

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Международный институт экономики,  
менеджмента и информационных систем  
Кафедра экономической теории

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В  
ПАО «СБЕРБАНК» (отделение 8644/0176)  
(выпускная квалификационная работа)

Выполнила студентка  
Курс 5, группа\_221-3  
И.С.Казакова

---

(подпись)

Научный руководитель,  
к.э.н., доцент  
Е.Г.Толкунова

---

(подпись)

Допустить к защите  
зав. кафедрой экономической  
теории, д.с.н., профессор  
А.Я. Троцковский

---

(подпись)

---

2017 г.

Выпускная работа защищена

---

2017г.

Оценка \_\_\_\_\_

Председатель ГЭК  
д.э.н., доцент  
А.И. Миллер

---

(подпись)

Барнаул 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.....	6
1.1 Основные понятия и концепции кредитования.....	6
1.2 Сущность, принципы и формы кредитования.....	11
1.3 Особенности кредитования физических лиц.....	17
2 КРЕДИТОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО СБЕРБАНК.....	26
2.1 Состав, структура, формы кредитования физических лиц .....	26
2.2 Анализ кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176.....	38
2.3 Основные направления совершенствования кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	63
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	68

## ВВЕДЕНИЕ

Обоснованность выбора темы выпускной работы заключается в специфике появления различных видов потребительского кредитования, их взаимосвязь и взаимопроникновение приводит к необходимости упорядочения, классификации потребительских кредитов. Выбор обоснованных критериев разграничения потребительских кредитов, отнесения их к определенным видам, исходя из определенных классификационных признаков, является достаточно сложной, но важной проблемой. Ее решение позволит оценить факторы кредитного риска и кредитоспособности заемщика в соответствии с местом данного вида кредита в классификации, обоснованно выбрать метод оценки кредитоспособности и оптимизировать кредитный процесс в целом.

Актуальность темы выпускной работы обусловлена увеличением роли потребительского кредитования в удовлетворении временной финансовой потребности физических лиц в средствах платежа, ухудшение качества кредитного портфеля физических лиц, рост просроченной задолженности данной категории заемщиков и общее увеличение их закредитованности.

Новизна темы выпускной работы в том, что несмотря на экономический кризис, потребительский кредит остается одним из самых востребованных среди населения, так как имеет большое практическое значение: из-за недостатка собственных денежных средств физические лица вынуждены прибегать к потребительским кредитам, чтобы удовлетворить свои потребности. Так же рост потребительского кредитования ускоряет развитие потребительского рынка и банковского сектора, что, в конечном счете, способствует развитию экономики страны в целом, а, следовательно, улучшению уровня жизни российских граждан. В связи с этим, изучение тенденций в области потребительского кредитования, является актуальной темой исследования.

Сложность исследования любого вопроса в области финансово-кредитных отношений связана с существованием ряда дискуссионных моментов и отсутствием в отечественной науке единого мнения. В соответствии с этим определение сущности ведущих категорий является наиболее важным направлением финансовой науки.

Разработанные в выпускной квалификационной работе рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 будут полезны в практическом применении банками Российской Федерации.

Обзор литературы по теме работы показал, что в современной экономической науке сложились следующие концепции понимания кредита.

Авторитетные зарубежные ученые, такие как А. Пигу, Дж. Тобин, Р. Голдсмит, Дж. Зисман, А. Гершенкрон, М. Аоки, Э. Берглоф и др анализируют кредитные системы в рамках «компаративного исследования финансовых систем», поскольку финансовая система и конкретные финансовые инструменты отражают, по их мнению, сложившееся в обществе распределение прав собственности как отдельных финансовых контрактов.

Отечественные ученые до сих пор нередко трактуют кредитную систему в рамках марксистской традиции, связывая зарождение кредита (долговых отношений) исключительно с «появлением функции денег как средства платежа». рассуждениях этих ученых денежная система «неразрывно связана с кредитно-банковской системой», а «понятие кредитной системы шире, чем банковской системы.

Следует выделить ряд исследователей Финансовой академии при Правительстве РФ таких как О. Лаврушин, И. Мамонова, В. Шенаев, Г. Панова, Л. Красавина, М. Абрамова, Н. Валенцева, В. Захаров, И. Левчук, которые харак-

теризуют термин «кредитная система» в единстве определенной совокупности элементов, в число которых включаются как особые элементы различные категории и понятия — природа, роль, функции кредита и процента по кредиту; совокупность форм кредита и методов кредитования; система кредитных институтов; кредитная политика.

Изучением различных аспектов потребительского кредитования в современной России занимается ряд экономистов. В работах В.А. Черненко проводится комплексное исследование рынка потребительского кредита, изучаются проблемы его становления, рассматриваются перспективы развития. Многие работы посвящены узкому сегменту рынка потребительского кредита: автокредиту (А.А. Казимагомедов, Е.Б. Ширинская), ипотечному кредитованию (И.А. Разумова, Л.И. Рябченко, П.Н. Кострикин), деятельности кредитных союзов (М.И. Гурьева), ломбардов (А.А. Киселев, Т.Н. Лустина). В.А. Черненко, А.Ж. Енанов, А.Х. Махамат исследовали потребительский кредит как средство повышения уровня благосостояния населения. Однако вопрос требует дальнейшего комплексного изучения.

Проблемы банковского кредитования физических лиц нашли широкое отражение в научной литературе. Их исследованием занимались такие отечественные ученые как Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая, Е. Ф. Жуков, О. И. Лаврушин, М. В. Романовский, Н. В. Довгий, С. Н. Власова, С. А. Даниленко, Ю. А. Бабичева, Г. С. Панова и др. В работах экономистов особое внимание уделяется разработке методов и методик оценки кредитоспособности заемщиков - физических лиц, а также интеграции отечественного рынка кредитования в мировой финансовый рынок.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в том. Чтобы на основе изучения теоритических аспектов и анализа практической деятельности в области исследуемой проблемы определить основные направления совершенствования кредитования физических лиц

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

## 1.1 Основные понятия и концепции кредитования

Банковская система – ключевое звено кредитной системы, концентрирующее основную массу кредитных и финансовых операций.

Выполнение отдельных банковских функций осуществлялось в глубокой древности (Древний Вавилон, Египет, Греция, Римская империя). Первые предшественники банков возникли во Флоренции и Венеции (1587г.) на основе меняльного дела. «Банк» в переводе с итальянского («банко») означает «скамья менялы». Главными операциями банков были прием денежных вкладов и безналичные расчеты.

Кредитное дело представляет собой особую сферу предпринимательской деятельности, направленной на привлечение и аккумуляцию временно свободных денежных средств и их распределение между отдельными хозяйственными звеньями на условиях срочности, платности и возвратности.

Кредитная система характеризуется совокупностью банковских и иных кредитных учреждений, правовыми формами и подходами к осуществлению кредитных операций.

Выделяют 2 основные подсистемы организации кредитных отношений: в рамках банковских и небанковских («околобанковских», «квазибанковских») институтов.

Соответственно образуются 2 звена кредитной системы:

- 1) банковская система;
- 2) парабанковская система.

Первая представлена банками и иными учреждениями банковского типа (учетные дома), вторая – специализированными кредитно-финансовыми и почтово-сберегательными институтами.

Классические банковские операции – привлечение средств на расчетные (текущие) счета и в срочные вклады; предоставление кредитов; осуществление расчетов.

Специализированные кредитно-финансовые институты, или парабанковские учреждения, отличается ориентация либо на обслуживание определенных типов клиентуры, либо осуществление определенных видов услуг.

Особой разновидностью специализированных кредитно-финансовых институтов являются почтово-сберегательные учреждения, формирующие почтово-сберегательную систему. Одним из старейших элементов этой системы являются почтово-сберегательные банки, которые возникли как государственные учреждения по привлечению средств мелких вкладчиков. Почтово-сберегательные учреждения через почтовые отделения аккумулируют вклады населения, осуществляют прием и выдачу средств.

В зависимости от того, насколько строго регламентируется и лицензируется банковская деятельность, выделяются 2 типа организации кредитного дела:

- 1) специализированное кредитное дело, когда существует жесткая грань между операциями банков и парабанков, вводятся запреты и лимиты для банков по осуществлению квазибанковских операций и не разрешается осуществление «классических» банковских функций СКФИ;

- 2) универсальное кредитное дело, дающее возможность практически всем видам кредитных институтов осуществлять различные виды кредитно-

финансовых услуг.

В зависимости от соподчиненности кредитных институтов согласно банковскому законодательству иерархической структуре выделяют 2 типа построения банковской системы:

- 1) одноуровневую (преобладание горизонтальных связей между банками, универсализация их операций и функций);
- 2) двухуровневую (основана на построении взаимоотношений между банками в 2-х плоскостях – горизонтальной и вертикальной. По вертикали – отношения подчинения между ЦБ и другими банками, по горизонтали – отношения равноправного партнерства).

Кредитная система РФ состоит из 2-х звеньев:

- 1) Центральный банк. ЦБ выполняет функции управления процессами организации кредитно-расчетного и финансового обслуживания хозяйства.
- 2) Банки и другие кредитно-финансовые институты.

Банки создают новые деньги в виде кредитов. Выпуск их в оборот осуществляется в виде записи на счет клиента суммы кредитных денег. Изъятие из оборота осуществляется в процессе погашения кредита заемщиком.

Отметим, что кредитование - традиционный вид предоставляемых банком услуг. С каждым годом оно получает все большее развитие и распространение. Неслучайно банк называется кредитным институтом. Наибольшая часть активов банков по-прежнему помещена в кредитные операции.

Таким образом, кредитные операции являются рисковыми, высокодоходными операциями банка, относятся к доходным активам, которые необходимо рассматривать вместе с ликвидными активами. Ссудные операции приносят банкам основную часть их доходов.



За счет кредитных операций формируется основная часть чистой прибыли, отчисляемой в резервные фонды и идущей на выплату дивидендов [4].

Процесс банковского кредитования представляет собой совокупность установленных действий банка, которые связаны, как с выдачей, так и с выплатой кредита. Данный процесс включает определенные этапы, каждый из которых способствует обеспечению решения локальной задачи, а благодаря их совместной реализации достигается основная цель кредитных операций - прибыльность и надежность для банка.

В различных источниках указывается разное число этапов. Главная деятельность по организации кредитного процесса в банке может осуществляться в виде таких этапов: формирование портфеля заявок на кредитование; переговоры с предполагаемым клиентом; принятие решения о целесообразности выдачи кредита; оформление кредитного договора; работа с заемщиком после получения им кредита; выплата кредита с процентами и закрытие дела о кредитовании [11].

Первый этап включает сбор информации о спросе на кредит, осуществление ее анализа, а также предварительный сбор заявок. На данном этапе должен соблюдаться важный принцип: полная информация о предполагаемых заемщиках должна быть зафиксирована кредитными работниками.

Второй этап реализует главную цель банка - принимается окончательное определение платежеспособности клиента для дальнейшего оформления кредитного соглашения на самых выгодных для банка условиях.

Третий этап, который включает процесс банковского кредитования, предусматривает, что банк осуществляет подготовку к сдаче кредитного соглашения. Реализация этого этапа возможно только после воплощения второго этапа, и он носит название «структурирование ссуды». Здесь банк производит определение основных кредитных параметров: варианта кредита, суммы, периода действия, обеспечения, порядка выдачи и выплаты, цены кредитования и др. Затем юристами банка рассматривается данная сделка, в том числе и на соответствие

соглашений и контрактов действующему законодательству, а также на вероятность положительного решения по возврату средств при невыполнении заемщиком условий кредитного договора. После этого пакет проверяется службой безопасности и потом передается руководителям банка с целью принятия решения о заключении кредитного договора или отказа заемщику.

Процесс банковского кредитования включает оформление договора, работу с клиентом и выплату кредита.

Четвертый этап предусматривает, что банк приступает к переговорному процессу с клиентом о заключении договора. Должностным лицом, ведущим переговоры о кредитовании, доводится до клиента все обязательные условия кредитного договора. После согласования всех кредитных параметров будущей сделки делаются необходимые выводы о кредитовании, и осуществляется подписание кредитного соглашения руководством банка и клиентом. Затем на основании внутреннего распоряжения банка происходит открытие кредитного счета, с которого выдается кредит единовременно или по частям в период, определенный кредитным соглашением.

Пятый этап предполагает, что банком проводится работа с клиентом уже после получения им кредита. В процессе работы осуществляется контроль за выполнением кредитного договора и поиск новых вариантов сотрудничества с клиентом. При ухудшении финансового положения клиента и возникновении риска невыплаты кредита работник банка ставит руководство в известность для принятия соответствующих мер [25].

Шестой этап - выплата кредита вместе с процентами и закрытие дела о кредитовании является завершающим этапом кредитных взаимоотношений банка и заемщика, который включает процесс банковского кредитования.

Постоянное последовательное соблюдение этапов процесса банковского кредитования дает возможность тщательным образом осуществлять контроль кредитного процесса, в результате чего обеспечивать качество кредитного бан-

ковского портфеля, а также общую эффективность работы банковского учреждения.

Таким образом, кредитная деятельность — один из важнейших, конституирующих само понятие банка признаков. Уровень организации кредитного процесса — едва ли не лучший показатель всей вообще работы банка и качества его менеджмента.

Банки могут влиять на развитие отраслей и сфер экономики, кредитуя это развитие. Кроме того, возрастание роли банков в экономической жизни общества связано с изменением вещественной формы денег, а именно широким использованием безналичных средств и расчетов.

Сферы кредитования физических лиц можно условно разделить на такие, как потребительская, инвестиционная (с непроизводственным характером) и предпринимательская. В каждой из них существуют свои особенности нормативного и законодательного регулирования, реализации кредитных отношений, оценки рисков, применяются определённые технологии кредитования, а также разные социальные программы государственной поддержки.

## 1.2 Сущность, принципы и формы кредитования

В рамках теории кредитования необходимо рассмотреть трактовку понятия кредит.

На сегодняшний день существует ряд трактовок понятия кредита, но унифицированным в них считается определение кредита как сделки юридических и физических лиц о предоставлении одной стороной другой определенной суммы денежных средств (иногда имущества) на условиях платности, возвратности и срочности. Эти условия и являются основными принципами кредитования.

Кредит - доверие, которым пользуется данное лицо, общество или государство в имущественном отношении. Конечно, экономическое понятие

кредита намного объёмнее и сложнее, но именно доверие является основой кредитных отношений [1].

Сущность кредита как экономической категории заключается в определенных экономических отношениях, которые возникают между кредитором и заемщиком по поводу предоставления денежных средств. Итак, кредит - это форма экономической сделки по предоставлению на возвратной, срочной и, как правило, платной основе денег или иного имущества.

Банковские кредиты подразделяются на активные и пассивные.

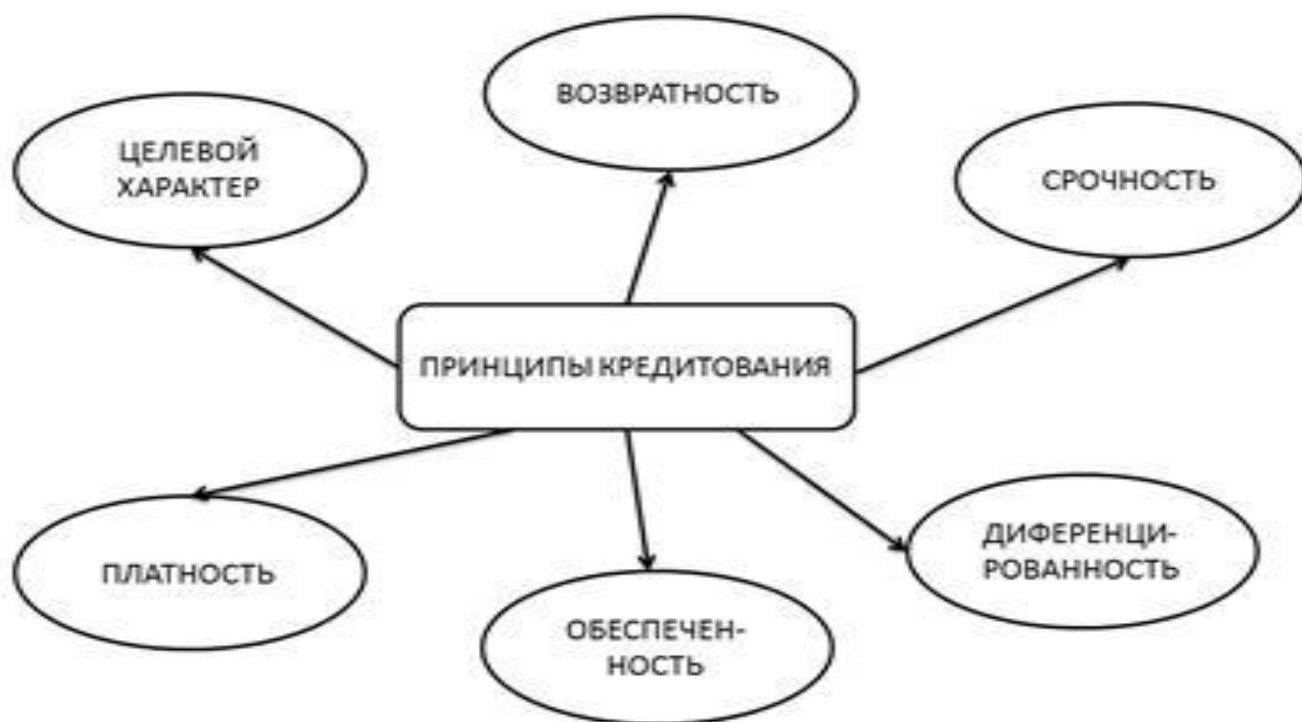
В первом случае банк дает кредит, то есть выступает кредитором, во втором берет кредит, то есть является заемщиком. Банк может входить в кредитные отношения (брать или давать кредиты) с другими банками (кредитными организациями), включая банк центральный, выполняя в зависимости от ситуации активную или пассивную функцию. В этом случае имеет место межбанковское кредитование. Что касается всех других предприятий, организаций, учреждений и физических лиц, то кредитные отношения банка с ними носят другой характер — здесь банк практически всегда является стороной, дающей кредит

Далее рассмотрим основные принципы кредитования, в которых раскрывается сущность кредитования.

Принципы кредитования - принципы, на основе которых принято предоставлять кредит заемщику. Определяющими принципами кредитования являются также обеспеченность кредита, дифференциация кредитов (кредитоспособность заемщика), целевое назначение.

Банковское кредитование осуществляется при строгом соблюдении принципов кредитования, которые предоставляют собой требования к организации кредитного процесса (см. рис. 1).

Рис. 1. Принципы кредитования



Рассмотрим эти принципы подробнее.

**Возвратность кредита.** Этот принцип выражает необходимость своевременного возврата полученных от кредитора финансовых ресурсов после завершения их использования заемщиком. Возвратность является той особенностью, которая отличает кредит как экономическую категорию от других экономических категорий товарно-денежных отношений. Без возвратности кредит не может существовать, поэтому возвратность является неотъемлемой частью кредита, его атрибутом. Возвратность кредита обусловлена тем, что банки мобилизуют для кредитования временно свободные денежные средства предприятий, учреждений и населения. Эти средства не принадлежат банкам, и, в конечном итоге, они, придя в банк с различных сегментов рынка, в них и уходят (потребительское, коммерческое кредитование и т.д.). Главная особенность таких средств состоит в том, что они подлежат возврату (правильнее отметить, должна быть готовность к возврату) владельцам, вложившим их в банк на условиях срочных депозитов.

**Срочность кредитования.** представляет собой необходимую форму достижения возвратности кредита. Принцип срочности означает, что кредит должен быть не просто возвращен, а возвращен в строго определенный срок, т.е. в нем находит конкретное выражение фактор времени. И, следовательно, срочность есть временная определенность возвратности кредита. Срок кредитования является предельным временем нахождения ссуженных средств в собственности заемщика и выступает той мерой, за пределами которой количественные изменения во времени переходят в качественные. Если нарушается срок пользования кредита, то искажается его сущность, он теряет свое подлинное назначение.

**Дифференцированность кредитования.** Этот принцип определяет дифференцированный подход со стороны кредитной организации к различным

категориям потенциальных заемщиков, т.е. коммерческие банки не должны однозначно подходить к вопросу о выдаче кредита своим клиентам, претендующим на его получение. Практическая реализация его может зависеть как от индивидуальных интересов конкретного банка, так и от проводимой государством централизованной политики поддержки отдельных отраслей или сфер деятельности (например, малого бизнеса и пр.). Степень кредитоспособности клиента является критерием в выборе того или иного способа кредитования.

Обеспеченность кредита. Один из основных кредитных рисков - риск непогашения кредита. Размеры и виды обеспечения зависят от финансового положения заемщика условий ссуды, отношений с заемщиком.

Одним из способов обеспечения банковского кредита является залог. В силу залога кредитор (банк) имеет право в случае неисполнения должником обеспеченного залогом обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами. Удовлетворение требований коммерческого банка из стоимости заложенного имущества производится по решению суда.

В обеспечение кредита банки могут принимать от судозаемщиков в залог любое имущество заемщика, в том числе здания, сооружения, товарно-материальные ценности, товарораспорядительные документы, векселя и другие долговые обязательства, ценные бумаги (акции, облигации, казначейские обязательства и др.), иностранную валюту.

В залог принимается только имущество, свободное от залога, которое находится в собственности заемщика или принадлежит ему на праве полного хозяйственного ведения. Принимаемые банком в залог товары должны быть застрахованы за счет заемщика.

Платность банковского кредита. Означает внесение получателями кредита определенной платы за временное пользование для своих нужд

денежными средствами. Реализация этого принципа на практике осуществляется через механизм банковского процента. Ставка банковского процента - это своего рода "цена" кредита. Платность кредита призвана оказывать стимулирующее воздействие на хозяйственный (коммерческий)

расчет предприятий, побуждая их на увеличение собственных ресурсов и экономное расходование привлеченных средств. Банку платность кредита обеспечивает покрытие его затрат, связанных с уплатой процентов за привлеченные в депозиты чужие средства, затрат по содержанию своего аппарата, а также обеспечивает получение прибыли для увеличения ресурсных фондов кредитования (резервного, уставного) и использования их на собственные и другие нужды.

Целевой характер кредита распространяется на большинство видов кредитных операций, выражая необходимость целевого использования средств, полученных от кредитора. Находит практическое выражение в соответствующем разделе кредитного договора, устанавливающего конкретную цель выдаваемой ссуды, а также в процессе банковского контроля за соблюдением этого условия заемщиком. Нарушение данного обязательства может стать основанием для досрочного отзыва кредита или введения штрафного (повышенного) ссудного процента.

Совокупное применение на практике всех принципов банковского кредитования позволяет соблюсти интересы, обоих субъектов кредитной сделки - банка и заемщика.

Кредит выполняет следующие функции:

- 1) способствует перераспределению капиталов между отраслями хозяйства и образованию средней нормы прибыли;
- 2) стимулирует эффективность труда;
- 3) расширяет рынок сбыта товаров;



- 4) ускоряет процесс реализации товаров и получения прибыли;
- 5) является мощным орудием централизации капитала;
- 6) ускоряет процесс накопления и концентрации капитала;
- 7) обеспечивает сокращение издержек обращения связанных с обращением денег и с обращением товаров (используются безналичные деньги, векселя).

При условии рыночной экономики кредит представляют в двух формах: денежной и товарной.

Первой является товарная форма, где кредит выступает в виде конкретной потребительской стоимости (в натурально-вещевой форме). Каждая из данных форм кредита имеет свои вариации. Причем одни из видов кредита могут быть предложены как в денежной форме, так и в товарной. А отдельные виды кредита могут быть представлены или же в форме товара или же в форме денег.

Кредит обладает следующими неотъемлемыми свойствами:

- 1) в нем речь должна идти о передаче одной стороной (кредитором) другой стороне (заемщику) не любых вещей, а только денег, причем лишь во временное пользование (не в собственность заемщика). При этом указанные деньги могут не являться собственностью и самого кредитора;
- 2) он не может, если иное не предусмотрено в договоре, быть беспроцентным.

При этом договорное оформление (в письменном виде) выдачи или получения кредита рассматривается как обязательный, хотя и не специфический для кредитной сделки параметр. Для договора займа письменная форма не всегда обязательна;

- 3) в нем в качестве кредитора выступает только кредитная организация (как правило, банк). В этом смысле кредит — это банковский кредит в денежной форме.

При этом имеется в виду активный вариант кредитования, когда банк не получает, а сам дает кредит;

4) обязательство банка выдать кредит в соответствии с заключенным договором носит безусловный характер;

5) возвращается кредит также в денежной форме [1].

Приведенная классификация банковских кредитных операций (как и любая другая) не может считаться исчерпывающей.

Особенность современной практики кредитования заключается в многообразии применяемых форм, видов и способов выдачи кредитов вообще и потребительских кредитов в частности, постоянно появляются новые виды кредитов, учитывающие изменяющиеся потребности населения, выделение новых социальных групп потенциальных заемщиков, направления использования кредитных ресурсов и др. факторы.

### 1.3 Особенности кредитования физических лиц

Необходимо отметить, кредиты, выдаваемые физическим лицам, называют потребительскими.

В практике нередко используются такие категории как «потребительские цели» и «потребительские нужды», при этом зачастую на основании исключительно целевого предназначения, под которым подразумевается использование кредита на цели, не имеющие характера предпринимательской деятельности, понятие «потребительский кредит» используется как синоним понятия «кредит на потребительские цели».

Существующая неоднозначность в трактовке кредита и отсутствие законодательно закреплённого понятия «потребительский кредит» привело к многочисленным определениям последнего. Так, всё многообразие определений потребительского кредита можно условно разделить на две группы: с экономической и с юридической точками зрения.

С экономической точки зрения, потребительский кредит - это форма кредита, предоставляемого населению предприятиями торговли и сферы услуг при покупке предметов потребления, товаров длительного пользования, оплате бытовых услуг на условиях отсрочки платежа.

Однако следует отметить, что рассматривать потребительский кредит как правовую категорию, используя при этом только экономический понятийный аппарат, недопустимо. При определении понятия «потребительский кредит» в первую очередь необходимо исходить из того, что потребительский кредит - это средство удовлетворения потребительских нужд физического лица.

Таким образом, определение банковского кредитования физических лиц сводится к реализации кредитных отношений банков в сфере потребительского, инвестиционного и предпринимательского кредитования физических лиц на основе базовых принципов, обеспечивающих минимизацию банковских рисков.

Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и должны включать в себя следующие условия:

- 1) сумма потребительского кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения;
- 2) срок действия договора потребительского кредита (займа) и срок возврата потребительского кредита (займа);
- 3) валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем);
- 4) процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки - порядок ее определения, соответствующий требованиям настоящего Федерального закона;
- 5) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем);

6) количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей;

7) порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита (займа);

8) способ обмена информацией между кредитором и заемщиком и т.д.

По экономическому содержанию выделяют:

1) товарные потребительские кредиты – автокредитование, товарное экспресс-кредитование, кредиты на приобретение различных услуг.

2) финансовые потребительские кредиты (или персональные ссуды) – стандартные кредиты (в том числе овердрафт) и кредитные карты.

По объектам кредитования потребительские кредиты разделяют на два вида: на текущие цели и на затраты капитального характера.

Кредиты на текущие цели в свою очередь подразделяются на:

- 1) кредиты для приобретения товаров длительного пользования – мебель, бытовая техника и т.п. (в том числе «магазинные» экспресс-кредиты);
- 2) кредиты на неотложные нужды (необеспеченные денежные ссуды);
- 3) автокредиты(классические автокредиты, экспресс-автокредиты, автокредиты с обратным выкупом по схеме trade-in);
- 4) образовательный кредит и кредит на отдых, на медицинские услуги;
- 5) приобретение кредитных карт.

К кредиту на капитальные затраты относятся кредиты на ремонт квартир и домов, приобретение и строительство жилья и земли под строительство. Такой кредит на 100% требует обеспечения в виде поручителей, движимого или недвижимого имущества. Частным случаем такого кредита выступает ипотека.

По целевому назначению выделяют: целевой кредит (кредитные средства расходуются на строго определенные цели) и нецелевой кредит (расходуются по собственному усмотрению). К нецелевым кредитам относятся кредит на неотложные нужды и овердрафт.

По способу предоставления различают: разовые кредиты и возобновляемые или револьверные кредиты (кредитные карты и овердрафт).

Потребительский кредит по методу погашения может быть:

- 1) кредитом с разовым погашением (заемщик через определенный срок возвращает банку всю сумму с процентами);
- 2) кредитом с рассрочкой платежа (сумма и проценты выплачиваются заемщиком ежемесячно на протяжении некоторого времени).

Ссуды под ценные бумаги выдаются для приобретения ценных бумаг. Пользователями таких кредитов являются дилеры (оперируют с ценными бумагами) и брокеры (финансируют приобретение ценных бумаг для своих клиентов). Эти кредиты являются онкольными.

Онкольные ссуды (от англ. on call – по требованию) – ссуды банков, которые могут быть востребованы в любое время (ссуды до востребования). Такие ссуды в банковской мировой практике представляются под обеспечение векселями, товарами и ценными бумагами.

Ипотека – это обременение имущественных прав собственности на объект недвижимости.

Ипотечное кредитование – это кредитование под залог недвижимости, то есть кредитование с использованием ипотеки в качестве обеспечения возвратности кредитных средств [25].

Основными формами потребительского кредита являются:

- 1) покупка в рассрочку – это соглашения банков с торговыми организациями, по которым последние продают товары в кредит клиентам банков, причём банки сразу выплачивают фирмам наличные деньги на сумму проданных товаров, а покупатели постепенно погашают кредит банкам.

Предоставляется преимущественно при продаже предметов длительного пользования – автомашин, холодильников, радиоприёмников, телевизоров, мебели. Покупка в рассрочку, несмотря на удобство, отличается от других вариантов кредита более высокой процентной ставкой. Но потребители, как правило, основывают свои решения на размере месячных выплат и продолжительности срока кредита, а не на фактической стоимости кредита.

2) кредитная карточка – более простая форма предоставления потребительских кредитов. Сущность такого кредитования сводится к тому, что выданная банком кредитная карточка (именной платёжно-расчётный документ) даёт право её владельцу в пределах разрешённой суммы, т.е. персонального кредитного лимита, покупать товары в тех магазинах, с которыми банк имеет соглашения на их продажу в кредит на основе кредитных карточек. Сумма задолженности владельцев карточек магазину оплачивается банком периодически. Владельцы кредитных карточек в свою очередь в установленные сроки погашают долг перед банком, т.е. обязаны платить определённую минимальную сумму, но не должны полностью оплачивать долг. Если же минимальная сумма в установленный срок остаётся неоплаченной, то на неё начисляется процент и добавляется к долгу владельца карточки компании кредитных карточек.

Через различные формы потребительского кредита обслуживается всё возрастающая доля розничного товарооборота.

Виды потребительских кредитов представлены в таб. 1.1

Таблица 1.1- Виды потребительских кредитов

Классификационный признак	Виды потребительского кредита
По направлениям использования (объектам кредитования)	На неотложные нужды. Под залог ценных бумаг. Строительство и приобретение жилья. Капитальный ремонт индивидуальных жилых домов, их газификацию и присоединение к сетям водопровода и канализации и др.
По субъектам кредитной сделки (по облику кредитора и заемщика)	Банковские потребительские ссуды. Ссуды, предоставляемые населению торговыми организациями. Потребительские ссуды кредитных учреждений небанковского типа (ломбарды, пункты проката, кассы взаимопомощи, кредитные кооперативы, строительные общества, пенсионные фонды и т.д.). Личные или частные потребительские ссуды, предоставляемые заемщикам непосредственно на предприятиях и в организациях, в которых они работают. Потребительские ссуды, предоставляемые заемщикам непосредственно на предприятиях
По срокам кредитования	Краткосрочные (сроком от 1 дня до 1 года). Среднесрочные (сроком от 1 года до 3-5 лет). Долгосрочные (сроком свыше 3-5 лет)
По способу предоставления	Целевые. Нецелевые
По обеспечению	Необеспеченные (бланковые).

	Обеспеченные (залогами, гарантиями, поручительствами, страхованием)
По методу погашения	Погашаемые единовременно. Ссуды с рассрочкой платежа
По методу взимания процентов	Ссуды с удержанием процентов на момент ее предоставления. Ссуды с уплатой процентов в момент погашения кредита. Ссуды с уплатой процентов равными взносами на протяжении всего срока пользования (ежеквартально, один раз в полугодие, по специально оговоренному графику)
По характеру кругооборота средств	Разовые. Возобновляемые (револьверные, ролloverные)

Потребительскими ссудами в нашей стране признаются ссуды, предоставляемые населению. При этом потребительский характер ссуд определяется целью (объектом кредитования) предоставления ссуды. Именно в целевом характере заключается основная особенность кредитования физических лиц.

В России к потребительским ссудам относят любые виды ссуд, предоставляемых населению, в том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и прочие. В отличие от российской трактовки потребительские ссуды в западной банковской практике определяют несколько иначе, а именно: потребительскими называют ссуды, предоставляемые частным заемщикам для приобретения потребительских товаров и оплаты соответствующих услуг [4].

Классификация потребительских ссуд заемщиков и объектов кредитования может быть проведена по ряду признаков (приложение 2), в том числе по типу заемщика, видам обеспечения, срокам погашения, методам погашения, целевому направлению использования, объектам кредитования, объему и так далее.

Приведенная классификация потребительских кредитов может применяться для диверсификации риска кредитных вложений, разработки разнообразных кредитных продуктов, для эффективной организации розничного кредитования, а также для разработки дифференцированной системы оценки кредитоспособности частных заемщиков.

Также можно выделить ссуды с льготным периодом погашения и без льготного периода.

В целом представленная выше классификация отражает многообразие потребительских ссуд, но не исчерпывает всех возможных критериев классификации, поэтому ее можно продолжить в зависимости от других признаков.

В зависимости от целей использования категория кредита носит производственный или потребительский характер. Использовать кредит в производстве можно на создание условий для ритмичного функционирования расширенного процесса воспроизводства. В этом случае использование кредита - производственное, направленное для создания добавочной стоимости, за счет которой и планируется погасить кредит, а также проценты по кредиту.

Например, назначением потребительного кредита является кредитование населения. Тогда в этом случае кредит идет в полной мере на потребление в настоящем времени, где добавочная стоимость не создается, так как у населения нет никакого производства. За счет собственных доходов населения, которые появятся в будущем, и будет, осуществляется погашение кредита и процентов.

Таким образом, на основании выше изложенного мы приходим к выводу, что, потребительский кредит от других видов банковского кредитования отличается тем, что носит исключительно потребительский характер (т.е. используется на непроизводственные цели) и предоставляется исключительно физическим лицам. Потребительское кредитование - это взаимосвязанный комплекс организационно-функциональных, документальных, юридических и экономических процедур, составляющих единый механизм взаимодействия кредитной организации с физическим лицом по поводу предоставления потребительских кредитов

Отдельными авторами выделяются специфические признаки, присущие потребительскому кредиту:

1) целевое назначение: полученный кредит должен быть использован исключительно на потребительские цели, к которым относятся приобретение товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



2) второй признак вытекает непосредственно из первого и неразрывно с ним связан. Его суть заключается в том, что получателем потребительского кредита может быть только физическое лицо — потребитель.

Специфические черты потребительского кредита, отличающие его от иных форм (в первую очередь банковского и коммерческого), таковы:

- 1) направленность на расширение потребления товара, а не на производственные цели;
- 2) относительно малый размер и персонифицированная система определения кредитоспособности заемщика;
- 3) залогом по ссуде чаще всего выступает кредитуемое имущество.

Принципиальным отличием потребительского кредита от других видов банковского кредитования является то, что он носит исключительно потребительский характер (т.е. используется на непроизводственные цели) и предоставляется исключительно физическим лицам.

Одной из отличительных черт потребительского кредита является его направленность на удовлетворение именно потребительских нужд населения, считаем более точным использование термина «кредит физическому лицу».

Таким образом, на основании проведенного в первой главе выпускной работы исследования, по проблеме теоретических аспектов кредитования физических лиц, сделаем выводы.

Кредит - это совокупность экономических отношений, которые связаны с распределением и перераспределением на некоторое время свободных природных, материальных, денежных, а также других ресурсов от одних к другим субъектам при условиях срочности, его оплаты и возвращения.

Банковское кредитование осуществляется с целью обеспечения развития и расширения области производства, а также обращения, удовлетворения потребности населения, иных направлений хозяйственной деятельности. Выдача кредитов производится согласно существующих в наличии кредитных ресурсов при выполнении условия обязательного соблюдения экономических нормативов деятельности.

В настоящее время банки предоставляют широкий спектр розничных кредитов: ипотечные кредиты, кредиты на покупку автомобилей и потребительские кредиты, которые особенно популярны среди населения. Под потребительским кредитом понимается форма кредита, при которой ссуда предоставляется физическому лицу для приобретения товаров и услуг (плата за обучение, медицинское обслуживание и т. п.) потребительского характера с целью удовлетворения различных потребительских нужд

Кредит потребителям может быть представлен как в денежной, так же и в товарной форме.

Процесс кредитования, в частности кредитования физических лиц, условно можно разделить на несколько этапов. Среди них: подготовительный этап, этап рассмотрения кредитного проекта, этап оформления кредитной документации, этап использования кредита и последующего контроля в процессе кредитования.

Главной особенностью потребительского кредита является то, что он предоставляется населению. Кредитором может выступать либо коммерческий банк или финансово-банковское учреждение с правом кредитной деятельности, либо промышленная или торговая компания, заинтересованная в расширении сбыта своей продукции. В первом случае кредит предоставляется в денежной форме, во втором - в товарной. Вне зависимости от формы потребительского кредита его целью является расширенное потребление материальных благ в обществе.

## 2 КРЕДИТОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО СБЕРБАНК

### 2.1 Состав, структура, формы кредитования физических лиц

Публичное акционерное общество Сбербанк (ПАО Сбербанк) является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ.

Основанный в 1841 г. Сбербанк России сегодня - современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг.

22 марта 1991 года произошло учреждение акционерного коммерческого Сбербанка России. Сбербанк России зарегистрирован в Центробанке РФ.

Органами управления Сбербанка являются: Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет, Правление Банка. Возглавляет Правление Президент и председатель Правления Банка.

Для осуществления функций исполнительного органа в Банке созданы управления, курирующие отдельные направления деятельности организации. Банк имеет обширную филиальную сеть, для управления которой создано Управление по работе с филиалами (в структуре Правления) и Центральный аппарат, организующий работу Отделений г. Москвы и Территориальных банков, являющихся обособленными структурными подразделениями (филиалами) (Приложение 1).

Сбербанк России является юридическим лицом и со своими филиалами и другими обособленными подразделениями составляет единую систему Сбербанка России. Имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе. Сбербанк России имеет круглую печать со своим полным фирменным наименованием, собственную эмблему и другие средства визуальной идентификации. Сбербанк России не отвечает по обязательствам своих акционеров, включая Банк России, независим от органов

государственной власти и местного самоуправления при принятии им управленческих решений.

Уставный капитал Банка сформирован в сумме 67 760 844 000 рублей; равен общей сумме номинальной стоимости акций Банка, приобретенных акционерами; определяет минимальный размер имущества Банка, гарантирующего интересы его кредиторов. Банком размещено 21 586 948 000 обыкновенных акций номинальной стоимостью 3 рубля и 1 000 000 000 привилегированных акций номинальной стоимостью 3 рубля.

Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. По состоянию на 2015 г., доля Сбербанка России на рынке частных вкладов составляла 49 %, а его кредитный портфель включал в себя около трети всех выданных в стране кредитов (33 % розничных и 30 % корпоративных кредитов).

Учредитель и основной акционер Банка — Центральный банк Российской Федерации (Банк России). По состоянию на 1 апреля 2015 г., ему принадлежит 60,3 % голосующих акций и 57,6 % в уставном капитале Банка. Остальными акционерами Сбербанка России являются более 263 тысяч юридических и физических лиц. Высокая доля иностранных инвесторов в структуре капитала Сбербанка России (более 32 %) свидетельствует о его инвестиционной привлекательности [15].

Правовое регулирование банковской деятельности осуществляется в соответствии с нормативными документами [2, 3, 1, 4, 5, 6].

Нормативные документы, регулирующие организацию и обслуживание продаж банковских продуктов кредитными организациями, служат основанием для отражения операций и учета.

ПАО Сбербанк имеет Генеральную лицензию Банка России на осуществление банковских операций № 1481 от 30.08.2010 г.

В октябре 2015 г. Сбербанком была принята новая стратегия развития в рамках которой Банк нацелен на дальнейшее развитие своих конкурентных преимуществ и создание новых областей роста. Совершенствование системы

управления рисками, оптимизация расходов и реализация инициатив, направленных на повышение эффективности деятельности, позволят Сбербанку России доказать свою устойчивость в текущих условиях нестабильности на глобальных финансовых рынках, сохранить лидерство в российской финансовой системе и стать одной из лучших мировых кредитных организаций [15].

Являясь крупнейшим банком России, Сберегательный банк весьма активно реализует свои услуги по предоставлению кредитов, как для физических лиц, так и юридических лиц, и организаций разнообразных форм собственности. Банк готов предложить населению большое количество услуг по кредитованию и кредитных программ. В перечень подобных услуг входят потребительские кредиты физическим лицам, а кроме того ипотечные кредиты и кредиты на автомобили.

Для примера, один из трех кредитов в России выдается Сберегательным банком, одним из его территориальных представительств. Физическим лицам помимо автомобильных кредитов и кредитов на жилье банк предлагает солидный перечень потребительских кредитов не только в рублях, но и валюте.

Потребительское кредитование частных лиц Сбербанком включают в себя основные и специальные программы.

К основным программам относятся "Потребительский кредит без обеспечения", и "Потребительский кредит под поручительство физических лиц". Эти виды кредитов выдаются банком на различные цели сроком до 5 лет, процентная ставка по этим видам кредитов составляет от 15,3% до 19,9% годовых, максимальная сумма кредита может достигать 750 000 рублей без поручителей и 1500 000 рублей с поручителями. Потребительские кредиты физическим и частным лицам представляют собой специальные кредитные программы, например, «Корпоративный кредит», "Образовательный кредит", "Образовательный кредит с государственным субсидированием". "Корпоративный кредит" может выдаваться на любые цели если имеется документальное под поручительство юридического лица, причем не зависит от

платежеспособности заемщика. "Корпоративный кредит" предлагается на срок до 3-х лет при возможной сумме кредита 3 000 000 рублей, в этом случае процентная ставка составит 14-14,5% годовых.

Немалое значение имеет выдача кредитов физическим лицам на образовательные нужды. Банк предлагает своим клиентам заемщикам так называемый "Образовательный кредит" и "Образовательный кредит с государственным субсидированием". Первый вид кредита выдается сроком до 11 лет, при этом процентная ставка по кредиту составляет 12% годовых. Обязательным условием этого вида кредитования является тот факт, что сумма образовательного кредита может составлять до 90% от стоимости обучения. Второй вид кредита как правило выдается на весь срок обучения, продленный на 10 лет, под процентную ставку в 5,06% годовых, которая в сумме должна быть равной стоимости обучения.

Также кредиты Сбербанка России для частных лиц включают в себя популярное автокредитование. Автомобильные кредиты включают в себя как основные, так и специальные программы. К основной кредитной программе можно отнести кредит называемый «Автокредит», который предназначен для приобретения и новых автомобилей и бывших в употреблении авто российского и иностранного изготовления. Срок кредитования составляет до 5 лет, причем процентная ставка по нему составляет от 10,9 до 16,5% годовых, при первоначальном взносе 15% от стоимости приобретаемого автомобиля. Помимо этого, автомобильные кредиты физическим лицам могут включать в себя и особые, специально разработанные программы, например, «Автокредит с государственным субсидированием», а также Партнерские программы автомобильного кредитования. «Автокредит с государственным субсидированием» выдается с целью приобретения новых автомобилей, исключительно выпущенных на территории России, цена на автомобили не должна превышать 600 тысяч рублей, срок кредита до 3-х лет. Процент по этому виду кредита составляет от 5,4 до 9% годовых, первоначальный взнос составляет 15% от реальной стоимости автомобиля. Автокредиты

Сбербанка России частным лицам могут включать в себя и специальные Партнерские программы автокредитования, которые продумываются совместно с российскими автопроизводителями и могут предоставляться на срок до 5 лет. При этом виде кредитования часть процентов компенсируется путем предоставления специальной скидки на первоначальную стоимость автомобиля. Первоначальный взнос может составить от 15%. Автокредиты Сбербанка частным лицам делают доступной покупку автомобиля практически для всех слоев населения.

Помимо вышеперечисленных, кредиты физическим лицам могут включать в себя и такую категорию, как жилищное кредитование, или его еще называют ипотечное кредитование. К таким кредитам относятся основные и специальные программы кредитования населения. Кредиты на жилье от Сбербанка из основных программ включают в себя: кредитование частных лиц по программе «Приобретение готового жилья», и программы «Приобретение строящегося жилья», «Строительство жилого дома». К специальным программам жилищного кредитования Сбербанка частных лиц можно отнести: «Загородная недвижимость», «Ипотека с государственной поддержкой», «Гараж», «Рефинансирование жилищных кредитов». Самым выгодным является кредит, позволяющий использовать программы «Приобретение готового жилья» и «Приобретение строящегося жилья», так как именно они имеют минимальную ставку по процентам, а именно от 9,5% годовых.

Кредиты на жилье от Сбербанка частным лицам могут предоставляться сроком до 30 лет. Так называемые базовые программы ипотечного кредитования реализуются под процентную ставку от 9,5 до 14 процентов. При этом первоначальный взнос по жилищному кредиту Сберегательного банка частным лицам может составить от 10 до 15 процентов от стоимости жилья. Готовой процент по кредиту, входящему в специальный пакет программ ипотечного кредитования банком составляет 9,5 — 14 процентов в год. Первоначальный взнос по подобным программам кредитования может составлять от 0 до 20 процентов на срок до 30 лет.

Рассмотрим динамику и структуру розничного сегмента кредитного портфеля Банка в разрезе основных направлений кредитования физических лиц табл. 3 [9].

Как показано в табл. 2.1, и в 2014 г., и в 2015 г. все сегменты розничного портфеля кредитов показали устойчивый рост. В 2014 г. наибольшие темпы роста были характерны для кредитных карт и потребительских кредитов, а в 2015 г. - для автокредитов и ипотечных кредитов.

Таблица 2.1- Динамика кредитов, выданных ПАО Сбербанк физическим лицам классифицируемых по направлениям кредитования, млрд. руб

Наименование показателя	01.01.14 г.	01.01.15 г.	Изменения, 2014 к 2013 г.		01.01.16 г.	Изменения, 2015 к 2014 г.г.	
			млрд. руб.	прирост, %		млрд. руб.	прирост, %
в том числе:							
- потребительские кредиты	895,7	1371,5	475,8	53,1	1672,8	301,3	22,0
- ипотечные кредиты	777,4	1143,4	366,0	47,1	1569,0	425,6	37,2
- автокредиты	84,2	198,2	114,0	35,4	349,0	150,8	76,1
- кредитные карты и овердрафты	48,3	123,4	75,1	155,5	157,2	33,8	27,4

В целом необходимо отметить, снижение темпов роста в 2015 г. потребительского кредитования на 31,1 %, ипотечного кредитования - на 9,9 %, кредитования на карты - на 129,8 %. В то же время темпы роста автокредитования в 2015 г. выросли на 40,7 %.

Рассмотренная динамика повлияла на изменения в структуре розничного сегмента кредитного портфеля банка, которые были связаны с устойчивой тенденцией снижения удельного веса потребительских кредитов; снижением доли ипотечных кредитов по итогам всего периода (несмотря на рост удельного веса по итогам 2015 г.; ростом доли автокредитования и кредитования на кредитные карты.

По итогам 2015 г. преобладающий удельный вес в совокупной задолженности по кредитам физических лиц занимали потребительские



кредиты - 44,6%, ненамного меньшим было влияние ипотечных кредитов, удельный вес которых составлял 41,9%; доля автокредитования составила 9,3%, а кредитных карт - 4,2%.

В табл. 2.2 представлен анализ кредитного риска и доходности операций розничного кредитования [9].

Таблица 2.2-Анализ кредитного риска операций розничного кредитования в ПАО Сбербанк, млрд. руб.

Наименование показателя	01.01. 14 г.	вес, %	01.01.15 г.	вес, %	01.01.16г.	вес, %	Прирост, 2014/ 2013, %	Прирост, 2015/ 2014, %
Кредитный портфель (до вычета резерва)	805,6	100	2836,5	100	3748,0	100	57,1	32,1
Просроченная задолженность	84,6	4,7	151,1	5,3	224,8	6,0	178,6	148,8
Неработающие кредиты	54,9	3,0	77,4	2,7	106,4	2,8	141,0	134,5

Как показано в табл. 2.2, просроченная задолженность по розничным кредитам банка по состоянию на 01.01.2014 г. составляла 4,7%. В последующие годы отмечался её устойчивый рост: на 01.01.2015 г. она составила 5,3%, а на 01.01.2015 г. - 6%. Рост объёмов и, главное, удельного веса, просроченной задолженности является негативное тенденцией. Темпы роста просроченной задолженности в 2014 - 2015 гг. были гораздо выше, чем темпы роста розничного кредитного портфеля, что можно также является негативным фактором. Положительным фактором является снижение доли неработающих розничных кредитов (кредитов с просрочкой свыше 90 дней, которые являются наиболее рисковыми для банка). В целом за период доля таких кредитов снизилась с 3 до 2,8% (по итогам 2015 г. отмечался рост удельного веса на 0,1 п.п.).

Что касается развития кредитования населения в ПАО Сбербанк в 2015 г. то по итогам I квартала текущего года прирост кредитов, выданных населению, по сравнению с данными на начало года составил 4,5%. В то же время прирост

неработающих кредитов составил за этот же период 20%. Удельный вес неработающих кредитов по отношению к розничному кредитному портфелю Сбербанка составил 3,3%. Годом ранее прирост розничных кредитов за I квартал составил 3%, а неработающих кредитов - 13 %. Удельный вес неработающих кредитов по итогам I квартала 2014 г. составлял 3% [9].

Таким образом, по итогам первого квартала 2015 г. в ПАО Сбербанк не отмечено снижение темпов роста розничного кредитования: они выше, чем в целом по банковскому сектору РФ и выше, чем за аналогичный период 2014 г. В то же время динамика просроченной задолженности и её удельный вес продолжают расти.

Более высокие темпы роста кредитования населения в ПАО Сбербанк в сравнении с текущим положением в банковском секторе, а также с показателями самого банка за аналогичный период 2014 г. объясняется значительно большими возможностями Сбербанка в части ресурсного обеспечения кредитных операций. Так, если общий объём привлеченных средств физических лиц по итогам I квартала 2015 г. в банке снизился на 1,6%, то объём срочных вкладов физических лиц вырос на 1,6%, что значительно выше, чем в целом по банковскому сектору РФ. Также более высокими темпами (117,5% против 109% по банковскому сектору РФ) в Сбербанке происходил рост привлеченных средств корпоративных клиентов. Все перечисленное в совокупности даёт банку существенно большие возможности для проведения операций кредитования населения. ОАО «Сбербанк России» был и остаётся безусловным лидером в секторе розничного кредитования, занимая первые строчки рейтингов и рэнкингов по различным направлениям выданных населению кредитов [5].

По состоянию на 01.01.2015 г. общий объём его розничного кредитного портфеля в 3 раза больше, чем в банке, занимающем вторую позицию в рейтинге - ВТБ 24, в 11 раз больше, чем в ХКБ Банк (3-я строка рэнкинга) и т.д. [6].

В 2015-2016 гг. в связи с падением курса рубля, введением санкций, против российской банковской системы, увеличением безработицы и снижением реальных доходов населения, возникли новые тенденции в развитии потребительского кредитования.

Определим лидеров в области потребительского кредитования (табл.2.3).

Таблица 2.3- Лидеры рынка потребительского кредитования за 2012-2015гг.

Банк	Объем потребительского кредитования, в млрд. руб.			
	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016
ПАО Сбербанк	944,0	1 371,5	1 672,8	1 868,3
ПАО «ВТБ 24»	288,4	386,6	614,0	715,1
ОАО «Банк Москвы»	43,9	69,9	109,2	127,3
ОАО «Московский кредитный банк»	16,0	28,9	68,2	94,9
Банк ГПБ (АО)	26,2	44,2	64,6	80,3
ОАО Банк «Открытие»	14,2	21,6	58,2	67,9
ООО «Хоум кредит энд Финанс Банк»	44,6	65,3	76,4	63,6
ПАО «Промсвязьбанк»	25,1	41,1	52,2	59,5
АО «Альфа-банк»	31,1	48,8	59,2	56,9

Как видно из таблицы 2.3 наиболее значимыми участниками рынка потребительского кредитования на протяжении 2012-2015 гг. являются ПАО Сбербанк и ВТБ 24. За 2015 год Сбербанком были выданы потребительские кредиты объемом 1868, 3 млрд. руб. ВТБ 24 в 2015 году осуществил выдачу кредитов на сумму 715,1 млрд. руб. Третье место в рейтинге в 2012 году делили ООО «Хоум кредит энд Финанс Банк» и ОАО «Банк Москвы». Но к 2014 году «Банк Москвы», увеличив объем выданных кредитов на 190% (или 83,4 млрд. руб.) и достигнув объема кредитования 127,3 млрд. руб. (4% рынка), опередил «Хоум кредит энд Финанс Банк», чья доля потребительских кредитов на 2015 год составила 63,6 млрд. руб. В дальнейшем при анализе тенденций потребительского кредитования мы будем ориентироваться на показатели Сбербанка и ВТБ 24.

Потребительский кредит является одним из самых часто предоставляемых банковских продуктов отечественных коммерческих банков. На протяжении 2012-2014 годов в розничных кредитных портфелях двух крупнейших

банков, которые обслуживают более 80% рынка потребительского кредита - Сбербанк России и ВТБ 24 - потребительское кредитование занимало наибольшую долю, но в 2015 году ситуация изменилась: первое место заняли ипотечные кредиты, а доля потребительских кредитов резко снизилась (рисунок 2).

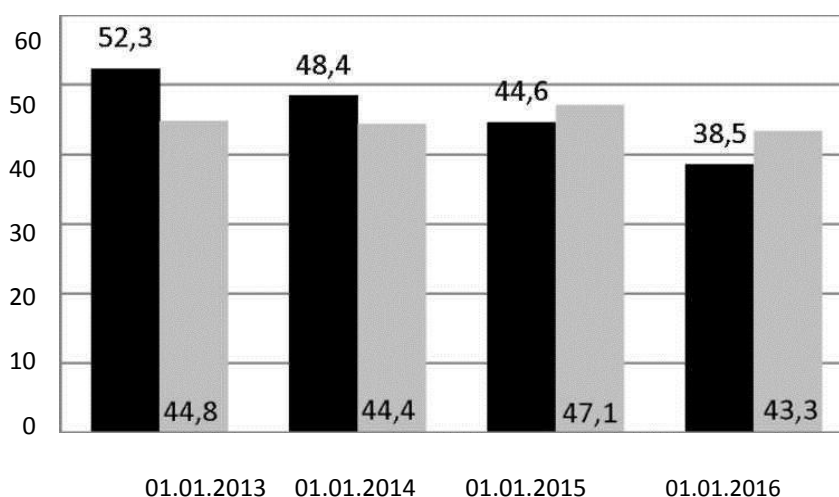


Рис. 2 Доля потребительских кредитов в общем объеме розничного кредитования Сбербанка и ВТБ 24 в 2012-2015 гг., % [4; 5; 6]

Из рис. 2 видно, что доля потребительского кредитования Сбербанка на протяжении 2013 -2016 гг. имеет постоянную отрицательную динамику: в среднем доля за год снижалась на 7%. Основной причиной таких изменений стала установившаяся в банковской сфере тенденция по замене необеспеченных потребительских кредитов обеспеченными (в частности, ипотечными) из-за растущего уровня задолженностей по потребительским кредитам. Банка ВТБ 24 эта тенденция не коснулась: доля потребительского кредитования с 2013 по 2016 год возросла на 2,3 процентных пункта.

В 2015 году в связи с экономической ситуацией в стране платежная дисциплина заемщиков по потребительским кредитам резко снизилась, так как граждане предпочитали вкладывать свободные деньги в валюту или недвижимость, пытаясь сохранить сбережения, что привело к снижению доли потребительского кредитования в Сбербанке на 13%, в ВТБ 24 - на 8%. По той же причине растет суммарный объем просроченных кредитов: в апреле 2016 года он составил рекордные за пять лет 15,6% [7].

Из-за бума розничного кредитования, пришедшегося на 2012-2013 гг., когда темпы роста объема потребительского кредитования достигали в среднем 47% (таблица 2.4), и общей закредитованности населения, Центральным банком были приняты меры по охлаждению рынка потребительского кредитования с целью предотвращения кредитного дефолта.

Таблица 2.4-Динамика объема потребительского кредитования Сбербанка и ВТБ 24 за 2011-2015 гг., млрд. руб. [4; 5; 61].

	Сбербанк		ВТБ 24	
	Объем, млрд. руб.	Темп прироста, %	Объем, млрд. руб.	Темп прироста, %
01.01.2012	635,7	-	-	-
01.01.2013	944,0	48,50	288,4	-
01.01.2014	1 371,5	45,29	386,6	34,05
01.01.2015	1 672,8	21,97	614,0	58,82
01.01.2016	1 868,3	11,69	715,1	16,47

В начале 2014 года Центральным банком были повышены ставки резервирования по необеспеченным розничным кредитам, введены коэффициенты риска по ряду потребительских кредитов для расчета показателя достаточности капитала. Как видно из таблицы 6 благодаря принятым мерам и ужесточению требований к заемщикам самими банками темпы роста объемов потребительского кредитования упали (в Сбербанке за 2014 год до 22%).

В 2015 году темпы роста объема потребительского кредитования в связи с общей экономической обстановкой и мерами Центрального банка снова снизились: до 11,7% у Сбербанка и 16,5% у ВТБ 24. Такая ситуация является неоднозначной: положительная сторона заключается в том, что ограничено рисковое кредитование населения, отрицательной - такое резкое снижение потребительского кредитования может привести к еще большему падению экономического роста, зависящего от товарооборота в розничной торговле.

При этом население, чьи реальные доходы в связи с инфляцией существенно снизились (реальные располагаемые денежные доходы населения в ноябре 2015 года упали на 4,7% в сравнении с ноябрем 2014 года [1]), стремится поддерживать прежний уровень потребления, и из-за ограничений,

установленных банками в отношении выдачи новых кредитов, прибегают к более дорогому небанковскому кредитованию. В результате портфель микрозаймов за 9 месяцев 2015 года увеличился на 21% до 47,2 млрд. руб., число клиентов микрофинансовых организаций увеличилось на 53,3% и составило 2,3 млн. человек [7].

Если учесть, что ставки по микрозаймам составляют до 2% в сутки (730% годовых), то кредитный рынок ожидает ряд дефолтов и неплатежей.

Следующей тенденцией рынка потребительского кредитования стало подорожание кредитов в результате повышения ключевой процентной ставки до 17% Центральным банком

Потребительский кредит без обеспечения до 1,5 млн. рублей сроком до 2 лет подорожал на 34-41%, сроком до 5 лет - на 32,5-39%; кредит под поручительство суммой до 3 млн. рублей сроком до 2 лет - на 35,9-42,6%, сроком до 5 лет - на 34-40,8%.

Но после снижения ключевой ставки (до 14 %) в 2016 году ожидаемого снижения стоимости потребительских кредитов не произошло по причине дефицита ликвидности.

Исходя из вышеприведенных данных, можно с уверенностью сказать, что Сберегательный Банк РФ имеет лидирующие позиции по кредитованию физических лиц, за последние два года, и на сегодняшний день составляет до 33% от всех выданных в России кредитов физическим лицам. [20]

Это обусловлено рядом факторов:

- 1) сравнительно низкие процентные ставки по кредиту;
- 2) продуманный подход к программам кредитования;
- 3) надежность и стабильность, выработанная многолетней практикой;
- 4) значительное расширение возрастного спектра кредитования.

Так же следует отметить тот факт, что банк, набирает обороты по кредитованию физических лиц, где основной долей является кредит на неотложные нужды, и составляет почти 90% от всех выданных потребительских кредитов. К тому же можно выделить, что посредством своего

консервативного подхода к кредитным операциям, Сбербанк практически не пострадал в условиях мирового кризиса.

Таким образом, потребительское кредитование Сбербанком - это одна из наиболее удобных форм кредитования населения, при которой денежные средства могут расходоваться как на покупку жилья или машины, так и на оплаты обучения и иных нужд в этом можно убедиться, рассмотрев и проанализировав деятельность по кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176

## 2.2 Анализ кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176

Филиал Публичного акционерного общества Сбербанк - Алтайское отделение № 8644 зарегистрирована 16 августа 2002 года по адресу 656038, г Барнаул, проспект Комсомольский, д 106 а. Компании был присвоен ОГРН 1027700132195 и выдан ИНН 7707083893. Основным видом деятельности является прочее денежное посредничество. Компанию возглавляет Черникова Татьяна Ивановна. Алтайское отделение № 8644 располагает дополнительными офисами.

В ПАО Сбербанк отделение 8644 расположены основные подразделения банка: департамент сети, департамент розничного бизнеса, департамент ипотечного кредитования, департамент обслуживания клиентов малого бизнеса, департамент анализа рисков, инвестиционный департамент, департамент по работе с VIP-клиентами.

Поддержку бизнеса осуществляют: финансовый департамент, департамент клиентского обслуживания, операционный департамент, департамент банковских и информационных технологий, департамент персонала и корпоративного развития.

В банке также работает Департамент клиентского обслуживания (ДКО) - это информационный сервис банка. Новейшие телекоммуникационные технологии позволяют оперативно обрабатывать обращения потенциальных и действующих клиентов по телефону и электронной почте, обеспечивая своевременное и качественное обслуживание клиентов.

Перспективное направление – создание универсальной фронт-линии с задачей увеличения скорости обслуживания клиентов, повышения производительности и пропускной способности точек продаж.

В рамках выпускной квалификационной работы была проведена диагностика текущего состояния розничного бизнеса в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, исследован опыт оказания банковских услуг для физических лиц и определены приоритеты развития розничного бизнеса банка: кредитные продукты и банковские карты.

Содержание кредитной политики любого коммерческого банка, в том числе ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, является скрытой информацией, однако на основе данных публикуемых отчетностей можно выявить основными направлениями развития потребительского кредитования данного Банка

На основании публикуемой отчетности Банка можно выявить динамику развития кредитования физических лиц.

Рассмотрим динамику количества выданных кредитов в 2016 г (таб.2.5)

Изменение условий финансирования отечественных банков в условиях санкций предусматривает значительную корректировку денежно-кредитной и финансовой политики, направленной на расширение доступа коммерческих банков к заемным средствам.

Таблица 2.5-Динамика количества выданных кредитов в 2016 г. (в процентах к аналогичному периоду 2015 г.) [6]

Период	Кредиты на покупку потребительских товаров	Кредиты с использованием кредитных карт	Автокредиты	Ипотечные кредиты
2016 год 1 квартал	-7,83	-2,12	-10,11	12,33
2016 год 2				



квартал	-8,82	-5,49	-22,95	28,79
2016 год 3 квартал	-12,94	-20,13	-27,86	14,75
2016 год 4 квартал	-18,24	-28,02	-25,24	22,08

Однако в условиях резко возросшей инфляции и девальвации рубля, мегарегулятором проводилась жесткая денежно-кредитная политика, направленная на сглаживание экономической ситуации и выравнивание экономического роста. В результате чего увеличение ключевой ставки привело к существенному повышению банками процентных ставок по кредитам, и ужесточению требований к качеству заемщиков, что обусловило замедление темпов роста кредитования экономики в годовом выражении (см. табл.2.5).

Кроме того, произошла серьезная «чистка» банковского сектора. Банк России проводит политику, направленную на оздоровление российской экономики путём отзыва лицензий у кредитных организаций, которые не в силах гарантировать сохранность денег вкладчиков [23].

На основе таблицы можно сделать вывод о том, что наибольшее снижение темпов выдач новых кредитов можно отметить в секторе кредитных карт: в IV квартале 2016 года по сравнению с в IV кварталом 2015 года выдано на 28,02% меньше кредитов в количественном выражении и на 30,27% в суммарном выражении. При этом сектор ипотечных кредитов продемонстрировал рост темпов выдач: в IV квартале 2016 года выдано на 22,08% больше ипотечных кредитов, сумма выдач увеличилась на 28,49% (см. таб. 6)[6].

В I квартале 2017 года продолжилась тенденция к снижению кредитования потребительского сектора (по сравнению с аналогичным периодом в 2016 году снижение составило 58%). При этом наибольшее снижение было отмечено в сегменте кредитных карт и автокредитования (на 80% меньше по сравнению с прошлым годом) [8]. Ипотечное кредитование снизилось на 43% по отношению к I кварталу 2016 году, а выдача кредитов наличными - на 48% [4]. В целом за первый квартал 2017 года в сегменте потребительского кредитования выдача кредитов снизилась почти на 50% по сравнению с аналогичным периодом 2016

года [33]. Согласно результатам мониторинга компании, Synovate Comcon отмечено снижение кредитной активности населения в первом квартале 2017 года до уровня 2010 года.

Рассмотрев структуру кредитов, предоставляемых физическим лицам банка, можно выявить динамику развития отдельных их видов (таблица 2.6).

Таблица 2.6 - Виды кредитных продуктов, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 за 2014-2016 гг. (на конец года в процентах к итогу)

Виды кредитных продуктов	Годы			Изменения за годы		
	2016 г.	2015 г.	2014 г.	2016 г.	2015 г.	2014 г.
Потребительский кредит	33	40,2	47,5	-7,2	-7,3	-3,5
Кредит с овердрафтом	44	40	38	4	-2	3
Автокредит	5,5	3	-	2,5	3	-
Ипотека	18,5	16,8	14,5	1,7	2,3	0,5

Рассмотрев структуру кредитных продуктов для физических лиц – клиентов банка можно сделать следующие выводы. За 2014 – 2016 гг. наблюдается тенденция роста удельного веса кредитов с овердрафтом, что подтверждает динамику развития кредитования Банком корпоративных клиентов по пластиковым картам, а также ориентирование данного продукта на массового потребителя. 2015 год характеризовался внедрением программы автокредитования для сотрудников Банка и развитием ипотечной программы, о чем свидетельствует появление доли автокредитования в 2015 г. и увеличение удельного веса ипотечного кредита за 2014 – 2016 гг. Данная динамика этих двух последних видов ссуд объясняет снижение удельного веса потребительского кредитования за 3 последних года.

По данным таблицы 2.7 можно рассмотреть категорию заемщиков (физических лиц) - клиентов Банка.

Таблица 2. 7-Структура кредитов, предоставляемых заемщикам ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 – физическим лицам за 2014-2016 гг. (на конец года в процентах к итогу)

Категория заемщиков – физических лиц	Годы			Изменения за годы		
	2016 г.	2015г.	2014г.	2016г.	2015г.	2014г.
Корпоративные клиенты, в том числе	60	62	67,2	-2	-5,2	-1,8
сотрудники ПАО Сбербанк отделение 8644/0176	18	15,6	10	2,4	5,6	2
Массовые потребители	40	38	32,8	2	5,2	1,8

На основании данных публикуемой отчетности можно сделать вывод о том, что розничная кредитная политика банка направлена на предоставление кредитов для сотрудников предприятий – корпоративных клиентов, которых банк обслуживает по зарплатным проектам.

Количество выпущенных банком карт международных платежных систем в течение нескольких последних лет выросло в 6 раза и составило на начало 2017 г. более 5 тыс. карт для сотрудников предприятий. В числе корпоративных клиентов банка небольшой удельный вес занимают сотрудники Банка. Доля их роста в некоторой степени значительного в 2015 на 5,6% по сравнению с 2014 г. была обеспечена пополнением линейки кредитных продуктов для сотрудников Банка, в частности, автокредитованием и предоставлением кредитов в форме овердрафт по счетам для расчетов с использованием банковских карт. Относительное снижение удельного веса корпоративных клиентов банка в общей категории заемщиков – физических лиц, объясняется тем, что Банк стал ориентироваться и на массового потребителя.

Начиная с 2014 г. по настоящее время банк внедряет программы ипотечного и потребительского кредитования, кредитование с помощью банковских карт, ориентированных на массового потребителя. Вследствие этого, увеличилась доля последних за 2013 – 2016 гг. до 8%. Это свидетельствует о росте спроса на кредитные продукты Банка массовым клиентами - физическими лицами, что имеет также важное значение для эффективности работы ПАО Сбербанк отделение 8644/0176.

За последнее время наблюдается рост банковских ссуд, предоставленных банком клиентам ПАО Сбербанк отделение 8644/0176– физическим лицам.

Таблица 2.8-Сумма банковских ссуд,предоставленных ПАО  
Сбербанкотделение 8644/0176 физическим лицам за 2014 – 2016 гг.

Показатель	Годы			Изменения за годы		
	2016г.	2015г.	2014г.	2016г.	2015г.	2014г.
Сумма предоставленных Кредитов банком физическим лицам, млн. руб.	860	814	716	46	98	86

По данным таблицы 2.8 можно сделать вывод о том, что сумма кредитов, выданных ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 за 2014 – 2016 гг. данной категории заемщиков, увеличилась примерно на 30% (с 630 млн.руб. до 814 млн.руб.). Это позволяет сказать, во-первых, о тенденциях расширения клиентской базы банка и увеличения спроса физических лиц на кредитную продукцию Банка, а во-вторых, о качественном обслуживании данной категории заемщиков.

По данным таблицы 2.9 можно рассмотреть структуру банковских ссуд, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам, по срокам.

Таблица 2.9-Структура кредитов, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам, по срокам за 2014 – 2016 гг. (на конец года в процентах к итогу)

Срок, кредита, предоставляемого банком физическим лицам	Годы			Изменения за годы		
	2016г.	2015г.	2014г.	2016г.	2015г.	2014г.
До 1 года	61,3	63,9	66,8	-2,6	-2,8	-1,2
От 1 года до 3 лет	23	22,5	21,2	0,5	1,3	-0,8
Свыше 3-х лет	15,7	13,6	12	2,1	1,6	2

Проведя анализ таблицы 2.9 можно выявить тенденцию постепенного увеличения сроков кредитования Банком физических лиц. Относительно

увеличивается доля ссуд со сроком предоставления свыше 3 лет, что подтверждает развитие ипотечного кредитования Банком. За 2014 – 2016 гг. наблюдается в основном сохранение позиций среднесрочных ссуд: удельный вес их вырос за 3 последних года на 1%. За это же время сохраняется лидирующее место краткосрочных ссуд, хотя их доля сократилась до 6,7%. Тем не менее, даже эта скромная тенденция увеличения сроков кредитования свидетельствует об эффективной деятельности Банка. Российский опыт банков показывает, что в и краткосрочные кредиты, предоставляемые физическим лицам, являются быстроокупаемыми и прибыльными, так как обычно по ним процентные ставки выше относительно кредитов с более длительным сроком кредитования. Средневзвешенные процентные ставки по ссудам, предоставляемым ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам, представлены в таблице 2.10.

Таблица 2.10-Средневзвешенные процентные ставки по кредитам, предоставленным ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам за 2014- 2016 гг. (в процентах годовых)

Кредиты, предоставленные банком физическим лицам	Годы			Изменения за годы		
	2016г.	2015г.	2014г.	2016г.	2015г.	2014г.
До 1 года	17,3	18,6	19	-1,3	-0,4	-1,5
От 1 года до 3 лет	18,35	18	15,8	0,35	-2,2	-2,3
Свыше 3 лет	12,6	13,3	15,2	-0,7	-1,9	-0,3

Рассмотрев данные таблицы 2.10 можно сказать следующее. Средневзвешенные процентные ставки по краткосрочным ссудам, предоставленным ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 за 3 последних года увеличивались, но за 2016 г. снизились и составили 17,3%. Средневзвешенные процентные ставки по среднесрочным ссудам за 3 отчетных периода в основном сохранили свой уровень. Что касается платы за долгосрочные ссуды здесь наблюдается тенденция снижения – до 2,9%. Учитывая тот факт, что в России ставки по потребительским кредитам и при корпоративном кредитовании достигают в настоящее время в среднем 55% годовых, тогда как средневзвешенная процентная ставка по кредитам, предоставленным Банком

физическим лицам, является относительно к ней низкой (на 01.01.17 г. - 26,5% годовых). Это объясняется тем, что на рынке потребительского и корпоративного кредитования в настоящее время существует высокая конкуренция, и для сохранения своих клиентов и привлечения новых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 установил процентные ставки по кредитам для физических лиц на уровне ниже среднестатистического. Данные процентные средневзвешенные процентные ставки по кредитам, предоставленными Банком физическим лицам, оказались весьма рентабельными для Банка. При данных средневзвешенных процентных ставках увеличилась чистая прибыль Банка только за 2016 г. до 167%, увеличился объем ссуд, предоставленных Банком физическим лицам, за последние годы, увеличилось число клиентов Банка – физических лиц, что является важным аспектом эффективной работы Банка и его умелой конкуренции.

Немаловажным фактором, влияющим на стабильность работы Банка, является своевременный и полный возврат ссуд, выданных физическим лицам. Как и в любом другом банке, в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 существует кредитный риск при предоставлении ссуд физическим лицам.

Динамика просроченной задолженности по кредитам, предоставленным ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 данной группе заемщиков, отражена в таблице 2.11.

Таблица 2. 11- Динамика удельного веса просроченной задолженности по кредитам ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, предоставленных физическим лицам за 2014- 2016 гг. (на конец года в процентах к итогу)

Показатель	Годы			Изменения за годы		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Доля просроченных кредитов, предоставленных банком физическим лицам	6	8	11,5	-2	-3,1	-0,5

Данные таблицы 2.11 свидетельствуют о снижении доли просроченных ссуд, предоставленных физическим лицам за 2014-2016 гг. Учитывая тот факт, что общий финансовый анализ Банка показал совершение им высокодоходных,

но в тоже время и высокорискованных операций, а также снижение доли просроченных кредитов, предоставляемых Банком физическим лицам, за 3 последних года в два раза, позволяет сказать следующее:

- банк применяет эффективные методы анализа кредитоспособности физических лиц;
- повысился уровень качества управления кредитным риском в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176

Вывод: ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 работает уже 18 лет на рынке банковских услуг на основании генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 1481. Как и в любом другом коммерческом банке или иной кредитной организации, в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 кредитование является основным видом деятельности, приносящим доход. Банк предоставляет современный широкий спектр банковских услуг, отвечающим международным требованиям. Клиентами Банка являются юридические и физические лица, органы государственной власти и другие банки. Подавляющая доля кредитов, выдаваемая Банком, приходится на юридических и физических лиц.

Приоритетным направлением в области кредитования юридических лиц данным банком является предоставление банковских ссуд предприятиям малого и среднего бизнеса, при этом также не исключается за последние годы увеличение числа клиентов – крупных предприятий и организаций. За предприятиями и организациями топливной промышленности, машиностроения, а также сферы финансовых услуг, строительства, недвижимости и нефтегазовой отрасли закрепились лидирующие позиции за последние 3 года в структуре кредитных вложений в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176. За 2014 – 2016 гг. в деятельности Банка наблюдается весьма благоприятная тенденция роста ссуд, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 предприятиям и организациям, при этом наблюдается преобладание краткосрочных ссуд. Снижение средневзвешенной процентной ставки по кредитам, предоставляемых Банком данной группе заемщиков до 23%, увеличило сумму предоставляемых им кредитов и привлекло новых

клиентов – предприятий и организаций крупного бизнеса, что повлияло на значительный рост чистой прибыли Банка за последний год. Снижение доли просроченных кредитов, предоставленных ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 предприятиям и организациям, за 2014 – 2016 гг. свидетельствует об улучшении платежной дисциплины, о стабилизации финансового положения предприятий, о снижении кредитного риска и применении эффективных методов оценки заемщика.

Второе место в общем объеме кредитов, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, занимают ссуды, выдаваемые физическим лицам. Розничная кредитная политика ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 направлена на предоставление кредитов для сотрудников предприятий – корпоративных клиентов, которых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 обслуживает по зарплатным проектам.

За 2014 – 2016 гг. наблюдается тенденция роста сумм кредитов, предоставляемых Банком данной категории заемщиков. При этом можно отметить, что потребительское кредитование и кредиты с овердрафтом занимали лидирующие позиции в общей сумме кредитов, выданных Банком физическим лицам 2015 г. характеризовался для Банка внедрением автокредитования и развитием ипотечного бизнеса, что объясняет увеличение доли ссуд со сроком предоставления свыше трех лет за 2014 – 2016 гг.

Средневзвешенные процентные ставки по кредитам, предоставляемым ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам, за 2014 – 2016 гг. сохраняются на уровне ниже среднестатистического по России. Уровни средневзвешенных процентных ставок по кредитам, применяемые ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 для данной группы заемщиков увеличили объем выданных ссуд физическим лицам, привлекли новых клиентов данной категории заемщиков, что повлияло на рост чистой прибыли Банка, а также позволило остаться ему конкурентоспособным на рынке банковского кредитования. За 3 последних года в деятельности Банка наблюдается снижение доли просроченных доли ссуд, предоставляемых физическим лицам, что подтверждает применение Банка эффективных методов анализа



кредитоспособности и повышение уровня качества управления кредитным риском.

Таким образом, на основании проведенного анализа, мы пришли к выводам.

Основными направлениями кредитования ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 являются: корпоративное кредитование физических и юридических лиц, ипотека, потребительское кредитование; автокредитование и инвестиционные вклады и многое другое. Анализ деятельности данного банка, а также российского банковского рынка в целом выявил факторы, отрицательно влияющие на развитие кредитования в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 в области потребительского кредитования: рост просроченной задолженности; нехватка у Банка ресурсов для развития программ потребительского кредитования, так как потребительское кредитование характеризуется довольно высокими затратами, связанными с организацией и проведением кредитных операций; высокая конкуренция. Данные проблемы требуют комплексного подхода к их решению.

### 2.3 Основные направления совершенствования кредитования

#### физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176

Проведя анализ динамики потребительского кредитования ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, а также российского рынка банковского кредитования в целом, необходимо выявить основные направления по совершенствованию механизма кредитования.

Как уже было отмечено, основными банковскими операциями приносящих максимальный доход коммерческим банкам является кредитование юридических и физических лиц.

Итак, ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 намерен расширять свое присутствие во всех сегментах банковского рынка, продолжать дальнейшее развитие и диверсификацию клиентской базы. Работа Банка на финансовых

рынках будет направлена на поддержание высокого уровня ликвидности и доходности активов.

В сфере клиентской политики в 2017 г. ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 будет ориентирован в первую очередь на работу с населением, с малыми и средними предприятиями реального сектора экономики.

В целях расширения имеющейся клиентской базы в 2016 г. Банк начал активную подготовительную работу по организации и развитию сотрудничества с торговыми центрами, ориентированными на продажу товаров и услуг населению.

Розничная кредитная политика Банка направлена на предоставление кредитов для сотрудников предприятий, которых Банк обслуживает по зарплатным проектам. В 2014 году линейка кредитных продуктов пополнилась такими услугами, как автокредитование и предоставление кредитов в форме овердрафт по счетам для расчетов с использованием банковских карт. В 2016 году запущена скоринг-система, которая расширяет возможности Банка в области потребительского кредитования, минимизировать операционные риски.

Таким образом, можно сделать вывод, что кредитная политика данного Банка направлена на корпоративное, розничное, инвестиционное кредитование, что позволяет сказать о создании универсального Банка. В 2017 году Банк планирует предложить массовому рынку ипотечное кредитование, потребительские кредиты и кредитные карты.

Анализ отечественной практики банковского кредитования физических лиц на примере ссуд, предоставляемых Банком данной группе, выявил наиболее актуальные проблемы, отражающие отрицательные влияния как внутренних, так и внешних факторов, влияющих на функционирование кредитования физических лиц.

Основная из проблем в данной области кредитования - рост просроченных задолженности по потребительским кредитам, связанный с недостаточной эффективностью применяемых методов оценки кредитоспособности заемщиков-физических лиц и управления кредитным

портфелем, что определяет важность совершенствования этих методов в процессе принятия банком решения о предоставлении кредита.

Решением данной проблемы в области кредитования населения, во-первых, должно стать применение эффективных методов оценки кредитоспособности заемщика – физического лица и управление его кредитным портфелем, во-вторых, пересмотр законодательной и нормативной базы в стране в области кредитования физических лиц.

В российской и зарубежной банковской практике методики оценки кредитоспособности заемщиков различаются в зависимости от суммы и вида кредита. Условно можно выделить две методики оценки заемщиков-физических лиц:

1) «стандартная» - используется при предоставлении крупных сумм кредита. Как правило, от потенциальных заемщиков при применении такой методики требуется обеспечение и обязательное документальное подтверждение доходов;

2) «экспресс-методика» - используется при предоставлении небольших сумм кредита. Основой такой методики, как правило, является система бального скоринга оценки кредитоспособности клиента в зависимости от различных характеристик потенциального клиента (пол, возраст, профессия и т. д.).

Зарубежный опыт потребительского кредитования показывает, что основными составляющими кредитного анализа при управлении кредитным риском в потребительском кредитовании являются:

1) анализ платежеспособности;

2) анализ вероятности погашения кредитов, на основе оценки кредитоспособности заемщика посредством модели кредитного скоринга – оценки вероятности погашения клиентом кредита;

3) проверка клиентов по различным информационным источникам (наличие отрицательной или положительной кредитной истории, достоверности предоставленной информации о себе и т. д.).

Таким образом, в международной банковской практике на основе составляющих кредитного анализа заемщика – физического лица разработано несколько методов управления кредитным риском в процессе потребительского кредитования, важное среди которых занимает кредитный скоринг.

ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, как и многие другие российские банки уже использует данный метод управления кредитным риском при предоставлении потребительских кредитов.

Мировая банковская практика свидетельствует о том, что за рубежом такой способ проверки клиентов в итоге сформировал целую индустрию сбора, хранения и использования для этих целей необходимой банкам информации, получаемой в основном от бюро кредитных историй.

В настоящее время большинству банков, в том числе ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, осуществляющих потребительское кредитование в России, необходимо учитывать особенности современной отечественной практики кредитования. Так, полноценное использование модели скоринга в условиях нашей страны сопряжено с рядом трудностей. Неоднозначно можно оценить скоринг с точки зрения контроля рисков. Это связано с тем, что набор характеристик в анкете и их относительный вес в объеме кредитного риска должен определяться в зависимости от анализа практики кредитования населения, экономических условий жизни и национальных особенностей. В российской банковской практике пока не накоплена достаточно статистическая база, используя которую можно разрабатывать достоверные модели кредитования.

В соответствии с законом «О кредитных историях» российские банки должны предоставлять информацию о заемщиках в бюро кредитных историй. Информационная база о заемщиках позволит уменьшить затраты банков, связанные с оформлением кредитов, и может быть использована для формирования статистической базы оценки рисков. Однако практика показала, что для эффективного функционирования кредитных бюро необходимо решение вопросов:

- 1) взаимодействие банков с Центральным каталогом кредитных историй;

- 2) создание единой системы хранения и предоставления сведений о должниках с целью повышения качества информации;
- 3) обеспечение надежности и защиты информации кредитных бюро от возможных несанкционированных действий копирования, передачи распространения данной информации о заемщиках не уполномоченными лицами.

Если бы такая схема была реализована, любой банк, в том числе ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, заключивший соглашение с кредитным бюро, посылал бы туда запросы, а оно само разыскивало бы и получало информацию о заемщиках из другого бюро и направляло бы и получало ее в банк.

Пример такого структурного подразделения банка с учетом специфики развития потребительского кредитования представлен в таблице 2.12.

Таблица 2. 12-Подразделения банка, осуществляющие потребительское кредитование, и их функции.

Название структурного подразделения	Функции подразделения
Отдел кредитования	- прием заявок на кредит; - сбор документов; - визуальная оценка; - расчет платежеспособности заемщика; - оформление документов по ссуде
Отдел авторизации	- проверка информации по информационным источникам; - проверка по телефону места работы и места жительства клиента; - проверка соответствия параметров оформляемой сделки нормативным требованиям банка; - принятие решения о предоставлении кредита при сумме кредита до $S_a$
Кредитный комитет	- принятие решения о предоставлении кредита при сумме кредита свыше $S_k$
Отдел финансового контроля	- проверка соответствия параметров оформляемой сделки нормативным требованиям банка при сумме кредита свыше $S_f$
Отдел последующего контроля	- проверка соответствия параметров оформленных кредитов требованиям нормативных документов банка; - проверка правильности оформления документов по выданным кредитам; - анализ качества работы отдела авторизации и кредитного отдела;
Отдел	- создание, внедрение и сопровождение модели скоринга;

урегулирования рисков по потребительским кредитам	- управление кредитными рисками в потребительском кредитовании
--	---

Центральное место в данной структуре занимает отдел авторизации банка – подразделение, за отвечающее за принятие решения о предоставлении кредитов на небольшие суммы, то есть кредитов, как правило, оформленных по «экспресс-методике».

Таким образом, для эффективного применения в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 модели кредитного скоринга, необходимо структурное преобразование в Банке, в частности, создание отделов авторизации, финансового контроля, последующего контроля, урегулирования рисков по потребительским кредитам. Создание данных отделов в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 позволит грамотно управлять механизмом потребительского кредитования.

В области кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, а также в российском банковском рынке в целом с проблемой роста задолженности связана проблема взыскания просроченной задолженности. Использование международного опыта, подтверждающего эффективность взыскания проблемной задолженности коллекторскими агентствами, привело к созданию в России аналогичных учреждений. Взыскание долгов является непрофильной деятельностью для банка, поэтому обращение к услугам специализированных агентств обеспечивает им более эффективное и менее затратное проведение такой работы. Механизм взыскания просроченных долгов этих учреждениями, способов и этапов взаимодействия банков с ними должен быть четко регламентирован. Коллекторские агентства в настоящее время функционируют в рамках действующего законодательства, которое не обеспечивает полноту правовой базы для эффективного развития учреждений. Законодательством не закреплены параметры, которым должны соответствовать коллекторские агентства; порядок ведения их реестра; порядок передачи информации о гражданах в эти агентства; виды и способы мер воздействия, которые могут применяться агентствами при возврате долгов. На основании вышеизложенного следует ускорить принятие Закона РФ «О

коллекторских услугах и коллекторских агентствах», что будет способствовать активизации и стабильности кредитных отношений участников потребительского кредитования;

Для продвижения Банка своих розничных продуктов есть два пути решения: реклама и выстраивание долгосрочных отношений с клиентами. Эффект проведения дорогостоящих реклам не всегда оправдывает расходы. В связи с этим ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 проводит политику выстраивания долгосрочных отношений со своими заемщиками. В частности, Банк продвигает среди постоянных клиентов кредитные карты, что позволяет привязать заемщиков к Банку, причем не только в целях размещения кредитных ресурсов, но и для оказания клиенту иных розничных банковских услуг. Это является весьма разумным подходом для решения проблемы развития программы потребительского кредитования в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176.

Однако потребительское кредитование характеризуется довольно высокими затратами, связанными с организацией и проведением кредитных операций, а также с возможностями прироста вкладов населения и с нерациональной структурой привлеченных пассивов, в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, как и во многих других российских банках, существует проблема относительной нехватки ресурсов для развития программы потребительского кредитования.

Для решения данной проблемы Банку необходимо активизировать депозитную политику. Реализация этой задачи возможна при использовании следующих способов привлечения ресурсов: развитию Банком России инструментов рефинансирования; размещении коммерческими банками собственных облигаций на рынке ценных бумаг; секьюритизации и рефинансирования кредитного портфеля.

Проведя анализ кредитов, предоставляемых физическим лицам ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, и рассмотрев данную проблему на рынке потребительского кредитования, можно сделать следующий вывод. С целью решения своей стратегической задачи – занять лидирующие позиции на рынке

розничных услуг, ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 применяет невысокие ставки по потребительским кредитам по отношению к среднестатистическим по России.

Кредитная политика ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 в последние два года стала направляться на активное развитие ипотечного и потребительского кредитования, а также автокредитования. В связи с этим в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 предстоит решение вопроса предоставления новой услуги на рынок и обеспечения ее платежеспособным спросом, что чаще всего бывает достаточно сложным в российских условиях рынка банковского кредитования.

в этой связи думается, что основной акцент Банку стоит делать на внедрении инноваций и усовершенствований в отношении части банковского продукта или услуги. Более того, применительно к российскому гражданину такой подход был бы целесообразен, поскольку пока уровень развития отечественной банковской системы не настолько высок, чтобы клиент мог осознать степень внедренных банком инноваций в отношении какой-либо услуги в целом.

Уровень доверия к банковским услугам в России пока, несмотря на постепенное улучшение ситуации, достаточно низок, поэтому решившись на массовые инновации, Банка (особенно его филиалы) рискует получить убытки.

Именно поэтому все упомянутые виды продуктов в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, особенности их внедрения и функционирования нуждаются в своевременном мониторинге и установлении уровня целесообразности их внедрения.

Таким образом, для совершенствования механизма кредитования ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 необходимо:

3) структурные преобразование, в частности создание отделов авторизации, финансового контроля, последующего контроля, урегулирования рисков по потребительским кредитам. Создание данных отделов в Сбербанке позволит грамотно управлять механизмом потребительского кредитования;

4) развитие системы кредитных бюро в России. Информационная база о заемщиках позволит уменьшить затраты Банков, связанные с оформлением



кредитов, и может быть использована для формирования статистической базы оценки рисков;

В увеличения ресурсной базы ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 для реализации программы потребительского кредитования возможно следующими путями: активным проведением депозитной и фондовой политики; секьюритизацией и рефинансированием кредитного портфеля; развитии Банком России инструментов рефинансирования;

3) заключение договора страхования кредитного риска может защитить имущественные интересы и обеспечить гарантии исполнения требований и возмещения расходов кредитора в случае неплатежеспособности заемщика при проведении ипотечного кредитования с повышенным уровнем кредитного риска.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для экономики современной России большое значение имеет механизма банковского кредитования - это кредит, предоставляемый коммерческими банками или иными кредитными организациями разных типов и видом.

Механизм банковского кредитования занимает основное место в объеме банковских операций. Система банковского кредитования включает в себя: объекты, субъекты, методы и принципы кредитования, способы регулирования ссудной задолженности, степень участия собственных средств заемщиков в кредитуемой операции, формы ссудных счетов и банковский контроль в процессе кредитования. Принципы и методы кредитования являются главными элементами системы банковского кредитования, поскольку они отражают ее сущность и содержание, а также требования объективных экономических законов, в том числе и в области кредитных отношений.

Принципы банковского кредитования – это основные правила, которым руководствуются банки и иные кредитные организации при предоставлении ссуд. Основными из них являются платность, срочность и возвратность. Методы банковского кредитования – способы выдачи банками и иными кредитными организациями ссуд.

Зачастую кредиты, выдаваемые физическим лицам, называют потребительскими.

В настоящее время банки предоставляют широкий спектр розничных кредитов: ипотечные кредиты, кредиты на покупку автомобилей и потребительские кредиты, которые особенно популярны среди населения. Под потребительским кредитом понимается форма кредита, при которой ссуда предоставляется физическому лицу для приобретения товаров и услуг (плата за обучение, медицинское обслуживание и т. п.) потребительского характера с целью удовлетворения различных потребительских нужд

Процесс кредитования, в частности кредитования физических лиц, условно можно разделить на несколько этапов. Среди них: подготовительный этап, этап рассмотрения кредитного проекта, этап оформления кредитной документации, этап использования кредита и последующего контроля в процессе кредитования.

Специфические черты потребительского кредита, отличающие его от иных форм (в первую очередь банковского и коммерческого), таковы:

- 3) направленность на расширение потребления товара, а не на производственные цели;
- 4) относительно малый размер и персонифицированная система определения кредитоспособности заемщика;
- 5) залогом по ссуде чаще всего выступает кредитуемое имущество.

Сберегательный Банк РФ имеет лидирующие позиции по кредитованию физических лиц, за последние два года, и на сегодняшний день составляет до 33% от всех выданных в России кредитов физическим лицам.

Как и в любом другом коммерческом банке или иной кредитной организации, в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 кредитование является основным видом деятельности, приносящим доход. Банк предоставляет современный широкий спектр банковских услуг, отвечающим международным требованиям. Клиентами ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 являются юридические и физические лица, органы государственной власти и другие банки. Подавляющая доля кредитов, выдаваемая Банком, приходится на юридических и физических лиц.

Второе место в общем объеме кредитов, предоставляемых ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, занимают ссуды, выдаваемые физическим лицам. При этом можно отметить, что потребительское кредитование и кредиты с овердрафтом занимали лидирующие позиции в общей сумме кредитов, выданных ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам. 2015 г. характеризовался для Банка внедрением автокредитования и развитием ипотечного бизнеса, что объясняет увеличение доли ссуд со сроком предоставления свыше трех лет за 2014 – 2016 гг. Средневзвешенные процентные ставки по кредитам, предоставляемым ПАО

Сбербанк отделение 8644/0176 физическим лицам, за 2014 – 2016 гг. сохраняются на уровне ниже среднестатистического по России. Уровни средневзвешенных процентных ставок по кредитам, применяемые Сбербанком для данной группы заемщиков увеличили объем выданных ссуд физическим лицам, привлекли новых клиентов данной категории заемщиков, что повлияло на рост чистой прибыли Банка, а также позволило остаться ему конкурентоспособным на рынке банковского кредитования. За 3 последних года в деятельности Банка наблюдается снижение доли просроченных доли ссуд, предоставляемых физическим лицам, что подтверждает применение ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 эффективных методов анализа кредитоспособности и повышение уровня качества управления кредитным риском.

Розничная кредитная политика Банка направлена на предоставление кредитов для сотрудников предприятий, которых Банк обслуживает по зарплатным проектам.

Кредитная деятельность ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 еще не реализована в полной мере. Анализ деятельности Банка, а также российского рынка механизма банковского кредитования в целом выявил основные сдерживающие факторы эффективного функционирования кредитования ПАО Сбербанк отделение 8644/0176: рост просроченной задолженности по потребительским кредитам; нехватка у Банка ресурсов для развития программ потребительского кредитования, так как потребительское кредитование характеризуется довольно высокими затратами, связанными с организацией и проведением кредитных операций; высокая конкуренция на рынке потребительского кредитования; высокий кредитный риск при проведении ипотечного кредитования;

ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 необходимо усовершенствовать полноценное использование Банком модели скоринга (оценки вероятности погашения ссуды заемщиком при предоставлении потребительского кредита на основе статистических данных), что позволит ему уменьшить кредитный риск, а, следовательно, просроченную задолженность при данном виде кредитования.

Этого возможно достигнуть, во-первых, выполнив структурные преобразование в Банке, в частности, создание отделов авторизации, финансового контроля, последующего контроля, урегулирования рисков позволит эффективно и грамотно управлять механизмом потребительского кредитования. Во-вторых, развитие системы кредитных бюро в России создаст информационную базу о заемщиках, что позволит уменьшить затраты Банков, связанные с оформлением кредитов, и может быть использована для формирования статистической базы оценки рисков.

3) ростом просроченной задолженности по потребительским кредитам связана проблема ее взыскания. Взыскание долгов является непрофильной деятельностью для банков, поэтому обращение к услугам специализированных агентств – коллекторскими агентствам, обеспечит ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 более эффективное и менее затратное проведение такой работы. Коллекторские агентства в РФ в настоящее время функционируют в рамках действующего законодательства, которое не обеспечивает полноту правовой базы для эффективного развития учреждений. Следует ускорить принятие Закона РФ «О коллекторских услугах и коллекторских агентствах», что будет способствовать активизации и стабильности кредитных отношений участников потребительского кредитования.

Так как потребительское кредитование характеризуется довольно высокими затратами, связанными с организацией и проведением кредитных операций, Сбербанк для активной реализации данной программы необходимо увеличения ресурсной базы. Банк может этого достигнуть активным проведением депозитной и фондовой политики, секьюритизацией и рефинансированием кредитного портфеля при развитии Банком России инструментов рефинансирования.

Кредитная линия практически каждый год пополняется новыми видами продуктов. Решение вопроса предоставления новой услуги на рынок и обеспечения ее платежеспособным спросом, что чаще всего бывает достаточно сложным в российских условиях рынка банковского кредитования. Уровень развития отечественной банковской системы не настолько высок, чтобы клиент

мог осознать степень внедренных банком инноваций в отношении какой-либо услуги в целом. Уровень доверия к банковским услугам в России пока, несмотря на постепенное улучшение ситуации, достаточно низок, поэтому решившись на массовые инновации, Сбербанк (особенно его филиалы) рискует получить убытки.

Именно поэтому все упомянутые виды продуктов ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, особенности их внедрения и функционирования нуждаются в своевременном мониторинге и установлении уровня целесообразности их внедрения. Основная задача ПАО Сбербанк отделение 8644/0176, а также любого другого коммерческого банка на современном этапе развития экономики применительно к таким сферам деятельности, как предоставление банковских продуктов и взаимоотношения с клиентами, состоит в том, чтобы на каждом максимально низком участке конкурентного пространства стать своего рода монополистом, то есть в рамках одной или нескольких услуг предлагать уникальное новшество, которого на данный момент нет ни у кого из конкурентов банка.

Данные проблемы механизма банковского кредитования, существующие в ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 типичны для российского банковского рынка в целом. Объективными условиями, необходимыми для совершенствования и эффективного развития кредитования ПАО Сбербанк отделение 8644/0176 является прежде всего дополнение законодательной и нормативной базы в области банковского кредитования.

Решение данных проблем позволит стабилизировать и повысить эффективность деятельности банков в России, а, следовательно, поспособствует решению социальных проблем и росту экономики страны в целом.

## Список использованной литературы

- В Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. 22.11.2014) // Российская газета. - 1994. - № 238, 239.
- и Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (в ред. 31.12.2014) // Российская газета. - 1996. - № 23,24,25,27.
- В Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // СЗ РФ. - 23.12.2013. - № 51. - Ст. 6673.
- В Абалакин А.А. Оценка кредитоспособности физических лиц на основе современных банковских технологий // Интернет-журнал Науковедение. 2015. Т. 7. № 5. С. 1.
- В Алексеева Л.М. Некоторые вопросы потребительского кредитования // Деньги и кредит. 2015. № 1. С. 34-37.
- 8) Алексеенко А.В. Исторический аспект развития кредитной системы РФ // Территория науки, 2 (2014), 2, 54-61
- 3) Банки.ру Информационный портал [Электронный ресурс]. Режим доступа:
- 4) Банковское дело: учебник / Г.Н. Белоглазова. - СПб.: Питер, 2012. - 384 с.
- 5) Бараненков В.В., Телюкина М.В. К вопросу о правовом регулировании потребительского кредитования // Цивилист. - 2010. - № 4.
- 6) Барбашова С.А. Развитие системы банковского кредитования физических лиц // Вызовы глобального мира. Вестник ИМТП. 2015. № 1 (5). С. 51-54.
- 7) Беленова А.А. Анализ основных показателей деятельности кредитных организаций // Проблемы современной экономики (Новосибирск). 2015. № 28-6) С. 7-11.
- В Белоглазова Г.Н. Банковское дело: учебник. - СПб.: Питер, 2012. - 384 с
- В Бизнес-портал «Adams-Trade» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.adams-trade.com/obemy-vydachi-ipoteki-v-rossii-vo-vtorom-kvartale-sokratilis-pochti-na-55.html>

- С Брык Ю.В. Имплементация директив ЕС в национальное банковское право (на примере ФРГ) : автореф. дис... канд. юрид. наук / Брык Ю.В. - М., 2008.
- С Вилкова Д.А. Потребительское кредитование: история развития и новации современного этапа // Вестник научных конференций. 2015. № 2-3 (2). С. 26-32.
- С Всяких М.В. Эффективные способы оценки рисков кредитования физических лиц // APRIORI. Серия: Гуманитарные науки. 2015. № 4. С. 15.
- С Всяких Ю.В. Денежно-кредитное регулирование: учебник. - Белгород: ИПК НИУ БелГУ, 2012.- 145 с.
- С Всяких Ю.В. Организация денежно-кредитного регулирования. Белгород: Константа, 2013. 173 с.
- С Гулько А.А. Основные тенденции развития рынка потребительского кредитования России // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 2-7. С. 29-34.
- С Долговой дайджест. Информационно-познавательный журнал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.infodolgi.ru/6/1071-1071>
- С Жосан А.С. Современный рынок банковского кредитования населения в РФ
- 6) Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2015. № 11-3. С. 78-86.
- 8) Зиновьева О.П. Новое в российском законодательстве о потребительском кредитовании // Вестник юридического факультета Южного федерального университета. 2014. №2(2). С. 62 -66.
- 9) Казакова Е.Б. Потребительское кредитование как наиболее востребованная банковская операция // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 4-1. С. 108-111.
- 10) Казакова Е.Б. Потребительский кредит в России: проблемные аспекты правового регулирования. - Надежность и качество-2012: труды Международного симпозиума в 2 т. / под ред. Н.К. Юркова. - Пенза: Изд-во ПГУ 2012.



3) Казакова Е.Б. Проблемы потребительского кредитования в России // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - Волгоград, 2012. - № 11.

и Кирюшина, А.Н. Кредитование физических лиц в Российской Федерации: основные проблемы и пути их решения/А.Н. Кирюшина, Е.А. Потапова//Карельский научный журнал. -2013. № 3. -С. 11-14.

и Конобеева Е.Е. Исследование и тенденции рынка банковских услуг в России // Фундаментальные исследования. 2015. № 2-7. С. 1441-1445.

и Корнийчук Е.В. Проблемы в секторе банковского кредитования населения // Современные научные исследования и инновации. -

Июнь 2013. - № 6 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2013/06/25247>

3) Костина, Н.Н. «Проблемные» кредиты и пути совершенствования отдела кредитования физических лиц / Н.Н. Костина // Экономика и политика. - 2012. - № 5(5). - С. 27-31.

2) Крупнов Ю.С. Банковский потребительский кредит в России // Бизнес и Банки. 2007. № 42-43. С. 5-8.

3) Лаврушин, О.И. Организация и планирование кредита / О. И. Лаврушин: М.: Финансы и статистика, 2004.-330 с.

4) Лапина Е.Н. Проблемы и тенденции развития банковского кредитования в России // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2014. № 12 (72). С. 53

5) Луценко Е.В. Автоматизированный системно-когнитивный анализ в управлении активными объектами (системная теория информации и ее применение в исследовании экономических, социально-психологических, технологических и организационно-технических систем). Краснодар: КубГАУ, 2011. 605 с.

6) Меркулова И. В., Юнусова С. Кризис в России: эскалация или ослабление в предстоящем году // Экономика и управление: проблемы, решения. 2015. С.

103-106.

3) Молитвик В.Н. Ситуация на рынке отечественного кредитования: тенденции и показатели Экономика и управление: проблемы, решения. 2016. Т. - № 1. С. 72-74.

3) Мотовилов О.В. О развитии потребительского кредитования // Деньги и кредит. 2015. № 12. С. 21-25.

4) Национальное бюро кредитных историй [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http:// www.nbki.ru/company/news/?id=11166](http://www.nbki.ru/company/news/?id=11166)

5) Новые правила предоставления потребительских кредитов в 2014 году [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://fingramota.org/lichnye-finansv/zaimy-i-kreditv/item/436-novye-pravila>

6) Однокоз В. Г. Основные этапы процесса банковского кредитования [Текст] / В. Г. Однокоз, А. П. Щербаков // Приоритетные направления развития науки и образования : материалы III междунар. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 4 дек. 2014 г.) / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. — Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2014. — С. 267–268.

7) Официальный сайт ЦБ РФ [Электронный ресурс] / Режим доступа::

4) Охрименко И.Б. К вопросу о сущности и классификации потребительского кредита // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2014. В 2-1. С. 182-189.

3 Печенская М.А. Актуальные вопросы развития потребительского кредитования в российской федерации // Вопросы территориального развития. 2015. № 10 (30). С. 1.

4 Подлинных Д.А. Анализ банковских операций с физическими лицами в условиях кризиса 2014-2015 гг // ФЭн-наука. 2015. № 4 (43). С. 46-49.

5 Потапова Е.А. Особенности оценки кредитоспособности физического лица.

- [Электронный ресурс]. URL: [http://iupr.ru/domains\\_data/files/vihodnye\\_dannye/Vyходnye%20dan-nye%209.pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/vihodnye_dannye/Vyходnye%20dan-nye%209.pdf)

5. Потребительский кредит // [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.creditcase.ru/page/2013-02-01-10-26-07>

В Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов (разработан Минэкономразвития России)

В Савинов О.Г. Регулирование банковского кредитования физических лиц в современных условиях // Региональное развитие. 2014. № 2. С. 90-94.

В Сотникова Л.Н. Банковская система РФ: состояние и перспективы развития // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. 2015. № 2 (64). С. 260-266.

В Султанова З.Х. Проблемы банковского кредитования физических лиц // Міжнародний науковий журнал. 2015. № 1. С. 28-29.

К Топсахалова Ф.М.Г. Теоретические основы кредитования физических лиц и их экономическая безопасность // Фундаментальные исследования. 2015. № 9-с С. 592-596.

а Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

а Федорченко И.А. Кредитование физических лиц: проблемы и перспективы развития // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. 2014. № 27. С. 159-163.

а Шитов, В.Н. Деньги. Кредит. Банки : учебное пособие. В 2 частях. Часть I / В.Н. Шитов. -Ульяновск : УлГТУ, 2011.- 167 с.



Рисунок 1- Организационная структура Сбербанка России

