

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(**Н И У « Б е л Г У »**)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
Кафедра финансов, инвестиций и инноваций

**СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА КРЕДИТОВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ
В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

Выпускная квалификационная работа студента

очной формы обучения
направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»
4 курса группы 06001458
Гармаш Анны Алексеевны

Научный руководитель
к.э.н., доц. Быканова Н.И.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО РОЗНИЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ	
1.1. Потребительский кредит как основной вид кредитования: роль и значимость в экономике страны.....	6
1.2. Особенности предоставления розничных кредитных услуг в коммерческом банке.....	12
1.3. Современное состояние и проблемы рынка розничного кредитования в России.....	18
ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА КРЕДИТОВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ В ВТБ-24 (ПАО) И НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ РАЗВИТИЯ	
2.1. Организационно-экономическая характеристика ВТБ 24 (ПАО)...	26
2.2. Особенности реализации кредитной политики Банка на рынке розничных услуг.....	31
2.3. Анализ кредитных продуктов Банка для розничных клиентов.....	38
2.4. Рекомендации по оптимизации розничных продуктов в Банке.....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	5
2	
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В современных условиях эффективность розничного кредитования и ее оценка становится целевым ориентиром деятельности кредитных организаций. Эффективность применительно к розничному кредитованию характеризует качественные аспекты развития рынка кредитования, учитывающие конкурентную финансово-банковскую среду, в рамках которой реализован результат.

Анализ эффективности розничного кредитования, доходности отдельных проводимых операций осуществляется в кредитных организациях в неполной мере. Одна из главных причин этого - недостаточное использование информации бухгалтерского учета, имеющей аналитическую субстанцию для интерпретации при принятии инвестиционных решений другими хозяйствующими субъектами рыночных отношений.

Следовательно, вопросы деятельности кредитных организаций, особенно в части эффективности розничного кредитования, остаются недостаточно исследованными. Решение этой многоаспектной задачи с учетом динамично развивающихся процессов в финансово-кредитном сегменте экономики определило необходимость разработки методики, позволяющей оценить эффективность розничного кредитования, как показателя деятельности кредитных организаций в сфере кредитования физических лиц.

Степень научной разработанности проблемы. Вопросы организации операций кредитования населения, операций с пластиковыми картами освещены в трудах отечественных ученых: Ю. А. Бабичевой, Г. Н. Белоглазовой, Г. Г. Коробовой, Л. П. Кроливецкой, О. И. Лаврушина, В. М. Усоскина и других, а также зарубежных экономистов: Р. Дж. Кэмпбелла, Д. Полфремана, П. С. Роуза, Ф. Форда.

В связи с возросшим интересом к розничной деятельности банков по оказанию услуг населению в последнее время появилось много новых публикаций, посвященных данной теме. Можно отметить работы следующих авторов: М. Васина, О. Дяченко, Н. Логвиновой, А. Мирошниченко, Е. Потоцкой. Так как в исследовании затрагивались теоретические вопросы «private banking» то имеют большое значение труды следующих авторов: А. Гусева, И. Зарипова, Т. Мартыновой, А. Скогоревой. Оценивая степень разработанности проблемы, следует отметить недостаточность научных работ, посвященных комплексному исследованию деятельности банков по оказанию розничных услуг.

Целью выпускной квалификационной работы является формирование комплекса теоретических положений и методических рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления розничных кредитных услуг в коммерческом банке на основе анализа его продуктов и оценки эффективности его розничного кредитного портфеля.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить значимость потребительского кредита как основного вида кредитования и определить особенности предоставления розничных кредитных услуг в коммерческом банке;
- проанализировать современное состояние и проблемы рынка розничного кредитования в России;
- рассмотреть особенности реализации кредитной политики коммерческого банка на рынке розничных услуг;
- проанализировать структуру розничного кредитного портфеля коммерческого банка;
- разработать рекомендации по оптимизации розничных продуктов в Банке.

Объектом исследования выступает деятельность коммерческих банков, занимающихся развитием розничных кредитных услуг.

Предметом исследования является процесс организации розничной кредитной деятельности коммерческого банка и перспективных направлений её развития.

Теоретической и методологической основой исследования являются теоретические и методологические положения отечественных и зарубежных ученых в области конкуренции и конкурентоспособности, банковского дела, маркетинга, базисные положения теории открытых систем и методологии системного анализа, а также были применены общенаучные **методы**: системный анализ и синтез, дедукция и индукция, абстракция, аналогия, сравнение.

Информационной базой исследования послужили фундаментальные и прикладные работы отечественных и зарубежных авторов по вопросам конкуренции и конкурентоспособности кредитных организаций в сегменте розничных услуг, аналитические материалы российских и зарубежных научно-исследовательских учреждений и информационных агентств, публикуемые в периодической печати, материалы научно-практических конференций и семинаров, нормативные акты Российской Федерации, данные органов статистики Российской Федерации и Банка России, экспертных агентств, фактические данные деятельности ряда отечественных кредитных организаций.

Практическая значимость полученных результатов заключается в том, что разработанные в выпускной квалификационной работе предложения и рекомендации ориентированы на широкое использование кредитными организациями, специализирующимися на предоставлении массовых стандартизированных розничных услуг, в целях повышения их конкурентоспособности.

Структура работы обусловлена целью, задачами и логикой исследования. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы из 52 источников и 4 приложений. Работа изложена на 61 листе, содержит 9 рисунков и 8 таблиц.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО РОЗНИЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ

1.1 Потребительский кредит как основной вид кредитования: роль и значимость в экономике страны

Проблема формирования системы кредитования физических лиц затрагивает не только вопрос общего состояния денежно-кредитных механизмов страны и банковской системы в целом, но и механизм кредитования в каждом отдельном банке. Услуга кредитования физических лиц в Российской Федерации предоставляется практически во всех коммерческих банках и различных небанковских кредитных организациях. Физические лица, которые раньше традиционно рассматривались как источник ресурсов для банков, в настоящее время все чаще становятся важной категорией заемщиков в сфере выдачи ипотечных и розничных кредитов. Свойство банковского кредита увеличивать покупательную способность используется домашними хозяйствами, что обеспечивает наращивание розничных портфелей кредитования в банках на современном этапе экономического развития.

На сегодняшний день на финансовом рынке имеется большой спектр кредитных продуктов, способных удовлетворить спрос абсолютно разных категорий населения. Одним из наиболее востребованных видов кредитования среди населения является потребительский кредит.

Потребительский вид кредитования возник тогда, когда у одних людей был избыток предметов потребления, а у других была потребность во временном их использовании. Постепенно данная форма отношений стала распространенной и в современной экономике, позволяя населению ускорить удовлетворение своих потребностей.

По своей сути потребительский кредит - это предоставление банками во временное пользование денежных средств на покупку товаров, а также на оплату различного рода услуг: плата за обучение, медицинское обслуживание и т.д.

Далее рассмотрим понятия и сущность потребительского кредита. Согласно Федеральному закону № 353-ФЗ потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования [3].

Объектом потребительского кредита является ссудный капитал, который используется для целей конечного потребления.

Субъектами кредитных отношений, с одной стороны, выступают кредиторы, то есть коммерческие банки, некредитные финансовые организации, а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа) в порядке уступки, с другой стороны – это заемщики, то есть физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем) [3].

Сущность потребительского кредита заключается в представлении денег либо товаров, услуг в долг с рассрочкой платежа по целевому назначению на условиях возвратности, платности и срочности. И главная его роль в перераспределении капитала между отраслями народного хозяйства, стимулируя эффективность труда, ускорения сбыта товаров. При обращении заемщиков в банки за получением кредита сотрудники отделов кредитования выясняют у заемщиков цель, на которую они запрашивают кредит, разъясняют им условия и порядок представления кредита, знакомят с перечнем документов, необходимых для получения кредита.

Известно, что популярность потребительских кредитов обусловлена их небольшой стоимостью, простотой оформления, а также возможностью нецелевого использования полученных средств:

1. Заемные средства предоставляются на возвратной основе. Характеристика кредита предусматривает, что заемщик вернет деньги кредитору в заранее оговоренные сроки вместе с начисленными на них процентами и комиссиями. Несоблюдение графика платежей предусматривает начисление штрафных санкций.

2. Характеристика потребительского кредита предусматривает, что заемщиком в обязательном порядке выступает только частное лицо.

3. Для получения кредита заемщик обязан предоставить документы, идентифицирующие его личность и характеризующие уровень платежеспособности. Стандартный пакет необходимых для получения потребительского кредита документов включает: гражданский паспорт, второй личный документ (например, свидетельство ИНН), копию трудовой книжки и справку о доходах. Если речь идет о крупной сумме, то необходимых документов может быть больше.

4. Говоря о характеристиках кредита, нельзя не вспомнить о его основных параметрах. Так, потребительский кредит обычно оформляется на относительно небольшой срок от полугода до 1-3 (реже -5-7) лет. Традиционно сумма займа варьируется от 10-20 тыс. до 1-1,5 млн. рублей (или эквивалентной сумме в долларах или евро). Что касается процентной ставки, то эта характеристика кредита зависит от целого ряда факторов: оперативности рассмотрения кредитной заявки и выдачи кредита, наличия полного пакета документов, характера кредитной истории клиента, наличия обеспечения и т.д. В среднем получить потребительский кредит можно под 17-30% годовых, если речь идет об оформлении классического займа. Если же получение кредита происходит в режиме «экспресс», полная стоимость кредитования может составлять до 60-80% годовых. Наличие либо отсутствие обеспечения. Как правило, займы при оформлении которых

приглашается поручитель либо предоставляется залог, можно оформить по минимальной ставке.

Привлекательность потребительского кредитования для банковских институтов в Российской Федерации также обусловлено снижением доходности основных финансовых инструментов, а также снижением емкости рынка кредитных продуктов. Все перечисленное заставляет банковские учреждения в государстве диверсифицировать свои операции, в том числе направляя свое внимание и на рынок потребительских кредитов.

Известно, что в нормативных документах Банка России кредиты населению определены, как кредиты предоставленные:

- физическим лицам;
- физическим лицам - нерезидентам;
- физическим лицам - индивидуальным предпринимателям [8, стр. 246].

Таким образом, особенностью кредита физическим лицам является многообразие форм и связей с банковским и коммерческим кредитом. Уточнение видов кредита физическим лицам позволило выявить его потребительский и инвестиционный непроемительный характер, способствующий приросту стоимости вложенных средств, в том числе увеличению человеческого капитала.

Наиболее популярными на рынке являются такие кредиты, как ипотечный, автокредит и потребительский кредит.

Наиболее отражающим экономический и социальный смысл потребительского кредитования является разделение потребительских кредитов на две группы (см. рис 1.1).



Рис.1.1. Основные виды потребительских кредитов

Потребительские кредиты, направленные на удовлетворение определенных потребностей населения, увеличивают его платежеспособный спрос, стимулируют продажи и тем самым обеспечивают расширенные производственные процессы у хозяйствующих субъектов.

Например, при увеличении объемов продаж, у предприятий появляется возможность повысить оборачиваемость активов, обеспечивая тем самым непрерывность процесса производства, а также увеличить собственную прибыль, которая является основным результатом деятельности хозяйствующих субъектов и важнейшим стимулом производства. Ускорение оборачиваемости денежных средств, в свою очередь, стимулирует финансово-кредитную сферу.

Потребительские кредиты инвестиционного характера играют важную роль, поскольку дают возможность домашним хозяйствам создавать капитал, формировать основу их функционирования и развития.

Кредит на образование является финансированием интеллектуального развития, отдачу от которого планируется получить в будущем, в форме стабильной, хорошо оплачиваемой работы, либо наиболее престижной, высокооплачиваемой работы. Квалифицированные кадры необходимы обществу для развития всех отраслей народного хозяйства и производства

конкурентоспособной продукции.

Отметим преимущества потребительского кредитования для населения:

- позволяет приобрести товар в момент наибольшей его актуальности для потребителя;
- приобретение товара в кредит позволяет заемщику застраховаться от возможного подорожания данного товара в будущем;
- дает возможность оплатить возникшие непредвиденные расходы, такие как оплата медицинских услуг, обучения и другие.

Необходимо выделить важную роль потребительского кредита в социально-экономической жизни государства. Во-первых, развитие потребительского кредита способствует расширению покупательского спроса на услуги, товары длительного пользования, ускоряя их реализацию и увеличивая доходную часть бюджета. Во-вторых, государство имеет возможность определять реальную социальную политику (повышение культурно-образовательного уровня населения, помощь молодым семьям, материальная поддержка переселенцам, беженцам и др.).

Кроме того, развитая система кредитования способствует сокращению разрыва между разными социальными слоями населения, позволяя менее обеспеченным гражданам за счет заемных средств удовлетворять свои потребности наравне с более обеспеченной частью населения, что приводит к снижению социального напряжения в обществе.

Также стоит отметить, что сбережения населения в наличной форме негативно отражаются на экономике страны, так как накапливаемые на приобретение различных благ деньги попросту перестают работать. При кредитовании денежные средства по мере поступления в счет оплаты долга остаются в распоряжении банка, который инвестирует их в экономику, таким образом ускоряя оборачиваемость денег.

Потребительский кредит оказывает стимулирующее воздействие на эффективность труда, поскольку принцип возвратности кредита требует

наличия постоянного рабочего места, достаточной заработной платы для выполнения кредитных обязательств в части своевременного и полного погашения заемных средств. Наличие стабильного источника доходов способствует уменьшению текучести кадров и, как результат, снижает уровень безработицы и нагрузки на фонд содействия занятости населения [11, стр.35].

Таким образом, кредитование является значительным источником инвестиций, содействует непрерывности и ускорению воспроизводственного процесса, а также укреплению экономического потенциала субъектов хозяйствования [4]. В свою очередь потребительский кредит, как один из основных видов кредитования, стимулирует спрос на товары и услуги со стороны населения, ускоряет процесс их реализации и воспроизводства, способствует удовлетворению потребностей населения страны - тем самым благотворно влияет на развитие экономики страны.

1.2. Особенности предоставления розничных кредитных услуг в коммерческом банке

Кредитный договор играет важную роль в современном обществе. Существует много разновидностей кредитного договора, один из которых потребительский кредит. Потребительский кредит – это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (услуг, работ) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд [4, ст. 3].

Основную часть прибыли банк получает от своих ссудных операций. Этим определяется роль и значение банковского персонала, занятого выдачей кредитов. От объема и качества кредитного портфеля в значительной степени зависит финансовый успех банка, благосостояние его акционеров и вкладчиков. В свою очередь, надежность и прибыльность кредитов определяется опытом и квалификацией кредитных работников.

Ключевое лицо в процессе выдачи ссуд — кредитный инспектор или сокращенно –КИ (loan officer). Он участвует в подготовке и оформлении кредитной сделки, начиная с первого контакта с будущим заемщиком и до момента окончательного погашения ссуды. На основе личных бесед с клиентом, обратившимся в банк за кредитом, изучения необходимых материалов о финансовом положении фирмы, обследования дел на месте и других факторов КИ дает заключение о целесообразности выдачи ссуды, формулирует условия будущего кредитного договора. Он является своего рода «ситом», которое позволяет отсеять рискованные и нерентабельные проекты и отобрать наиболее перспективные сделки.

Не случайно эксперты утверждают: «то, что отличает банк от его конкурентов — это квалификация персонала и, в первую очередь — его кредитных инспекторов».

В пределах личной организационной структуры банк собирает отдел либо группу отделов, отвечающих за выдачу и оформление кредитов, анализ ссудного портфеля, контроль погашения кредитов и многое другое. В более мелких банках выдача кредитов заметно проще, в отличие от крупных. Каждый КИ обслуживает совершенно разные категории заемщиков и выполняет всю работу по оценке кредитоспособности клиента.

А в крупных банках становится неизбежной специализация и разделение функций. За определенным КИ закреплена определенно установленный круг клиентов, большая часть функций выполняется специальными подразделениями «поддержки». К таким функциям относят:

- 1) ведение кредитного архива;
- 2) сбор данных о кредитоспособности клиента;
- 3) анализ финансового положения заемщика;
- 4) контроль качества и структуры кредитных подразделений;
- 5) определение ненадежных ссуд,
- 6) разработка мер, направленных на устранение критических ситуаций, которые грозят непогашением кредитов;

7) подготовка отчетов о состоянии кредитов для руководства банка [8, стр.124].

В крупных банках специализируются и сегментируются отдельные функции кредитования. При этом выделяют две «ветви» кредитных операций. Первая группа отделов, выдает деловые кредиты - старшие вице-президенты следят за отделами кредитования предприятий разных отраслей, выдачи внешних кредитов, кредитования клиентов городских районов и операциями в провинции. Помимо этого, существует крупный отдел кредитных операций, который выполняет работу анализа финансового положения клиентов, подготовки всех документов, оформления ссуд и контроля их погашения.

Вторая часть этой структуры осуществляет контроль операций кредитования потребителей. Она тесно связана с работой сетей филиалов банка. На верхних этажах банковской администрации существует кредитный комитет, который рассматривает дела по предоставлению крупных займов. Он утверждает рядовые сделки, комитет по аудиту и подразделения, которые анализирующие кредитный портфель.

Кредитная политика представляет собой стратегию и тактику банка в области кредитных операций. Не может существовать общей кредитной политики сразу для всех банков. Каждый банк формирует определенную кредитную политику, учитывая при этом свои экономические, политические, организационные и любые другие факторы, которые влияют на его деятельность. Отсутствие или невыполнение кредитной политики увеличивает риски банка. Кредитная политика в стратегической части содержит в себе приоритеты, принципы и цели банков на кредитном рынке.

Как уже ранее говорилось, стратегия кредитной политики определяется советом директоров банка. Он, в свою очередь, направляет функции по практической реализации данной политики на более низкие уровни управления: Правление банка, Кредитный комитет, кредитный отдел (управление), конкретный работник (кредитный инспектор).

Кредитная политика в части тактики определяет:

- 1) финансовые и другие инструменты, которые использует банк для реализации его целей при осуществлении кредитных сделок;
- 2) правила их совершения;
- 3) порядок организации кредитного процесса;
- 4) уровень компетенции руководителей и сотрудников банка;
- 5) предпочтительный и нежелательный контингенты клиентов-заемщиков;
- б) систему контроля за исполнением сделок.

Таким образом, кредитная политика определяет общие предпосылки эффективной кредитной работы в банке и минимизации кредитного риска.

Процесс кредитования делится на несколько этапов, каждый из которых вносит свой вклад в качество кредита и определяет степень его надежности и прибыльности. Этапы кредитования рассмотрены в таблице 1.1. [27, стр.223]

Таблица 1. 1

Этапы процесса кредитования физических лиц

№ п/п	Наименование этапа
1	Рассмотрение заявки на получение кредита и интервью с будущим заемщиком
2	Изучение кредитоспособности клиента и оценки риска по ссуде
3	Подготовка и заключение кредитного соглашения
4	Сопровождение кредита
5	Погашение кредита

Чтобы получить кредит, клиент представляет в банк заявку, в которой указаны исходные сведения о запрашиваемой ссуде: цель, размер кредита, вид и сроки ссуды, обеспечение ее возврата. К заявке нужно приложить минимальный набор установленных банком документов: Эти документы

изучает инспектор кредитного отдела. С заемщиком проводят интервью о предстоящей сделке, источниках погашения кредита, обеспечении возврата ссуды.

Данная беседа имеет важное значение для решения вопроса о выдаче ссуды. Она позволяет выяснить множество мелких, но важных деталей кредитной заявки, составить психологический портрет заемщика, выяснить реалистичность его оценок положения и перспектив развития фирмы. Заявки, которые связаны с финансированием новых предприятий, не имеющих финансовых отчетов или каких-либо документов, требуют изучения бизнес-плана и технико-экономического обоснования возврата ссуды.

После первичного изучения документов и беседы с заемщиком кредитный инспектор должен принять решение: продолжить работу с этим клиентом или дать отказ. Если предложения клиентов расходятся с аспектами банковской кредитной политики, то заявку отклоняют.

При отклонении заявки нужно аргументированно объяснить клиенту причины, по которым банк не может предоставить кредит. Если кредитный инспектор принял решение о возможности работы с заемщиком, то документы передают юристам либо другим специалистам банка для того, чтобы контролировать кредитные риски и минимизировать их.

На основе этих документов изучают кредитную историю клиента, определяют законность проводимой сделки, его имущественные права и другие вопросы

При анализе кредитоспособности заемщика используют данные, взятые из финансовой отчетности, которые предоставило предприятие, и материалы, которые имеются у контрагентов. Сведения о заемщике, также, можно запросить у банков или у других финансовых учреждений, с которыми ранее работал клиент. Эти учреждения могут предоставить данные о размерах депозитов предприятия или о непогашенных задолженностях.

При анализе кредитоспособности определяют статус клиента, его финансовое положение, возможность погашения ссуды и выплаты процентов по ней.

При принятии решения о дальнейшей работе с заемщиком пакет документов клиента и аргументированные выводы специалистов банка передаются на рассмотрение в кредитный комитет. Там снова проводят экспертизу документов и принимают решение о том целесообразно ли выдать кредит данному клиенту. В случае положительного ответа с заемщиком заключают кредитный договор, в котором предусматриваются следующие пункты:

- суть кредитных сделок;
- суммы и сроки предоставления кредитов;
- вид кредита;
- способ предоставления кредита;
- права и обязанности клиентов;
- права и обязанности банка;
- порядок разрешения споров;
- сроки действия договора;
- юридические адреса сторон [15, стр.169].

После того, как кредитный договор и приложения к нему подписаны, кредитная сделка приобретает юридическую силу. Денежные средства в соответствии с условиями договора переводятся на расчетный счет клиента и оказываются в его распоряжении.

Затем осуществляется сопровождение кредита, которое включает в себя начисление и взимание процентов, контроль наличия и сохранности предмета залога, формирование резерва возможных потерь по ссуде, оценку финансового положения клиента, погашение ссуды в соответствии с условиями договора и многие другие мероприятия.

Таким образом, стратегия и тактика банков в области получения и предоставления кредитов составляет суть их кредитной политики. Каждый

банк формирует свою собственную кредитную политику с учетом факторов, оказывающих наиболее важное влияние на его работу. Современная практика кредитования включает несколько основных этапов, предусмотренных документах о кредитной политике. Этими этапами являются рассмотрение кредитной заявки и собеседование с заемщиком; изучение его кредитоспособности и оценка кредитного риска; подготовка и заключение кредитного договора. Все вышесказанное и есть слагаемое успешного кредитования.

1.3 Современное состояние и проблемы рынка розничного кредитования в России

В настоящее время происходит активное развитие кредитования физических лиц. Банки стремятся разработать наиболее привлекательные для потенциальных клиентов программы кредитования, заманивая людей низкими процентными ставками, гибкими условиями сотрудничества, определенными льготами и специальными предложениями. Это обусловлено в большей мере тем, что граждане, не обладая достаточным уровнем дохода и способностью удовлетворить свои ежедневные потребности, пытаются найти дополнительные источники к существованию. Многие из них обращаются к услугам коммерческих банков в части оформления кредита.

Однако многие из заемщиков не учитывают высокую вероятность того, что могут возникнуть обстоятельства, которые будут препятствовать своевременному погашению взятых на себя долговых обязательств. Ввиду развития финансово-экономического кризиса в последние годы многие граждане оказались не способными отвечать по своим обязательствам. В этой связи повышается актуальность рассмотрения вопросов кредитования физических лиц в контексте реализации Федерального закона от 26.10.2002 № 127-ФЗ [7, стр.54].

Замедление темпов развития розничного кредитования нашло свое отражение уже по итогам 2015 года - объем розничного кредитного портфеля российских банков снизился на 0,6 трлн.рублей, а его доля сократилась на 2,4 процентных пункта (таблица 1.2).

Уже в конце 2013 года и начале 2014 года произошло удорожание кредитного продукта в связи с уходом с рынка ряда иностранных коммерческих банков или снижением их активности.

Далее вступление в силу Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» (№ 353-ФЗ), повышение резервных требований ЦБ РФ к действующим кредитным учреждениям; рост ставки рефинансирования (с 14 сентября 2012 г. по 31 декабря 2015 г. составляет 8,25%) также обозначило ужесточение требований к заемщикам со стороны финансово-кредитных учреждений.

Таблица 1.2

Динамика кредитов, предоставленные физическим лицам
коммерческими банками в России в 2012-2016г. , млрд.руб.

Показатель	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Рублевые кредиты	3725,2	5227,3	7492,7	9719,9	11028,8
Валютные кредиты	359,6	323,6	244,4	237,2	300,8
Всего	4084,8	5550,9	7737,1	9957,1	11329,5

Как свидетельствуют аналитические данные таблицы 1.2, в период с 2012 по 2016 годы объем кредитов, выданных населению Российской Федерации неукоснительно рос. Так, в 2012 году данный показатель составлял всего 4084,8 млрд. рублей, а к 2016 году он увеличился до 11329,5 млрд. рублей, то есть почти в 2,5 раза. При этом отдельного внимания заслуживает тот факт, что несмотря на финансово-экономический кризис и его негативное влияние практически на все сферы жизнедеятельности людей,

граждане не перестали обращаться в кредитные учреждения и пользоваться их финансовыми продуктами.

Все это происходило на фоне общей макроэкономической нестабильности и соответственно снижения платежеспособности граждан [17, стр. 114]. В 2015 году рынок кредитования физических лиц также находился под риском негативных изменений внешней среды. С 1 января 2015 года действуют ограничения по предельно допустимой величине полной стоимости кредита, это привело к изменению структуры рынка кредитования физических лиц - вынужденному уходу кредитных организаций из данного сегмента и их замещению небанковскими финансовыми организациями.

Кроме того, рост рынка кредитования физических лиц в России неразрывно связан с увеличением банковских рисков, которые представлены, прежде всего, кредитным риском (невозврата и мошенничества) и риском ликвидности. Значительные банковские риски обуславливают сохранение высоких ставок по потребительским кредитам. В свою очередь, высокие ставки делают кредиты менее привлекательными для заемщиков, особенно в условиях, когда значительная часть потребителей уже имеет кредит, часто не один, а также отличаются низкой платежеспособностью.

О том, что в течение анализируемого периода объем кредитования физических лиц постоянно рос, свидетельствует и рис.1.2.

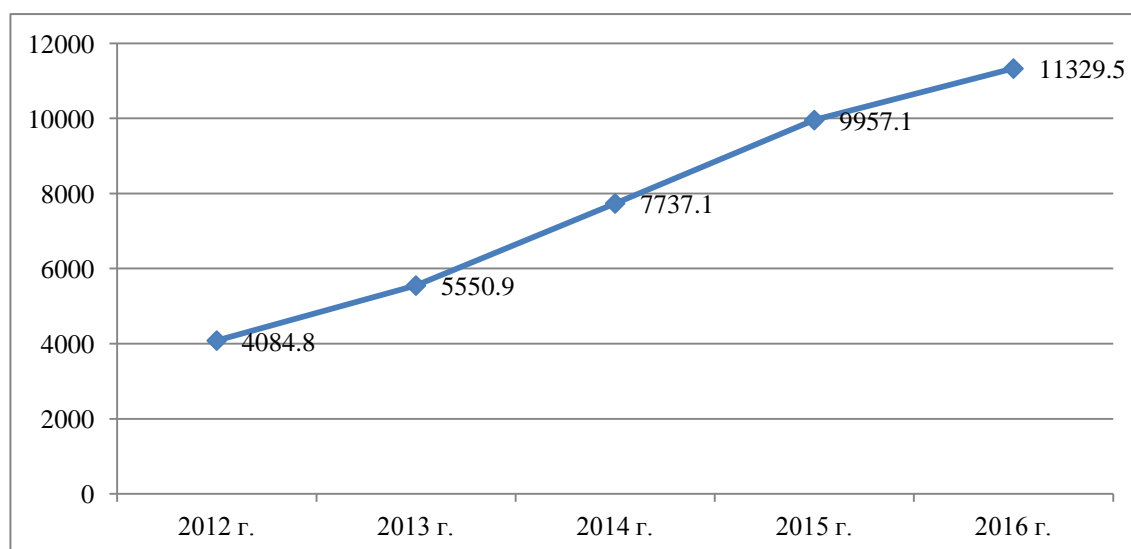


Рис. 1.2. Динамика кредитования физических лиц коммерческими банками в России в 2012 - 2016 гг. , млрд.руб.

Вертикальный анализ данных, представленных в таблице 1.2 и на рис. 1.2 позволяет сделать вывод о том, что российские граждане брали кредит в национальной валюте, то есть рублях. Так, в 2016 году рублевые кредиты составили более 97% от общего объема. При этом в течение всего анализируемого периода была зафиксирована положительная динамика по данной группе кредитов: в 2012 году этот показатель находился на уровне 3725,2 млрд рублей, а в 2016 году он достиг 11028,8 млрд рублей.

В то же время, рассматривая данные, полученные из официальных статистических источников по кредитам, предоставленных в иностранной валюте, можно отметить прямо противоположную картину: с 2012 по 2015 годы данный показатель стабильно терял свой вес. Так, в 2012 году объем валютных кредитов составил 359,6 млрд рублей, а к 2015 году он сократился до уровня 237,2 млрд рублей. Во многом такая ситуация обусловлена тем, что в период мирового кризиса многие граждане остались без работы и не смогли отвечать по своим долговым обязательствам. Однако к 2016 году ситуация в данной области стабилизировалась, о чем свидетельствует увеличение валютных кредитов на 63,6 млрд рублей. [19,стр.36]

Потребительское кредитование в Российской Федерации является одним из самых удобных форм банковского кредитования физических лиц и занимает основную долю в общем объеме выданных кредитов, составляя более 70% ежегодно (таблица 1.3).

Популярность потребительских займов обусловлена их небольшой стоимостью, простотой оформления, а также возможностью нецелевого использования полученных средств.

Сегодня потребительский кредит - важная составляющая экономики и финансового сектора России, особенно в мегаполисах.

Известно, что увеличение потребительского кредитования в Российской Федерации позволит:

- расширять сферу сбыта товаров за счет увеличения покупательной способности населения;

- увеличить оборачиваемость финансовых ресурсов в реальном секторе экономики государства;

стимулировать развитие банковского сектора Российской Федерации.

Таблица 1.3

Структурная составляющая предоставленных кредитных ресурсов физическим лицам в России в 2012-2016 гг.

Показатели	2012		2013		2014		2015		2016	
	млрд руб. ^б	уд вес, %	млрд руб. ^б	уд вес, %	млрд руб. ^б	уд вес, %	млрд руб. ^б	уд вес, %	млрд руб. ^б	уд вес, %
Объем предоставленных физическим лицам ссуд, в том числе:	2 382	100	2788	100	3 111	100	2 799	100	2 832	100
ссуды на покупку жилья (кроме ипотечных ссуд)	52	2,2	71	2,5	90	2,9	75	2,7	75	2,7
ипотечные жилищные ссуды	216 5	9,1	227	8,1	263	8,5	220	7,9	255	9,0
автокредиты	317	13,3	331	11,9	367	11,8	310	11,1	282	10,0
иные потребительские ссуды	1 796	75,4	2150	77,1	2 390	76,8	2 192	78,3	2 219	78,4

Необходимо сказать, что представленные данные отражают количество кредитов, выданных банковскими учреждениями, что не отражает полную картину происходящего на кредитном рынке. Это обусловлено тем, что в последние годы широкое распространение получило обращение физических лиц в микрофинансовые организации, которые являются более привлекательными для данной категории лиц по причине того, что предъявляют менее жесткие требования к потенциальным заемщикам [6, стр.6]. Однако за более лояльный подход к оформлению и выдаче кредитов физические лица должны платить огромный процент за его использование и

обслуживание. Иногда данный показатель достигает более 700% годовых, что ложится непосильным бременем на человека, получающего среднероссийскую зарплату.

Следует подчеркнуть, что в случае, если заемщик не в силах выполнять свои долговые обязательства, он вправе обратиться в банк с письменным заявлением об отсрочке или реструктуризации долга. При этом необходимо предоставить необходимые документы, подтверждающие материальные трудности.

В настоящее время специалисты в качестве одного из способов расплатиться по текущему кредиту предлагают рассмотреть получение кредита в другом банковском учреждении под меньший процент и погашение за его счет текущего кредита. Конечно, данный подход не освобождает должника от обязательств. Однако с помощью него возможно уменьшить расходы на оплату кредита и его обслуживание.

Если же при получении кредитных ресурсов, заемщик оформил страховой договор, то при наступлении страхового случая долг по кредиту переходит на страховую компанию.

В связи с принятием поправок в Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ стало возможно банкротство физического лица. Следует отметить, что положения данного закона можно рассматривать в качестве одной из наиболее эффективных мер, которые помогут выйти целому ряду российских граждан из кризисной ситуации.

К 2016 году сложилась следующая ситуация, раскрывающая количество дел о банкротстве в отношении физических лиц (таблица 1.4).

Таблица 1.4

Количество дел о банкротстве физических лиц в 2016 году в России, ед.

Показатель	2016 год	Количество дел на 1 млн жителей
Всего процедур банкротства	10234	69
Процедуры реализации имущества должника	6916	47
Процедуры реструктуризации долга	3318	22

Несмотря на то, что процедура банкротства физического лица имеет в качестве основной своей цели облегчение его долгового бремени, необходимо учитывать следующие факторы [31, стр.247]:

- физическое лицо не следует рассматривать в качестве экономической единицы арбитражного процесса, поскольку оно не обладает достаточным уровнем юридико-правовой грамотности;

- физическое лицо не является субъектом осуществления предпринимательской деятельности, занесенным в специальный реестр, что не позволяет принести реальных позитивных результатов в практической деятельности;

- непосредственная связь физического лица с его обязательствами, которые неотделимы от его личности.

Отмечая в целом положительную тенденцию роста выданных потребительских кредитов в РФ за последние десять лет при росте процентных ставок, нельзя не обозначить негативную тенденцию стабильного увеличения объема задолженности по ипотечным жилищным кредитам физическим лицам, что выступает определенной угрозой для обеспечения финансовой устойчивости экономики [18, стр. 671].

К наиболее важным факторам, которые сдерживают развитие рынка кредитования физических лиц России можно отнести следующие:

- наличие преимущественно краткосрочных структур банковского пассива, что не позволяет развивать долгосрочное кредитование физических лиц и не может стимулировать спокойствие и постоянность клиентов и кредитных организаций в участии в данных сделках;

- применение так называемых «белых», «серых» и «черных» доходов физических лиц - потенциальных заемщиков, что не позволяет кредитной организации с полной уверенностью оценивать реальное финансовое состояние потенциального клиента, а с другой стороны - самому физическому лицу в полной мере удовлетворять имеющиеся у него потребности;

- неоправданно высокий уровень ставок процента, который применяется кредитными организациями и делает заведомо невыгодным использование кредитов потенциальным клиентом со средним достатком.

Решением вышеназванных проблем кредитования физических лиц могут выступать следующие меры: индивидуальный подход к клиенту, проверка его платежеспособности; увеличение продолжительности срока рассмотрения кредитной заявки потенциального заемщика; ужесточение политики выдачи, которая может обеспечить формирование качественного кредитного портфеля.

Данные мероприятия могут позволить сохранить рост кредитования физических лиц. Одновременно с этим снизится риск невозврата данных кредитов. Совершенствование процесса розничного кредитования должно быть направлено, во-первых, на привлечение клиентов, занятых в наиболее стабильных отраслях экономики, наименее подверженных последствиям кризисных явлений. Очевидно, что среди существенных конкурентных преимуществ именно в розничном кредитовании для приоритетных клиентских сегментов особое значение будет иметь скорость принятия решений, качество и удобство взаимодействия с клиентом и, как следствие, степень удовлетворённости клиентов. Следовательно, во-вторых, изменение процесса розничного кредитования должно быть направлено на минимизацию издержек по данному направлению бизнеса. И, в-третьих, особое внимание в процессе розничного кредитования должно быть уделено эффективному управлению проблемной задолженностью, в том числе относительно оперативной обратной связи в части оперативного выявления новых или изменяющихся риск-факторов и учета их в текущей деятельно-

ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА КРЕДИТОВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ В ВТБ 24 (ПАО) И НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ РАЗВИТИЯ

2.1. Организационно-экономическая характеристика ВТБ 24 (ПАО)

ВТБ 24 (ПАО) — один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Он входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса .(8,с.69)

Организационно-правовая форма банка является акционерная. Акционерами ВТБ 24 (ПАО) являются Банк ВТБ (публичное акционерное общество) — доля в уставном капитале 99,9269%, миноритарные акционеры — общая доля в уставном капитале — 0,0731%. Уставный капитал ВТБ 24 (ПАО) составляет 103, 9 млн.руб.

Основными операциями банка по обслуживанию физических лиц являются:

- дополнительные операции;
- дистанционное банковское обслуживание ;
- прочие операции ;
- основные операции ;
- кредитные операции ;
- депозитные операции ;
- расчетно-кассовые операции .

Анализ показателей финансово-экономической деятельности ВТБ 24 (ПАО)представлен в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Анализ финансово-экономической деятельности ВТБ 24 (ПАО)
за 2014-2016 г., млн.руб.

. Наименование показателя	Величина показателя			Темп прироста, %		
	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Активы	2 736 675,9	2 820 051,7	2 979 459,7	103,0	105,6	108,9
Чистая ссудная задолженность, млн.руб.	2 162 160,0	2 306 355,6	2 482 069,6	106,7	107,6	114,8
Собственные средства (капитал), тыс. руб.	176 588,1	179 100,2	238 622,5	101,4	133,2	135,1
Чистая прибыль (непокрытый убыток), тыс. руб.	28 081,8	-6 699,1	41 897,7	Убыток 6 699,1	Прибыль 41 897,7	149,2
Привлеченные средства: (кредиты, депозиты, клиентские счета и т.д.), тыс. руб.	1 996 398,1	2 440 810,6	2 579 148,1	122,2	105,7	129,2

Так, по данным таблицы 2.1 чистая ссудная задолженность за 2016 год выросла на 7,6% и на 01.01.2017 года ее величина была сформирована в объеме 2 482 069,6 млн. руб.

Средства, размещенные на корреспондентских счетах в кредитных организациях, уменьшились по сравнению с предыдущим годом на 17,6% и составили 10 021,9 млн. руб.

Стоимость чистых вложений в ценные бумаги по итогам года уменьшилась на 4,3% и составила 220 176,2 млн. руб.

Инвестиции в дочерние и зависимые организации, в том числе паевые инвестиционные фонды, составили 7 061,2 млн. руб., увеличившись по

итогах 2016 года на 25,4%. На 01.01.2016 года инвестиции в дочерние и зависимые организации составляли 5 632,7 млн. руб.

Средства, привлеченные от кредитных организаций, уменьшились на 21,0% и составили по итогам 2016 года 104 806,3 млн. руб.

Объем средств, привлеченных за счет выпуска облигаций Банка, на 01.01.2017 года составил 21 099,3 млн. руб., на 01.01.2016 года - 26 328,2 млн. руб. Средства на счетах клиентов за отчетный период выросли на 5,7% и на 01.01.2017 года составили 579 148,0 млн. руб., при этом объем срочных вкладов населения по итогам 2016 года уменьшился на 2,2% и на 01.01.2017 года составил 1 685 207,7 млн. руб.

Объем собственных средств (капитал) Банка вырос на 10% до 294 514,8 млн. руб. На аналогичную дату предыдущего года этот показатель составлял 266 954,3 млн. руб. При этом уставный капитал Банка вырос на 9 409,3 млн. руб. и на конец отчетного года составил 113 382,8 млн. руб. [39,стр.16]

Норматив достаточности собственных средств (капитала) Банка (Н1.0) на 01.01.2017 года составил 10,3% (на предыдущую отчетную дату - 10,2%) при минимально допустимом значении, установленном Банком России, в размере 8% (на предыдущую отчетную дату - 10%).

В 2016 году прибыль Банка после налогообложения составила 41 897,7 млн. руб., в 2015 году убыток Банка после налогообложения составил 6 699,0 млн. руб.

ПАО «ВТБ 24» предлагает большое количество услуг для частных клиентов, которые активно развиваются в последние годы. Так анализ показал, что по итогам 2015 года банк показал не очень хорошие результаты - банк получил убыток в размере 6 699,0 млн. руб. В сравнении, за 2014 год Банк получил прибыль в размере 28 081,8 млн. руб. Соответственно, за счет получения убытка Банком, показатели рентабельности активов и рентабельности капитала приняли отрицательные значения.

Рассмотрим структуру активов баланса ВТБ24 (ПАО), приведенную на рис.2.1.



Рис.2.1. Структура активов баланса ВТБ24(ПАО) в 2014-2016 гг., %

Из рисунка 2.1 видно, что в структуре активов баланса ВТБ24(ПАО) наибольший удельный вес занимает чистая ссудная задолженность, которая составила 79-83,3,% в 2014-2016 гг. соответственно.

Наименьшую долю занимают такие показатели как финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости, значение этого показателя варьируется в пределах 0,002-0,003.

Чистые вложения в ценные бумаги для продажи и до погашения в совокупности занимают по итогам 2016 года 7,5%, тогда как по итогам 2015 года-8,2% и 8,5% соответственно в 2014 году.

Денежные средства в 2015-2016 гг. растут, однако их удельный вес остается равным 3,0%, в 2014 году этот же показатель занимал порядка 5% в общей сумме активов Банка.

Рассмотрим структуру пассивов баланса ВТБ24 (ПАО), представленную на рис.2.2.

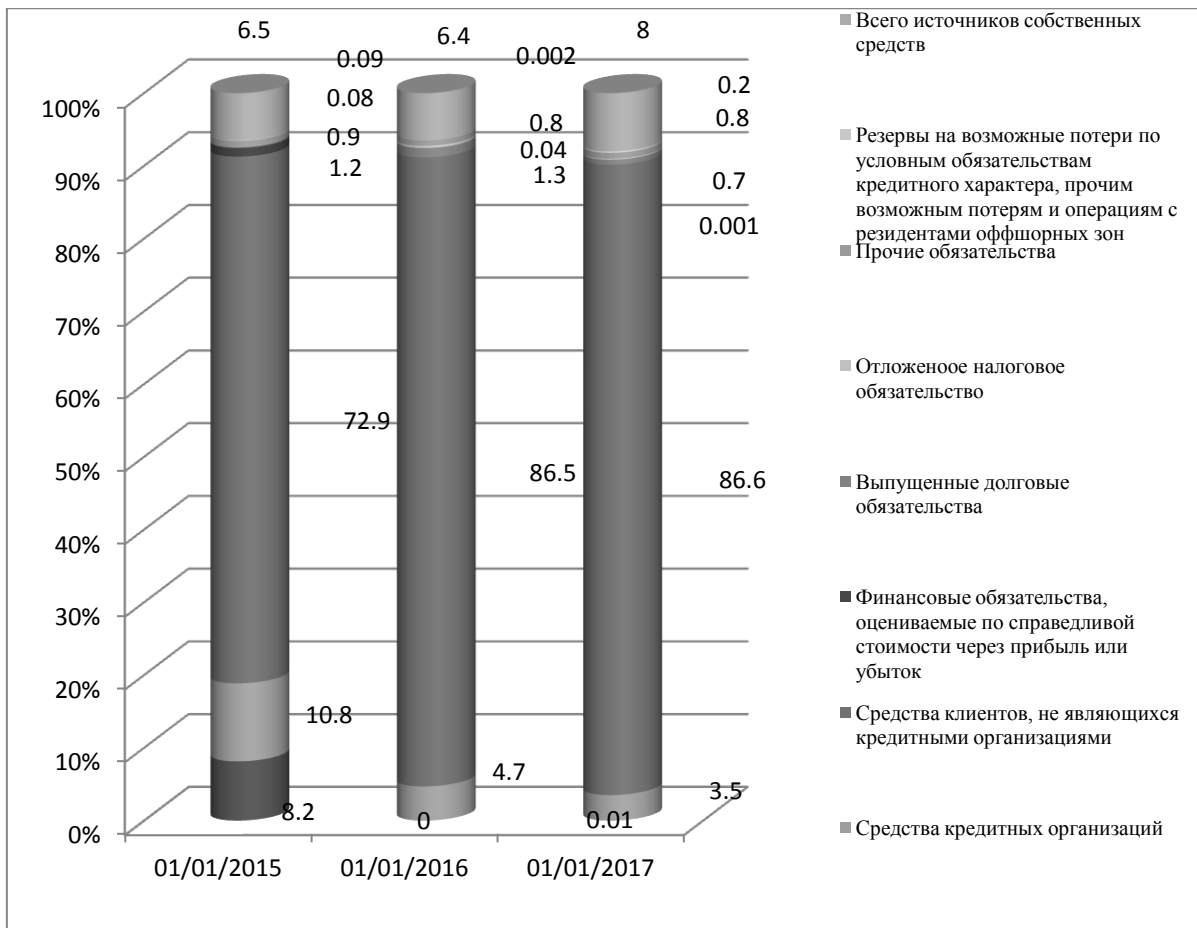


Рис.2.2. Структура пассивов баланса ВТБ24 (ПАО) в 2014-2016 гг., %

По данным рис.2.2 можно наблюдать закономерность, что наибольший удельный вес в пассивах Банка занимают средства клиентов, не являющихся кредитными организациями. Так, доля этого показателя выросла за 3 года с 72,9% до 86,63%, данный рост обусловлен ростом вкладных операций в Банке и соответственно повышения доверия клиентов к Банку в целях сбережения и накопления своих свободных денежных средств.

Наименьшую долю в пассивах Банка занимают финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток, которые занимают порядка 0,001 по итогам 2016 года и 0,003 и 0,05 соответственно в 2015 и 2014 годах.

Таким образом, проведенный анализ показателей финансово-экономической деятельности ВТБ24 (ПАО) за 2014-2016 гг. демонстрирует

положительную динамику и таким образом обеспечивает финансовую устойчивость банка в целом..

2.2. Особенности реализации кредитной политики Банка на рынке розничных услуг

ВТБ 24 (ПАО) – один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Банк входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса. Клиентам предлагаются основные банковские продукты, принятые в международной финансовой практике.

В числе предоставляемых услуг: выпуск банковских карт, ипотечное и потребительское кредитование, автокредитование, услуги дистанционного управления счетами, кредитные карты с льготным периодом, срочные вклады, аренда сейфовых ячеек, денежные переводы. Часть услуг доступна нашим клиентам в круглосуточном режиме, для чего используются современные телекоммуникационные технологии.

В банке ВТБ 24 оформить заявку на кредит можно несколькими способами: непосредственно в офисе, по телефону и через интернет. Получение кредита в Банке возможно после осуществления ряда процедур, заключающихся в анализе кредитоспособности потенциального заемщика, анализе достаточности залогового обеспечения.

Основная форма предоставления кредитов физическим лицам в банке ВТБ (24) ПАО -это срочный кредит (потребительский, ипотечный, на приобретение автомобиля). К особым видам кредитования относятся кредиты, предоставляемые в форме кредитной линии и кредиты в форме овердрафта, которые возможны при наличии постоянных стабильных денежных оборотов в Банке. [46]

Процесс выдачи можно условно разделить на три этапа, связанных с процессом выдачи кредита:

1. Этап оформления кредитной заявки;
2. Этап рассмотрения заявления и принятия решения по нему;
3. Этап подписания кредитного договора и выдачи кредита[14, стр.145].

За каждый этап отвечают соответствующие сотрудники. На этапе оформления и подачи заявления на кредит первыми за работу принимаются кредитные консультанты. Как правило, они встречают потенциальных заемщиков в операционном зале, но могут находиться и непосредственно в отделе. Они помогают определиться с программой кредитования, подобрать оптимальный вариант, правильно заполнить необходимые документы, т.е. сделать процесс подачи заявления максимально комфортным и быстрым для обеих сторон.

Далее за работу берутся кредитные инспекторы, которые могут заниматься оформлением, как отдельных видов займов, так и разных. Инспектор проверяет предоставленный заемщиком пакет документов; рассчитывает сумму и срок ссуды; определяет необходимость обеспечения и удостоверяется в наличии подтверждающих его документов. На плечи инспектора также ложится задача определения платежеспособности заемщика на основании предоставленной им информации. Кроме того, с согласия заемщика делается запрос в бюро кредитных историй с целью установления его благонадежности.

Рассмотрение кредитной заявки начинается с оформления кредитного дела заемщика, которое затем передается в службу безопасности. В этом отделе документы и данные, предоставленные клиентом, проходят тщательную проверку на подлинность и соответствие действительности. Кроме того, проверяется «криминальное прошлое» заемщика или его родственников. Вся собранная информация остается в деле и возвращается в руки кредитному инспектору. После полного оформления досье клиента

передается на проверку начальнику кредитного отдела, а далее секретарю кредитного комитета для включения его в реестр дел на рассмотрение.

В состав кредитного комитета банка входят представители (начальники или их заместители) и других отделов: экономического, юридического, безопасности, бухгалтерского учета, а также управляющий отделения. На комитете каждый инспектор представляет дела своих клиентов [22,стр.39].

После принятия кредитным комитетом положительного решения инспектор извещает об этом заемщика, назначает ему дату выдачи ссуды и приступает к подготовке необходимых документов (кредитного договора, договора залога или поручительства и прочих). Формы всех договоров согласовываются с юристами банка и подписываются руководством.

В день выдачи кредита происходит подписание договора. При этом и заемщик, и поручители должны явиться лично. После ознакомления, заключения и раздачи всех экземпляров договора заемщика провожают в операционную кассу банка, где он собственно и получает долгожданный кредит. После этого ему остается только исправно погашать его. Но работа кредитного инспектора на этом не заканчивается. Он начинает следить за своевременностью погашения ссуды своими клиентами вплоть до окончания срока действия договора.

Стоит отметить, что существует несколько основных форм кредитования, которые представлены на рис. 2.3. [23, стр. 11].

Кредит
• разовое предоставление суммы кредита на определенный срок. погашение кредита должно быть осуществлено Заемщиком в течение установленного срока, либо в
Кредитная линия
• кредитные ресурсы предоставляются частями – отдельными кредитами (траншами). Кредитная линия может быть невозобновляемая или возобновляемая; кредитная линия
Овердрафт
• кредит для оплаты расчетных документов заемщика при отсутствии или недостатке денежных средств на расчетном счете. Данная форма кредитования применяется для покрытия краткосрочных (до 30 дней) потребностей в кредитных ресурсах. Срок
Предоставление банковских гарантий
• данная форма кредитования применяется для обеспечения надлежащего исполнения клиентом (принципалом) своих обязательств перед контрагентом (бенефициаром) по контрактам, договорам, по участию в тендерах и др.

Рис. 2.3. Основные формы кредитования в Банке

Следует отметить, что среди форм банковского кредитования, отраженных на рис. 2.3, широкое применение в последние годы приобрела кредитная линия с лимитом задолженности. Данная форма кредитования в основном открывается на один год, но может быть открыта и на более короткий период [14, с. 145]. Кредитная линия применяется, как правило, для пополнения оборотных средств, и предоставляет заемщику возможность использовать кредитные ресурсы в необходимом размере – привлекать ресурсы при возникновении потребности и производить погашение при появлении свободных средств.

Основными принципами кредитования являются: возвратность (полученные в долг средства должны быть возвращены), целевое назначение (необходимость адресного использования заемных средств, полученных от кредитора), срочность возврата (отражает временный характер пользования ссудой), дифференцированность (неодинаковый подход кредитора к различным заемщикам), платность (заемщик должен заплатить за пользование заимствованными средствами) [35, стр. 146].

В 2016 году Банком была продолжена реализация стратегии розничного бизнеса, в основе которой лежит клиенто-ориентированный подход к развитию бизнеса, направленный на рост качества обслуживания клиентов в сочетании со стремлением к более высокой доходности. Приоритетным направлением деятельности ВТБ24 по-прежнему оставалось предложение широкого спектра Банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства. В настоящее время предложение кредитных продуктов Банка является одним из самых распространенных на рынке. Оно охватывает большинство сегментов потребительского рынка и способно удовлетворить практически любую нужду клиентов. В 2015 году ВТБ24 полностью обновил продуктовую линейку кредитования наличными. При создании новых кредитных продуктов была поставлена задача сформировать продуктовое предложение,

обладающее ключевыми преимуществами продукта, а также, с другой стороны, упростить продуктовый ряд.

Далее рассмотрим и проанализируем основные кредитные розничные продукты, которые предлагает на выбор своим потенциальным заемщикам физическим лицам (в том числе и предпринимателям) :

– потребительские кредиты наличными деньгами и в безналичной форме. Сюда относятся: кредит на любые личные цели (как с поручителями, так и без); корпоративный кредит (также на любые цели, под поручительство юридического лица); образовательный кредит (на оплату учебы).

– жилищные кредиты, куда входят: кредит на покупку готового жилья (под залог какого-либо жилого помещения), кредит на покупку строящегося жилья (на инвестирование строительства под залог какого-либо жилого помещения), кредит на индивидуальное строительство (под залог какого-либо жилого помещения), а также кредиты на приобретение загородной недвижимости и гаража. Здесь калькулятор кредитный.

– автокредиты (на покупку подержанных и новых машин как отечественного, так и иностранного производства)[41, стр.8].

Ипотечное кредитование в ВТБ 24 (ПАО) предоставляется на следующих условиях[46]. Следует отметить, что ВТБ 24 (ПАО) предоставляет кредиты как для покупки квартиры на вторичном рынке, так и для строящегося жилья.

Таблица 2.2

Условия ипотечного кредитования в ВТБ 24 (ПАО) по состоянию
на 01.01.2017 г.

Программа	Ставка	Первый взнос	Размер кредита
Покупка готового жилья	14 %	20 %	от 1,5 до 90 млн. руб.
Квартира в новостройке	14 %	20 %	от 1,5 до 90 млн. руб.
Залоговая недвижимость	12 %	20 %	от 1,5 до 90 млн.руб.

Ипотека для военных	12,5 %	20 %	до 1,93 млн. руб.
Победа над формальностями (на приобретение готовой или строящейся квартиры)	14,5 %	40 %	от 1,5 до 15 млн.руб.

У ипотечного кредита, предоставляемого банком ВТБ 24 (ПАО) есть ряд достоинств: Банк учитывает полный доход заемщика; на процентную ставку Банка не влияет ни срок кредита, ни сумма первоначального взноса; срок рассмотрения кредитной заявки составляет 5 дней; при получении кредита прописка не имеет значения; досрочное погашение кредита возможно без штрафов и комиссий с момента его оформления; Банк предоставляет возможность оформить кредит без поручительства третьих лиц.

По итогам 2016 года Банк выдал более 153 тысяч ипотечных кредитов, по состоянию на конец 2016 года ипотечный портфель Банка составил 636 тысяч действующих ипотечных кредитов.

В отчетном году Банк принимал активное участие в реализации государственной программы поддержки жилищного кредитования, в рамках которой предоставлял ипотечные кредиты на покупку жилья в новостройках по льготной ставке от 11,4 % годовых. Участие в данной программе обеспечило около 50% всех выданных Банком ипотечных кредитов в 2016 году.

Активная позиция Банка в секторе ипотечного кредитования строящегося жилья и сотрудничество с крупнейшими строительными компаниями страны позволили клиентам приобрести новое жилье, соответствующее всем современным требованиям по качеству, на максимально выгодных условиях, включающих сниженную процентную ставку по ипотечному кредиту и возможность приобрести жилье на более ранней стадии строительства.

В 2016 году Банк продолжил удерживать лидирующие позиции по кредитованию военнослужащих - участников накопительной ипотечной

системы, занимая около 30% рынка. В рамках этой программы было выдано ипотечных кредитов на сумму более 16 млрд рублей.

В 2016 году Банк завершил масштабный и знаковый для ипотечного рынка проект по приему на обслуживание ипотечного портфеля Акционерного общества «Агентство по ипотечному жилищному кредитованию», в рамках которого на обслуживание в Банк передано более 230 тысяч ипотечных кредитов.

В минувшем году Банк продолжил работу по поддержке заемщиков, попавших в сложную финансовую ситуацию. За 2016 около 30% валютных ипотечных кредитов были переведены в рубли. Одновременно с этим Банк активно участвовал в работе по осуществлению помощи ипотечным заемщикам по программе АИЖК. Данной программой воспользовались более 700 ипотечных заемщиков.

Также в банке существует кредитование с помощью банковских карт и овердрафты, нецелевое кредитование, экспресс - кредитование и ВКЛ (возобновляемая кредитная линия). Банк осуществляет контроль за целевым использованием кредитов, предоставленных на приобретение или строительство (реконструкцию) объектов недвижимости, а также за надлежащей сохранностью предметов залога. Контроль осуществляется по документам, предоставляемым заемщиком, и путем проведения проверок на местах[14. стр.146].

Одним из ключевых направлений деятельности ВТБ 24 (ПАО) в сфере предоставления розничных услуг в 2013 - 2016 году являлось, прежде всего, увеличение кредитного портфеля и повышение эффективности реализации действующих кредитных продуктов.

Особенности предоставления автокредитов в ВТБ24 (ПАО): по программе «АвтоЭкспресс» решение о предоставлении кредита может быть принято всего за час, по остальным программам решение о предоставлении кредита принимается в течение 2 рабочих дней; возможность выбрать размер ежемесячного платежа и срок кредита; кредит предоставляется на сумму от

30 000 до 5 000 000 рублей; минимальный перечень предоставляемых документов; оформление автомобиля возможно на супругу(- га) либо третье лицо; досрочное погашение кредита возможно без штрафов и комиссий с момента его оформления; возможность оплатить кредит в любом отделении Банка, через отделения Почты России и другими способами[46].

Кредитование населения является приоритетным направлением розничного бизнеса Банка. Это обстоятельство обуславливает структуру кредитного портфеля, основная часть которого сформирована за счет кредитов, предоставленных клиентам - физическим лицам и составляет 59 % от общего кредитного портфеля банка на октябрь 2016 года.

Таким образом, в настоящее время продуктовое предложение Банка является одним из самых широких на рынке, охватывает большинство его сегментов и способно удовлетворить практически любую потребность клиентов.

2.3. Анализ кредитных продуктов Банка для розничных клиентов

ВТБ 24 является ведущим частным розничным банком в сфере потребительского кредитования. Характерными особенностями банка являются акцент на розничный бизнес в форме предоставления экспресс-кредитов в точках продаж и кредитных карт, а также обширное присутствие в субъектах РФ. Численность клиентов Банка составляет почти 3 млн. физических и юридических лиц. Результаты деятельности ПАО «ВТБ 24» соответствуют динамике показателей всей банковской системы России и основных банков-конкурентов. Итоги 2016 года показали высокую способность Банка успешно вести деятельность, несмотря незначительно усложнившуюся конъюнктуру рынка розничного кредитования.

Анализ кредитных операций в Банке целесообразно проводить на основании исследования структуры кредитного портфеля. При этом, как

правило требуется исследование его структуры в разрезе групп риска, по степени обеспеченности, в зависимости от отраслевой структуры, форм собственности заемщиков, а также необходимо изучать динамику каждой группы, сегментацию кредитного портфеля.

Кредитный портфель – это совокупность остатков всех видов задолженности по основному долгу по активным кредитным операциям на определенную дату. Факторы, формирующие специфику современного банковского кредитования и влияющие на управление качеством кредитного портфеля в период его формирования, делятся на: общеэкономические, банковские и социальные.

Кредитный портфель юридических и физических лиц продолжает составлять основную долю в структуре активов Банка на 01.01.2016 – доля чистой ссудной задолженности в активе баланса составила 82% или 2306 млрд. рублей. В 2015г. этот показатель составлял 79 % или 2162 млрд. рублей.

С целью привлечения клиентов, достигаемой путем эффективного управления кредитным портфелем, необходим его анализ по различным количественным и качественным характеристикам. Динамика кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» представлена на рис.2.4.

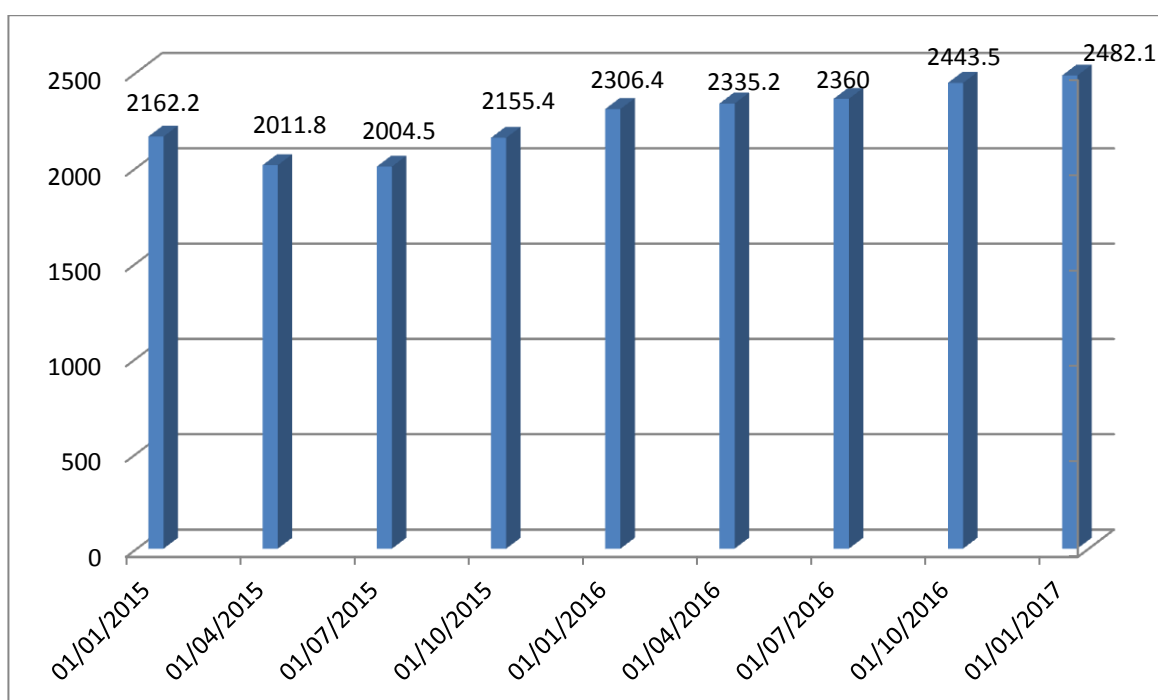


Рис. 2.4. Динамика кредитного портфеля ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг., млрд.руб.

Кредитный портфель банка состоит из кредитов физическим лицам, межбанковских кредитов (МБК), кредитов юридическим лицам. В 2015 году произошло снижение всех видов чистой ссудной задолженности. Согласно представленным данным можно заключить, что спад спроса на кредиты, наметившийся в начале 2015 года, продолжился в течение 1 и 2 квартала. Однако, к началу 4 квартала 2015 года Банку удалось выйти на уровень 1 января 2015 года. Начиная с 4 квартала 2015 года и в течение 1 полугодия 2016 года отмечается устойчивая тенденция прироста кредитного портфеля ВТБ 24.

Чистая ссудная задолженность на 01 октября 2016 года увеличилась на 5,9 % и составила 2 443,5 млрд. рублей, по сравнению с 01 января 2016, где показатель составлял 2 306,4 млрд. рублей. Соотношения выданных банком ВТБ24 кредитов, то есть структура портфеля, приведена на рисунке 2.5. [39, стр.36]

В структуре кредитного портфеля ВТБ 24(ПАО) наибольшая часть приходится на кредитование физических лиц. Сумма выданных кредитов населению ежегодно составляет около 1 300 млрд.руб.

Таблица 2.3

Состав и структура заемщиков ВТБ24 (ПАО) за 2014-2016 гг., млн.руб.

Показатель	Значение по состоянию на			Темп роста, %		
	01.01.2015	01.01.2016г	01.01.2017	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Кредиты, предоставленные кредитным организациям	600 610,7	835 564,7	801 426,0	139,1	95,9	133,4
Кредиты, предоставленные юридическим лицам	270 738,5	221 062,9	219 619,5	81,6	99,3	81,1
Кредиты, предоставленные	1 290 810,7	1 249 728,8	1 461 024,1	96,8	116,9	113,1

физическим лицам						
Итого	2 162 160,0	2 306 355,6	2 482 069,6	106,6	107,6	114,7

Следует отметить, что кредиты предоставленные юридическим лицам в 2016 году уменьшились на 19,9%, а по итогам 2015 года их снижение составило всего 0,7% или 49 67 млн.руб. Кредиты предоставленные физическим лицам в 2016году выросли на 13,1%, тогда как в 2015 году этот показатель показал снижение на 3,2% или 41 082 млн.руб. при этом кредиты, предоставленные кредитным организациям в 2016 году увеличилась на 34 953 млн. руб. или на 33,4%. Доля кредитов превосходит другие кредитные портфели по абсолютной величине, что еще раз говорит о том, что анализируемый банк ориентирует свою деятельность на рынке розничного кредитования.

Рассмотрим структуру кредитного портфеля ВТБ 24 (ПАО) на рисунке 2.5.

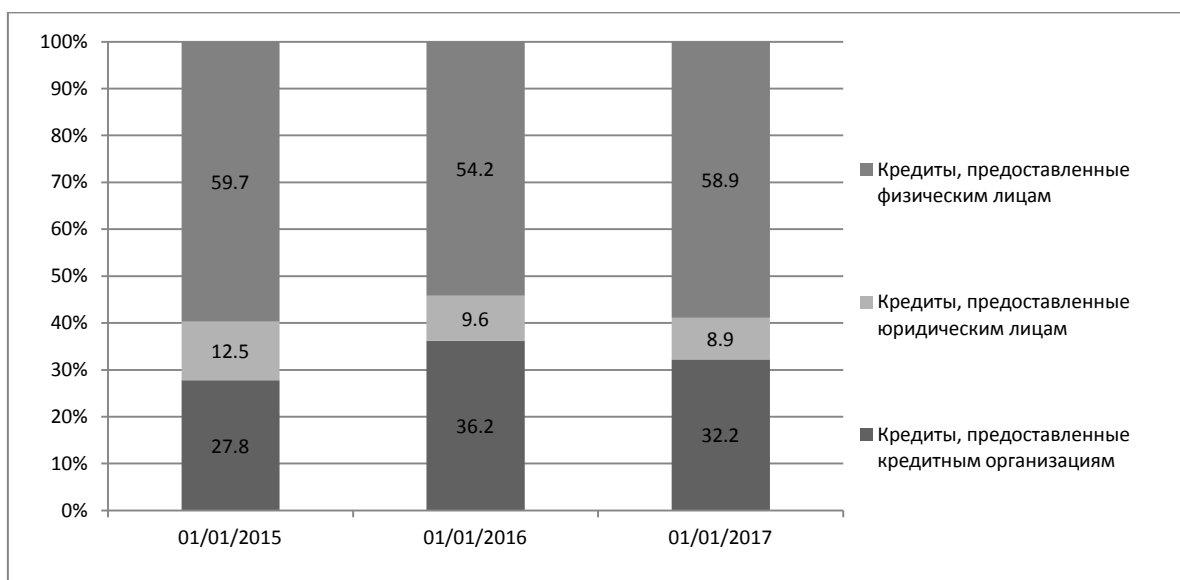


Рис.2.5. Структура кредитного портфеля ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг.

Анализ структуры заемщиков ВТБ 24 (ПАО) показал, что в целом банк ориентирует свою деятельность на рынке розничного кредитования. Так, за 2016 год доля кредитов, предоставленных физическим лицам, составляет

58,9% от общей величины кредитного портфеля, за 2015г. –54,2% , за 2014г. –59,7%. Анализируя структуру заемщиков, можно сделать вывод, что удельный вес кредитов выданных юридическим лицам постепенно снижается и составляет от 12,5% - в 2014 году до 8,9% -в 2016 году. Доля кредитов, предоставленных кредитным организациям по итогам 2015 года выросла с 27,8% до 36,2%, а к концу 2016 года снизилась на 4 п.п. и составила 32,2%.

Далее проанализируем розничный кредитный портфель банка за анализируемый период в таблице 2.4

За анализируемый период наблюдается положительная динамика общей суммы кредитов, предоставленных физическим лицам. Рост за анализируемый период составил более 170 214 млн.руб. Благодаря этому банк смог увеличить свою рыночную долю до 15,6 %

Наиболее востребованными в анализируемом периоде были ипотечные кредиты, где портфель увеличился на 58,2% и вырос до 527 567,3 млн. руб. Их сумма увеличилась более, чем на 186 216 млн.руб. Также следует отметить увеличение суммы жилищных кредитов.

Таблица 2.4

Динамика розничного кредитного портфеля Банка за 2014-2016 гг., млн.руб.

Показатель	Сумма по состоянию на			Темп роста, %		
	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Кредиты, предоставленные физическим лицам, всего, в том числе:	1 290 810,8	1 249 728,9	1 461 024,0	96,9	116,9	113,2
Жилищные кредиты	210 251,6	203 421,9	263 106,7	96,7	129,3	125,1
Ипотечные кредиты	333 724,6	432 511,6	527 567,3	129,6	127,0	158,1
Автокредиты	87 372,1	67 306,6	64 595,0	77,0	96,0	73,9
Иные потребительские кредиты	659 462,5	546 488,8	605 755,0	82,8	110,8	91,8

По итогам 2016 года в России выдано жилищных кредитов на общую сумму 1 026, млрд. рублей, что составило на 36 % больше, чем в 2015 году. Доля банка ВТБ 24 составляет 23,49 % . Произошло увеличение ипотечных

кредитов и в количественном выражении на 31 % , что составило более 602 тысяч кредитов.

Потребительское кредитование по итогам 2015 года увеличилось на 10,8 % и составило 546 488,8 млн. руб., в по итогам 2016 года произошло снижение данного вида кредитования на 8,9%, что было связано, вероятнее всего, с финансово-нестабильной ситуацией банковской системы страны в целом.. Соотношение выданных кредитов за 2016 год приведено на рисунке 2.6.

Меньший интерес у граждан стали вызывать автокредиты и более всего сократилась востребованность прочих потребительских кредитов. Такая тенденция во многом обусловлена общей ситуацией в экономике, когда первый план население выдвигает более прагматичные проблемы.

Рассмотрим структуру розничного кредитного портфеля ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг. на рис.2.6.

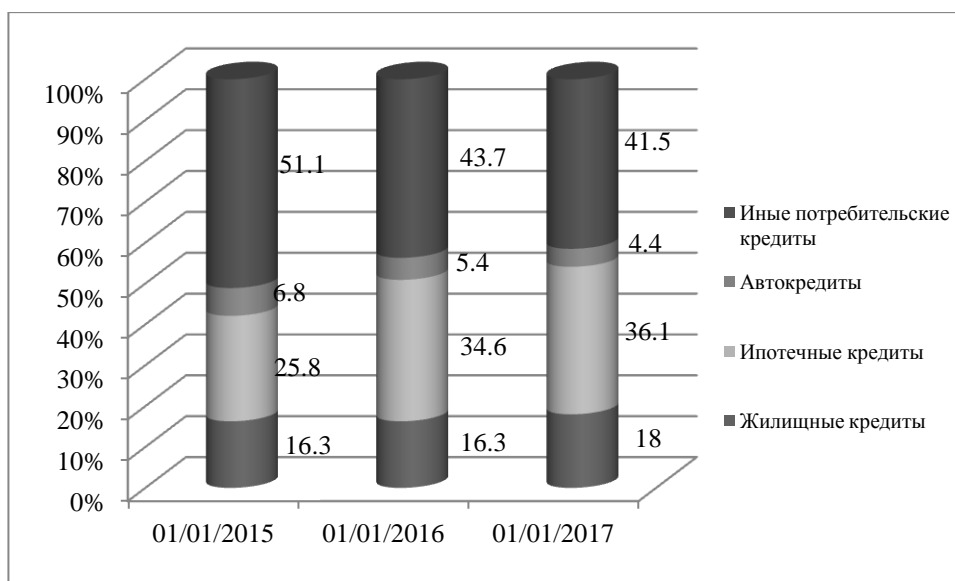


Рис. 2.6. Структура розничного кредитного портфеля ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг.

Из рис.2.6 наглядно видно, что в чистой ссудной задолженности физических лиц на протяжении последних трех лет доминирующее преобладание составляет иные потребительские кредиты доля которых снизилась на 10 п.п. , и достигла по состоянию на 01.01.2017 г. 41,1%. Доля

портфеля ипотечных кредитов в общем портфеле физических лиц составляет 36,1 % , тогда как в 2014 году этот же показатель занимал порядка 26% .

Наименьший удельный вес занимают автокредиты, доля которых снизилась с 6,8%- в 2014 году до 4,4% -в 2016 году.

Тенденции в структуре кредитного портфеля физических лиц ВТБ24, характерные для 2015 года, продолжились в 2016 году. К окончанию первого полугодия продолжился рост доли ипотечных и незначительно - жилищных кредитов за счет дальнейшего снижения доли автокредитов и иных потребительских кредитов. В силу того, что Банк специализируется на розничных кредитах, основная концентрация рисков приходится на категорию заемщиков - физических лиц. Доля портфеля потребительских кредитов в активах Банк составляет более 50% в анализируемом периоде. При этом доходы Банка не менее чем на 50% зависят от процентных и непроцентных доходов от кредитования физических лиц. Еще один фактор риска для Банка заключается в концентрации риска вследствие преобладания в розничном кредитном портфеле необеспеченных ссуд.

Большое внимание в Банке уделяется проведению мероприятий по сокращению просроченной задолженности как по текущему портфелю, сформированному ранее, так и принятию ряда мер по снижению уровня риска новых выдач. На рис.2.7 представлен объем просроченной задолженности ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг.

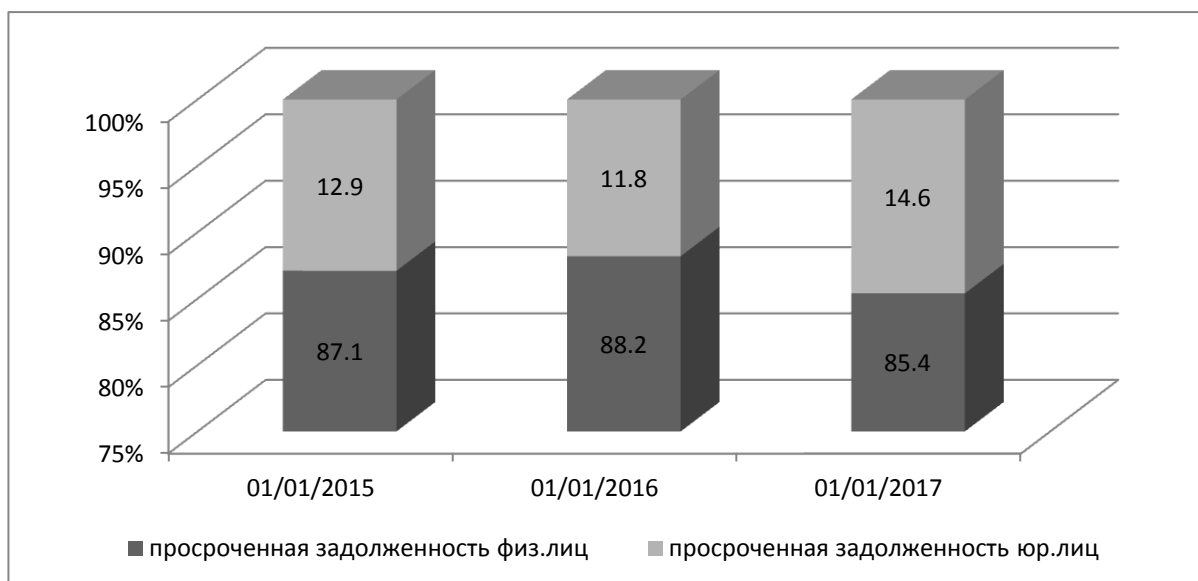


Рис.2.7.. Изменение доли просроченной задолженности физических лиц в общем объеме ссудной задолженности ВТБ 24 (ПАО) за 2014 -2016 гг.,%

Из рис.2.7 видно, что просроченные кредиты граждан в общем объеме просроченных кредитов занимают основную долю, долг по кредитам граждан составил 121 163 млн. руб. или 85,4% в составе просроченной задолженности. Просроченные проценты на 01.01. 2016 года в ВТБ 24 (ПАО) также составили значительную сумму: 11 915, 1 млн. руб. Основную задолженность по уплате процентов допустили граждане России на сумму 10 680,4 млн. руб. или 89,65% в общей сумме в задолженности по уплате процентов.

По кредитным вложениям из-за ухудшающего качества кредитов банк создал резервы на сумму 200 486,9 млн. руб., что резко увеличило расходы банка.

Несмотря на многообразие методов минимизации кредитных рисков, устранить их полностью не предоставляется возможным, поскольку на данную категорию рисков, помимо внутренних, связанных с работой банка и его заемщиков (и отчасти управляемых), оказывают влияние и риски внешние, непосредственно с деятельностью банка и с заемщиком не связанные. Главными же среди внешних рисков следует назвать экономические.

В Банке большое внимание уделяется развитию каналов продаж кредитных продуктов сотрудникам корпоративных клиентов и дистанционных каналов продаж добросовестным заемщикам. Таким образом, несмотря на возросшую конкуренцию, ВТБ 24 (ПАО) сохраняет за собой ведущую позицию, предлагая клиентам новые услуги, и остается одним из крупнейших и динамично развивающихся универсальных банков в стране.

В планах ВТБ 24 (ПАО) на 2017 год – обеспечение серьезного прироста прибыли, как за счет увеличения доходности операций, эффективного управления риском, так и за счет оптимизации издержек. ВТБ 24 (ПАО)

планирует увеличить портфель розничных потребительских кредитов в 2 раза по сравнению с 2016 годом.

В целом качество кредитного портфеля можно оценить как удовлетворительное, однако с каждым годом ссудная задолженность увеличивается, что говорит о не совсем эффективной проводимой кредитной политике ВТБ 24 (ПАО) за анализируемый период.

Из приведенных данных, очевидно, что стратегия Банка в области кредитования является последовательной и не претерпела в отчетном году существенных изменений.

2.4. Рекомендации по оптимизации розничных продуктов в Банке

Несмотря на возросшую конкуренцию, ВТБ 24 (ПАО) сохраняет за собой ведущую позицию, предлагая клиентам новые услуги, и остается одним из крупнейших и динамично развивающихся универсальных банков в стране. В планах ВТБ 24 (ПАО) на 2017 год – обеспечение серьезного прироста прибыли, как за счет увеличения доходности операций, эффективного управления риском, так и за счет оптимизации издержек. ВТБ 24 (ПАО) планирует увеличить портфель розничных потребительских кредитов в 2 раза по сравнению с 2016 годом.

Согласно Стратегии развития Группы ВТБ на 2017-2019 гг. дальнейшая деятельность Банка будет основана на следующих приоритетах:

- повышение рентабельности бизнеса;
- интеграция банковского бизнеса - объединение Банка ВТБ (ПАО) и ВТБ 24 (ПАО) и построение единого универсального банка с целью повышения управляемости и создания единой высококонкурентной структуры;
- модернизация-рывок в развитии современного клиентоориентированного банка за счет масштабной технологической

трансформации;

– существенное повышение качества, удобства и функциональности цифровых каналов — мобильного банка и интернет-банка;

– повышение лояльности и удержание действующих клиентов Банка;

– опережение конкурентов по росту долей рынка по всем ключевым показателям работы с физическими лицами.

В результате исследования основных кредитных продуктов Банка, были выявлены две основные проблемы, потребительского кредитования ПАО ВТБ 24:

1. Ограниченность информации о клиенте: отсутствие кредитной истории у большинства, граждан РФ;

2. Отсутствие индивидуального подхода к каждому клиенту:

- в зависимости от величины чистого дохода клиента используются уменьшающие коэффициенты, но этого недостаточно, чтобы достоверно оценить расходы на текущее потребление каждого из клиентов;

- существенно занижаются финансовые возможности клиентов, особенно пенсионеров. Большинство пенсионеров работают неофициально и доход подтвердить не могут. При расчете суммы кредита к выдаче представителю этой категории заемщиков их неофициальный доход и величина сбережений не учитываются. Поэтому пенсионерам не приходится рассчитывать на обильное предложение банка[46].

В целях совершенствования условий потребительского кредитования ПАО ВТБ 24 необходимо:

- развивать ипотечное кредитование под жилье особенно в крупных городах страны, в связи с чем, необходимо совершенствовать нормативно - правовые основы данного вида кредитования;

- в целях сокращения кредитных рисков расширять число заемщиков путем кредитования в небольших суммах;

- внедрять такие виды ссуд, как кредитование физического лица на покупку нового дома до момента продажи заемщиком его старого дома;

- рассмотреть возможность заняться экспресс-кредитованием в торговых сетях.

Второй блок мероприятий – переход от продукториентированности к клиентоориентированности: необходимо уделять первостепенное значение не банковскому продукту, а инструментам продвижения розничных банковских услуг (прямые и перекрестные продажи в офисе, звонки клиентам, презентации, SMS-информирование, адресная почтовая рассылка).

Привлечение клиентов в банк – это дорогостоящая и большая работа по ведению переговоров при существовании высоких рисков получения негативного результата и по подготовке профессионалов, которые в полной мере будут отвечать требованиям банка. Рассмотрим некоторые формы прямого привлечения клиентов: использование СМИ, проведение общественных мероприятий, использование современных технологий, рекомендации от уже существующих клиентов («сарафанное» радио), информирование клиентов о сложившейся ситуации в банковском секторе (слияния, поглощения, отзывы лицензий), использование технологии «директ-мэйл» и наружной рекламы.

Каждый из перечисленных способов на данный момент используется банками в той или иной степени для создания собственной надежной базы клиентов. В век информационных технологий банки стараются использовать различные методы, основанные на современных технологиях, включая методы, ориентированные на общественные настроения, социум и тренды. В связи с тем, что использование данных методов актуально в настоящий момент, нельзя не обратить на них внимание.

Первый актуальный способ привлечения клиентов – игрофикация, что включает в себя сочетание игровых приемов для взаимодействия с потребителем в целях достижения определенных результатов. Ярким примером игрофикации с целью привлечения клиентов в отделения «Сбербанка», а так же повышения показателя страхования от несчастных случаев в 2016 году стало размещение модулей, привлекающих покемонов в

рамках игры «PokemonGo».[22, стр.46] ВТБ 24 так же использовало прием игрофикации на пике популярности данного мобильного приложения, обещая пользователям, сфотографировавшим своего покемона с картой «ВТБ 24» шанс выигрыша двойного cash-back всем типам карт.[47] В результате проведения данного мероприятия было привлечено порядка 30000 новых клиентов в банки.

Второй способ – проведение шоу, с помощью которых банк сможет выделиться на фоне конкурентов, включая различные демонстрации перед журналистами в форме выступлений. ПАО «Сбербанк» использовал данный способ, проведя ток-шоу с финалистом всероссийского конкурса талантов «Синяя птица», в то же время ВТБ 24 проводил шоу «Голос ВТБ 24» по мотивам одноименного телешоу, что характеризует банки, как интересующиеся социальной жизнью людей и отслеживающих всевозможные события и тренды, наблюдаемые в обществе. Storytelling является следующим методом, в котором используются слайдовые презентации с иллюстрацией жизни персонажа, в котором потенциальный клиент может узнать себя. Такой прием используется для того, чтобы во время возникновения трудностей клиент решил использовать конкретный банк.

Среди банковского маркетинга в настоящий момент получила широкий интерес социально ориентированная направленность, то есть: поддержка спортивных, культурных и массовых праздников и мероприятий, финансирование юных спортсменов или молодежных коллективов, выезд на соревнования и проведение собственных, а так же благотворительность. Все из перечисленных методов представлены в рассматриваемых нами банках.

Так же, в последние годы перспективным направлением были и остаются социальные сети, где основной упор делается на визуальное восприятие. На данный момент на российской IT-площадке присутствуют 4 основных игрока: «ВКонтакте», Twitter, Facebook, Instagram.

Для привлечения новых клиентов и развития существующих проводится бесплатное обучение, куда входит проведение семинаров, лекции__ информирование клиентов о сложившейся ситуации в банковском секторе (слияния, поглощения, отзывы лицензий), использование технологии «директ-мэйл» и наружной рекламы.

Каждый из перечисленных способов на данный момент используется банками в той или иной степени для создания собственной надежной базы клиентов. В век информационных технологий банки стараются использовать различные методы, основанные на современных технологиях, включая методы, ориентированные на общественные настроения, социум и тренды. В связи с тем, что использование данных методов актуально в настоящий момент, нельзя не обратить на них внимание.

Третий блок мероприятий подразумевает расширение продуктовой линейки зарплатных и кредитных карт для клиентов. В настоящее время по зарплатным картам ВТБ24 не предусмотрены такие популярные услуги банков, как «овердрафт» или предложение дополнительной кредитной карты, что снижает конкурентоспособность Банка в сфере предложения зарплатных проектов. Внедрение обеих услуг, а не выбор одной из них, обусловлено тем, чтобы охватить разные категории клиентов. Одни предпочитают пользоваться средствами «до зарплаты», боятся превышения своих расходов.

И в тоже время, выпуск кредитной карты к основной – наиболее популярная банковская услуга, позволяющая пользоваться большим объемом заемных средств, чем по «овердрафту», а также в течение более длительного периода времени.

Еще одним не менее важным направлением развития розничного сегмента в Банке является повышение финансовой грамотности потенциальных заемщиков, и в то же время повышение уровня квалификации сотрудников банка, в целях повышения качества предоставляемых услуг и мотивации работников. Например, создание «Банка идей для сотрудников и клиентов», повышение доверия граждан к

информации за счет использования форума, внедрение системы гарантии возврата денежных средств при некачественном обслуживании, усовершенствование мобильного приложения.

Для совершенствования системы оценки надежности физических лиц – заемщиков ПАО «ВТБ 24» необходимо совершенствовать скоринговые модели. Нужно анализировать изменения финансового положения заемщика на протяжении нескольких отчетных периодов, а не по последнему балансу, как это происходит сейчас. Еще следует внедрять новые критерии оценки кредитоспособности клиента, – например, такие показатели как финансирование сделки клиентом, цель кредита, состояние здоровья клиента, чистый годовой доход, средний ежемесячный остаток на банковском счете, владение кредитными картами, доля платежа по кредиту в процентах от месячного дохода, период обслуживания в ПАО «ВТБ 24» и т.д. Для выполнения оценки достоверности данных, предоставленных заемщиком банку «ВТБ 24», необходимо объединять информацию о трудовой занятости и получении заемщиком доходов, а также о его расходах.

В результате проведения предложенных мероприятий, предполагается значительное увеличение клиентской базы по розничным кредитным продуктам и доли заемщиков среди данной категории клиентов. Это повлечет за собой рост продаж кредитных продуктов, что приведет, в свою очередь, к увеличению кредитного портфеля.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проанализировав современную практику организации кредитования розничных клиентов, стоит отметить, что на данный момент сложно представить экономику страны без такого финансового инструмента как кредитование. Кредит выступает опорой современной экономики, неотъемлемым и значимым элементом финансового развития страны. Он необходим как крупным предприятиям, так и малым производственным и торговым структурам; как в целом правительству, так и отдельным гражданам.

В настоящее время, целом отмечается положительную тенденцию роста выданных потребительских кредитов в РФ за последние десять лет при росте процентных ставок. Однако нельзя не обозначить негативную тенденцию стабильного увеличения объема задолженности по ипотечным жилищным кредитам физическим лицам, что выступает определенной угрозой для обеспечения финансовой устойчивости экономики.

Исследование процесса кредитования физических лиц в кредитной организации было проведено на примере одного из крупнейших участников российского рынка банковских услуг - публичного акционерного общества ВТБ 24 (далее - ВТБ24 ПАО) . Банк входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса. Сумма активов и пассивов ВТБ24(ПАО) имеет положительную динамику, что характеризует высокую степень устойчивости и стабильности на финансовом

рынке, а также сбалансированности финансовых потоков, наличия средств, позволяющих банку поддерживать свою деятельность в будущем.

ПАО «ВТБ 24» предлагает большое количество услуг для частных клиентов, которые активно развиваются в последние годы. В 2015 году ВТБ24 полностью обновил продуктовую линейку кредитования наличными. При создании новых кредитных продуктов была поставлена задача сформировать продуктовое предложение, обладающее ключевыми преимуществами продукта, а также, с другой стороны, упростить продуктовый ряд.

Основными кредитными розничными продуктами, которые предлагает на выбор своим потенциальным заемщикам физическим лицам (в том числе и предпринимателям) являются потребительские кредиты наличными деньгами и в безналичной форме, жилищные кредиты, автокредиты

Проведя анализ кредитных операций в Банке видно, что кредитный портфель банка состоит из кредитов физическим лицам, межбанковских кредитов (МБК), кредитов юридическим лицам.

Анализ структуры заемщиков ВТБ 24 (ПАО) показал, что в целом банк ориентирует свою деятельность на рынке розничного кредитования. Так, за 2016 год доля кредитов, предоставленных физическим лицам, составляет 58,9% от общей величины кредитного портфеля. Удельный вес кредитов выданных юридическим лицам постепенно снижается

За анализируемый период наблюдается положительная динамика общей суммы кредитов, предоставленных физическим лицам, благодаря этому банк смог увеличить свою рыночную долю до 15,6 %

Наиболее востребованными в анализируемом периоде были ипотечные кредиты, меньший интерес у граждан стали вызывать автокредиты и более всего сократилась востребованность прочих потребительских кредитов. Такая тенденция во многом обусловлена общей ситуацией в экономике, когда первый план население выдвигает более прагматичные проблемы.

Тенденции в структуре кредитного портфеля физических лиц ВТБ24, характерные для 2015 года, продолжились в 2016 году. К окончанию первого полугодия продолжился рост доли ипотечных и незначительно - жилищных кредитов за счет дальнейшего снижения доли автокредитов и иных потребительских кредитов. В силу того, что Банк специализируется на розничных кредитах, основная концентрация рисков приходится на категорию заемщиков - физических лиц.

Большое внимание в Банке уделяется проведению мероприятий по сокращению просроченной задолженности как по текущему портфелю, сформированному ранее, так и принятию ряда мер по снижению уровня риска новых выдач. Просроченные кредиты граждан в 2016 году в общем объеме просроченных кредитов занимают основную долю - 85,4% в составе просроченной задолженности, остальное приходится на просроченные кредиты юридических лиц.

В целом качество кредитного портфеля можно оценить как удовлетворительное, однако с каждым годом ссудная задолженность увеличивается, что говорит о не совсем эффективной проводимой кредитной политике ВТБ 24 (ПАО) за анализируемый период.

В целях совершенствования условий потребительского кредитования ПАО ВТБ 24 необходимо:

- развивать ипотечное кредитование под жилье особенно в крупных городах страны, в связи с чем, необходимо совершенствовать нормативно - правовые основы данного вида кредитования;
- в целях сокращения кредитных рисков расширять число заемщиков путем кредитования в небольших суммах;
- внедрять такие виды ссуд, как кредитование физического лица на покупку нового дома до момента продажи заемщиком его старого дома;
- рассмотреть возможность заняться экспресс-кредитованием в торговых сетях;
- продолжить переход от продукториентированности к

клиентоориентированности и др.

Все это положительно отразится на финансовом результате Банка, что говорит о целесообразности проведения предложенных мероприятий и доказывает необходимость превращения таких проектов из вторичной услуги в самостоятельное бизнес-направление.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации : Ч.1 от 30.11.1994г., в ред. от 28.12.2016г. [Текст] // Собр. законодательства Рос. Федерации. 1994. №32. – Ст. 3301; 2016. – №27. – Ст. 4287.

2. О защите прав потребителей[Текст]: федер. закон от 07.02.1992г.№2300-1, в ред. от 03.07.2016г. // Собр. законодательства Рос. Федерации.1992. № 20. – Ст. 641. – 2016. – №37. – Ст. 1458.

3. О потребительском кредите (займе) [Электронный ресурс]: федер.закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ (ред. от 21.07.2014г.) // . – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

4. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 02.12.1990 № 395-1 (последняя редакция). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный

5. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный

6. Баранова, С.В., Лидинфа, Е.П. Российский рынок потребительского кредитования: действующий механизм кредитования и изменение нормативной базы [Текст]/ С.В. Баранова, Е.П. Лидинфа // Вестник Волжского университета имени Татищева В.В. Тольятти. – 2014. – № 4 (32). – С. 51-58.

7. Баранова, С.В., Гудименко, Г.В. Аналитический обзор уровня доходов населения, в условиях геополитической нестабильности 2014 -2015

годов [Текст]/ С.В. Баранова, Г.В. Гудименко //Вестник ОрелГИЭТ. Орел. – 2015. – №3(33). – С. 162-166.

8. Корабельников, Д.Д. Анализ рынка кредитования населения [Текст]/ Д.Д. Корабельников // Инновационная наука. – 2016. – № 6-1. – С. 126-128.

9. Савинов, О.Г. Развитие банковского кредитования физических лиц в условиях финансовой глобализации [Текст]/ О.Г. Савинов //Концепт. – 2014. – Т. 20. – С. 246-247.

10. Баранова, С.В. Формирование платежеспособного спроса населения в посткризисный период [Текст]/ С.В. Баранов, Е.П. Лидинфа, Л.И. Губарева, В.С. Тенетилова // Фундаментальные исследования.– 2015. – № 2 (часть 24). – С. 5433 - 5438.

11. Баранова, С.В., Лидинфа, Е.П. Российский рынок потребительского кредитования: действующий механизм кредитования и изменение нормативной базы[Текст] / С.В. Баранов, Е.П. Лидинфа // Вестник Волжского университета имени В.В. Татищева. - Тольятти. – 2014. – № 4 (32). – С. 51 - 58.

12. Баранова С.В., Лидинфа Е.П. Мотивы и основы современного потребительского кредитования [Текст]// Нормирование и оплата труда в сельском хозяйстве. - М.: 2014.- № 8. - С. 35 - 50.

13. Балыкбаева, Р.С. Кредитование физических лиц [Текст]/ Р.С. Балыкбаева, З.Р. Яхшисарова // NovaInfo.Ru. – 2015. – Т. 1. – № 30. – С. 53-55.

14. Жоланова, Г.Е. Проблемы банковского кредитования физических лиц [Текст]/ Г.Е. Жоланова, Д. Кумекбаева // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2015. – № 2-7. – С. 47-50.

15. Лисицына, И.В. Кредитование физических лиц в региональных банках [Текст]/ И.В. Лисицына // Stredoevropsky Vestnik pro Vedu a Vyzkum. – 2015. – Т. 51. – С. 11.

16. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого

банка[Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / Г. Н. Белоглазова и др.; Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов (ФИНЭК). – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮРАЙТ, 2012. – 604 с.

17. Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки[Текст]: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С., Белотелова. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 484 с.

18. Баликоев, В.З. Специфика банковского сектора России и степень конкурентоспособности его среды [Текст]/ В.З. Баликоев // Вестник Томского государственного университета. – 2015. – №1. – С.5-18.

19. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело: розничный бизнес [Текст]/ Г.Н. Белоглазова, Л.П., Кровелицкий. – М.: КНОРУС, 2015. – 416 с.

20. Банковское дело[Текст]: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой. М.: Юристъ, 2016. – 751 с.

21. Барышникова, В. В. Оценка эффективности обслуживания физических лиц отделением банка [Текст]/ В. В. Барышникова // Проблемы экономики и менеджмента. – 2013. – № 12 (28). – С. 144-148.

22. Пухов, А. В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://studentlibrary.ru/> А. В. Пухов. М.: ЦИПСИР: КНОРУС, 2012. – 272 с. ru/ (дата обращения: 03.02.2017).

23. Вишневер, В.Я. К вопросу о сравнительной оценке конкурентоспособности ведущих российских банков[Текст]/ В.Я. Вишневер // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2015. – №11(133). – С. 111-114.

24. Голозубова, Н. В. Оценка современного состояния рынка потребительского кредитования в России[Текст]/ Н.В. Голозубова // Молодой ученый. – 2016. – №11. –С. 670-674.

25. Еремина, О.И., Золина, Е.Н. Анализ современного состояния банковского кредитования населения[Текст]/ О.И. Еремина, Е.Н. Золина // Экономические исследования и разработки. –2016. –№4. –С. 35-40.

26. Макейкина, С.М., Хлынькова, И.А. Мониторинг ипотечного жилищного кредитования в России на современном этапе [Текст] / С.М. Макейкина, И.А. Хлынькова // Научный альманах. – 2016. №10-1(24). – С. 205-208.

27. Световцева, Т.А. Особенности и тенденции развития розничного кредитного рынка на современном этапе [Текст]/ Т.А. Световцева // Финансы. Управление. Инновации. – 2016. – С. 160-164.

28. Фицнер, С. В. Развитие кредитного банковского рынка в современных условиях [Текст]/ С.В. Фицнер// Инновационные технологии: основные признаки и роль в развитии современного общества. – 2016. – № 42. – С. 114-117.

29. Эриашвили, Н.Д. Банковское право [Текст] : учебник. /Н.Д. Эриашвили. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 615 с.

30. Янов, В.В. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебное пособие для бакалавров / В.В. Янов, И.Ю. Бубнова. – М.: Кнорус, 2017. – 424 с.

31. Лещенко, В.В. Мероприятия по совершенствованию истемы управления ликвидностью банка ВТБ 24 (ПАО) [Текст]/ В.В. Лещенко // Сборник научных трудов студентов и магистрантов кафедры "Финансы и банковское дело" Сборник студенческих работ. Ответственный редактор: Я.Ю. Радюкова. Тамбов, 2016. – С. 39-50.

32. Новикова, А. И., Карасева, В. Ю., Красовская Т. В. Банковские продукты: сущность, виды и перспективы развития на примере АКБ «Енисей» (ОАО)[Текст] / А,И. Новикова, В. Ю Карасева, Т. В. Красовская // Молодой ученый. — 2015. — №3. —С. 222-224.

33. Панова, Г. С. Кредитная политика коммерческого банка [Текст] : учеб. пособие / Г. С. Панова. — М., 2015. — 262 с.

34. Тавасиев, А.М. Банковское дело: управление кредитной организацией [Текст]: учебное пособие / А.М. Тавасиев. М. : Дашков и К' , 2015. – 639 с.

35. Щербакова, Г.Н. Анализ и оценка банковской деятельности [Текст] : учебное пособие / Г.Н. Щербакова. – М.: Вершина, 2016. – 464 с.
36. Печникова, А.В. Банковские операции [Текст] : учебное пособие / А.В. Печникова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 368 с.
37. Неретина, Е.А. Современные концепции эффективности деятельности коммерческого банка [Текст] / Е. А. Неретина // Финансы и кредит. – 2016. – № 13. – С. 14-22.
38. Милюков, А.И. Кредитование в России: некоторые уроки кризиса [Текст] / А. И. Милюков // Банковское дело. – 2015. – № 5. – С. 36-39.
39. Аудиторское заключение о годовой финансовой отчетности ВТБ 24 (ПАО) за 2015 год [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://www.vtb24.ru/about/info/results/Documents/vtb24_quarterly_report_audit_15.pdf
40. Аудиторское заключение о годовой финансовой отчетности ВТБ 24 (ПАО) за 2016 год [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://www.vtb24.ru/about/info/results/Documents/vtb24_quarterly_report_audit_vtb24_16.pdf
41. ВТБ 24 подарит двойной cash-back ловцам покемонов /Интерфакс от 18.07.2016 г. Дата обращения: 11.01.2017 г. Режим доступа: <http://www.interfax.ru/business/519178>.
42. Годовой отчет ВТБ 24 (ПАО) за 2015 год .[Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://www.vtb24.ru/about/info/results/Documents/vtb24_accounting_report_2015.pdf
43. Кредиты, депозиты и прочие размещенные средства, предоставленные организациям, кредитным организациям и физическим лицам. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gks.ru/bgd/regl/b15_11/IssWWW.exe/Stg/d02/24-12.htm/ (дата обращения: 02.05.2017).
44. Обзор банковского сектора Российской Федерации №155 за 2015 год [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.>

cbr.ru/analytics/bank_system/obs_ex.pdf свободный (Дата обращения 20.05.2016).

45. Обзор статистики [Электронный ресурс]. - // Режим доступа :http://docs.pravo.ru/search/list/?page=1&search_query=ч.2%2В14.8&tab=2 (дата обращения 5.12.2016)

46. Организация кредитной работы в банке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankworks.ru/view-article.php?id=119> (дата обращения 28.03.2017)

47. Публичное акционерное общество ВТБ 24 .[Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.vtb24.ru>

48. Сбербанк поможет поймать покемонов и предоставит бесплатную страховку игрокам в PokemonGo/ Региональные пресс-регизы от 18.07.2016 г. Дата обращения: 11.01.2017 г. – Режим доступа:https://www.sberbank.ru/ru/press_center/tb_all/article?newsID=d860ae0c-1d92-4f2c-ba85-a7e58170d704&blockID=11000212®ionID=77&lang=ru

49. Совершенствование кредитной работы в учреждениях банка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-kreditnoy-raboty-v-uchrezhdeniyahbanka> (дата обращения 27.03.2017).

50. Статистика дел по банкротству в России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vbankrote.ru/novosti/statistika-del-po-bankrotstvu-v-rossii/> (дата обращения: 03.05.2017).

51. Толмачева А. Сбербанк снизил стоимость привлечения клиента в два раза с помощью синхронизации ТВ-рекламы с баннерами в соцсетях. – Режим доступа: <https://vc.ru/p/sberbank-mailru>.

52. Центральный Банк Российской Федерации .[Электронный ресурс] / Показатели деятельности кредитных организаций ; Статистика — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.cbr.ru>, свободный.

ПРИЛОЖЕНИЯ