

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего**  
**образования**  
**«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, МЕНЕДЖМЕНТА И**  
**ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

Кафедра финансов и кредита

**ФОРМИРОВАНИЕ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ В**  
**КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**  
**(НА ПРИМЕРЕ БАНКА ВТБ (ПАО))**  
**(выпускная квалификационная работа)**

Выполнил обучающийся  
2 курса, группа 2625М  
А.С.Фефелов

Научный руководитель:  
к.э.н., доцент  
В.И. Соколова

Работа защищена  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Допустить к защите  
зав. кафедрой  
д.э.н. С. И. Межов

оценка \_\_\_\_\_

Председатель ГЭК  
д.э.н. И. В. Цомаева

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Барнаул 2018

## РЕФЕРАТ

Тема работы: «Формирование кредитной политики розничных клиентов в коммерческом банке(на примере банка ВТБ «ПАО»)».

Цель:выявление основных проблем и путей совершенствования кредитной политики при формировании розничного кредитного портфеля коммерческого банка.

Предмет: экономические отношения, возникающие в процессе реализации кредитной политики коммерческого банка.

Объект исследования: деятельность по кредитованию розничных клиентов Банка ВТБ (ПАО).

Теоретическая и методическая основы написания работы: труды таких специалистов, как А.А. Гулько, З.Л. Гариповой, А.С. Барановой, А.Э. Багирова, Т.В. Абалкиной, И.В. Ворошиловой, О.И. Лаврушина, А.В. Непомнящих, Д.А. Рабадановой, Т.В. Счастной и др.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка, включающего 51 источник.

Выводы:В целях совершенствования кредитной политики Банку ВТБ (ПАО) необходимо:

- 1) Пересмотреть процентные ставки по кредитам.
- 2) Повысить уровень консультационного и информационного обслуживания клиентов.
- 3) Обеспечить партнерские отношения с клиентами банка.
- 4) Разработать и добавить к текущей линейке кредитования новые виды кредитов для конкретных клиентских групп.
- 5) Внедрить процедуру создания универсальной заявки для клиента.
- 6) Ввести дополнительный параметр в систему кредитного скоринга, который будет использоваться при рассмотрении кредитной заявки заемщика.

Работа изложена на 77 страницах, включает 13 таблиц, иллюстрирована 6 рисунками.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА.....	8
1.1 Сущность и принципы формирования кредитной политики коммерческого банка.....	8
1.2 Особенности кредитных операций розничных клиентов банка.....	17
1.3 Развитие кредитных операций розничных клиентов в банковском секторе Российской Федерации.....	26
2 ИССЛЕДОВАНИЕ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА ВТБ (ПАО).....	34
2.1 Организационно- финансовая характеристика Банка ВТБ (ПАО).....	34
2.2 Исследование розничной кредитной политики Банка ВТБ (ПАО).....	43
2.3 Анализ розничного кредитного портфеля Банка ВТБ (ПАО).....	52
3 ПРОБЛЕМЫ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ РОЗНИЧНОЙ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА ВТБ (ПАО).....	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	70
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	74

## ВВЕДЕНИЕ

Банковская система является важнейшим элементом национальной экономики. Существует тесная взаимосвязь между развитием экономики и ее банковским сектором. Коммерческие банки выполняют роль посредников между хозяйственными единицами и секторами, накапливающими временно свободные денежные средства, и теми участниками экономического оборота, которые периодически нуждаются в дополнительном капитале. Реализуя данные функции, банки призваны способствовать устойчивому экономическому росту.

Важность исследования проблем формирования кредитной политики коммерческого банка связана с ее серьезным влиянием на устойчивость функционирования и результаты деятельности банка.

Грамотная кредитная политика коммерческого банка обеспечивает финансовую стабильность кредитной организации, что способствует достижению целей национальной политики, направленной на обеспечение экономического роста и повышение благосостояния граждан.

Несовершенная кредитная политика или ее отсутствие ведут кредитную организацию к серьезным финансовым потерям и банкротству. Наоборот, эффективная кредитная политика коммерческого банка способствует повышению качества активов, их доходности и обеспечению в итоге положительного финансового результата.

Проблема эффективного кредитования в коммерческих банках исследовалась многими современными учеными-экономистами, такими как А.М. Таваисев, О.И. Лаврушин, Ю.С. Масленченков, В.Т. Севрук, В.К. Селюков, Д.Я. Родина и другими. Но при этом данные разработки не всегда могут служить эффективным инструментом оценки коммерческой деятельности банка.

Исследование и оценка кредитного риска коммерческого банка являются в настоящее время особенно актуальными. Это связано с тем, что усложняется

экономическая ситуация, в которой находятся коммерческие банки, растет количество клиентов физических лиц и малого бизнеса, банковская политика становится сложной по своему содержанию и формам реализации.

Цель: выявление основных проблем и путей совершенствования кредитной политики при формировании розничного кредитного портфеля коммерческого банка.

Для реализации данной цели в работе решаются следующие задачи:

- раскрыты сущность и принципы формирования кредитной политики коммерческого банка;
- рассмотрены основные виды кредитных операций коммерческого банка;
- рассмотрены методы государственного регулирования деятельности коммерческих банков;
- проведен анализ кредитной политики розничного блока Банка ВТБ (ПАО);
- выявлены основные проблемы реализации кредитной политики банка;
- предложены пути совершенствования кредитной политики и формирования кредитного портфеля физических лиц Банка ВТБ (ПАО).

Предметом исследования являются экономические отношения, возникающие в процессе реализации кредитной политики коммерческого банка.

Объект исследования – деятельность по кредитованию розничных клиентов Банка ВТБ (ПАО).

В качестве информационной базы в рамках данного научного исследования была использована финансовая отчетность и внутренняя документация Банка ВТБ (ПАО), Банка ВТБ24 (ПАО), Банка России а также интернет источники.

Магистерская выпускная квалификационная работа состоит из введения, 3-х глав, заключения и библиографического списка

В первой главе работы излагаются теоретические основы кредитной политики коммерческого банка.

Во второй главе проведено исследование розничной кредитной политики Банка ВТБ (ПАО) и проанализирован розничный кредитный портфель Банка ВТБ (ПАО).

Проведенное исследование свидетельствует о необходимости корректировки кредитной политики Банка ВТБ (ПАО). Направления совершенствования кредитной политики должны соответствовать сложившимся макроэкономическим условиям функционирования банка и его внутренним финансовым возможностям.

Практическая значимость данной работы заключается в возможности использования предложенной методики рейтинговой модели для минимизации кредитных рисков.

Теоретическую базу исследования составляют работы российских и зарубежных авторов по вопросам оценки и регулирования кредитных рисков, опубликованные в монографических изданиях, правовые нормы банковской деятельности, данные бухгалтерского учета и отчетности Банка ВТБ (ПАО).

При проведении исследования использовались методы системного анализа, математические и статистические методы, методы обобщения и экспертных оценок.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

## 1.1 Сущность и принципы формирования кредитной политики коммерческого банка

Основу деятельности коммерческих банков составляет движение ссудного капитала. Исследованиям этой категории в экономической науке уделяли внимание многие ученые-экономисты.

Первой теорией в этих исследованиях стали труды по теории стоимости, возникшей в рамках классической экономической школы.

Рикардо интересовала величина стоимости товара, её изменение, факторы, воздействующие на величину стоимости.

Карл Маркс же, в первую очередь, пытался определить понятие и сущность такой категории, как «капитал»[28].

На первой стадии капитал выступает в денежной форме и используется для приобретения на рынке необходимых средств производства и рабочей силы. На второй стадии осуществляется процесс производства и создания прибавочной стоимости в форме товара, а капитал представлен производительной формой. На третьей стадии, где возросший капитал выступает в товарной форме, происходит реализация произведенных товаров и присвоение прибавочной стоимости. По завершении кругооборота, капитал вновь приобретает денежную форму.

Капитал, проходящий в своем движении три названные стадии, последовательно принимая соответствующие функциональные формы (денежную, производительную, товарную), Маркс назвал промышленным капиталом.

Банковский же капитал движется по иной формуле - это капитал денежный, переходящий в форму ссудного капитала и возвращающийся в капитал промышленный или торговый, а затем опять в денежный. Общий вид формулы: Д – Д/. Иначе говоря, его движение происходит по формуле: Д-(Дв -Дс)-Т-Д, где Д - это

денежный капитал, в виде сконцентрированных у капиталиста временно свободных денежных средств, причем реализовать свою стоимость и произвести стоимость прибавочную данный денежный капитал может лишь через переход в иную форму капитала. Банк в данном случае выступает посредником между «денежным» капиталистом и функционирующим капиталистом, у которого имеется недостаток капитала в денежной форме и который способен трансформировать данный капитал в форму производственную. Причем банк вначале трансформирует данный денежный капитал в ссудную форму, а уж потом происходит и окончательная трансформация капитала от денежной формы к товарной. Поэтому Дв - это вложенный в банк денежный капитал, а Дс - это ссудный капитал. Ссудный капитал - это специфический товар, или «товар особого рода» [28, с.49]. В отличие от товара-вещи, который является продуктом труда, здесь в качестве товара выступает самовозрастающая стоимость, обладающая способностью удовлетворять потребность своего владельца в получении прибыли. Тем самым деньги помимо потребительной стоимости, которой они обладают в качестве денег как всеобщего эквивалента, приобретают добавочную потребительную стоимость как капитал.

Норма процента рассматривается как фактор, который приводит в равновесие желание инвестировать и готовность сберегать [28, с.124]. За инвестированием стоит спрос на соответствующие ресурсы, за сбережением – их предложение, в то время как норма процента есть такая цена ресурсов для инвестиций, при которой спрос и предложение уравниваются. Цена любого товара неизбежно остановится на уровне, при котором спрос на этот товар равен его предложению, точно так же и норма процента под действием рыночных сил стремится к уровню, при котором объем инвестиций равен объему сбережений.

Согласно концепции английского экономиста, основателя кейнсианского направления в экономике Джона Мейнарда Кейнса, ссудный капитал приравнивался к деньгам, а количество денег в обращении определяло уровень процента. При этом норма процента определялась как вознаграждение за расставание с ликвидностью. Дж. Кейнс отмечал, что процент - это цена, которая уравнивает желание



держат богатство в форме наличных - денег с имеющимся количеством наличных денег[24, с.71]. Дж. Кейнс и его последователи также обосновали принципы кредитного регулирования экономики, согласно которым кредит определяет экономическое развитие. Поэтому, чтобы стимулировать производство и потребительский рынок, необходимо способствовать расширению инвестиций путем снижения ссудного процента, что, в конечном итоге, увеличит потребительский спрос и снизит безработицу. Росту потребительского спроса способствует и банковское кредитование, которое в каждый момент времени должно учитывать множество внешних факторов и внутренние возможности кредитной организации, но ориентироваться на стратегические цели, закрепленные в кредитной политике.

Прежде чем определить понятие «кредитная политика», необходимо также уточнить такие термины как «кредит», «политика», «кредитные операции».

Гражданский Кодекс Российской Федерации рассматривает кредит как одну из разновидностей займа с присущими ему особенностями. В соответствии со ст.819 ГК РФ, по кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуются предоставить денежные средства (кредит) заёмщику на условиях, предусмотренных договором, а заёмщик обязуется возвратить полученную сумму и уплатить проценты на неё [22, с.123].

Кредитные операции - это деятельность, в результате которой формируются взаимоотношения кредитора и заемщика по предоставлению финансовых средств. При этом важно, кто из партнеров (банк или клиент) оказывается в роли кредитора. Банковские кредитные операции подразделяются на две большие группы: активные (банк является кредитором) и пассивные (банк является заемщиком). Клиентские операции также могут быть различными. Например, предприятие, размещающее депозит, является кредитором, а получающее коммерческий кредит фактически является заемщиком.

В вопросе о содержательной стороне кредитной политики банка существуют различные направления.

Финансово-кредитный энциклопедический словарь трактует кредитную политику как совокупность мероприятий по управлению объемами кредитов и уровнем процентных ставок, регулированию рынка ссудного капитала [19, с.87].

В зарубежной научной литературе кредитная политика трактуется как способ выполнения последовательно связанных действий при кредитовании, где принципы представляют собой основу определения соответствующей политики и способов ее осуществления.

Существуют и другие интерпретации этого понятия. Например, классик теории управления банковскими финансами Джозеф Ф. Синки мл. дает свое определение: кредитная политика (Loanpolicy) — документально оформленная схема организации и контроля кредитной деятельности банка. Обычно этот документ освещает следующие компоненты кредитной политики: 1) общие правила предоставления кредитов; 2) классификация кредитов; 3) конкретные направления кредитной политики; 4) контроль качества; 5) кредитные комитеты [37, с.389].

Ведущий преподаватель UniversityBusinessSchool Долгова С.А. в своей статье отмечает, что в кредитной деятельности коммерческие банки активнее взаимодействуют со средой непосредственного окружения – расширяющимся и качественно изменяющимся кругом клиентов и партнеров. В связи, с чем расширяется банковское кредитование, внедряются новые виды кредитных продуктов, форм и методов кредитования [21, с.5].

Абалакина Т.В. отмечает, что кредитная политика коммерческого банка необходима для того, чтобы определять стандарты, параметры и процедуры, которыми должны руководствоваться банковские работники при предоставлении кредитных услуг.

Кредитная политика создает фундамент для организации кредитной работы банка в соответствии с общей стратегией его деятельности и управления всем процессом кредитования [6, с.38-45].

Можно встретить следующее определение рассматриваемого термина: «Кредитная политика - это совокупность активных и пассивных банковских

операции, рассматриваемых на определенную перспективу, обеспечивающих банку достижение целей позволяющих решить задачу оптимального распределения кредитного ресурса в условиях реально имеющихся ограничений (обязательные нормативы Центрального Банка России и фактический объем средств к размещению)»[12, с.228].

Кредитная политика - это политика экономическая, связанная с движением кредита. В экономической науке устоялось мнение, что когда мы говорим «кредитная политика», то имеем ввиду, что это политика соотносится с управлением движения кредита во всех формах и разновидностях. Именно поэтому кредитная политика - это политика как в области предоставления кредита (кредитование, виды ссуд), так и в области его получения.

Анализ приведенных выше определений кредитной политики позволяет сделать вывод о неоднозначной трактовке этого понятия в современной российской и зарубежной экономической литературе, в связи с чем возникает необходимость определить сущность кредитной политики.

В кредитной политике коммерческого банка должны быть отражены такие основные направления кредитного бизнеса, как:

- объективные критерии и стандарты, которыми должны руководствоваться банковские работники;
  - основные рекомендации, разработанные для применения сотрудниками на практике;
  - принципы контроля за работой служб внешнего и внутреннего аудита;
  - параметры оценки качества управления кредитной деятельностью в банке и др.
- В каждом коммерческом банке имеет место своя кредитная политика, которая отражает его потребности и соответствует его нынешней общей стратегии.

Функции кредитной политики можно условно разделить на две группы: общие, присущие различным элементам банковской политики и специфические, отличающие кредитную политику от других ее элементов. К общим функциям относятся: коммерческая функция, т.е. функция получения банком прибыли (от

проведения кредитных расчетных, платежных и прочих операций), стимулирующая и контрольная.

Стимулирующая функция проявляется в том, что кредитная политика, отражающая объективные потребности государства, банка, клиентов, стимулирует привлечение временно свободных денежных средств в банки и их рациональное использование.

Контрольная же функция проявляется в том, что кредитная политика позволяет контролировать процесс привлечения и использования кредитных ресурсов банками и их клиентами с учетом приоритетов, определенных в кредитной политике конкретного банка.

Однако если рассматривать функции в качестве специфического проявления сущности явления, что является единственно правильным, то в этом случае кредитная политика выполняет лишь одну, но очень важную функцию - функцию оптимизации кредитного процесса [45, с.45]. Действие данной функции направлено на достижение цели банковской политики в целом.

Имеется в виду развитие банка как коммерческого предприятия с точки зрения его экстенсивного развития (количественные характеристики) и интенсивного развития - повышения эффективности функционирования (качественные характеристики), а также развитие банка как социального института с позиций обеспечения интересов: акционеров, клиентов, персонала банка; органов банковского надзора.

Принципы кредитной политики являются основой кредитного процесса, следовательно, чем полнее ими овладевают, тем эффективнее деятельность коммерческого банка с позиций обеспечения его ликвидности и доходности.

Выделяют общие и специфические принципы кредитной политики. Под общими принципами кредитной политики понимаются принципы, единые для государственной кредитной политики центрального банка, проводимой на макроэкономическом уровне, и для кредитной политики каждого конкретного коммерческого банка.

Принципы кредитной политики банка имеют важное значение при осуществлении кредитной политики в масштабах всего народного хозяйства. Важнейшими общими принципами кредитной политики банка можно считать научную обоснованность, оптимальность, эффективность, а также единство, неразрывную связь элементов кредитной политики. Поскольку только научно-обоснованная кредитная политика, сформированная с учетом объективных реалий жизни и субъективных факторов, ее определяющих, позволяет наиболее полно выразить интересы банка, его персонала и клиентов.

Специфическими принципами кредитной политики коммерческого банка являются: доходность, прибыльность, безопасность, надежность. Соблюдение вышеназванных принципов является важным условием повышения эффективности кредитной политики банка.

Изначально кредитная политика формируется руководством банка на основе проведенного всестороннего анализа.

В результате такого анализа принимается меморандум кредитной политики (в основном сроком на 1 год), который содержит следующие первостепенные аспекты:

- установленный в банке порядок кредитного процесса, пакет документов, необходимых при оформлении клиентом различных видов кредита;

- основные направления деятельности банка на определенный период времени с указанием всех обязательных лимитов и нормативов. К примеру: размер собственных активов, планируемое отношение кредитного портфеля к депозитному, максимально допустимые клиентские лимиты и так далее. При этом коммерческому банку необходимо понимать всю сущность кредитной политики.

Прежде всего, важно определить политику кредитную как экономическую категорию. Однако в отличие от всех остальных элементов, формирующих экономическую политику, кредитная политика выделяется определенными специфическими особенностями.

Важнейшей из этих характерных отличий является тот факт, что кредитная политика - это политика, связанная непосредственно с движением кредита.

Кроме того, опираясь на общепринятое понимание кредита, важно подчеркнуть, что, на практике это движение может быть двух видов - ссуды и займа.

Можно сказать, что кредитная и депозитная политика банка являются двумя сторонами одного и того же процесса, имея единую кредитную основу [42, с.42]. Кредитная, как и депозитная политика имеет одну единую цель, а именно максимально увеличить уровень доходов банка, обеспечивая при этом соответствующий уровень стабильности и надежности. Точкой равновесия при этом будет являться ликвидность банка.

В основе получения займа и предоставления ссуды лежит единая суть – возвратное движение стоимости, поэтому кредитный процесс следует рассматривать как с точки зрения банка-кредитора, так и банка-заемщика. Также следует отметить тот факт, что при выдаче различных видов кредита возникает задолженность клиента перед банком, тогда как при размещении свободных средств во вклады – задолженность банка по отношению к инвесторам.

Под кредитоспособностью заемщика понимается его способность погасить долговые обязательства перед коммерческим банком по ссуде и процентам по ней в полном объеме и в срок, предусмотренный кредитным договором. В отличие от платежеспособности, которая показывает возможность должника отвечать по своим обязательствам на определенную дату, кредитоспособность клиента прогнозирует способность к погашению долга на ближайшую перспективу [30, с.169].

Из вышесказанного можно выделить, что в широком смысле кредитная политика оценивается с точки зрения банка-кредитора и заемщика по отношению к своим клиентам, тогда как в узком смысле она представляет собой комплекс мероприятий, проводимых в первую очередь с целью привлечения ресурсов и их эффективного инвестирования в форме кредитования.

Следующим шагом при определении сущности кредитной политики на макроэкономическом уровне важно отразить ее взаимосвязь с банковской политикой, так как без определения последней сложно верно указать роль и значение первой.

Банковская политика - это система нормативно-правовых актов по регулированию банковской деятельности, принятая законодательными органами государства и дополненная нормативными документами Центрального банка в пределах его компетенции [46, с.511].

Центральный и коммерческие банки на практике проводят кредитную, процентную, денежную, валютную политику. Однако следует отметить тот факт, что кредитная политика представляет собой политику различных кредиторов - не только банков, но также разнообразных организаций, объединений.

Поэтому кредитная политика не всегда является частью банковской политики. Если же рассматривать только кредитные учреждения, то в этом случае банковская политика представляет собой обобщающее понятие. Банковская политика - это совокупность таких элементов, как:

- кредитная политика;
- процентная политика;
- депозитная политика;
- политика в области проведения валютных операций;
- политика по организации расчетного и кассового обслуживания клиентов и так далее [48, с.78]. Следовательно, при разработке и пересмотре кредитной политики коммерческого банка необходимо учитывать влияние всех элементов остальных банковской политики.

Таким образом, в современной экономической литературе кредитную политику изучают с точки зрения двух основных аспектов.

В первом варианте ее рассматривают на макроэкономическом уровне как часть банковской политики, а во втором - на микроэкономическом уровне как политику конкретного банка. Однако, следует отметить, что макроэкономический подход не позволяет достаточно точно и в полном объеме оценить состояние конкретного коммерческого банка.

Несмотря на различные подходы к пониманию кредитной политики, она непременно должна отражать интересы и потребности всех слоев населения в

банковском обслуживании, учитывая все факторы, определяющие функционирование коммерческого банка.

## 1.2 Особенности кредитных операций розничных клиентов банка

Коммерческий банк в развитой рыночной экономике способен предложить клиенту до 200 видов разнообразных банковских продуктов и услуг. Широкая диверсификация операций позволяет банку сохранять клиентов и оставаться рентабельным даже при весьма неблагоприятной конъюнктуре. И кредитные операции являются главным источником чистой прибыли в деятельности банка.

Кредитные операции очень важны в развитии организаций, предприятий и банков, так как определяют в целом продуктивность функционирования экономики государства.

«Кредитная операция - это банковская операция, основанная на отношениях между кредитором и дебитором, где заемщику предоставляют определённую сумму денег на некоторое время» [19, с.29]. При этом такие отношения должны выполняться на определенных условиях (принципах) банковского кредитования.

Кредитные операции являются одной из определяющих функций банковского учреждения и приносят основную часть дохода.

В то же время кредитование характеризуется кредитным риском, что в то же время является основной угрозой ликвидности и платежеспособности коммерческого банка. Учитывая это, при организации кредитных операций каждый коммерческий банк должен принимать меры по минимизации возможных потерь от невыполнения кредитных обязательств клиентами.

Кредит - это экономические отношения между юридическими лицами и государством по перераспределению стоимости на началах возвратности и, как правило, с выплатой процентов. Итак, это, прежде всего общественные отношения, возникающие между экономическими субъектами в связи с передачей друг другу во



временное пользование свободных средств на началах возвратности, срочности, уплаты, целевого использования и реального обеспечения.

Банковская розница как полноценное направление бизнеса в новейшей истории российских коммерческих банков существует больше пятнадцати лет. С начала 2000 годов большинство банков вышли на рынок массового потребительского кредитования, расширив спектр предоставляемых услуг частным лицам. На сегодняшний день, в отечественном банковском секторе наличествует определенный опыт, осознание сложности новых технологий создания банковских продуктов и обслуживания клиентов, грамотные и выверенные подходы к оценке розничных программ кредитования, которые определяются наличием повышенных рисков. Розничное направление предоставления услуг в сфере банковского бизнеса является перспективным, что обусловлено значимостью массового клиента как источника больших ресурсов при всех издержках его обслуживания.

В научной и учебной литературе можно встретить множество определений розничного бизнеса банка. Шестак О. Н. как ключевую характеристику указывает «предоставление стандартизированных услуг массовому потребителю» [14, с. 3]. Б. Б. Воронин говорит о «наличии в российской банковской системе достаточно развитого розничного сектора, ориентированного на реализацию массовых программ обслуживания частных клиентов» [9, с.9]. Как бизнес-процесс рассматривает розничный банковский бизнес Фаизова Г. Р., определяя его следующим образом – это «уникальный для каждого банка устойчивый и целенаправленный бизнес-процесс, имеющий ценность для потребителя, по предоставлению продуктов и услуг розничным клиентам банка, с определением владельцев бизнес-процесса, входов (ресурсов), выходов (результатов), модели (описание бизнес-процесса) и ресурсов бизнес-процесса в зависимости от специфики деятельности банка, его стратегии и ориентации на клиента, который по обозначенной технологии преобразует входы в выходы» [7, с.13]. Другие исследователи рассматривают его как совокупность экономических отношений, «возникающих между производителями (продавцами) и частными потребителями

(покупателями), по комплексу розничных банковских услуг, предусматривающих наличие мобильного ассортиментного ряда, характеризующихся наличием собственной инфраструктуры и предусматривающих возможность совершения сделок и оказания услуг в каждой конечной точке розничного канала продаж» [14, с.11].

Учитывая все вышеизложенные подходы, дадим свое определение. Полагаем, что под розничным банковским бизнесом стоит понимать особый вид организации банковской деятельности, базирующийся на клиентоориентированной инновационной банковской стратегии и распространяющийся на клиентов сегмента ритейл (физических лиц и малого бизнеса).

Согласимся с В. Кардашовым, утверждающим, что «розничный бизнес развивать никогда не поздно, все меняется, а он останется, потому что это основа банковского рынка» [29,1]. Отметим, что если в корпоративном секторе все зависит от более субъективных факторов, то розничный бизнес остается основой развития банков в части как пассивов, так и активных операций, постоянно совершенствуются банковские продукты, появляются различные технологические розничные инновации.

Основной целью розничного бизнеса любого банка является расширение путей привлечения ресурсов в условиях денежного дефицита, вызванное направленностью ресурсов корпоративного бизнеса на внутренние потребности и выводом населения на позиции основного нетто-кредитора экономики, посредством привлечения на обслуживание потенциально интересного клиентского сегмента – физических лиц.

Такие цели определяют следующие основные особенности розничного бизнеса:

1. Эффективность построения розничного бизнеса определена массовым, высокотехнологичным обслуживанием потока физических лиц, в отличии от индивидуального подхода к каждому юридическому лицу и проекту при корпоративном бизнесе.

2. Усиленный контроль издержек обуславливает алгоритмизацию процедур обслуживания, изучение издержек, формирование системы финансового планирования и управления.

3. Необходимость в широких и, соответственно, дорогостоящих сетях, которые должны окупаться, в отличии от дистанционной формы обслуживания корпоративных клиентов (система «банк-клиент»).

Согласно международным стандартам банковские кредиты классифицируются по ряду признаков.

Профессор экономики Боровская М.А выделяет следующие принципы кредитных операций:

«1. Общеэкономические принципы, присущие всем экономическим категориям (целенаправленность, дифференцированность).

2. Принципы, отражающие сущность и функции кредита (срочность, обеспеченность и платность)» [13, с.17].

Смысл принципа целенаправленности кредитования заключается в том, что банк выдает денежную ссуду на конкретные цели. Дебитор с помощью дополнительных денег удовлетворяет свои временные потребности.

Это и отличает кредитование от финансирования, где нет четко поставленных целей. Принцип дифференциации кредитования состоит в том, что дебитор может получить кредит при различных обстоятельствах и положения, сроков кредитования, направленности кредита и на многих других условиях.

Принцип срочности кредитования подразумевает, что заемщик должен соблюдать срок возврата денежных средств кредитору, прописанный в договоре.

Принцип обеспеченности кредита выражается в формах гарантированных обязательств дебитора перед банком по возмещению суммы основного долга в случаях их возможного не возврата заемщиком.

Принцип платности кредита выражается в том, что банк за пользование заемными средствами во временное пользование заемщику взимает с него ссудный

процент, размер которого устанавливается соглашением между кредитором и дебитором в кредитном договоре.

Кредиты, предоставляемые физическим лицам коммерческими банками, имеют разнонаправленные тенденции развития рынка кредитования физических лиц.

Наблюдается высокий уровень унификации кредитных продуктов для физических лиц, что снижает привлекательность кредитования для клиентов – физических лиц. Однако наблюдается и тенденция дифференциации кредитов, выдаваемых физическим лицам. Данная дифференциация достигается за счет расширения набора параметров кредитного продукта для физического лица.

Основные факторы дифференциации кредитных продуктов для физических лиц:

1) Цель кредита:

- целевой
- нецелевой кредит.

Среди населения особой популярностью пользуются потребительские кредиты на длительный срок, ссуды на образование и автокредиты.

2) По способу предоставления денежных средств:

- в наличной денежной форме;
- в безналичной денежной форме;

3) По составу участников кредитования:

- прямое (с участием банка-кредитора и заемщика);
- косвенное (с участием банка – кредитора, заемщика и продавца кредитуемых товаров);

4) Виды кредитных операций по сроку предоставления:

В настоящее время, любой гражданин РФ, придя в банк, может оформить краткосрочный кредит сроком до 1 года или до востребования. Это один из самых распространенных видов кредита для физических лиц.

К среднесрочным кредитам относят депозиты сроком выше двенадцати месяцев, а также кредиты от года до 3 лет.

Срок погашения долгосрочных кредитов составляет свыше 3 лет.

Долгосрочные кредиты более выгодны коммерческому банку, так как ускоряется оборачиваемость кредита и высвобождаются кредитные ресурсы для новых вложений.

Помимо этого, выделяются еще онкольные кредиты (до востребования) с правом банка потребовать погашения кредита в любой момент.

5) Виды кредитных операций по методу кредитования:

- цельная (разовая) ссуда, выдаваемая одной суммой по решению банка;
- кредитная линия – кредит с длительным сроком выделения денег по инициативе клиента, каждый раз устанавливающего объемы в пределах лимита:
- чековый кредит, предусматривающий выписывание заемщиком-чекодателем чеков на банк;
- возобновляемая кредитная линия, т.е. заемщик погашает свою задолженность и получает право опять воспользоваться кредитом;
- кредитная линия с уведомлением заемщика о верхнем пределе кредитования;
- подтверждаемая кредитная линия, означающая, что каждый раз заемщик согласовывает условия предоставляемой суммы в рамках кредитной линии;
- кредитная линия с использованием кредитных банковских карт.

б) Виды кредитных операций по степени обеспечения кредита:

- гарантированный кредит, т.е. обеспеченный залогом, поручительством, банковской гарантией и т.п.(например, ипотечный кредит);
- негарантированный (доверительный, бланковый) кредит; примером данной разновидности может быть выдача кредита под соло-вексель (простой вексель).

7) Виды кредитных операций по особенности участия кредита в кругообороте капитала:

- авансовый кредит, с которого начинается формирование платежного оборота по обязательствам финансово-хозяйственной деятельности, например, оплата счетов за приобретенные товары и услуги;
- компенсационный кредит, который означает, что использование кредита происходит на стадии возмещения собственных средств заемщика, вложенных в хозяйственный оборот [16, с.10].

#### 8) Кредитные операции в зависимости от способа погашения:

- прямая ссуда, то есть весь основной долг по кредиту должен быть погашен на одну конечную дату путем единовременного взноса;
- ссуда в рассрочку, применяемая для долгосрочных кредитов. Сумма ссуды периодически списывается, как правило, равными частями на протяжении срока действия кредитного договора;
- кредит с участием - ссуда погашается выручкой клиента, зачисляемой на специальный ссудный счет [19, с.30].

Зачастую на практике как физические лица обращаются за кредитованием и представители малого бизнеса в виду различных причин. К представителям малого бизнеса относятся:

- малые предприятия;
- индивидуальные предприниматели.

Хотя для кредитования малого бизнеса банками разрабатывается множество программ и условий предоставления кредитов.

Особенностью кредитования малого бизнеса является размер кредитов и процентная ставка по ним. Обычно в первую очередь предприниматели обращают внимание на процентные ставки по кредитам для малого бизнеса, но это не самое главное, потому, что в принципе ставки по кредитам практически одинаковы в среднем во всех банках.

Но все же главное значение имеют сроки кредитования, которые как раз и могут очень сильно отличаться во всех банках. Ведь если требуется крупная сумма денег, то короткие сроки кредитования не могут подойти для

предпринимателей которые планируют расширять свой бизнес. Самый большой срок кредитования, который могут предоставить банки - это срок до пяти лет. Для того чтобы получить кредит под низкие проценты и более длительный срок нужно иметь положительную кредитную историю и доказать банку свою высокую платежеспособность.

Несмотря на то, что малый бизнес есть кому кредитовать, доступность этих денег, как признают кредиторы и заемщики, все же незначительная. Предприниматели не верят в доступность банков, а большинство банков, в свою очередь, не стремятся работать в этом секторе.

Сейчас среди множества кредитных программ для кредитования малого бизнеса можно выделить несколько видов.

- Кредит бизнес-экспресс предоставляется на короткие сроки до 12 месяцев. В этом случае заявка на кредит может быть рассмотрена в самые короткие сроки в течение всего лишь двух или трех дней. Такой кредит может помочь быстро решить проблему финансов, если срочно необходима небольшая сумма денег.

- Кредиты на поддержку малого бизнеса выдаются в том случае, если предприятию требуется поддержать бизнес в трудной ситуации или же создать условия для того, чтобы бизнес оставался на должном уровне путем вливания дополнительных денежных средств.

- Кредит на развитие бизнеса - это другими словами кредит на пополнение оборотных средств организации. Особенность кредитования на развитие бизнеса в том, что предприниматель может использовать денежные средства на приобретение большой партии товара или сырья для производства, расширить действующее производство, приобрести дорогостоящее оборудование, а также можно использовать эти средства для строительства или реконструкции объектов производственной недвижимости.

- Еще один очень удобный вид кредитования малого бизнеса - это инвестиционный кредит. В ряде случаев, для того чтобы реализовать крупные

проекты предприятия, необходимы значительные денежные средства и в этом случае на помощь может прийти финансирование инвестиционных проектов.

- Кредит на открытие бизнеса. Получить в нынешних условиях такой кредит - редкая удача. В условиях экономического кризиса подавляющее большинство банков перестали выдавать этот продукт. Для минимизации риска, банки просто завышают процентную ставку и сокращают срок кредитования.

- Кредиты индивидуальным предпринимателям. Частные предприниматели часто не имеют возможности предоставить банку залог под кредит. Нет у них и кредитной истории, что не дает банкам возможности правильно оценить их надежность. Поэтому банки очень рискуют, выдавая кредит индивидуальным предпринимателям. Предпринимателю сейчас проще получить обычный потребительский кредит на физическое лицо.

- Коммерческий кредит. Это разновидность кредита, предоставляемого в товарной форме продавцом покупателю в виде отсрочки платежа за проданные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

- Товарный кредит. Товарное кредитование заключается в том, что заемщику выдается товар, за который он не платит сразу деньги. Договор товарного кредита будет считаться заключенным только тогда, когда будет определен предмет договора, то есть наименование и количество товаров, передаваемых в кредит. Товарный кредит оптимален при покупке дорогостоящего оборудования, производимого под заказ зарубежными компаниями.

- Венчурное финансирование. К достоинствам этого финансового продукта можно отнести длительный срок и отсутствие гарантий. Он особенно удобен для наукоемких проектов. К минусам можно отнести более высокие, чем в банках, процентные ставки и небольшое количество венчурных фондов и инвестиционных компаний, готовых профинансировать проекты.

- Лизинг оборудования для малого бизнеса.

Таким образом, кредитование розничных клиентов, к которым принято относить физических лиц и малый бизнес имеет свои особенности. К особенностям



розничных банковских услуг можно отнести: относительно малые денежные суммы и, как следствие, более высокие издержки; мобильность клиента, то есть возможность быстрого переключения на другой банк; направленность на удовлетворение личных потребностей клиентуры; большая зависимость банков от доверия к ним населения, что требует активной коммуникационной политики для формирования положительного имиджа.

Современный этап развития банковского бизнеса характеризуется значительным увеличением объема розничных банковских услуг. Для завоевания устойчивых позиций на кредитном рынке банку необходимо решить задачи создания уникальных кредитных продуктов, эффективной оценки кредитоспособности заемщика, улучшения качества обслуживания клиента. Реализация этих задач возможна адекватной информационной системой банка. Перспективным направлением банковского бизнеса, по признанию ряда менеджеров банковской сферы, является выход на ритейловый рынок, то есть на рынок обслуживания физических лиц.

### 1.3 Развитие кредитных операций розничных клиентов в банковском секторе Российской Федерации.

В настоящее время в России наблюдается активное развитие рынка розничных банковских услуг в связи с повышенным потребительским спросом населения, наличием жесткой конкурентной борьбы между банками и необходимостью диверсификации банковской деятельности.

В таких условиях привлечение корпоративных клиентов перестает быть основной задачей отечественных банков, поэтому в течение последних нескольких лет российские банки активно осваивают розничный рынок. Так как уровень доходов населения с каждым годом растет, это способствует увеличению потребительского спроса на товары, недвижимость, транспортные средства.

Наибольший спрос у населения сегодня вызывают потребительское, ипотечное и автокредитование.

На основе стандартного набора банковских услуг: депозитов, кредитов, банковских карт, переводных и валютных операций, каждая из которых состоит из нескольких предложений для определенного сегмента клиентов, разрабатываются различные банковские продукты.

Банки из десятки крупнейших имеют 5-9 видов депозитов, 3-4 вида кредитования (потребительское, ипотечное, автомобильное, жилищное), несколько видов банковских карт с набором различных услуг.

Каждый банк самостоятельно, исходя из имеющихся в распоряжении средств на реализацию продукта и рыночной стратегии развития, конкретизирует эти услуги для своих клиентов.

Оригинальной банковской услугой можно назвать финансовый супермаркет, представляющий собой комплекс услуг по управлению деньгами клиента, осуществляемый в одном офисе. При открытии депозита клиент банка как дополнительную услугу получает возможность приобрести страховой полис или оформить потребительский кредит. Чаще всего реализация финансового супермаркета основана на использовании филиальной сети банка для продажи услуг других финансовых организаций: страховых полисов, услуг по брокерскому обслуживанию, пенсионного накопления, то есть банк становится посредником при оказании дополнительных услуг клиенту.

В итоге банки получают дополнительный доход от более эффективного использования ресурсов своей филиальной сети. Компании-партнёры также имеют выгоду от такого сотрудничества, так как без значительных затрат они имеют возможность расширить свое присутствие на рынке услуг и получить дополнительных клиентов.

По данным Банка России объем кредитов и прочих размещенных средств, предоставленных российскими банками нефинансовым организациям, за 2014 год увеличился на 31,3% без учета валютного фактора прирост составил 13,0%. В целом

банковское кредитование субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – МСП) в 2014 году сократилось на 0,9%, до 5,1 трлн руб. на 01.01.2015. Качество этого портфеля несколько снизилось. По состоянию на 01.01.2015 просроченная задолженность находилась на уровне 7,7% кредитного портфеля МСП (в сравнении с 7,1% на 01.01.2014) – это выше, чем по совокупному портфелю корпоративных кредитов. Кредиты физическим лицам выросли за год на 13,8% и на 01.01.2015 портфель достиг 11,3 трлн руб., с поправкой на курсовую динамику прирост составил 12,5%. В течение 2014 года темпы прироста кредитов физическим лицам предсказуемо снижались, главным образом из-за резкого сокращения сегмента необеспеченного потребительского кредитования (годовой темп прироста этого сегмента снизился за год почти втрое и на 01.01.2015, до 8,9%). Объем задолженности по необеспеченным потребительским ссудам на начало 2015 года составил 6,4 трлн руб. На рисунке 1.1 приводится динамика активов банковского сектора за 2014 год.

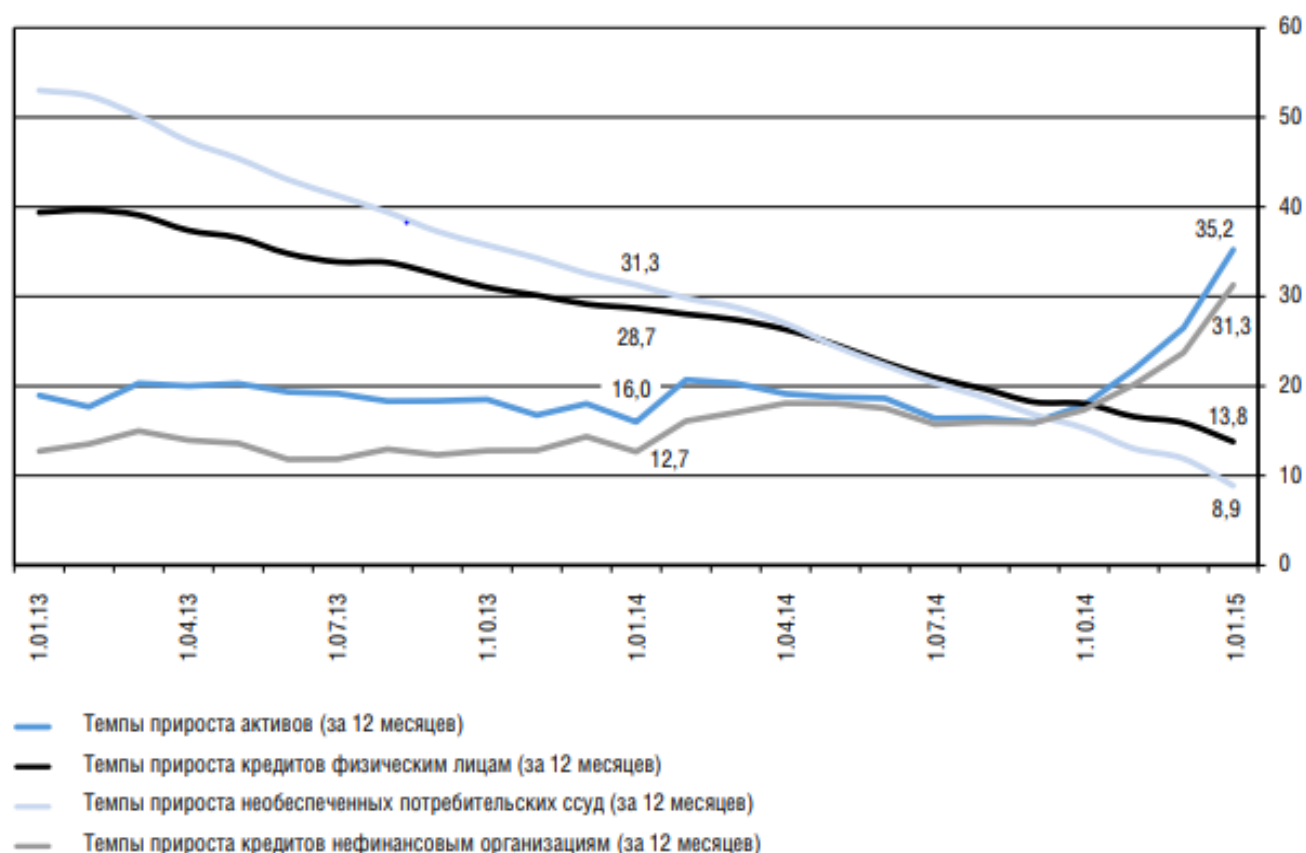


Рисунок 1.1 - Динамика активов банковского сектора за 2014 год

На протяжении большей части 2015 года годовые темпы прироста кредитования снижались. Во второй половине года общая ситуация в банковском секторе заметно улучшилась.

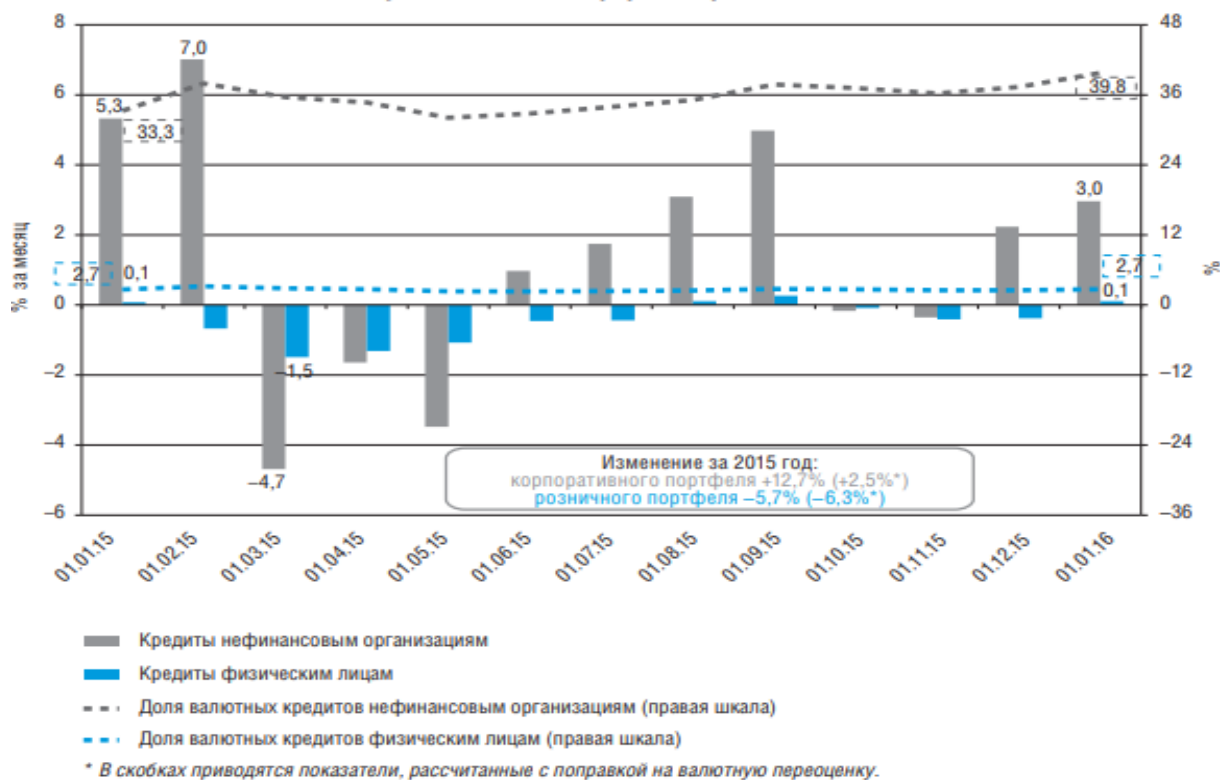


Рисунок 1.2 - Темпы прироста кредитования в экономике страны за 2015 год

При этом в структуре совокупного кредитного портфеля банков произошли изменения в пользу корпоративного сектора. Темпы прироста кредитования в экономике страны за 2015 год представлены на рисунке 1.2.

В 2016 году наблюдались разнонаправленные сдвиги в структуре кредитования: портфель кредитов физическим лицам демонстрировал умеренный рост, а корпоративный портфель сокращался. На фоне слабого спроса на кредиты со стороны корпоративного сектора совокупный объем кредитов экономике (нефинансовым организациям и физическим лицам) снизился за 2016 год на 6,9% (за 2015 год – возрос на 7,6%) и на 01.01.2017 составил 40,9 трлн рублей; без учета валютной переоценки снижение этих кредитов было менее заметным – 2,4%. Доля кредитов экономике в активах банковского сектора уменьшилась с 53,0 до 51,1%, а



лиц. Основные позиции на рынке розничного кредитования занимают универсальные банки, контролируемые государством и крупные частные банки. Так, на долю ПАО Сбербанк приходится 40,95% кредитов физическим лицам, а удельный вес крупнейшего российского розничного банка ВТБ ПАО составил 17% рынка розничного кредитования.

Таблица 1.1 - Рейтинг банков по объему розничного кредитования на 01.04.2018

Банк	Доля рынка, %	Сумма, млн.руб
1. Сбербанк	40,95	5 148 226
2. ВТБ	17	2 137 363
3. Газпромбанк	3,07	386 455
4. Россельхозбанк	2,99	376 403
5. Альфа-Банк	2,52	316 809
6. Райффайзенбанк	1,86	234 178
7. Почта Банк	1,75	219 969
8. Хоум Кредит Банк	1,45	182 916
9. Тинькофф	1,30	163 635
10. ДельтаКредит	1,14	143 846

Таким образом, абсолютно очевиден тот факт, что сегодня основные позиции на рынке розничного бизнеса отводятся универсальным коммерческим банкам, контролируемым государством, поскольку розничные банки в современных условиях несут более высокие риски за счет ограниченных возможностей для диверсификации бизнеса.

Основная особенность отечественного рынка розничных банковских услуг как системы заключается в том, что он отстает в своей эволюции от аналогичных рынков более развитых стран, вследствие чего перед ним ставится задача за максимально короткий срок пройти те этапы развития, которые аналогичные рынки стран Запада проходили в течение длительного периода. Российские домохозяйства уже сейчас предъявляют требования к розничным банкам, которые во многом соответствуют уровню развитых стран, что является основой для интенсивного

развития самого рынка, с сохранением определенных требований, выдвигаемых по отношению к начальным этапам эволюции данного рынка.

В экономической теории существуют 2 подхода к роли государства в экономике – неоклассический и кейнсианский. Неоклассики, основываясь на своих представлениях об эффективности саморегулирования рыночной системы, делают вывод о нежелательности государственного вмешательства в экономику. Кейнс и его последователи обосновывают необходимость активного вмешательства государства в экономику, т.к. экономическая политика правительства должна компенсировать недостатки рыночных механизмов в целях уменьшения цикличности колебаний [46, с.77].

К количественным ограничениям относятся:

1) Кредитные потолки. Согласно Инструкции Банка России № 139 «Об обязательных нормативах банков» устанавливаются обязательные экономические нормативы деятельности банков:

- Максимальный размер риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков (Н6). Данный норматив регулирует (ограничивает) кредитный риск банка в отношении одного заемщика или группы связанных заемщиков и определяет максимальное отношение совокупной суммы обязательств заемщика перед банком и обязательств перед третьими лицами, вследствие которых у банка возникают требования в отношении указанного заемщика к собственным средствам банка.
- Максимальный размер крупных кредитных рисков (Н7). Данный норматив регулирует (ограничивает) совокупную величину крупных кредитных рисков банка и определяет максимальное отношение совокупной величины крупных кредитных рисков и размера собственных средств банка.
- Максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам) (Н9.1). Данный норматив регулирует (ограничивает) кредитный риск банка в отношении участников (акционеров) банка и определяет максимальное отношение

размера кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам) к собственным средствам банка.

2) Селективный кредитный контроль - это регулирование конкретных видов кредитов с целью стимулирования или сдерживания развития отдельных сфер (предоставление льгот при кредитовании угледобывающей промышленности, предприятий агропромышленного комплекса и т.п.).

Экономические (непрямые) методы не предусматривают прямых запретов или лимитов, их действие имеет непрямой характер и основывается на экономической заинтересованности коммерческого банка действовать соответственно этим методам.

Основным экономическим инструментом банковского регулирования является установление обязательных нормативов:

- максимального размера риска на одного кредитора, определяемого аналогичным образом;
- максимального размера кредитов, гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам; других обязательных нормативов.

Учетная ставка является оперативным инструментом государственного влияния на рынок ссудных капиталов. Регулирование уровня учетной ставки влияет на движение кредита по горизонтали (банк-заемщик) и по вертикали (центральный банк - коммерческий банк). Официальная учетная ставка служит ориентиром для рыночных процентных ставок. Повышение учетного процента ограничивает для коммерческих банков возможность получить ссуду в центральном банке и одновременно увеличивает цену денег, предоставляемых в кредит коммерческими банками, сокращая тем самым объем денежной массы. Снижение учетной ставки, наоборот выступает фактором развертывания кредитных операций и ускорения темпов экономического развития.

Исследование теоретических аспектов кредитной политики коммерческого банка позволяет рассмотреть практическую реализацию. Проанализируем содержание и формирование кредитной политики банка ВТБ (ПАО).



## 2 ИССЛЕДОВАНИЕ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА ВТБ (ПАО)

### 2.1 Организационно-финансовая характеристика Банка ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ - один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Банк входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса.

Официальной датой рождения ВТБ 24 принято считать 1 августа 2005 года, когда ЗАО «КБ Гута-банк» был переименован в ЗАО «Внешторгбанк Розничные услуги». Во внутреннем обиходе этот банк сразу получил негласное название ВТБ РУ. 14 ноября 2006 года в результате ребрендинга всей группы ВТБ он был переименован в Банк ВТБ24 (Закрытое акционерное общество). 01.01.2018 произошло присоединение ВТБ24 к ВТБ с целью создания единого универсального банка для частных и корпоративных клиентов. С начала текущего года Банк выступает на рынке под брендом «ВТБ».

Банк ВТБ (ПАО) является одним из крупнейших российских банков с точки зрения покрытия территории страны сетью филиалов и их внутренних структурных подразделений. Региональная сеть Банка насчитывает 43 филиала, 595 дополнительных офисов и 798 операционных офисов.

В третьем квартале 2017 года на базе филиалов ВТБ 24 (ПАО) открыто 9 филиалов Банка ВТБ (ПАО) в городах России.

Банк ВТБ (ПАО) на основании статьи 4 Федерального закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности» является Головной кредитной организацией в составе банковской Группы (далее – группа ВТБ или Группа).

Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга, что предусматривает наличие единой стратегии развития компаний Группы, единого бренда, централизованного финансового менеджмента и управления рисками, унифицированных систем контроля.

Группа ВТБ обладает уникальной для российских банков международной сетью, тем самым, содействуя развитию международного сотрудничества и продвижению российских предприятий на мировые рынки. В странах СНГ Группа представлена в Армении, на Украине, в Беларуси, Казахстане, Азербайджане.

Группа имеет дочерние и ассоциированные банки в Германии, Великобритании, на Кипре, в Сербии, Грузии и Анголе, а также по одному филиалу банка ВТБ в Китае и Индии, филиал ВТБ Капитал в Сингапуре.

Банк ВТБ (ПАО) специализируется на обслуживании физических лиц, юридических и индивидуальных предпринимателей.

Миссия Банка ВТБ - предоставление финансовых услуг международного уровня, чтобы сделать более обеспеченным будущее клиентов, акционеров и общества в целом.

ВТБ входит в банковскую систему Российской Федерации и в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России. Акционерами Банка могут быть юридические и (или) физические лица.

Банк создан без ограничения срока деятельности и осуществляет свою деятельность на основании лицензии Банка России. Банк независим от органов государственной власти и управления при принятии им решений, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Банк отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Акционеры Банка не отвечают по обязательствам Банка и несут риск убытков, связанных с его деятельностью, в пределах стоимости принадлежащих им акций.

Банк ВТБ (ПАО) является ключевым банком группы ВТБ и определяет стратегию развития группы ВТБ в целом. Наблюдательный совет Банка ВТБ (ПАО) 14.12.2016 утвердил стратегию развития группы ВТБ на 2017-2019 годы.

Новая стратегия группы ВТБ основана на следующих трех приоритетах:

- повышение рентабельности бизнеса;
- интеграция банковского бизнеса – объединение Банка ВТБ (ПАО) и ВТБ24 (ПАО) не позднее января 2018 года и построение единого универсального банка;
- модернизация – рывок в развитии современного клиентоориентированного банка за счет масштабной технологической трансформации.

Важной задачей является улучшение структуры фондирования – рост доли клиентских средств, в первую очередь – физических лиц, а также оптимизация стоимости пассивов за счет более активного привлечения средств на текущие счета и наращивания доли остатков в рублях.

Ключевой стратегический проект новой трехлетней стратегии – интеграция Банка ВТБ (ПАО) и ВТБ 24 (ПАО), повысит управляемость и создаст единую высококонкурентную структуру, которая обеспечит эффективное взаимодействие бизнес-линий в решении совместных задач. Объединение банков также позволит достичь значительной оптимизации расходов и улучшить финансовые показатели группы ВТБ в целом.

Технологическая трансформация группы ВТБ предусматривает опережающее развитие цифровых каналов, существенное сокращение сроков вывода на рынок современных продуктов и сервисов для клиентов, развитие инструментов анализа данных и комплексную программу оптимизации и автоматизации процессов.

Банк ВТБ (ПАО) является универсальным банком, который предоставляет широкий ассортимент услуг для юридических и физических лиц.

В корпоративном бизнесе Банк ВТБ (ПАО) успешно конкурирует с российскими и международными игроками за обслуживание крупных и крупнейших корпораций, а также компаний среднего бизнеса. Банк предлагает комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах.

В розничном бизнесе, после объединения с банком ВТБ24 (ПАО), Банк ВТБ (ПАО) является одним из ключевых игроков на российском рынке.

Банк ВТБ (ПАО) делает основной акцент на внедрении инновационных, высокотехнологичных продуктов и сервисов.

Ключевыми направлениями бизнеса Банка ВТБ (ПАО) являются:

- Корпоративно-инвестиционный бизнес – комплексное обслуживание групп компаний с выручкой свыше 10 млрд рублей в рыночных отраслях и крупных клиентов строительной отрасли, государственного и оборонного секторов;

- Работа со средним и малым бизнесом – в сегменте среднего бизнеса предоставление клиентам с выручкой от 300 млн рублей до 10 млрд рублей широкого спектра стандартных банковских продуктов и услуг, а также специализированное обслуживание компаний муниципального бизнеса; в сегменте малого бизнеса – предоставление банковских продуктов и услуг компаниям и индивидуальным предпринимателям с годовой выручкой до 300 млн рублей;

- Розничный бизнес – обслуживание физических лиц.

В рамках утвержденной стратегии Банк планирует расти в розничном сегменте бизнеса быстрее рынка. Группа ставит задачу повысить доли рынка по всем ключевым показателям работы с физическими лицами. Это позволит увеличить долю физических лиц в кредитном портфеле с 20% до 30%, а в обязательствах — с 30% до 40%. Как результат — в активах Группы возрастает доля более доходного бизнеса, а база фондирования становится устойчивее. Важными задачами по оптимизации стоимости розничного фондирования станут рост доли средств массового сегмента — в том числе за счет активного развития Почта Банка, увеличение доли рынка по средствам физлиц до востребования не менее чем в 1,5 раза, а также значительное увеличение доли рублевых пассивов против валютных средств физлиц. Решение данных задач обеспечит опережающее снижение стоимости фондирования Группы и, таким образом, окажет положительное влияние на чистую процентную маржу.

Объединенный банк ВТБ и Почта Банк должны стать лидерами по качеству сервиса и лояльности клиентов в своих сегментах. Важнейшей задачей по данному

направлению станет существенное повышение качества, удобства и функциональности цифровых каналов — мобильного банка и интернет-банка.

Глобальная бизнес – линия «Розничный бизнес» ориентирована на обслуживание физических лиц и юридических лиц, относящихся к категории «малый бизнес».

Глобальная бизнес – линия «Розничный бизнес» состоит из:

- продуктовой линии «Розничный банковский бизнес», которая включает операции по обслуживанию физических лиц и юридических лиц, относящихся к категории «малый бизнес»;

- продуктовой линии «Страхование», которая включает все виды страховых услуг.

Продуктовая линия «Розничный банковский бизнес» включает все банковские операции с физическими лицами и юридическими лицами, отнесенными к категории «малый бизнес», а также операции интернет и мобильного эквайринга с крупными розничными сетями, операции физических лиц с пластиковыми картами, ведение зарплатных проектов, финансовое консультирование, операции «репо» и доверительное управление, инвестиционные и другие операции с физическими лицами и компаниями «малого» бизнеса.

Новый масштаб розничного бизнеса предполагает, что к 2019 году Группа должна обеспечить значительный рост клиентской базы и объемов бизнеса за счет создания на базе банка ВТБ лучшего розничного банка страны для среднего класса, а на базе Почта Банка – лучшего розничного банка страны для массового сегмента. В стратегии поставлены цели по увеличению доли рынка в зарплатных клиентах в 1,5 раза и опережающему рынок росту в кредитовании и привлечении средств, что позволит увеличить соответствующие доли рынка до 24 % и 15 %.

ВТБ и Почта Банк должны стать лидерами по лояльности в целевых клиентских сегментах. Удобство пользователей и функциональность цифровых каналов должны быть существенно улучшены, а розничный бизнес Группы должен войти в топ-3 российских банков по доле активных клиентов в интернет- и

мобильном банке. Развитие CRM и внедрение новых аналитических инструментов должны увеличить количество продуктов на клиента и кросспродажи с дочерними компаниями Группы. Активное развитие платежных сервисов, включая переводы с карты на карту, коммунальные платежи и новые эквайринговые продукты, должно привести к опережающему росту комиссионных доходов и остатков на текущих счетах клиентов.

Вместе с тем, Банк ВТБ (ПАО) является головным банком группы ВТБ – второй по величине банковской группы в России, занимающей лидирующие позиции на российском и международном рынке финансовых услуг.

Помимо банковских и инвестиционных услуг компании группы ВТБ успешно работают в сегменте небанковских финансовых услуг: лизинг, факторинг, страхование, пенсионное обеспечение на базе финансовых компаний группы ВТБ.

Основной целью деятельности Банка является получение прибыли при осуществлении банковских операций. Осуществление банковских операций производится на основании специального разрешения (лицензии) Банка России в порядке, установленном Федеральным законом «О банках и банковской деятельности».

Проведем анализ пассивов Банка, так как именно пассивные операции в значительной степени определяют условия, формы и направления использования банковских ресурсов, то есть состав и структуру активов.

Таблица 2.1 - Динамика пассивов банка ВТБ (ПАО в 2014-2016 гг.

Пассивы	2014	2015	2016	Темп роста, %, 2015/2014	Темп роста, %, 2016/2015
	Сумма, млрд. руб.	Сумма, млн. руб.	Сумма, млн. руб.		
Обязательства	7 347, 2	8 112,6	8 071,6	110,4	91,7
Собственные средства	948,2	1 282,0	1 357,4	135,2	97,2
Всего пассивов:	8 295,4	9 394,6	9 429,0	113,3	92,3

Расчеты в таблице 2.1 по данным консолидированной отчетности банка ПАО «ВТБ» показывают, что величина пассивов за 2015 год увеличилась на 13,3%, за 2016 год снизилась на 7,7 %. что опять же свидетельствует о снижении эффективности за год.

Таблица 2.2 - Динамика активов Банка ВТБ (ПАО) за 2014-2016 гг.

Активы	2014	2015	2016	Темп роста, %, 2015/2014	Темп роста, %, 2016/2015
	Сумма, млрд руб.	Сумма, млрд руб.	Сумма, млрд руб.		
Денежные средства	104,5	74,4	154,0	71,2	207,0
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	58,7	132,0	83,4	224,9	63,2
Обязательные резервы	40,7	34,8	60,4	85,5	173,8
Средства в кредитных организациях	181,0	114,4	133,1	63,2	116,4
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости	885,6	591,3	439,2	66,8	74,3
Чистая ссудная задолженность	5 581,5	6 521,8	6 414,8	116,8	98,4
Инвестиции в дочерние зависимые организации	773,9	867,2	819,0	112,1	94,5
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	74,6	88,7	312,1	118,9	351,9
Прочие активы	250,9	262,7	340,0	104,7	129,4
Всего активов:	8 295,4	9 394,6	9 429,0	113,3	100,4

Размер активов банка характеризует масштабы его деятельности и используется как база для расчета других показателей и некоторых экономических нормативов при составлении банковских рейтингов.

Для определения того, эффективно ли используются привлеченные средства банка, проанализируем активы Банка.

По таблице 2.2 видно, что за исследуемые периоды произошло увеличение суммы всех активов. Данное увеличение объясняется прежде всего приростом ресурсов коммерческого банка, так как отражает следствие их роста – заметное повышение работающих и неработающих активов.

В составе работающих активов основную долю занимает чистая ссудная задолженность: 2016г. – 6 414, 8 млрдруб., 2015г. - 6 521, 8 млрдруб. Темп роста общей суммы активов в 2017 году был обеспечен операциями с ценными бумагами. Рост вложений в ценные бумаги характеризует специфику деятельности банка, который получал немалую прибыль на данном виде операций.

Анализ активов, приведенный в таблице 2.2, показывает их рост в 2015 и 2016 годах. Темп прироста общей суммы активов за исследуемый период произошел в результате сильного увеличения денежных средств и краткосрочных активов. В составе работающих активов основную долю занимает чистая ссудная задолженность.

Финансовые показатели деятельности коммерческого банка являются одним из факторов, определяющим его ликвидность. На основе данных публикуемой отчетности представим финансовые показатели банка ВТБ (ПАО).

По итогам 2016 года банк получил прибыль 41,9 млрд. рублей, а по итогам работы в 2015 году Банк фиксировал убыток 6,7 млрд. рублей. По итогам 2014 года чистая прибыль Банка составила 19,7 млрд. рублей.

Этот положительный финансовый результат особенно важен, так как по итогам предыдущих трех лет Банк фиксировал убытки, связанные, главным образом, с присоединением Летобанка. Главным образом, такой результат связан с



увеличением процентной ставки по депозитам и ростом расходов по пассивам, при том что проценты по кредитам оставались на низком уровне.

По данным публикуемой отчетности возможен расчет рентабельности с некоторыми недостатками, но даже такой общий показатель способен охарактеризовать способность банка в условиях конкуренции на рынке банковских услуг получать прибыль.

Таблица 2.3 - Показатели финансово - экономической деятельности ПАО «ВТБ» за 2014-2016 годы

Наименование показателя	2014	2015	2016
Активы, млн.руб.	8 295,4	9 394,6	9 429,0
Собственные средства (капитал), млн.руб.	948,2	1 282,0	1 357,4
Чистая прибыль (непокрытый убыток), млн.руб.	19,7	-6,7	41,9
Рентабельность активов, %	0,24	- 0,07	0,44
Рентабельность капитала, %	2,1	-0,52	3,09

В ПАО «ВТБ» наблюдается положительная рентабельность в течение 2016 и 2014 года, что является показателем эффективной работы банка и его ликвидности. Однако в 2015 рентабельность имеет отрицательный знак. Это наглядно показывает, что 2015 год был для банка очень сложным. Показатели представлены в таблице 2.3.

Таким образом, за исследуемый период наблюдается положительная динамика основных финансовых показателей Банка ВТБ (ПАО). Активы кредитной организации увеличились, главным образом за счет роста чистойсудной задолженности, что говорит об активной кредитной политике Банка. Величина собственного капитала Банка возросла и в целом в пассивах также наблюдается рост. По итогам 2016 года Банк показывает положительный финансовый результат, что говорит об успешном преодолении кризиса 2015 года. На основе анализа финансовых показателей, можно уверенно заявить о возможности и целесообразности дальнейшего развития Банка ВТБ (ПАО).

## 2.2 Исследование розничной кредитной политики Банка ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ (ПАО) — один из крупнейших участников российского рынка банковского кредитования населения. Приоритетным направлением деятельности Банка ВТБ (ПАО) в рамках кредитной политики является предложение широкого спектра банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства.

При этом Банк образовался лишь в 2004 году, с спустя 13 лет возглавляет пятерку крупнейших Банков нашей страны. Рост прибыли и кредитного портфеля растет ежегодно, и ВТБ (ПАО) не собирается останавливаться на достигнутом. По объему розничного кредитования Банк на начало 2018 года находится на втором месте по России.

В настоящее время банк предоставляет следующие виды кредитных продуктов для физических лиц: кредит наличными; кредитные карты; ипотечный кредит; автокредит.

Кредиты малому бизнесу в ВТБ предлагаются в трех вариантах:

- Классический, когда все деньги клиент получает единовременно и использует их по целевому назначению;
- Невозобновляемая кредитная линия. Используется только один раз, получать деньги можно в виде траншей, сроки и суммы которых точно расписаны в договоре. Получение траншей может быть связано условиями: если выполнена часть работ, следующую порцию денег банк предоставляет. Нет – кредитная линия приостанавливается;
- Овердрафт, когда при недостатке средств на счету можно в любой момент воспользоваться деньгами банка. Их количество устанавливается при оформлении договора.

В Банке ВТБ(ПАО) существует несколько программ для желающих воспользоваться предложением потребительского кредитования. При этом, отличительной чертой Банка в целом является то, что кредиты предоставляются

населению лишь от 100 т.р. и до 5 млн. Это говорит о том, что в своей кредитной политике ВТБ24 стремиться к более высокому сегменту своих клиентов.

Кредит «Крупный» ориентирован на граждан, которым необходима крупная сумма от 500 т.р. до 5 млн.руб. Для такого кредита Банк готов предложить ставку от 12,5 до 13,5% годовых, что является вполне конкурентоспособным предложением сегодня на данном рынке.Срок кредитования устанавливается заемщиком на его усмотрение, но в диапазоне от 6 до 60 месяцев. Стоит заметить, что в Банке ВТБ (ПАО) срок потребительских кредитов не приравнивается к количеству лет, а может устанавливаться по месяцам, что довольно удобно для многих заемщиков.

Программа кредитования «Удобный» направлена на более лояльные ежемесячные платежи для клиентов, что достигается посредством уменьшения суммы кредита и увеличения сроков. Диапазон сумм здесь идет от 100 т.р. до 499 999 руб. Срок для данного предложения сохраняется в том же диапазоне, что и в «Крупном», от 6 до 60 месяцев. А вот уровень процентных ставок уже возрастает, и устанавливается на уровне от 12,9% до 19,9% годовых.

Есть еще одна программа кредитования физических лиц - «Ипотечный бонус». Из названия становится понятно, что данная программа имеет косвенное отношение к ипотеке. Предусмотрена программа для владельцев ипотечных кредитов. «Ипотечный бонус» на «продуктовой полке» Банка уже довольно давно, однако, ранее работала она только при условии, что у клиента есть активный договор ипотечного кредитования с ВТБ24. С 2017 года данная программа доступна для владельцев ипотеки абсолютно любого банка, что, безусловно, в паре с масштабной рекламной программой, в разы увеличило количество заключенных договоров по данному продукту. Отличительной особенностью здесь является пониженная ставка, а именно 12,5% годовых. Доступные суммы кредитования для данной программы - от 500т.р. до 5 млн.рублей. Сроки стандартные - от 6 до 60 месяцев.

В последнее время особенно актуальным среди населения нашей страны является рефинансирование. Банк ВТБ(ПАО) предлагает свои условия в этом направлении. Политика банка направлена на более высокий сегмент клиентов, и,

соответственно, стимулирует получения больших сумм кредита пониженными ставками. На сумму до 499 т.р. доступны ставки от 12,9% до 16,9% годовых. Суммы же от 500 т.р. закрепляют ставку 12,5 % годовых. Следует заметить, что сумма заявки на данный кредит может быть равна не только сумме задолженности в сторонних банках, но и включать сумму наличных средств, которые клиент получит на руки за минусом суммы рефинансирования и воспользуется ими на свободные цели. При подаче заявки клиент представляет реквизиты банка, ведущего кредит. После подписания договора с ВТБ, банк переводит сумму за свой счет в сторонний банк, клиенту в свою очередь остается лишь написать заявление на досрочное погашение. Рефинансировать можно до 9 кредитных продуктов в один. Подходит под погашение кредит наличными, кредитная карта, автокредитование, которые были оформлены клиентом не менее 6 месяцев назад. На момент подачи заявке должна отсутствовать просроченная задолженность по рефинансируемым договорам.

Для зарплатных клиентов по всем программам потребительского кредитования срок кредитования может быть до 7 лет.

Безусловно, как и любой другой банк, ВТБ (ПАО) предъявляет определенные требования к своим заемщикам, указанные в таблице 2.4

Таблица 2.4 – Минимальные требования к заемщикам в Банке ВТБ (ПАО)

Параметр	Требования параметра
Возраст заемщика	От 21 года до 70 лет на момент погашения кредита
Официальное трудоустройство	Да
Гражданин РФ	Да
Сумма ежемесячного дохода	От 20 000 рублей – регионы, От 30 000 рублей - Москва и МО
Общий трудовой стаж	От 1 года
Стаж на последнем месте работы	От 3 месяцев
Наличие просроченной задолженности	Нет

Список документов, предоставляемый заемщиком: паспорт РФ, страховой номер индивидуального лицевого счета(СНИЛС), Справка о доходах для клиентов, не получающих заработную плату на карту ВТБ (ПАО): 2-НДФЛ, справка по форме банка, справка с места работы. Для сумм более 500 т.р. предоставляется заверенная в организации копия трудовой книжки (для военнослужащих допускается копия контракта). Для работающих пенсионеров в целях подтверждения дополнительного дохода в виде пенсии принимаются справки с пенсионного фонда, либо заверенные банком выписки с пенсионных карт(в этом случае дополнительно требуется оригинал пенсионного удостоверения). Для рефинансирования кредитная документация на выбор: кредитный договор, уведомление о полной стоимости кредита либо справка с банка о сумме долга с указанием всех параметров по текущему кредиту. По желанию клиента дополнительно он может предоставить документа о собственности на земельные участки, дома, квартиры, авто и другое.

По всем кредитам ВТБ доступно досрочное погашение в любую дату, кроме 1-3 января, в дату погашения и дня выдачи кредита. При этом, есть право выбора клиента сократить срок либо сумму платежа. Технология платежей по всем кредитам Банка - аннуитентная.

Говоря о кредитных картах Банка ВТБ24(ПАО), стоит отметить, что с августа 2017 года Банк оформляет новые карты исключительно в рамках пакетного обслуживания. На текущий момент имеется три уровня пакета услуг (далее ПУ):

- Мультикарта (розничный продукт для большинства клиентов);
- Привилегия (для привилегированного сегмента с более высоким доходом);
- Прайм (для определенного круга лиц, таких как политики, чиновники, известные личности и т.д.).

Пакетное обслуживание подразумевает собой наличие ряда услуг и продуктов. Так, в ПУ «Мультикарта» входит:

- Бесплатный доступ в онлайн кабинет- ВТБ24 Онлайн.

- Три бесплатных текущих счета в разных валютах- рубли, доллары США и евро(мастер-счета).
- До 10 бесплатных пластиковых карт к любому их счетов(5 дебетовых и 5 кредитных).
- Начисление процента на остаток по карте в рублях до 7% годовых.
- Дополнительная бонусная составляющая с возможностью ее изменения на другую не чаще, чем раз в месяц.
- Бесплатные платежи и переводы.
- Снятие наличных денежных средств в банкомате любого банка без взиманиякомиссионного вознаграждения.

Кредитная карта «Мультикарта» также имеет льготный период от 20 до 50 дней.Зависит это от того, какого числа совершается снятие либо транзакция. Далее от этой даты открывается льготный (беспроцентный период) до 20 числа следующего месяца.Процентная ставка по договору 26%, которая начинает работать после окончания льготного периода. Минимальный платеж на 20 число месяца состоит из 5 % от общей суммы задолженности, где приблизительно 3%-основнй долг, и оставшаяся часть проценты по кредиту. Доступный лимит кредитных средств от 10 тыс.руб. до 1 млн.руб. Лимит на снятие с карт наличных денежных средств 350 тыс.руб. в месяц , и до 2 млн. в месяц.Обслуживание по данной карте составляет 249 рублей в месяц. Однако, есть три варианта бесплатного обслуживания, а именно:

- Поступлние на счет от юридических лиц суммы не менее 15 т.р. ежемесячно.
- Остатки на всех счетах ВТБ24 весь месяц от 15 т.р.(за исключением вкладов).
- Транзакционные операции на сумму не менее 15 т.р. ежемесячно.

Требования для подачи заявку на кредитную карту те же, что и при кредите наличными. Единственным отличием является то, что есть возможность подтвердить свой доход косвенно, а именно:

Можно предоставить свидетельство о регистрации ТС, при наличии у заемщика в собственности автомобиля. В данном случае, к авто есть определенные

требования: для автомобилей российского производства – возраст ТС не более 5 лет, для иностранного- 7 лет. Принимается заграничный паспорт граждан РФ, которые выезжали на пределы страны хоть раз за последние полгода. При этом в учет идет лишь дальнейшее зарубежье.

Можно подать заявку при наличии вклада в банке от 250 тысяч рублей.

При наличии предодобренного предложения(CRM-компания), возможно получить дополнительно карту без предоставления документов о доходах.

Пакет услуг Привилегия в ВТБ 24 представляет собой комплекс возможностей и особых преимуществ при обслуживании и использовании банковских продуктов. Клиенты, которые приобрели пакет «Привилегия» от ВТБ24, получают персональное обслуживание без очередей и ожидания в любом отделении банка. Кроме того, за ними закрепляется персональный менеджер, который станет помощником в проведении всех операций по счетам клиента. Кроме того, банком оборудованы специальные офисы для обслуживания клиентов, подключившихся к пакету «Привилегия».

Наряду со стандартными опциями, что и в Мультикарте, владелец ПУ «Привилегия» дополнительно получает: персонального менеджера, обслуживание без очередей, посещение премиальных офисов(только для привилегии), телефонный банк, консьерж-сервис, льготная конверсия, карту для прохода в бизнес-залы аэропортов всего мира - PriorityPass, страховка для выезжающих за рубеж, повышенный процент по накопительному счету(сберегательная программа).

Кредитная карта «привилегия» существует в трех вариантах бонусных составляющих: автокарта, карта впечатлений, карта мира.

Процентная ставка по любой из карт 18% годовых. Льготный период до 50 дней, работает он у всех кредитных карт в Банке одинаково. Кредитный лимит до 2 млн. руб. Снятие наличных с карты до 400 т.р. в день и до 3 млн. в месяц.

В рамках ипотечного кредитования, Банк ВТБ(ПАО) готов предложить шесть программ кредитования на любой вкус. Основные аспекты и отличия приведены в таблице 2.5. К любой из программ ипотечных кредитов предусмотрено

страхование недвижимого имущества. Уплачивается страховая премия ежегодно, и Банк оставляет за собой право увеличения процентной ставки по договору в случае отказа продления договора страхования в текущем году, что предусмотрено условиями кредитного договора.

Таблица 2.5 – Основные условия по ипотечным программам Банка ВТБ (ПАО)

Кредитная программа	Ставка	Первоначальный взнос	Размер кредита	Срок кредита
Больше метров- меньше ставка	От 8,9%	От 20%	От 600 тыс.руб до 60 млн.руб	До 30 лет
Покупка Жилья	От 9,1%	От 10%	От 600 тыс.руб до 60 млн.руб	До 30 лет
Рефинансирование	От 8,8%	-	До 30 млн.руб.	До 30 лет
Ипотека с господдержкой	От 6%	От 20%	От 500 тыс.руб. до 8 млн.руб.	До 30 лет
Залоговая недвижимость	От 9,6%	От 20%	От 600 тыс.руб до 60 млн.руб.	До 30 лет
Ипотека для военных	От 9,3%	От 15%	До 2,29 млн.руб.	до 20 лет

Общие требования к заемщику такие же, как в остальных кредитных продуктах ВТБ, затронутых ранее.

Рассмотрим программы автокредитования в Банке ВТБ (ПАО). Банк предлагает шесть программ, представленных в таблице 2.6

Таблица 2.6 – Программы автокредитования Банка ВТБ (ПАО)

Программа автокредитования	Ставка	Первый взнос	Размер кредита
АвтоЛайт	От 12,9%	От 20%	До 5 млн.руб
АвтоПривилегия	От 9,1%	От 20%	До 7 млн.руб.
Автокредит с остаточным платежом	От 13,9%	От 20%	До 3 млн.руб.
Свобода выбора	От 9,9%	От 0%	До 3 млн.руб.
АвтоПробег	От 10,9	От 20%	До 3 млн.руб.
Залоговые авто в кредит	От 20,9	От 20%	До 5 млн.руб.



Для малого бизнеса от ВТБ на сегодняшний день работает сразу 7 программ кредитования:

Овердрафт. По его условиям можно без залога и поручителей использовать (много раз) сумму от 850 тыс. рублей год или 2, получать транши раз в 1 или 2 месяца.. Максимальная сумма составит половину оборотных денег клиента в банковской группе ВТБ;

Кредит на залоговое имущество. Отличается длительным сроком погашения (до 10 лет) и возможностью в качестве залога предложить приобретаемое имущество. Целью покупки может стать оборудование или транспортные авто;

Бизнес ипотека. Для получения нужно внести не меньше 15% от стоимости недвижимости. Покупке подлежат склады, офисы, помещения под офисы или промышленные корпуса. Предлагается сроком до 10 лет;

Инвестиционный. Можно использовать для различных способов развития предпринимательской деятельности, от покупки помещений и технических средств, до длительного вложения в товары. Предоставляется сроком до 10 лет, минимальная сумма займа от 850 тыс. в национальной валюте, процентная ставка от 11.5%. Залогом может служить покупаемая недвижимость и техника, оборудование, оборотные товары. Разрешается вносить залог третьим лицам, выступать поручителем Фонду поддержки малого предпринимательства. Используются формы разового получения займа и кредитной линии без права возобновления. Есть полугодовая отсрочка погашения;

«Целевой» работает для покупок у партнеров ВТБ. Срок до 5 лет, сумма от 850 тыс. рублей. Есть возможность полугодовой отсрочки и внесения вместо аванса дополнительного залога. Используется для приобретения техники, оборудования (от 35% аванса), ТС (от 25% аванса). Процент на кредит – от 13.5%. Работает классическая форма разовой выдачи средств и возможность получения их частями, по договорному графику;

Оборотный. Подойдет для тех предпринимателей, у которых есть резкие сезонные скачки или необходимость в периодических крупных оптовых закупках.

Заем предоставляется на 3 года суммой от 850 тыс. рублей. Плата за пользование кредитом от 11.8%. Кредит хорош возможностью получения финансов различными способами – разово, возобновляемой и невозобновляемой кредитными линиями. График погашения банк устанавливает тоже в индивидуальном порядке. Без залога можно получить только 15% средств;

Коммерсант. Банк предлагает под залог 500 000 – 4 млн. рублей сроком на 3 года. Кредит не целевой, процентная ставка в пределах 15%-21.5% от суммы заемных денег. Такой кредит придется к месту и на открытие бизнеса, и для его дальнейшего развития.

Способы погашения кредита: через банкоматы ВТБ; через систему «ВТБ-Онлайн»; в отделениях ВТБ; через сеть «Золотая Корона — Погашение кредитов»; в отделениях «Почты России»; переводом из другого банка.

Сумма, указанная в графе «Общая сумма платежа в погашение», включает в себя:

- сумму платежа в погашение основного долга;
- проценты, подлежащие оплате в плановую дату

Услуга Льготный платеж позволит снизить размер первых платежей (до 3-х шт.), которые будут состоять только из процентов по кредиту без основного долга. Услуга предоставляется бесплатно.

Каждые полгода (не ранее 6 месяцев с даты выдачи кредита и не позднее 3 месяцев до окончания кредита) Клиент может воспользоваться услугой «Кредитные каникулы». Это услуга, позволяющая пропустить один любой плановый платеж (основной долг + проценты + комиссия за страхование) в течение действия кредитного договора. Пропущенный платеж сдвигается на следующий период с одновременным увеличением срока кредита.

Для активации услуги (для пропуска платежа) необходимо обратиться в центр телефонного обслуживания либо в дополнительный офис банка в любую дату, кроме даты ежемесячного платежа, стоимость активации услуги — 2000 рублей. Платежи необходимо осуществлять до 19:00 числа, указанного в информационном

письме, содержащем график погашения. Если заемщик не внес необходимую сумму на текущий банковский счет или на счет платежной банковской карты в срок, то с даты планового платежа эта сумма считается просроченной. Если сумма, внесенная на банковский счет, превышает общую сумму платежа, остаток может быть использован для погашения ежемесячного платежа в следующем месяце.

Для досрочного погашения кредита нужно зарегистрировать распоряжение в ВТБ-Онлайн или по телефону центра клиентского обслуживания. Регистрация распоряжения возможна не менее чем за один рабочий день до даты планового погашения (в соответствии с пунктом 5.2.2. кредитного договора). Если в день досрочного погашения на банковских счетах клиента, открытых в ВТБ2, не будет суммы, указанной в заявлении на досрочное погашение, данное заявление аннулируется и погашение проходит в обычном порядке — по графику, содержащемуся в информационном письме.

Широкий ассортимент розничных кредитных продуктов позволяет ВТБ (ПАО) сохранить безусловное лидерство по динамике кредитного портфеля на рынке банковских услуг и по итогам первого квартала 2018 года. Для физических лиц и малого бизнеса разработано более тридцати программ кредитования, но всегда целесообразно выявлять перспективы дальнейшего развития кредитной политики, что необходимо для эффективного конкурирования с другими крупнейшими российскими банками.

### 2.3 Анализ розничного кредитного портфеля Банка ВТБ (ПАО)

Основой активных операций коммерческого Банка являются операции кредитования. На них приходится более 60% всех активов коммерческих Банков. Именно кредитные операции, несмотря на свой высокий риск, являются для банков наиболее привлекательными, так как они составляют главный источник их доходов.

Кредитная политика данного банковского учреждения строится на общих принципах, указанных в законе. Банковская организация предоставляет ссуды с учетом следующих особенностей:

- Преобладающая форма деятельности — выдача срочного коммерческого займа. Однако есть и особые формы ссуд, такие, как кредитная линия и овердрафт.
- Соблюдение концентрации задолженности по одному заемщику. Эта величина рассчитывается в зависимости от капитала учреждения для соблюдения нормативов ЦБ.
- Контроль за использованием именно целевых кредитов.
- Особый порядок установления процентов. Они зависят от ставки рефинансирования, кредитного риска в конкретном случае, наличия или отсутствия депозитов в ВТБ и других факторов.
- Выдача кредита только лицам, которые имеют подтвержденный источник погашения.

Основная цель кредитной политики Банка - формирование кредитного портфеля, позволяющего поддерживать качество активов на приемлемом уровне, обеспечивающего целевой уровень доходности, направленного на минимизацию кредитных рисков.

Кредитование является основным видом деятельности Банка ВТБ ПАО. Кредиты составляют основную статью доходных активов в балансе банка, а полученные по ним проценты являются основной статьей банковских доходов. От качества кредитного портфеля зависят ликвидность и рентабельность банка, и само его существование. Поэтому анализ эффективности кредитных операций является одним из определяющих аспектов анализа экономической дельности банка.

Для того чтобы оценить эффективность кредитной политики Банка, необходимо проанализировать его кредитный портфель. Кредитный портфель – это характеристика структуры и качества ссуд, классифицированных по определенным критериям: по отраслям, видам обеспечения, степени риска и срокам.

Анализ кредитной политики в банке может быть проведен по следующей схеме: 1) определение места исследуемого банка на рынке банковских услуг; 2) анализ динамики кредитного портфеля исследуемого банка, определение доли кредитов физическим лицам в совокупном кредитном портфеле; 3) анализ структуры кредитного портфеля физических лиц по срокам кредитования, по видам кредитов населению, по валюте кредита; 4) анализ уровня риска кредитного портфеля населению; 5) анализ доходности кредитного портфеля населению.

В соответствии с утвержденной Стратегией, ключевыми задачами розничного бизнеса Банка ВТБ (ПАО) на 2014-2016 годы является рост доли рынка как в объемах кредитов и привлеченных средств, так и в количестве клиентов, удержание лидирующих позиций по удовлетворенности клиентов и сохранение высокого уровня финансовой эффективности. В таблице 2.4 проанализирована доля Банка на рынке розничного кредитования за 2014-2016гг. Исходя из представленных данных в таблице 2.7, видим, что Банк сохранил лидирующие позиции на рынке розничного кредитования за анализируемый период.

Таблица 2.7 -Доля ПАО ВТБ на рынке розничного кредитования,%

	2014	2015	2016
Рынок ипотечных кредитов	19,5	22,1	20,5
Рынок автокредитования	15,7	13,5	22,5
Рынок потребительских кредитов	14,9	16,1	19,6
Рынок кредитных карт	7,6	9,2	8,1

Замедление роста экономики и ухудшение динамики доходов населения а также значительные колебания валютных курсов в течение 2014 года привели к снижению склонности населения к потреблению и ослаблению спроса на продукты потребительского и автокредитования. Резкий рост процентных ставок во второй половине года, а также ужесточение требований банка к заемщикам сдерживали рост кредитования.

В этих условиях розничный кредитный портфель Банка по итогам 2014 года вырос на 27,9% до 1 945,1 млрд рублей, тем самым Банк сохранил второе место на российском рынке розничного кредитования.

Таблица 2.8 – Структура кредитного портфеля Банка ВТБ (ПАО) за 2014-2016гг., млрд руб.

Показатель	2014	2015	2016	Темп роста, %, 2015/2014	Темп роста, %, 2016/2015
Ссудная задолженность юридических лиц	6 285,7	7 060,9	7 121,0	112,3	100,9
Ссудная задолженность физических лиц	1 945,0	1 960,0	2 176,0	100,7	111,0
Ссудная задолженность, итого	8 230,7	9 020,9	9 297,0	109,6	103,0

Анализ структуры кредитного портфеля, приведенный в таблице 2.8, по состоянию на отчетные даты показывает, он сформирован из кредитов, предоставленных юридическим лицам и кредитов физическим лицам. Таким образом, за анализируемый период наибольшее изменение в структуре кредитного портфеля произошло по статье кредитование физических лиц, изменение в относительном выражении составило за 2016 год 11%, произошло увеличение показателя, и за 2015 год показатель также увеличился на 0,7%. Данные показатели показывает активную политику банка в сфере кредитования физических лиц. Ссудная задолженность юридических лиц также показывает положительную динамику. В период 2015 года возросла на 12,3% и в период 2016 года увеличилась на 0,9%. Прослеживается стабильность данного показателя, что является показателем клиентоориентированности. Совокупная ссудная задолженность возросла в период 2015 года на 9,6%, а в период 2016 года увеличилась на 3%.

Основным драйвером роста кредитного портфеля розничного бизнеса в течение 2014 года оставались ипотечные кредиты, поскольку спрос на данный вид кредитов в России оставался на высоком уровне.

Доля ипотечных кредитов в совокупном портфеле кредитов физлицам увеличилась до 40,9% с 35,5% за 2014 год, по сравнению с 2013 годом. Доли потребительских кредитов и кредитных карт в портфеле составили 46,3% и 5,9% на 31.12.2014 года. Доля кредитов на покупку автомобиля в портфеле снизилась до 6,7% на 31.12.2014 года.

В течении 2015 года продолжался спад экономики и ухудшение динамики доходов населения. В этих условиях розничный портфель Банка по итогам 2015 года вырос на 0,8% - до 1 960,0 млрд рублей. Банк по-прежнему сохранил второе место на российском рынке розничного кредитования.

Также источником роста розничного портфеля оставались ипотечные кредиты. Доля ипотечных кредитов в совокупном портфеле физических лиц увеличилась до 44,6%. Доли потребительских кредитов и кредитных карт составили 43,6% и 6,3%. Доля кредитов на покупку автомобиля в портфеле снизилась до 5,1% на 31.12.2015 года.

Стабилизация макроэкономической ситуации в России во втором полугодии 2016 года, государственные антикризисные программы субсидирования, снижение ключевой ставки Банка России позволили банкам заметно улучшить условия розничного кредитования и перейти к наращиванию кредитных портфелей. Несмотря на это, банковская система в отчетном периоде оставалась под влиянием кризисной экономической ситуации и последствий снижения доходов населения.

В этих условиях розничный кредитный портфель Группы (по МСФО) по итогам 2016 года вырос на 11 % – до 2 176 млрд рублей. Группа сохранила второе место на российском рынке розничного кредитования, увеличив 11 свою долю рынка на 2 п. п. – до 19,6 % .

Основным драйвером роста кредитного портфеля розничного бизнеса в течение 2016 года оставались ипотечные кредиты, поскольку спрос на данный вид

кредитов в России сохранялся на высоком уровне, а Группа продолжала отдавать приоритет продуктам с относительно низким уровнем риска в рамках наращивания активов.

Доля ипотечных кредитов в совокупном портфеле кредитов физическим лицам увеличилась на 31 декабря 2016 года до 45,9 % (с 44,6 % на 31 декабря 2015 года). Доли потребительских кредитов и кредитов по кредитным картам в портфеле составили 43,8 % и 5,9 % соответственно по сравнению с 43,6 % и 6,3 % на 31 декабря 2015 года. Доля кредитов на покупку автомобиля в портфеле снизилась до 4,1 % на 31 декабря 2016 года по сравнению с 5,1 % на 31 декабря 2015 года.

По данным таблицы 2.9 можно сделать вывод, что кредиты физическим лицам в 2016 году увеличились по сравнению с 2015 и 2014 годами. Наблюдается значительный рост в области автокредитов и по остальным видам целевой деятельности также присутствует увеличение объемов кредитования.

Таблица 2.9—Структура ссудной задолженности физических лиц по целевому назначению в Банке ВТБ (ПАО) за 2015-2017 гг., млрд.руб.

Целевая деятельность:	2014	Уд.вес, %	2015	Уд.вес, %	2016	Уд.вес, %
Потребительские кредиты	900,0	46,3	858,0	43,8	957,0	44,0
Ипотечные кредиты	796,0	40,9	876,0	44,7	998,8	45,9
Кредитные карты	117,0	6,0	128,0	6,5	130,0	6,0
Автокредиты	132,0	6,8	98,0	5	90,2	4,1
Итого	1 945, 0	100	1 960,0	100	2 176,0	100

На рисунке 2.1 приведена динамика розничного портфеля Банка ВТБ за 2014-2016гг. По данным рисунка 2.1 видно, что основную долю в розничном портфеле кредитования физических лиц занимает потребительское кредитование и ипотечное кредитование.



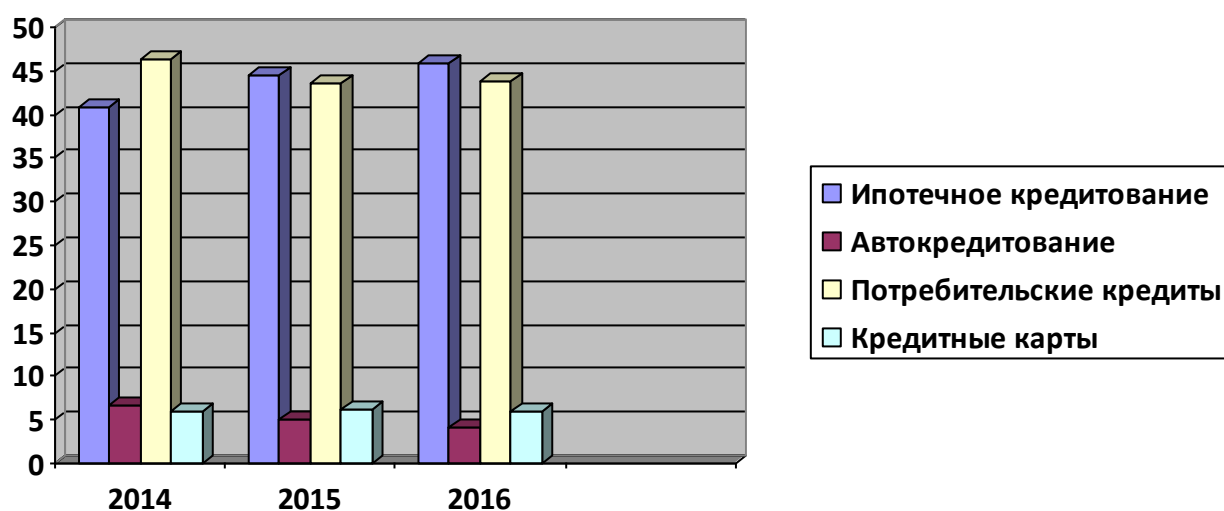


Рисунок 2.1 - Динамика розничного портфеля Банка ВТБ за 2014-2016гг.

Одним из основных источников анализа являются активы, приносящие прямой процентный доход. Рассмотрим динамику ссудной задолженности физических лиц Банка ВТБ (ПАО) за 2014-2016 гг. в таблице 2.10. По данным таблицы 2.9 видим снижение просроченной задолженности за исследуемый период. Если в 2014 и 2015 годах доля просроченной задолженности по кредитам, выданным физическим лицам, составляла 3,2%, то в итоге 2016 года доля снизилась до 2,2%. Проанализируем состояние просроченной задолженности по кредитам ВТБ (ПАО) за 2014-2016 годы.

Таблица 2.10- Динамика ссудной задолженности физических лиц Банка ВТБ (ПАО) за 2014-2016 гг.

Показатель	2014	2015	2016	Темп роста,%	
				2015/2014	2016/2015
Кредиты, выданные физическим лицам, млрд рублей	1 945,0	1 960,0	2 176,0	100,7	111,0
Просроченная задолженность по кредитам физических лиц, млрд рублей	62,0	63,2	47,8	101,9	75,6
Доля просроченной задолженности, %	3,2	3,2	2,2		

Анализ таблицы 2.11 показывает, что задолженность по кредитам малому бизнесу в удельном весе составляет: 2014 г. - 36,0%; 2015г. – 35,0%; 2016г. – 35,0%. Исходя из этого, можно сделать вывод, что основную долю просроченной задолженности в кредитном портфеле ВТБ (ПАО) составляет задолженность малому бизнесу. Общая сумма просроченной задолженности снизилась за исследуемый период, за 2016 год произошло значительное снижение просроченной задолженности по всем видам кредитования, за исключением кредитов малому бизнесу.

Таблица 2.11 – Просроченная задолженность по кредитам ВТБ (ПАО) за 2014-2016 гг., млрд руб.

Показатель	2014	Уд.вес, %	2015	Уд.вес, %	2016	Уд.вес, %	Темп прироста, 2015/2014	Темп прироста 2016/2015
Потребительские кредиты	28,7	29,6	29,0	29,8	22,2	26,8	101,0	92,4
Ипотека	21,9	22,6	24,5	25,2	19,0	22,9	111,2	77,6
Кредиты на покупку автомобиля	6,0	6,2	4,6	4,7	3,0	3,6	76,6	65,2
Кредитные карты	5,4	5,6	5,1	5,3	3,6	4,3	94,4	70,6
Кредиты МБ	35,1	36,0	34,1	35,0	35,0	42,3	97,2	102,6
Итого	97,1	100	97,3	100	82,8	100	100,2	85,1

Для повышения эффективности кредитного портфеля Банк ВТБ (ПАО) устанавливает ряд правил при выдаче ссуды:

- для физических лиц при подтверждении дохода необходимо, чтобы гражданин работал на данном месте работы в течение последних 3 х месяцев. Постоянство в месте работы свидетельствует о том, что заемщик сможет выплачивать долг;
- у заемщика должна быть положительная кредитная история;
- всегда производится оценка платежеспособности поручителей;

- если финансовое состояние клиента ухудшается, на него возлагается обязанность немедленно сообщить об этом в отделение банковского учреждения. При регулировании вопроса может быть дополнительно заключен договор залога оборудования или залог товаров в обороте;
- применение пониженной ставки при наличии зарплатной карты.

Чтобы минимизировать риски кредитного портфеля банк заранее анализирует финансовое состояние каждого заемщика, исследует обстоятельства каждого выданного кредита.

Если, несмотря на анализ этих факторов, долг не выплачивается в срок, банк путем переговоров пытается устранить задолженность. Когда переговоры не дают результатов, клиенту может быть начислен штраф за просрочку или задолженность передается коллекторам. Все эти действия направлены для того, чтобы минимизировать ущерб банка от невыполнения клиентом своих обязательств.

Если клиент не может вовремя погасить свою задолженность, банк в целях обеспечения своего кредитного портфеля предлагает реструктуризировать долг.

В таком случае ежемесячный платеж будет уменьшен, а срок выплаты самого кредита увеличится. Сторонами в договоре в этом случае изменяются условия контракта путем внесения изменений в существующий документ. Для заемщика целесообразнее избежать реструктуризации долга, так как с увеличением срока кредита увеличиваются и сумма выплаченных процентов банку.

Считаем, так как наибольший удельный вес просроченной задолженности в кредитном портфеле приходится на клиентов малого бизнеса, то необходимо:

- 1) Выявить отраслевую структуру кредитного портфеля.
- 2) Определить, заемщики каких отраслей формируют просроченную задолженность.
- 3) Внести изменения в кредитную политику: в части установления или корректировки лимитов на определенные отрасли.

В таблице 2.12 представлена структура заемщиков малого и среднего бизнеса в портфеле по отраслям экономики.

Таблица 2.12 – Структура заемщиков МСП по отраслям за 2014-2016гг. в ВТБ (ПАО) (млрд руб.)

Отрасли экономики	2014	Уд.вес, %	2015	Уд.вес, %	2016	Уд.вес, %
Торговля и коммерция	90,2	46,7	68,8	44,1	66,8	40,3
Строительство	39,5	20,5	38,0	24,3	39,7	24,0
Прочие услуги	21,8	11,3	16,6	10,6	23,8	14,4
Транспорт	11,5	6,0	8,6	5,5	7,7	4,7
Финансы	7,9	4,1	7,2	4,7	7,1	4,3
Обрабатывающая промышленность	5,2	2,7	4,2	2,7	4,5	2,7
Пищевая промышленность и сельское хозяйство	5,7	3,0	3,9	2,5	4,3	2,6
Машиностроение	4,0	2,1	3,2	2,0	4,0	2,4
Химическая промышленность	2,4	1,1	2,2	1,4	2,8	1,7
Телекоммуникации и массмедиа	2,0	1,0	1,3	0,8	1,5	0,9
Энергетика	0,5	0,2	0,2	0,1	0,6	0,4
Итого	190,7	100	154,2	100	162,8	100

Анализ структуры заемщиков Банка ВТБ (ПАО) показывает, что большую долю в кредитном портфеле Банка занимает отрасль строительство, нефтегазовая отрасль, металлургическая промышленность и промышленное производство.

Проанализировав розничный кредитный портфель Банка ВТБ (ПАО) можно сделать следующие выводы.

1. Банк является крупнейшим игроком на рынке розничного кредитования. Об этом свидетельствует занимаемая им доля рынка по объемам розничного кредитования.
2. Кредитный портфель розничных клиентов Банка сформирован преимущественно ипотечными и потребительскими кредитами, данные виды кредитования с каждым годом увеличивают свои доли в портфеле.

3. Динамика просроченной задолженности физических лиц за исследуемый период положительная, наблюдается заметное снижение доли просроченной задолженности до 2,2% от общего объема кредитов. Просроченная задолженность малого бизнеса за исследуемый период не снизилась и увеличила свою долю в общей сумме просроченной задолженности по кредитам до 42,3%.
4. Однако, кредиты малому бизнесу занимают основную долю в кредитном портфеле Банка, преимущественное кредитование приходится на сферу торговли и коммерции.

Так как главная цель ВТБ (ПАО)- укрепление ведущих позиций в основных сегментах российского финансового рынка, прежде всего на рынках банковского обслуживания населения и малого бизнеса, а проведенное исследование позволило выявить некоторые проблемы сформированного розничного кредитного портфеля, следует рассмотреть основные направления его совершенствования.

### 3 ПРОБЛЕМЫ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ РОЗНИЧНОЙ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА ВТБ (ПАО)

ВТБ (ПАО) является крупнейшим банком с государственным участием и занимает ведущие позиции по всем основным показателям. Характерными особенностями банка являются акцент на розничный бизнес. Численность клиентов Банка составляет более 10 млн. физических и юридических лиц.

Кредитование населения является необходимостью не только для удовлетворения его потребностей, но и для всей экономики страны в целом. Оно поддерживает и увеличивает платежеспособный спрос населения, что способствует росту производства товаров народного потребления, автомобилестроения, жилищного строительства. В конечном итоге розничное кредитование приводит к увеличению ВВП страны, что является особенно актуальным в условиях текущих экономических санкций, необходимости импортозамещения и структурных реформаций экономики.

Направления развития рынка потребительского кредитования зависят не только от внешних факторов на международной экономической арене, но и внутри страны. На вектор его развития влияет не только денежно-кредитная политика Центрального банка Российской Федерации, но и деятельность самих банков. Учитывая проблемы в экономике: последствия кризиса 2014-2015 гг., рост просроченной задолженности вследствие повышения уровня безработицы в стране и как следствие снижения доходов населения Банк России вынужден был ужесточить требования к резервам банкам и применить ряд других мер. Как следствие влияния макроэкономических факторов Банком России была увеличена ключевая ставка до 17 %, что привело к удорожанию кредитов. Однако, снижение данного показателя до 7,25 % в 2018 году предполагает снижение процентных ставок и по потребительским кредитам.

Поскольку банки привлекли средства по высоким ставкам, сильного удешевления кредитов в обозримом будущем не произойдет. Одной из главных

проблем реализации розничной кредитной политики банков является - проблема снижения темпов роста кредитования. За исследуемый период в Банке ВТБ (ПАО) наблюдается рост портфеля розничного кредитования, но достаточно умеренный.

В последние годы рост рынка розничного кредитования замедлился, и некоторые эксперты прогнозируют отрицательный рост потребительских кредитов в будущем. В настоящее время на фоне нестабильной экономики, роста доли просроченной задолженности физических лиц, снижения доходов населения перед Банком возникает проблема повышения качества розничного кредитования и необходимости изменения кредитной политики.

Перспективы развития у розничного кредитования ВТБ (ПАО) все же есть. Рассмотрим их более подробно. К ним, на наш взгляд, можно отнести следующее:

1) В качестве главной проблемы розничного кредитования в России является удорожание кредитов, в результате этого процент невозвратов по ссудам возрастает. Задачей для Банка в данной ситуации является понижение процентных ставок по кредитам;

2) Повысить уровень консультационного и информационного обслуживания клиентов.

3) В сфере банковского потребительского кредитования проблемой является низкий уровень финансовой грамотности большинства граждан, которая заключается в том, что заемщик не всегда способен самостоятельно тщательно осмыслить и изучить условия кредитного договора. Невысокая грамотность населения отрицательно сказывается на объемах предоставления банковских услуг, а также неполное или неверное восприятие клиентом банка конкретной информации приводит к падению доверия ко всей банковской системе. Исходя из этого, необходимо обеспечить доверительные отношения с клиентами банка, путем сообщения им более подробной информации о существующих банковских продуктах через средства массовой информации, опубликование их на информационных стендах в отделениях банков, а также путем проведения обучающих программ и специализированных семинаров.

4) Потребительские кредиты относятся к числу самых перспективных и выгодных видов кредитования, а также они повышают уровень жизни населения. Необходимо разработать и добавить к текущей линейке кредитования и новые виды кредитов. Например, одним из наиболее перспективных видов потребительского кредита является образовательный кредит, поэтому необходимо повысить его доступность. Сделать это позволит субсидирование со стороны государства. Необходимо разработать программу поддержки категорий населения, получающих образование. Данного вида кредитования в ВТБ (ПАО) вообще не представлено. Также в ВТБ (ПАО) нет доступного кредитования для пенсионеров, что вынуждает данную категорию населения кредитоваться в других банках. Исходя из этого, необходимо добавить к действующей линейке кредитования пенсионный кредит.

5) Внедрение процедуры создания универсальной заявки для клиента. При обращении клиента за определенным кредитным продуктом в автоматизированную банковскую систему будет вводиться заявка без указания определенного вида кредитования и направляться на рассмотрение. После прохождения всех этапов проверки и формирования решения будет уже определяться субпродукт, то есть вид кредитования, по согласованию с клиентом. Довольно часто на практике клиент формирует заявку на один вид кредитования, а спустя некоторое промежуток времени выбирает другой вид кредитования, что приводит к формированию новой заявки, также и возможной потери клиента. Для сокращения процедуры формирования заявки и ее рассмотрения и предлагаем оптимальное решение – ввод универсальной заявки, ее схема представлена на рисунке 3.1.

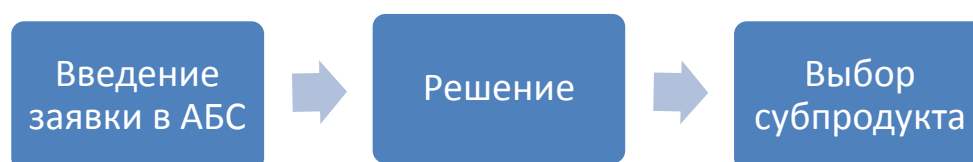


Рисунок 3.1 – Схема работы с универсальной заявкой



В деятельности Банка ВТБ (ПАО) операции по предоставлению кредитов являются одним из основных источников доходов Банка. Данная деятельность сопровождается определенными рисками, в данном случае это риск частичной или полной невозвратности суммы, взятой в долг заемщиком, что на сегодняшний момент является актуальной проблемой. Это - проблема возникновения просроченной задолженности.

В сфере розничного кредитования выделяются основные виды рисков:

1. Процентный риск. Данный риск связан с возможностью возникновения финансовых потерь в результате неблагоприятных изменений процентных ставок. Процентный риск может быть вызван несовпадением сроков погашения обязательств, а также различной степенью изменения процентных ставок по всем видам ответственности.
2. Кредитный риск. Данный вид риска связан с неисполнением заемщиком своих обязательств, то есть риск банкротства заемщика. Кредитный риск может возникнуть как по каждой отдельной ссуде, которую предоставил банк заемщику, так и по розничному кредитному портфелю в целом.



Рисунок 3.2 – Факторы кредитного риска в системе потребительского кредитования

Следует обратить внимание на то, что управление кредитным риском носит системный характер, который представляет собой ряд целенаправленных действий, направленных на минимизацию негативных последствий. При невозврате долга или его части, а также причитающихся процентов, банк терпит убытки, которые, соответственно, отрицательно влияют на финансовый результат. Элементами данной системы являются: выявление источников риска, оценка кредитного риска, определение методов управления кредитным риском и мониторинг кредитного риска. Рассмотрим основные факторы, влияющие на возникновение кредитного риска в системе потребительского кредитования на рисунке 3.2.

Важным фактором, влияющим на величину кредитного риска, является выбранная банком кредитная политика. В условиях усилившейся конкуренции на рынке потребительского кредитования некоторые банки агрессивно переориентировались на экспресс-кредитование и предоставляли возможность получения кредита без предоставления документов, подтверждающих доход и обеспечение по кредиту. Немаловажную роль в процессе кредитования играют кредитные риски, связанные с заемщиком. Способность заемщика погасить кредит определяется возможностью предоставления в качестве подтверждения дохода справки по форме 2-НДФЛ. Однако на российском банковском рынке определенно прослеживается тенденция к принятию в качестве официального подтверждения дохода справки по форме банка. Менее рискованными являются целевые потребительские кредиты, по которым необходимо предоставление подтверждения официального дохода, обеспечения по кредиту и требуется предоставление первоначального взноса.

Банк ВТБ (ПАО) одним из первых начал применять в розничном бизнесе новый вид оценки платежеспособности клиентов – индивидуальный скоринг Объединенного Кредитного Бюро (ОКБ). Новый инструмент используется при формировании решений по кредитным картам и кредитам наличными. «Индивидуальная карта» — инструмент ОКБ, который объединяет в себе все сильные стороны традиционного скоринга. При этом он дополнительно учитывает

особенности новых клиентов и существующего портфеля конкретной кредитной организации. Аналитический инструмент способен оценить платежеспособность заёмщика на основе данных из его кредитной истории и носит исключительно поведенческий характер. Финальный результат оценки формируется в виде балла, который отражает вероятность дефолта клиента в течение следующих 12 месяцев. Для построения скоринга используются данные 300 млн кредитных историй из базы ОКБ. Розничный бизнес ВТБ провел тестирование нового инструмента в 1 квартале 2017 г. Пилотный проект подтвердил высокую эффективность сервиса, и в настоящий момент запросы банка обрабатываются по индивидуальной модели, установленной в бюро. В процессе использования новой модели банку удалось улучшить для своих клиентов уровень одобрения по кредитным картам и кредитам наличными на 3-4 пункта без повышения уровня риска.

Для исследования данной проблемы был проанализирован кредитный портфель Банка ВТБ (ПАО) за 2014-2016 гг. Анализ кредитного портфеля проводится с целью минимизации кредитного риска и повышения прибыли от операций кредитования в целом. Главным образом была проанализирована динамика просроченной задолженности за исследуемый период в ВТБ (ПАО).

Динамика просроченной задолженности за исследуемый период положительная, то есть видим снижение просроченной задолженности за исследуемый период. Если в 2014 и 2015 годах доля просроченной задолженности по кредитам, выданным физическим лицам составляла 3,2%, то в по итогам 2016 года доля снизилась до 2,2%.

Анализ просроченной задолженности по видам кредитования показывает, что задолженность по кредитам МБ в удельном весе составляет: 2014 г. - 36,0%; 2015г. – 35,0%; 2016г. – 35,0%. Исходя из этого, можно сделать вывод, что основную долю просроченной задолженности в кредитном портфеле ВТБ (ПАО) составляет задолженность МБ. Общая сума просроченной задолженности снизилась за исследуемый период, за 2016 год произошло значительное снижение просроченной задолженности по всем видам кредитования, за исключением кредитов МБ.

В целях дальнейшего совершенствования процесса управления кредитным риском розничного кредитования в ВТБ (ПАО) предлагаем ввести дополнительный параметр в систему кредитного скоринга, который будет использоваться при рассмотрении кредитной заявки заемщика. Данный дополнительный параметр обозначим как «Обеспечение». При проведении совокупного анализа анкетных данных заемщика, система будет определять необходимость предоставления залога или поручительства в случае получения кредита.

Данная мера позволит увеличить обеспечение по нецелевым кредитам, снизив уровень кредитного риска.

В случае внедрения предложенных рекомендаций, по всем рассмотренным в рамках работы показателям эффективности управления кредитным портфелем банка будет наблюдаться значительное улучшение: уровень просроченной задолженности сократится, уровень кредитного риска по совокупному портфелю уменьшится, величина безрисковой ссудной задолженности увеличится.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе проведено исследование кредитной политики розничного блока Банка ВТБ (ПАО).

В первой главе работы излагаются теоретические основы кредитной политики коммерческого банка.

Важность исследования проблем формирования кредитной политики коммерческого банка связана с серьезным ее влиянием на устойчивость функционирования и результаты деятельности банка.

Грамотная кредитная политика коммерческого банка обеспечивает финансовую стабильность кредитной организации, что способствует достижению целей национальной политики, направленной на обеспечение экономического роста и повышение благосостояния граждан.

Такие цели определяют следующие основные особенности розничного бизнеса:

1. Эффективность построения розничного бизнеса определена массовым, высокотехнологичным обслуживанием потока физических лиц, в отличие от индивидуального подхода к каждому юридическому лицу и проекту при корпоративном бизнесе.

2. Усиленный контроль издержек обуславливает алгоритмизацию процедур обслуживания, изучение издержек, формирование системы финансового планирования и управления.

3. Необходимость в широких и, соответственно, дорогостоящих сетях, которые должны окупаться, в отличие от дистанционной формы обслуживания корпоративных клиентов (система «банк-клиент»).

Во второй главе проведено исследование розничной кредитной политики Банка ВТБ (ПАО) и проанализирован розничный кредитный портфель Банка ВТБ (ПАО).

Банк ВТБ (ПАО) — один из крупнейших участников российского рынка банковского кредитования населения. Приоритетным направлением деятельности Банка ВТБ (ПАО) является предложение широкого спектра банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства.

Розничный кредитный портфель Банка по итогам 2014 года вырос на 27,9% до 1 945,1 млрд рублей, тем самым Банк сохранил второе место на российском рынке розничного кредитования. По итогам 2015 года розничный портфель вырос на 0,8% - до 1 960,0 млрд рублей. Банк по-прежнему сохранил второе место на российском рынке розничного кредитования. По итогам 2016 года вырос на 11 % – до 2 176 млрд рублей. Группа сохранила второе место на российском рынке розничного кредитования, увеличив 11 свою долю рынка на 2 п. п. – до 19,6 % .

Кредитный портфель Банка сформирован преимущественно ипотечными и потребительскими кредитами, данные виды кредитования с каждым годом увеличивают свои выдачи.

Динамика просроченной задолженности физических лиц за исследуемый период положительная, наблюдается заметное снижение доли просроченной задолженности до 2,2% от общего объема кредитов.

Кредиты юридическим лицам занимают основную долю в кредитном портфеле Банка, преимущественно кредитование приходится на сферу торговли и коммерции.

По итогам исследования были выделены основные проблемы:

1. Проблема снижения темпов кредитования.
2. Проблема просроченной задолженности
3. Рост кредитного риска и резервов на возможные потери по ссудам.

В третьей главе по выделенным проблемам предложены пути решения и дальнейшего совершенствования кредитной политики Банка ВТБ (ПАО).

По результатам исследования получены следующие результаты работы:

1. Обобщены особенности кредитных операций розничных клиентов банка.

2. На основе исследование кредитной политики розничного блока Банка ВТБ (ПАО) были выявлены проблемы розничной кредитной политики.
3. Были разработаны новые дополнительные инструменты для ведения эффективной розничной кредитной политики.

Результаты исследования заключаются в следующем:

1. На основе опубликованных научных и методических работ российских ученых проанализирована сущность и принципы формирования кредитной политики коммерческого банка.
2. На основе анализа розничной кредитной политики и кредитного портфеля Банка ВТБ (ПАО) были выявлены проблемы розничного кредитования.
3. Сформирован комплекс мероприятий по совершенствованию кредитной политики ВТБ (ПАО) для розничных клиентов. Предложено использование дополнительных инструментов кредитной политики для Банка.

Таким образом, в целях совершенствования кредитной политики предлагаем Банку ВТБ (ПАО):

- 1) Пересмотреть процентные ставки по кредитам.
- 2) Повысить уровень консультационного и информационного обслуживания клиентов.
- 3) Обеспечить партнерские отношения с клиентами банка, путем сообщения им более подробной информации о существующих банковских продуктах через средства массовой информации, опубликование их на информационных стендах в отделениях банков, а также путем проведения обучающих программ и специализированных семинаров.
- 4) Разработать и добавить к текущей линейке кредитования новые виды кредитов для конкретных клиентских групп. Например, одним из наиболее перспективных видов потребительского кредита является образовательный кредит, поэтому необходимо повысить их доступность. Сделать это позволит субсидирование со стороны государства. Необходимо разработать программу поддержки категорий населения, получающих образование. Данного вида

кредитования в ВТБ (ПАО) вообще не представлено. Также в ВТБ (ПАО) нет доступного кредитования для пенсионеров, что вынуждает данную категорию населения кредитоваться в других банках. Исходя из этого, необходимо добавить к действующей линейке кредитования пенсионный кредит.

5) Внедрить процедуру создания универсальной заявки для клиента. При обращении клиента за определенным кредитным продуктом в автоматизированную банковскую систему будет вводиться заявка без указания определенного вида кредитования и направляться на рассмотрение.

6) В целях дальнейшего совершенствования процесса управления кредитным риском розничного кредитования в ВТБ (ПАО) предлагаем ввести дополнительный параметр в систему кредитного скоринга, который будет использоваться при рассмотрении кредитной заявки заемщика. Данный дополнительный параметр обозначим как «Обеспечение». При проведении совокупного анализа анкетных данных заемщика, система будет определять необходимость предоставления залога или поручительства в случае получения кредита.

Считаем, что в случае внедрения предложенных рекомендаций, по всем рассмотренным в рамках работы показателям эффективности управления кредитным портфелем банка будет наблюдаться значительное улучшение: уровень просроченной задолженности сократится, уровень кредитного риска по совокупному портфелю уменьшится, величина безрисковой ссудной задолженности увеличится.



## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон РФ от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 13.07.2015) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. (дата обращения 21.05.2018).
2. О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации: Указание Банка России от 12.11.2009 №2332-У. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.cbr.ru/analytics/standart\\_acts/reports/2332-u.pdf](http://www.cbr.ru/analytics/standart_acts/reports/2332-u.pdf). (дата обращения 09.06.2018).
3. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 05.10.2015) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. (дата обращения 21.05.2018).
4. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите(займе)» (ред. от 21.07.2014) //Правовая система «Консультант Плюс»
5. Абалкина Т.В. Теоретические аспекты формирования кредитной политики коммерческого банка в современных условиях / Т.В. Абалкина, А.А. Абалкин // Интернет-журнал Науковедение. - 2013. - № 5 (18). - С. 1-7.
6. Абалакина Т.В. Управление кредитными рисками – действенный механизм обеспечения ликвидности банка // Сборник: Традиции и инновации в кооперативном секторе экономики. – М.; Российский университет кооперации. – 2012 г. – 38-45 с.
7. Багиров А.Э. Организация эффективного управления рисками банковского розничного кредитования // Финансы и кредит. - 2008. - № 22 (310).
8. Байдина, О.С. Некоторые аспекты регулирования кредитного риска / О.С. Байдина, Е.В. Байдин // Деньги и кредит. – 2012. – № 4. – С. 57–60
9. Балдин К.В. Управление рисками. / К.В.Балдин, С.Н. Воробьев.- М.: ЮНИТИ – ДАНА,2005. – 511 с.
10. Баранова А.С. Кредитные риски // Экономика и управление в XXI веке. – 2015. – № 7. – С. 43–48.
11. Бледных О.И. Оценка совокупного кредитного риска банка / О.И. Бледных // Проблемы современной науки и образования. – 2014. – № 11 (29). – С. 51–54.
12. Большой экономический словарь / под ред А.Н.Азрилияна. - 5-е изд. доп и перераб. - М.: Институт новой экономики, 2011. – 469 с.
13. Боровская М.А. Банковские услуги предприятиям // Финансы. - 2011 г. - № 3. - 16-19 с.

14. Быстров С.А. Рынок потребительского кредитования в России. //Банковские услуги.-2016.- №2.- с. 7-15
15. Вальрас Л. Элементы чистой политической экономии. – М.: Изограф, 2010 г. – 448 с
16. Ворошилова И.В., Сурина И.В. К вопросу о совершенствовании механизма оценки кредитоспособности индивидуальных заемщиков// Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2005.- № 16. -С. 100-111.
17. Гарипова, З.Л. Инфраструктура банковского потребительского кредитования// Финансы и кредит. – 2017. – № 44 (282). – С. 8–12.
18. Гитиномагомедова А. М. Отчетность как основной источник анализа финансового состояния банка // Актуальные вопросы современной экономики. 2015. № 2. С. 90–93.
19. Графова Г.Ф. Об оценке кредитоспособности заемщика // Финансы. – 2012 г. - № 4. - 38-45 с
20. Гулько А.А. Основные тенденции развития рынка потребительского кредитования России // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2015. – № 2–7. – С. 29–34
21. Долгова С.А. Центральный банк России: цена «независимости» // Российский экономический журнал. – 2013 г. - № 5/6. - 3-8 с.
22. Жарковская Е.П. Банковское дело / Е.П.Жарковская. Изд.2-е, исправленное и дополненное. – М.: Омега – Л, 2014.- 440 с.
23. Житлухина О.Г. О месте и особенностях производных финансовых инструментов в системе финансовых инструментов в аспекте международных стандартов финансовой отчетности // Инновационная наука. 2015. № 3. С. 24–27.
24. Кейнс Дж. Общая теория занятости, процента и денег. - М.,ТД «Вильямс», 1998 г. - 827 с.
25. Костиков И.В. Грани банковских рисков // Банковское дело. – 2009. – № 1. – С. 71–73.
26. Лаврушин О.И. Банковские риски. /кол. авторов; под ред. д-ра экон. наук, проф. О.И.Лаврушина и д-ра экон. наук, проф. Н.И.Валенцевой.-М.:КНОРУС,2007.-232 с.
27. Лупанов В.В. Формирование кредитной политики коммерческого банка // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. - 2014 г. - №1-2. - 133-136 с.
28. Маркс К. Капитал. Критика политической экономии. Т.1.Кн.1 : Процесс производства капитала / Маркс Карл; Предисл. Ф.Энгельса; Пер. И.И.Степанова-Скворцова. - М.: Политиздат, 1967. - 908 с.
29. Непомнящих А.В. Вопросы совершенствования банковского потребительского кредитования в РФ // Банковские услуги. – 2016 г. - № 6. – 8 с.

30. Новоселова Е.Г. Организация деятельности коммерческого банка / под ред. А.А. Земцова. Томск: Изд. Дом Томского государственного университета, 2014. С. 200–201.
31. Обзор банковского сектора Российской Федерации. Интернет-версия. №157. 2015г. URL: [http://www.cbr.ru/analytics/bank\\_system/ obs\\_1511.pdf](http://www.cbr.ru/analytics/bank_system/ obs_1511.pdf).
32. Орлова, Е.В. Оценка кредитного риска на основе методов многомерного анализа // Компьютерные исследования и моделирования. – 2013. – № 5. – С. 893–901.
33. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2016 году. Интернет-версия. 2017г. URL:[http://www.cbr.ru/publ/bsr/bsr\\_2016.pdf](http://www.cbr.ru/publ/bsr/bsr_2016.pdf)
34. Рабаданова Д.А. Управление кредитным риском как основа финансовой устойчивости банковского сектора региона // Проблема современной экономики. – 2011. – № 2. – С. 202–205.
35. Рейтинг банков России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://mir-procentov.ru/banks/ratings/credits-fl.html>
36. Родин Д.Я., Сурина И.В. Формирование и продвижение финансовых инноваций банковского института на банковском рынке кредитных услуг//Финансовая аналитика: проблемы и решения.-2015.№22(256). –С17-30.
37. Родина Л.А. Управление кредитным риском в коммерческом банке// Вестник Омского университета. – Серия «Экономика». – 2013. – № 3. – С. 226–232.
38. Рикардо Д. Начала политической экономии и налогового обложения. - М.: Госполитиздат, 1955. - 539 с.
39. Рыкова И. А., Борякова Н. М. Отчетность коммерческого банка как инструмент анализа и принятия решений // Экономическая среда. 2013. № 2 (4). С. 129–133.
40. Рыкова И.Н. Влияние потребительского кредитования на кредитный потенциал коммерческих банков.//Финансы и кредит.- 2015.-№25.-С.2-6.
41. Саттарова, Н.А. Правовые аспекты государственного регулирования банковской деятельности/Н.А. Саттарова // Банковское право. - 2010. - № 2.-С.8-12.
42. Сазонов С. П.Организация учета и операционная деятельность в кредитных организациях.– В.: ВолгГТУ, 2016.
43. Севрук В.Т. Банковский маркетинг // Финансы и кредит. - 2014 г. - № 8. - 428 с.
44. Селюков В.К. Оптимизация процесса управления кредитным риском в банковских скоринговых системах // Вестник МГТУ им. Н.Э. Баумана, Сер.: «Естественные науки». – 2006. – № 1. – С. 106–118.
45. Счастливая Т.В. Банковское дело: учеб.пос. Томск, 2009. С. 86.

46. Сытник М. М. Рынок банковского кредитования в РФ: аналитический аспект — [Электронный ресурс] . Режим доступа: <http://research-journal.org/>
47. Тавасиев А.М. Банковское кредитование : учебник / А. М. Тавасиев, Т. Ю. Мазурина, В. П. Бычков ; под ред. А. М. Тавасиева. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 654 с.
48. Толпыгина Л.М. Анализ обязательств коммерческого банка / Л.М. Толпыгина // Современное состояние и перспективы развития бухгалтерского учета, экономического анализа и аудита : материалы Всероссийской научно-практической конференции / под редакцией Е.М. Сорокиной. – 2012. – С. 272–279.
49. Турбанов А., Тютюнник А. Банковское дело: Операции, технологии, управление. М.: Альпина Паблишерз, 2010. С. 75-81.
50. Фотиади Н.В. Оценка рисков финансовой устойчивости в банковском менеджменте / Н.В.Фотиади. – М.: Издательство «Палеотип»,2006 – 144 с.
51. Центральный банк Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

