет от 15,99 до 25,99 % годовых. Однако перечень документов, которым можно подтверждать доход отличается. Во-первых, доход можно подтверждать либо справкой по форме 2-НДФЛ, либо «косвенно» - предоставив или документы о владении имуществом, или полис добровольного медицинского страхования и т.д.

Похожие требования к пакету документов у банка ВТБ24 (за исключением «расширенных» вариантов), но ставка варьируется от 14,5 до 23 % годовых.

Конечно немаловажным фактором для заемщика, при выборе банка для получения кредитных услуг, являются его личные цели, но исходя из всего выше перечисленного, можно отметить, что Сбербанк предоставляет наиболее выгодные условия потребительского кредитования.

3 Перспективы развития банковского потребительского кредитования

3.1 Направления развития рынка потребительского кредитования

Потребительское кредитование на сегодняшний день является наиболее общедоступной и востребованной формой кредитования населения.

Наиболее популярной целью получения потребительского кредита, является приобретение бытовых товаров и услуг. Что касается более дорогих товаров, таких как автомобили, стройматериалы и т.д., такие долгосрочные кредиты, берет меньшее количество населения и это более кредитоспособные граждане нашей страны, имеющие стабильный доход.[20]

В настоящий момент в сфере потребительского кредитования есть ряд проблем. Одной из них является так называемые «безденежные кредиты», которые несут за собой отрицательное воздействие. Это происходит из-за того, что банки с целью привлечения большего числа клиентов упрощают процедуру выдачи кредита. По данным ЦБ РФ задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам на 01.04.2017 составила 10 млн. 708 тысяч рублей. В отношении к предыдущему году задолженность по кредитам возросла на 3%. [21]

Последние несколько лет темпы роста рынка потребительского кредитования несколько снизились. Прежде всего, такая тенденция является последствием финансового кризиса 2014 года. Кризис привел к падению доходов населения, росту цен, произошло падение курса рубля, повышение процентных ставок. Данная ситуация привела к тому, что после значительного роста потребительского кредитования, когда он составлял 60%, темпы роста на сегодняшний день значительно снизились до 25%- 30%.

Относительно процентных ставок можно сказать, что в настоящий момент они приходят в норму, после финансового кризиса. В конце 2014, 2015 годах процентные ставки резко возросли, и составляли от 20% до 40%, а в микрофинансовых организациях доходили до 70%, это являлось следствием

роста ключевой ставки ЦБ РФ, которая достигла рекордной отметки в 17%. [22]

Пока перспективы роста рынка потребительского кредитования можно назвать спорными. С одной стороны, потребительское кредитование – это наиболее доступный способ кредитования населения, и он пользуется наибольшей «популярностью» у граждан, с другой стороны есть ряд проблем, которые не дают ему развиваться.

Динамика роста рынка потребительского кредитования в 2017 году будет во многом зависеть от макроэкономической ситуации в стране. Но банки могут увеличить перспективы развития потребительского кредитования, уделив внимание стратегии, которая не только поможет справиться с преградами, но и даст толчок в развитии данного сектора.

3.2 Рекомендации по развитию направлений потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк России»

Основными целями банковской политики является поддержание оптимальных соотношений между кредитами, депозитами и другими обязательствами и собственным капиталом. Хорошо отработанная и продуманная кредитная политика способствует повышению качества кредитов. Цели кредитной политики должны охватывать определенные элементы правового регулирования, доступность средств, степень допустимого риска, баланс кредитного портфеля и структуру обязательств по срокам.

Говоря о развитии направлений потребительского кредитования для ПАО «СБЕРБАНК», нужно отметить, что последние 1,5 года возросла заинтересованность клиентов в рефинансировании ранее взятых кредитов.

Такая тенденция на рынке кредитования связана с финансовым кризисом 2014 года, который привел к уменьшению доходов населения, росту цен, увеличению роста безработицы. Реальные располагаемые денежные доходы населения (доходы за вычетом обязательных платежей,

скорректированные на индекс потребительских цен) снизились в январе-феврале 2015 г. по сравнению с аналогичным периодом 2014 г. на 0,7%. В целом, рассматривая динамику реальных располагаемых денежных доходов населения с 2012 по 2014 г., можно заметить замедление их роста уже в 201-2013 гг. и снижение реальных располагаемых доходов населения в январе-марте, июне, ноябре-декабре 2014 г. по сравнению с аналогичными периодами 2013 г. В результате, реальные располагаемые денежные доходы населения в 2014г. в целом составили 99,2% от уровня 2013г.[30]

Исходя из данных тенденций, вполне понятным и объяснимым становится интерес населения к кредитам по рефинансированию. Граждане, имеющие ранее взятые кредиты, попавшие в неблагоприятные условия, хотят сократить свои ежемесячные расходы.

На сегодняшний день ПАО «Сбербанк России», как и ряд других банков, предлагает клиентам такой продукт, как «Потребительский кредит на рефинансирование кредитов сторонних банков», но рефинансирование внутренних кредитов не проводит.

Потребительский кредит на рефинансирование внутренних кредитов Сбербанка имел бы множество преимуществ, как для клиентов Сбербанка, так и для самого банка.

Преимуществами данного продукта для клиентов являются:

- Клиенту не нужно тратить время на поиски стороннего банка и самостоятельно проводить оценку выгоды перехода из одного банка в другой;
- Не потребуется заново собирать довольно объемный пакет документов, так как в Сбербанке, уже имеется необходимая информация о клиенте, необходимо только подтвердить занятость и текущий доход.
- Клиенту не придется снова проходить процедуру оценки финансового состояния, которая займет довольно длительный срок, так как у клиента уже имеются ранее взятые кредиты.

- У клиента не будет проблем с залоговым имуществом (если таковое было), так как это имущество уже имеется на учете в Сбербанке. Если же клиент имеет залоговое имущество по кредиту в Сбербанке, и желает подать заявку на рефинансирование в сторонний банк, его ждет процедура переоформления. Кроме того имущество будет заново оценено другим банком, что может повлечь за собой снижение суммы кредита.

- Не возникнет проблем со своевременным погашением долга из-за длительности процедуры оформления нового кредита.

Сбербанк при внедрении такого продукта, как «Потребительский кредит на рефинансирование внутренних кредитов» также будет иметь свою выгоду.

Во-первых, банк таким образом не потеряет своих клиентов, не отдаст их банкам-конкурентам.

Во-вторых, сохраняя «своих» клиентов, банку не придется тратить довольно значительные средства на привлечение новых клиентов «с улицы», путем рекламы и маркетинга.

Во-вторых, при условии, добросовестности клиента и отсутствии, со стороны клиента просроченных выплат, банк будет увеличивать свою прибыль.

Обязательными условиями кредита на рефинансирование внутренних кредитов, является:

- Рефинансирование не менее 2х кредитов;
- На момент подачи заявки на рефинансирование, должно пройти не менее 40 % срока уплаты прошлых кредитов;
- Срок, на который выдается кредит на рефинансирование, должен быть более длительный, либо равный оставшемуся сроку по прошлым кредитам.

Допустим, у клиента Сбербанка имеются два кредита. Данные о кредитах представлены в таблице 13.

Таблица 13 - Предполагаемые кредиты клиента

Год, получения кредита	2014	2016
Срок кредитования	5 лет	3 года
Сумма кредитования	400000 тыс. рублей	300000 тыс. рублей
Процент по кредитованию	23%	20%

В 2017 году клиент подал заявку на рефинансирование своих внутренних кредитов в Сбербанке.

Ежемесячный платеж по первому кредиту клиента составлял 11276,19 рублей, сумма всех процентов по кредиту составляет 276571,4 рубля. На момент подачи заявки на рефинансирование, клиент уже уплатил 221246,90 рублей по процентам за кредит (за 36 месяцев, что составляет 40% от всего срока кредитования).

Ежемесячный платеж по второму кредиту клиента составлял 11149,08 рублей, сумма всех процентов по кредиту составляет 101366,88, сумма уплаченных процентов за 15 месяцев (40% от срока) составляет 63421,62 рубля.

Суммарный остаток основного долга по кредитам составляет 411490 рублей.

Допустим, Сбербанк принимает заявку клиента на рефинансирование двух данных кредитов, на сумму основного долга, на следующих условиях:

- Срок кредитования – 5 лет (так как суммарный остаток сроков по двум кредитам составляет 45 месяцев, а обязательным условием данного продукта кредитования является более длительный срок кредитования, либо равный оставшемуся сроку по прошлым кредитам);
- Процент по кредиту – 18 %.

В таком случае, ежемесячный платеж по кредиту клиента составит 10450 рублей, а сумма всех процентов по кредиту будет равно 215458 рублей.

Получается, что кроме уплаченных ранее процентов по двум кредитам (284669 рублей), клиент будет платить банку новые проценты. Сумма всех уплаченных процентов, в таком случае составит 500127 рублей, вместо предполагаемых изначально 377938 рублей.

Таким образом, видно, что банк предоставляя потребительский кредит на рефинансирование внутренних кредитов, в приведенном выше случае, получит прибыль в размере 122189 рублей.

Кроме очевидной выгоды для банка, которая заключается в повторной уплате процентов клиентом, Сбербанк сумеет сохранить «своего» клиента и снизит риски просроченной задолженности, так как ежемесячный платеж клиента станет значительно ниже.

Так же предоставляя данный продукт, Сбербанк увеличит лояльность своих клиентов, что полностью соответствует клиентоцентричной концепции банка.

Стоит отметить, что данный продукт кредитования возможен только при аннуитетных платежах, что вполне актуально для сегодняшнего дня, так как практически все банки предоставляют кредиты аннуитетными платежами.

Конечно, кредит на рефинансирование несет за собой большие риски для банка, нежели обычный потребительский кредит. Но рефинансируя кредиты собственных заемщиков, банку значительно легче оценить реальную платежеспособность и кредитную историю клиентов.

Приоритетными заемщиками по данному виду кредита, могут стать клиенты, с хорошей кредитной историей и держатели зарплатных карт Сбербанка России.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
ЗБЗБ	Дерстуганова Анастасия Сергеевна

Институт	ИСГТ	Кафедра	Экономика
Уровень образования	Бакалавр	Направление/специальность	Экономика фирмы

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

<p>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, механического оборудования) на предмет возникновения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - чрезвычайных ситуаций социального характера. 	<p>Преддипломная практика осуществлялась в 103 филиале Сбербанка России. Рабочей зоной являлся кабинет площадью 15 м², включающее 4 персональных компьютеров, кондиционер, принтер.</p> <p>На производительность труда офисного работника, находящегося на рабочем месте, могут влиять следующие вредные проявления производственной среды: отклонение температуры и влажности воздуха от нормы, недостаточная освещенность рабочего места, повышенный уровень электромагнитных излучений.</p> <p>Кроме того, работник может подвергаться действию опасных факторов производственной среды: поражение электрическим током, возникновение пожаров в результате короткого замыкания.</p>
<p>2. Список законодательных и нормативных документов по теме</p>	<ul style="list-style-type: none"> • СНиП II-4-79. Естественное и искусственное освещение. • СанПиН 2.2.2/2.4.1340–03.

	<p>Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ГОСТ 12.0.003-74 ССБТ. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация. • ГОСТ 12.1.038-82 ССБТ. Электробезопасность. Предельно допустимые значения напряжений прикосновения и токов. • ГОСТ 12.1.030-81 ССБТ. Электробезопасность. Защитное заземление и зануление. • ГОСТ 12.2.032-78 ССБТ. Рабочее место при выполнении работ сидя. • СНиП 2.01.02-85 Противопожарные нормы. эргономические требования.
<p>Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:</p>	
<p><i>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>принципы корпоративной культуры исследуемой организации;</i> - <i>системы организации труда и его безопасности;</i> - <i>развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;</i> - <i>системы социальных гарантий организации;</i> - <i>оказание помощи работникам в критических ситуациях.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Создание условий для обучения сотрудников(заочно и дистанционно). • Оказание помощи бывшим сотрудникам в дальнейшем трудоустройстве (в рамках программы «Outplacement»). • Ежемесячная оценка эффективности деятельности сотрудников. • Корпоративные льготы. • Корпоративная пенсионная программа. • ДМС.
<p><i>2. Анализ факторов внешней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>содействие охране окружающей среды;</i> - <i>взаимодействие с местным сообществом и местной</i> 	<p>Оказание финансовой помощи учреждениям культуры, науки и образования, физкультуры и спорта. Участие в благотворительных</p>

<p>властью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуги (выпуск качественных товаров); - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д. 	<p>программах. Забота об окружающей среде.</p>
<p>3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации (коллективный договор компании, положения, приказы).</p>
<p>Перечень графического материала:</p>	
<p>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</p>	<p>-----</p>

<p>Дата выдачи задания для раздела по линейному графику</p>	
--	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
<p>Ассистент кафедры экономики</p>	<p>Кашапова Эльмира Рамисовна</p>			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
<p>ЗБЗБ</p>	<p>Дерстуганова Анастасия Сергеевна</p>		

Социальная ответственность

Социальная ответственность – ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:

- содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- введено во всей организации.

Сбербанк России оказывает финансовую помощь в различных сферах жизни населения.

В рамках деятельности по повышению финансовой грамотности мы рассказываем населению об основных банковских продуктах, формируем ответственное отношение к личным финансам и учим пользоваться новыми онлайн-сервисами.

Работая с населением, Сбербанк применяем адресный подход к разным его категориям. Так, банк запустил в 2014 году обучающую программу, ориентированную специально на пенсионеров – «Клуб новых возможностей». На семинарах клуба пенсионерам в доступной и интерактивной форме на примерах из жизненных ситуаций рассказывают о банковских продуктах, а также учат пользоваться онлайн-банкингом.[8]

Для молодежи инициировали курс лекций об основах финансовой системы современного общества «Инвестиции в будущее». Курс был специально разработан доцентами Российской экономической академии им. Плеханова и реализован совместно с системой электронного образования «Универсариум». Также в 2014 году запустили игровое приложение «Финансовые игры» в трех социальных сетях. Суть игры основывается на популярном ТВ шоу «Брейн ринг» – участники должны максимально быстро

отвечать на вопросы по финансовой тематике. Приложение, позволяющее соревноваться командами внутри одной или между различными социальными сетями (Вконтакте, Одноклассники, Facebook), установили более 239 тыс. пользователей.

Для детей Сбербанк открыл свой офис в детских городах профессий Мастерславль (Москва) и Кидбург (Санкт-Петербург), так же проводится день финансовой грамотности для учеников 1-5 классов. В рамках данного проекта в простой игровой форме дети могут узнать больше о банковских профессиях, попробовать себя в роли кассира или инкассатора. Таким образом банк стремится формировать позитивный образ профессии и привычку обращаться по финансовым вопросам в банковское учреждение.

Сбербанк запустил продукт «Образовательный кредит с государственной поддержкой», который направлен на стимулирование развития среднего профессионального и высшего образования в РФ и реализуется совместно с Министерством образования и науки Российской Федерации. В рамках программы государство возмещает учащимся часть расходов на оплату обучения из расчета $\frac{3}{4}$ ставки рефинансирования. Таким образом, для студентов ставка по кредиту будет равна $\frac{1}{4}$ ставки рефинансирования плюс пять процентных пунктов, что на сегодняшний момент составляет всего 7,06%. Кредитная программа рассчитана на длительные сроки обучения студентов и 10 лет после окончания учебы с возможностью увеличения сроков по кредитам в ряде случаев. [8]

Сбербанк регулярно развивает систему обучения сотрудников банка.

В обучении сотрудников банк делает упор на совершенствование их профессиональных квалификаций и компетенций. Помимо этого, развивает в них способности к управлению и социальные навыки. В Сбербанке разработаны 94 новые очные программы обучения, 18 из которых – кроссфункциональные, то есть применимые к нескольким функциональным блокам. Программы направлены преимущественно на обучение сотрудников базовым понятиям и операциям, необходимым им для работы, а также

общению с клиентами для того, чтобы оно соответствовало стандартам качества банка.

Сбербанк продолжает развивать практику онлайн обучения среди сотрудников. Дистанционное обучение эффективно для освоения компьютерных программ, законодательных норм и требований, приобретения базовых знаний в сферах личностного роста и управления. Наиболее масштабным ресурсом для дистанционного обучения является Виртуальная школа Корпоративного университета. Портал предлагает широкие возможности для обучения и саморазвития, включая более 400 единиц учебного контента (мультимедийные курсы, видеолекции, iPad-приложения, статьи и др.), электронные книги, вебинары, онлайн-конференции. На сегодняшний момент на портале зарегистрировано 36 тыс. пользователей.[8]

Сбербанк предлагает своим сотрудникам страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней. При наступлении страхового случая – инвалидности, травмы, критического заболевания, необходимости длительного лечения или смерти – осуществляется финансовая выплата пострадавшему или его родственникам. За последние три года количество участников и объем финансирования данной программы остаются стабильными.

Банк активно пропагандирует здоровый образ жизни среди сотрудников и помогаем им формировать полезные привычки. В крупных отделениях Сбербанка врачи, работающие в офисе, не только консультируют сотрудников в частном порядке, но и принимают участие в проведении и анализе результатов массовых профилактических акций, в том числе в долгосрочных кампаниях по контролю артериального давления и холестерина. В среднем около 100 сотрудников в месяц пользуются услугами врача в офисах Сбербанка.

Кроме того, в рамках программы «Здоровья», Сбербанк проводит такие акции, как: «День донора», «Шагай к здоровью», «Зеленый марафон».

Так же банка запустили новую рубрику «Здоровый образ жизни» в газете «Мой Сбербанк», где ежемесячно рассказывает сотрудникам о необходимости ведения здорового образа жизни и делится советами по оздоровлению организма.

Благотворительность является неотъемлемой частью корпоративной культуры Сбербанка России.

Выбор направлений поддержки и объемы оказываемой помощи определяются специально созданными комиссиями, которые действуют на различных уровнях управления в Сбербанке.

Спонсорская деятельность Группы фокусируется преимущественно на социально-значимых проектах и масштабных бизнес-мероприятиях, включая события в сфере спорта, культуры, молодежные и образовательные проекты и крупнейшие российские и международные деловые мероприятия

Сбербанк оказывает финансовую помощь музеям, учреждениям культуры, фестивалям, ведущим музыкальным коллективам, а также помогает восстанавливать храмы и памятники истории. С 2002 года Сбербанк является партнером национального театрального фестиваля «Золотая Маска», а с 2011 года – генеральным партнером выездных творческих акций Театра кукол им. С. В. Образцова, на чьи спектакли приглашаются воспитанники детских домов.

В 2014 году при поддержке банка прошел благотворительный фестиваль «Белая трость», включенный в Культурную программу Олимпийских и Паралимпийских Игр в Сочи, и международный кинофестиваль «Зеркало» им. Андрея Тарковского.

Традиционно Сбербанк оказывает благотворительную помощь детям из малообеспеченных и неблагополучных семей, детских домов и школ-интернатов, на поддержку которых в 2016 году было направлено 12% от общего объема благотворительных средств. Финансовая помощь была направлена на строительство и ремонт школ, детских домов и укрепление их

материально-технической базы, реабилитацию детей сирот и пополнение фондов целевого капитала учебных учреждений.

Сбербанк является финансовым институтом с самой широкой сетью отделений в России. Для поддержания работы банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. Для того чтобы сопоставить потребление энергии в динамике за несколько лет, рассчитывается удельный показатель – потребление энергии на одного сотрудника. Значения показателя сохраняются примерно на одном уровне с тенденцией к снижению.

Для сокращения потребления бумаги Сбербанк с 2013 года использует системы электронного офисного документооборота в организационно-распорядительном делопроизводстве. По оценке банка, за счет перевода в электронный формат за два года удалось сэкономить не менее 300 тонн бумаги, на производство которой понадобилось бы около 5,6 гектаров живого леса.

Стейкхолдеры ПАО «Сбербанк России» представлены в таблице 14.

Таблица 14 - Стейкхолдеры ПАО "Сбербанк России"

Прямые	Косвенные
1. Акционеры	1. СМИ
2. Персонал	2. Конкуренты
3. Инвесторы	
4. Клиенты	

Сбербанк учитывает интересы своих стейкхолдеров посредством обратной связи. Обратная связь является основой для построения эффективных взаимоотношений между банком и его стейкхолдерами.

Сбербанк активно формируем и используем самые разнообразные каналы обратной связи: опросы, анализ жалоб и предложений, анализ публикаций в средствах массовой информации (СМИ), «прямую линию с Президентом банка» и т. д. Это позволяет лучше понять потребности и ожидания стейкхолдеров, для того чтобы своевременно вносить изменения в стратегию развития банка. Оценка восприятия банка, анализ проблемных вопросов, предложения по улучшению работы, полученные по каналам обратной связи, являются частью процесса управления и регулярно используются руководством банка для принятия решений.

Заключение

Потребительский кредит предоставляется населению на потребительские нужды.

Он может предоставляться в денежной форме физическому лицу для покупки недвижимости, оплаты дорогостоящего лечения, обучения в платном высшем учебном заведении или туристической поездки, а также в товарной форме при продаже товаров с последующей оплатой или рассрочкой платежа. Главным его назначением является поощрение покупки населением товаров и услуг.

Иными словами, потребительский кредит - кредит, предоставляемый непосредственно гражданам (домашним хозяйствам) для приобретения предметов потребления.

В данной работе рассматривалось потребительское кредитование на примере ПАО «Сбербанк России».

Анализ кредитного портфеля Сбербанка показал, что портфель составлен на основе общих принципов кредитования и принципов формирования кредитного портфеля.

Кредитный портфель в настоящее время в широком смысле представляет собой совокупность инструментов реализации кредитной политики банка по управлению кредитным риском и обеспечению конкурентных преимуществ на рынке банковского кредитования.

Говоря о потребительском кредитовании можно сказать, что в 2016 году объем выданных Сбербанком потребительских кредитов на 53 % превысил результат 2015 года.

В течение года Сбербанк трижды снижал процентные ставки по потребительским кредитам и запустил три промоакции, что способствовало достижению высоких показателей на рынке потребительского кредитования.

Благодаря развитию удаленных каналов обслуживания удалось в три раза увеличить объем оформленных через эти каналы заявок на потребительские кредиты, а постпродажное обслуживание в них стало более комфортным: появилась возможность досрочного погашения кредита и стала доступна детальная информация по графику платежей.

Исследование потребительского кредитования ПАО «Сбербанк» показало, что в настоящее время банк предлагает значительное количество программ потребительского кредитования, процентная ставка по которым варьируется от 12,5% до 20% годовых по кредиту и зависит от обеспеченности кредита, положения клиента банка, а также срока кредита.

Исследование банковского сектора потребительского кредитования показало, что рынок в целом и потребительское кредитование находится в стагнации и на данном этапе основными направлениями банка должно стать развитие стратегии стимулирования рынка – рекомендуется проводить всевозможные акции и мероприятия. Также рекомендуется введение новых направлений кредитований, таких как рефинансирование внутренних кредитов банка.

Список использованных источников

1. Консультант плюс: О потребительском кредите [Электронный ресурс]: федеральный закон № 42 – ФЗ 26.01.1996 (ред. от 28.03.2017) // Консультант плюс: справочная правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/ (дата обращения 3.05.2017)
2. Консультант плюс: Форма кредитного договора [Электронный ресурс]: ГК РФ ст. 820 – ФЗ 26.01.1996 (ред. от 28.03.2017) // Консультант плюс: справочная правовая система. URL: https://vk.com/doc137898755_445111638?hash=c00365840afd485afe&dl=5eb0afec5f672c784e (дата обращения 3.05.2017)
3. Рудичева Н. И. О принципах банковского кредитования, 2016. [Электронный ресурс]. / Аналитический портал «Отрасли права». URL: <http://xn----7sbbaj7auwnffhk.xn--plai/article/20862> (дата обращения 3.05.2017)
4. Классификация потребительских кредитов [Электронный ресурс]. / Словарь банковских терминов и экономических понятии. URL: <http://www.banki.ru/wikibank/> (дата обращения 3.05.2017)
5. Годовой отчет Центрального Банка [Электронный ресурс]. / Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. URL: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения 3.05.2017)
6. Годовой отчет банка России 2015 [Электронный ресурс]. / Официальный сайт Центрального банка. URL: http://www.cbr.ru/publ/God/ar_2015.pdf (дата обращения 03.05.2017)
7. Продукты потребительского кредитования [Электронный ресурс]. / Официальный сайт Сбербанка России. URL: <http://www.sberbank.ru> (дата обращения 3.05.2017)
8. Годовой отчет ПАО «Сбербанк России» 2016 [Электронный ресурс]. / Официальный сайт Сбербанка России. URL:

<http://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (дата обращения 3.05.2017)

9. Белоглазова Г. Н. Банковское дело: учебник для вузов. М.: Финансы и статистика, 2013. 591 с.

10. Челноков В. А. Деньги, кредит, банки: учебное пособие для вузов по спец. «Финансы и кредит». М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. 366 с.

11. Челноков В. А. Банки и банковские операции: Букварь кредитования. Технология банковских ссуд. М.: Высш. шк., 2013. 291 с.

12. Тарабанова О. И. Методика определения кредитоспособности заемщика. Вестник Банка России, 2014. №16. С. 18.

13. Найчек А. Г. Мировая практика оценки кредитоспособности заемщика // Проблемы теории и практики управления, 2014. № 9. С. 25.

14. Олышанный А. Н. Банковское кредитование: учебник для вузов. М.: ИНФРА-М, 2013. 379 с.

15. Голозубова Н.В. Оценка современного состояния рынка потребительского кредитования в России // Молодой ученый, 2016. №11. С. 670-674.

16. Веселова А. Д. Проблемы и перспективы потребительского кредитования в РФ. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 6-1. С.100-103.

17. Глушкова Н. Б. Особенности потребительского кредитования в РФ в условиях финансового кризиса. // Вестник Тверского государственного университета, 2016. №1. С. 105-113.

18. Кривенко О. С. Современное состояние потребительского кредитования в России. // Insitu, 2016. №4. С. 48-52.

19. Османов О. А. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе. // Юридический вестник/ 2016. № 1. С. 74-77.

20. Горелый В. И. Учет и экономический анализ деятельности коммерческих банков. М.: ГУ ВШЭ, 2012. 156 с.

21. Лаврушин О. И. Банковская система в современной экономике: учебное пособие для вузов по эконом. спец. М.: Кнорус, 2015. 368 с.
22. Плисецкий, Д. Е. Об основных тенденциях и перспективах развития банковской системы России. // Банковское дело, 2015. № 6. С. 14-22.
23. Тагирбеков К. Р. Основы банковской деятельности: учебник для вузов. М.: Инфра- М, 2015. 360с.
24. Поляков В. П. Основы денежного обращения и кредита: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2014. 208 с.
25. Лаврушин О. И. Банковское дело: учебник для вузов. / 2-е изд. М.: Финансы и статистика, 2013. 672 с.
26. Кумок С. И. Банковское дело в России: Анализ деятельности коммерческого банка. М.: ВЕЧЕ, 2013. 400 с.
27. Жуков Е. Ф. Банки и банковские операции: учебник для вузов. М.: Банк и биржи: Юнити, 2014. 471 с.
28. Букато В. И. Банки и банковские операции в России : учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2013. 317 с.
29. Белоглазова Г.Н. Деньги. Кредит. Банки . М.: Юрайт, 2012. 368 с.
30. Гирилук В. Ю. Влияние экономического кризиса на уровень жизни населения России .//Научное сообщество студентов XXI столетия,2015. №5.С.38-45

Приложение А
(обязательное)

Основные показатели потребительского кредитования в России в 2010-2015гг[15]

Год	Абсолютное значение, млрд. руб.					Темп роста к предыдущему году, %		
	Всего	В том числе				Всего	В том числе	
		В национальной валюте	Уд. вес	В ин. Валюте (USD и EUR)	Уд. вес		В национальной валюте	В ин. Валюте (USD и EUR)
2010	3573,7	3163,9	88,7	403,8	11,3
2011	4084,8	3725,2	91,2	359,6	8,8	114,3	117,52	89,05
2012	5550,9	5227,3	94,2	323,6	5,8	135,89	140,32	89,99
2013	7737,1	7492,7	96,8	244,4	3,2	139,38	143,34	102,15
2014	9957,1	9719,9	97,6	237,2	2,4	128,69	129,72	95,02
2015	11329,6	11028,8	97,3	300,8	2,7	113,78	113,47	87,47

Приложение Б.
(обязательное)

Изменение рейтинга банков по объему потребительского кредитования, млн.
руб. [5]

Наименование банка	1.01.2016	1.01.2015	Изменение	
			Абс., млн. руб.	Отн.,%
Сбербанк России	4118,5	4014,7	103,8	2,59
Втб 24	1368,5	1401,2	-32,6	-2,33
Газпромбанк	289,8	301,1	-11,3	-3,76
Россельхозбанк	286,3	274,6	11,6	4,23
Альфабанк	247,9	281,9	-33,9	-12,04
Банк Москвы	222,8	183,1	39,7	21,66
Росбанк	186,5	245,6	-59,1	-24,06
Райффайзенбанк	176,4	206,8	-30,4	-14,69
Русский стандарт	170,2	242,6	-72,4	-29,85
Хоум кредит банк	170,1	243,8	-73,8	-30,26

Приложение В.
(обязательное)
Организационная структура Сбербанка России

