Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

кафедра «Экономика»

Форма обучения Заочная
Специальность «Финансы и кредит»
Специализация «Банковское дело»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИ-ОННАЯ РАБОТА

на тему: «Организация кредитования физических лиц (на примере ПАО Россгосстрах банк)»

Выполнил(а)
Студент 5 курса
Шифман Юлия Николаевна
_____
(подпись)
Научный руководитель
к.э.н., доцент Ртищева
Ирина Анатольевна
_____
(подпись)

«Допустить к защите
в Государственной экзаменационной комиссии»

Заведующий кафедрой «Экономика»
к.э.н., доцент Тараканова Наталья Валерьевна

_____
(подпись)
«____» _____20___г.

Москва 2016

Содержание

Введение……...……...3

ГЛАВА 1. Общая характеристика кредитования физических лиц коммерческими банками ……..…….5

1.1. Понятие и виды кредитования физических лиц …..……..5

1.2. Особенности кредитования населения промышленно развитых стран …….……...……..…….…20

1.3. Рынок кредитования физических лиц в РФ и порядок его организации.28

ГЛАВА 2. Анализ кредитования физических лиц в ПАО «Росгосстрах банк» ….…….……...…….…33

2.1. Место кредитования населения в системе деятельности банка …….....33

2.2. Оценка кредитного портфеля банка ……..38

2.3. Кредит наличными как основной вид кредитования в банке.....45

ГЛАВА 3. Совершенствование кредитования в ПАО «Росгосстрах банк»……...…58

3.1. Перспектива кредитования физических лиц в ПАО «Росгосстрах банк» …….58

3.2. Внедрение новых продуктов кредитования физических лиц ……...…..70

Заключение…...……82

Список использованной литературы……..86

Приложения……...……...90

Введение

Потребительское кредитование имеет особое значение для развития экономики. Коммерческие банки, выдавая кредит физическим лицам, способствуют, в первую очередь, решению финансовых проблем населения, связанных с необходимостью приобретения транспортных средств, дорогостоящей бытовой техники, оплаты медицинских и образовательных услуг. К тому же банки, стимулируя спрос населения на товары, содействует увеличению их производства и реализации, повышая тем самым экономический потенциал страны. Ориентация коммерческих банков на частных заемщиков способствует также повышению качества их кредитного портфеля за счет расширения круга клиентов банка и видов предоставляемых ссудных услуг, диверсификации кредитного риска и т.д.

Практически все банки в России имеют собственные программы кредитования физических лиц. Кроме того, на рынке банковских услуг функционируют банки, основной специализацией которых является обслуживание розничных клиентов, для которых потребительское кредитование является одним из основных, ведущих направлений деятельности.

Вопросы развития системы потребительского кредитования затрагивают как проблемы общего состояния денежно-кредитного механизма страны и банковской системы в целом, так и механизма кредитования в отдельном банке в частности. В то же время, кредитование физических лиц связано с повышенными для банка кредитными рисками, что обусловливает актуальность проблем совершенствования кредитования физических лиц в коммерческих банках.

Объектом исследования является коммерческий банк - ПАО Росгосстрах банк.

Предмет исследования: программы потребительского кредитования.

Целью данной дипломной работы является исследование различных аспектов потребительского кредитования физических лиц и разработка рекомендаций по его совершенствованию коммерческими банками.

Для достижения поставленной цели в работе сформулированы следующие задачи:

- рассмотреть понятие и сущность потребительского кредитования;

- рассмотреть развитие рынка потребительского кредитования в России;

- провести анализ финансовых результатов потребительского кредитования в ПАО Росгосстрах банк;

- разработать рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования в банке;

- определить эффективность предложенных рекомендаций.

При написании дипломной работы были использованы методы научного исследования: сравнительный и аналитический методы; изучение нормативно-правовой базы; изучение монографических публикаций и статей.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и приложений.

В первой главе изучены теоретические аспекты кредитования в банковской сфере. Вторая глава посвящена особенностям организации и управления кредитной работы на примере ПАО Росгосстрах банк. В третьей главе разработан комплекс мероприятий по совершенствованию управления кредитной работой в ПАО Росгосстрах банк.

ГЛАВА 1. Общая характеристика кредитования физических лиц коммерческими банками

1.1. Понятие и виды кредитования физических лиц

В настоящее время различные виды банковского кредитования пользуются огромной популярностью у многих жителей нашей страны. Если некоторое время назад большинство россиян предпочитали долгое время копить денежные средства на дорогостоящую покупку, то сейчас большая часть приобретений осуществляется с помощью различных видов кредитов[1].

В специальной литературе существует два основных подхода к определению понятия «кредитование». Обзор точек зрения разных авторов представлен в таблице 1.1.

Таблица 1.1

Обзор подходов различных специалистов к определению понятия «кредитование физических лиц»

Авторы	Определение
О.И. Лаврушин	Система, состоящая из совокупности элементов, обеспечивающих рациональное использование ссудных ресурсов, которая охватывает принципы, объекты, субъекты и цель кредитования
Л.А. Дробозина	Система предоставления кредита населению на условиях возвратности, платности и срочности
Г.Н. Белоглазова	Совокупность взаимосвязанных элементов, определяющих организацию кредитного процесса и его регулирование в соответствии с принципами кредитования и теорией кредитного риска
Д.Д. Москвина	Процесс предоставления временной финансовой помощи на возвратной основе
А.Н. Азрилиян	Процесс предоставления кредита
Г.Г. Коробова	Процесс предоставления кредита населению для удовлетворения его личных потребностей

Согласно первому подходу кредитование физических лиц представляет

[1]Коробова Г.Г., Коробов Ю.И., Евдокимов В.Э. "Банковские операции: учебное пособие». - М., 2013.

собой систему элементов кредитования. Этой точки зрения придерживаются такие экономисты как О. И. Лаврушин, Л. А. Дробозина, Г. Н. Белоглазова (см. таблицу 1.1).

В рамках второго подхода, который представлен в трудах таких экономистов, как А. Н. Азрилиян, Г. Г. Коробова, Д. Д. Москвина кредитование физических лиц рассматривается как процесс предоставления кредита населению для удовлетворения его личных потребностей (см. таблицу 1.1).

Анализ точек зрения разных авторов позволил обосновать необходимость исследования понятия «кредитование физических лиц» как совокупности взаимосвязанных элементов предоставления кредитных ресурсов населению на условиях срочности, платности и возвратности посредством осуществления последовательных этапов. В данном определении понятие рассматривается с одной стороны как система элементов кредитования, а с другой - как процесс предоставления кредита населению.

Рассматривая одну из форм кредитных взаимоотношений - потребительский кредит, необходимо уточнить, что потребительскими кредитами называют кредиты, которые предоставляются населению. При этом характер таких кредитов определяется целью (объектом кредитования) и участниками (субъектами) предоставления кредита[2].

Таким образом, потребительские кредиты в общеэкономическом смысле - это предоставляемые частным лицам во временное пользование денежные средства, направляемые заемщиками на личное потребление, а не на производственные цели.

Согласно Большому энциклопедическому словарю, понятие «система» определяется как множество элементов, находящихся в отношениях и связи друг с другом, образующих определенную целостность, единство. Система кре-

---

[2]Литвинов Е. О. Приоритеты и инструменты розничного кредитования в России: Дис. канд. экон. наук. - Волгоград: Волгоградский гос. ун-т, 2012.

дитования физических лиц включает такие элементы, как цель, принципы, субъект, объект и виды кредита, обеспечивающие рациональное использование ссудных ресурсов.

В структуре кредитной сделки выделяются следующие элементы:

- субъекты (участники) кредитной сделки – кредитор и заемщик;
- объект передачи – ссуженная стоимость;
- ссудный процент (рассматривается некоторыми авторами как обособленный структурный элемент).

Кредитор – субъект, предоставляющий определенные средства во временное пользование, но остающийся при этом собственником ссуженной стоимости. Источником средств кредитора могут выступать как его собственные активы, так и заемные средства, полученные от других хозяйствующих субъектов.

Заемщик – субъект, получающий во временное пользование определенные активы (в денежной или товарной форме) и обязующийся возвратить их в оговоренные сроки. Заемщик выступает лишь как временный владелец ссуженного капитала[3].

Ссуженная стоимость – объект передачи в кредитной сделке. Ссудный капитал – денежный капитал, имеющий особую форму движения и обладающий определенной спецификой[4].

Таким образом, банковское кредитование как рабочий процесс (т.е. как определенные действия участников банковских кредитных операций, прежде всего банковских работников) – это совокупность отношений между банком как кредитором и его заемщиком по поводу: предоставления заемщику определенных средств для целевого использования; их своевременного возврата; и по-

---

[3]Печникова А. В., Маркова О. М., Стародубцева Е. Б. Банковские операции: учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.

[4]Усачев С. Кредитоспособность заемщика – основа для управления кредитным риском // Аналитический банковский журнал. 2012. № 5, с. 38.

лучения от заемщика платы за пользование предоставленными в его распоряжение средствами.

Выполняя функцию, посредничества в кредите, коммерческий банк выступает посредником между субъектами, имеющими свободные денежные средства, и субъектами, в них нуждающимися. Как правило, в экономике часто наблюдается ситуация, когда денежные средства находятся у одних, а реальная необходимость в них возникает у других.

Принципами кредитования являются основные правила осуществления передачи ссуженной стоимости между кредитором и заемщиком, выражающие определенные причинно-следственные связи и устойчиво повторяющиеся в массе случаев – это основные: целевое использование (целенаправленность), срочность, обеспеченность, платность и возвратность, и дополнительные: дифференцированность, платность, эффективность, опосредование кредитом платежного оборота.

Процесс кредитования физических лиц - это процесс предоставления кредита населению, который включает ряд этапов.

В литературе отсутствует единый подход к определению этапов процесса кредитования физических лиц. Сравнительная характеристика точек зрения различных специалистов представлена в таблице 1.2.

Экономисты сходятся во мнении о необходимости выделения следующих этапов кредитования населения: рассмотрение заявки на кредит и интервью с заемщиком; анализ кредитоспособности клиента; оформление выдачи ссуды и контроль за выполнение условий договора. В свою очередь, О. И. Лаврушин дополнительно выделяет такие этапы, как принятие решения о возможности ссуды и работу с проблемными кредитами.

Таблица 1.2

Этапы кредитования физических лиц, выделяемых различными

специалистами[5]

О. И. Лаврушин	А. В. Печникова	М. Х. Лапидус
1) ведение переговоров с клиентом; 2) анализ кредитоспособ-ности клиента; 3) согласование условий кредитного договора; 4) принятие решения о возможности предостав-ления ссуды; 5) оформление выдачи ссуды; 6) погашение долга и уплата процентов	1) рассмотрение банком заявки на кредит; 2) оценка кредитоспособности заемщика; 3) оформление кредитного договора; 4) выдача ссуды заемщику; 5) контроль банка за использованием и погашением ссуды (кредитный мониторинг) и выплатой процентов по ней	1) рассмотрение заявки на кредит и интервью с заемщиком; 2) анализ кредитоспособности возможного заемщика и оценка качества заявки на кредит; 3) подготовка к заключению кредитного договора; 4) оформление кредита и контроль за выполнением условий кредитного договора, т. е. мониторинг договора

Проанализировав представленные в литературе точки зрения, авторы выделяют следующие этапы организации кредитования физических лиц:

- рассмотрение заявки на кредит и интервью с заемщиком;

- анализ кредитоспособности клиента;

- подготовка и заключение кредитного договора;

- выдача кредита;

- контроль банка за использованием и погашением ссуды (кредитный мониторинг) и выплатой процентов по ней;

- возврат кредита.

Краткая характеристика этапов кредитования представлена в таблице 1.3.

Первым этапом процесса кредитования является рассмотрение заявки клиента. Некоторые банки предлагают своим заемщикам экспресс-кредиты, заявка на получение которых рассматривается в течение одного часа. Как правило, сумма данного вида кредита может быть небольшой, а процентная ставка существенно превышать ставки по обычным видам кредитов.

---

[5]Попова А. А. Розничная банковская деятельность и стратегии ее развития в России: Автореф. дис. . канд. экон. наук. - Саратов: Саратовский гос. соц.-экон. ун-т, 2013.

Таблица 1.3

Характеристика этапов кредитования физических лиц

Этапы	*Характеристика*
Рассмотрение заявки на кредит и интервью с заем-	Рассмотрение заявки на кредит и предоставление необходимых документов
Анализ кредитоспособности клиента	Предоставление документов в отдел экономической безопасности, юридический отдел; проверка представленных документов; оценка кредитоспособности клиента
Подготовка и заключение кредитного договора	Оформление и заключение кредитного договора
Выдача кредита	Передача кредитных ресурсов заемщику
Контроль банка за использованием и погашением ссуды и выплатой процентов по ней	Мониторинг счетов заемщиков на предмет образования просроченной задолженности; информирование заемщиков о факте образования просроченной задолженности и необходимости ее погашения
Возврат кредита	Погашение кредита

На этапе рассмотрения заявки на получение банковского кредита заемщик должен предоставить сведения о доходах, залог или поручительство лиц, которые будут нести ответственность в случае невыплаты кредита заемщиком.

После того как рассмотрена заявка на получение банковского кредита ***проводится анализ кредитоспособности, который*** позволяет выявить факторы риска, которые способные привести к непогашению выданной банком ссуды в нужный срок, и оценить вероятность своевременного возврата ссуды. Выяснение кредитоспособности заемщика является обязательной и необходимой частью работы банка по определению возможности выдачи ссуды.

При положительном решении о выдаче кредита наступает следующий этап - подготовка и заключение кредитного договора.

После этого заемщик получает денежные средства или же банковская организация переводит денежные средства на счет продавца того или иного товара[6].

В дальнейшем банк контролирует поступление денежных средств от за-

[6]Костюченко Н. С. Анализ кредитных рисков / Н.С. Костюченко. - СПб.: ИТД «Скифия», 2012.

емщика и, в случае задержки платежей, принимает различные меры по взысканию долга. К подобным мерам можно отнести как личное общение с заемщикам, так и обращение в суд или коллекторские агентства, которые занимаются получением денежных средств с неблагополучных заемщиков.

После получения полной суммы долга банк прекращает взаимодействие с заемщиком, история платежей отправляется в архив, который формирует кредитную историю заемщика. Наличие положительной кредитной истории заемщика может позволить ему получить следующий кредит на более выгодных условиях или в более короткие сроки.

Разработка этапов процесса определенных видов кредитования позволяет банкам унифицировать все бизнес-процессы, что позволяет существенно уменьшить издержки при выдаче займов как физическим, так и юридическим лицам. Многие банки отказываются от выдачи кредитов, например, частным предпринимателям из-за необходимости разработки данного вида бизнес-процедуры. Кредитование физических лиц вызвано объективной необходимостью, оно играет существенную роль в процессе общественного развития. При этом кредиты физическим лицам не только обеспечивают возможность получения банком процентного дохода, но и выполняют социальную задачу, удовлетворяя потребности населения.

На кредитном рынке России используются разнообразные формы и виды розничных кредитов, а также применяются различные методы и инструменты кредитования населения. Исследуя существующие подходы, различные исследователи трактуют их по-разному, что создаёт впечатление понятийного хаоса в данном вопросе. В настоящее время однотипность линейки розничных кредитов дает четкое понимание их форм и видов, а также методов и инструментов розничного кредитования, возможность уточнить содержание розничного кредита в русле современных социально-экономических процессов, осуществлять достоверный сравнительный анализ деятельности различных кредитных организаций, делать обоснованные выводы о тенденциях и приоритетах развития

рынка кредитования физических лиц, выявлять проблемы его функционирования.

Сейчас существует устойчивая практика употребления понятий «форма», «вид», «метод», «инструмент» как в отношении понятия «кредит», так и в отношении понятия «кредитование».

Понятие «форма» выражает сущность кредита и заложено в самом определении кредита: кредит представляет собой форму движения ссудного капитала, отданного его собственником во временное пользование другим субъектам экономики за определенную плату под письменное обязательство их возврата в определенный срок. Уточняют форму кредита его виды[7].

Кредитование представляет собой организацию процесса движения (выдачи, оформления, погашения, обеспечения и т. д.) ссудного капитала, причем способы этой организации предполагают использование соответствующих методов и инструментов. Таким образом, в отношении понятия «кредит» правильно будет использование понятий «вид кредита» и «форма кредита», а в отношении понятия «кредитование» - «инструмент кредитования» и «метод кредитования».

Форма кредита выражает его сущность, способ организации кредитных отношений. В процессе развития кредит приобрел различные формы: коммерческий, банковский, межбанковский, государственный, межхозяйственный, потребительский, международный и др. При этом потребительский кредит выступает синонимом кредитов, который выдают физическим лицам, причем банковский и потребительский кредиты определяются как самостоятельные формы кредита.

Розничный кредит является самостоятельной формой кредита.

В основе, предложенной П. А. Тележниковым, классификации форм роз-

---

[7]Печникова А. В., Маркова О. М., Стародубцева Е. Б. Банковские операции: учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.

ничного кредита лежит целевое назначение потребительского кредита. Все банковские кредиты для физических лиц автор делит на две группы: ипотечный кредит и потребительский кредит, а последний разделяет еще и на кредитную карту, кредит на неотложные нужды, товарный кредит, другие виды целевых кредитов (на обучение, ремонт, и др.), а также автокредитование[8].

Существует точка зрения, что формами потребительского кредита выступают денежная и товарная формы кредита. При товарной форме кредита товар приобретается в рассрочку в розничной торговле, денежную же ссуду заемщик получает в банке.

По мнению Г. Г. Смагина, кредитование физических лиц осуществляется в форме банковского и потребительского кредитования. Банковский кредит предоставляется населению на различные цели в денежной форме, а потребительский кредит как особая форма кредита - в товарной форме, причем в кредитных отношениях между гражданами и торговыми фирмами банки участия не принимают. Однако в настоящее время товарная форма потребительского кредита (экспресс-кредитование в местах продаж) осуществляется торговыми предприятиями, преимущественно, с участием коммерческих банков.

Вид кредита - это совокупность кредитов со сходным целевым назначением и условиями выдачи. Вид кредита представляет собой уточненную форму кредита. Вид исследуемого объекта уточняет его форму.

Вид кредита выражает фундаментальные элементы кредитования, к которым принято относить: субъект кредитования (физические лица, предприятия, банки, государство); обеспечение кредита; объект кредитования. Базовые элементы системы кредитования неотделимы друг от друга, причем каждый из них дополняет друг друга. Разрыв их единства неизбежно подрывает функционирование всей системы и может привести к нарушению возвратности банковских

---

[8]Тавасиев А. М., Бычков В. П., Москвин В. А. Банковское дело: базовые операции для клиентов: Учеб. пособие / Под ред. А. М. Тавасиева. - М.: Финансы и статистика, 2013.

ссуд. Независимо от организационных основ, технологий кредитных операций именно эти три базовых элемента имеют основополагающее значение и определяют характер и целевое назначение кредитной сделки.

В экономической литературе виды розничного кредита характеризуют посредством различных видовых классификационных признаков: по размерам; по виду обеспечения; по сроку кредита; по сфере применения кредита; по способу выдачи; по связи кредита с движением капитала; по виду валюты и т. д. Еще в одном источнике справедливо указывается на то, что каждая форма кредита имеет большое число видов, однако деление на виды рассматривается только с позиций различий в обеспечении кредита.

А. К. Бахшиян все виды кредитования населения определяет как услуги розничного кредитования и подразделяет его на целевое и нецелевое, причем в рамках целевого кредитования выделяет автомобильное, ипотечное, потребительское кредитование, а в составе нецелевого кредитования - кредитные карты, кредитование на неотложные нужды, экспресс кредитование. В классификации видов розничного кредитования, А. К. Бахшиян оперирует таким понятием как «розничное кредитование» (с точки зрения розничных услуг), а не понятием «кредит», хотя речь идет именно о кредитах, а не о процессе их предоставления, т. е. о кредитовании, не рассматриваются им формы розничного кредитования[9].

По мнению Е. О. Литвинова, предоставляемые коммерческими банками розничные кредиты делятся на две большие группы: целевые (ипотечные кредиты, кредиты на покупку автомобиля; образовательные кредиты; кредиты на покупку товаров и услуг, оформляемые в торговых предприятиях) и нецелевые (потребительские беззалоговые кредиты; потребительские кредиты, выдаваемые под обеспечение (поручительство); кредитные карты.

---

[9]Усачев С. Кредитоспособность заемщика – основа для управления кредитным риском // Аналитический банковский журнал. 2012. № 5, с. 38.

Также на делении розничных кредитов на две основные группы - целевые и нецелевые - основан подход А. А. Поповой. Видовой состав потребительских кредитов должен рассматриваться, по ее мнению, исходя из целей кредитования. Нецелевые кредиты, с позиций А. А. Поповой, включают персональные личные ссуды, экспресс-кредиты, кредиты по банковским картам. Подход О. В. Литвинова и А. А. Поповой к видовой классификации розничных кредитов вполне обоснован[10].

В настоящее время на кредитном рынке сформировалась достаточно единообразная видовая характеристика розничных кредитов. Как показывает анализ современного российского рынка розничного кредитования, кредитные организации предлагают следующие основные виды розничных кредитов: жилищные кредиты (в т. ч. ипотечные), автокредиты, нецелевые потребительские кредиты, автокредиты, кредитные карты, кредиты на образование, кредиты на отдых, кредитование в торговых точках. Видовая устойчивость кредитов населению сопровождается различиями в методах и инструментах, к которым прибегают кредитные организации, осуществляя процесс розничного кредитования.

Существует точка зрения, что методы кредитования различаются в зависимости от целей кредитования, а также по признаку того, что ссуды могут быть простыми (предоставляемыми на определенный срок и погашаемыми с расчетного счета) и комплексными (выдаваемыми и погашаемыми в автоматическом режиме со специального счета). Однако, целевое назначение кредита определяет виды розничных кредитов, а не методы кредитования. Квалификация методов кредитования по признаку деления ссуд на простые и комплексные нецелесообразна применительно к розничному кредитованию.

Л. В. Трускова дает четкое определение методам кредитования: под методами кредитования следует понимать способы выдачи и погашения кредита в

---

[10]Там же.

соответствии с принципами кредитования. По способу выдачи автор разделяет ссуды на компенсационные и платежные. В первом случае кредит направляется на расчетный счет заемщика для возмещения последнему его собственных средств, вложенных либо в товарно-материальные ценности, либо в затраты. Во втором случае ссуда направляется непосредственно на оплату расчетно-денежных документов, предъявленных заемщику к оплате по кредитуемым мероприятиям. По методам погашения автор различает ссуды, погашаемые в рассрочку (частями, долями), и ссуды, погашаемые единовременно (на одну определенную дату)[11].

С точки зрения Е. О. Литвинова, розничный кредит реализуется двумя основными методами кредитования - прямым и косвенным. При предоставлении прямого кредита заключается кредитный договор между банком и заемщиком - пользователем ссуды. Косвенный банковский кредит предполагает наличие посредника в кредитных отношениях банка с клиентом – это предприятия розничной торговли. При этом в отношении наиболее важных для социально-экономического развития страны розничных кредитов (например, образовательных), посредником может выступать государство или формируемые им структуры.

Итак, метод - это способ достижения, совокупность приемов практического осуществления чего-либо. Применительно к розничному кредиту под методами кредитования следует понимать способ предоставления кредита, а именно предоставление кредита физическому лицу в наличной, безналичной и товарной форме.

В вопросе розничного кредитования сложилась достаточно устойчивая практика. Все потребительские нецелевые кредиты объединяет одно общее свойство - кредит выдаётся наличными деньгами, которыми заёмщик может распорядиться по своему усмотрению. Ипотечные кредиты имеют строго целевое назначение, но также выдаются в наличной форме. Автокредиты предостав-

---

[11]Там же.

ляются в безналичной форме, а кредитные карты совмещают оба метода кредитования - наличный и безналичный. В случае экспресс-кредитования в торговых предприятиях реализуется способ предоставления кредита, при котором банк заключает договор с торговой фирмой о кредитовании ее покупателей, а фирма берет на себя поручительство по долговым обязательствам покупателей - заемщиков перед банком, в данном случае кредитование осуществляется в безналичной денежной форме под приобретение конкретного товара.

Все методы розничного кредитования реализуются посредством соответствующих инструментов.

В соответствии с подходом Е. О. Литвинова, инструментами розничного кредитования выступают сами кредиты, но, исходя из двойственной сущности розничного кредита, имеющего черты ссуды денег и ссуды капитала, автор разделяет все кредиты, предоставляемые физическим лицам, на инструменты финансирования конечного непроизводительного потребления и на инструменты финансирования накопления, обеспечения прироста своего капитала.

Инструменты розничного кредитования необходимо рассматривать с позиций того, что они характеризуют способы практической реализации основных принципов кредита - срочности, платности и возвратности. Поэтому, к числу кредитных инструментов в розничном кредитовании следует отнести сумму заемных средств, срок кредита, процент по кредиту, льготный беспроцентный период, условия возврата кредита, предотвращение невозвратов и просроченной задолженности по кредиту (оценка кредитоспособности заемщика, контроль суммы задолженности, в т. ч. просроченной) [12].

Виды кредитов в линейке кредитных продуктов, предоставляемых банками, характеризуются высокой степенью унификации. Выделяются три основных группы кредитов: жилищные, потребительские нецелевые, автокредиты. В

---

[12]Виленский П.Л., Лившиц В.Н., Смоляк С. Оценка эффективности инвестиционных проектов: теория и практика.- М.: Дело, 2014.-с.104

Сбербанке в отдельную группу выделены образовательные кредиты. Все банки предлагают населению кредитные карты, но не в составе розничных кредитов, а в виде отдельного банковского продукта. Деление кредитов на группы осуществляется по целевому признаку. В состав каждой группы входит определенное количество видов кредита, реализующих целевое назначение кредита. В пределах группы конкретные виды кредитных программ могут различаться как по названию, так и по содержанию. Например, в Сбербанке нецелевые кредиты называются потребительскими и включают пять видов кредитов, в ВТБ 24 и в Росбанке потребительские кредиты представлены в единственном числе: в ВТБ 24 - «Кредитом наличными», а в Росбанке - кредитом «Просто деньги» с множеством вариантов кредитования, из-за развернутой шкалы годовых процентных ставок. Но все указанные кредиты объединяют одинаковые цель и метод кредитования - кредит выдаётся заемщику на любые цели наличными деньгами. Принципиальное отличие кредитов друг от друга основано на применении банками различных инструментов кредитования (наличие или отсутствие поручителей, страхование, условия погашения и пр.) [13].

К числу инструментов кредитования относятся:

- годовые процентные ставки (отличаются по количественным характеристикам, а также по срокам кредита, величине первоначального взноса, категории заемщиков, способов обеспечения кредита и пр.),
- обеспечение кредита (наличие залога, поручительства, поручительство свыше определенной величины кредита, поручительство юридических лиц, залог кредитуемого объекта или иного объекта, обязательное страхование и пр.),
- комиссии за выдачу и обслуживание кредита (полное отсутствие комиссий; отсутствие комиссий за обслуживание кредита при наличии комис-

[13]Банковские операции: учебник для вузов / под ред. проф. М.Х. Лапидуса. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012, с. 301.

сий за выдачу кредита; наличие специфических комиссий (например, при размещении первоначального взноса во вклад при ипотечном кредитовании)),

- способ досрочного погашения кредита (комиссии за полное досрочное погашение, за частичное досрочное погашение кредита при наличии условия о минимальном количестве месяцев со дня получения кредита и минимальной сумме возвращенных заемных средств; отсутствие комиссий вообще или в зависимости от вида ежемесячных платежей по кредиту),

- обеспечение кредита (залог кредитуемого или иного объекта; поручительство физических и юридических лиц; отсутствие залога и поручителей; обязательное страхование или его отсутствие).

Банки внимание населения акцентируют на наиболее привлекательных для заемщиков аспектах кредитных инструментов:

- комиссии по кредиту - отсутствие комиссий;

- обеспечение кредита - без залога, без поручителей, минимальное число поручителей, широкий выбор обеспечения;

- требуемые документы - упрощенный пакет документов;

- способ погашения кредита - возможность выбрать наиболее удобный график погашения кредита и т. п.

Кредиты наличными в ряде коммерческих банков страны имеют широкое целевое назначение, например, на сайте ВТБ24 указывается, что предлагаемый банком кредит наличными деньгами предназначен на ремонт, путешествие, учебу, крупную покупку, но кредит не дифференцирован в зависимости от его целевого назначения. Расстановка приоритетов в данном случае свидетельствовала бы о необходимости индивидуализации значительного числа инструментов по отдельным видам кредитов в рамках данного кредита.

1.2 Особенности кредитования населения промышленно развитых стран

Основная часть населения ряда экономически развитых стран, Герма-

нии, США, Франции и Великобритании, привыкла жить в долг, тем самым удовлетворяя свои насущные бытовые проблемы.

Зарубежный опыт потребительского кредитования, как показывает практика, включает в себя не только приобретение товаров длительного использования (бытовая техника, автомашины), но и относит к потребительскому кредитованию следующие виды кредитных продуктов:

- приобретение недвижимости в рассрочку (на Западе это считается одной из разновидностей долгосрочного потребительского кредитования);

- осуществление текущих покупок через дебетовые кредитные карточки (по своей значимости они не уступают использованию потребительского кредитования при крупных приобретениях). Большая часть населения использует именно дебетовые карточки. В случае если дебетовая карточка имеет отрицательное сальдо, банк-эмитент кредитует заемщика на необходимую сумму в пределах установленного лимита.

Потребительское кредитование получило большую популярность в странах с развитой промышленностью только из-за того, что благодаря использованию данной технологии по финансированию покупок емкость рынка резко расширяется по целому спектру недвижимости и потребительских товаров.

Зарубежный опыт потребительского кредитования показывает, что данный вид кредита особенно популярен в таких странах, как США, Франция, Германия, Англия[14].

Соединенные Штаты Америки

Где выгоднее всего потребительские кредиты? В США самая развитая система потребительских кредитов. Начало потребительского кредитования населения было положено в двадцатые годы прошлого столетия. За последние двадцать лет задолженность по потребительскому кредитованию выросла у

---

[14]Финансы, денежное обращение и кредит. / Под ред. В. К. Сенчагова, А. И. Архипова. – М.: Проспект, 2012, с. 329-331.

американцев в пять раз. На сегодняшний день большая часть товаров повседневного спроса реализовывается через потребительский кредит.

Чаще всего потребительский кредит берут при покупке автомобиля. Достаточно популярным является возобновляемый кредит (при данном виде кредита заемщику необязательно указывать название приобретаемого товара). Приобретая товары, американцы берут кредит в рассрочку, а оплату услуг производят кредитами без рассрочки. Кредит без рассрочки можно получить на меньшую сумму, но в обязательном порядке вернуть в течение года.

Однако, потребительские кредиты, несмотря на свою популярность, достаточно обременительны. Например, первый взнос и последующие платежи будут достаточно большими (при покупке автомобиля первый взнос может составлять четвертую часть автомобиля). Во-первых, это делается для того, чтобы оплата за приобретенный товар происходила быстрее, чем рост его морального износа. Во-вторых, американцы справедливо считают, что при длительном сроке погашения кредита у покупателя возникает ощущение длительной аренды, а не чувство владения им. Срок потребительского кредитования различен: до двух лет для товаров длительного использования и до четырех лет для автотранспортного средства. Ежемесячный кредитный платеж составляет (в зависимости от суммы кредитования) до пятисот долларов.

Франция

Рынок потребительского кредитования во Франции недостаточно активен. Потребительский кредит пользуется спросом у французов только на покупку автомобиля (годовая процентная ставка составляет от семи до восьми процентов в год) и на покупку большой бытовой техники (процентная ставка составляет десять процентов в год). Государство старается активно поднимать покупательский спрос у населения, обеспечивая французам получение налоговых льгот при финансировании своих приобретений.

Германия

В Германии потребительское кредитование составляет двадцать три про-

цента от валового внутреннего продукта. Ежегодно на потребительское кредитование уходит несколько миллиардов евро. Как правило, кредит выдается на три года под годовые процентные ставки от девяти до двенадцати процентов. В случае, если у заемщика имеется депозитный вклад в каком либо кредитном учреждении, банк-кредитор выдает ему ссуду пот пять (шесть) процентов годовых.

Англия

В Англии местные заемщики предпочитают брать выгодно ссуды небольших размеров для приобретения бытовой техники. Стоимость этих потребительских кредитов не превышает пяти (шести) процентов годовых. Как правило, кредит на автомобиль оформляется на три года с процентной кредитной ставкой до десяти процентов годовых.

Как показывает зарубежный опыт, одним из самых популярных видов кредита является ипотека, ее используют, прежде всего, в тех странах, где хорошо развит средний класс. Несмотря на общие закономерности развития, каждая страна имеет свою специфику.

В экономически развитых странах сложились высокоорганизованные системы ипотечного кредитования. Это расширенно-открытая, замкнутая, или сбалансированно-автономная, и усечённо-открытая модели.

До 90-х годов XX века структура ипотечного рынка США определялась высокой эффективностью, которая стала возможной благодаря наличию стандартизации, специализации и гибкости, необходимых для удовлетворения рыночного спроса. В то же время отмечался рост частных организаций, занимающихся секьюритизацией ипотечных кредитов на вторичном рынке. Частные операторы вторичного рынка вправе были рефинансировать кредиты большей величины, нежели государственные или частные, но «поддерживаемые государством» структуры. Первоначально этот сегмент рынка составлял от 10 до 20%. Однако доля его росла быстрыми темпами. А контроль со стороны госу-

дарства за этим сектором был минимален[15].

Начало нынешнего века ознаменовалось резким увеличением объёмов кредитования, развитием новых форм рефинансирования ипотечных кредитов, а также увеличением спроса на ипотечные ценные бумаги. Первые пять лет цены на недвижимость в США росли, а ставки по ипотечным кредитам снижались (минимум составил 3,5% годовых). В этой ситуации кредитные организации увеличивали объёмы ипотечных операций, снижая требования к заёмщикам. При этом появлялись новые ипотечные продукты: кредиты с переменной ставкой; кредиты с двухлетним периодом льготной ставки; кредиты, позволяющие пропускать платежи; кредиты без первоначального взноса с выплатой одних только процентов. Одновременно произошло снижение критериев кредитования: банки мало интересовались уровнем доходов потенциальных домовладельцев, вносить первоначальный взнос за покупаемый в долг объект недвижимости зачастую не требовалось. Количество документов, требуемых для получения кредита, было снижено до минимума, а их достоверность практически не проверялась. В результате к концу 2005 года общий объём выданных в США ипотечных кредитов составил примерно 10 трлн. долл., или 75% ВВП страны.

События 2006 года доказали несостоятельность использовавшихся агентствами моделей для оценки риска. Кроме того, во многих случаях истинное качество секьюритизируемых ипотечных пулов намеренно завышалось. Жертвами кризиса пали многие кредитные организации, в частности десятая по величине компания с кредитным портфелем 4 млрд. долл. American Home Mortgage Investment Corp., а более 110 компаний в США сократили число ипотечных операций или вовсе вышли из бизнеса. Инвесторы не обратили внимания на ранние признаки проблем и на предупреждения рейтинговых агентств, а среагировали, только когда рейтинги были понижены. Массовый сброс бумаг

[15]Финансы и кредит. / Под ред. А. М.Ковалевой. - М.: Финансы и статистика, 2013, с. 366.

привёл в конечном счёте к дестабилизации всех секторов рынка структурированных финансов.

Ситуация в США в области потребительского кредитования в целом выглядит неоптимистичной Высокая доля просроченной задолженности (7,9% в целом, 13,1% по кредитным картам - по данным Euromonitor International) и финансовая неграмотность населения, приводящая к потреблению большого количества сомнительных кредитных продуктов, вынудили власти США задуматься над оказанием населению помощи в данном вопросе.

В июле 2014 г. открылось Федеральное бюро по финансовой защите потребителей (Consumer Financial Protection Bureau), основной целью которого является поддержание справедливости и прозрачности потребительских финансовых продуктов и услуг, особенно для ипотеки, кредитных карт и образовательных кредитов.

Под юрисдикцию Бюро попадают банки, кредитные союзы, коллекторские организации, фирмы, осуществляющие обращение взыскания на заложенное имущество, ипотечные организации. Бюро является независимым подразделением Федеральной резервной системы США, ею же и финансируется. В его полномочия входят издание различных банковских инструкций и правил, проведение экспертиз розничных кредитных продуктов и отчетности, мониторинг рынка и сбор и обработка жалоб населения. В начале января 2015 г. наконец-то был избран директор Бюро - бывший генеральный прокурор штата Огайо Ричард Кодрэй (Richard Cordray), и после его назначения Бюро сможет работать в полную силу, выпуская необходимые рынку правила и инструкции.

Мировой кризис, похоже, совсем не повлиял на соседний с Северной Америкой континент - в Бразилии с 2010 г. наблюдается постоянный рост объемов розничного кредитования (табл. 1.5) [16].

---

[16]Тавасиев А. М., Бычков В. П., Москвин В. А. Банковское дело: базовые операции для клиентов: Учеб. пособие / Под ред. А. М. Тавасиева. - М.: Финансы и статистика, 2013.

Таблица 1.5

Розничное кредитование в Бразилии в 2010-2015 гг. (млрд. реалов)

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ссудная задолженность	214,4	277,5	340,3	397,5	480,1	566,3

По данным Euromonitor International.

При этом объемы выдачи кредитов также постоянно растут: в 2015 г. рост составил 16%, при этом доля просроченных ссуд сравнительно невысока - 5,8%.

В чем же секрет успеха бразильского рынка розничного кредитования?

Этот секрет заключается в активной роли государства в регулировании объемов кредитования путем стимулирования или ограничения спроса на кредиты, в частности присутствует прямое влияние на процентные ставки. В декабре 2014 г. в связи с ростом инфляции и чрезмерными объемами кредитования населения было принято решение о повышении учетной ставки и ряде других мер для снижения доступности кредитов. А уже в начале 2015 г. в связи с повышением угрозы второй волны кризиса и нестабильности экономики данные меры были отменены с целью повысить потребление и не допустить спада в экономике.

Так, высокий спрос в сочетании с низким уровнем дефолтов и консервативным подходом банков к отбору заемщиков обеспечили стабильный рост объемов ипотечного кредитования - на 27% по сравнению с 2014 г. Один из лидеров ипотечного рынка Banco do Brasil в течение 2015 г. удвоил свой ипотечный портфель (с 3 до 6 млрд. реалов). При этом банк с 2012 г. является участником государственной программы Minha Casa, Minha Vida («Мой дом, Моя жизнь»), в рамках которой 1 млн. объектов недвижимости продается в кредит на льготных условиях, и 10% этих объектов недвижимости были куплены на кредиты, предоставленные Banco do Brasil.

Рынок образовательных кредитов также увеличился в 2015 г., так как банки начали предлагать кредиты студентам, которые в связи с кризисом были вынуждены покинуть учебные заведения, а теперь, получив образовательные кредиты, смогли вернуться к обучению. Ведущие бразильские банки, такие как Banco Bradesco, Banco do Brasil, Banco Itau Holding Financiera, ввели в свою линейку образовательные кредиты.

Объемы автокредитования также выросли в 2015 г. на 10% (объем выдачи), при этом начала расти доля просроченных автокредитов (с 2,4% в конце 2013 г. до 4,4% к сентябрю 2015 г.). Вместе с ростом учетной ставки Banco do Brasil выросли и ставки по автокредитам - до 29,31% в среднем. В связи с ростом просроченной задолженности Banco do Brasil были приняты некоторые меры, например ограничение максимального срока автокредита до 60 мес. с июня 2014 г. (в июне 2014 г. было установлено ограничение в 72 мес.).

Оптимизм австралийцев по поводу восстановления экономики после кризиса убавился в 2015 г. Объемы выдачи розничных кредитов продолжают снижаться (табл. 1.6).

Таблица 1.6

Розничное кредитование в Австралии в 2010-2015 гг. (млрд. австралийских долл.)

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Объем выданных кредитов	468,0	519,2	487,0	528,4	518,6	515,2

По данным Euromonitor International.

При этом объемы ссудной задолженности также снизились (табл. 1.7).

Таблица 1.7

Розничное кредитование в Австралии в 2010-2015 гг. (млрд. австралийских долл.)

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ссудная задолженность	1003,8	1116,4	1213,4	1314,1	1409,3	1401,0

* По данным Euromonitor International.

Это объясняется опасениями потенциальных заемщиков насчет своего будущего, поэтому австралийцы в 2015 г. были склонны делать больше накоплений, нежели получать кредиты.

Лидером рынка розничного кредитования в Австралии по-прежнему остается так называемая «Большая четверка»: Commonwealth Bank of Australia, Westpac Banking Corporation, ANZ Banking Group Ltd., National Australia Bank Group (NAB). Имея значительную депозитную базу, банки-лидеры могут предоставлять кредиты по более низким ставкам, чем менее крупные банки.

В 2015 г. внимание общества было приковано к ситуации с ипотечным кредитованием. Обострение конкуренции между банками-лидерами и низкие ставки привели к массовому рефинансированию ипотечных кредитов, выданных ими.

Для того чтобы облегчить заемщикам погашение ипотечных кредитов путем рефинансирования под более низкие ставки в других банках и тем самым снизить уровень просроченных долгов, австралийское правительство выпустило поправку к закону о защите розничного (потребительского) кредитования, одним из пунктов которого была отмена комиссии за досрочное погашение ипотечного кредита.

Нестабильность рынка недвижимости Австралии, снижение цен на недвижимость, а также рост ставок по ипотечным кредитам привели к снижению объемов выдачи ипотечных кредитов в 2015 г. на 5%. Причиной снижения объемов также стал рост курса австралийского доллара, ставший причиной снижения интереса к австралийской недвижимости иностранных инвесторов, основная часть которых - жители Китая.

При этом уровень просроченной задолженности остается относительно низким - 1,1%[17].

Также отмечается очень низкий уровень просроченной задолженности по кредитным картам и необеспеченным кредитам - в среднем 1%, что является примером самодисциплины заемщиков в период экономического спада.

---

[17]Банковские операции: учебник для вузов / под ред. проф. М.Х. Лапидуса. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012, с. 301.

1.3. Рынок кредитования физических лиц в РФ и порядок его организации

В настоящее время степень развития потребительского кредитования во многих странах мира, а теперь и в России сложно переоценить. [18]Российский рынок потребительского кредитования вступил в 2015 году с неоднозначными перспективами. Казалось бы, потребительский кредит - одна из наиболее удобных форм кредитования граждан, желающие приобрести те или иные товары и услуги. В то же время существует целый ряд довольно значительных сдерживающих факторов ,способно существенно снизить рост данного сегменты рынка и даже спровоцировать кризис банковской системы в целом.

Большая часть трудоспособного населения уже успело столкнуться с банками, взять кредит, суду, ипотеку.Потребительскийкредит–одна из наиболее удобных для физических лиц форм кредитования. В последние годы потребительское кредитование в России развивалось стремительными темпами количество клиентов банка росло в геометрической прогрессии , однако в недавнем времени ситуация начала меняться. Рост рынка снижается, некоторые аналитики прогнозируют даже отрицательную динамику развития в будущем. По прогнозам специалистов в 2015 году потребительское кредитование физических лиц всё же будет по-прежнему популярным. Сегодня именно этот сегмент розничного бизнеса является наиболее прибыльным, а для клиента — наиболее доступным. Учитывая тенденцию стабилизации стоимости кэш-кредитов — спрос на них будет увеличиваться.

Ставки по потребительским кредитам в текущем году снизяться. И этому будет способствовать несколько факторов. Во-первых, стоимость ресурса в прошлом

---

[18]Мокеева Н.Н., Харина П.А. Потребительское кредитование в современной России: Тенденции и ожидания // Международный журнал экспериментального образования,2014,№ 5,с. 115-117

году достигла пика, и дальше расти ставкам уже некуда. Во-вторых, стабилизировалась политическая ситуация, чуть спало напряжение на валютном рынке.

Оказать положительное влияние на динамику развития рынка должен федеральный закон «О потребительском кредите « внесенный в Государственную думу.[19]

В законе предусмотрены и строго оговорены права и обязанности сторон договора, определено понятие «потребительский кредит», предусмотрены размеры платежей и неустойки и пр. Принятие закона и вступление его в силу должно сделать процедуру заключения потребительских договоров более прозрачной, исключить неоднозначное толкование пунктов кредитных договоров, защитить заемщиков от действий недобросовестных банков-кредиторов. Кредитные организации, в свою очередь, получат простые и действенные способы взимания задолженностей по потребительским кредитам, что значительно снизит риски по ним.

Законопроект должен повысить доверие заемщиков к потребительскому кредитованию, избавить всех участников подобных сделок от неоправданного риска, улучшить динамику роста данного рыночного сегмента.

В последние годы потребительское кредитование в России развивалось поистине стремительными темпами, количество игроков на рынке росло в геометрической прогрессии и казалось бы, что ничто не сможет остановить этот рост, однако в недавнем времени ситуация начала меняться. Рост рынка заметно приостановился и некоторые аналитик даже прогнозируют в недалеком будущем отрицательную динамику развития.

Причин данной ситуации несколько, самой важной пожалуй является насыщение рынка, практически все платежеспособное население уже имеет потребительские кредиты и не может, или по каким-либо причинам не хочет брать новые. Не менее важной причиной является и недобросовестность многих банков при раскрытии эффективной процентной ставки по кредитам, т. е.

---

[19] Федеральный закон « О потребительском кредите(займе)» от 1 июля 2014 г.//СЗ РФ,2014,№ 353

в кредитном договоре содержатся скрытые платежи, не указываемые банком во время рекламных компаний и не раскрываемые сотрудниками банка при оформлении банковского договора, в результате чего лицу, взявшему потребительский кредит, приходится выплачивать значительно большую сумму чем ожидалось, что подрывает доверие к конкретному банку и системе потребительского кредитования в целом.

Однако не только граждане замедляют рост сегмента потребительского кредитования, во многом это зависит и от самих банков, многие из которых для увеличения объема потребительских кредитов снижают требования при выдаче кредита, что ведет к росту так называемых «безнадежных кредитов», которые по мнению аналитиков являются реальной угрозой для банков.

Потенциальный кризис потребительского кредитования может принести ряду банков большие финансовые проблемы и замедлить рост всего сегмента.

Таблица 1.8

Количество и объем потребительских кредитов в I квартале 2015 г.

Вид кредита	Количество выданных Кредитов в 1 кв. 2015 г.,ед.	Изменение по сравнению с I кв.2014 г.,%	Объем выданных. Кредитов в 1 кв. 2015 млн. руб.	Изменение по сравнению с I кв. 2014 г,%
Кредиты на покупку потребительских товаров	3 211 115	-7,83	453 676	9,64
Кредиты с использованием кредитных карт	1 356 833	-2,12	66 432	-3,10
Автокредиты	194 107	-10,11	109 108	-0,99
Ипотечные кредиты	77 482	12,33	147 367	18,34
Итого	4 839 537	-6,12	776 583	8,30

Подведены первые итоги относительно динамики потребительского кредитования в 2015 году. Наблюдается уменьшение количества выданных кредитов 6,12%, но при этом объемы, наоборот, возросли на 8,3% до 776,583 млн.руб.

Возможно, такая динамика связана с ужесточением требований к заемщи-

кам. Об этом свидетельствует рост подконтрольных кредитных счетов системой (система Национального бюро кредитных историй, позволяющая получать информацию о платежном поведении заемщиков), который произошел практически в два раза. Население озабочено экономической стабильностью своего будущего, а поэтому и риск не справиться с бременем выплаты по кредиту останавливает потребителей от приобретения дорогостоящих товаров в кредит.

Несмотря на все проблемы, рынок потребительского кредита активно развивается благодаря огромному интересу со стороны населения и розничных сетей, которые установили, что предоставление потребительского кредита является прекрасным способом увеличения своей прибыли. В таблице 2 приведена динамика и состав кредитов, предоставленных физическим лицам в период 2008-2013 годов в России. В соответствии с данной таблицей можем сделать вывод, что потребительское кредитование с каждым годом растет и в национальной валюте и в иностранной валюте

Можно отметить, что просроченная задолженность по кредитам физическим лицам за анализируемый период растет. Так, по состоянию на 2013г. г. она составила 439 161 млн. руб., превысив тот же показатель на 2008 года больше, чем в два раза.

Таблица 1.9

Динамика и состав кредитов, предоставленных физическим лицам, млн. руб.[20]

[20]Сайт Банка России .URLhttp://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-3-1_13.htm&pid=pdko_sub&sid=dopk

Период	Кредиты, предоставленные физическим лицам, всего	Кредиты, предоставленные физическим лицам, в рублях	Кредиты, предоставленные физическим лицам, в иностранной валюте и драгоценных металлах
2008	456 779	424 697	32 082
2009	2 613 560	2 485 035	128 525
2010	3 649 100	3 506 664	142 436
2011	5 438 651	5 289 180	149 471
2012	7 226 423	7 075 352	151 071
2013		8 612 537	165 626



Рис. 1. Динамика просроченной задолженности по кредитам физических лиц, млн. руб.[21]

Таким образом, потребительский кредит является одним из самых популярных и востребованных среди клиентов банков. В настоящее время кредитование физических лиц в России динамично развивается.

ГЛАВА 2. Анализ кредитования физических лиц в ПАО Росгосстрах банк

2.1. Место кредитования населения в системе деятельности банка

[21]http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-3-1_13.htm&pid=pdko_sub&sid=dopk

Открытое акционерное общество Коммерческий Банк «ПАО Росгосстрах банк» зарегистрирован Главным управлением Центрального Банка Российской Федерации по г. Москве 03 января 1991 года, регистрационный номер 1326. Среди учредителей и акционеров Банка - предприятия и компании различных отраслей бизнеса. Опыт и знания участников Банка в различных областях экономики способствуют развитию кредитной организации в качестве универсального финансового института, укреплению его позиций на финансовом рынке, сохранению традиционной устойчивости. ПАО Росгосстрах банк - одна из немногих российских организаций, состав акционеров и высшее руководство которых практически не меняется с момента основания банка.

ПАО Росгосстрах банк – это универсальный коммерческий банк. В 2015 году ПАО Росгосстрах банк продолжил работу по улучшению качества клиентского сервиса.

Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» является одним из самых активных российских банков на мировых рынках капитала. В сентябре 2015 года Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» выпустила субординированные еврооблигации на сумму 750 млн долларов США со сроком погашения в 2019 году и ставкой купона 7,5% годовых. В августе 2015 года Группа выпустила рублевые облигации номиналом 5 млрд рублей, со сроком обращения 3 года и офертой через полтора года, процентная ставка установлена на уровне 8,6% годовых. В сентябре того же года были размещены рублевые облигации номиналом 10 млрд рублей, сроком обращения 3 года с офертой через год, процентная ставка установлена на уровне 8,45% годовых. В феврале 2014 года Банк выпустил рублевые облигации номиналом 5 млрд. рублей, сроком обращения 3 года, процентная ставка установлена на уровне 8,65% годовых.

ПАО Росгосстрах банк постоянно развивает торговое и экспортное финансирование, и к 2015 году планирует увеличить до 5% долю чистой

прибыли, полученной за пределами России.

В рамках общей стратегии развития, стратегии индустриализации, ПАО Росгосстрах банк ставит перед собой следующие основные задачи: развитие региональной дистрибьюторской сети; развитие инновационных банковских продуктов; усовершенствование информационных и банковских технологий; диверсификацию источников финансирования; создание положительной кредитной истории; формирование имиджа банка.

Главным отличием Корпоративно-Инвестиционного Банка от многих конкурентов по-прежнему является высокое качество его кредитного портфеля.

ПАО Росгосстрах банк осуществляет все виды банковских операций, помогая клиентам ориентироваться в мире финансов, эффективно распоряжаться деньгами и обеспечивая удобство банковского обслуживания:



Рис. 2. Виды банковских операций ПАО Росгосстрах банк

Таблица 2.1

Основные показатели ПАО Росгосстрах банк 2013-2015гг., тыс.руб.

Показатель	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	Изменения 2015/2014	
				тыс. рублей	%

Активы нетто	998 169 890	1 495 597 624	1 562 124 365	66 526 741	4,45
Чистая прибыль	11 209 403	28 047 715	30 989 899	2 942 184	10,49
Капитал	н/д	197 626 854	199 967 576	2 340 722	1,18
Кредитный портфель	723 475 539	1 084 893 478	1 061 503 406	-23 390 072	-2,16
Просроченная задолжность в кредитном портфеле	28 678 397	44 967 537	36 852 184	-8 115 353	-18,05
Вклады физических лиц	233 608 872	357 408 587	371 557 305	14 148 718	3,96
Вложения в ценные бумаги	82 045 250	206 303 387	187 848 995	-18 454 392	-8,95

Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк», в которую входит ПАО Росгосстрах банк и его дочерние компании, объявила о результатах своей работы за первое полугодие 2014 года на основе международных стандартов финансовой отчетности (МСФО).

Размер чистой прибыли Банковской группы «ПАО Росгосстрах банк» составил 479 млн долларов США при рентабельности капитала на уровне 22,1% (за первую половину 2015 года - 544 млн долларов США). В то же время операционная прибыль до вычета резервов увеличилась на 43,2% до 1 455 млн долларов США (за первую половину 2015 года - 1 016 млн долларов США). Совокупный капитал увеличился на 8,6% до 4,5 млрд. долларов США. Уровень достаточности капитала по стандартам Базель I составил 16,3% на 30 июня 2014 года (15,6% на 31 декабря 2015 года) в основном благодаря устойчивому росту нераспределенной прибыли.

За отчетный период совокупные активы Банковской группы «ПАО Росгосстрах банк» незначительно сократились на 1,1% до 45,4 млрд долларов США на 30 июня 2014 года с 45,9 млрд долларов США на конец 2015 года. Совокупная ссудная задолженность корпоративных заемщиков по итогам первого полугодия 2014 года выросла на 2,8% до 27,9 млрд долларов США (27,2 млрд долларов США на конец 2015 года), в то время как портфель кредитов физическим лицам вырос на 9,2% до 5,1 млрд долларов США (4,6

млрд долларов США в 2015 году). Размер провизий под обесценение ссудной задолженности остался на прежнем уровне 1,3 млрд долларов США или 3,9% от кредитного портфеля до вычета резервов. На 30 июня 2014 просроченные кредиты (на 1 и более дней) составили 651 млн долларов США или 2,0% от кредитного портфеля до вычета резервов. Покрытие резервами просроченных кредитов составило 196% по данным на 30 июня 2014 года.

Структура пассивов Банковской группы «ПАО Росгосстрах банк» осталась стабильной - счета корпоративных клиентов, счета розничных клиентов, рыночные и межбанковские заимствования - каждые составили около трети совокупных обязательств. Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» выпустила в феврале 2014 года рублевые облигации на сумму 5 млрд рублей со срочностью 36 месяцев и ставкой купона 8,65% годовых. В апреле 2014 года банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» разместила свой первый выпуск рублевых еврооблигаций на сумму 10 млрд рублей со срочностью 36 месяцев и ставкой купона 8,63% годовых. В июне 2014 года были погашены среднесрочные еврооблигации номинальным объемом 400 млн долларов США.

По состоянию на 30 июня 2014 года ликвидные средства, а именно наличные денежные средства и их эквиваленты, составили примерно 10% от совокупных активов. В дополнение к этому Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» держит инвестиционный портфель высоколиквидных долговых бумаг, доступных для продажи, в размере 1,3 млрд долларов США, а также имеет доступ к обеспеченным и необеспеченным займам, предоставляемым Банком России.

Банковская группа «ПАО Росгосстрах банк» поддерживает свою позицию крупнейшего российского частного банка по размеру совокупных активов, совокупному капиталу, размеру депозитов и кредитному портфелю. Доля ПАО Росгосстрах банк на рынке депозитов до востребования стабильно растет и на 30 июня 2014 года составила 7,0% по управленческим данным и статистике Банка России.

В июле 2014 года агентство Fitch Ratings подтвердило долгосрочный кредитный рейтинг Банковской группы «ПАО Росгосстрах банк» на уровне «BBB-», прогноз стабильный. ПАО Росгосстрах банк остается единственным российским частным банком, получившим инвестиционный рейтинг по версии одного из ведущих международных рейтинговых агентств. В декабре 2015 года агентство Standard & Poor’s повысило кредитный рейтинг до «BB+», прогноз стабильный. В апреле 2014 года агентство Moody’s подтвердило кредитный рейтинг на уровне «Ba1», прогноз стабильный.

В 2014 году Банк выполнил все стоящие перед ним цели и задачи.

Банк занимает крепкую позицию на рынке, последовательно увеличивая свою долю во всех ключевых направлениях. Банк последовательно реализует стратегию, принятую в прошлом году, и полученные результаты подтверждают правильность выбранного пути.

В рознице в 2014 году Банк прочно закрепился на 2 месте на рынке счетов до востребования, преодолев отметку в 7% доли рынка. Также Банк преодолел планку 5 млн активных клиентов, а общее число клиентов приблизилось к 10 млн. «ПАО Росгосстрах банк» делает фокус на клиентских впечатлениях – это необходимо для долгосрочного успеха.

В 2014 году кредитный портфель ПАО Росгосстрах банка увеличился за год на 28,5%, в то время как среднерыночный рост составил 20%. Привлечение «до востребования» от корпоративных клиентов выросло на 9% и составило 8,9 млрд долларов США. На 16% выросли чистые комиссионные доходы от расчетного бизнеса. Число клиентов Корпоративно-Инвестиционного Банка достигло 56 тысяч.

В 2015 году ПАО Росгосстрах банк планирует активно расширять и укреплять свои связи с финансовыми институтами, как в России, так и за рубежом.

Среди рисков, присущих деятельности ПАО Росгосстрах банк, наиболее значимыми являются кредитные риски, в основном по операциям с клиентами,

а также риски ликвидности и процентные риски. Валютным и ценовым рискам Банк подвержен в меньшей степени в силу относительной сбалансированности валютной позиции и незначительного объема портфеля ценных бумаг.

2.2. Оценка кредитного портфеля банка

Кредитная политика приоритетно направлена на решение следующих задач:

1. Внедрение банковской системы управления кредитными рисками, включающей организационное, методическое и инструктивное обеспечение кредитной деятельности, принципы предварительного отбора и классификации кредитных проектов, структурирование кредитов, мониторинг кредитного портфеля.

2. Повышение доходности кредитных операций в рамках задачи оптимального управления кредитными рисками.

3. Приоритетное кредитование физических лиц, предпринимателей без образования юридического лица, предприятий малого бизнеса и торговли в соответствии со стратегией ПАО Росгосстрах банк на рынке кредитных продуктов.

4. Расширение перечня и лимитов разрешенных кредитных программ, реализуемых через структурные подразделения ПАО Росгосстрах банк для достижения роста клиентской базы и диверсификации кредитного портфеля.

Среди рисков, присущих деятельности ПАО Росгосстрах банк, наиболее значимыми являются кредитные риски, в основном по операциям с клиентами, а также риски ликвидности и процентные риски. Валютным и ценовым рискам ПАО Росгосстрах банк подвержен в меньшей степени в силу относительной сбалансированности валютной позиции и незначительного объема портфеля ценных бумаг. В целях защиты ПАО Росгосстрах банк от возможных потерь в процессе деятельности и минимизации потерь в случае наступления системного

кризиса или форс-мажорных обстоятельств, в ПАО Росгосстрах банк создана и функционирует система оценки, мониторинга и управления рисками, возникающими в процессе работы.

Основными недостатками организации кредитного процесса ПАО Росгосстрах банк являются: необходимость предоставления в ПАО Росгосстрах банк достаточно большого пакета документов; длительное время рассмотрения кредитной заявки; учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией. По результатам анализа видов кредитов, предоставляемых ПАО Росгосстрах банк можно сказать, в 2013 году ПАО Росгосстрах банк существенно расширил перечень кредитных продуктов, предлагаемых населению.

Кредитная политика ПАО Росгосстрах банк в области кредитования физических лиц разрабатывается с учетом потребностей населения и других объективных факторов, определяющих функционирование коммерческого банка. Традиционно оказываются услуги по кредитованию физических лиц на неотложные нужды, автокредиты, строительство, приобретение и реконструкцию жилья, получение среднего и высшего образования.

Основными недостатками организации кредитного процесса ПАО Росгосстрах банк являются: необходимость предоставления в ПАО Росгосстрах банк достаточно большого пакета документов; длительное время рассмотрения кредитной заявки; учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией.

Среди отрицательных сторон работы менеджеров филиалов ПАО Росгосстрах банк с клиентской базой можно выделить следующие:

1. Замедление темпов роста клиентской базы.

Реализация технологии персонального менеджмента ПАО Росгосстрах банк позволила значительно расширить клиентскую базу филиалов Банка. Однако следует заметить, что в 2015 году по сравнению с 2014 годом темпы роста клиентской базы замедлились. Причиной тому является ограниченность

возможностей применения персонального менеджмента «вручную», без привлечения информационных технологий. Решением данной проблемы может быть внедрение CRM-стратегии на базе новейших информационных технологий.

2. Недостаточный уровень профессиональной подготовленности менеджеров по работе с клиентами.

Технология Private Banking появилась в филиалах ПАО Росгосстрах банк сравнительно недавно и в настоящий момент уровень образованности и профессиональной подготовленности персональных менеджеров недостаточно высок. Устранение данного недостатка можно достичь путем повышения квалификации работников Управления по работе с клиентами филиалов ПАО Росгосстрах банк.

Потребительское кредитование в ПАО Росгосстрах банк развивается по трем основным направлениям:

- оформление экспресс-кредитов для приобретения различных товаров;
- кредитование туристических поездок;
- выдача кредитов на различные цели: покупка автомобиля, ремонт квартиры, образование и другие.

Рассмотрим динамику потребительского кредитования в ПАО Росгосстрах банк. ПАО Росгосстрах банк предлагает физическим лицам различные кредитные продукты: кредитные карты с льготным периодом кредитования; кредиты на неотложные нужды; инвестиционные продукты; мультивалютные текущие и сберегательные счета; зарплатные проекты для предприятий; овердрафты, ипотечное кредитование.

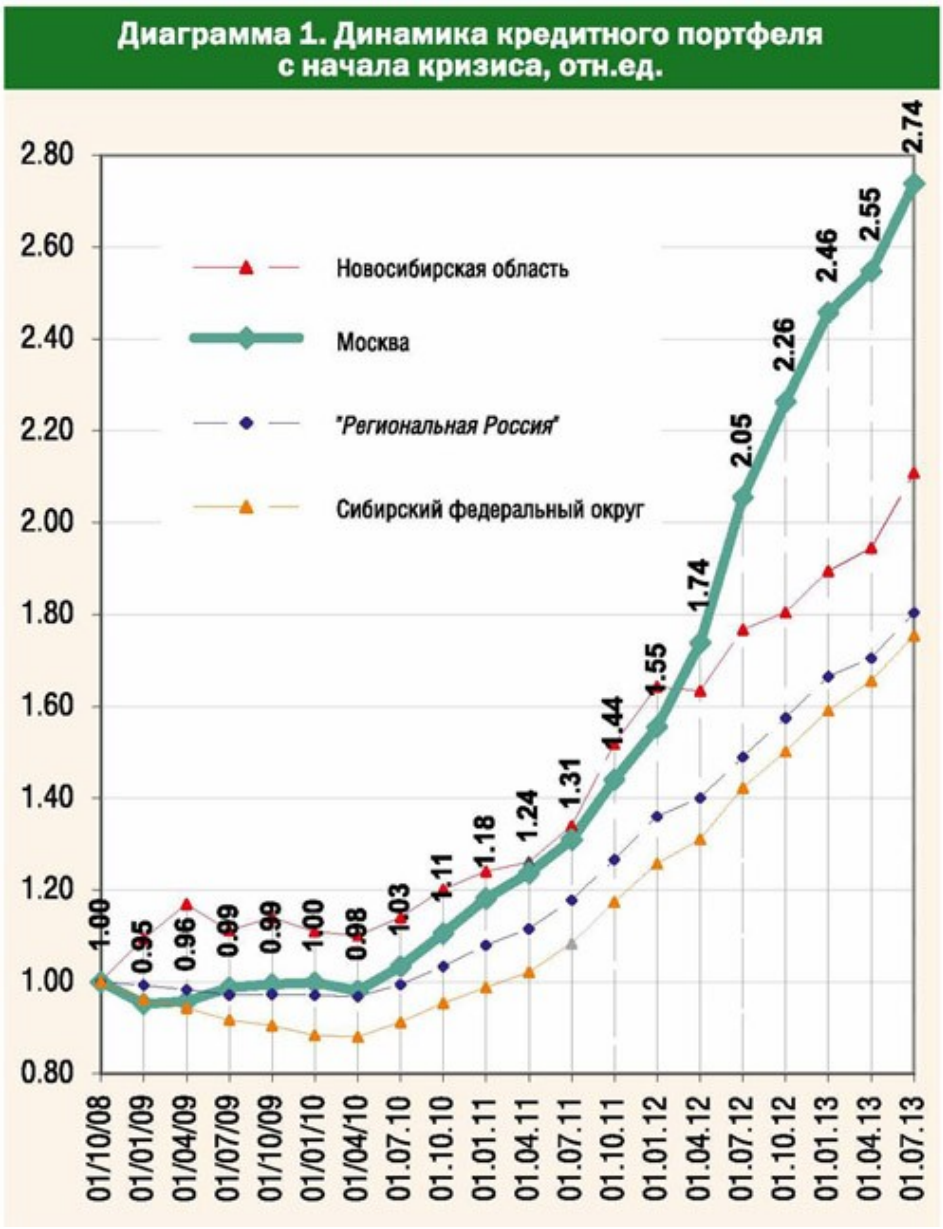


Рис.2.2. Динамика кредитного портфеля ПАО Росгосстрах банк с 2011-2014гг.

Проанализируем кредитный портфель за 2013-2015 гг. ПАО Росгосстрах банк. Динамика кредитного портфеля ПАО Росгосстрах банк представлена в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Динамика кредитного портфеля ПАО Росгосстрах банк 2013-2015 гг., тыс.руб.

Кредиты клиентам	2013 г.		2014 г.		2015 г.	
	Σ, тыс. руб.	Уд. вес,%	Σ, тыс. руб.	Уд. вес,%	Σ, тыс. руб.	Уд. вес,%
Кредиты юр.лиц	31 566 462	50,49	59 935 807	63,65	72 519 457	64,55
Кредиты физ.лиц	30 950 418	49,51	34 222 480	36,35	39 834 938	35,45
Итого	62 516 880	100	94 158 287	100	112 354 395	100

Исходя из данных таблицы 2.1, можно сделать вывод о том, что наблюдается стабильный рост кредитного портфеля банка. В 2014 году произошло увеличение ссудной задолженности на 50,6% по сравнению с 2013 годом, в 2015 – на 19,3% по сравнению с 2014 годом, что свидетельствует о грамотной кредитной политике банка, нацеленной на расширенное предложение кредитных ресурсов различной категории заемщиков.

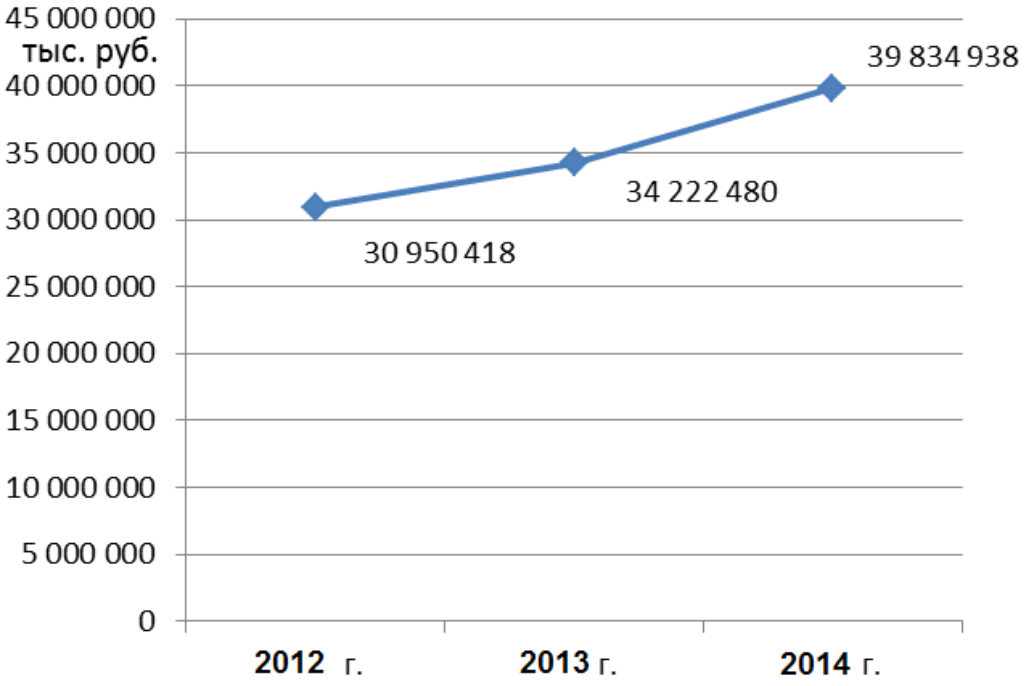


Рисунок 2.3. Динамика кредитного портфеля физических лиц за 2013-2015гг., тыс.руб.

Рассмотрим структуру кредитного портфеля физических лиц по видам

размещаемых кредитов (таблица 2.3).

Таблица 2.3

Динамика кредитного портфеля ПАО Росгосстрах банк 2013-2015гг., тыс.руб., %.

Виды кредитов (физическим лицам)	Выдано кредитов							
	2013 г.		2014 г.		2015 г		Динамика 2015 (отчет) г. к 2013 (базис)г.	
	Тыс. руб.	Уд. вес, %	Тыс. руб.	Уд. вес, %	Тыс. руб.	Уд. вес, %	Тыс. руб.	Изменение структуры, %
Потребительские кредиты	17 457 813	51,05	18 816 316	50,20	21 601 639	53,53	4 143 826	2,48
Кредитные карты	12 843 329	37,56	14 675 903	39,16	17 629 656	43,68	4 786 327	6,12
Ипотечные кредиты	596 461	1,74	702 803	1,88	570 092	1,41	-26 369	-0,33
Кредиты сотрудникам	35 263	0,10	14 668	0,04	22 420	0,06	-12 843	-0,04
Овердрафты	17 552	0,05	12 790	0,03	11 131	0,03	-6 421	-0,02
За вычетом резерва под обесценение кредитов физическим лицам	(3 247 113)	9,50	(3 257 544)	8,69	(522 676)	1,30	-2 724 437	-8,20
Итого	27 703 305	100	30964936	100	39312262	100	6 160 083	-

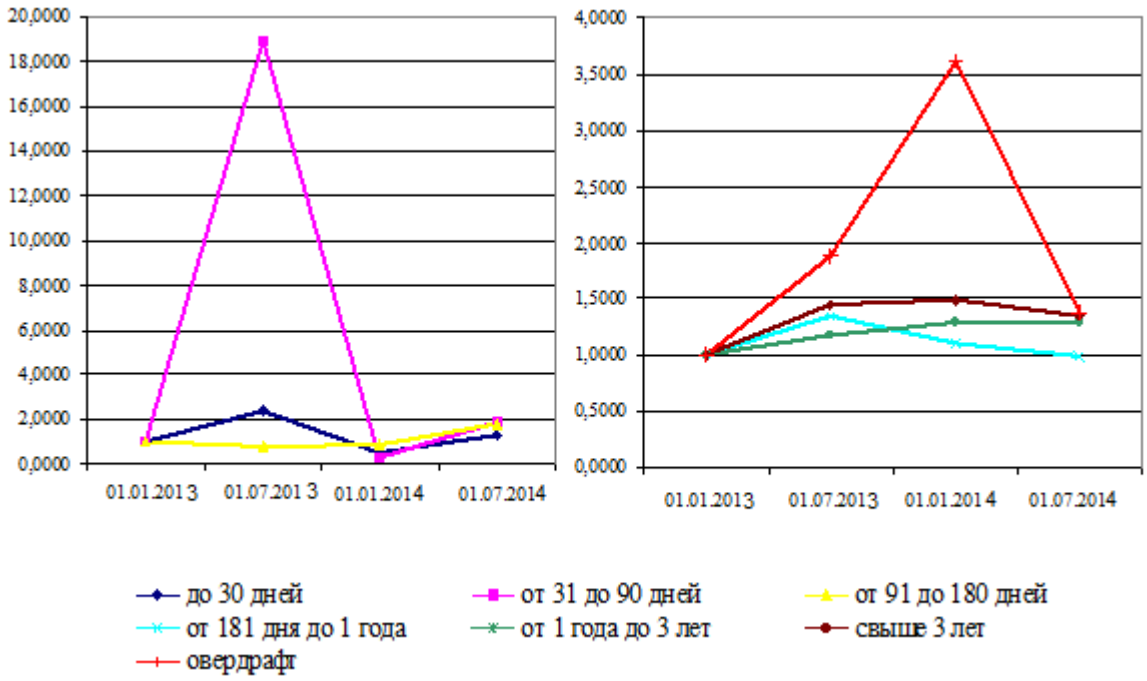


Рис.2.4. Анализ кредитного портфеля ОАО»ПАО Росгосстрах банк» за 2014-2015гг.

Как видно из таблицы 2.3 в целом кредитный портфель в 2015 г. увеличился на 6 160 083 тыс. руб., что составляет 122,24% по сравнению с 2013 г.

В настоящее время наблюдается рост количества выдаваемых кредитов населению (таблица 2.3). В 2015 году благодаря эффективной кредитной политике ПАО Росгосстрах банк потребительское кредитование увеличилось на 4 143 826 тыс.руб., прирост объемов потребительского кредитования составляет 23,74 %.

Повысился удельный вес кредитного портфеля по кредитным картам в 2015 г. по сравнению с 2013 г. на 2,48% , что составляет 4 786 327 тыс. руб., это обусловлено сотрудничеством банка с различными корпорациями такими как МТС, Lufthansa, Аэрофлот, Stockmann и др. Кредитный портфель по ипотечному кредиту в отчетном году по сравнению с базисным снизился на 26 369 тыс. руб. Что касается остальных кредитных портфелей, то в рассматриваемом периоде существенного роста или спада не наблюдается.

Более наглядно процентные соотношения в кредитном портфеле представлены на рисунке 2.5.

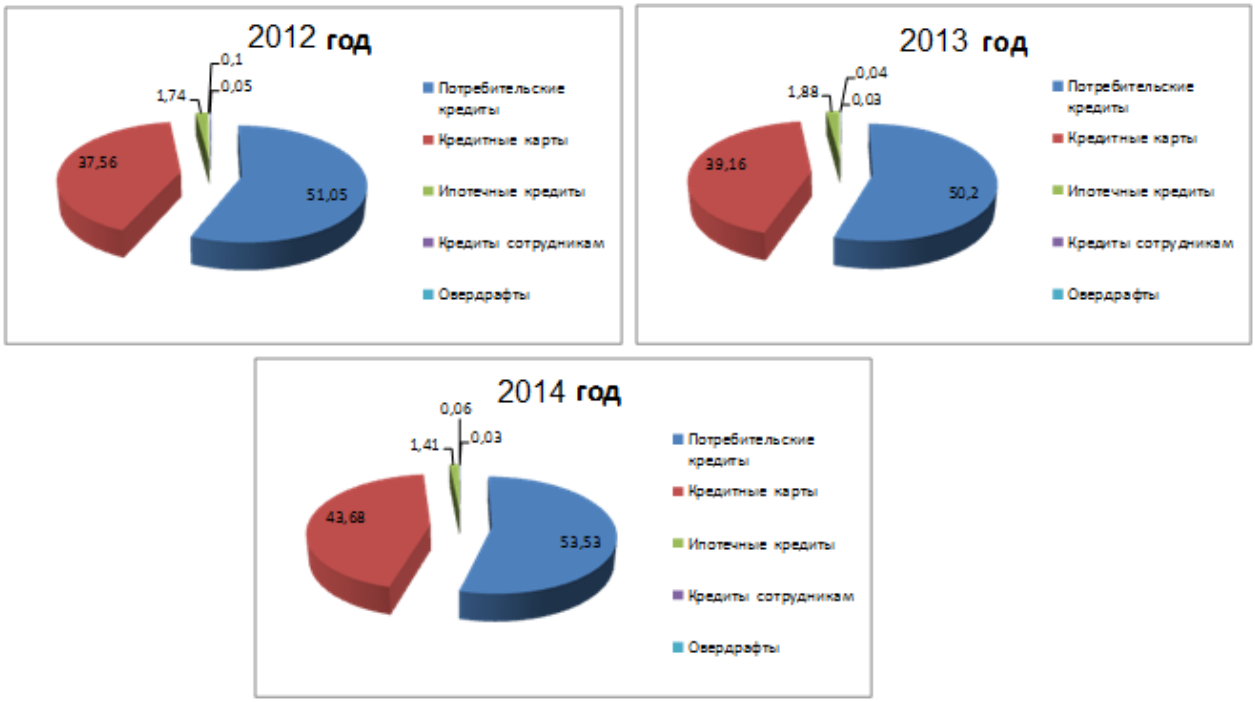


Рис. 2.5. Структура кредитного портфеля кредитования физических лиц в рассматриваемом периоде 2013- 2015 гг., %

В 2015 г. в портфеле значительную долю занимают потребительские кредиты (53,53 %) и кредитные карты - 43,68 %. Оставшаяся часть поделена на ипотеку (1,41%) , кредиты сотрудникам (0,06%) и овердрафты (0,03%) .

Таким образом, можно сделать вывод, основным направлением ПАО Росгосстрах банк в сфере предоставления банковских услуг в 2015 году оставалось, прежде всего, увеличение кредитного портфеля и повышение эффективности реализации действующих кредитных продуктов.

2.3. Кредит наличными как основной вид кредитования в банке

Кредит наличными в ПАО Росгосстрах банк получить довольно легко, а при желании и вовсе не нужно обращаться в банк. Достаточно заполнить заявку на его официальном сайте и дождаться её рассмотрения. Здесь же можно отыс-

кать кредитный калькулятор ПАО Росгосстрах банк, с помощью которого можно будет рассчитать будущие затраты по кредиту. Решения о выдаче средств принимаются довольно быстро, что является одним из принципов работы банка. Процентная ставка по кредитам рассчитывается для каждого клиента в индивидуальном порядке, исходя из платёжеспособности обратившегося лица. Кредит ПАО Росгосстрах банк – это возможность получить сумму до одного миллиона рублей. Сумма удваивается, если будущий заёмщик является участником зарплатной программы. При необходимости, заёмщик может принять участие в программах страхования дохода, здоровья и жизни.

Максимальный срок рассмотрения заявки составляет пять дней, но по факту всё происходит гораздо быстрее. Требования к заёмщикам можно назвать стандартными – это наличие стажа на рабочем месте в течение последних шести месяцев, наличие стабильного дохода, подкреплённого соответствующей справкой, а также проживание в регионе присутствия банка. Выдаст ПАО Росгосстрах банк кредит или не выдаст – всё зависит от заёмщика, его благосостояния и от наличия хорошей кредитной истории.

Выдавая кредит, ПАО Росгосстрах банк уделяет особое внимание пакету документов. Его состав практически неизменный, но с самыми последними изменениями вы сможете ознакомиться на официальном сайте банка. Здесь же опубликованы общие условия выдачи кредита наличными от ПАО Росгосстрах банк. Общий состав пакета документов приблизительно следующий (см.рис.2.4. приложение 5).

Не стоит пугаться столь внушительного перечня бумаг, единственное над чем придётся поработать – это над получением справки о доходах. Оставшиеся документы можно просто взять с собой в банк. Кредит в Уралсибе хоть и оформляется с меньшим количеством документов, но условия там менее привлекательные. ПАО Росгосстрах банк кредит наличными выдаёт на руки, без использования кредитных карт. Погашение производится любыми доступными и удобными способами: через Интернет-банк, в офисах обслуживания, в отде-

лениях почтовой связи, а также через банкоматы, оборудованные системой cash-in. Полностью погасить кредит ПАО Росгосстрах банк позволяет в любое время. Перед этим необходимо узнать в банке сумму для полного погашения кредитных обязательств.

Выдавая кредиты, ПАО Росгосстрах банк заботится о своих клиентах, позволяя им самостоятельно выбрать дату внесения ежемесячного платежа. Такая возможность пригодится заёмщикам, которые хотели бы вносить платежи сразу же после получения зарплаты (все мы знаем, как она быстро расходуется, не доживая до нужной даты).

Оценка кредитоспособности ПАО Росгосстрах банк решает ряд серьезных задач, стоящих перед банком-кредитором: обеспечивает механизм принятия решения о выдаче ссуды, мониторинг выданных ссуд, резервирование, лимитирование кредитных операций, ценообразование по кредитным продуктам. Автоматизируя оценку кредитоспособности, банки все чаще делают выбор в пользу промышленных решений от специализированных поставщиков программного обеспечения. Рассмотрим особенности процесса автоматизации оценки кредитоспособности заемщиков методом рейтингования.

Под кредитоспособностью клиента ПАО Росгосстрах банк понимается способность заемщика полностью и в срок рассчитаться по своим долговым обязательствам (основному долгу и процентам), то есть возможность клиента следовать принципам возвратности, срочности и платности. Таким образом, уровень кредитоспособности клиента свидетельствует о степени индивидуального (частного) риска банка, связанного с выдачей конкретной ссуды конкретному заемщику, а целью оценки кредитоспособности клиента является снижение кредитного риска банка, связанного с выдачей ссуды.

Результатом применения рейтинговой методики по отношению к заемщику является присвоение ему рейтинга - некой интегральной оценки его кре-

дитоспособности, на основании которой его нужно отнести в определенную группу. При этом согласно методическим рекомендациям стандартов Базеля II используемые рейтинговые методики должны учитывать как качественные, так и количественные характеристики заемщика и его деятельности.

Использование рейтинговых методик является частью применения IRB-подхода (Internal Risk-Based Approach), который подразумевает расчет вероятности дефолта заемщика (Probability of Default, PD) на основе внутреннего рейтинга, когда кредитная организация самостоятельно классифицирует заемщиков, не опираясь при этом на рейтинги крупных рейтинговых агентств или не имея такого рейтинга, потому что он заемщику не присваивался. Такой подход, так же как и подход на основе стандартных рейтингов, рекомендован Базельским комитетом по банковскому надзору.

Рейтинговые модели применяются в основном для оценки кредитоспособности юридических лиц и субъектов малого и среднего предпринимательства, но встречаются случаи их использования и для оценки кредитоспособности физических лиц. Из всех систем оценки кредитоспособности рейтинговые системы являются наиболее формализованными, что делает их удобными для автоматизации.

Частой практикой является дифференциация набора показателей и количество периодов расчета в зависимости от таких факторов, как срок кредитования, схема кредитования и размер запрашиваемой ссуды. Расчет перечисленных показателей может осуществляться как с использованием агрегированного баланса, так и непосредственно данных исходной отчетности и дополнительных расшифровок.

Далее, как правило, осуществляется приведение рассчитанных числовых значений к некоторой балльной оценке. При этом граничные диапазоны и виды распределений (например, может использоваться линейное или нормальное распределение), которые используются для таких преобразований, также определяются каждой кредитной организацией индивидуально.

Одним из способов формализации мотивированного суждения по оценке бизнес-риска является анкета, где каждому нефинансовому фактору соответствуют несколько вариантов его состояния (вариантов ответа). Каждому варианту ответа соответствует балл. Полученные балльные оценки входят в итоговую балльную оценку делового риска с учетом умножения на весовые коэффициенты. Факторы также могут быть объединены в группы, при этом каждой группе в итоговой балльной оценке присваивается вес.

Пример анкеты с подборкой нефинансовых факторов представлен в табл. 2.4. приложение 6.

Для одного из самых простых видов иерархии, приведенного в примерах выше, итоговый балл по финансовым и нефинансовым факторам вычисляется по формуле:

$$B_{fin} = \sum W_i^{Гр} \left(\sum w_j b_j \right),$$

где b_j - балльная оценка j-го показателя (для финансовых показателей) или балльное значение выбранного варианта ответа (для нефинансовых факторов), входящего в i-ю группу;

w_j - вес j-го показателя (для финансовых факторов) или вес соответствующего нефинансового фактора в i-й группе;

$W_i^{Гр}$ - вес i-й группы в итоговой оценке.

Приведенная группировка и иерархия не является догмой, любая логически обоснованная и выверенная на проверочной выборке заемщиков формула может использоваться для расчета (см. табл.2.4. приложение 6).

Итоговая балльная оценка, полученная с использованием балльных оценок по финансовым и нефинансовым факторам, преобразуется с помощью шкалы в значение рейтинга. Также существуют модели, в которых применяется проверка на дополнительные условия, по результатам которой полученное значение рейтинга может быть скорректировано как в сторону понижения, так и в

сторону повышения.

Теперь можно перечислить степени свободы рейтинговых методик. Под степенями свободы будем понимать те компоненты, которые в том или ином виде присутствуют в любой рейтинговой методике, но состав и параметры применения которых различны в каждом отдельно взятом банке:

- перечень финансовых показателей и их группировка в агрегированные показатели;

- перечень и группировка нефинансовых факторов;

- количество отчетных дат, на которые осуществляется расчет показателей с целью построения тенденций их изменения;

- веса, с которыми балльные оценки входят в формулы расчета, и перечень характеристик, к которым веса чувствительны (отрасль, сезонность и т.д.);

- комбинация вхождения значений показателей в формулу промежуточных и итоговых балльных значений;

- диапазоны значений и распределения, которые используются для преобразования числовой оценки показателя в балльную;

- дополнительные условия корректировки рейтинга.

Рассмотрим процесс оценки кредитоспособности клиента и оформление заявки.

При обращении клиента в банк специалист проводит визуальную оценку клиента, как клиент одет, как разговаривает, один пришел или нет и т.д. Далее специалист знакомит клиента с банком, рассказывая условия по кредиту и процесс оформления и выдачи. Если клиента все устраивает переходим ко второму этапу оформления заявки и оценки.

Оценка кредитоспособности клиента проводится по данным клиента и ИНН организации, в которой он работает. Программа, в которой работает специалист, всего по 7 пунктам первично оценивает клиента, это видно по рис.2.6.

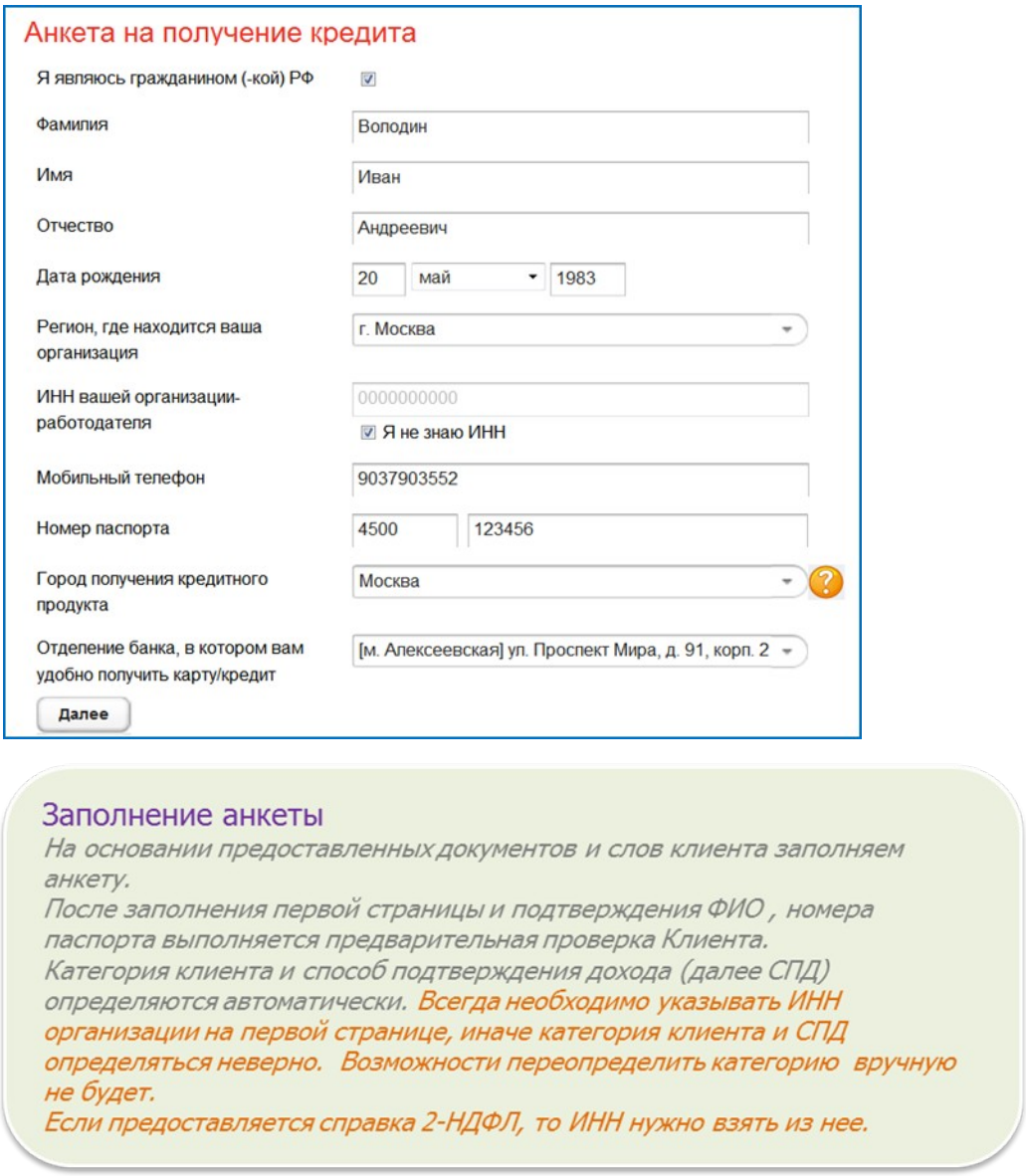


Рис.2.6. Анкета клиента в ОАО «ПАО Росгосстрах банк»

После заполнения первичной информации о клиенте программа выдает три варианта: отказ предварительной проверке, предодобренные предложения или прохождение первичного скорринга, это видно из рис. 2.7.

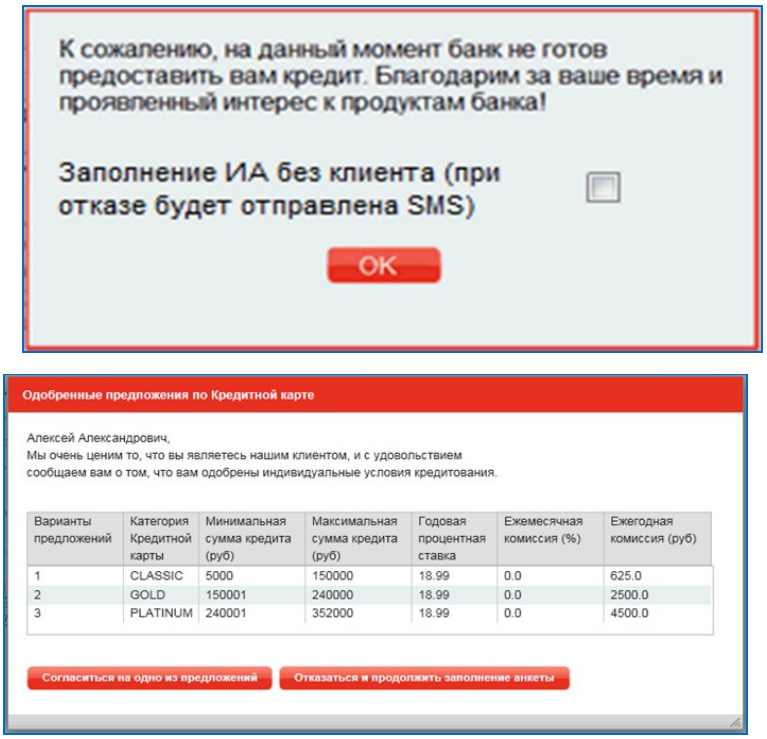
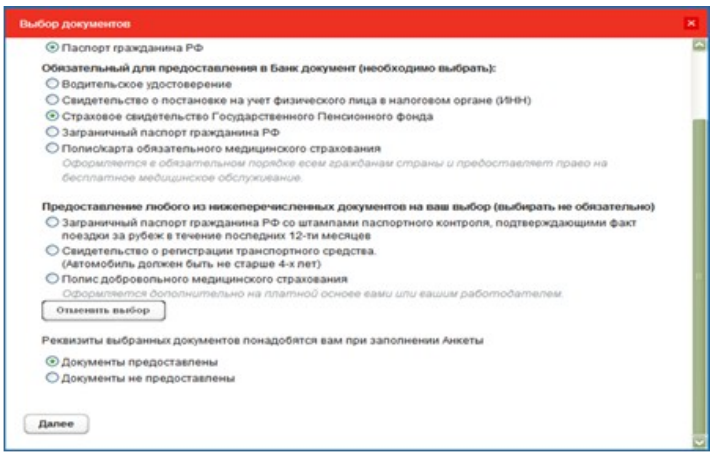


Рис. 2.7. Варианты ответов клиентов при предварительной оценке кредитоспособности в ОАО «ПАО Росгосстрах банк»

Рассмотрим третий вариант, клиент прошел первичный скорринг и программа предлагает выбрать документы которые клиент может предоставить рис.2.8.



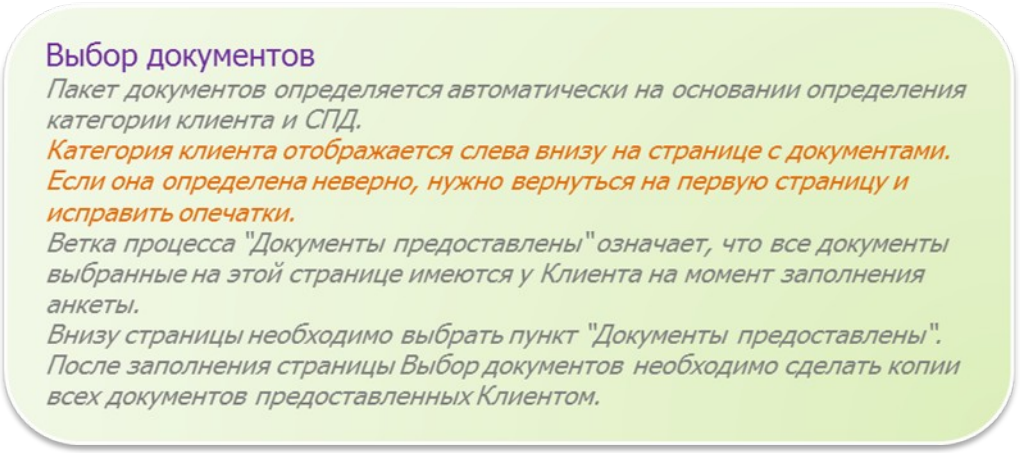


Рис. 2.8. Выбор документов для оформление кредита в ПАО Росгосстрах банк

После выбора пакета документов, специалист по данным документам последовательно заполняет заявку.

Далее сохраняет введенные данные рис.2.9.

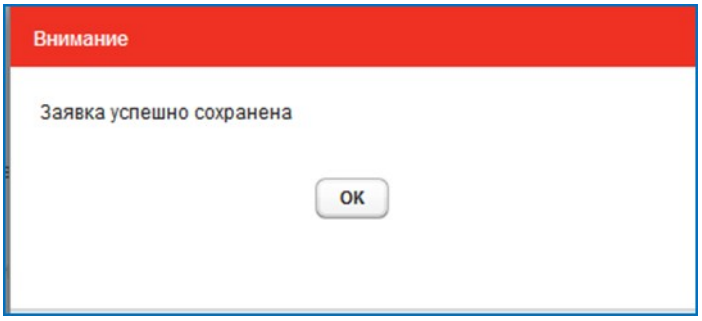


Рис. 2.9. Сохранение заявки в ПАО Росгосстрах банк

После сохранения заявки, она попадает на вторичный скорринг, где заявка клиента для положительного решения должна получить определенное количество баллов. Далее работа происходит в программе SLOP_RB.

Если клиент набрал необходимое количество баллов программа в зависимости от его дохода, стажа, документов, которые он, может предоставить и т.д. предлагает ему варианты условий, на которых банк готов в данный момент выдать кредит рис.2.10.

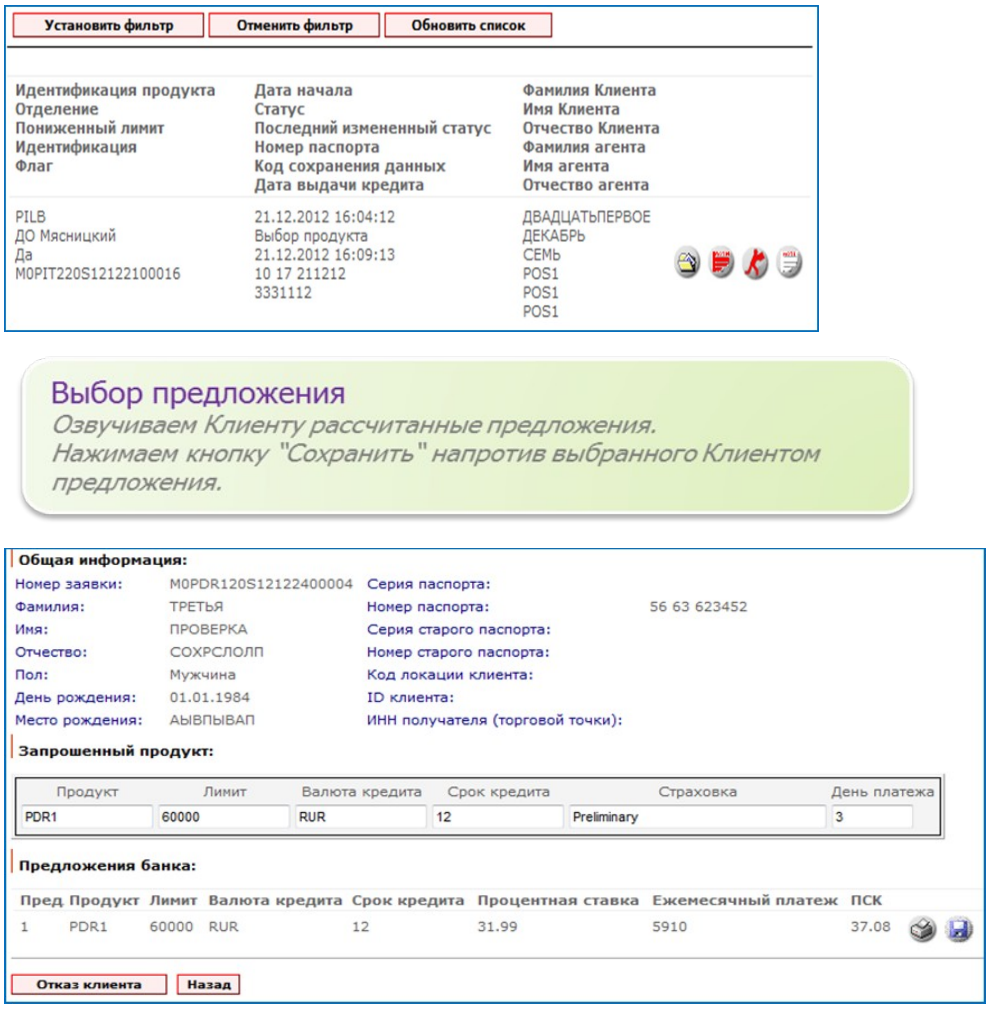
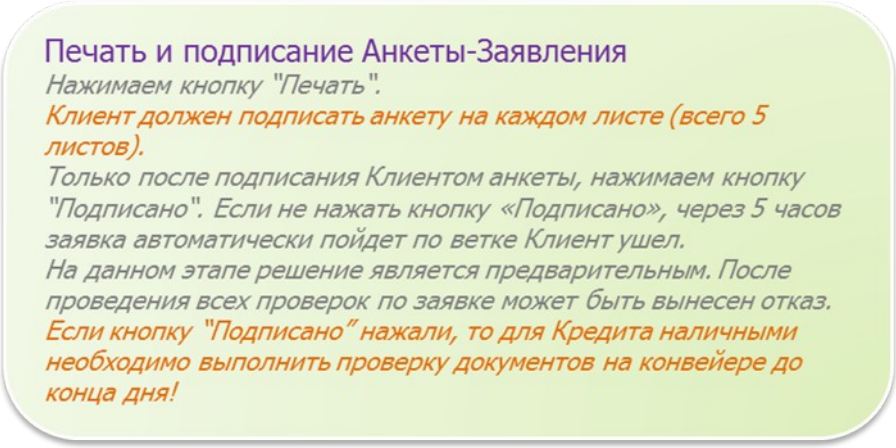


Рис. 2.10. Пример предварительно одобренной заявки в ПАО Росгосстрах банк

Если клиента все устраивает, то специалист сохраняет, выбранный вариант и подписывает с клиентом анкету рис.2.11.



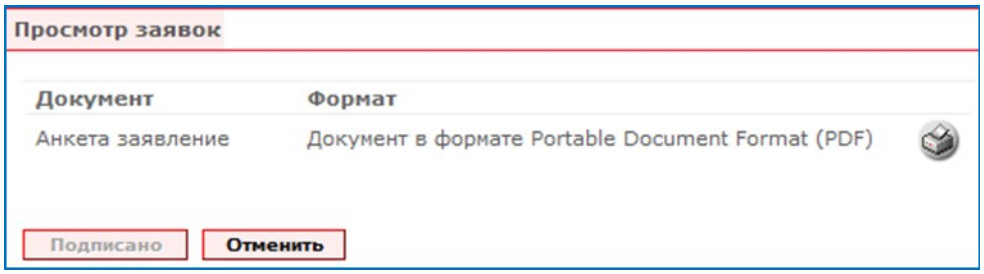


Рис. 2.11. Пример процесса сохранения и распечатывания анкеты в ПАО Росгосстрах банк

После подписания анкеты с клиентом, заявка уходит на ручные проверки в службу безопасности и кредитный отдел рис.2.10. При этом специалист забирает у клиента оригиналы всех документов, снимает необходимые копии с оригиналов.

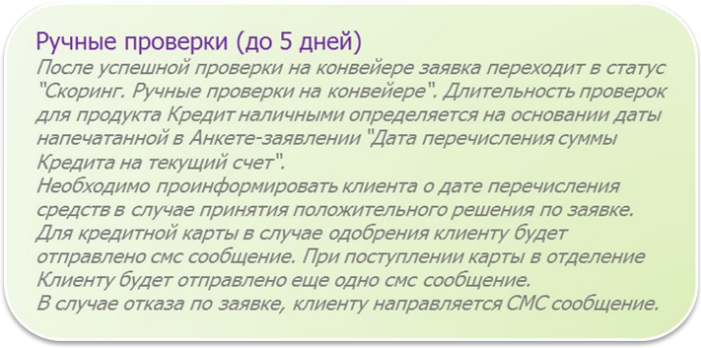


Рис. 2.12. Пример уведомления об отправки анкеты на проверку в службу безопасности и кредитный отдел в ОАО « ПАО Росгосстрах банк»

Теперь в процесс проверки кредитоспособности клиента вступает служба безопасности банка и сотрудники кредитного отдела (аналитики). Они в первую очередь проверят кредитную историю клиента, которая позволит банку узнать о моральных качествах человека: обязательный ли он, насколько ответственный и пунктуальный, какой опыт кредитования имеет. Эти данные можно почерпнуть из кредитного отчета БКИ, в котором содержится вся история взаимоотношений клиента с банками. Дополнительно по данным отчета банки проверяют текущую кредитную нагрузку клиента (наличие непогашенных кредитов), а также анализируют историю судебных разбирательств, если таковое имело место быть.

Следующим важным критерием оценки кредитоспособности является финансовое состояние заемщика. Убедившись в добросовестности и порядочности, следующим шагом будут оценивать финансовые возможности заемщика. Для этого анализируют документы, которые предоставил клиент, определяются расходы клиента, ориентируясь на существующую кредитную нагрузку, семейное положение (наличие иждивенцев) и прочие факторы. В результате, если доходов достаточно для оплаты ежемесячного обязательного платежа, и после этого остается достаточная сумма «на жизнь», кредит предоставят на запрашиваемых условиях.

Специалист озвучивает клиенту окончательные условия по кредиту, если клиента все устраивает, подписывают документы рис.2.13.



АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ПОЛУЧЕНИЕ КРЕДИТА НАЛИЧНЫМИ
(для клиентов Блока «Розничный Бизнес» ОАО «АЛЬФА-БАНК»)

Сумма кредита	297800 рублей	Полная стоимость кредита	48 , 22 % годовых
Срок кредита	24 месяцев	Сумма ежемесячного платежа в счет погашения Кредита	19200 рублей
Процентная ставка по кредиту	39 , 99 % годовых	Дата осуществления первого платежа в соответствии с Графиком платежей	03.01.2013
Комиссия за обслуживание Текущего счета	0 рублей в месяц	Дата осуществления ежемесячного платежа в погашение Кредита	3 число каждого месяца
Полная сумма, подлежащая выплате Клиентом Банку по Соглашению о кредитовании	312500 рублей	Дата перечисления суммы Кредита на текущий счет в рублях	20.12.2012

Подпись менеджера _____
Комментарии сотрудника Банка: _____
Ф.И.О.: _____

Выдача Кредита

При положительном решении заявка на Кредит наличными переходит в статус "Предоставлено" или "Предоставлено. Постпроверка".
Происходит перечисление денежных средств на счет Клиента в дату указанную на 5-ом листе Анкеты-заявления.

Рис. 2.13. Пример анкеты с положительным решением о выдачи кредита в ПАО Росгосстрах банк

Специалист передается в отдел сопровождения активно-пассивных операций (ОСАПО) пакет документов клиента, где ответственный сотрудник проверяет их. При наличии замечаний к комплектности документов и правильности их оформления ответственный сотрудник ОСАПО уведомляет об этом специалиста с требованиями об устранении замечаний.

При отсутствие замечаний или после их устранения осуществляется выдача кредита, а документы отправляют в архив, где они хранятся в течение 5

лет.Последний финансовый кризис выявил неэффективность многих методик оценки кредитоспособности, которые применялись коммерческими банками. Это выразилось, в частности, в том, что многие заемщики, которым был присвоен высокий рейтинг, тем не менее, оказались проблемными. Задачу оценки кредитоспособности следует понимать как компонент общей системы банковского риск-менеджмента. Рейтинг, который присваивается заемщику по результатам оценки кредитоспособности, может быть использован как входной параметр для формирования резервов на возможные потери по ссудам и приравненной к ним задолженности, определения лимитов по ссудным операциям, ценообразования по кредитным продуктам. Все это заставляет задуматься о грамотной интеграции задачи оценки кредитоспособности в кредитный процесс банка, в том числе и с точки зрения автоматизации.

Итак, среди основных преимуществ ПАО Росгосстрах банк в области потребительского кредитования можно выделить следующие:

- широкий спектр кредитных продуктов;
- разветвленная сеть подразделений;
- широкий возрастной диапазон заемщика (поручителя);
- максимальная сумма кредита не ограничена;
- клиент заранее может ознакомиться со всеми условиями кредитования;
- возможность досрочного погашения кредита.

Основными недостатками ПАО Росгосстрах банк являются:

- необходимость предоставления в Банк достаточно большого пакета документов;
- длительное время рассмотрения кредитной заявки;
- учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией.

ГЛАВА 3. Совершенствование кредитования в коммерческих

банках в РФ на современном этапе

3.1. Перспективные направления развития кредитования в ПАО Росгосстрах банк

Основными направлениями деятельности ПАО Росгосстрах банк по совершенствованию кредитной политики для физических лиц являются:

- внедрение аналитических систем;

- совершенствование процедуры оценки кредитоспособности заемщика;

- пересмотр кредитной политики в отношении розничных кредитных продуктов.

Можно предложить следующие пути управления риском кредитного портфеля в филиалах ПАО Росгосстрах банк:

1. Определение и адекватная оценка факторов, влияющих на уровень кредитного риска.

2. Классификация потребительского кредитного портфеля по группам риска.

3. Оптимизация кредита с точки зрения кредитных рисков, состава клиентов и структуры потребительских кредитов.

4. Определение кредитоспособности заемщика и возможного изменения его финансового положения с целью прогнозирования кредитного риска.

5. Выявление ранее проблемных потребительских кредитов.

6. Разработка кредитной политики Банка и её корректировка на основе проведенного анализа качества потребительского кредитного портфеля.

Необходимо осуществлять дальнейшую модернизацию кредитного процесса по розничным кредитным продуктам: внедрение скоринговой оценки заемщиков по потребительским кредитам, обновление уже имеющихся скоринговых карт. Запланированы мероприятия по снижению возможных потерь вследствие развития экономического кризиса и повышению эффективности работы

по взысканию просроченной задолженности, в частности, завершение модернизации ИТ-системы поддержки взысканию просроченной задолженности на основе решения компании Siebel.

Несмотря на имеющие место трудности, обусловленные мировым финансовым кризисом, возрастающая доступность кредитов, обусловленная применением скоринговых моделей, позволит ПАО Росгосстрах банк выйти на новый уровень в обслуживании потребительского кредитования. Кроме того, можно надеяться, что среди населения в целом улучшится культура взаимоотношений с Банком на основании возросшего доверия к банковской системе, позволит в итоге относится к кредитованию не как к «долговой яме», а как к реальности сегодняшнего дня. Проведение оценки анализа кредитоспособности на этапе рассмотрения заявки на предоставление кредита, а также внедрение системы лимитирования кредитных операция позволит филиалам ПАО Росгосстрах банк сократить потери и повысить доходность кредитных операций.

Для стимулирования получения ссуды и удовлетворения потребностей населения, считаем целесообразным учитывать сезонность спроса на кредитные ресурсы и при работе по привлечению клиентов в различные временные периоды делать акцент на различные кредитные продукты.

Рассмотрим перспективные формы кредита, внедрение которых можно было бы порекомендовать ПАО Росгосстрах банк для улучшения возвратности выданных кредитов в период его деятельности на кредитном рынке (таблица 3.1). Анализ таблицы 3.1 показал, что наибольшее количество баллов, означающее наибольшую эффективность, имеют: ипотека и залог депозитных вкладов.

Рассматривая залог закладных в качестве одного из возможных способов обеспечения исполнения обязательств, особо значимыми обстоятельствами для ПАО Росгосстрах банк будут являться:

- необходимость обращения в судебные инстанции в целях

удовлетворения своих требований за счет стоимости заложенного имущества и/или признания прав на закладные за лицом, приобретшим права по ним в результате обращения взыскания;

Таблица 3.1

Оценка эффективности различных форм обеспечения кредита в ПАО Росгосстрах банк, 2014 г.

Форма обеспечения возвратности кредита	Количество баллов	Максимальная сумма кредита в % к обеспечению
Ипотека	3	60-80
Залог вкладов, находящихся в банке, который предоставил кредит	3	100
Поручительство (гарантии)	2	В зависимости от степени кредитоспособности поручителя (гаранта) до 100
Залог ценных бумаг	2	Ценные бумаги, приносящие твердый процент 70-80, акции 50-60
Передача права собственности	1	20-50

- необходимость совершения каких-либо юридически значимых действий залогодателем закладных (подписания договора передачи прав, проставления отметки о новом владельце закладной) после возникновения оснований для обращения взыскания.

3.1.1. Повышение качества обслуживания клиентов

Основными недостатками организации кредитного процесса ПАО Росгосстрах банк являются: необходимость предоставления в ПАО Росгосстрах банк достаточно большого пакета документов; длительное время рассмотрения кредитной заявки; учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией.

Можно выделить основные причины низкой эффективности кредитной работы ПАО Росгосстрах банк:

1. Недостаточное знание заведующими, заместителями заведующих, начальниками секторов обслуживания физических лиц условий, правил, основных конкурентных преимуществ кредитных продуктов банка.

2. Вследствие недооценки руководством филиалов ПАО Росгосстрах банк значимости кредитной работы для филиала, отсутствует принципиальная оценка работы подчиненных со стороны руководства, плановые мероприятия по работе с клиентами составляются формально, в значительной степени для возможности «отчитаться».

3. Недостатки в организации работы филиалов ПАО Росгосстрах банк в течение длительного времени, в том числе: при составлении графика работы смен не обеспечивается обязательное наличие не менее 1 сотрудника, способного в полной мере проводить кредитную работу. Наиболее ослаблена кредитная работа в будние дни с 18. 00 до 19. 30. Результатом неподготовленных действий являются повторные обращения в одну и ту же организацию по разным вопросам, что не способствует повышению имиджа Банка, снижает эффективность переговоров и, нередко, ведет к отказу руководителя организации от дальнейшего сотрудничества.

4. Отсутствие или недостаток рекламно-информационных листовок в клиентском зале, в первую очередь возле рабочих мест с наибольшим числом операций (платежи, обмен валюты, банкоматы), использование устаревшей или неактуальной рекламной продукции.

5. Отсутствие регистрационной работы в части определения источника первичной информации, определившей обращение потенциального заемщика. Сотрудники, при личном или телефонном консультировании клиентов не узнают источник информации о кредитовании: наружная реклама, реклама в филиалах ПАО Росгосстрах банк, СМИ, звуковая реклама и т.д. Это серьезно затрудняет выбор наиболее эффективных рекламных мероприятий по данному направлению.

6. Недостаточно активно ведется работа с клиентами в филиалах Бан-

ка по другим направлениям, в первую очередь с обладателями вкладов на крупные суммы, держателями международных банковских карт, арендаторами индивидуальных сейфов

Среди основных преимуществ ПАО Росгосстрах банк в области потребительского кредитования можно выделить следующие:

- широкий спектр кредитных продуктов;
- разветвленная сеть подразделений;
- широкий возрастной диапазон заемщика (поручителя);
- максимальная сумма кредита не ограничена;
- клиент заранее может ознакомиться со всеми условиями кредитования;
- возможность досрочного погашения кредита без уплаты штрафных санкций.

Основными недостатками ПАО Росгосстрах банк являются:

- необходимость предоставления в Банк достаточно большого пакета документов;
- длительное время рассмотрения кредитной заявки;
- учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией.

Среди отрицательных сторон работы менеджеров ПАО Росгосстрах банк с клиентской базой можно выделить следующие:

1. Замедление темпов роста клиентской базы.

Реализация технологии персонального менеджмента ПАО Росгосстрах банк позволила значительно расширить клиентскую базу филиалов Банка. Однако следует заметить, что в 2015 году по сравнению с 2014 годом темпы роста клиентской базы замедлились. Причиной тому является ограниченность возможностей применения персонального менеджмента «вручную», без привлечения информационных технологий. Решением данной проблемы может быть внедрение CRM-стратегии на базе новейших информационных

технологий.

2. Недостаточный уровень профессиональной подготовленности менеджеров по работе с клиентами.

Технология Private Banking появилась в филиалах ПАО Росгосстрах банк сравнительно недавно и в настоящий момент уровень образованности и профессиональной подготовленности персональных менеджеров недостаточно высок. Устранение данного недостатка можно достичь путем повышения квалификации работников Управления по работе с клиентами ПАО Росгосстрах банк.

В ходе сравнительного анализа методов оценки заемщиков ПАО Росгосстрах банк предлагается в отличие от действующей практики (метод экспертных оценок кредитного работника) Банка использовать балльную методику оценки кредитоспособности индивидуальных клиентов. Несмотря на имеющие место трудности, возрастающая доступность кредитов, обусловленная применением скоринговых моделей, позволит ПАО Росгосстрах банк выйти на новый уровень в обслуживании потребительского кредитования.

Для достижения стратегических целей ПАО Росгосстрах банк разрабатываются тактические мероприятия, которые предлагается отразить в Программе по развитию клиентской базы, что, в свою очередь, позволит выйти Банку на новый уровень развития и получить дополнительную прибыль.

Стратегия развития потребительского кредитования ПАО Росгосстрах банк предполагает две основные стратегии: экономия на издержках или контроль качества. Обе эти стратегии развития предполагают более глубокую проработку текущего состояния розничного бизнеса и прогнозируемых результатов, то есть вопросов, которые решает такое направление, как бизнес-планирование деятельности.

В банке рекомендуется в качестве эталонной стратегии потребительского кредитования стратегию проникновения на рынок, а в качестве конкурентной стратегии – стратегию дифференциации.

Мы рекомендуем ПАО Росгосстрах банк активно обращаться к построению клиентоориентированной модели работы. В частности, формируя продуктовые предложения для подавляющего большинства клиентов, не являющихся продвинутыми пользователями финансовых услуг, предлагаем придерживаться следующих правил:

линейка потребительских кредитов банка должна быть простой и понятной и с точки зрения изложения условий продуктов, и с точки зрения логики формирования самой линейки;

условия по разным потребительским кредитам должны быть унифицированы для упрощения восприятия и процесса выбора;

система продаж должна основываться на «образовательной» функции – объяснении клиентам не только условий потребительских кредитов, но и того, какие потребности клиентов банковские продукты решают;

наиболее «быстрые» с точки зрения потенциальных продаж пакеты – пакеты, объединяющие карты и депозиты или карты и кредиты.

Для группы продвинутых потребителей продуктовая политика банка должна строиться на других принципах. В частности, рекомендуем:

создание специальных продуктов для этой группы потребителей, основанных на системе условий, которые способны гибко «настраиваться» на нужды продвинутого вкладчика;

создание более сложного функционала управления денежными потоками.

Для управления стратегией потребительского кредитования банка, предлагаем разработать комплекс маркетинговых мероприятий. В основном это будут мероприятия, направленные на продвижение банковских услуг, привлечение клиентов с помощью сети Интернет и разработку системы скидок.

Выделим в качестве методов продвижения и развития потребительского кредитования населения в ПАО Росгосстрах банк на 2015 г. следующие (таблица 3.2).

Процесс привлечения уже работающих с банком клиентов к дальнейшим взаимоотношениям (телемаркетинг) можно разделить на два подпроцесса:

1) продление ранее действующего договора с клиентом на новый срок с возможно новыми условиями – up sales;

2) продажа клиенту сопутствующего продукта или услуги, которые были бы удобны при обслуживании основного договора клиента – cross sales.

Таблица 3.2

Методы продвижения и развития потребительского кредитования населения в ПАО Росгосстрах банк на 2015 г.

Метод	Характеристика
1. Активная работа с клиентами, погасившими потребительские кредиты и их поручителями	для стимулирования новых заимствований, а также с потенциальными клиентами – сотрудниками филиальной сети ПАО Росгосстрах банк.
2. Повысить качество индивидуальной работы с состоятельными клиентами	для чего рассмотреть вопрос об уменьшении сроков рассмотрения кредитной заявки VIP-клиентов, например, при наличии на заявке надписи «VIP» рассматривать заявку в течение максимально короткого срока.
3. Разрабатывать рекламные акции	совместно с риэлторскими компаниями, агентствами недвижимости: публикация совместных информационных модулей и статей о возможности покупки недвижимости в кредит в специализированных печатных изданиях, проведение совместных «горячих линий» для консультирования клиентов, размещение рекламно-информационного материала в помещениях компаний.

Контакт-центр способен взаимодействовать с клиентами, используя различные каналы.

В обоих подпроцессах можно выделить этап подготовки списка потенциальных клиентов. Основными источниками для организации процессов продаж являются внутренние информационные системы банка. В идеальном случае в качестве такой системы выступает единая CRM, хранящая информацию обо всех действующих, бывших и потенциальных клиентах и их продуктах.

На практике таких систем бывает множество – ERP-система, многочисленные системы обработки заявок, процессинговая система в банке и

т.д. Список формируется путем анализа клиентской базы данных банка на основании договоров, заключенных с клиентами. Демографические данные анкеты клиента, условия договора, информация службы безопасности, взаимодействия с клиентом при обслуживании являются важными входящими параметрами для анализа данных и составления необходимого списка.

Список потенциальных клиентов передается в контакт-центр, где руководители операторских групп осуществляют распределение задач исходящего обзвона между операторами. При обзвоне потенциальных клиентов необходимо обращать внимание на пожелания клиентов по организации обслуживания (время звонка клиенту, предпочтительный номер телефона), договариваться об удобном времени для повторного разговора.

Оба подпроцесса продажи обладают особенностями, от которых зависит формирование скрипта предложения оператора.

Дистанционные каналы обслуживания, позволяющие обеспечить клиентам дополнительный комфорт при управлении потребительскими кредитами, приобретают у клиентов ПАО Росгосстрах банк все большую популярность.

Банк предоставляет дистанционные услуги, позволяющие клиентам обеспечить круглосуточный доступ к своим счетам, вкладам и картам и совершать различные операции через устройства самообслуживания, через Интернет, получать информацию о движении средств по счету банковской карты, о задолженности по кредиту, о состоянии паев ПИФ в формате sms-сообщений.

Банк уделяет особое внимание данным каналам взаимодействия с клиентом и производит регулярное улучшение качества обслуживания, расширяя количество доступных дистанционных операций.

Текущая ситуация и стратегические планы ПАО Росгосстрах банк в части развития дистанционных каналов обслуживания проиллюстрированы на схеме приложения 3.

Необходимо пояснить, что в настоящее время в изучаемом банке существует несколько разработок, направленных на оптимизацию работы банка и

максимального удовлетворения потребностей потенциальных «клиентов будущего», ориентированных на дистанционное обслуживание в удаленных каналах.

Обобщим информацию о системе дистанционного банковского обслуживания «Web банкинг» в ПАО Росгосстрах банк и выделим ее особенности.

Во-первых, продукт «Web банкинг» отличаются по своей технической реализации. Данная система работает по принципу «тонкого клиента», то есть доступна любому пользователю Интернет без необходимости установки дополнительного программного обеспечения. Предыдущая система дистанционного обслуживания, предлагаемая ПАО Росгосстрах банк, «Интернет банкинг» построена по принципу приложения, которое локально устанавливается на компьютере.

Многим клиентам, даже находящимся на высоком уровне владения компьютерной грамотой, было не совсем удобно пользоваться подобной системой, поскольку необходимо было обладать навыками установки специализированных банковских программ, устранять конфликты с прочим программным обеспечением, установленном на компьютере, осуществлять периодическое обновление версий программы и решать многие другие технические задачи. В случае с «тонким клиентом» на базе web-интерфейса поддержку и обновление этого редактора нужно делать только в одном месте – на банковском сервере (клиент в этом процессе не задействован), а клиентский браузер выступает лишь в роли ретранслятора информации.

Кроме того, с точки зрения информационной безопасности гораздо предпочтительнее системы дистанционного банковского обслуживания, построенные по принципу «тонкого клиента», поскольку вся совокупность данных хранится в одном месте на сервере банка, который защищен в соответствии со всеми современными требованиями к безопасности. В случае, если система дистанционного банковского обслуживания построена на базе приложения, то все исходные файлы, в том числе ключи безопасности, история клиентских опе-

раций и др. данные, хранятся непосредственно на компьютере у клиента, к которому, если он надлежащим образом не защищен, есть теоретическая возможность получения несанкционированного доступа. В случае с системой «Web банкинг» даже, если клиентский компьютер «взломан», получить доступ к счетам не возможно, поскольку непосредственно на компьютере только ретранслятор в виде web-браузера (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome, др.).

Во-вторых, в системе «Web банкинг» могут варьироваться как финансовые схемы осуществления расчетов, так и технологические схемы обработки информации по расчетам.

В-третьих, денежные средства на счетах вкладов и банковских карт, не функционируют в замкнутых системах, а могут свободно конвертироваться, в том числе в безналичные иностранные валюты и драгоценные металлы.

В-четвертых, возможно открытие счетов без письменного обращения в банк. В российской банковской практике очень ограниченное число систем дистанционного банковского обслуживания позволяют клиенту самостоятельно открывать счета.

В-пятых, несмотря на интенсивную модернизацию системы «Web банкинг» для защиты от злоумышленников, доверие значительной части клиентов банка к системе не так велико. С целью преломить данную ситуацию ПАО Росгосстрах банк повсеместно страхует риски, связанные со злоумышленными действиями сотрудников банка или третьих лиц.

В-шестых, «Web банкинг» обладает достаточно высоким уровнем безопасности, но существующая динамика роста мошеннических операций связана не с уровнем безопасности самого продукта, а с неправильным хранением и передачей конфиденциальных данных самим клиентом (идентификатор, пароли). Вопрос повышения уровня безопасности решается посредством организации мастер-классов, в рамках которых среди клиентов пропагандируются адекватные меры по хранению и не передаче персональных данных.

В-седьмых, интеграция системы «Web банкинг» с бонусными и ко-брендовыми программами банка (возможность просмотра начисленных бонусов и использование бонусов в качестве средства оплаты).

Таким образом, в современных условиях все чаще востребованы не какие-то конкретные схемы осуществления банковских операций, а безналичные платежные системы, которые позволяют дистанционно управлять средствами с использованием специальных технологий и средств связи, осуществлять выплаты по потребительским кредитам. Разнообразие форм осуществления безналичных расчетов, предлагаемых системой «Web банкинг», позволяет клиентам ПАО Росгосстрах банк выбирать наиболее удобный способ ведения личных финансов.

Подводя итог проведенному анализу особенностей организации системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО Росгосстрах банк, необходимо сделать следующие основные выводы и обобщения:

Уникальные свойства системы дистанционного банковского обслуживания делают ее наиболее перспективной формой расчетов для клиентов ПАО Росгосстрах банк, пригодной для осуществления платежей по потребительским кредитам в условиях информационной экономики.

Основные количественные параметры, характеризующие динамику изменения транзакций, проведенных с использованием систем дистанционного обслуживания в изучаемом банке, демонстрируют устойчивый рост. В структуре таких расчетов по потребительским кредитам наибольший удельный вес занимают расчеты посредством системы «Web банкинг».

В результате изучения функциональных особенностей работы систем дистанционного банковского обслуживания ПАО Росгосстрах банк, можно сделать вывод о том, что в изучаемом банке организован достаточно эффективный платежный процесс.

Представляется, что внедрение предложенных мероприятий в деятельность всех отделов ПАО Росгосстрах банк усовершенствует его работу

в области потребительского кредитования.

3.2. Внедрение новых продуктов кредитования физических лиц

Как показал анализ, ПАО Росгосстрах банк достаточно диверсифицировал ипотечные программы, выделив при этом несколько целевых аудиторий.

1. Считаем, что исходя из актуальности жилищного вопроса, банку можно ввести еще одну ипотечную программу, ориентированную на социальный слой населения, а именно на молодых учителей посредством участия в государственном социальном проекте «Ипотека для молодых учителей».

Обоснуем данное решение.

Многим известно, что в системе кредитования существует, так называемая группа риска. Банки очень неохотно предоставляют займы людям из этой группы. К сожалению, учителя относятся именно к этой группе, так как заработная плата находится на очень низком уровне, к тому же, она достаточно нестабильна.

Для российских преподавателей единственным шансом улучшить свои жилищные условия становится «льготная ипотека для учителей». Эта программа позволит получить ипотечный кредит на особых условиях, с низкими процентными ставками и минимальным первым взносом, а в некоторых случаях и без него.

Так, в 2014 году в силу вступил государственный социальный проект «Ипотека для молодых учителей». Единственным ограничением для вступления в эту программу является возраст преподавателя: он не должен превышать 35 лет. Данная программа единственная, имеющая минимум ограничений и не зависящая от заработной платы.

Предполагается, что молодой преподаватель, который имеет

возможность оплатить 10% от стоимости жилья (в том числе за счет бюджетной субсидии для оплаты первоначальных взносов по ипотечным кредитам), может рассчитывать на государственную поддержку по этой программе. Ему будет начислена минимальная ставка для погашения ипотечного кредита – 8,5%.



Рис. 3.1. Сущность «Ипотеки для молодых учителей» с позиции учителей

«Ипотеку для молодых учителей» могут получить педагоги государственных и муниципальных школ имеющие педагогический стаж не менее 1 года, в возрасте до 35 лет. Среди условий предоставления ипотеки молодым учителям: наличие рекомендаций с основного места работы, отсутствие взысканий по выполнению профессиональных обязанностей, обязательство работать в системе образования не менее 5 лет.

Программа помощи учителям имеет два главных преимущества:

Нуждающиеся граждане обеспечиваются жильем;

Повышение престижности профессии преподаватель.

Расчет максимального размера бюджетной субсидии для оплаты первоначального взноса рассчитывается следующим образом:

Расчетный размер ипотечного кредита = норма площади жилья*Стоимость 1 кв.м. по Минрегиону.

Бюджетная субсидия = 20% от суммы ипотечного кредита.

Таблица 3.3

Расчет максимального размера бюджетной субсидии для оплаты первоначального взноса в Рязанской области, кв.м., тыс.руб.

Состав семьи	Норма площади жилья	Стоимость 1 кв.м. на 3 квартал 2014 г., тыс.руб.	Расчетный размер ипотечного кредита, тыс.руб.	Максимальный размер бюджетной субсидии, тыс.руб.
1	33	33,0	1089,0	217,8
2	42	33,0	1386,0	277,2
3	54	33,0	1782,0	356,4
4	72	33,0	2376,0	475,2
5	90	33,0	2970,0	594,0

Фактический размер бюджетной субсидии будет рассчитываться исходя из фактической суммы ипотечного кредита и не может быть больше максимального размера субсидии. В случае если общая площадь и стоимость 1 кв.м. приобретаемого жилья будут больше расчетных, необходимо привлечение собственных средств.

В Рязанской области предполагается получение молодым учителям ипотечного кредита в банке под максимально 11% годовых (т.е. бюджетная субсидия на финансирование ставки по кредиту не может превышать 2,5% годовых) на срок до 25 лет.

Таблица 3.4

Расчет субсидирования процентной ставки по ипотечному кредиту, тыс.руб.

Сумма ипотечного кредита, тыс.руб.	Ежемесячный платеж по кредиту (11% годовых), тыс.руб.	Совокупный доход, необходимый для оформления кредита, тыс.руб.	Ежемесячная сумма субсидии (2,5% годовых), тыс.руб.	Ежемесячный платеж с учетом субсидии, тыс.руб.
1089,0	10,7	21,4	1,8	8,9
1386,0	13,6	27,2	2,3	11,3
1782,0	17,5	35,0	2,9	14,6
2376,0	23,3	46,6	3,9	19,4
2970,0	29,1	58,2	4,9	24,2

Таким образом, банк в случае реализации программы с государственной поддержкой молодых учителей по среднерыночной процентной ставке (согласно проведенному исследованию во второй главе данной работы) обеспечивает увеличение объема своей выручки. Ожидаемые объемы размещения под данную программу составят 20 млрд.руб. на 2015 год (аналогично первоначальному объему по программе с государственной поддержкой «Военная ипотека»).

Кроме того, заемщику придется оплачивать оценку имущества, медицинское обследование, оформление закладной (но данные суммы не являются доходом банка).

В качестве перспектив развития данной программы проведем аналогию с реализацией ипотечной программы «Военная ипотека», которая на данный момент, по оценке высшего менеджмента банка, является лучшим предложением для военнослужащих на российском рынке.

В рамках рассматриваемой программы в некоторых регионах начали возводить целые жилые комплексы для преподавателей и других социальных работников:

1.1. Региональный социальный проект «Дом для учителя».

Это уникальная программа, в рамках которой планируется

строительство новых школ с жилыми комплексами для учителей. Здесь решается сразу две проблемы:

Нехватка общеобразовательных школ в некоторых регионах;

Нежелание учителей ехать преподавать в отдаленные районы, без предоставления жилья.

В случае увольнения, предоставленное благоустроенное жилье будет переходить другому учителю.

1.2. Государственная социальная программа «Учительский дом».

В рамках этой программы власти планируют решать вопросы строительства кооперативного жилья для преподавателей.

Покажем основные параметры ипотечной программы «Ипотека для молодых учителей» с точки зрения заемщика:

- процентная ставка по кредиту – 8,5%;
- минимальная сумма кредита - от 500 тыс.руб.
- максимальный срок кредита – 50 лет.
- кредит предоставляется для покупки квартиры на вторичном рынке жилья или в новостройке, для постройки собственного дома;
- минимальный размер первоначального взноса 10%;
- без комиссий за оформление и выдачу кредита;
- процентные ставки на выбор фиксированные, переменные или комбинированные;
- погашение кредита осуществляется ежемесячно равными платежами;
- досрочное погашение кредита с первого месяца без комиссий и штрафов.

2. Еще одно достаточно интересное, на наш взгляд, направление ипотечных программ – партнерские программы, которые предполагают специальные условия кредитования объектов ипотеки при взаимодействии с конкретными успешными компаниями-застройщиками.

Например, совместная ипотечная ПАО Росгосстрах банк и ГК «Мортон» программа с уникальными условиями кредитования: для клиентов компании

«Мортон» ставка по кредиту на приобретение квартир в застраиваемом микрорайоне будет снижена на 3,65% от обычной ставки по существующим программам банка. Акция будет действовать с 01 мая по 31 июля 2015 г.

Покупателю впервые предложены небольшие по метражу одно- и двухкомнатные квартиры в малоквартирных домах европейского стиля и качества в пределах до 15 км от Москвы, по цене ниже стоимости квартиры в стандартном высотном доме спального района любого города ближнего Подмосковья.

Преимущество проекта - симбиоз городского и загородного стилей жизни: крайне низкая плотность застройки и невысокая этажность зданий обеспечивают хорошую инсоляцию и максимально высокий уровень комфорта. В рамках проекта на участке 30 Га будет построено порядка 100 2-3 этажных домов нескольких типов на 8, 12, 16, 20, 30 и 40 квартир площадью от 33 до 58 кв. м в каждом.

Программа разработана с учетом потребностей всех групп потенциальных заемщиков и способна привлечь большой интерес к району со стороны покупателей, решающих улучшить свои жилищные условия.

Срок кредитования составит до 25 лет при первоначальном взносе от 20%; банк будет рассматривать до 2 созаемщиков, что значительно повышает вероятность получения кредита, а доход заемщик сможет подтвердить справкой по форме 2-НДФЛ или справкой по форме банка. При этом срок рассмотрения заявки составит 1 неделю.

Таким образом, с начала мая будущего года для всех покупателей квартир в малоэтажном микрорайоне будет доступна ипотека с первоначальным взносом от 20% и ставкой по кредиту 9,5% годовых в рублях до регистрации права собственности. После регистрации права собственности процентная ставка пересчитывается.

Минимальный ежемесячный платеж по ипотечному кредиту при покупке однокомнатной квартиры составит менее 15 000 рублей.

Представим предварительный список потенциальных партнеров по данной программе для ПАО Росгосстрах банк:

- Компания «МИЭЛЬ» (срок действия преференций - бессрочно);
- EST-A-TET (срок действия преференций - бессрочно);
- ГК «Мортон» (срок действия преференций - бессрочно);
- ООО «ИНКОМ-Недвижимость» (срок действия преференций - бессрочно);
- ГК ПИК (срок действия преференций - бессрочно);
- КТ «СУ-155» и Компания» (срок действия преференций - бессрочно);
- Группа «НДВ-Недвижимость» (срок действия преференций - бессрочно);
- Ренова Строй Групп (срок действия преференций - бессрочно);
- ООО «Проектсервис» (срок действия преференций - бессрочно).

Рассмотрим предполагаемые параметры данной ипотечной программы:

Кредит выдается для покупки квартиры как на вторичном рынке жилья, так и на этапе строительства.

Способ реализации: договор долевого участия, ЖСК, предварительный договор.

Сумма кредита: от 300 000 рублей, до 10 000 000 рублей - г. Москва, г. Санкт-Петербург, до 5 000 000 рублей иные регионы.

Срок кредитования: от 1 года до 25 лет.

Созаемщики: максимум - 3 созаемщика, включая основного (созаемщиками могут выступать только близкие родственники).

Размер первоначального взноса, 20-80% от стоимости жилья.

Комиссия за выдачу кредита отсутствует.

Таблица 3.5

Процентные ставки по ипотечной программе взаимодействия с застройщиками, %

Условие	Ставка
Базовая процентная ставка на этапе строительства	14,00% годовых с

	учетом скидок для компаний-партнеров
Процентная ставка после регистрации права собственности и ипотеки по (выбору клиента фиксируется в кредитном договоре)	13,50%
Снижение ставки базовой ставки до/после регистрации права собственности для корпоративных клиентов (в том числе для сотрудников Национального Минерально-Сырьевого университета «Горный» в рамках «зарплатного» проекта)	на 0,5%

Комиссии при обслуживании кредита: комиссия за оформление документов при снижении процентной ставки после окончания строительства, регистрации права собственности и ипотеки - 5000 руб. (включая НДС).

Процентная ставка:

Обеспечение: залог прав требования (до регистрации права собственности); ипотека приобретаемой квартиры (после регистрации права собственности).

3. Введение ипотечной программы – «Обратная ипотека».

Для начала попробуем разобраться, что собой представляет «обратная ипотека», как особый вид кредитования.

Основной принцип такого вида кредитования заключается в следующем – чем старше по возрасту владелец жилья и чем больше стоимость квартиры, где человек проживает, тем большую сумму кредита по обратной ипотеке он может взять. Такой вид кредитования был «изобретен» в 90-х годах в США и с большим успехом распространился по всему миру, в том числе и в России.

Основной целью «обратной ипотеки» является возможность для государства разморозить средства, которые вложены гражданами в собственное жилье и не приносят никаких дивидендов. Польза от обратной ипотеки очевидна и для самих владельцев жилья. Ставки по обратной ипотеке (9% годовых) значительно ниже обычных рыночных ипотечных программ, которые сейчас предлагают банки (классический вариант – 12,2%).

Согласно статистике, на сегодняшний день в России около 65% населения страны в возрасте старше 45 лет имеют жилье в единоличной

собственности или на равных долях с другими членами семьи. Программы обратной ипотеки для пенсионеров, принятые в разных регионах России, позволяют людям пенсионного возраста улучшать свои условия проживания и свое материальное положение за счет уже имеющегося у них в наличии жилья.

При этом право на пожизненное владение жильем сохраняется, даже если сумма ипотеки вместе с процентами превышает стоимость квартиры или дома, в котором человек взявший ипотеку живет. Кредиторам (банковским учреждениям) остается только ждать естественной смерти заемщика, чтобы затем продать жилье.

Естественно, что условиями такой ипотечной программы не совсем довольны потенциальные молодые наследники жилья своих престарелых родственников. Пожилые люди часто оформляют обратную ипотеку, чтобы получить деньги на лечение, на отдых в санаториях, одним словом, на «маленькие радости жизни». Деньги предоставляются, как говорится, здесь и сейчас, а возвращаются кредиторам после кончины человека, что очень выгодно для людей в пожилом возрасте.

Родственники пожилых людей, заинтересованные в своем праве на наследование жилья, могут досрочно погасить кредит банку на любом этапе кредитования. Если сумма ипотечного кредита меньше рыночной стоимости жилья, то после смерти владельца жилья наследники получают часть суммы от продажи квартиры, оставшуюся после погашения долга и процентов по «обратной ипотеке».

АРИЖК (Агентство по реструктуризации ипотечных жилищных кредитов) дает пожилым гражданам России некоторые рекомендации, как следует «проживать» свою ипотеку:

1) Лучше всего оформлять обратную ипотеку в возрасте после 68 лет. До указанного возраста многие пенсионеры сохраняют хорошее здоровье и работоспособность. Поэтому после выхода на пенсию их доходы возрастают и часто превышают даже доходы более молодых работающих граждан.

После 68 лет уже практически никто из пенсионеров не работает, поэтому доход людей резко падает, а расходы на лечение возрастают. Именно в таком возрасте не помешает материальная «помощь», предлагаемая по условиям обратной ипотеки.

2) «Проживать» свою собственность в виде жилья пенсионеры могут двумя выгодными способами. Можно сразу получить единую сумму ипотечного кредита в размере 60% от стоимости имеющегося жилья или оформить кредит с ежемесячными выплатами на такую же сумму на период до десяти лет.

Второй способ более привлекателен для пенсионеров, так как дает возможность безбедно жить в течение 10 лет. Однако некоторым пенсионерам требуется разовая выплата кредита сразу всей суммой на дорогостоящую операцию или на другие нужды. Но такие ситуации с разовыми выплатами по обратной ипотеке должны контролироваться работниками социальных служб, чтобы «добротой» стареньких бабушек и дедушек не пользовались нечестные родственники.

Для разных регионов России суммы ежемесячных выплат по обратной ипотеке для пенсионеров разные, так как стоимость жилья резко отличается по областям страны. Например, московские пенсионеры, проживающие в двухкомнатной квартире, могут рассчитывать на ежемесячную сумму выплат в среднем в 35-40 тысяч рублей, что является существенной прибавкой к пенсии.

Ведь в настоящее время средняя пенсия по Московской области составляет 9 414 рублей (по данным ПФР). Естественно, что для пенсионеров из отдаленных регионов России суммы кредитов по обратной ипотеке в расчете на ежемесячные выплаты будут значительно меньше, ведь стоимость их жилья гораздо меньше стоимости таких же по кубатуре квартир в Москве.

В настоящее время данная ипотечная программа продолжает работать в пилотном режиме, постоянно совершенствуясь.

Пилотная программа «обратной ипотеки» запущена АИЖК в конце 2014

года. Следует напомнить, что в настоящий момент времени по регионам страны у этого агентства имеется небольшое количество партнеров.

Параметры «Обратной» ипотеки:

1. Ипотека выдается под проценты, которые не превышают 9% годовых.
2. Залоговая квартира должна располагаться в доме, этажность которого не менее 4-х этажей.
3. Не рассматриваются как залоговые, квартиры с газовыми колонками и расположенные в домах, идущих под снос.
4. Не рассматриваются варианты с частью квартир, находящихся в собственности.
5. Заемщику необходимо оформлять страховку на жилье от рисков его повреждения или разрушения.

Приведем пример расчета по обратной ипотеке при следующих условиях: Оценочная стоимость квартиры по обратной ипотеке составляет 3 млн.руб. Единовременно банк дает по ней 60% от оценочной стоимости. Процентная ставка по кредиту – 9% годовых. Комиссии: 0,5% - единовременно при выдаче кредита (оценка), 0,5% в год – страхование и банковское обслуживание. Ежемесячная капитализация сумм.

Таким образом, указанная ипотечная программа оживит рынок ипотеки:

1. Улучшится качество рынка недвижимости, так как количество объектов купли-продажи резко возрастет.

2. «Прозрачность» рынка недвижимости улучшится за счет исчезновения формирований «черной ренты».

3. Финансовые возможности пенсионеров возрастут, как и значительно увеличится их потребительский спрос. Уровень жизни пенсионеров приблизится к европейскому.

4. Возрастет качество медицинских услуг для людей пенсионного возраста.

5. Увеличится продолжительность жизни пенсионеров, так как

возникнут организации по патронажной помощи старикам, как альтернатива нынешним социальным службам.

Кроме того, одна из новых услуг, которые можно предложить ПАО Росгосстрах банк, это использование зарплатных проектов Visa.

Именно карточное кредитование, по прогнозам экспертов, станет приоритетным направлением для российских банков и вытеснит потребительские кредиты.

Популярность банковских услуг растет. И наиболее востребованными остаются пластиковые карты и регулярные платежи (оплата ЖКХ, телефона, штрафов и др.). При этом интерес к пластику со стороны населения уверенно увеличивается, а совершать платежи в банковском отделении россияне стали значительно меньше.

Заключение

ПАО Росгосстрах банк является одним из крупнейших банков страны и по ряду экономических показателей занимает ведущие позиции в кредитной

системе. Традиционно оказываются услуги по кредитованию физических лиц на неотложные нужды, автокредиты, строительство, приобретение и реконструкцию жилья, получение среднего и высшего образования.

Как показали исследования, проведенные в дипломной работе, кредитную политику банка можно определить как стратегию и тактику банка в части организации кредитного процесса. Целью разработки банком кредитной политики является регулирование, управление и рациональная организация взаимоотношений между банком и его клиентами по поводу возвратного движения денежных средств.

Проанализирована организация процесса потребительского кредитования на примере ПАО Росгосстрах банк.

Среди слабых сторон ПАО Росгосстрах банк можно выделить то, что в некоторых отделах присутствует незначительная стагнация по отношению к внедряемым инновациям и низкая заинтересованность рядовых сотрудников в развитии Банка.

Основными недостатками ПАО Росгосстрах банк являются: необходимость предоставления в Банк достаточно большого пакета документов; длительное время рассмотрения кредитной заявки; учет ограниченного числа денежных доходов, подтвержденных бухгалтерией.

Среди отрицательных сторон работы менеджеров ПАО Росгосстрах банк с клиентской базой можно выделить следующие: замедление темпов роста клиентской базы, недостаточный уровень профессиональной подготовленности менеджеров по работе с клиентами.

В ПАО Росгосстрах банк проводится достаточно полная работа с управлением банковскими рисками. Однако можно наметить ряд предложений по совершенствованию информационной безопасности Банка.

Считаю, что ПАО Росгосстрах банк следует не останавливаться на достигнутых результатах применения технологии персонального менеджмента, а постоянно совершенствовать ее и развивать.

Таким образом, проведенный анализ и выявленные при этом узкие места организации и управления кредитной работой в ПАО Росгосстрах банк

свидетельствует о необходимости разработки проекта мероприятий по совершенствованию управления кредитной работой в банке:

1. Предлагаемые мероприятия по улучшению работы с клиентами в филиальной сети ПАО Росгосстрах банк:

- повышение уровня образования персональных менеджеров;
- расширение полномочий сотрудников по работе с клиентами;
- разработка единой базы по обслуживанию клиентов в банке;
- разработка новой схемы взаимодействия с клиентами на базе технологии персонального менеджмента – CRM-стратегии.

2. Предлагаемые пути управления риском кредитного портфеля в филиалах ПАО Росгосстрах банк:

- определение и адекватная оценка факторов, влияющих на уровень кредитного риска;
- классификация кредитного портфеля по группам риска;
- оптимизация кредита с точки зрения кредитных рисков, состава клиентов и структуры кредитов;
- определение кредитоспособности заемщика и возможного изменения его финансового положения с целью прогнозирования кредитного риска;
- раннее выявление проблемных кредитов;
- разработка кредитной политики банка и её корректировка на основе проведенного анализа качества кредитного портфеля.

3. Для обеспечения возврата кредитов ПАО Росгосстрах банк предлагается использовать все способы обеспечения исполнения обязательств, предусмотренные действующим законодательством: неустойка; залог; удержание имущества должника; поручительство; банковская гарантия; задаток и другие способы, не предусмотренные законом, но не противоречащие принципам гражданского законодательства. Для совершенствования кредитной работы ПАО Росгосстрах банк предлагается форма возврата кредитов – продажа долгов с дисконтом. Преимущества продажи долгов с дисконтом состоят в том, что ускоряется оборот капитала, сокращается потребность в

кредитных ресурсах, снижаются риски, связанные с безвозвратной потерей долгов, и улучшаются показатели ликвидности баланса.

4. В ходе сравнительного анализа методов оценки заемщиков ПАО Росгосстрах банк предлагается в отличие от действующей практики (метод экспертных оценок кредитного работника) Банка использовать балльную методику оценки кредитоспособности индивидуальных клиентов. Несмотря на имеющие место трудности, возрастающая доступность кредитов, обусловленная применением скоринговых моделей, позволит ПАО Росгосстрах банк выйти на новый уровень в обслуживании потребительского кредитования.

5. Для достижения стратегических целей ПАО Росгосстрах банк разрабатываются тактические мероприятия, которые предлагается отразить в Программе по развитию клиентской базы, что, в свою очередь, позволит выйти Банку на новый уровень развития и получить дополнительную прибыль.

Стратегия развития розничного бизнеса ПАО Росгосстрах банк предполагает две основные стратегии: экономия на издержках или контроль качества. Обе эти стратегии развития розницы предполагают более глубокую проработку текущего состояния розничного бизнеса и прогнозируемых результатов, то есть вопросов, которые решает такое направление, как бизнес-планирование деятельности.

Считаю, что в качестве эталонной стратегии можно было бы использовать стратегию проникновения на рынок, а в качестве конкурентной стратегии – стратегию дифференциации.

Рекомендую в ПАО Росгосстрах банк активно обращаться к построению клиентоориентированной модели работы. В частности, формируя продуктовые предложения для подавляющего большинства клиентов, не являющихся продвинутыми пользователями финансовых услуг, предлагаем придерживаться следующих правил:

линейка продуктов банка должна быть простой и понятной и с точки зрения изложения условий продуктов, и с точки зрения логики формирования самой линейки;

условия по разным продуктам должны быть унифицированы для упроще-

ния восприятия и процесса выбора;

система продаж должна основываться на «образовательной» функции – объяснении клиентам не только условий продуктов, но и того, какие потребности клиентов банковские продукты решают;

наиболее «быстрые» с точки зрения потенциальных продаж пакеты – пакеты, объединяющие карты и депозиты или карты и кредиты.

Для группы продвинутых потребителей продуктовая политика банка должна строиться на других принципах. В частности, рекомендовала бы:

- создание специальных продуктов для этой группы потребителей, основанных на системе условий, которые способны гибко «настраиваться» на нужды продвинутого вкладчика;

- создание более сложного функционала управления денежными потоками.

Для управления стратегией развития банка, предлагаю разработать комплекс маркетинговых мероприятий. В основном это будут мероприятия, направленные на продвижение банковских услуг, привлечение клиентов с помощью сети Интернет и разработку системы скидок.

Определена эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО Росгосстрах банк.

Представляется, что внедрение данных мероприятий в деятельность всех отделов ПАО Росгосстрах банк усовершенствует его работу в области кредитной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года) (изм. от 30.12.2011 N 7-ФКЗ), Ст. 445.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 г. №14-

ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994 г.) (изм. от 11 февраля 2014 г. № 8-ФЗ)

3. Федеральный закон от 02.12.1990 г. №395-I «О банках и банковской деятельности» (изм. и доп., вступающими в силу с 27.01.2014)

4. Положение Банка России от 16.12.2003г. № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» (изм. от 05.03. 2012 г. № 2194-У)

5. Инструкция Банка России от 03.12.2015 N 139-И (ред. от 25.10.2014) «Об обязательных нормативах банков» (Зарегистрировано в Минюсте России 13.12.2015 N 26104).

6. Положение о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 25.10.2014) (Зарегистрировано в Минюсте России 26.04.2004 N 5774).

7. Аксененко Р. Банковский кредит – вещь доступная/ Аксененко Р.// Банковское дело. – 2013. – №22

8. Банковское дело. / Под ред. О. И. Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2014.

9. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. - М.: Финансы и статистика, 2013, с. 532.

10. Банковские операции: Учебное пособие. Виноградова Т.Н. – Ростов: Феникс, 2011 – 79с

11. Бахшиян А. К. Механизмы оценки и повышения качества банковских услуг в розничном кредитовании: теоретические и методические аспекты: Автореф. дис. ... канд. экон. наук. - Москва: Академия труда и социальных отношений, 2013, с. 12-13.

12. Банковские операции: учебник для вузов / под ред. проф. М.Х. Лапидуса. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013, с. 301.

13. Виленский П.Л., Лившиц В.Н., Смоляк С. Оценка эффективности инвестиционных проектов: теория и практика.- М.: Дело, 2015.-с.1104

14. Гаджиева В.А. Инвестиционная стратегия организации,-М., 2014

15. Коробова Г.Г., Коробов Ю.И., Евдокимов В.Э. «Банковские операции: учебное пособие».-М., 2014.

16. Костюченко Н. С. Анализ кредитных рисков / Н.С. Костюченко. - СПб.: ИТД «Скифия», 2013.

17. Лаврушин О. И. Деньги, кредит, банки / О. И. Лаврушин. - Москва.: Финансы и статистика, 2014. - 590с.

18. Литвинов Е. О. Приоритеты и инструменты розничного кредитования в России: Дис. канд. экон. наук. - Волгоград: Волгоградский гос. ун-т, 2011.

19. Банковское дело: учебник / под ред. Д. Д. Москвиной. - М.: Экономистъ, 2013, с. 683.

20. Печникова А. В., Маркова О. М., Стародубцева Е. Б. Банковские операции: учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015.

21. Попова А. А. Розничная банковская деятельность и стратегии ее развития в России: Автореф. дис. . канд. экон. наук. - Саратов: Саратовский гос. соц.-экон. ун-т, 2014.

22. Смагин Г. Г. Экономический механизм функционирования рынка кредитования физических лиц и предупреждение его криминализации: Дис. … канд. экон. наук. – Москва: Московский ун-т МВД России, 2014.

23. Тележников П. А. Развитие форм кредитования физических лиц российскими коммерческими банками: Дис. канд. экон. наук. – Москва: Московский гос. соц. ун-т, 2014, с. 12–21.

24. Трускова Л. В. Финансы и кредит. -Ростов н/Д: Феникс, 2014.

25. Тавасиев А. М., Бычков В. П., Москвин В. А. Банковское дело: базовые операции для клиентов: Учеб. пособие / Под ред. А. М. Тавасиева. - М.: Финансы и статистика, 2014.

26. Финансы, денежное обращение и кредит. / Под ред. В. К. Сенчагова, А. И. Архипова. – М.: Проспект, 2013, с. 329-331.

27. Усачев С. Кредитоспособность заемщика – основа для управления

кредитным риском // Аналитический банковский журнал. 2013. № 5, с. 38.

28. Устойчивость банковской системы России в условиях экономических кризисов: монография / под ред. Ю.А.Соколова., авторский коллектив: Л.Т. Литвененко, Н.Н. Мартыненко, О.М. Маркова, Н.П. Нишатов, А.Б. Басс, Н.В. Сергеева, Д.П. Удалищев, Ю.М. Ляльков, С.Ю. Осипов, Е.Е. Лялькова, Е.Ю. Лялькова - Саратов: Научная книга, 2014.- 372с.

29. Финансы и кредит. / Под ред. А. М.Ковалевой. - М.: Финансы и статистика, 2014, с. 366.

30. Финансы. Денежное обращение. Кредит: учебник для вузов / под ред. Л.А. Дробозиной. - М.: Финансы: ЮНИТИ. – 2014, с. 345.

31. Мир словарей. // http://www.mirslo-varei.com

32. Зарубежный опыт потребительского кредитования http://kredit-vbanke.ru/article/zarubezhnyi-opyt-potrebitelskogo-kreditovaniya

33. Статья: кризис ипотечного кредитования: зарубежные страны и россия (саркисянц а.) // http://www.lawmix.ru/bux/4925//

34. Статья: Анализ тенденций рынка розничного кредитования http://bankir.ru/tehnologii/s/analiz-tendentsii-rynka-roznichnogo- kredito-vaniya-10001302/

35. http://banki.ru

36. Исследование рынка потребительского кредитования. http://www.rb.ru/article/drg-issledovanie-rynka-potrebitelskogo-kreditovaniya / 6924234.html

37. Итоги кредитования в 2015 г. // http://www.kredit123.ru/news/retail-lending-results-1257.htm

38. ЦБ объявил войну потребительскому кредитованию. // http://lenta.ru/news/2015/09/26/potreb/

39. http://www.forbes.ru/finansy/regulirovanie/248300-razoritelnyi-protsent-kakie-banki-na-rynke-potrebitelskogo-kreditovaniy

40. Сущность потребительского кредита. / / Кредиты.Ру – все о креди-

товании в России. // http://www.credits. ru/ publication/1180

41. Финансовые результаты группы «ПАО Росгосстрах банк» http://www.bankinform.ru/news/SingleNews.aspx?newsid=60031

42. www.alfabank.ru

43. http://www.cbr.ru

Приложение 1

Предлагаемые розничные стратегии для российских банков

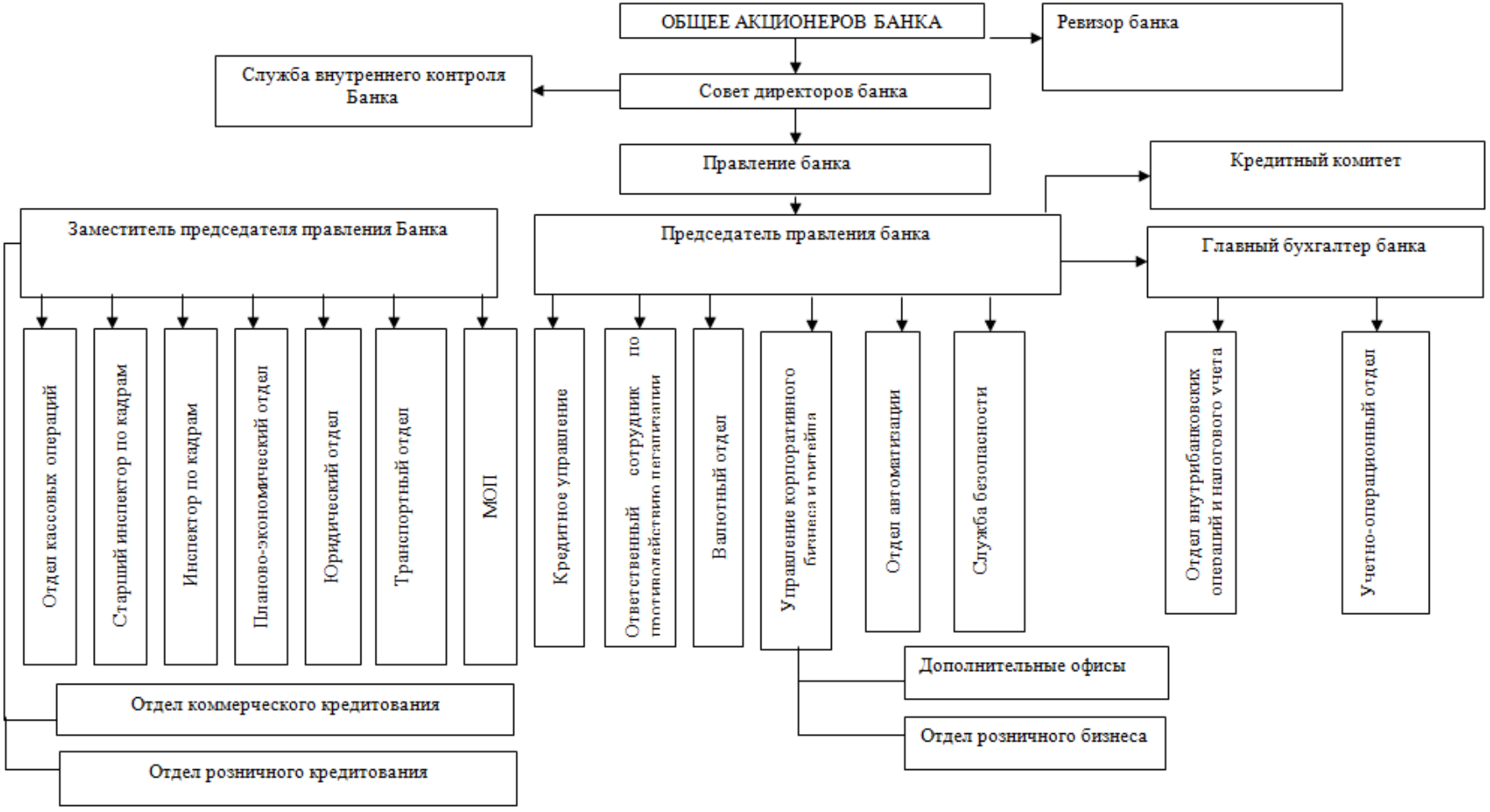
Название банка	Группа	Стратегия развития	Предлагаемая стратегия
ОАО «Сбербанк России»	II	В рамках общей стратегии развития, ОАО «Сбербанк России» ставит перед собой следующие основные задачи: развитие	Стратегия индустриализации

		региональной дистрибьюторской сети; наращивание доли физических лиц в ресурсной базе банка; развитие инновационных банковских продуктов; усовершенствование информационных и банковских технологий; диверсификацию источников финансирования; создание положительной кредитной истории; формирование имиджа банка.	
ПАО Росгосстрах банк	II	Это банк для занятых людей, которые не хотят (или не могут) тратить много времени на получение банковских услуг, банк для людей, которые пользуются банковскими продуктами не от случая к случаю, а постоянно, клиентов, заинтересованных в активном использовании банка в повседневной жизни.	Стратегия фокусирования
ОАО «Банк ВТБ»	I	Стратегия эффективного роста, предполагающая существенное увеличение доходов на фоне качественного улучшения их структуры и повышения эффективности бизнеса	Стратегия индустриализации
ЗАО «Банк Русский стандарт»	I	Нынешняя стратегия развития «Русского стандарта» предусматривает в числе прочего стремительное увеличение веса частных депозитов в фондировании банка. Усиливающееся давление законодателей на операции через платежные терминалы подталкивает «Русский стандарт» в комиссионный бизнес – обслуживание платежей физических лиц.	Стратегия фокусирования
ОАО «Восточный экспресс»	I	Агрессивное развитие региональных офисов продаж Дальнейшая эволюция продуктовой линейки «Восточного экспресса» – отказ от кэш-кредитов и перевод кредитно-депозитных операций на кредитные карты. Стратегические планы банка – по мере насыщения спроса на кредитные продукты в массовом клиентском сегменте подниматься вверх по «доходной лестнице». Что неизбежно повлечет за собой резкое усиление конкуренции с другими розничными игроками, замедление динамики роста активов и прибыли.	Стратегия арбитража

Источник: составлено автором по данным официальных сайтов банков, 2015 г.

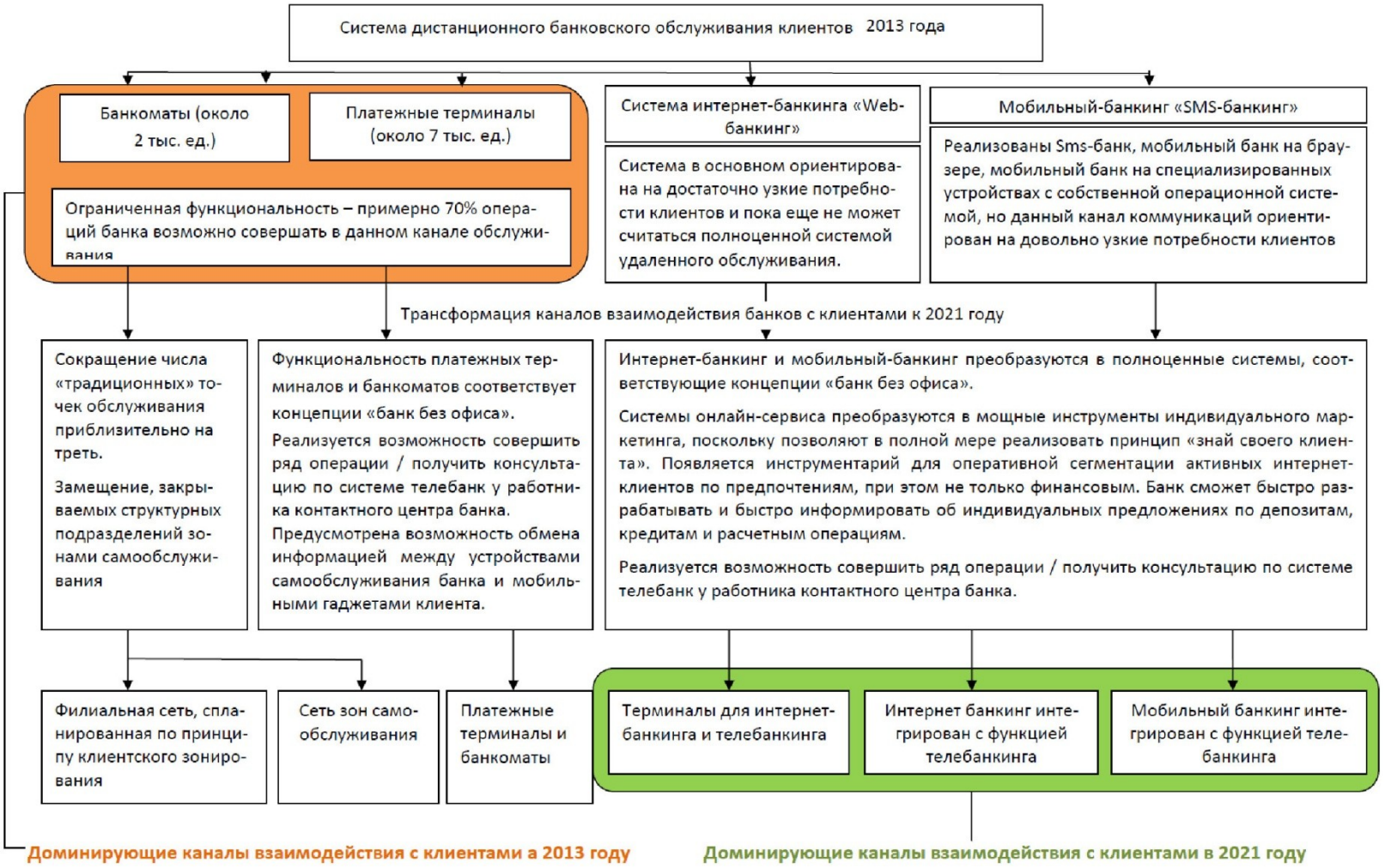
Приложение 2

Организационная структура ПАО Росгосстрах банк



Приложение 3

Системы дистанционного банковского обслуживания ПАО Росгосстрах банк (текущее положение и стратегия развития до 2021 г.)



Приложение 4

Таблица 1 - Учет интенсивности и значимости факторов риска для реализуемого проекта при оптимистическом варианте воздействия рисков на 2014 г.

Тип риска	Значимость риска (rf)	Интенсивность риска (ri)			
		Незначительная, 0,1	Нормальная, 0,3	Значительная, 0,5	Экстремальная, 0,9
Риск изменения объема выручки	0,30				
Риск невыполнения обязательств	0,05				
Валютный риск	0,10				
Технический риск	0,30				
Риск покупательной силы	0,10				
Риск менее значимых результатов	0,05				

Таблица 2 - Учет интенсивности и значимости факторов риска для реализуемого проекта при пессимистическом варианте воздействия рисков на 2014 г.

Тип риска	Значимость риска (rf)	Интенсивность риска (ri)			
		Незначительная, 0,1	Нормальная, 0,3	Значительная, 0,5	Экстремальная, 0,9
Риск изменения объема выручки	0,30				
Риск невыполнения обязательств	0,05				
Валютный риск	0,10				
Технический риск	0,30				
Риск покупательной силы	0,10				
Риск менее значимых результатов	0,05				

Приложение 5

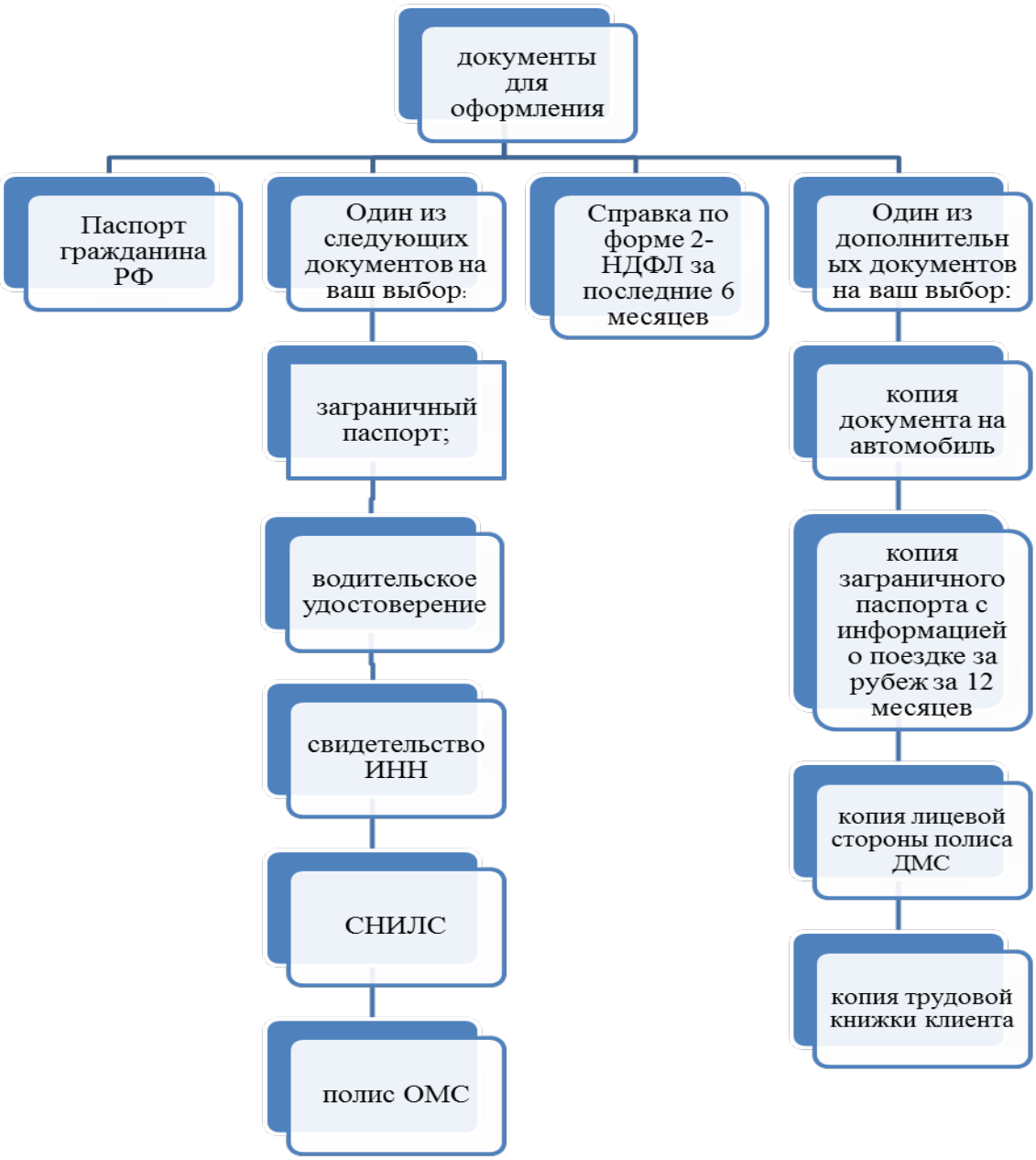


Рис.2.4. Документы для оформления кредита наличными для физических лиц в ОАО «ПАО Росгосстрах банк»

Приложение 6

Таблица2.4

Анкета для оценки кредитоспособности заемщика и связанного с ним бизнес-риска, %, баллы.

Вес	Фактор	Состояние фактора (вариант ответа)	Балл
1	2	3	4
Группа1 . Качество управления и состав собственников (вес 30%)			
30%	Состав акционеров	Крупные компании и известные физические лица	100
		Крупные компании и неизвестные физические лица	80
		Известные средние компании и известные физические лица	60
		Известные средние компании и неизвестные физические лица	40
		Малые компании и известные физические лица	20
		Малые компании и неизвестные физические лица	0
35%	Возможность влияния на заемщика	У банка есть полная возможность контролировать деятельность заемщика	100
		У банка есть частичная возможность контролировать деятельность заемщика	50
		У банка отсутствует возможность контролировать деятельность заемщика	0
10%	Прозрачность структуры собственности	Собственники и структура собственности официально раскрыты	100
		Структура собственности известна из неофициальных источников	50
		Структура собственности неизвестна	0
15%	Постоянство собственников	Изменения в структуру собственности в течение последних трех лет не вносились	100
		Имеет место единичный факт продажи 25% акций в течение последних трех лет	80
		Имеют место несколько фактов продажи 25% акций в течение последних трех лет	60
		Имеет место единичный факт продажи контрольного пакета акций в течение последних трех лет	20
		Имеют место несколько фактов продажи контрольного пакета акций в течение последних трех лет	0
10%	Репутация топ-менеджмента	Среди топ-менеджеров есть признанные эксперты в соответствующей отрасли	100
		Среди топ-менеджеров компании нет известных экспертов	50
		В топ-менеджмент входят люди с сомнительной репутацией (негативная информация в СМИ, причастность к скандалам)	0
Группа2 . Положение на рынке (вес 35%)			
20%	Место в отраслевом рейтинге	Входит в Топ-10	100
		Входит в Топ-10-50	50
		Не входит в Топ-50	0
20%	Перспективы отрасли (отраслей)	Рост	100
		Сохранение текущего состояния	50
		Спад	0
25%	Диверсификация бизнеса	Диверсифицирован	100
		Слабая диверсификация	50
		Не диверсифицирован	0
25%	Доля, занимаемая заемщиком на рынке	Доля имеет тенденцию к росту	100
		Стабильный сегмент рынка	80
		Сегмент рынка склонен к волнообразным изменениям	50
		Наблюдается незначительное снижение доли, занимаемой компанией на рынке	20
		Имеется тенденция к стремительному сокращению доли рынка	0

10%	Степень конкуренции в отрасли	В отрасли заемщика высокий уровень конкуренции	0
		В отрасли заемщика низкий уровень конкуренции	100
Группа3 . Дополнительные факторы (вес 30%)			
20%	Наличие источников внешнего финансирования	У компании есть источники финансирования	100
		У компании нет источников внешнего финансирования	0

30%	Характеристика региона заемщика	Во всех регионах присутствия заемщика низкий уровень экономического риска	100
		В числе регионов присутствия заемщика есть регионы с высоким уровнем экономического риска	20
		Во всех регионах присутствия заемщика высокий уровень экономического риска	0
30%	Желательность сотрудничества	Клиент не относится к приоритетному сегменту заемщиков и не является стратегически важным	0
		Клиент не относится к приоритетному сегменту заемщиков, но является стратегически важным	50
		Клиент относится к приоритетному сегменту заемщиков и является стратегически важным	100
20%	Перспективы развития регионов заемщика	Все регионы присутствия заемщика имеют положительные перспективы развития	100
		Только часть регионов присутствия заемщика имеют положительные перспективы развития	20
		Все регионы присутствия заемщика имеют негативные перспективы развития	0

Дипломная работа выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Экземпляр текста и его электронный вариант сданы на кафедру.

«__»_____ 20__г. _____

(подпись)