## Содержание

**Введение.**

**Глава 1 -Теоретические основы кредитования.**

1.1 Сущность, формы и системы банковского кредитования.

1.2 Нормативные акты, регулирующие организацию кредитного процесса в банке.

1.3 Организация процесса кредитования клиентов коммерческого банка.

**Глава 2-Анализ организации кредитного процесса в ОАО "Сбербанк России"**

2.1 Краткая информация Сбербанка России ОАО

2.2 Банковские кредитные продукты Сбербанка

2.3 Организация процесса кредитования клиентов Сбербанка.

**Глава 3- Пути совершенствования процесса кредитования в банке "Сбербанк России" ОАО**

3.1 Недостатки кредитного процесса Сбербанка.

3.2 Пути совершенствования кредитного процесса в ОАО "Сбербанк России".

**Заключение.**

**Список использованной литературы.**

# Введение

Современные тенденции развития общества и экономики настолько между собой взаимосвязаны, что в итоге определяют дальнейшее развитие всего государства в целом. В этой связи немаловажную роль играет и финансовая система, включающая банковский сектор.

Стабильность и устойчивость экономики и государства в частности во многом зависит от эффективной банковской системы в целом. Эффективность банковской сферы в нашей стране осуществляется постепенно и поэтапно, развивая и следуя банковской практике развитых зарубежных стран.

Именно от заимствования международной практики в банковской сфере в области реализации кредитных операций, в нашей стране появилось такое понятие , как кредит. Стоит отметить также, что само понятие и его сущность в российской практике существовало и до внедрения всего процесса кредитования , означавшее ранее как залог, ссуда, займы , взять в долг и т.д. Но эти практики были единичными и не носили столь массовый характер в обществе, и банки не применяли их в своей деятельности. Изменения в таком направлении произошли во многом с переходом на рыночные отношения и с переходом от одного государственного строя к другом, с учётом замены одной страны на новую: СССР на Российскую Федерацию.

Осуществление кредитных операций очень важно не только для банковского сектора, но и для экономики государства в целом. Ведь это своего рода обмен финансовыми ресурсами, который происходит и между странами мира.

Актуальность выбранной темы обусловлена и тем, что кредитование является неотъемлемой частью не только кредитных организаций, но и общества в целом.

Целью работы является изучение теоретических основ кредитования, а также рассмотрение и исследование кредитных операций в практическом аспекте.

Объектом исследования выступает Калмыцкое отделение №8579 Сбербанка России ОАО.

Для реализации и достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- изучение теоретических основ кредитования;
- проведение анализа кредитных операций в объекте исследования – Калмыцком отделении №8579 Сбербанка России ОАО;
- исследование существующих проблем в области кредитования;
- предложение путей совершенствования кредитования .

# Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КРЕДИТОВАНИЯ

## 1.1 Сущность, принципы и формы банковского кредитования

Определяя теоретический акспект основ кредитования, необходимо основываться , прежде всего и на определение самого термина – кредит.

Населению определение кредит было известно очень давно и своего рода кредитный процесс существовал уже тоже очень давно. Но в полном его масштабе и массовом его режиме , кредит в практическом аспекте стал известен в более современных условиях.

Описывая процесс кредитования, необходимо определить сущность самого понятия «кредит». Кредит является экономической категорией и отношением, которое в совокупности определяется неким временным признаком пользования определённой денежной суммой или товаром заёмщиком от кредитора. В данном случае кредитором является кредитная организация. Заёмщиком в свою очередь выступает клиент банка.

Определяя сущность кредита необходимо отметить, что оно в основном определяется в проявлении реализации его трёх функций:

- распределения на возвратной основе денежных средств (распределительная функция);
- создания кредитных средств обращения и замещения наличных денег (эмиссионная функция);
- осуществления контроля за эффективностью деятельности экономических субъектов (контрольная функция).

Распределительная функция кредита обнаруживается как при аккумуляции средств, так и при их размещении, т.е. посредством кредита происходит распределение денежных средств на возвратной основе. Эта функция четко проявляется в процессе предоставления на время средств предприятиям и населению для удовлетворения их потребностей в денежных ресурсах. Таким образом, заемщики обеспечиваются необходимым оборо

тным капиталом и ресурсами для инвестиций, средствами для удовлетво рения социальных нужд.

Наиболее значимой и весьма важной функцией кредита является формирование и образование кредитных средств обращения и замещения наличных денежных средств. Эмиссионная функция проявляется и том, что в процессе кредитования создаются платежные средства. В процессе кредито вания предприятиям, организациям различных форм собственности, а также физическим лицам финансы предоставляются в наличной и безналичной формах для осуществления и организации своей деятельности или в реализации социальных задач и программ. Осуществление данной возможны и при осуществлении безналичных расчётов. Такое проявление замещения возможно и в ситуации с таким примером, как золото и серебро сменены банкнотами и в последующем формируются платежные средства в разрезе безналичного оборота.

Имеет смысл отметить, что любые отношения содержат обязательства, в частности такие обязательства существуют между кредитором и заёмщиком. Основываясь на гражданское законодательство стоит упомянуть о том, что предоставление кредита определяется в обязанности формирования кредитного договора, в котором оговариваются не только размер и условия, но и в частности и права двух сторон. Существуют также и непредвиденные ситуации для кредитора и заёмщика, которые могут в дальнейшем отразится на расторжении кредитного договора в случае, когда должник признаётся неплатежеспособным и не может исполнять обязанности по обеспечению кредита. Не исключением являются также и случаи рассторжения кредитного обязательства, которые указаны в тексте договора. В соответствие с кредитным договором, кредитор осуществляет передачу заёмщику в полное хозяйственное ведение и о перативное управление стоимость (деньги или вещи). Со своей стороны заемщик обязуется в оговоренный срок возвратить такую же сумму денег. В тоже время пользование ссудой –это не безвозмездное проявление, а способ

конечно же заработать на предоставление такой услуги от банков. Ведь это самый прибыльный кредитный продукт, реализующийся в банковской сфере. Платность кредита определяется в качестве начисления и уплаты процента в соответствие с кредитным договором. В свою очередь размер процентов определяется соглашением сторон в соблюдении всех требований к процентным ставкам по кредитам, которые установлены в соответствии с законодательными актами, а при отсутствии такого соглашения — в размере средней ставки банковского процента, существующей в месте нахождения кредитора.

**Принципы кредитования**

Как и во всех процессах, существуют и основные принципы. Не исключением в этом являются и принципы кредитования.

Кредитование включается в себя совокупность ряда принципов, образующих общее и целостность самого понятия «кредит»: это возвратность,срочность кредитования, дифференцированность кредито вания, обеспеченность кредита, платность банковских ссуд.

Предоставление кредита основано, прежде всего на *возрастности* и соблюдение принятых заёмщиком на себя обязательств. Это является главным признаком в области кредитования. В этой связи стоит сказать о том, что возвратность кредита является отличительной особенностью от других экономических категорий товарно-денежных отношений. Ведь без осуществления данного принципа, осуществление кредита в полной мере невозможно, так как возвратность является неотъемлемой частью кредита, своего рода его атрибутом.

Осуществление данного принципа обусловлено и тем, что кредитные организации мобилизуют для кредитования временно свободные финансовые ресурсы предприятий и организаций различных форм собственности, включая и население страны. Стоит отметить, что данные денежные средства не принадлежат банкам, и в конечном итоге они, придя в

банк из различных сегментов рынка, в них и уходят (потребительское, ко ммерческое кредитование и т.д.). Главная особенность таких средств состоит в том, что они подлежат возврату владельцам, вложившим их в банк на усло виях срочных депозитов. Поэтому «золотое» банковское правило гласит, что величина и сроки финансовых требований банка должны соответствовать размерам и срокам его обязательств. Нарушение этого основополагающего принципа и приводит к банкротству банка.

Следующим принципом кредитования не менее важным и значительным является срочность. Именно данный принцип составляет возможное и в последующем времени достижение возвратности кредита. Осуществляя принцип возвратности, стоит определить и то, что кредит должен быть возвращён заёмщиком в определённый срок , указанный в кредитном договоре. Поэтому такой принцип носит временной характер, определяющий сам процесс кредитования. Срок кредитования является предельным временем нахождения ссуженных средств у заемщика и выступает той мерой, за пределами которой количественные изменения во времени переходят в качественные. Если нарушается срок пользования ссудо й, то искажается сущность кредита, он теряет свое подлинное назначение.

*Дифференцированность* кредитования означает, что коммерческие банки не должны однозначно подходить к вопросу о выдаче кредита своим клиентам, претендующим на его получение. Ссуда должна предоставляться только тем клиентам, которые в состоянии его своевременно вернуть. Реализация принципа дифференциации в кредитном процессе , прежде всего должна определяться и основываться на показатели, которые отражают финансовое положение юридических лиц, платежеспособность клиентов. Финансовая стабильность для кредитора является уверенностью в возврате денежных средств заёмщиком. Уверенность в этом кредитором достигается посредством определения потенциальных клиентов банка на кредитоспособность, осуществляя при этом анализ финансового состояния в разрезе ликвидности, обеспеченности и рентабельности.

Как и в любом деле существует риск, неисключением является в этом банк, чей риск напрямую зависит от степени или уровня кредитоспособности клиента и от определённой ссуды, предоставленной клиенту в качестве кредита.

Риск может погасить только *обеспеченность кредита*, который можно сказать является приоритетным в реализации и осуществления кредитных операций на более значительные и существенные объекты кредитования. Если бы не принимался во внимание этот принцип, то банковское дело превратилось бы в спекулятивное занятие, где высокий риск ведения о пераций привел бы к резкому росту процентных ставок.

Реализация проблемы обеспеченности кредита во многом находится в тесной связи от вида кредитования и от субъекта ссуды. При рассмотрении данного вопроса в исследовании субъекта ссуды в разрезе оргнаизаций и предприятий различных форм собственности, имеющих устойчивую позицию в области бизнеса и в тоже время имеет хорошую кредитную историю, то решение данного вопроса в обеспечении кредитов возможно в осуществлении одного подхода.

В ситуации рассмотрения данного вопроса кредита в рамках малых предприятий или организаций , а также начинающего индивидуального предпринимателя, то реализация мероприятий в плане обеспечения кредита является обязательным. Такая ситуация существует и в рамках предоставления кредита с физическими лицами.

*Платность* банковских ссуд означает внесение получателями кредита определенной платы за временное пользование для своих нужд денежными средствами. В практическом аспекте реализация принципа осуществляется посредством банковского процента по кредиту. Ставка по проценту является своего рода « стоимостью» или «ценой» кредита, платность которо го содержит стимулирующий характер в организации и образовании коммерческого расчёта предприятий. Побуждая их при этом на увеличение собственных ресурсов и экономное расходование привлеченных средств.

Банку платность кредита обеспечивает покрытие его затрат, связанных с уплатой процентов за привлеченные на депозиты чужие средства, затрат по содержанию своего аппарата, а также гарантирует получение прибыли для увеличения ресурсных фондов кредитования (резервного, уставного) и использования их на собственные и другие нужды.

При рассмотрении ценовой политики в разрезе определения стоимости за предоставление кредита, банкам необходимо учесть следующие аспекты:

- ставку рефинансирования Банка России;
- среднюю процентную ставку привлечения межбанковских кредитов или ставку, уплачиваемую банком по депозитам различного вида;
- структуру кредитных ресурсов (чем выше доля привлеченных средств, тем дороже должен быть кредит);
- спрос на кредит со стороны потенциальных заемщиков (чем меньше спрос, тем дешевле кредит);
- срок, на который испрашивается кредит, вид кредита, а точнее, степень его риска для банка в зависимости от обеспечения;
- стабильность денежного обращения в стране (чем выше темп инфляции, тем дороже должна быть плата за кредит, так как у банка повышается риск потерять свои ресурсы из-за обесценивания денег).

Практическое применение в совокупности всех принципов кредитования в банках позволяет не только соблюдать и учитывать макроэкономические интересы, но и отражать интересы на микроуровне обоих субъектов кредитной сделки — банка и заемщика.

**Формы и виды кредитов.**

Наиболее распространённой формой в осуществлении кредитных отношений в экономическом пространстве является непосредственно банковский кредит, объектом которых выступает процесс передачи в ссуду денежных средств. Предоставление кредитования осуществляется

непосредственно кредитно-финансовыми организациями, имеющими исключительное право на реализацию данных видов операций от Центрального Банка России. В качестве заёмщика выступают физические или юридические лица, инструментом таких кредитных отношений выступает кредитный договор в качестве реализации обязательств сторон. Стоит отметить, что банковскому сектору реализация кредитования не просто необходимо исполнять, но и в практическом смысле это является наиболее прибыльным проектом любого кредитного учреждения различного ранга. Прибыльность кредитования определена, прежде всего, в получении банковского процента в оплате кредита заёмщиком. В этой связи стоит банковский кредит подразделять на многочисленные признаки, существующие в данном секторе.

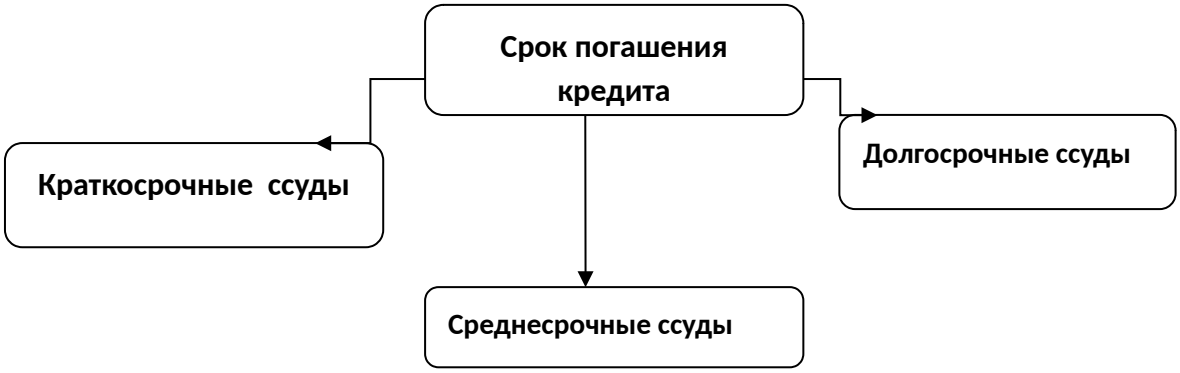



Рисунок 1. Виды кредитов по срокам погашения

Классифицируя и подразделяя кредиты по признаку определения сроков погашения, следует разъяснить основные виды кредитования :

- *краткосрочные ссуды* — предоставляются на восполнение временного недо статка собственных оборотных средств заемщика сроком до 1 года. процентная ставка по кредиту обратно пропорциональна сроку возврата кредита. Краткосрочный кредит обслуживает сферу обращения;

- *среднесрочные ссуды* — предоставляются на срок от одного года до трех лет на цели производственного и коммерческого характера;

- *долгосрочные ссуды* — в свою очередь используются в большинстве случаях в инвестиционных целях. Они обслуживают движение основных средств, отличаясь большими объемами передаваемых кредитных ресурсов. Применяются при кредитовании, реконструкции, технического перевоо ружения, нового строительства на предприятиях всех сфер деятельности. Осо бое развитие получили в капитальном строительстве, топливно-энергетическом комплексе;

- онкольные ссуды — подлежат возврату в фиксированный срок после по лучения официального уведомления от кредитора, срок погашения изначально не указан.

Не менее важным и порой значительным признаком кредитования является *способ погашения*. Данный признак подразделяется на следующие способы погашения:

- ссуды, погашаемые единовременным взносом со стороны заемщика. Эта традиционная форма возврата краткосрочных ссуд является оптимальной, так как не требует использования механизма дифференцированного процента;

- ссуды, погашаемые в рассрочку в течение всего срока действия кредитного договора. Конкретные условия возврата определяются договором и всегда используются при долгосрочных ссудах.

*По способам взимания ссудного процента* различают:

- ссуды, процент по которым выплачивается в момент общего погашения;

- ссуды, процент по которым выплачивается равномерными взносами заемщика в течение всего срока действия кредитного договора;

- ссуды, процент по которым удерживается банком в момент непосредственно й выдачи заемщику ссуды.

*По способам предоставления* кредиты делят:

- на компенсационные — направляются на расчетный счет заемщика для ко мпенсации последнему его собственных затрат, в том числе авансового характера;

- платные — поступают непосредственно на оплату расчетно-денежных до кументов, предъявленных заемщику для погашения.

По видам кредитования выделяют:

- разовые кредиты ─ предоставляются в срок и на сумму, предусмотренные в договоре, заключенном сторонами;
- кредитную линию ─ юридически оформленное обязательство банка перед заемщиком предоставить ему в течение определенного периода времени кредиты в пределах согласованного лимита.

В тоже время *кредитные линии* подразделяются на следующие виды:

- возобновляемые — твердое обязательство банка выдать ссуду клиенту, кото рый испытывает временную нехватку оборотных средств. Заемщик, погасив часть кредита, может рассчитывать на получение новой ссуды в пределах установленного лимита и срока действия договора;
- сезонные — кредит предоставляется банком, если у фирмы периодически во зникают потребности в оборотных средствах, связанных с сезонной циклично стью или необходимостью образования запасов на складе.

Овердрафт ─ это краткосрочный кредит, который предоставляется путем списания средств по счету клиента, сверх остатка средств на счете. Данный вид кредита относится к более современной форме и поэтому осуществляется посредством на счете клиента дебетового сальдо. В свою очередь, овердрафт характеризуется отрицательным балансом на текущем счете клиента банка, который может быть разрешённым, то есть согласованным с банком. Или наоборот не разрешённым, когда денежные средства не разрешены банком для реализации определённых мероприятий по расходованию денежных средств. Начисление процентов по овердрафту осуществляется ежедневно на сумму непогашенного остатка, позволяя тем самым осуществлять оплату за фактические использованные клиентом суммы.

- *кредиты с фиксированной процентной ставкой*, которая устанавливается на весь период кредитования и не подлежит пересмотру. Практика применения фиксированной ставки осуществляется непосредственно в реализации заёмщиком правом вносить проценты по неизменной согласованной ставке за пользование кредитом независимо от изменения конъюнктуры на рынке процентных ставок. Осуществляется такая практика в основном при реализации краткосрочного вида кредитования.

- *плавающие процентные ставки* изменяются посредством прямой зависимости от ряда причин, вызывающих изменения на кредитном или финансовых рынках, а также от ряда многих экономических ситуациях.

- ступенчатые процентные ставки могут периодически пересматриваться, так как они могут применяться и использоваться в период наступления сильной инфляции в экономическом аспекте.

В банковской практике существует разделение кредита по категории потенциальных заёмщиков. К таким категориям относят следующие виды:

- *аграрные ссуды* — наиболее распространённые и популярные разновидности кредитных операций, который в последующем определили своего рода специфичность или специализированность кредита и организаций , которые предоставляют такой вид кредита, называемые в дальнейшем аграрными банками. Стоит отметить, что характеризуется данный вид кредита сезонностью, который обусловлен спецификой сельскохозяйственного производства.

- *коммерческие ссуды* — в банковской сфере предоставляются экономическим субъектам, профессиональная деятельность которых зависит в области коммерческой деятельности в сфере торговли или услуг. По характеру такие кредиты содержат срочный аспект, удовлетворяя тем самым потребности в заёмных ресурсах в части, не покрываемой коммерческим кредитом. Во многом такой вид кредитования составляет основной объём кредитных операций российских кредитных организаций.

- *ссуды посредникам на фондовой бирже* —одно из экономических направлений кредитных организаций в области финансовых ресурсов, которые предоставляются брокерским, маклерским или дилерским фирмам, занимающимся операциями в области купли-продажи ценных бумаг. Особенностью данного вида кредита является его ориентированность не только на обслуживание спекулятивных операций на фондовом рынке.
- *ипотечные ссуды* владельцам недвижимости — предоставляются как о бычными, так и специализированными ипотечными банками. Данный вид направления банковского кредитного продукта является наиболее востребованным среди всех кредитов в банковском секторе.
- *межбанковские ссуды* ─ одна из наиболее распространенных форм хо зяйственного взаимодействия кредитных организаций. Текущая ставка по межбанковским кредитам является важнейшим фактором, определяющим учетную политику конкретного коммерческого банка по остальным видам выдаваемых им ссуд. Конкретная величина этой ставки прямо зависит от Банка России, являющегося активным участником и прямым координатором рынка межбанковских кредитов.

*По обеспечению кредиты* делятся на необеспеченные и обеспеченные, последние по характеру обеспечения ─ на залоговые, гарантированные, застрахованные. Не менее важной составляющей являются кредиты под обеспечение, которые вносят некую уверенность для кредитора о возврате, представленной ранее ссуде своим заёмщикам, да и клиентов- это дисциплинирует на исполнение своих кредитных обязательств.

*Кредиты без обеспечения* называются также доверительными и предо ставляются, как правило, только под обязательство заемщика возвратить ссуду. В данном случае и по существующей банковской практике, такие кредиты предоставляются в соответствие и учётом высокой репутации заемщика и оценки уровня его доходов.

В свою очередь, *доверительные ссуды* — являются пока единственной формой обеспечения их возвратности на основании кредитного договора. Этот вид кредита не имеет конкретного обеспечения и поэтому предоставляется, как правило, первоклассным по кредитоспособно сти клиентам, с которыми банк имеет давние связи и не имеет претензий по о формлявшимся ранее кредитам;

Не менее действенными кредитами являются ссуды с предоставлением поэтапного погашения платежей в виде рассрочки, осуществление которого реализуются двуми или несколькими платежами (как правило, ежемесячно, ежеквартально или каждое полугодие). К этой группе относятся кредиты самых разнообразных видов, в том числе: фирменные (коммерческие), по открытому счету, вексельные, лизинг, факто ринг, форфейтинг и др.

Также кредиты могут быть классифицированы и по числу кредиторов. В этом случае возможны следующие варианты: кредиты, предо ставляемые одним банком; синдицированные кредиты; параллельные кредиты.

В банковской практике, *синдицированный кредит* предоставляется двумя или более кредиторами, объединившимися в синдикат (консорциум), о дному заемщику. Группа банков-кредиторов (консорциум) объединяет на сро к свои временно свободные финансовые ресурсы с целью кредитования о пределенного объекта или заемщика.

Таким образом, мировой практике банковской деятельности известны самые разнообразные виды кредитов. Их классификация возможна по различным признакам, в том числе: по основным группам заемщиков, назначению, срокам, характеру обеспечения, способам предоставления и по гашения, выдачи процентных ставок и способам их уплаты.

## 1.2 Нормативные акты, регулирующие банковское кредитование

Как и любая деятельность или процесс, кредитование, осуществляется посредством применения регламентированных нормативно- правовых документов, которые в свою очередь регулируют не только деятельность кредитных организаций.

Но и содержат правовую основу предоставления различных видов кредитования заёмщикам кредиторами, обосновывая права и обязанности каждой из сторон, также рассматривая с точки зрения законодательства случае расторжения действия кредитного обязательства.

Банковский кредитный процесс регулируется огромным количеством различных нормативных документов, как внешних, распространяющихся на все кредитные организации, так и тех, что созданы внутри банка и имеют законную силу лишь в пределах конкретного финансового учреждения. Но существуют документы, которые можно считать догматами кредитного про цесса.

Основным документом, отражающим правовые основы кредитных о пераций, является Гражданский кодекс РФ, в частности Глава 42 «Заем и кредит».

Что касается порядка отражения в бухгалтерском учете кредитных о пераций, то он регулируется положением Банка России от 16.07.2012 года «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях располо женных на территории Российской Федерации».

Полученная в процессе ознакомления с данными документами инфо рмация будет полезна не только работникам кредитных подразделений банко в, но и любому участнику кредитных отношений. Знание этих документов по может понять структуру и суть кредитного процесса. Каждый из них достоин отдельного внимания и нуждается в профессиональных комментариях.

Не стоит забывать, что наряду с перечисленными существуют и другие нормативные и законодательные акты, регулирующие банковские кредитные операции или влияющие на них. К подобным документам можно отнести Уго

ловный кодекс РФ, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, Налоговый кодекс, законы «О залоге», «Об ипотеке», различные положения, инструкции, указания Банка России и т. д.

Обращаясь в банк по поводу открытия депозита или получения кредита, вы уверены в своей защищенности и надежности финансового учреждения. В отличие от деятельности небанковских финансовых учреждений, работа банков регулируется огромным количеством нормативных актов. Однако для того, чтобы использовать закон в своих интересах, нужно хотя бы вкратце о знакомиться со всеми документами, которые определяют права и обязанно сти кредитной организации и клиентов банков.

К категории банковского законодательства относятся законодательные и подзаконные акты разных уровней: законы, постановления, кодексы, распо ряжения, письма ЦБ и т.д. Все они делятся на 2 категории:

Специальное банковское законодательство: законы «О Центральном Банке РФ», «О банках и банковской деятельности». Эти документы о хватывают всю сферу деятельности банков, описывают структуру создания, реформирования, функционирования и регулирования денежно-кредитной системы страны.

Смешанное законодательство: различные части общеправовых до кументов. Основным нормативным актом, регулирующим банковскую деятельность, является Федеральный закон № 395-1 "О банках и банковской деятельности" от 2 декабря 1990 года (действующая редакция от 29.12.2014г). Он описывает общую структуру банковской сферы и круг операций, вхо дящих в компетенцию банков; раскрывает понятие «банковской тайны», гово рит о правах вкладчиков и кредиторов. Именно в этом документе освещен процесс наложения ареста на имущество клиентов банков; здесь же рассмо трены вопросы обязательного и добровольного страхования вкладов.

Процесс кредитование является основным направлением банковской деятельности, который интересует юридических и физических лиц. Осно

вным документом, регламентирующим правовые отношения в сфере по требительского кредитования, является Гражданский кодекс (глава 42 «Заем и кредит», параграфы 1 и 2).

С 1 июля 2014 года вступил в силу Федеральный закон Российской Федерации № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)". Данный закон регламентирует отношения кредитора и заемщика при получении по требительского кредита. Долгие годы кредитный рынок остро нуждался в таком регулирующем документе. Теперь многие неоднозначные моменты прописаны на законодательном уровне. В данном законе по новым правилам кредитор и заемщик обязаны оговаривать и согласовывать в кредитном дого воре одну "прозрачную и понятную" процентную ставку, по которой дается заём.

Еще одна прогрессивная норма закона предоставила потребителям право отказываться от нецелевого потребительского займа в течение 14 дней и целевого - в течение месяца с момента оформления. Особенно это важно для тех, кто оформляет экспресс-кредиты в магазинах, потом передумывает, но - поздно. Закон обязывает банки информировать заемщика о сроках, когда он вправе отказаться от получения потребительского кредита.

Размер пени за просрочку теперь тоже ограничен и понятен - 20 про центов годовых при начислении на сумму кредитов процентов или 0,1 про цента от суммы долга за каждый день просрочки, если проценты по кредиту не начисляются.

Законом ограничен и максимальный размер ставок по кредитам физическим лицам. Полная стоимость займа не может превышать более чем на треть среднюю стоимость кредита, рассчитанную ЦБ за предыдущий квартал.

Не стоит забывать, что кредитные операции банков регламентируются и другими нормативными актами: кодексом «Об административных право нарушениях», Уголовным, Налоговым кодексами, законами «О защите прав потребителей», «О залоге» и «Об ипотеке».

Ипотечное кредитование регламентируется теми же нормативными актами, что и потребительское. Особое место отводится закону «Об ипотеке». Каждому заемщику перед заключением договора ипотеки желательно ознако миться с базовыми понятиями данного нормативного акта, к примеру, по интересоваться, какое имущество может выступать в качестве залога, каким о бразом оформляется договор залога, как происходит государственная регистрация ипотеки. Немаловажно иметь представление о порядке о бращения взыскания на заложенное имущество (судебном и внесудебном), а также знать особенности ипотеки различных видов недвижимого имущества (земли, жилых и нежилых помещений).

Закон «О залоге» определяет виды залога и категории имущества, кото рые могут и не могут выступать в качестве залога. В нем детально рассмо трены вопросы, связанные с оставлением имущества у залогодателя при ипо течном кредитовании и правами сторон договора залога, которые должен знать каждый заемщик.

Не менее существенную роль играет и взаимодействие кредитных организаций с бюро кредитных историй в соответствие Федерального закона от 30 декабря 2004 года N 218-ФЗ "О кредитных историях" в ситуации отказа в предоставлении заключения догора потребительского кредита или займа должна быть предоставлена кредитором.

В настоящее время конкуренцию коммерческим банкам на рынке кредитных продуктов составляют микрофинансовые организации. Деятельно сть таких организаций регламентируется Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 21.12.2013) "О микрофинансовой деятельности и микро финансовых организациях" (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.07.2014). Стоит отметить, что существующая конкуренция кредитных организаций и микрофинансовых структур в области предоставления заёмов в денежной форме существует.

Но всё же доверие к банкам – это неизменное влияние по ряду причин, в том числе весомой причиной является обоснованность начисления

процентов по предоставленным заёмщикам суммам, а также более тщательная процедура осуществления анализа на кредитоспособность своих потенциальных клиентов.

Несмотря на значительное количество законов, и подзаконных актов, регулирующих процесс кредитования, в этой сфере существует ряд проблем.

На сегодняшний день нерешенными проблемами в сфере законо дательного регулирования процесса кредитования являются:

- Отсутствие закона о банкротстве физических лиц (разрабатывается с 2006 года), позволяющего банкам списать просроченные кредиты.
- Отсутствие закона, регламентирующего процесс реструктуризации задолженности (на данный момент все решения по этим во просам принимает каждый банк в индивидуальном порядке).

В скором времени данная ситуация изменится. Изменением такой ситуации обосновано решением президента Российской Федерации В. Путиным в подписании 29.12.2014 года закона о банкротстве физических лиц, в соответствие с которым гражданин может быть признан банкротом по заявлению кредитором, если его просроченная задолженность составляет не менее 500 000 рублей. В соответствие с этим, данное законодательство предоставляет возможность должнику в своём сложном финансовом положении, благодаря имеющимся или предполагаемым в будущем доходам распланировать выплаты кредиторам и реабилитировать свою платежеспосо бность.

Также документом предусмотрено осуществление погашения долга в рассрочку в течение 3-х лет, если у заёмщика существует стабильный источник дохода. В ситуации, когда такое погашение не возможно и суд признал заёмщика банкротом, его имущество в дальнейшем распределяется между кредиторами.

Законопроект дает гражданину право самому обратиться в суд с заявлением о своем банкротстве. Такое заявление могут подать также

кредитор и уполномоченный орган. При этом гражданин может сообщить о том, что не в состоянии выполнить свои обязательства, вне зависимости от суммы просроченной задолженности.

Имущество гражданина, признанного банкротом, включается в ко нкурсную массу и подлежит продаже на торгах. Требования кредиторов, не удовлетворенные из-за недостаточности имущества гражданина, считаются погашенными. По завершении расчетов с кредиторами банкрот освобо ждается от дальнейшего исполнения их требований. Данный закон вступит в силу с 1 июля 2015 года.

Можно отметить, что при обращении в банк клиент должен иметь базо вые представления о своих правах, порядке заключения договоров и их расто ржения. Даже поверхностно ознакомившись с нормативными актами, регламентирующими деятельность банков в России, клиент будет чувство вать себя более защищенным с правовой точки зрения.

## 1.3 Организация процесса кредитования

Основой возникновения и развития кредитных отношений между ко ммерческими банками и их клиентами в связи с движением кредита является кредитный процесс, обуславливающий круговорот ссудного капитала ко ммерческого банка в целом и жизненный цикл каждой отдельной банковской ссуды в частности.

Не менее важным, а порой и действенным явлением является организация кредитного процесса в соответствие с законодательством и осуществлением поэтапности тесной связи с каждым методом и способом этой процедуры.

Кредитный процесс представляет собой единство взаимосвязанных друг с другом стадий: планирование, предоставление, использование и во зврат ссуды. Процесс кредитования можно разделить на несколько этапов.

Каждый из них вносит свой вклад в качественные характеристики кредита и о пределяет степень его надежности и прибыльности.

Кредитный процесс условно можно разделить на несколько этапов, на каждом из которых уточняются характеристики ссуды, способы ее выдачи и погашения:

- рассмотрение кредитной заявки и собеседование с клиентом;
- оценка кредитоспособности заявителя;
- изучение обеспечения кредита;
- заключение кредитного договора;
- предоставление кредита;
- обслуживание (сопровождение) кредита;
- погашение кредита.

Необходимо отметить, что на каждом этапе в управлении кредитным процессом принимает участие не только коммерческий банк, но и го сударство в лице Центрального Банка, а также налоговые и судебные органы государственного управления. Так, Центральный Банк формулирует о бязательные для всех коммерческих банков правила и ключевые параметры их кредитной деятельности, вмешиваясь в особых случаях в кредитные про цессы, устанавливая, например, "кредитные потолки".

Организационным началом формирования отношений между банком и заемщиком является обращение заемщика в коммерческий банк с хо датайством о предоставлении кредита. В нём указываются:

- цель получения кредита;
- сумма и срок использования;
- краткая характеристика кредитуемого мероприятия;
- расчет экономического эффекта от его осуществления.

Так называемая предварительная информация о потенциальном заемщике, которая частично отражена в кредитной заявке, а в основном попо лняется и аргументируется клиентом в ходе собеседования (интервью),

призвана выяснить первичные данные о клиенте и его мотивах обращения в банк за кредитной поддержкой. Стоит отметить, что предварительный результат анкетирования в качестве кредитной заявки также формирует предварительные результаты о заёмщике, которые в свою очередь образуют необходимые баллы рейтинга заёмщика.

Главным для обеих сторон (кредитора и заёмщика) на начальном этапе является вопрос о целесообразности либо нецелесообразности удовлетворить заявку потенциального заемщика.

Методом интервью оцениваются причины, побудившие клиента оформить заявку, цели кредитования, планируемые источники погашения кредита, сфера деятельности и другие вопросы, позволяющие сформировать предварительное мнение о заявителе.

Только при личной встрече с клиентом сотрудник кредитного отдела мо жет ознакомить его с порядком предоставления кредитов в данном банке и со списком необходимых для продолжения кредитного процесса документов. Заявление клиента регистрируется в кредитном подразделении банка. Начальник кредитного подразделения получает заявление и расписывается в книге регистрации, после чего определяется менеджер, ответственный за о бслуживание клиента.

При обработке заявки на кредит менеджером по кредитам устанавливается ее соответствие либо несоответствие первичным критериям, т.е. общим правилам кредитования и внутренним положениям банка по вопро сам кредитной политики.

В случае несоответствия кредитной заявки первичным критериям банка менеджер по кредитам готовит заключение о невозможности предоставления кредита, согласовывает его с начальником кредитного подразделения и направляет заявителю письменное уведомление об отказе в кредите. Если же предоставление кредита признано целесообразным для банка, приступают ко второму этапу кредитного процесса.

Процесс кредитования связан с действием различных факторов риска, способных повлечь за собой непогашение ссуды заемщиком в обусловленный договором срок. Поэтому до составления условий кредитования и заключения кредитного договора банк осуществляет анализ кредитоспособности заемщика.

Данный этап начинается с изучения учредительных документов по тенциального заемщика. Определяется его юридический статус, совместно со службой безопасности оцениваются деловая репутация кредитная история.

На этом этапе кредитования банку предстоит выяснить:

- серьезность, надежность и кредитоспособность заемщика, его репутацию как возможного партнера по бизнесу. Особенно это касается новых клиентов.
- обоснованность кредитной заявки и степень обеспеченности возврата кредита. Банк может в случае необходимости выработать свои требования к кредитному предложению и ознакомить с ними заемщика.
- соответствие кредитного предложения кредитной политике банка и структуре формирования его ссудного портфеля (т.е. приведет ли предо ставление нового кредита к дальнейшей диверсификации кредитного по ртфеля и снижению кредитного риска или к обратным результатам).

При необходимости к работе привлекаются сотрудники других служб банка. Если по итогам переговоров кредитный инспектор считает целесоо бразным продолжить работу с заявкой, он передает соответствующую часть комплекта полученных документов вместе с сопроводительной запиской в юридическое управление, отдел обеспечения кредитных операций, службу экономической защиты, с целью проведения комплексного анализа заявки.

Для банка-кредитора финансовая состоятельность заемщика важна по стольку, поскольку он рассчитывает вовремя получить обратно выданную в качестве кредита сумму и проценты на нее. Такая состоятельность заемщика выражается в его платежеспособности и кредитоспособности.

Платежеспособность - это способность (наличие возможности) и гото

вность (наличие желания) юридического или физического лица своевременно и в полном объеме погашать свои денежные обязательства.

В отличие от нее кредитоспособность — это способность и готовность своевременно и в полном объеме погасить свои кредитные долги (основную сумму долга и проценты). Кредитоспособность - понятие более узкое, чем платежеспособность. Чтобы решиться выдать кредит данному заемщику, банку достаточно убедиться в его кредитоспособности, не обязательно рассматривая вопрос в более широком плане.

Вместе с ходатайством заемщик предоставляет в банк копии следующих сопроводительных документов:

- Копии учредительных документов компании - потенциального заемщика должны быть нотариально заверены.
- Финансовый отчет включает в себя баланс компании и счет прибылей и убытков за последние три года.
- Отчет о движении кассовых поступлений основан на сопоставлении балансов компании за два отчетных периода и позволяет определить изменения различных статей и движения фонда.

Вышеперечисленные документы предоставляются в основном заёмщиками – юридическими лицами, которые нуждаются в заёмных средствах на разитие своего бизнеса. Потому как предоставление ссудных средств должно быть экономически обоснованным в осуществлении проведения анализа по финансовому состоянию заёмщика.

Осуществление аналитической работы в рассмотрении позиции экономического содержания в разрезе финансового положения потенциальных клиентов – это основная подготовительная работа в кредитном процессе, необходимая для обоснования профессионального заключения кредитного специалиста.

Отчет дает полную картину того, как использовался дефицит ресурсов, сколько времени потребовалось на высвобождение фондов и образование

дефицита кассовых поступлений и тд.

Внутренние финансовые отчеты более детально характеризуют финансовое положение компании, трансформацию ее потребностей в ресурсах в течение года, поквартально или помесячно.

Данные внутреннего оперативного учета представляют собой сводки, касающиеся текущих операций и продаж, величины запасов и т.д.

Прогноз финансирования должен содержать оценки будущих продаж, расходов, издержек производства, дебиторской задолженности, обо рачиваемости запасов, потребности в денежной наличности, капиталовло жениях и т.д. Необходимы также налоговые декларации, в которых со держатся сведения, характеризующие заемщика как налогоплательщика, бизнес-планы с информацией о целях проекта и методах его осуществления. Кредитный инспектор изучает кредитную заявку и сопроводительные до кументы. После этого он вновь беседует с будущим заемщиком. Подобные встречи позволяют кредитному инспектору выяснить не только важные детали предстоящей сделки, но и составить психологический портрет возмо жного заемщика, реалистичность оценок положения и перспектив развития предприятия, которые высказывают его руководители. В случае несоо тветствия кредитной заявки первичным критериям банка менеджер по кредитам готовит заключение о невозможности предоставления кредита, со гласовывает его с начальником кредитного подразделения и направляет заявителю письменное уведомление об отказе в кредите. Если же предо ставление кредита признано целесообразным для банка, приступают к третьему этапу кредитного процесса. Обеспечением банковского кредита мо гут служить залог, банковская гарантия, поручительство, страхование кредитного риска, переуступка требования (цессия).

В качестве гаранта по кредитной сделке также может выступить правительство, если речь идет о кредитовании проекта государственного значения, предприятия и организации (например, страховые компании, банко

вские учреждения и др.).

Менеджер по кредитам проверяет наличие гаранта в списке о рганизаций-гарантов, утвержденном кредитным комитетом. При отсутствии гаранта в списке менеджер по кредитам готовит заключение о кредитном рейтинге организации-гаранта и обращается в кредитный комитет с вопросом о приемлемости такой гарантии.

При положительном решении кредитного комитета гарантия ставится на учет в банке. В случае недостаточности суммы гарантии или ее неприемлемости вообще кредитный работник сообщает об этом по тенциальному заемщику и требует дополнительного обеспечения.

Поручительства частных лиц как форма исполнения обязательств по кредиту чаще всего используются при кредитовании населения. В практике кредитования одновременно могут применяться различные формы испо лнения обязательств по кредиту (например, залог имущества может быть усилен поручительствам частных лиц или гарантия может сопровождаться предоставление залога).

Оценка залога производится экспертом соответствующего кредитного подразделения банка, чаще всего службы по оценке залога. После заключения эксперта о приемлемости залога или других форм исполнения о бязательств по кредиту менеджер по кредитам приступает к этапу структурирования кредита и подготовки кредитного договора.

Кредитный договор - письменное соглашение между коммерческим банком и ссудозаемщиком, согласно которому банк обязуется предоставить заемщику кредит в оговоренной сумме на условиях срочности, возвратности и платности, а заемщик обязуется использовать полученную ссуду по назначению и возвратить в установленный срок с уплатой оговоренных про центов.

Обычно кредитный договор содержит следующие основные разделы:

- Преамбула, в которой содержатся наименования договаривающихся

сторон.

- Цель, объем, сроки использования кредита и дата его погашения.
- Ссудный процент за пользование кредитом.
- Отчет и гарантии.
- Порядок предоставления обеспечения кредита в течение срока кредито вания.
- Обязывающие, запрещающие, ограничивающие условия кредитного до говора.
- Условия невыполнения кредитного договора.

Проекты кредитного договора, договора залога и других сопрово дительных документов передаются для согласования в юридическую службу юристу кредитного подразделения. Работа юриста проводится с целью по дтверждения соответствия, представленных документов действующему зако нодательству, правоспособности заемщика, правомочности сотрудников кредитных подразделений, подписавших документы по кредитной сделке.

Специалист юридической службы визирует документы или возвращает их на доработку менеджеру по кредитам. Затем менеджер по кредитам по дписывает кредитный договор у начальника кредитного подразделения, либо представляет подготовленные документы на рассмотрение кредитного ко митета. Последний принимает окончательное решение, санкционируя выдачу кредита, отправляя документы на доработку или отказывая в предо ставлении кредита. Если принято положительное решение, менеджер по кредитам приступает к следующему этапу кредитного процесса.

Кредит предоставляется заёмщикам по следующим доступным способам:

1) разовым зачислением средств на банковские счета либо выдачей наличных денег заемщику - физическому лицу;
2) открытием кредитной линии;
3) кредитованием счета клиента и оплаты расчетных документов с этого

счета клиента (если в договоре банковского счета предусмотрено проведение такой операции).

4) участием банка в предоставлении средств клиенту на синдицированной (консорциальной) основе;

5) другими способами, не противоречащими законодательству и нормативным актам Банка России.

Кредит выдается на основании распоряжения, надлежащим образом составленного специалистами кредитного подразделения банка и подписанного уполномоченным должностным лицом банка. Банк-кредитор обязан создавать резервы на возможные потери от кредитной деятельности в порядке, установленном Банком России.

Предоставление кредита сопровождается открытием ссудного счета, от правильного установления вида которого во многом зависит успех кредитной сделки. При этом обычно используют следующие виды ссудных счетов: отдельный (простой), специальный, контокоррентный.

При предоставлении кредитов в оборотные (текущие) активы, как правило, используются отдельные ссудные счета. В банке по месту получения кредита заемщику открывается один или несколько ссудных счетов в зависимости от количества объектов кредитования.

В данном случае заемщик может обслуживаться в одном банке, а получать кредит в другом. При этом банк, дающий кредит, уведомляет банк, в котором открыт текущий счет кредитополучателя, о размере и сроках погашения кредита.

Возможен также вариант открытия специального ссудного счета, который не дает кредитополучателю возможности обслуживаться в разных банках. Специальный ссудный счет может быть открыт только в банке по месту нахождения текущего счета заемщика. Кредитование по специальному ссудному счету разрешается обычно предприятиям, занимающимся розничной и оптовой торговлей товарами народного потребления и продукцией про

изводственно-технического назначения.

После определения вида ссудного счета менеджер по кредитам готовит и направляет в операционный отдел распоряжение на открытие ссудного счета и выдачу кредита. Кредитный процесс переходит на новый этап о бслуживания уже предоставленного кредита.

Часто финансовые возможности заемщика и уровень риска кредитной сделки меняются за период от предоставления ссуды до окончательного ее по гашения. Поэтому процедура обслуживания кредита направлена, в первую о чередь, на осуществление менеджером по кредитам контрольных функций. Различают следующие направления контроля:

- за целевым использованием кредита;
- достаточностью обеспечения кредита;
- своевременным погашением основного долга и процентов;
- платежными документами заемщика.

Менеджер по кредитам обеспечивает также наблюдение за финансовым состоянием заемщика и тенденциями к его изменениям, периодически анализирует кредитоспособность клиента, совместно с кредитополучателем о бсуждает в случае необходимости вопросы изменений и дополнений к кредитному договору, касающиеся изменения процентных ставок, проло нгации кредита и т.д., ведет кредитное досье заемщика, пополняет его новой документацией, обеспечивает надежность хранения и коммерческую тайну. Все эти меры направлены на успешное завершение сделки - погашение кредита.

Переход к последнему этапу и успешное окончание кредитного про цесса возможны только при правильной организации всех предыдущих этапо в:

Большинство кредитов погашаются своевременно и в полном объеме в соответствии с условиями кредитного договора.

Кредит возвращается (погашается) и проценты за него платятся

следующими способами:

1) списанием средств со счета заемщика по его платежному поручению;

2) списанием средств со счета заемщика, обслуживаемого в другом банке, на основании платежного требования банка-кредитора. В этом случае средства могут списываться без уведомления владельца счета, если такая во зможность предусмотрена в договоре и заемщик письменно уведомил банк, о своем согласии на такое списание средств;

3) списанием средств со счета заемщика - юридического лица, обслужи-вающегося в самом банке-кредиторе, на основании платежного требования.

4) перечислением средств со счетов заемщиков - физических лиц на осно вании их письменных распоряжений, переводом ими денег через предприятия связи или другие кредитные организации; взносом наличных в кассу банка-кредитора.

В установленный в договоре день (день уплаты процентов или по гашения основного долга) работник бухгалтерии, ответственный за ведение счета заемщика, оформляет бухгалтерскими проводками факт уплаты про центов или погашения основного долга, либо (при неисполнении или ненадлежащем исполнении клиентом своих обязательств) переносит во зникшую задолженность клиента на счета для учета просроченной задо лженности.

Задолженность по кредитам, безнадежная или признанная нереальной для взыскания, в установленном порядке списывается с баланса банка за счет средств специально формируемого на такой случай резерва, а при недостатке таких средств относится на убытки отчетного года. В среднем около 15 % банковских ссуд становятся проблемными с точки зрения возможности их во зврата. И в настоящее время данный процент постоянно увеличивается в связи с ухудшением финансового состояния многих заёмщиком в нашей стране. Поводом, которой стал финансовый кризис из- за экономических санкций в отношении к нашей стране. В этой связи государство конечно

поддерживает заёмщиков по большим кредитным продуктам, это прежде всего кредиты, предоставленные в иностранной валюте заёмщикам, где основная причина роста задолженности заложена в высоком курсе иностранной валюты по отношению к рублю. А также оптимизация заработной платы в отношении её размера, практически на всей территории России осуществляются сокращения на рабочих местах, что приводит к росту кредиторской задолженности и негативно сказывается , как на самих задолжниках, так и на всей банковской сфере. Ведь рост задолженности приводит не к улучшению банковского сектора, а к его убыточности, не дополучения возможной прибыли от уплаты кредитных сумм.

# Глава 2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ КРЕДИТНОГО ПРОЦЕССА В ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

## 2.1 Краткая информация об ОАО «Сбербанк России»

В России наиболее популярным и пользующимся безграничным доверием кредитным учреждением вот уже несколько десятилетий принадлежит по праву –Сбербанку России ОАО. Деятельность банка настолько обширна не только по большому ассортименту банковских продуктов и услуг, но и по региональному представительству банка на всей территории нашей страны и даже за её пределами.

Также стоит отметить, что из в год Сбербанк России занимает первые места в различных банковских рейтингах.

История Сбербанка России начинается с именного указа императора Николая I от 1841 года об учреждении сберегательных касс, первая из которых открылась в Санкт-Петербурге в 1842 году. Спустя полтора века - в 1987 году на базе государственных трудовых сберегательных касс был создан специализированный банк трудовых сбережений и кредитования населения – Сбербанк СССР, который также работал и с юридическими лицами. В состав Сбербанка СССР входили 15 республиканских банков, в том числе Российский республиканский банк.

В июле 1990 года постановлением Верховного совета РСФСР Российский республиканский банк Сбербанка СССР был объявлен собственностью РСФСР. В декабре 1990 года он был преобразован в акционерный коммерческий банк, который был юридически учрежден на

общем собрании акционеров 22 марта 1991 года. В том же 1991 году Сбербанк перешел в собственность ЦБ РФ и был зарегистрирован как акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации. Во многом благодаря поддержке ЦБ РФ и повышению комиссий за расчетное обслуживание Сбербанку удалось выдержать дефолт по ГКО ОФЗ 1998 года (в тот момент доля государственных долговых обязательств в активах банка составляла 52%, а на кредитный портфель приходилось всего 21% нетто-активов).

В сентябре 2012года ЦБ РФ продал 7,6% акций Сбербанка частным инвесторам за 159 млрд рублей, или почти за 5 млрд долларов. На текущий момент Центробанк остается контролирующим акционером (у регулятора 50% уставного капитала плюс одна голосующая акция). Миноритарными акционерами выступают более 226 тыс. юридических и физических лиц, в том числе иностранные институциональные инвесторы, которым принадлежит 47,68% акций Сбербанка.

У крупнейшей кредитной организации РФ три дочерних банка на территории СНГ: в Казахстане, на Украине и в Белоруссии. Еще три «дочки»- в Европе: Sberbank Europe AG со штаб-квартирой в Австрии (создан на основе приобретенного «Сбером» в 2012 году Volksbank International AG, управляет сетью из девяти дочерних банков в восьми странах Центральной и Восточной Европы - Словакии, Чехии, Венгрии, Словении, Хорватии, Боснии и Герцеговине, Сербии и на Украине), DenizBank A.S. в Турции (99,85% акций куплено также в 2012 году) и Sberbank (Switzerland) AG со штабквартирой в Цюрихе. Кроме того, работают представительства Сбербанка в Китае и Германии и филиал в Индии.

В 2012 году Сбербанк закрыл сделку по объединению с инвестиционной компанией «Тройка Диалог» (преобразована в корпоративно инвестиционную структуру Sberbank CIB, а розничный банк «Тройка

Диалог» осенью 2013 года продан группе частных инвесторов). Также в 2012 году была закрыта сделка по покупке Сбербанком у французской группы BNP Paribas мажоритарного пакета в ее дочернем российском розничном банке (сейчас СП функционирует как Сетелем Банк, доля «Сбера»-74%).

Банк лидирует не только по размеру активов, но и по количеству расчетных счетов юридических лиц (свыше 1млн). На рынке частных вкладов Сбербанк России является монополистом – контролирует 46,4% рынка (основная масса депозитов физических лиц приходится на так называемые пенсионные вклады в рублях). Стоит отметить, что на начало 2002 года доля банка составляла 71,4%. Дальнейшему снижению доли рынка, занимаемой Сбербанком, в немалой степени способствует система страхования вкладов и увеличение суммы страхового возмещения. Через Сбербанк зарплату получают около 11 миллионов человек, а пенсии 12 миллионов. Банком эмитировано более 30 млн пластиковых карт, количество установленных банкоматов и терминалов самообслуживания (более 90 тыс. устройств). Численность сотрудников по состоянию на 31 декабря 2014 года составила свыше 260 тыс.человек.

Исторически сложившаяся развитая территориальная сеть (более 18,3 тыс.подразделений, в том числе 17 региональных банков) способствует успехам банка на рынке розничного кредитования.

В свою очередь, банк активно занимается продвижением своих приложений, следуя современным тенденциям в области информатизации общества и банка в новых рыночных условиях. Наиболее распространённые приложения информационного характера приобрели популярность среди клиентской базы Сбербанка – это «Мобильный банк» и «Сбербанк ОнЛ@йн».

Объем кредитов, выданных физическим лицам, составляет более 8 трлн рублей (34,7% рынка). В 2010году Сбербанк отменил все комиссии по выдаче ипотеки, потребительских и автокредитов, а также объявил о запуске

программы кредитования частных лиц по индивидуальным ставкам. В 2011 году банк объявил о планах выйти на рынок экспресскредитования совместно с BNP Paribas (бренд Cetelem). Контрольный пакет последнего Сбербанком уже выкуплен. В 2012 году Сбербанк обогнал прежнего лидера в сегменте кредитных карт - банк «Русский Стандарт» по объему выданных займов (свыше 150 млрд рублей).

Сбербанк предлагает розничным клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг, включая депозиты, различные виды кредитования (потребительские кредиты, автокредиты и ипотеку), а также банковские карты, денежные переводы, банковское страхование и брокерские услуги. Все розничные кредиты выдаются по технологии «Кредитная фабрика».

Сбербанк России обслуживает все группы корпоративных клиентов. На долю малых и средних компаний приходится более 33,9% корпоративного кредитного портфеля. Банк также предлагает депозиты, расчетные услуги, проектное, торговое и экспортное финансирование, услуги по управлению денежными средствами и прочие основные банковские продукты. В этой связи банк не только обслуживает все слои экономических субъектов, но и предоставляет более лояльные программы своим постоянным клиентам, как в области кредитования, так и в реализации розничных банковских услуг и продуктов.

По итогам 2014 года активы банка увеличились на 15,27% и на 1 ноября 2014 года составили 19,3 трлн. рублей. В пассивной части банк нарастил привлечение за счет средств предприятий и организаций на 22,48%, вкладов физических лиц на 1,48%, привлеченных МБК на 20,87%, капитал банка увеличился на 8,34%, составив на начало ноября 2014 года 2,2 трлн. рублей. В активах вновь привлеченные средства преимущественно распределены в кредитный портфель, вложены в высоколиквидные активы, векселя и акции.

Лидирующие позиции в ресурсной базе банка традиционно занимают средства на счетах и вклады частных лиц - 41,65% пассивов, 21,67% составляют остатки на расчетных и депозитных счетах корпоративных клиентов, собственные средства (капитал и резервы) 15%, привлечение от банков (межбанковские кредиты) - 15,71% неттопассивов. В структуре нетто-активов 69,94% приходится на кредитный портфель, в кредитном портфеле 70% составляют ссуды, выданные предприятиям и организациям; просрочка показана на уровне 2,6% по РСБУ (стабильна в динамике). Кредитный портфель главным образом состоит из долгосрочных (выданных на срок свыше года) кредитов. 9,78% активов – портфель ценных бумаг (преимущественно состоит из облигаций и госбумаг), денежные средства в кассе и на корсчете в ЦБ формируют 5% неттоактивов.

На рынке МБК Сбербанк работает в обе стороны, ежемесячно как привлекая средства, так и размещая избыточную ликвидность.

По итогам 2013 года банк получил 392,6 млрд. рублей чистой прибыли (аналогичный показатель за 2012 год - 344,4 млрд. рублей), за 10 месяцев 2014 года банк заработал 293,9 млрд. рублей.

Согласно принятой еще в октябре 2008 года стратегии развития до 2015 года, Сбербанк должен достичь следующих результатов: вопервых, увеличить объем чистой прибыли в 2,5—3 раза по сравнению с 2007 годом(106,5 млрд рублей); вовторых, снизить отношение операционных затрат к операционному доходу на 5 процентных пунктов (до 40%); в-третьих, поддерживать рентабельность капитала(ROE) на уровне не ниже 20% (согласно полугодовой отчетности по МСФО, в 2014 году показатель ROE составил 17,7%); в-четвертых, довести количество сотрудников до 200—220 тыс. (на данный момент их свыше 260 тыс.).

## 2.2 Кредитные продукты ОАО «Сбербанк России»

Сбербанк России, будучи наиболее крупным банком, не только на территории Российской Федерации, но и в Восточной Европе, предоставляет огромный выбор кредитных продуктов. Филиальная сеть банка позволяет напрямую сотрудничать с клиентами по всей России. Вариативность кредитной продукции банка способствует вовлечению в процесс кредито вания всех слоёв населения. Для различных групп потенциальных заёмщиков разработаны специальные программы кредитования с учетом уровня дохода, района проживания, возраста, семейного положения. Клиентоориентиро ванность является основным приоритетом банка. В связи с чем, разноо бразный ассортимент кредитной продукции имеет большое значение в усло виях конкуренции со стороны как отечественных, так и зарубежных банков. Основные направления кредитования были сформулированы в период стано вления банка в начале 90-х гг. В период перехода к рыночным отношениям страны в целом Сбербанк стал тем двигателем, который посредством кредито вания младо предпринимателей, способствовал формированию и развитию производства и торговли. В этот же период население страны постепенно начинает привыкать брать кредиты под собственные нужды. Не последнюю роль в этом процессе сыграл и Сбербанк. Как уже говорилось выше, в насто ящее время в Сбербанке существует множество специализированных про грамм кредитования. Но, несмотря на такое многообразие, кредитную про дукцию банка можно разделить на 2 основные группы. Это кредитование физических и юридических лиц.

**Кредитование физических лиц в ОАО «Сбербанк России»**

Следуя современным условиям и тенденциям в области предоставления и расширения ассортиментной линейки кредитных продуктов, Сбербанк России ничем не уступает своим конкурентам в банквоском секторе. Развивая и ориентируясь на потребности, прежде всего на интересы своего потенциального клиента и возможностям банка.

Перейдём к рассмотрению наиболее популярных среди населения кредитным продуктам Сбербанка России ОАО.

1)*Кредит на любые цели* – данный вид кредитного продукта в настоящее время признан наиболее популярным среди населения и востребованным, поэтому является самым распространённым в банковском секторе в процессе кредитования физических лиц. Необходимо отметить, что данный продукт содержит несколько форм займа в зависимости от ряда причин и условий его предоставления, к которым можно отнести следующие его подвиды:

- потребительский кредит без обеспечения

Наиболее оптимальный выбор, если клиенту максимально быстро нужен кредит на сумму до 1 500 000 рублей.

Сумма кредита: от 15000 до 1 500 000 рублей на любые цели

Процентная ставка: от 20% в рублях

Срок кредита: до 5 лет

Срок рассмотрения кредита: в течение 2 рабочих дней со дня предоставления в Сбербанк полного пакета документов.На момент предоставления кредита заёмщику должно быть не менее 21 года и не более 65 лет.Стаж работы до лжен составлять не менее 6 месяцев на текущем рабочем месте и не менее 1 года общего стажа за последние 5 лет.

Здесь важно отметить, что в Сбербанке, как и во многих других банках действует программа лояльности.

То есть, если заёмщик является клиентом или потребителем зарплатного проекта, получателем пенсии по социальной программе, имеет в наличии дебетовую банковскую карту или же когда –то брал кредит, который вовремя погасил в срок, то в данных случаях, Сбербанк предлагает таким клиентам программу льготного кредитования или же представляет специальные предложения. При этом клиенту нет надобности подтверждать свой доход, достаточно всего лишь иметь при себе паспорт, удостоверяющий его личность.

Следующий вид кредитного продукта, который представляется заёмщикам – это потребительский кредит под поручительство физических лиц, условия которого следующие:

Сумма кредита: до 3 000 000 рублей на любые цели

Процентная ставка: от 19,5% в рублях

Срок кредита: до 5 летСрок рассмотрения кредита: в течение 2 рабочих дней со дня предоставления в Сбербанк полного пакета документов.

Стаж работы должен быть не менее 6 месяцев на текущем рабочем месте и не менее 1 года общего стажа за последние 5 лет. На момент предо ставления кредита заёмщику должно быть не менее 18 лет и не более 75 лет

2) наряду с различными видами кредитования , особым кредитным продуктом, который не теряет популярности является кредит физическим лицам на ведение личного подсобного хозяйства, который представляет собой некоторым образом аграрный кредит.

Необходимо отметить, что данный вид кредита является специальной разработанной кредитной программой банка для владельцев личных подсобных хозяйств, предусматривающая субсидирование части процентной ставки за счет бюджетных средств.

Перейдём к условию предоставления кредитования:

Сумма кредита:

— на срок до 2-х лет – от 15 тыс руб. до 300 тыс руб. на одно хозяйство

— на срок до 5-ти лет – от 15 тыс руб. до 700 тыс руб. на одно хозяйство

Процентная ставка: 26%

Общая сумма кредитов, выданных в текущем году владельцам ЛПХ, не может превышать 1,0 млн. руб. Срок кредита составляет от 3 месяцев до 5 лет.

Также стоит отметить, что данный вид кредита может обеспечиваться поручительством физических лиц или залогом имущества (при необходимо сти).

В рамках постановлений Правительства Российской Федерации предусмотрено возмещение части затрат на уплату процентов по кредитам, полученным гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство, в ро ссийских кредитных организациях, за счет предоставления субсидий.

Кредитная заявка рассматривается в течение 7 дней со дня предо ставления полного пакета документов. Получить кредит (первую его часть) можно в течение 45 календарных дней с даты заключения кредитного догово ра. Предоставление кредита осуществляется единовременно или частями путем перечисления одобренной Банком суммы кредита на счет, позво ляющий осуществлять приходные и расходные операции. Неустойка за несво евременное погашение кредита составляет 20% годовых с суммы просро ченного платежа за период просрочки с даты, следующей за датой наступления исполнения обязательства, установленной Договором, по дату погашения Просроченной задолженности по Договору (включительно).

3) пришедший из зарубежной банковской практики следующий вид кредита – наиболее перспективный и развивающийся кредитный продукт в настоящее время. Образовательный кредит с государственной поддержкой является пока молодым среди остальных видов кредитных продуктов банка, который не так давно стал набирать темпы по популярности и распространению у населения нашей страны.

Данный кредит предоставляется на оплату получаемых образовательных услуг в образовательных учреждениях, имеющих образовательную лицензию:

- на оплату образования по основным программам среднего профессионально го образования;
- на оплату образования по основным программам высшего профессионально го образования.

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена;

- образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, программы магистратуры, программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), программы ординатуры, программы ассистентуры-стажировки;

Условия кредитования по образовательному кредиту следующие:

- Сумма кредита: до 100% стоимости обучения
- Процентная ставка: 8,75 % в рублях
- Срок кредита: срок обучения, увеличенный на 10 лет
- Обеспечение по кредиту и страхование не требуется
- Возраст заемщика должен быть не менее 18 лет при условии, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 75 лет.
- Минимальный срок кредитования составляет 3 месяца, максимальный - 5 лет.

При изменении ставки рефинансирования Банка России, ставка, уплачиваемая заёмщиком по вновь заключаемым договорам, рассчитывается исходя из ¼ ставки рефинансирования Банка России плюс пять пунктов. 3/4 ставки рефинансирования субсидируется государством.

Максимальный размер кредита определяется на основании оценки платежеспособности Заемщика/Созаемщиков и предоставленного обеспечения и не должен превышать 90% стоимости обучения в соответствии с Договором о подготовке специалиста (за весь период обучения или за период до окончания Учащимся Образовательного учреждения). Неустойка за несвоевременное погашение кредита 20 % годовых с суммы просроченного платежа за период просрочки с даты, следующей за Датой наступления исполнения обязательств, установленной договором

Если в Договоре о подготовке специалиста стоимость обучения определена в иностранной валюте либо в условных единицах, ее пересчет в рублевый эквивалент осуществляется по курсу, установленному Банком России по отношению к официальному курсу иностранной валюты (либо по

курсу, определенному Образовательным учреждением и отраженному в Дого воре о подготовке специалиста) на день предоставления Банку полного пакета документов для получения кредита;

Если в Договоре о подготовке специалиста не указана полная стоимо сть за весь период обучения, то эта величина может быть определена путем умножения стоимости обучения за период, указанный в Договоре о подгото вке специалиста, на количество таких периодов с учетом индексации стоимо сти обучения или иных параметров её изменения, предусмотренных Догово ром о подготовке специалиста. В случае отсутствия указанных параметров индексация стоимости обучения при осуществлении расчета принимается равной 15% в год

4)*Автокредит* наиболее востребованный и популярный кредитный банковский продукт не только среди населения, но и у организаций различных форм собственности. Стоит отметить, что данный вид кредита в Сбербанке осуществляется также и в рамках государственного субсидирования.

Целевое назначение кредита - покупка Транспортных средств. Кредит является целевым и требуется подтверждение использования. В рамках данно го кредита можно приобрести новые транспортные средства(ТС) о течественных и иностранных марок, отнесенные к категории В прио бретаемые для личного (некоммерческого) использования. Новым признается транспортное средство, если год выпуска ТС отличается от года предо ставления кредита не более, чем на 1, ТС не состояло на государственном регистрационном учете, ТС не находилось в собственности. Первоначальный взнос составляет 15 процентов от стоимости автомобиля. В стоимость кредита входит оплата страхования ТС по пакету КАСКО. Оплата договора страхования КАСКО производится единовременно. Срок действия договора страхования КАСКО должен начинаться не позднее даты заключения Кредитного договора. При этом период страхования должен составлять не менее 12 месяцев при первоначальном страховании, а при кредитовании на

срок менее одного года – на срок кредитования. Минимальный срок кредито вания 3 месяца, максимальный – 60 месяцев. Размер кредита от 45000 рублей до 5000000 рублей включительно. Кредит не должен превышать 100 проценто в стоимости ТС , при этом лимит суммарного остатка задолженности Заемщика по «Автокредитам» не должен превышать 5000000 рублей. Во зраст заемщика не должен быть менее 21 года, при условии, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 75 лет. Созаемщико м может выступить платежеспособный супруг(а) Заемщика, чьи доходы учитываются для определения максимальной суммы кредита. Остальные требования к Созаемщику аналогичны требованиям, предъявляемым к Заемщику. Кредит выдается под залог транспортного средства. Оценочная стоимость принимаемого в качестве обеспечения по кредиту Транспортного средства определяется работником кредитующего подразделения. Страхо вание транспортного средства, передаваемого в залог, является обязательным условием.

Требуемые документы.Клиент предоставляет в Банк:

Заявление-анкету;

Заявление-анкету на страхование (при включении в сумму кредита платы за подключение к программе добровольного коллективного страхования жизни и здоровья); по желанию «Заявление застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации» и «Заявление застрахованного лица о направлении сведений, со держащихся в индивидуальном лицевом счете, в электронной форме»;

документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ с отметкой о регистрации);

документ о временной регистрации (при необходимости);

документы, подтверждающие финансовое состояние и трудовую занятость Заемщика/Созаемщика (при необходимости)

Срок рассмотрения заявки - 2 рабочих дня, а при необходимости проверки автосалона - продавца — до 4-х рабочих дней. Для получения кредита клиент должен предоставить в Банк:

- подписанный сторонами договор купли-продажи транспортного средства;
- платежные документы, подтверждающие цену приобретаемого автомобиля;
- копию паспорта Транспортного средства (ПТС)/информацию из ПТС (включая его номер и серию), заверенный автосалоном - продавцом;
- страховой полис/договор страхования (для снятия копии);
- платежные документы, подтверждающие оплату страховых премий по страховому полису/договору страхования (при оплате страховых премий за счет собственных средств);
- платежные документы, подтверждающие оплату первоначального взноса (платежное поручение, приходный кассовый ордер, сберегательная книжка по вкладу, документ о принятии старого автомобиля по системе трейд-ин);
- платежные документы страховщика (при оплате страхования за счет кредитных средств);
- заявление заемщика, подтверждающее, что при заключении кредитной сделки он действует с согласия супруги/супруга (для заемщиков, состоящих в браке).

Клиент заключает с Банком:

кредитный договор в 2-х экземплярах (в 3-х при участии в сделке со заемщиков);

договор залога автомобиля в 2-х экземплярах;

договор текущего счета в 2-х экз. (при необходимости);

дополнительное соглашение к договору текущего счета (2 экз.) при по гашении кредита со счета банковского вклада письменное поручение на перечисление — при погашении средств со счета банковской карты

5) жилищный вопрос Сбербанк решит посредством предоставления ипотечного кредита. В рамках ипотечного кредитования заёмщикам

предоставляется возможность приобретения жилья по следующим категориям недвижимости:

*Приобретение готового жилья* - данный вид ипотечного кредита даёт возможность приобрести недвижимость в рамках квартиры, жилого дома или иного жилого помещения на вторичном рынке недвижимости:

Сумма кредита: от 45 000 рублей

Процентная ставка: от 14,5% в рублях

Срок кредита: 3 месяцев до 30 лет

Первоначальный взнос: от 20%

Максимальный размер кредита не должен превышать меньшую из величин:

- 85% стоимости Кредитуемого жилого помещения, в т.ч. с земельным участком , на котором оно расположено (при наличии) указанной в договоре-основании приобретения (за исключением случаев, когда Заемщиком/Со заемщиками инициировано увеличение суммы кредита в связи с возможным недофинансированием сделки и стоимость Кредитуемого жилого помещения, в т.ч. с земельным участком, на котором оно расположено (при наличии) в До говоре-основании приобретения указана в размере меньшем, чем его реальная (рыночная) стоимость, подтвержденная отчетом об оценке);

- 85% стоимости Кредитуемого жилого помещения, в т.ч. с земельным участком, на котором оно расположено (при наличии) указанной в отчете об о ценке, в случае его оформления в залог (не учитывается в случае предо ставления кредита в сумме до 300000 рублей)

- 85 % стоимости иного Объекта недвижимости, оформляемого в залог, указанной в отчете об оценке.

Необходимо отметить , что при предоставлении ипотечного кредита , обязательным условием по действующему законодательству является осуществление в залог кредитуемый объект недвижимости.

Оформление залога кредитуемого Объекта недвижимости ипотекой в силу договора допускается в следующих случаях: когда Заемщик инициирует

увеличение суммы выдаваемого Банком кредита в связи с возможным недо финансированием кредитуемой сделки, поскольку стоимость Объекта недвижимости в Договоре-основании приобретения Объекта недвижимости указана в размере меньшем, чем его реальная рыночная (оценочная) стоимо сть при оформлении Кредитуемого Объекта недвижимости в общую со бственность лиц, не являющихся Созаемщиками.

По кредитам в сумме до 300000 рублей включительно возможно оформление в качестве единственного основного обеспечения поручительство платежеспо собных физических лиц.

Поручительство гражданина Российской Федерации - супруги(а) Заемщика/Титульного созаемщика (вне зависимости от ее (его) платежеспосо бности и возраста) по всем его обязательствам по кредитному договору - предоставляется при наличии действующего брачного договора, устанавливающего режим раздельной собственности на имущество супругов, в том числе, в отношении Кредитуемого Объекта недвижимости.

При передаче в залог Жилого помещения/дачи/садового дома/других строений потребительского назначения/гаража/объекта незавершенного стро ительства требуется одновременное оформление залога земельного участка (доли в праве собственности на земельный участок), на котором находится данный объект недвижимости (в случае, если право собственности зарегистрировано в установленном законодательством порядке). Если земельный участок принадлежит залогодателю на праве аренды, такое право аренды при ипотеке находящихся на данном земельном участке Жилого по мещения/дачи/садового дома/других строений потребительского назначения/гаража/объекта незавершенного строительства считается нахо дящимся в залоге. По кредитам на приобретение доли в праве собственности на квартиру/жилой дом (без выделения доли в натуре) в случае оформления ее в залог требуется оформление ипотеки остальной доли в праве собственно сти на квартиру/жилой дом или ипотеки всей квартиры/всего жилого дома до выдачи кредита.

Кредитуемый Объект недвижимости должен быть расположен на территории Российской Федерации и не должен быть обременен правами третьих лиц/ состоять под арестом (запретом)

Права собственности на Объект недвижимости должны быть зарегистрированы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Имущество, переданное в обеспечение по кредиту (за исключением земельного участка), необходимо застраховать от рисков утраты (гибели), по вреждения на случаи, предусмотренные правилами страхования страховщика (полный пакет) на весь срок действия кредитного договора в страховых ко мпаниях, соответствующих требованиям банка.

При рождении ребенка в период действия кредитного договора, на сро к не более чем до достижения ребенком возраста 3 лет. Общий срок действия кредитного договора может быть увеличен не более чем на 5 лет

6) современная форма безналичного кредитования в форме кредитных карт Сбербанка России ОАО является на сегодняшний момент времени самым распространённым видом кредитования среди населения, который следует не только последним тенденциям развития информатизации банковского сектора, но и принятие передового опыта зарубежных стран, в которых данная практика существует в практическом аспекте уже давно.

Населению банк предлагает кредитные карты универсального назначения с дополнительным набором услуг в совокупности с специальными предложениями и выгодными условиями обслуживания , кредитные карты Visa и MasterCard :

- Кредитный лимит может быть до 600 тыс. руб.;
- Проценты по кредиту: от 25,9;
- Обслуживание карты: от 0 до 3000 рублей в год

Стоит отметить, что данные кредитные карты относятся к овердрафту, которые могут использоваться во многих странах мира.Оплата товаров и

услуг осуществляется в более 29 миллионах торговых точек в 130 странах мира.

В дополнение к кредитным картам Сбербанком предоставляются следующие виды услуг:

- служба помощи;
- мобильный банк;
- прием платежей через банкоматы;
- безналичное перечисление (списание, перевод);
- страхование;
- предоставление скидок в при проведении транзакций с партнерами ОАО «Сбербанк России»

Кредитование юридических лиц в ОАО «Сбербанк России»

Не менее важным и значительным направлением в области кредитования является предоставление кредитных продуктов экономическим субъектам различных категорий и отраслевой специфики. Предоставление такого кредита позволит реализовать не только производственные процессы предприятий- заёмщиков, но и в некотором смысле это позволит поддерживать экономическую ситуацию в более стабильном характере.

Перейдём к рассмотрению основных кредитных продуктов для юридических лиц:

1) Беззалоговый кредит «Доверие» предоставляется индивидуальным предпринимателям, малым предприятиям или же собственникам малого бизнеса, имеющим годовую выручку не более 60- ти миллионов рублей.

Требования к заёмщикам данного вида продукта слелующие:

- возраст : от 23 до 60 лет;
- постоянная или временная регистрация со сроком окончания не менее 6 месяцев на дату оформления заявки в разрезе анкеты;

- продолжительность ведения деловой деятельности в области выбранного направления : для торговых организаций – не менее 3-х месяцев; для других областей – не менее 6 месяцев. Исключением из вышесказанного является ситуация, когда возраст заёмщика менее 25 лет , то в данном случае срок ведения бизнеса должен составлять не менее 12 месяцев.

- сумма кредита – от 30 000 до 3 000 000 рублей сроком от полугода до 36 месяцев;

- вне зависимости от категории заёмщика и срока предоставления кредита , процентная ставка составляет следующие варианты : от 22% до 26% годовых;

- комиссия на момент выдачи кредита отсутствует.

- целевой характер подтверждения ссуда не требуется.

- обеспечение ссуды: поручительство физического или юридического лица в зависимости от формы собственности бизнеса.

- ежемесячное погашение основного долга и процентов;

- досрочное погашение кредита осуществляется в любой период пользования кредитом без комиссий;

- неустойка за несвоевременное погашения кредита предъявляется в двукратной процентной ставкой по кредитному договору, которая начисляется на сумму просроченного платежа за период просрочки, включая дату погашения просроченной задолженности.

2) Кредит «Бизнес- оборот» предоставляется малым и средним предприятиям.

В любом виде оказания услуг или продуктов, Сбербанк России ОАО относится к каждому клиенту в индивидуальном порядке, что и во многом отличает его от многих кредитных организаций в нашей стране.

В этой связи условия кредитования определяются в индивидуальном порядке в зависимости от суммы займа, срока кредитования , вида и размера его обеспечения. Данный вид кредитного продукта

предоставляется , прежде всего на приобретение сырья и полуфабрикатов, пополнения товаров на складе или для формирования гарантийных фондов.

Как и все кредиты такого формата, кредит «бизнес- оборот» является не исключением в предоставлении залога, в качестве которого может использоваться приобретаемое имущество. А также могут быть применимы приёмы обеспечения кредита – поручительство, недвижимость, гарантии органов власти и других кредитных организаций, ценные бумаги, даже вплоть до крупно- рогатого скота.

Имеется возможность применения неполного обеспечения кредита.

Погашение кредита осуществляется посредством внесения равнх долей или внесения оплаты по установленному графику платежей.

.

В целом, по этому кредиту предполагаются более крупные суммы финансирования, нежели по кредиту «доверие». Это видно хотя бы по дово льно высокому порогу максимальной выручки - 400 миллионов рублей.

Поэтому скудные требования к заемщику, указанные на официальном сайте Сбербанка - лишь небольшая часть айсберга. На деле же заявка будет тщательно рассматриваться на Предмет соответствия общим для всех Банков условиям получения кредита.

Требования:

- Статус резидента в РФ.
- Срок существования бизнеса - от 6 месяцев (для сезонных предприятий - го д, для торговли - квартал).

Имеет смысл упомянуть о том, что кредитный продукт "Бизнес-Обо рот" достаточно типичен для банковской системы РФ в целом. Это не льго тная программа "Старт", здесь проводится серьезный анализ заемщика, со ставляется индивидуальный договор; при этом требуется обеспечение. Беззалоговый вариант невозможен.

Срок ведения хозяйственной деятельности компании должен быть:

- не менее 3-х месяцев — для торговли;

- не менее 6-ти месяцев — для остальных видов деятельности, кроме сезонных;

-не менее 12-ти месяцев — для сезонных видов деятельности.

3) *Кредит « Бизнес авто»*

Цель

кредита - приобретение транспортного средства для использования в бизнесе, страхование приобретаемого транспортного средства. Данный кредит может предоставляться также и форме кредитной линии. Минимальная сумма 150 000 рублей – для сельхозпроизводителей, для остальных заемщиков от 300000 рублей. Процентная ставка от 19,97% годовых. Срок кредитования от 1 до 96 месяцев.В качестве материального обеспечения используется приобретаемое транспортное средство. Поручителями выступают основные собственники бизнеса.

Требования к заемщику:

- Резидент РФ
- Годовая выручка до 400 миллионов рублей
- Срок ведения бизнеса от 6 месяцев

Плата за выдачу кредита не взимается

Первоначальный взнос:

От 10% для новых а/м – легковые, грузовые, автобусы и сельхозтехника для сельхозпроизводителей

От 15% для новых а/м – легковые, грузовые, автобусы для остальных заемщиков

От 20% для остальных ТС

Погашение производится ежемесячно равными долями в соответствии с индивидуальным графиком платежей. Существует возможность отсрочки до 3 месяцев и досрочного погашения кредита. Неустойка за несвоевременное погашение кредита 0,1% от суммы просроченной задолженности.

4)*Кредит «Бизнес-Недвижимость»* - весьма актуальный вид банковского кредитования в мире бизнеса.

Это финансирование, предоставляемое ОАО «Сбербанк России» на приобретение коммерческой недвижимости .Срок кредитования от 1 до 120 месяцев. Минимальная процентная ставка 18,64 %. Размер процентных ставо к устанавливается индивидуально и зависит от финансового состояния заемщика и предоставляемого залога. Первоначальный взнос составляет для сельхозпроизводителей от 20%, для всех остальных заемщиков - от 25% . Минимальная сумма кредита – 150000 для сельхозпроизводителей, для о стальных заемщиков – от 500000 рублей. Максимальная сумма ограничена то лько финансовым состоянием Заемщика.

Обеспечение: - Залог приобретаемой коммерческой недвижимости

- Залог имущественных прав по договору долевого участия в строительстве, при приобретении строящегося объекта недвижимости у аккредитованного застройщика

- Залог имеющегося имущества на срок строительства, при приобретении строящегося объекта у не аккредитованных застройщиков

- Поручительство физических и/или юридических лиц

- Гарантии АО «Небанковская депозитно-кредитная организация «Агентство кредитных гарантий

Неустойка за несвоевременное перечисление платежа в погашение кредита или уплату процентов 0,1% от суммы просроченной задолженности. Начисляется на сумму просроченного платежа за каждый день просрочки платежа.

5)*Кредит «Бизнес Проект»*- инновационный кредитный продукт банка в области финансирования инвестиционных проектов: расширение бизнеса, модернизации производства или открытие нового направления деятельности. Срок кредитования от 3 до 120 месяцев. Процентная ставка от 19,45 % годо вых в рублях.Срок ведения хозяйственной деятельности компании должен

быть не менее 6-ти месяцев. Минимальная сумма кредита 2500000 рублей, при погашении текущей задолженности перед другими банками от 3 000 000 рублей. Максимальная сумма кредита - 200 000 000 рублей, для отдельных крупных городов – 600 000 000 рублей . Залоговое имущество подлежит о бязательному страхованию. За исключением ценных бумаг, отдельных транспортных средств и объектов недвижимости

Пакет документов:

- Анкета

-Учредительные и регистрационные документы юридического лица/индивидуального предпринимателя

-Финансовая отчетность

- Документы по хозяйственной деятельности

-Бизнес-план

### 2.3 Организация процесса кредитования клиентов Сбербанка.

Проанализировав основные кредитные продукты Сбербанка России ОАО, перейдём к дальнейшему рассмотрению темы исследования – это организации кредитования непосредственно в банке.

При обращении клиента в Сбербанк за получением кредита уполномо ченный сотрудник кредитующего подразделения (далее кредитный инспекто р) выясняет у клиента цель, на которую испрашивается кредит ,разъясняет ему условия и порядок предоставления кредита, знакомит с перечнем до кументов, необходимых для получения кредита.

Срок рассмотрения вопроса о предоставлении кредита зависит от вида кредита и его суммы, но не должен превышать от момента предоставления по лного пакета документов до принятия решения 2 банковских дней – по по требительским кредитам и до 14 – по кредитам на приобретение недвижимо сти.

Обращение клиента в качестве заявления регистрируется кредитным инспектором в журнале учёта заявлений – этот факт необходим для осуществления статистического анализа по количеству обращающихся за кредитом. Также на заявлении проставляются дата регистрации и регистрационный номер.

С паспорта (удостоверения личности) и других документов, по длежащих возврату клиенту, снимаются ксерокопии. На копиях, сделанных кредитным инспектором или сверенных им с подлинными документами, делается отметка ‘‘копия верна’’ за подписью инспектора.

На оборотной стороне заявления или отдельном листе кредитный инспектор составляет перечень принятых документов и копий.

В дальнейшем осуществляется процедура проверки предоставленных заёмщиком документов и сведений кредитному специалисту, а также сверке подвергаются и данные, которые изложены не только в документах, но и в анкете. В случаях, когда необходимый объём пакета документов не полностью сформирован или же некорректно оформлен, то работником банка осуществляются следующие мероприятия:

- сообщает Заемщику о выявленных ошибках,
- возвращает Пакет документов на доработку Заемщику

В ситуации полного пакета документа, который соответствует всем требованиям банка, в дальнейшем кредитный специалист занимается определеним кредитоспособности клиента и выявляет возможно максимальный размер кредита.

Наибольший вклад при осуществлении проверки приходится на применение данных из бюро кредитных историй, которые содержат все кредитные историю по всем заёмщикам, а также размер задолженности по ранее полученным кредитам, если таковые у заёмщика имелись. В обязанность кредитного специалиста входит также осуществление запроса в кредитные учреждения, которые ранее предоставляли кредиты заёмщику.

Далее подразделение банка, занимающееся кредитованием направляет предоставленный заёмщиком пакет документ юридической службе или же службе безопасности банка.

В обязанности юридической службы входит проведение анализа пакета документов заёмщика с точки зрения правильности оформления и соответствия требованиям действующего законодательства в рамках банковского сектора.

В свою очередь, служба безопасности банка осуществляет проверку паспортных данных или данных по другим представленных документам , как факт подтверждение личности заёмщика. Также проверяются сведения , указанные в анкете: место жительства, данные по месту работы заёмщика, имеется возможность осуществления факта подтверждения доходности по пенсионным отчислениям. Полученные результаты, юридическая служба или служба безопасности оформляется в качестве письменного заключения, которое в последствие передаётся в кредитное подразделение.

В ситуациях принятия в процессе кредитования объектов залогового имущества, кредитное подразделение банка привлекает специалиста по осуществлению оценочной стоимости имущества по вопросам недвижимости, как имеющих специализированную лицензию, так и независимых оценщиков. По полученным результатам проведённой оценки, эксперт- оценщик формирует экспертное заключение, которое в дальнейшем передаётся в подразделение, которое пригласило данного специалиста.

В банковской практике существует также возможность принятия в обеспечение кредита – ценных бумаг, которые также должны быть оценены специализированным отделом банка, по результатам которого формируется специальное заключение эксперта с последующей его передачей в кредитное подразделение. В свою очередь кредитное подразделение в дальнейшем времени направляет заявление, анкету, копии ценных бумаг и

сертификатов акций, а также выписку из реестра акционеров в отдел по работе с ценными бумагами для последующей их оценки и предоставления заключения о возможности их приёма в качестве формы обеспечения кредита.

По завершении стадии проверки, формируется заключение , которое отдел по работе с ценными бумагами в дальнейшем предоставляет его кредитующему отделу банка.

Содержание заключения должно отражать следующую информацию:

- заключение о возможности приема ценных бумаг в качестве обеспечения;
- заключение о возможных сроках предоставления кредита.

В дальнейшем кредитный специалист занимается определением кредитоспособности на фактор финансовой стабильности заёмщика в соответствии с предоставленной справкой о доходах и размере удержания с места фактической работы. А также данных анкеты. (кроме кредита под заклад ценных бумаг, по нему оценка платежеспособности заемщика не про изводится). Если заработная плата или пенсия клиента начисляется на счета в ОАО «Сбербанк России», то кредитный инспектор проверяет данный факт по специализированной программе, распечатывает выписку по счету и прикладывает к пакету документов.

Справка должна содержать следующую информацию:

-полное наименование организации, выдавшей справку, ее почтовый адрес, телефон и банковские реквизиты;

- продолжительность постоянной работы Заемщика в данной организации;

настоящая должность Заемщика (кем работает);

- среднемесячный доход за последние шесть месяцев;
- среднемесячные удержания за последние шесть месяцев с расшифровкой по видам.

Справка выдается администрацией предприятия, учреждения, о рганизации по месту работы (установлении пенсии) ссудозаемщика в одном экземпляре и предоставляется последним в кредитующее подразделение.

Справка предоставляется за подписями руководителя и главного бухгалтера организации, скрепленными печатью.

Фамилия руководителя предприятия, учреждения, организации и главного бухгалтера указывается полностью. Справка заполняется одним цветом чернил, исправления не допускаются.

Руководители и главные бухгалтера предприятий, учреждений, о рганизаций несут персональную ответственность за нарушение установленно го порядка выдачи справки для получения ссуды.

Для лиц, работающих в коммерческих структурах, помимо справки о доходах необходимо предоставить из банка с указанием банковских реквизитов предприятия: дата открытия расчетного счета предприятия и является ли он действующим на дату предоставления заявки.

При рассмотрении дохода Заемщика, его поручителя для решения во проса о возможности выдачи кредита необходимо учитывать:

1. доходы, получаемые гражданами за выполнение ими трудовых и иных приравненных к ним обязанностей по месту основной работы;
2. доходы от предпринимательской деятельности и другие постоянные исто чники дохода;
3. в исключительных случаях, по усмотрению Банка в расчет платежеспосо бности Заемщика могут быть включены доходы, получаемые не только по месту работы, но и совокупный доход семьи.

При расчете платежеспособности из дохода вычитаются все о бязательные платежи, указанные в справке и анкете (подоходный налог, взно сы, алименты, компенсация ущерба, погашение задолженности и уплата про центов по другим кредитам, сумма обязательств по предоставленным по ручительствам, выплаты в погашение стоимости приобретенных в рассрочку

товаров и др.). Для этой цели каждое обязательство по предоставленному по ручительству принимается в размере 50% среднемесячного платежа по соо тветствующему основному обязательству.

2.*Предоставление кредита.*

Следующим этапом после осуществления сверки и проверки полученных данных по заёмщику является предоставление кредита, который осуществляется в рублях в соотвествии условиям кредитного договора, по приемлемым формам : наличными или безналичными в следующем порядке:

- зачисления на счет Заемщика по вкладу до востребования;
- зачисления на счет пластиковой карточки Заемщика;
- оплаты счетов торговых и других организаций;
- перечисления на счета гражданам-предпринимателям.

Помимо рублевого кредита банк осуществляет и выдачу в иностранной валюте в безналичной форме посредством зачисления денежных средств на счёт по вкладу до востребования или на счёт пластиковой карточки клиента, что должно быть предусмотрено в кредитном договоре.

В кредитном договоре должны быть указаны номер счета по вкладу или номер счета пластиковой карточки и учреждение, в котором открыт этот счет. Выдача кредита путем зачисления на счета, открытые в других ко ммерческих банках, не производится.

К распоряжению прикладываются второй экземпляр кредитного дого вора и срочное обязательство. В распоряжении указывается полностью фамилия, имя, отчество Заемщика; номер ссудного счета; номер счета по вкладу или счета пластиковой карточки и учреждение банка, в котором он о ткрыт; сумма, подлежащая зачислению.

Бухгалтер проверяет правильность оформления договора и срочного о бязательства, наличия на них подписей и печати на договоре, сверяет сумму и

сведения, содержащиеся в распоряжении, с договором и срочным о бязательством; заполняет карточку лицевого счета. После совершения в установленном порядке операции по зачислению (перечислению) суммы кредита бухгалтер делает на срочном обязательстве отметку о проведенной о перации и возвращает кредитный договор и срочное обязательство в кредитующее подразделение (филиал отделения, кредитный отдел). Бухгалтер оставляет у себя копию срочного обязательства.

Далее кредитный инспектор составляет распоряжение за подписью управляющего отделением (или другого уполномоченного лица) и главного бухгалтера для передачи первых экземпляров кредитных документов (кредитный договор, график погашения кредита, срочное обязательство, дого воры залога и поручительства, страховой полис) в отдел кассовых операций установленным порядком.

В порядке осуществления предоставления кредита в качестве наличной формы денежных средств, заёмщик заполняет заявление на предоставление кредита, после чего кредитный специалист осуществляет свои дальнейшие действия:

- проверяет правильность заполнения Заемщиком заявления;
- оформляет на заявлении распорядительную надпись на выдачу наличными суммы кредита, визирует и подписывает у руководителя Банка или другого уполномоченного лица;
- передает заявление Заемщика и первые экземпляры кредитных до кументов операционному работнику;
- подшивает копию заявления с распорядительной надписью о выдаче кредита в кредитное дело;
- направляет копию срочного обязательства и второй экземпляр кредитно го договора в отдел бухгалтерского учета.

Рассмотрим ситуацию предоставления кредита посредством перечисления :

Действия операционного работника банка или специалиста – контролёра заключаются в следующем:

- удостоверяется в личности Заемщика по его паспорту;
- проверяет правильность заполнения заявления, наличие на нем распо рядительной надписи уполномоченного лица, сверяет данные паспорта со сведениями, указанными в заявлении;
- проверяет правильность оформления кредитных документов, наличие на них подписей и печатей;
- на сумму кредита, выдаваемую наличными, составляет кассовый ордер с указанием в нем фамилии, имени, отчества Заемщика, номера лицевого ссудного счета и предлагает Заемщику расписаться; передает документы в кассу;
- делает на срочном обязательстве отметку о проведенной операции и расписывается;
- отражает проведенные операции по отчету за день.

В обязанности кассира банка входят следующие действия:

- удостоверяется в личности Заемщика по его паспорту;
- проверяет правильность заполнения заявления, наличие на нем распо рядительной надписи уполномоченного лица, сверяет данные паспорта со сведениями, указанными в заявлении;
- производит выдачу Заемщику наличных денег;
- кредитные документы перемещает в специальный пакет, который в последствие передаётся с отчётом в отдел кассовых операций в установленном банковском порядке;

Бухгалтер:

заполняет карточку лицевого счета и возвращает кредитный договор в кредитное подразделение.

При выдаче кредита путем перечисления на счета организаций и предпринимателей заполняет соответствующее заявление.

Кредитный работник:

- проверяет правильность заполнения Заемщиком заявления;
- оформляет на заявлении распорядительную надпись на перечисление суммы кредита, визирует и подписывает у руководителя Банка или другого уполномоченного лица;
- передает в отдел бухгалтерского учета заявление Заемщика вместе со вторым экземпляром кредитного договора и срочным обязательством;
- подшивает копию заявления с распорядительной надписью о выдаче кредита в кредитное дело.

Если сумма кредита по договору превышает сумму перечислений на счета организаций и предпринимателей, то разница выдается Заемщику наличными по его заявлению одновременно с осуществлением перечислений и/или производится замена срочного обязательства (на сумму, выдаваемую наличными, и/или на сумму перечислений).

Выдача всех последующих сумм по кредиту на строительство и реко нструкцию объектов недвижимости, в том числе зачислением на счет пластиковой карточки или по вкладу Заемщика, производится на основании его заявления.

Одновременно с заявлением Заемщик оформляет срочное о бязательство на выдаваемую сумму, которое передается в бухгалтерию и о тдел кассовых операций. Копии срочного обязательства и заявления с распо ряжением о выдаче помещаются в кредитное дело.

# Глава 3 Пути совершенствования процесса кредитования в ОАО "Сбербанк России»

## 3.1 Недостатки кредитного процесса Сбербанка.

Осуществляя свою деятельность, любой экономический субъект сталкивается с рядом проблем и недостатками, которые не исключены и в банковской сфере, в частности несовершенства существуют и в Сбербанке России ОАО. Во многом , недостатки и проблемы существующие в банке основываются, прежде всего на внутренней работе в разрезе региональных представительств на всей территории России. Ведь, чем обширнее организационная структура компании, тем в дальнейшем формируется сложность взаимодействия с подразделениями, в частности в этой проблеме

может участвовать и человеческий фактор, который может складываться в недопонимании поставленных задач или целей.

Ведь система менеджмента Сбербанком России ОАО допускает введение и осуществление на практике корпоративной политики в отношении своих подведомственных учреждений и подразделений.

Региональная сеть банка представлена из 16 территориальных кредитных организаций Сбербанка России, которые в свою очередь дополняют подведомственными отделениями и филиалами, включая и отдалённые пункты населения, которые также задействованы в организации работы и деятельности банка. Что и делает банк лидирующим кредитным учреждением по обширности среди множества конкурирующих банков нашей страны.

Имея большую филиальную сеть, стоит сказать и о том, что Сбербанк России в отличие от конкурирующих банков за последние годы не только обширен по численности своих филиалов и представительств, но и более модернизирован в информационном поле. Совершенствуя и расширяя тем самым информатизацию своих площадок, модернизируя многие банковские процессы и технологии, отвечая всем последним тенденциям банковской системы и реалиям современности.

Конечно, существуют и определённые проблемы в области коммуникационного характера, передачи данных в единой информационной базе банка. К примеру при осуществлении и рассмотрении кредитной заявки клиента , весьма затруднительным бывает получение результатов кредитной истории в ОАО «Сбербанк России». В этой связи стоит отметить о том, что существуют и временные рамки рассмотрения сумм задолженности и срокам возникших просрочек по другим кредитным организациям, поэтому оптимальный срок рассмотрения всех сведения по заёмщику составляет от 2 до 5 дней.

Затруднительным явлением в обслуживании клиентов банка бывает ситуация с досрочным погашением своего кредита, если клиент находится

не в своём регионе, так как в ситуации с ним, он находится , к примеру на заработках и желает погасить свою задолженность в полном объёме, но это невозможно в плане погашения. В этой связи единственным выходом, конечно может быть внесения платежа через он-лайн в личном кабинете, но для внесения досрочного погашения личное присутствие в банке обязательное условие, ведь формируется заявление от заёмщика как одно из основных обязательных условий в соответствие с кредитным договором.

Единая клиентская база в Сбербанке отсутствует, либо ею могут пользоваться только избранные. Андеррайтеры, вершители судеб, принимающие окончательное решение по выдаче кредита, обладают всей полнотой информации по каждому клиенту. Но данный функционал не доступен тем, кто работает «на земле».

В связи с финансовым кризисом , проблематично стало содержать большой штат сотрудников, поэтому в настоящий момент времени Сбербанк осуществляет мероприятия по оптимизации своих затрат в частности и осуществляется работа по сокращению своего штата. Многие подразделения в стране закрываются из-за отсутствия ликвидности и рентабельности в новых рыночных условиях.

Что в свою очередь влечет за собой централизацию – передачу полномочий на более высокий уровень. Об автономности принятия решений на уровне простого отделения можно, как говорится вспоминать, и не факт, что вспомнишь. Множество этапов согласования не способствуют быстрому принятию решения по заявке на кредит. Но данная ситуация имеет временный характер. После перехода на новую систему взаимодействия Сбербанк должен выиграть в скорости и качестве.

С отменой комиссии за ведение ссудного счета коммерческие банки потеряли определенную, причем существенную, часть доходов. Но как говорится - свято место пусто не бывает. Страховые премии были призваны вернуть упущенную прибыль. То есть они и раннее выполняли свои функции, но теперь банки уже сами стараются заложить в сумму страховки

ту недостающую часть прибыли. Как правило, многие банки даже не спрашивают клиента о желании застраховаться. Сбербанк, к сожалению, не является исключением. Страховка предоставляется как неотъемлемая и обязательная часть кредитования. Что является отличительным признаком с действующим гражданским законодательством, где в соответствии существующей статьи 935 ГК РФ, страхование жизни и здоровья заемщика – это добровольная процедура, к которой невозможно принудить законодательно. Хотя, не нарушая законодательства, заёмщик имеет полное право отказаться от навязываемой страховки на жизнь и здоровье при кредите, хотя во многих случаях это является обязательным условием.

Во многом обязательным условием подтверждения факта согласия на страхование, являются такие кредитные продукты, как ипотека, автокредитование, кредитование на предоставление денежных средств в крупных размерах.

В случае с ипотекой, помимо заемщика, страхуют еще и предмет залога. От этого вида страхования отказаться не получится. Статья 31 закона «Об ипотеке» накладывает на залогодателя обязанность страховать заложенное имущество в полной стоимости и за свой счет от всех возможных рисков. Вопрос «Законно ли страхование кредита?» зависит от типа кредита и предмета залога.

В случае с автокредитами страховка законодательно не регламентируется. Поэтому возможно от нее полностью отказаться. С ипотекой же есть возможность отказаться только от части страховых обязательств.

Для обналичивания полученного кредита клиенты используют банкоматы. Но не всегда существует возможность получить нужную сумму, так как работа устройств самообслуживания Сбербанка оставляет желать лучшего. Частенько люди сталкиваются с отсутствием необходимой суммы для снятия. Это может быть обусловлено недостаточно оперативной работой инкассаторских служб. Случаются и технические проблемы – отсутствие

связи, некорректная работа картоприемника. При погашении кредита также могут возникнуть трудности. Купюроприемник не всегда принимает денежные средства.

В Сбербанке действует не совсем понятный период моратория на рассмотрение кредитной заявки. Он длится два месяца с момента отказа клиенту в выдаче кредита вне зависимости от причин. Это правило выглядит немного странным и устаревшим. Отказаться от этой своеобразной догмы на данный момент Сбербанку почему-то не представляется возможным. Что было приемлемо, например, лет 10 назад – не всегда актуально в период возросшей конкуренции со стороны множества коммерческих банков. Понятно, что если человек имеет просроченную задолженность по пяти кредитам в пяти банках на протяжении нескольких лет, то он и через 2 месяца получит отказ. Но есть такие клиенты, которые слышат громогласное «нет» из динамиков своего мобильного телефона лишь только потому, что у них какие-то мелкие недочеты в предоставленном пакете документов, либо (опять же человеческий фактор) менеджер, принимающий решение по его заявке, в плохом настроении. Вот он - потенциальный клиент конкурирующей фирмы. Два месяца никто не будет ждать возможности повторить неудачный опыт. В сложившейся ситуации клиент подает заявку в другие банки, которые он изначально даже не рассматривал в виду более высоких процентов и менее комфортных условий. Будучи менее требовательными к клиенту, эти банки снимают сливки в виде увеличения кредитного портфеля и привлечения клиента согласного на любые условия -лишь бы получить заветную сумму.

Работа Сберегательного банка, а впоследствии и Сбербанка России, всегда ассоциировалась с огромными очередями, будь то получение кредита либо простая оплата коммунальных услуг. В настоящее время эта проблема остается актуальной, несмотря на предпринимаемые меры со стороны руководства финансового гиганта. Сейчас во всех дополнительных офисах Сбербанка установлены автоматизированные устройства, регулирующие

очередь. С введением данных аппаратов ситуация начинает постепенно улучшаться. Уже нет такого разброда и шатания в рядах клиентов Сбербанка России. Контроль очереди осуществляется равнодушным компьютером, вследствие чего практически сведены к нулю конфликты между клиентами, происходившие раннее на регулярной основе. Для более оперативного обслуживания клиентов сотрудники банка постоянно проходят обучение в образовательных центрах, созданных с целью повышения квалификации персонала. В общем, хотя ситуация с очередями налаживается, но по -прежнему является болевой точкой крупнейшего банка России.

Что касается юридических лиц, то процесс получения кредита осложняется еще и дополнительными трудностями, помимо вышеперечисленных. Стоит лишь посмотреть на перечень необходимых документов, так сразу же задумаешься о возможности изыскать внутренние ресурсы на дальнейшее развитие бизнеса. Эта проблема свойственна не только нашему крупнейшему банку, но и всем российским финансовым организациям. Недоверие к клиентам постоянно подпитывается невозвратными или безнадежными ссудами. Круг замыкается и решение проблемы уже кажется невозможным. Но данная проблема напрямую зависит от экономической ситуации в целом по стране и транспарентности активов индивидуальных предпринимателей и  юридических лиц. Опять же приходим к тому, что назрела необходимость в появлении единой базы, по которой можно было бы определить финансовое состояние потенциального клиента, его обеспеченность собственными средствами, активами и степень кредитного риска контрагента.

Существует также проблема неоднократного предоставления одного актива в качестве залога в различные кредитующие организации. То есть при неисполнении обязательств или банкротстве заемщика, на это имущество будут претендовать несколько кредиторов. В Сбербанке с 2014 года появилась возможность отслеживать факт нахождения в залоге движимого имущества. В 2013 году НБКИ запустила базу залогового движимого

имущества, в которую банки передают свою информацию на добровольной основе. В декабре 2014 года в этой базе числилось 1,6 млн. автомобилей, информацию предоставили более 120 кредиторов. Ежемесячно база принимает 25 тыс. запросов, по 10% из них выдаются положительные ответы – то есть в 10% случаев потенциальный заемщик пытается предоставить в залог автомобиль, который уже находится в обременении. С января 2015 года Сбербанк ввел в промышленное использование доступ к единой нотариальной базе, где учитывается заложенное имущество

В Сбербанке существуют проблемы характерные для всей банковской системы Российской Федерации:

- Клиент должен предоставить документы, подтверждающие его имущественное положение, стаж, доходы, образование, кредитную историю и т.д. Перечень документов жёстко регламентирован. Так, отсутствие хотя бы одной позиции может перечеркнуть возможность даже просто подать заявку. Например, Вы - индивидуальный предприниматель и для целей оптимизации налогообложения сдаете нулевые декларации. Факт неуплаты налогов - очевидный стоп-фактор для банка. Это риск того, что налоговые органы рано или поздно предъявят к Вам санкции и Ваш бизнес может быть официально закрыт, следовательно, Вы лишитесь доходов для погашения кредита. Оформление у работодателя без записей в трудовой книжке - также основание для отказа в рассмотрении заявки. Таких примеров масса.
- Заявка на кредит проходит множество этапов и движется через несколько подразделений банка:

1. Заведение анкеты и заявки в программное обеспечение банка (на этом этапе возможны ошибки менеджера, принимающего документы у клиента)
2. Автоматическая обработка, которая тоже состоит из нескольких этапов:

а) скоринг (суммирование баллов, в зависимости от стажа, семейного положения, доходов и т.д.);

б) кредитная история (запрос в бюро кредитных историй);

в) учет истории предыдущих обращений в банк (были ли отказы);

г) проверка наличия платежей от работодателя в пенсионный фонд;

3. Рассмотрение службой безопасности:

а) звонки на работу

б) звонки Вам, супруге, Вашим родственникам

в) выезды на работу, место ведения бизнеса

4. Завершение обработки (андеррайтинг)

а) оценка предоставленных документов (на правильность оформления и внутреннего содержания);

б) оценка заключения службы безопасности;

в) дополнительный прозвон заёмщику, в т.ч. оценка заявленных целей кредитования, уверенности подтверждения клиентом по телефону информации, указанной в его заявке.

- Человеческий фактор, некомпетентность

Часто в рамках одного банка, или даже отдела клиент может получить от двух специалистов разные консультации на один и тот же вопрос. Сотрудник банка может не знать требования, не иметь опыта в задаваемых вопросах, не быть мотивированным, не предложить обратиться в соседний отдел, может быть занят или просто отмахнется от Вас.

## 3.2 Пути совершенствования кредитного процесса в ОАО "Сбербанк России".

Дальнейшее динамичное развитие сферы кредитования физических и юридических лиц невозможно без разработки и внедрения комплексных мер обслуживания клиентов, в связи с чем на первый план, в качестве основного приоритета кредитования, выступает его ресурсное обеспечение. Одним из способов обеспечения ресурсами является привлечение на расчётно-кассовое обслуживание юридических лиц, имеющих прибыль. Это позволит использовать временно свободные средства, аккумулированные на расчётном счёте. Не случайно и то, что будущее розничного бизнеса в банковской сфере все чаще связывается с комплексными продуктами, объединяющими не

только кредитные, но и депозитные, расчетно-платежные и другие розничные банковские продукты.

Кредитная политика ОАО «Сбербанк России» в 2015 году ориентирована на максимально полное удовлетворение потребностей корпоративных клиентов и физических лиц в кредитных продуктах с учетом допустимого уровня кредитного риска, целевых показателей качества кредитного портфеля и требований действующего законодательства Российской Федерации.

Целью кредитной политики является совершенствование деятельности банка в области развития рынка финансовых услуг, в том числе по осуществлению активных банковских операций, как с крупными предприятиями, субъектами малого и среднего предпринимательства, так и физическими лицами, эффективное размещение привлеченных средств.

Как уже было написано выше Сбербанк России это огромная компания международного масштаба, успешно функционирующая на протяжении долгого времени. Как и любой организации финансового толка, Сбербанку присущи периоды процветания, застоя и спада. В России Сбербанк является неотъемлемой частью финансовой системы страны. Если, гипотетически, эта громадина прекратит своё существование, то рухнет финансовая система не только Российской Федерации, но и многих других стран. Во избежание данной ситуации, аналитики и топ-менеджеры компании прорабатывают и воплощают в жизнь различные стратегические программы, внедряют инновации, решают оперативные задачи. Всё это направлено не только на поддержание нормального функционирования, но и на совершенствование процессов взаимодействия с клиентами.

ОАО Сбербанк России, несмотря на всю свою громоздкость, благодаря грамотному менеджменту и инновационной политике сумел первым из российских банков автоматизировать процесс кредитования. «Кредитная фабрика» — система выдачи быстрых кредитов, которая позволяет в минимальные сроки выдавать денежные займы как физическим, так и

юридическим лицам. Основными принципами действия данного процесса кредитования является автоматизация, централизация и централизация всех внутренних процессов, происходящих при рассмотрении очередной заявки и выдаче кредита. Стартовавший в октябре 2008 года проект Сбербанка «Кредитная фабрика» за шесть лет работы позволил банку выйти на новый уровень кредитования: в пять раз снизились сроки рассмотрения заявок, повысилось качество внутренних процедур. за прошедшие шесть лет было выдано более 18,7 млн. кредитов на сумму свыше 3,6 триллионов рублей. Благодаря этому проекту почти 70% заемщиков получают одобрение банка, при этом сохраняется очень низкий уровень риска: по сравнению с прежней системой выдачи он снизился в пять раз.

Одним из наиболее эффективных способов определения и решения проблемы является краудсорсинг. Простыми словами, это модель поиска решения задач силами неопределенного множества добровольцев.

Суть метода заключается в том, что задача предлагается неограниченному кругу людей, вне зависимости от их профессиональной, возрастной и статусной принадлежности. Участники краудсорсинга образуют сообщество, которое путем обсуждения отбирает наиболее удачное решение.

Более 4 лет в Сбербанке функционирует Биржа Идей — корпоративная программа, в рамках которой каждый сотрудник может подать предложение по улучшению работы, а другие участники и эксперты помогут ему доработать идею и довести её до внедрения. Система объединяет все территориальные подразделения Сбербанка и является основой новой культуры сотрудничества.

В октябре — ноябре 2011 года был реализован беспрецедентный краудсорсинговый проект «Сбербанк21», объединивший 120 тысяч участников из 64 стран мира. Совместными усилиями всего за два месяца были подготовлены доклады Россия-21 и Сбербанк-21, представленные участникам международной финансовой конференции «Новые технологии управления. Что изменит мир?». Материалы докладов и 15 лучших проектов

стали основой для долгосрочных планов развития и легли в основу Стратегии Сбербанка на 2014-2019.

В 2012 году банк продолжил проект «Сбербанк21». Были проведены масштабные проекты с клиентами банка, итогом которых был полученный опыт и предложения по улучшению качества услуг банка.

Так в рамках данного проекта была существенно улучшена ситуация с очередями, бичом Сбербанка 20 и 21 века. Система «Сбербанк Онл@йн», терминалы самообслуживания, гибкий график работы сотрудников — все эти меры уже позволили в значительной степени сократить количество очередей. Тем не менее, в стремлении улучшить качество сервиса, Сбербанк постоянно ищет новые подходы, которые позволят быстро и желательно навсегда решить проблему очередей в банке. Это и является целью данного проекта. Многие вопросы можно решить сообща, тем более, что в в этом своеобразном мозговом штурме задействованы работники всех уровней.

Тем не менее, вызывает удивление степень вовлеченности Сбербанка в предоставление так называемых товарных кредитов. В любом более или менее крупном магазине мы можем встретить представителей различных кредитующих компаний, таких как Тинькофф, ОТП, Хоум Кредит и множества неизвестных бойцов кредитного фронта. Но бело-зеленые представители присутствуют редко. Таким образом, огромный пласт потенциальных клиентов просто проигнорирован. Среди них - множество покупателей уже имеющих кредит в Сбербанке либо тех, которые получают заработную плату через банк, то есть так или иначе «привязанных» к финансовому гиганту. Лояльный клиент в большинстве случаев отдаст предпочтение Сбербанку. Но, как уже говорилось, не всегда есть к кому обратиться. Если это связано с тем ,что не хватает штатной численности, то возможен вариант с привлечением сотрудников по договору, предусматривающему определенные проценты в зависимости от объема продаж, своеобразный аутсорсинг. Также возможно заключить партнерское соглашение с представителями таких магазинов. В этом случае менеджеры,

числящиеся в штате продавца, будут оформлять товарные кредиты от лица Сбербанка. В любом случае, у Сбербанка есть огромный потенциал в данном направлении.

В Сбербанке на данный момент слабо развито рассмотрение кредитных заявок посредством интернета. Что могло бы также благотворно сказаться на процессе сокращения очередей, а также способствовало бы увеличению объема кредитного портфеля. В настоящее время у банков имеется доступ к различным базам, как то: Пенсионного фонда России ,Федеральной налоговой службы, где любой клиент может быть проверен на факт отчислений. В этой ситуации все более актуальным становится оптимизация процесса принятия решения по кредитной заявке, полученной посредством сети интернет. Конечно же, идентификация личности и подписание договора должны происходить по обычной схеме, то есть при непосредственном присутствии клиента. Что касается работы по привлечению клиентов во «всемирной паутине», то на данном этапе Сбербанк сильно проигрывает даже на российском рынке таким технологичным банкам как «Тинькофф кредит», «ОТП банк». В 2014 году в Сбербанке России в штат были введены подразделения, обрабатывающие заявки, поступающие через удаленный канал. Это, несомненно, способствовало вовлечению большего числа клиентов, в том числе и продвинутых пользователей сети. В качестве рекомендации можно было бы посоветовать создать рабочие группы по привлечению клиентов в сети. Важно учитывать и тот факт, что большая часть молодежи воспринимают Сбербанк , как что-то громоздкое и негибкое, от того и чуждое. В качестве аттракциона (привлечения) допустимы различные фишки и технологичные ходы. Понятно, что основной акцент делается на платежеспособное население, кому около 30-ти и старше, но нельзя не учитывать момент привлечения будущих клиентов.

Основываясь на субъективный взгляд, в Сбербанке недостаточное внимание уделяется точечной сегментации клиентской базы и последующему наполнению кредитной линейки новыми продуктами , в

зависимости от категорий граждан, возрастных групп, уровня дохода, семейного положения. Пенсионеры получают кредиты на общих условиях. Сбербанк это не благотворительная организация, но думаю, возможны определенные льготы при кредитовании людей пенсионного возраста. Тем более, что пенсионеры являются самыми пунктуальными и аккуратными плательщиками. Недостаточное распространение получил образовательный кредит, хотя условия кредитования располагают к широкому использованию этого продукта. Ситуация осложняется тем, каким образом выстроена система поощрений работников самого Сбербанка. Дело в том, что каждый кредитный инспектор получает определенный процент от страховой премии. То есть если кредит застрахован, то энная сумма отчисляется в счет заработной платы инспектора. Образовательный кредит не предполагает страхования, поэтому у инспектора нет никакой заинтересованности в продвижении данного кредита. Ситуацию нужно исправлять , в том числе и с помощью мотивационного фактора. Определенный процент премии инспектора можно поставить в зависимость от выполнения минимального норматива по выданным образовательным кредитам.

Немаловажным фактором заинтересованности клиентов в банковских продуктах является информированность. Так необходимо повышать уровень информационного и консультационного обслуживания кредитополучателей. Для этого можно активно использовать информационное обслуживание клиентов в виде инфокиосков. Осуществлять выездные мероприятия по оказанию информационных услуг в организации района. Подобные действия помогут создать более надежный и привлекательный имидж банка, предоставить объективную информацию клиентам о финансовом состоянии банка и его кредитной политики, способствовать росту финансовой грамотности кредитополучателей. Банк играет роль помощника в решении финансовых вопросов. Здесь необходим диалог. Глубина спроса на банковские продукты и услуги напрямую зависит от степени доверия клиента к банку. При наличии диалога банк сможет стать чем-то большим, чем

просто объект, а это начало плодотворных и доверительных отношений. Создание отдела прямых продаж это большой шаг в сторону клиента. Теперь процесс кредитования клиентов это не односторонняя дорога, когда человек сам приходит в Сбербанк, потому что нуждается в кредитных продуктах. Сотрудники банка проложили тропы в организации и уже на местах предлагают всю палитру своих продуктов.

Совершенствование кредитования в ОАО «Сбербанк России» это многогранный и комплексный процесс. В условиях кризиса эти меры могут стать решающим фактором для совершения качественного прорыва в сфере оказания банковских услуг. Важен и сам факт того, что руководство банка осознаёт насущную необходимость в изменениях. Создаются площадки для обсуждения проблем не только процесса кредитования, но и всего функционала банка. Сотрудники, работающие непосредственно с клиентами, могут вносить предложения по изменению или дополнению того или иного процесса. Немаловажно ещё и то, что простые клиенты не остаются без внимания со стороны сотрудников банка и их мнение учитывается при модернизации процессов.

## Заключение.

В завершении исследования темы выпускной квалификационной работы целесообразно подчеркнуть актуальность выбранной темы. Ведь само понятие « кредит» и его организация настолько вошло в жизнь каждого жителя нашей страны , что стало неотъемлемой частью нашей повседневной жизни не только общества, но и в экономическом аспекте.

Мы ежедневно пользуемся вещами или предметами, купленными в кредит, а многие живут в домах, приобретенных в ипотеку.

Целью работы является анализ современного состояния организации кредитования клиентов на практическом примере в ОАО «Сбербанк России.

В этой связи в работе рассмотрены теоретические аспекты, в которых особое внимание уделяется таким вопросам как определение сущности кредита, его принципов.

С экономической точки зрения, кредит относится к отношениям, которые образуются между кредитором и заёмщиком по определённому предмету стоимости или товарных отношений временного пользования. Как у любого экономической сущности, кредиту свойственны основные принципы, которым он следует в течение всего кредитования. В тоже время не стоит забывать и о его основных функциях, которые в течение всего процесса он осуществляет.

Немаловажное значение для клиентов в настоящий момент, да и во время обращения в кредитный отдел возникает потребность в знании своих гражданских прав в области правового характера в отношении кредитования.

Не все граждане нашей страны, также финансово грамотны в отношении сущности кредита и его последствиях, в случаях не исполнения своих обязанностей в качестве заёмщика по кредитного договору.

Даже при поверхностном ознакомлении с нормативно-правовыми актами, регламентирующие деятельность банков в России, клиент будет чувствовать себя более защищённым в правовом поле в отношении недобросовестных кредитных организаций взаимосвязанных между собой стадиях и процессах кредитования, которые в свою очередь являются дополнением к каждому этапу осуществления процесса.

Во второй главе дипломного проекта мы ознакомились с историей Сбербанка, оценили положение дел в настоящее время, наиболее подробным образом остановились на кредитной линейке Сбербанка.

Третья Глава посвящена выявлению проблемных вопросов процесса кредитования в ОАО Сбербанк России» на примере Калмыцкого отделения № 8579

В ходе проведенного анализа удалось прийти к определенным выводам:

В Сбербанке до сих пор актуальна проблема коммуникации внутри подразделений. Нет единой клиентской базы в целом по стране. Проблема

очередей полностью ещё не решена. Действует архаичное правило 2-ух месячного моратория на рассмотрение кредитной заявки. Сотрудники Сбербанка зачастую не информируют о возможности отказаться от страховки при кредитовании. Работа банкоматов оставляет желать лучшего. Юридические лица и индивидуальные предприниматели по-прежнему сталкиваются с бюрократическими барьерами. При оформлении кредита необходимо предоставить огромный пакет документов.

В третьей главе были предложены некоторые рекомендации по совершенствованию процесса кредитования в ОАО «Сбербанк России»

В частности, необходимо больше внимания уделить обработке заявок посредством сети интернет. В качестве рекомендации можно было бы посоветовать создать рабочие группы по привлечению клиентов в сети.

Недостаточно развита работа с конкретными сегментами заемщиков. Считаю целесообразным рассмотреть вопрос о предоставлении льгот пенсионерам при кредитовании. Тем более, что пенсионеры являются самыми пунктуальными и аккуратными плательщиками. Необходимо больше развивать продвижение образовательного кредита. Как уже говорилось, остро стоит вопрос с наличием единой клиентской базы. Думаю, её наличие доступность внутри кредитующих подразделений ускорили бы многие процессы.

Совершенствование кредитования в ОАО «Сбербанк России» это многогранный и комплексный процесс. В условиях кризиса эти меры могут стать решающим фактором для совершения качественного прорыва в сфере оказания банковских услуг. Важен и сам факт того, что руководство банка осознаёт насущную необходимость в изменениях. Создаются площадки для обсуждения проблем не только процесса кредитования, но и всего функционала банка. Сотрудники, работающие непосредственно с клиентами, могут вносить предложения по изменению или дополнению того или иного процесса. Немаловажно ещё и то, что простые клиенты не остаются без

внимания со стороны сотрудников банка и их мнение учитывается при модернизации процессов.