

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

**ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ПРОБЛЕМНЫМИ РОЗНИЧНЫМИ КРЕДИТАМИ В
КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

Выпускная квалификационная работа студента

**очной формы обучения
направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»
4 курса группы 06001302
Маниной Ирины Михайловны**

Научный руководитель
к.э.н., доц. кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
Паутинка Т.И.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РАБОТЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ПРОБЛЕМНЫМИ КРЕДИТАМИ РОЗНИЧНЫХ ЗАЁМЩИКОВ	
1.1. Экономическая природа проблемных кредитов и их классификация с позиции регулирования.....	7
1.2. Розничное банковское кредитование как сфера возникновения проблемных ссуд.....	13
1.3. Организационно-экономическая составляющая работы коммерческого банка с проблемными долгами в сегменте розничного кредитования.....	21
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ БАНКА С ПРОБЛЕМНЫМИ РОЗНИЧНЫМИ КРЕДИТАМИ И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ РАЗВИТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)	
2.1. Организационно-экономическая характеристика Публичного акционерного общества «Сбербанк России».....	30
2.2. Анализ и оценка эффективности технологии работы Банка с проблемными долгами заёмщиков – физических лиц.....	39
2.3. Пути повышения результативности банковской работы с розничными проблемными долгами на основе развития кредитных технологий.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	56
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	66

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях стремительного развития розничного рынка кредитных услуг многие экономически активные физические лица, не рассчитав свои финансовые возможности или же недостаточно хорошо разобравшись в сложных договорных кредитных «конструкциях» коммерческих банков, оказались неспособными к выполнению своих финансовых обязательств по взятым ими кредитам.

Как следствие такой ситуации – нарастание банковских рисков, увеличение объемов просроченной задолженности и проблемных ссуд и значительное ухудшение качественных характеристик портфелей розничных кредитов на фоне все обостряющихся проблем с возвратами кредитов коммерческим банкам.

Появление проблемной задолженности может серьезно ухудшить способность банка генерировать прибыль и динамично развиваться в условиях изменчивой внешней среды, в силу чего поиск и формирование новых и усовершенствование существующих методов регулирования проблемных кредитов являются главными задачами, которые стоят перед банковскими учреждениями.

В связи с этим все большую значимость приобретают вопросы развития технологий работы кредитных организаций с проблемными розничными заемщиками в целях обеспечения эффективности работы в данной сфере и улучшения качества розничных кредитов, что и обусловило актуальность выбора темы данного исследования.

Степень научной разработанности. Проблемам организации кредитных отношений коммерческих банков розничными клиентами и, в том числе, с проблемными заемщиками, посвящены работы многих известных отечественных экономистов - Г.Н. Белоглазовой, Е.Ф. Жукова, Л.П.

Кроливецкой, О.И. Лаврушина, Валенцевой Н.И., Сухаревой О.И, Парусимовой Н.И., Завернюка В.М. и других.

При этом следует отметить, что в последние годы увеличилось количество публикаций и научных исследований, посвященных проблеме управления токсичными розничными кредитами – это публикации Котлярова О.Д., Сурудиной А.С., Юсуповой В.А., Никонова О.И., Гулько А.А. и др.

Вместе с тем особенности технологий организации работы банков с проблемной ссудной задолженностью физических лиц с учетом современных тенденций на рынке кредитования в данном сегменте остаются все еще в исследованными в недостаточной степени, что определило выбор темы, цели и задачи данной выпускной квалификационной работы.

Целью работы является определение направлений развития технологии работы отечественных коммерческих банков с проблемными ссудозаемщиками.

Достижение данной цели потребовало решения следующих **задач**:

- исследовать экономическую природу проблемных кредитов и проблемной ссудной задолженности, и их индикаторы;
- изучить экономико-правовые аспекты технологий кредитной работы отечественных коммерческих банков с проблемными розничными клиентами;
- исследовать факторы образования и обозначить проблему нарастания токсичных розничных кредитов в портфелях отечественных банков;
- проанализировать технологии работы с проблемными кредитами розничных заемщиков в конкретном коммерческом банке и дать оценку их результативности;
- предложить меры по совершенствованию и развитию банковских технологий работы с проблемными кредитами и проблемной ссудной задолженностью физических лиц.

Объектом исследования являются проблемные кредиты розничных заемщиков коммерческого банка и технологии работы с ними.

Предметом исследования выступает система экономических отношений, возникающих между коммерческим банком, его розничными заемщиками и всеми другими участниками осуществления процедур обеспечения возвратности розничных проблемных кредитов и погашения проблемной ссудной задолженности.

Работа выполнена на материалах Публичного акционерного общества «Сбербанк России»; исследование охватывает период с 2013 по 2017 год.

Теоретическую основу для написания работы составили федеральное законодательство России и нормативно-правовые акты Центрального банка РФ, научные работы и учебные пособия по исследуемой тематике.

Информационная база основана на данных официальных сайтов Банка России, Национального бюро кредитных историй, внутренних методических и инструктивных материалах Публичного акционерного общества «Сбербанк России»; данных статистической отчетности за анализируемый период и материалах официального сайта Банка, ежегодно публикуемых в открытой печати годовых балансов Банка, внутренних документов его соответствующих кредитных подразделений.

Методы исследования. В ходе исследования применялись общенаучные методы анализа, синтеза, сравнения, классификации, группировки, статистического и графического анализа. обобщения полученных результатов.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы определяется актуальностью поставленных задач и предложенными рекомендациями прикладного характера по развитию технологии кредитной работы коммерческих банков с проблемными долгами розничных клиентов.

Структура и объем дипломной работы. Работа состоит из введения, основной части, включающей две главы, заключения и библиографического списка, содержащего 60 наименований.

В первой главе работы предметом теоретического исследования выступают экономическая природа проблемных кредитов банка, их

классификация и экономико-правовые основы работы отечественных коммерческих банков с проблемными кредитами розничных клиентов.

Во второй главе выпускной квалификационной работы дана оценка результативности технологических схем работы с проблемными кредитами физических лиц Публичного акционерного общества «Сбербанк России» и предложены меры по совершенствованию и развитию кредитной работы с проблемной ссудной задолженностью розничных ссудозаемщиков.

Работа изложена на 66 страницах текста. Расчеты оформлялись в виде таблиц, общее количество которых составило 5; в работе представлены рисунки и диаграммы в количестве 11 шт.; делались ссылки на приложения (3 шт.).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РАБОТЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ПРОБЛЕМНЫМИ КРЕДИТАМИ РОЗНИЧНЫХ ЗАЕМЩИКОВ

1.1. Экономическая природа проблемных кредитов и их классификация с позиции регулирования

Приметой современного мира является опережающее развитие финансового сектора. При этом кредитный рынок, как одна из составляющих финансового рынка, демонстрирует непрерывный рост как в количественном, так и в качественном отношении, генерируя все новые виды и разновидности кредитов, формы и механизмы, способы и технологии кредитования, уступая по числу финансовых инноваций лишь рынку ценных бумаг и производных финансовых инструментов. Однако неперенным спутником эволюции системы кредитования является просроченная задолженность по кредитам и так называемые проблемные кредиты [45, стр.274].

В управлении кредитом на микроуровне важной составляющей является управление проблемными кредитами. Любое банковское учреждение независимо от качества кредитного портфеля и кредитной политики, способов и методов управления кредитным риском, качества и точности оценки платежеспособности и кредитоспособности заемщика регулярно сталкивается с таким явлением, как «проблемные кредиты» и необходимостью работы с ними [26, стр.48].

Появление в портфеле кредитов проблемной задолженности влечет негативные последствия в работе банка, ухудшая его способность генерировать прибыль и не давая динамично развиваться в условиях меняющейся внешней среды. В связи с этим уменьшение кредитных рисков, поиск и формирование новых и совершенствование уже существующих методов управления

проблемными кредитами, их регулирование являются главными задачами, стоящими перед кредитной организацией.

Но прежде чем управлять проблемным кредитом, разработать технологии по их профилактике и взысканию необходимо сначала его идентифицировать.

В общем виде, под проблемными кредитами понимают кредиты, по которым заемщиком вовремя не осуществлен платеж или по которым существует вероятность подобного неплатежа. При этом в профессиональной среде наряду с понятием проблемного кредита в качестве синонимов его часто используются такие понятия как:

- неработающие кредиты;
- кредиты, требующие особого внимания, т.е. те, которые находятся в процессе реструктуризации или по которым пересматриваются условия;
- просроченные кредиты;
- сомнительные, безнадежные кредиты;
- обесцененные ссуды, то есть кредиты, принадлежащие к 2-5 категориям качества;
- «стрессовые» кредиты;
- «плохие» кредиты;
- токсичные кредиты [26; 29;31].

При всем многообразии приведенных терминов в банковской практике и банковской научной литературе, тем не менее, нет четкого и устоявшегося определения.

Некоторые экономисты отождествляют проблемный кредит с просроченной задолженностью, другие - делают акцент на низкой возможности погашения кредита в силу разных причин. Некоторые экономисты переводят кредит в категорию проблемного связывают с тем, что заемщик не произвел платеж или более, либо со снижением стоимости обеспечения по кредиту.

Что касается нормативных документах Банка России, регламентирующих кредитную деятельность коммерческих банков, то в них понятия проблемного и просроченного кредита разграничиваются, поскольку к проблемным относятся ссуды 4 группы качества с вероятностью потерь по ссуде от 51 до 100%.

Неоднозначно и по-разному трактуют понятие проблемных кредитов Международный Валютный Фонд и Базельский комитет по банковскому надзору. Базельский комитет, например, рассматривает проблемные кредиты в качестве продукта кредитной деятельности банка, в качестве особенностей которого определяет серьезные нарушения сроков погашения кредита, значительное ухудшение финансового состояния клиента-заемщика и снижение качества обеспечения по кредиту либо его утрату.

Международный Валютный Фонд рассматривает проблемные кредиты в качестве обязательств, погашение по которым является сомнительным по причине «неадекватности» финансового состояния ссудозаемщика либо обеспечения, определяя как признак проблемности обязательств по кредиту существование просроченного долга более, чем на 90 дней.

Документы Федеральной банковской системы США указывают задержку уплаты по процентам по ссуде более, чем на 90 дней, как определяющий признак проблемного кредита, тем самым делая акцент на том, что проблемный кредит не приносит банку доход. [34, стр. 58].

Систематизируя основные трактовки понятия проблемного кредита, можно остановиться на следующих подходах к идентификации проблемного долга и определении проблемного кредита – это кредит:

- по которому своевременно не проведены платежи или даже один платеж; произошло снижение стоимости обеспечения; возникли обстоятельства, позволяющие банку усомниться в возврате кредита;

- по которому своевременно не проведены платежи или даже один платеж; произошло значительное снижение ликвидности и рыночной

стоимости обеспечения; возникли обстоятельства, делающие сомнительным выполнение заемщиком своих обязательств;

- по которому заемщик-должник не способен выполнить свои обязательства в полном соответствии с заключенным договором с банком, чем создает банку потенциальную угрозу частичной или полной потери принадлежащих ему по обязательствам должника средств;

- по которому заемщик не выполняет свои обязательства (или исполняет ненадлежащим образом) в части оплаты платежей, или по которому есть основания полагать, что обязательства не будут выполнены в полной мере или частично;

- который имеет ряд признаков, вызывающих у кредитных менеджеров обоснованные опасения на предмет возврата основного долга и процентов по кредиту;

- по которому банк видит опасность своевременного и полного его погашения вследствие действия различных факторов (экономических, юридических, социальных и т. д.);

- для погашения которого в соответствии с условиями кредитного договора или соглашения с банком у ссудозаемщика нет финансовых возможностей;

- по которому платежи по процентам и основной сумме долга просрочены на 90 дней или более, но при этом есть и другие веские причины для сомнения в том, что платежи будут осуществлены в полном объеме.

Таким образом, проблемный кредит можно определить как кредит, по которому своевременно не проведены один или несколько платежей, значительно снизилась стоимость обеспечения и ухудшилось финансовое состояние должника, а также имеет место для банка потенциальная угроза частичной или полной потери средств по кредитным обязательствам должника, что может в будущем повлечь экономические потери кредитной организации.

Ученый О.И. Лаврушин разграничивает понятия проблемного кредита и проблемной задолженности, акцентируя внимание на разных источниках их возникновения и рассматривая источники проблемного кредита как возникающие на первых этапах процесса кредитования (то есть тех, которые предваряют непосредственную выдачу ссуды), а источники проблемной ссудной задолженности – на этапах кредитного сопровождения [44, стр.48].

Для успешного управления своей деятельностью банки должны понимать, к какому виду принадлежит проблемный кредит. В общей массе проблемных кредитов можно рассмотреть характеристики, позволяющие их сгруппировать с позиции возможного регулирования следующим образом: стандартные, усиленного контроля и обновленные [26, стр.50].

К проблемным кредитам усиленного контроля целесообразно относить кредиты, имеющие просроченные платежи более 30 дней и симптомы увеличения сроков просрочки или полного непогашения.

Проблемные кредиты данной группы подразделяют на три категории:

- субстандартные кредиты с вероятностью несвоевременного погашения задолженности в размере менее 50%, но более 20% чистого кредитного риска и просрочке от 31 до 90 календарных дней, которые требуют усиленного контроля и вмешательства со стороны руководящих менеджеров банка, находясь на промежуточной стадии между стандартными и сомнительными ссудами;

- сомнительные кредиты с вероятностью несвоевременного погашения кредитной задолженности более 50% чистого кредитного риска и просрочкой от 91 до 180 календарных дней;

- безнадежные кредиты с вероятностью выполнения обязательств со стороны заемщика ноль, кредитным риском, равным сумме задолженности по ним и количеством дней просрочки более 180 календарных дней.

Вторую группу проблемных кредитов формируют «обновленные» ссуды, то есть кредиты подвергшиеся инструментам воздействия со стороны банка, -

по ним изменены условия и, соответственно, проведено переоформление кредитных договоров.

В составе этой группы выделяют следующие категории кредитов:

- пролонгированные кредиты, по которым продлены продлением сроки погашения по основному долгу;
- реструктуризированные кредиты с измененными условиями кредитной сделки и чаще всего в сторону улучшения условий погашения;
- рефинансированные кредиты, то есть ссуды, погашенные за счет получения нового кредита.

Всю совокупность факторов, способствующих возникновению проблемной ссудной задолженности у банка, можно подразделить:

- на факторы внешнего и внутреннего порядка;
- факторы, которые зависят от самого ссудозаемщика и от бизнеса самого банка;
- факторы, зависящие и независящие от кредитного учреждения.

При этом рассматриваемые факторы могут носить объективный и необъективный характер.

В качестве причин внутреннего порядка, способствующих образованию в кредитном банковском портфеле проблемных ссуд, то ими могут стать некомпетентность работников кредитных структурных подразделений и других работников-участников кредитного процесса; ошибки, сознательно или неумышленно допускаемые при структурировании кредита; неправильный выбор информационного источника и использование непроверенной устной информации о заемщике; некачественная оценка кредитоспособности и др.

Проблемные кредиты в большинстве случаев не возникают внезапно, и существуют так называемые сигналы, которые предупреждают об ухудшении финансового состояния клиента-заемщика и об усилении степени вероятности невозврата кредитного долга. Такими индикаторами могут быть прекращение контактов со стороны заемщика с работниками банка; предоставление

финансовой отчетности с необъясняемыми задержками; неблагоприятные изменения цен на акции заемщика; возникновение у заемщика чистых убытков в течение одного или нескольких отчетных периодов; ухудшение показателей ликвидности, деловой активности, соотношения средств собственных и привлеченных; возникновение существенных отклонений фактических объемов реализации продукции и денежных потоков от планируемых при выдаче кредита; неожиданные и необъясняемые клиентом резкие и значительные изменения остатков денежных средств на его банковских счетах.

1.2. Розничное банковское кредитования как сфера возникновения проблемных ссуд

Розничное кредитование является неотъемлемым и важным сегментом рынка банковских услуг. Розничные кредитные услуги представляют собой разновидность услуг кредитного характера для населения, нацеленных на удовлетворение его потребностей в получении дополнительных денежных средств. Для современного этапа развития общества и экономики характерен переход от кредита как инструмента достижения какой-то выбранной цели (приобретения автомобиля, платы за обучение и т.д.) к достижению определенного стиля жизни, определяющего и формирующего потребительские нужды граждан.

Кредит населению носит собирательный характер, в силу чего его в зависимости от выбранных критериев можно подразделить на определенные виды, в частности:

- операционные (текущие) и инвестиционные кредиты;
- кредиты целевого характера или свободного назначения.

Выбор объекта кредитования определяет такие разновидности розничных кредитов, как жилищный, автокредит, образовательный кредит и т.д. При этом кредиты розничному потребителю могут предоставляться разных

формах: товарной, денежной, товарно-денежной; производительной и потребительской; прямой и косвенной; банковской, хозяйственной, государственной, международной, частной; и т.д. [22, стр. 280].

Укрупненная классификация кредитов, предоставляемых кредитными организациями физическим лицам, систематизирована в таблице 1.1. При этом в классификации не рассматриваются кредиты, предоставляемые малому бизнесу, которые некоторые авторы относят к розничным в том случае, когда они предоставляются как массовый продукт по унифицированной технологии, например «Кредитная фабрика».

Таблица 1.1

Укрупненная классификация видов розничных кредитов¹

Критерий классификации	Вид кредита
1. Тип кредитора	Банковский кредит
	Небанковский кредит
2. Тип заемщика в качестве субъекта правовых отношений	Кредит физическому лицу
	Кредит физическому лицу-предпринимателю
3. Сфера направления средств	В сферу производства и торговли
	В непроизводственную сферу (потребление)
4. Характер потребностей	Потребительский (на потребительские цели)
	Инвестиционный (на инвестиционные цели)
5. Характер обеспечения	Личный
	Залоговый

Основным видом розничного кредитного продукта являются ссуды банков, предоставляемые в целях удовлетворения потребностей населения. При этом население как потребитель представлено отдельными физическими лицами, молодыми семьями, VIP-персонами, а также другими типами населения, определяющими не только стандартность, но и индивидуальный характер кредитных услуг; относительно высокие риски банков при кредитовании и т.д.

¹ Здесь не рассматриваются кредиты, предоставляемые малому бизнесу, которые некоторые авторы относят к розничным в том случае, когда они предоставляются как массовый продукт по унифицированной технологии, например «Кредитная фабрика»

Объемы розничного банковского кредитования по состоянию на 1 января 2017 года составили 10,8 трлн. руб., то есть данный рынок постепенно стал восстанавливаться – увеличение по сравнению с показателем на начало 2016 года на 1,5%, тогда как в 2015 году произошло падение на 4,5%. Вместе с тем падает доля розничных кредитов по отношению к ВВП – за период с 14,3% до 12,6% [56].

В структуре заемщиков наиболее активно росли в 2016 году доли граждан в возрасте от 30 до 40 лет, а также самых «пожилых» заемщиков, тогда как доля молодых заемщиков в возрасте до 30 лет, а также граждан, приближающихся к предпенсионному и пенсионному уменьшились (1.2.)

Таблица 1.2

Возрастная структура банковских заемщиков в РФ в 2016 году*

Возраст, лет	Доля в общем количестве заемщиков на начало года, %		Отклонение, п.п.
	2016	2017	
До 25	5,4	4,9	-0,5
От 25 до 29	15,6	14,5	-1,1
От 30 до 39	30,4	31,0	0,6
От 40 до 49	22,1	22,5	0,4
От 50 до 59	17,9	17,7	-0,2
От 60 до 65	5,2	5,5	0,3
Свыше 65	3,4	4,0	0,6

*Источник: данные НБКИ [58]

Остается низким качество кредитного портфеля, поскольку по сравнению с началом периода доля просроченной задолженности физических лиц выросла более, чем на 2 п. п.(рис.1.1).

Просроченная задолженность хотя немного и снизилась в абсолютном объеме за год, но остается еще очень значительной, более, чем на 28% превышая показатель на начало 2015 года, или в абсолютном выражении – на 190,4 млрд .руб.

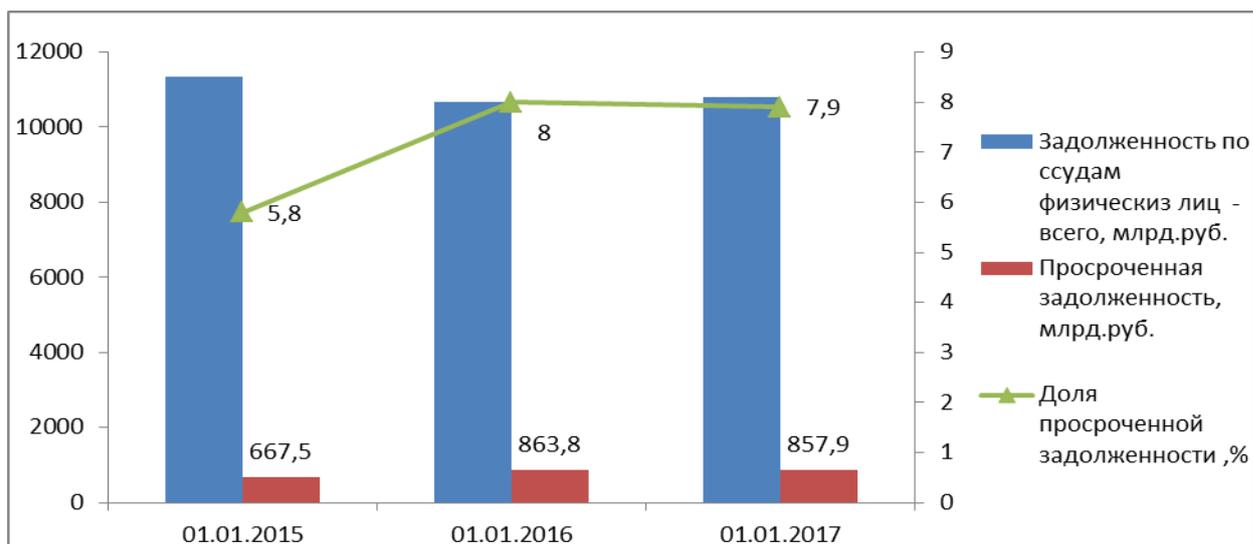


Рис.1.1. Динамика просроченной задолженности по розничным кредитам банковского сектора РФ в 2014-2016 годах [56]

По оценкам Объединенного кредитного бюро, просроченные розничные кредитные долги-нетто в 4 квартале 2016 года выросли до 1,3 трлн. руб. (рис.1.2.)

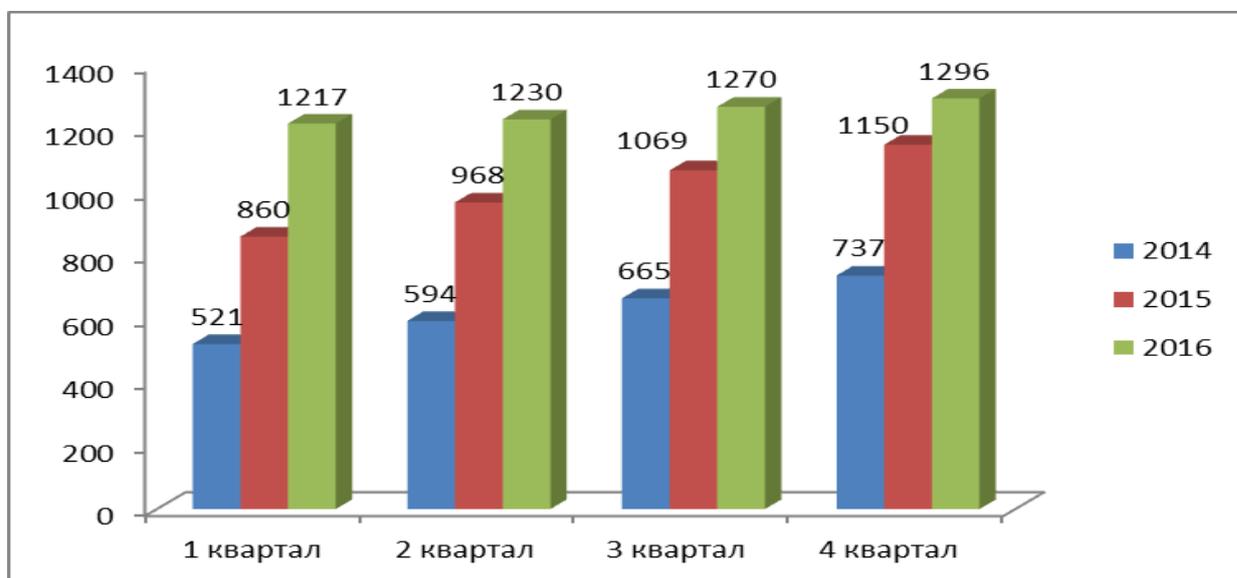


Рис. 1.2. Объем просроченных кредитов по банковским ссудам, выданным физическим лицам, в поквартальной динамике за 2014-2016 годы, млрд. руб. [60]

При этом наибольшую проблемность демонстрировали ипотечные кредиты – за 2016 год количество просроченных кредитов возросло с 81,88 до 114,16 тыс. шт., составив 3,9% от общего количества открытых ипотечных кредитов. Основной рост приходился на 1 квартал, принесший рост числа просроченных кредитов сразу на 25%. Объем просроченных долгов за 2016 вырос до 163,1 млрд. руб., или 24%. Тем самым доля просроченных кредитов данной группы составила 4,4% от общего объема ссудного долга по ипотеке.

По статистическим данным в 2015 году каждый экономически активный гражданин в России был должен кредитным организациям примерно 141,7 тыс. руб., тогда как в 2014 году этот показатель составлял около 120 тыс. руб. С 2011 по 2015 год включительно кредитная нагрузка на граждан возросла в три раза [55, стр.81].

При этом каждый четвертый россиянин имел проблемный долг, взятый наличными, каждый шестой – по кредитной карте, каждый десятый – в сегменте автокредитования, каждый 25-й – по ипотеке.

Согласно данным НБКИ, количество просроченных розничных кредитов достигло к 2017 году 6,7 млн. шт. [58].

Таким образом, «зона» розничного кредитования является весьма благоприятной для возникновения проблемных кредитов в силу особенности факторов, стимулирующих увеличение кредитного риска.

Заемщики зачастую не могут объективно оценить свои риски, не соизмеряя реальные доходы со своими реальными расходами. Банки невольно поощряют закредитованность клиента, производя рефинансирование ранее выданных кредитов, выдавая «ссуду на ссуду», тогда как принципом ответственного кредитования является предоставление заемщику кредита в объеме меньшем, чем стоимость его образа жизни. Вот почему в качестве одного из основных рассматривается критерий DTI (Debt-

To-Income), выражающий отношение долга заемщика к доходу. Чем этот показатель меньше, тем большая у розничного клиента вероятность получения кредита в кредитной организации.

В качестве факторов возникновения проблемных розничных кредитов в портфелях банков можно назвать:

- выдачу банками изначально «плохих» кредитов вследствие использования ими «сырых» и нуждающихся в доработке моделей оценки кредитоспособности платежеспособности для широкого круга заемщиков;
- неосознание и недопонимание розничными клиентами условий кредитной сделки, степени необходимости получения ими кредитных ресурсов, реального размера платежей по ссуде, а также переоценку собственных доходов по причине недостаточной финансовой грамотности;
- агрессивность рекламы и заведомое введение в заблуждение клиента со стороны кредитной организации;
- высокую популярность экспресс-кредитования, заведомо не предполагающего тщательность оценки кредитоспособности заемщика;
- низкий уровень ответственности ряда заемщиков;
- высокие процентные ставки по кредитам, когда бремя невозврата долгов безответственными ссудозаемщиками и мошенниками перекладывается на ответственных плательщиков и др.

Что касается фактора, стимулирующего высокую стоимость кредита для розничного заемщика, то здесь можно назвать и введение в соответствии с законодательством нормы, дающей право клиенту на возврат ссуды в течение 14 дней с оплатой за срок фактического ею пользования, поскольку банки стремятся компенсировать недополученный доход по таким ссудам.

Сфера розничного, и в том числе потребительского, банковского кредитования и ее правовое регулирование приобретают все большее внимание со стороны законодателя и регулятора на современном этапе развития общества. Экономистами и юристами долгое время настойчиво отстаивалась

точка зрения о необходимости скорейшего решения насущной задачи построения доступной, понятной и эффективной системы обеспечения розничных потребителей кредитными ресурсами именно на законодательном уровне.

Осознание значимости данной сферы для экономики способствовало принятию единого нормативного правового акта, регулирующего отношения в ней – федерального закона «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ от 21 декабря 2013 года, вступившего в силу с июля 2014 года [6]. Данный закон регулирует отношения, связанные с заключением и исполнением не обеспеченных ипотекой кредитного договора и договора займа между физическим лицом, заимствующим денежные средства в целях, которые не связаны с осуществлением предпринимательской деятельности, и кредитной организацией или иным субъектом, чья деятельность по предоставлению потребительских займов является профессиональной в соответствии с законодательством.

Закон разрешает проблему, связанную с уступкой банками своих прав требования долга третьим лицам, в том числе коллекторским агентствам, по иному сформулировав соответствующую норму, предоставив право кредитору осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении (ст. 12). Таким образом при некотором ослаблении позиций заемщика, он получает право на обязательное разъяснение его возможности вносить в индивидуальные условия договора запрет на уступку прав кредитора всем третьим лицам.

При этом в Законе сделан акцент на то, что при осуществлении уступки банком за заемщиком в отношении нового кредитора сохраняются все предусмотренные законом и договором права. Кроме того, новый кредитор

обязан хранить ставшую ему известной банковскую тайну, неся при этом ответственность за ее разглашение.

Нормы Закона о потребительском кредите также способствуют ограничению желания физического лица брать кредиты и нести ответственность за принятые им решения, при этом возлагая обязанность на банки :

- предупреждать заемщиков о риске неплатежей;
- указывать полную стоимость кредита;
- бесплатно предоставлять информацию по полученному кредиту, в том числе об образовавшейся у розничного заемщика просроченной задолженности по кредиту в срок не позднее семи дней с даты ее возникновения;
- соблюдать устанавливаемый предельный максимум неустойки;
- предоставлять заемщику возможность даже после подписания кредитный договора, отказаться от получения кредита (полностью или частично).

Законодатель запретил кредитным организациям взимание с заемщика-физического лица вознаграждения за те услуги, которые продиктованы только интересами кредитора, - рассмотрение заявки на кредит, оценка кредитоспособности; ведение ссудного счета; снятие (прием) наличных денежных средств со счета (на счет) для погашения кредита.

В соответствии с изменениями, внесенными в законодательство в 2016 году, повышен порог для обращения за судебным приказом – с 50 тысяч до 500 тысяч рублей долга.

С 1 июля 2015 года был пересмотрен и принят Закон «О банкротстве физических лиц» (начал действовать с октября 2015 года), нацеленный в большей степени на урегулирование отношений между гражданами и кредитными организациями, в соответствии которым процедура признания физического лица банкротом осуществляется судами общей юрисдикции.

Таким образом, законодатель, принимая соответствующий правовой акт, во многом был ориентирован на снижение числа просроченных и проблемных кредитов.

1.3. Организационно-экономическая составляющая работы коммерческого банка с проблемными долгами в сегменте розничного кредитования

Эффективное управление проблемными кредитами – одна из основных задач каждого коммерческого банка, поскольку несовершенство работы в данной сфере чревато для банка не просто ухудшением качества его кредитного портфеля, но и может сделать невозможной его дальнейшую кредитную деятельность.

Работа с проблемными кредитами является непрерывным процессом, тогда как работа банка с проблемной задолженностью по ссудам осуществляется на этапе обслуживания кредита (этап реализации банком в лице работников соответствующих структурных подразделений контроля и наблюдения за финансовым состоянием ссудозаемщика) этапе погашения долгов по ссудам.

Технологии работы с розничными проблемными долгами каждый банк выбирает и разрабатывает для себя сам, но этот процесс должен осуществляться в строгом соответствии с федеральным законодательством и нормативными документами Банка России. В соответствии с Положением Банка России № 254-П к проблемным относят ссуды 4 группы качества с возможностью их обесценения от 51 до 100%. Автоматически ссуды 5 группы риска – безнадежные - также являются по своей сути проблемными [12].

Обслуживание долга по кредиту розничным заемщиком считается неудовлетворительным когда срок превышает 60 календарных дней. Розничные кредиты в зависимости от длительности просрочки по ним объединяются в портфели однородных ссуд (обеспеченных, без просроченных

платежей, прочих), в которых выделяются подпортфели - от 1 до 30 календарных дней; от 31 до 90 календарных дней и т.д.

Банк должен разрабатывать комплекс мер применительно к каждой категории проблемных кредитов, отрабатывать алгоритм взаимосвязей своих структурных подразделений при появлении тех или иных тревожных индикаторов, сигнализирующих о возможности возникновения проблем в плане непогашения выданной физическому лицу ссуды, превышения расходов банка на обслуживание конкретных ссуд над доходами и т.д.

При этом очень важной является работа с различными информационными источниками, в частности рыночными, поскольку именно они дают возможность кредитной организации предусмотреть негативное развитие событий и принять упреждающие меры.

Технологии работы должны выстраиваться с учетом соблюдения следующих структурированным по трем уровням принципов:

- целесообразности принятия решения и документирования;
- легитимности и учета;
- стимулирования, «чуткой жестокости», системной активности.

Принцип целесообразности принятия решения определяет необходимость проведения работы с учетом характеристик платёжеспособности заемщика и его готовности исполнять возникающие при кредитной сделке обязательства. Документирование предполагает документальное отражение всех действий подразделений банка согласно регламентации кредитного процесса.

Принцип легитимности определяет законный характер процедур возврата задолженности, учета - обеспечение всеобъемлющего контроля за денежными потоками по кредиту.

Стимулирование предполагает нацеленность на повышение мотивации работы должностных лиц соответствующих банковских структурных подразделений; системная активность на непрерывную работу с должником

поручителями) на всех этапах возникновения и погашения просроченных долгов; чуткая жестокость – на уважение заемщика, которое не противоречит и не исключает жесткости мер по обеспечению банком возвращения проблемного долга.

Документы, регламентирующие работу банка с проблемными кредитами являются неотъемлемой составляющей его «Кредитной политики» и определяют основные стадии работы и унифицированный порядок действий каждого структурного подразделения на всех данных стадиях.

При организации работы с проблемными долгами в коммерческом банке должен соблюдаться принцип комплексности, то есть должна быть охвачена вся кредитная деятельность в целях своевременного обнаружения и урегулирования банком возникающих проблем. Это распространяется не только на кредитное досье клиента и профессиональное суждение о категории качества розничного кредита, но также предполагает принятие управленческих решений о внесении адекватных изменений во внутренние документы банка и совершение на базе полученной информации действий менеджеров по отношению к заемщику, поручителю, обращение к коллекторам, в судебные органы, а также взаимодействие с кредитными бюро.

Работа с проблемными кредитами может осуществляться либо специально созданной структурой, либо специальными рабочими группами, созданными из представителей кредитной, юридической служб, подразделения безопасности. При этом все должно определяться экономической целесообразностью.

Эффективность принятия управленческих решений во многом определяется адекватностью выбранных методов управления проблемными кредитами (рис. 1.3).

По сути все методы носят либо прямой, либо косвенный, либо радикальный характер. прямые, косвенные и радикальные. На уровне конкретного банка применяются прямые и косвенные методы, на макроуровне

радикальные (выкуп какой-то части проблемных долгов, реорганизация коммерческого банка, создание банка «плохих» долгов и т.д.).



Рис. 1.3. Основные методы работы банка с проблемной задолженностью физических лиц

Результатом адекватности применения прямых методов является погашение проблемного кредита списанием проблемного долга, самостоятельным взысканием его; продажей плохих долгов; сотрудничеством с коллекторами и т.д.

Косвенные способы реализуются путем получения на определенное время отсрочки до того момента, пока восстановится финансовое положение заемщика, например, в результате проведения процедур реструктуризации долга – заключения соглашения коммерческого банка с заемщиком, содержащего информацию о новой схеме погашения финансовых обязательств [47, стр.75].

Мотивы реструктуризации долга при этом можно систематизировать в две основные группы- мотивы, которыми руководствуется сам банк, и мотивы розничного заемщика.

В качестве первых следует назвать:

- снижение количества проблемных кредитов;
- отсутствие дополнительного резервирования;
- поддержание лояльности клиентов;

- поддержание платежеспособности клиента;
- отсутствие процедур реализации залогового имущества.

Вторую группу мотивов – со стороны физического лица – образуют следующие:

- снижение кредитной нагрузки в современных экономических условиях;
- избежание процедуры банкротства;
- сохранение положительной кредитной истории и заложенных активов.

Процедура реструктуризации предусматривает изменение определенных параметров кредитного продукта по причине ненадлежащего исполнения кредитных обязательств заемщиком или полной его неспособности обслуживать кредит вследствие потери работы, трудоспособности, изменения размера заработной платы, длительной болезни, семейных обстоятельств и т.д..

Распространенными инструментами реструктуризации проблемных долгов розничных клиентов являются кредитные каникулы и уменьшение регулярного платежа за счет удлинения срока обслуживания долга.

Кредитные каникулы целесообразно использовать при временных финансовых затруднениях по причине смены работы, длительного больничного, ухода в творческий отпуск. В этих условиях банком предоставляется отсрочка по погашению основного долга на некоторый срок, в течение которого заемщику предоставляется возможность уплаты только процентов по ссуде без погашения самого тела кредита. Преимуществом такой реструктуризации является значительное уменьшение общего объема платежей по обслуживанию кредита для заемщика вследствие дифференцированного характера платежей с начислением процентов только на остаток долга. Недостаток заключается в том, что в конечном итоге основной долг остается неизменным и подлежит уплате по окончании отсрочки.

Инструмент - увеличение срока кредита - применяется чаще, что объясняется возможностью увеличения дохода для кредитной организации и постепенным снижением нагрузки клиента с замедленным погашением самой

валюты кредита, поскольку размер ежемесячного взноса клиента уменьшается на весь новый срок. Использование данного инструмента актуально для клиентов с длительными финансовыми затруднениями – вследствие рождения ребенка, перехода на низкооплачиваемую работу, появления дополнительных расходов, носящих регулярный характер. Как показывает практика, банки идут не более чем на удвоенное увеличение срока.

К вариантам реструктуризации относится и изменение графика уплаты долга, и сроков внесения ежемесячных платежей по кредиту. Здесь причины могут носить разный характер, в частности изменение в сроках получения заемщиком его заработной платы. При этом способе основные условия кредита, размер процентной ставки, срок и объем ежемесячного платежа остаются неизменными.

Изменение валюты кредита тоже можно считать способом реструктуризации. Он используется при «переходе» из валютных кредитов в рублевые, что очень актуально в условиях резкого падения курса национальной валюты. Изначально нацеленный на снижение платы по кредиту (процентная ставка по валютным кредитам ниже), заемщик, в случае такой ситуации при получении своих доходов национальной валюте, начинает много терять при конвертации денежных средств для погашения долга и оказывается в тяжелом положении. Конечно, перевод при этом кредита увеличит сумму долга, но при этом сократит потери на конвертацию.

Соглашение о реструктуризации как правило включает в качестве возможных элементов продажу активов; усиление обеспечения; продленные сроки; более низкие процентные ставки; льготные периоды; обмен долговых обязательств на акции.

Определенное влияние на технологии банка по взысканию проблемных долгов должны оказать законодательные изменения в сфере деятельности коллекторов, которые нацелены на ограничение прав коллекторов в условиях увеличения количества проблемных кредитов. Так с 1 января 2017 года

вступил в силу новый закон о коллекторах – «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности...», изменения в котором произошли в части регламентирования их деятельности по взысканию исключительно просроченной задолженности по кредитам физических лиц [7]. Закон состоит из двух частей – одна его часть говорит, как надо взаимодействовать при взыскании просроченной задолженности, и эти правила одинаковы для всех участников рынка. Вторая часть относится к профессиональным взыскателям - требования к их капиталу, персоналу, программному обеспечению и так далее.

Согласно новому законодательству коллектору разрешается лишь информировать должника об имеющейся задолженности и условиях ее погашения, для чего можно лично встречаться с должником, но не чаще одного раза в неделю; звонить не более одного раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц. Законодатель запрещает беспокоить должника ночью, применять любое давление на должника и причинять вред здоровью и имуществу; сообщать о долге родственникам, коллегам, публиковать эту информацию где-либо.

Должник имеет право на отказ от общения с коллектором, что можно сделать не ранее, чем через 4 месяца после появления просрочки, путем отправки ему заявления, заверенного нотариально, или письма с уведомлением о вручении. Получив его, коллектор не вправе беспокоить должника, а для взыскания долга должен обратиться в суд.

Установленная административная ответственность за нарушение - штрафы от 500 тысяч до 2 млн .рублей с возможностью дисквалификации.

Законом введены определенные ограничения, оставляющие на поле взыскания долгов только крупных коллекторов, - коллекторские компании должны иметь размер чистых активов не менее 10 млн. рублей, а также заключить договора страхования ответственности за возможные убытки

должникам на сумму не менее 10 млн. рублей; работать открыто, имея свой официальный веб-сайт

Введение закона:

- увеличило себестоимость взыскания;
- привело к уходу многих компаний с рынка;
- сместило акцент на судебное взыскание;
- упростило работу банка по поиску добросовестного коллектора, создав своеобразный фильтр о реестр, который ведет ФССП (Федеральная служба судебных приставов).

Таким образом, несмотря на все многообразие подходов к трактовке сущности проблемного кредита, она состоит в том, что проблемные кредиты несут в себе явные признаки нарушения со стороны заемщика его договорных обязательств, возможность частичного или полного непогашения выданной банком ссуды и превышение для банка его расходов по обслуживанию таких кредитов над доходами.

Неэффективные технологии работы банка с проблемными кредитами ухудшают результаты финансовой его деятельности, порождают определенные трудности для кредиторов и заемщиков, затрудняют деятельность по организации и управлению банком, провоцируют недоверие со стороны населения к банковской системе и сдерживают восстановление кредитования реального сектора экономики.

Причины возникновения проблемных кредитов многообразны, но их можно подразделить на две основные группы - зависящие от самого заемщика и зависящие от деятельности самой кредитной организации.

Эффективность розничного кредитного бизнеса банков во многом определяется успешностью управления ими портфелями проблемных кредитов. Особенностью управления проблемными кредитами физических лиц является необходимость прогнозирования и учета факторов, влияющих на финансовое поведение населения, которое формируется под влиянием личностных

(уровень финансовой грамотности, социально-демографические характеристики) и внешних детерминант (финансовые и инфраструктурные возможности, территориальные особенности).

Число просроченных банковских кредитов по состоянию на начало 2017 года составило 6,7 млн. ед.

Технологические схемы работы банка с проблемными долгами розничных заемщиков выстраиваются с учетом необходимости соблюдения требований законодателя и регулятора и с учетом особенностей его кредитной политики и нацелены на :

- улучшение качества розничного кредитного портфеля банка, совокупного портфеля кредитов и структуры банковского портфеля в целом;
- получение банком-кредитором дополнительных доходов от ликвидации проблемных кредитов.

В технологических схемах определяются основные этапы работы с проблемными долгами и определенный порядок действий служб и работников банка на этих этапах.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ТЕХНОЛОГИЙ РАБОТЫ БАНКА С ПРОБЛЕМНЫМИ РОЗНИЧНЫМИ КРЕДИТАМИ И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ РАЗВИТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)

2.1. Организационно-экономическая характеристика Публичного акционерного общества «Сбербанк России»

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк) является системно значимым банком страны с государственным участием и занимает позицию лидера со значительным отрывом на отечественном финансовом рынке, формируя практически треть всех активов банковского сектора России.

Сбербанк – это единственный из крупных российских банков (не считая «дочек» иностранных банков), прошедший «сквозь кризис» без внешней поддержки. Не получив никаких вливаний в капитал, он был способен генерировать достаточный доход для обеспечения отчислений в повышенные резервы при одновременном поддержании адекватного уровня капитала. Банк быстрее всех своих конкурентов смог восстановиться после кризиса, и генерирует около 60% прибыли всего банковского сектора. Сбербанк в 2015 году смог быстрее других избавиться от дорогих ресурсов Банка России, а также наиболее дорогих корпоративных депозитов, замещая их вкладами населения.

По итогам 2016 года у Сбербанка стоимость ресурсов корпоративных клиентов является одной из самых дешевых в банковском секторе (около 3% годовых при 7-8% годовых в целом) [59].

По состоянию на начало апреля 2017 года:

- капитал Банка в капитале банковской системы, составил 34,7%¹⁶, на 1,2 п. п. больше, чем на начало 2017 года;

- активы Сбербанка в активах банковской системы составили 28,3% , незначительно – на 0,6 п. п. – снизившись по сравнению с началом года;

- доли на рынках кредитования физических лиц, кредитования корпоративных клиентов, вкладов частных лиц, премиального банкинга практически остались на уровне начала года, составив соответственно 40,2%; 31,3%; 46,6%; 30%.

- на рынке привлечения средств юридических лиц с учетом индивидуальных предпринимателей доля снизилась по сравнению с началом года почти на 3 п. п., составив – 19,5% [59].

Начав свою деятельность со сберегательной кассы в Петербурге в марте 1842 года, современный Сбербанк представляет собой крупную кредитную организацию с широкой сетью подразделений, являющуюся надежным партнером для 83 млн. частных клиентов и 1,8 млн. компаний России и других стран. При этом, благодаря наличию в продуктовой линейке широкого спектра операций для всех групп клиентов и во всех странах присутствия, Сбербанк способен обеспечивать обслуживание каждого клиента комплексно. Неслучайно Сбербанк признан лауреатом ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в номинации «Самый клиентоцентричный банк России», причем второй раз подряд [59].

При этом он обслуживает и массового потребителя, и наиболее состоятельных клиентов. Обслуживает последних «Сбербанк Первый», представляющий крупнейшую в России банковскую сеть для клиентов данного сегмента, включающую более 150 офисов в 100 городах России для обслуживания 60 тысяч человек.

Клиентам предлагаются лучшие продукты входящих в структуру ПАО Сбербанк финансовых институтов. «Сбербанком Первым» привлечено более 2 трлн. руб. Сбербанк победил в проведенном авторитетным журналом Euromoney рейтинге в сфере услуг по управлению частными активами (Private Banking and Wealth Management Survey 2017), и став лучшим банком для

банковского обслуживания состоятельных клиентов в России (Best Private Banking Services in Russia 2017).

В сегменте обслуживания розничных клиентов позиции Сбербанка отражают следующие данные по итогам 2016 года :

- число его активных розничных клиентов выросло за год до 83,2 млн. человек, или на 4,4 п. п. ;
- до 50,3 % выросла доля зачисленной через Сбербанк заработной платы;
- доля пенсионеров, которые получают пенсии через Банк увеличилась на 2.1 п. п., составив 61%;
- на 22% увеличилось количество уникальных активных клиентов удаленных каналов (интернет-банк, СМС-сервис), насчитывая 47,4 млн. чел.;
- число участников Программы лояльности «Спасибо от Сбербанка» выросло на 35% до 24,7 млн. чел.;
- доля Банка в безналичных платежах физических лиц увеличилась на 11,2 п. п. до 77,4%.

Журналом Global Finance Сбербанк назван лучшим банком в России в сегменте private banking; и по версии журнала Forbes он также занимает первое место в рейтинге российских банков индустрии private banking [56,60].

Развитие каналов удаленного обслуживания клиентов способствует тому, что основные сервисы Сбербанка в силу мобильности и дистанционности становятся более комфортными и для корпоративного клиента. В данной системе совершают операции более 1,4 млн. корпоративных клиентов и более 99% их платежей в 2016 году совершались через Сбербанк Бизнес Онлайн или его мобильное приложение.

Сбербанк активно развивает различные каналы обслуживания для предоставления услуг своим клиентам-физическим лицам, что отражает устойчивая динамика роста числа уникальных активных клиентов удаленных

каналов (интернет-банк «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный банк») (рис. 2.1.):

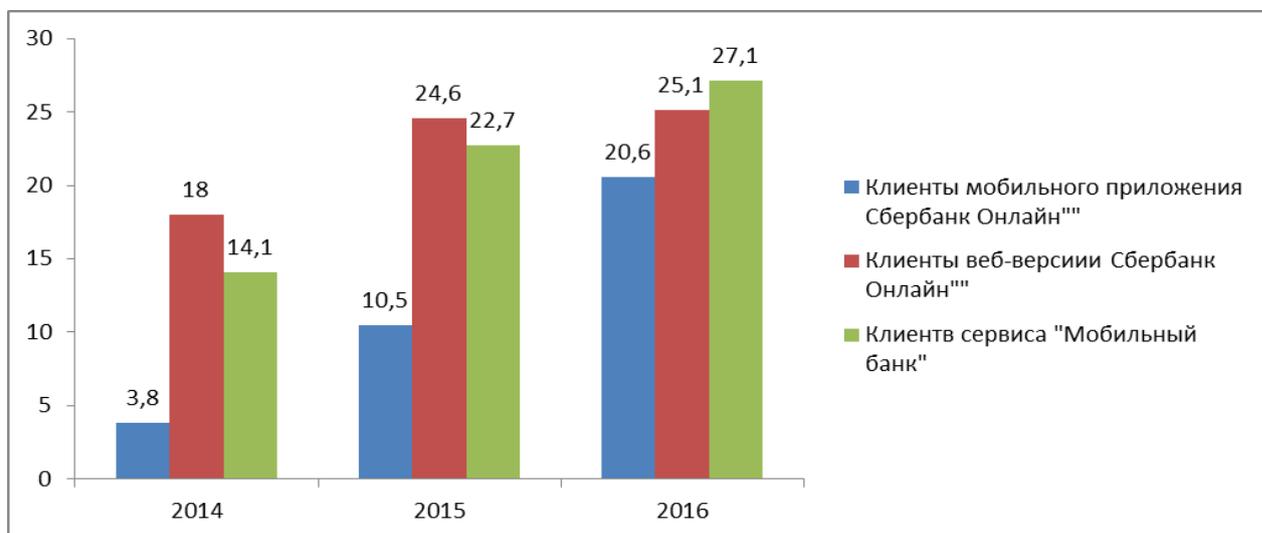


Рис.2.1. Динамика уникальных активных клиентов удаленных каналов ПАО Сбербанк за 2014-2016 годы, млн. чел.

Розничные услуги также предоставляются посредством устройств самообслуживания (банкоматов, информационных платежных терминалов), точек обслуживания клиентов (офисами обслуживания, прямыми продажами, «Сбербанком Первым»).

Сбербанк «проводит» 33 % всех платежей корпоративных клиентов в России. Начиная с 2016 года клиенты по расчетам межфилиальной сети Сбербанка, получили возможность рассчитываться со своими партнерами в режиме 17 × 7, в четвертом квартале 2016 года – в режиме 20 × 7 (включая праздничные дни).

Что касается объема платежей через счета лоро, то они выросли более, чем на 2 млн. ед. по сравнению с 2015 годом; при этом на 3,7 трлн. рублей достигнут рост и по показателю среднемесячных объемов операций, составивших в 2016 году около 17 трлн. рублей.

Для ПАО Сбербанк характерен высокий объем при высоком качестве международных расчетов, чему способствуют открытые Банком в 56 кредитных организациях по всему миру 99 корреспондентских счетов ностро.

В Сбербанке создан единый процесс управления операционным и ИТ-производством, инцидентами и технологическими стандартами, что позволило на 13% сократить численность сотрудников сопровождения клиентских операций.

В городах Хабаровске и Воронеже осуществлено трансформирование региональных центров сопровождения клиентских операций; во всех часовых поясах Сбербанк обеспечивает сопровождение ИТ-операций. В Банке функционируют прототип портала для внешних партнеров Сбербанка, сервис с открытым интерфейсом (API) и инструмент управления жизненным циклом API для подключения партнеров «Сбербанк-Мессенджер», а также публикации API корпоративных сервисов и привлечения новых партнеров. На автоматизацию в 2016 году Банк затратил 89,3 млрд. рублей, и уже 20,8 млрд. рублей в 1 квартале 2017 года.

На начало апреля 2017 года в Сбербанке насчитывалось 14864 удаленных структурных подразделений, более 70% из которых приходилось на дополнительные офисы. В контексте совершенствования модели управления региональной сетью, направленной на создание крупных, сопоставимых по объёмам бизнеса территориальных подразделений с высоким стратегическим потенциалом развития, Сбербанк в марте 2017 года произвел оптимизацию двух филиалов: Северного и Западно-Уральского банков.

Уставный капитал сформирован в сумме 67800 млн. рублей, и с начала акционирования Сбербанка – (июнь 1991 года) – между инвесторами осуществлено размещение 13 выпусков его акций.

Основным акционером Сбербанка и единственным акционером с долей участия не менее, чем 50% уставного капитала Сбербанка является Центральный банк Российской Федерации (Банк России) (рис.2.2.):

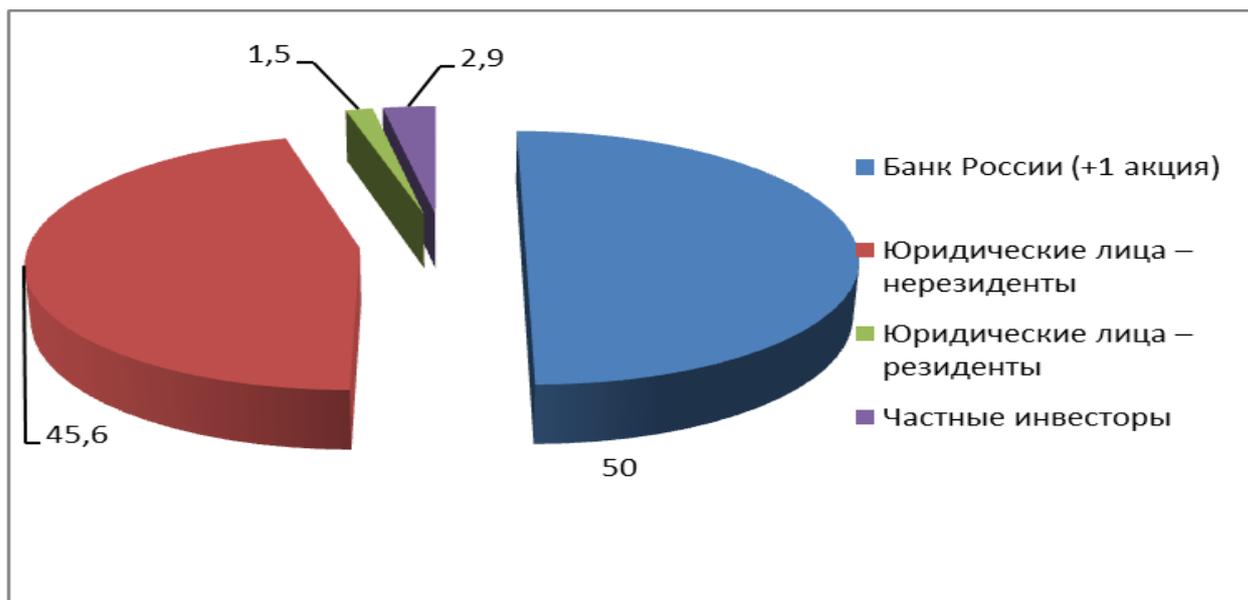


Рис.2.2. Структура акционеров Сбербанка по состоянию на 14 апреля 2016 года
- дату закрытия реестра акционеров, %

Общее количество акционеров – превышает 198 тысяч, из них:

- акционеров - физических лиц: - 190 194 чел.;
- акционеров - юридических лиц - 7 918 ед.

За 2016 год доходы Банка от основной деятельности на 58,0 млрд. рублей превысили показатель предыдущего года, их рост составил 102,4% .на 2,4% до 2 428,2 млрд. рублей. В общей сумме доходов доходы от основной деятельности составили 98,6% против 98,1% показателя за 2015 год. Чистый комиссионный доход увеличился на 19,2%, что обеспечено развитием услуг по эквайрингу, а также других операций с банковскими картами, услугами по расчетно-кассовому обслуживанию.

Операционные расходы в 2016 году росли медленнее, чем чистые доходы - 107,5 против 47,5%, чему во многом способствовала реализуемая программа повышения эффективности и снижения Банком операционных издержек. В более, чем два раза сократились в 2016 году расходы на резервы, составив

127,6 млрд. рублей (за 2015 год - 294,4 млрд. руб.). Существенно на снижении расходов сказалось укрепление курса рубля.

Чистый процентный доход увеличился на 40,0% по сравнению с 2016 годом, что объясняется ростом на 4,5% процентных доходов (увеличился объем средних работающих активов) при сокращении на 22,4% процентных расходов (удешевление ресурсной базы за счет изменения ее структуры, а также за счет падения процентной ставки на рынке).

Совокупный объем активов ПАО Сбербанк снизился за отчетный год почти на 986 млрд. рублей, главным образом за счет валютной их переоценки на фоне укрепления курса рубля, в том числе более, чем на 648 млрд. рублей упала ссудная задолженность и на 265 млрд. руб.- финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток.

Структуру активов банка отражает рис. 2.3.

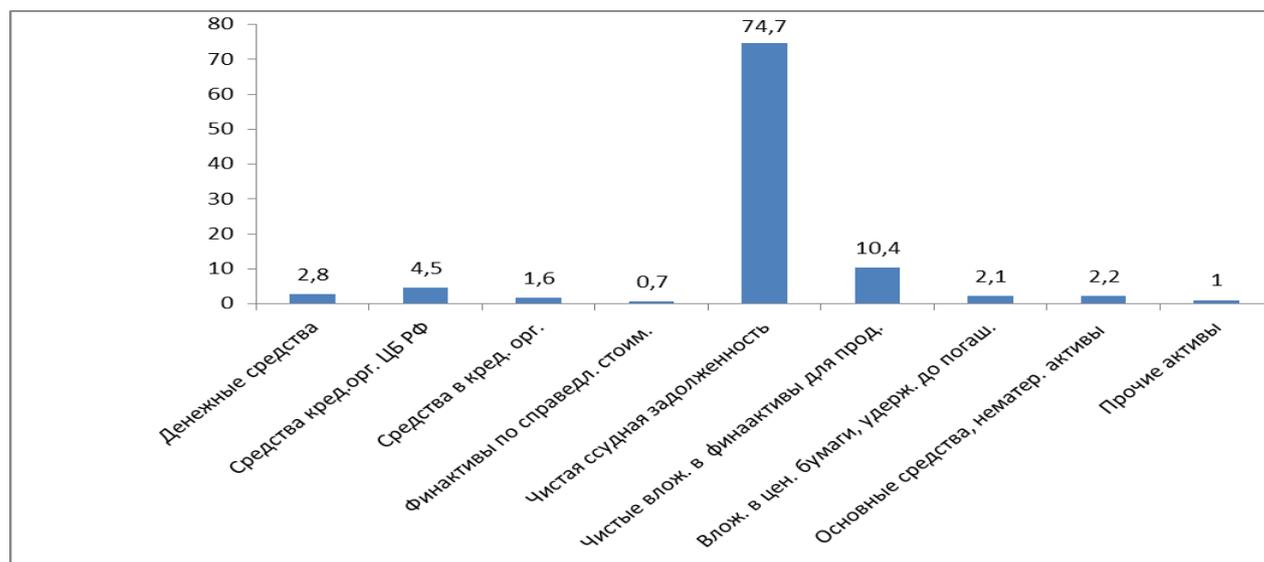


Рис.2.3. Структура активов-нетто ПАО Сбербанк на 1 января 2017 года

Как показывает рис. 2.3., ссудная задолженность занимает в структуре активов на начало 2017 года почти 75%, финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток – менее 1%.

Вторым по значимости в структуре являются чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи – их доля более 10%. На долю средств ПАО Сбербанк в Центральном банке РФ приходится 4,5%. Это третье по значимости направление вложений средств.

В таблице 2.1 представлены основные показатели деятельности банка.

Таблица 2.1

Динамика основных показателей деятельности ПАО Сбербанк за
2014-2016 годы²

Показатель	На начало года			Темп роста, %	
	2015 (2014 год)	2016(2015 год)	2017(2016 год)	2016/ 2015	2016/ 2014
1. Активы-нетто, всего, в т. ч.	21746,8	22706,9	21721,1	95,6	99,8
1.1. Чистая задолженность по ссудам	15889,4	16869,8	16221,6	96,2	102,0
1.2. Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток	825,7	406	141,3	34,7	17,1
1.3 Средства в Центральном банке РФ	369,7	586,7	967,2	164,8	261,6
2. Обязательства-всего	19764,4	20378,8	18892,2	92,7	95,5
2.1. Средства ЦБ РФ	3515,8	769	581,2	75,6	16,5
2.2. Обязательства перед клиентами-некредитными организациями	14026,7	17722,4	16882,0	95,3	120,3
2.2.1. Вклады и средства индивидуальных предпринимателей	7999,1	10221,3	10937,7	107,0	136,7
2.3. Выпущенные долговые обязательства	513,4	647,7	610,9	94,3	118,9
3. Источники собственных средств	1982,3	2328,2	2828,9	121,5	142,7
3.1. Уставный капитал	67,8	67,8	67,8	100,0	100,0
3.2. Прибыль после налогообложения	311,2	218,4	498,3	228,2	160,1
4. Прибыль до налогообложения	429,2	306,9	647,9	211,1	150,9
5. Регулятивный капитал	2311,5	2658,1	3124,4	117,5	135,1
6. Численность персонала, тыс. чел.	257	266	260	97,7	101,1
7. Офисы обслуживания – количество, ед.	17046	16400	15016	91,6	88,0

² Рассчитано по бухгалтерской отчетности по РСБУ (Приложения 1,2)

Как показывают данные таблицы 2.1, объем активов практически не изменился по сравнению с началом исследуемого периода. На динамике активов, помимо ссудной задолженности, сказалось и изменение прочих финансовых активов – уменьшение на год и за период (табл. 2.1.).

Валютная переоценка повлияла на снижение обязательств на 1486,6 млрд. руб. (равно как и отток денежных средств клиентов). Снижение обязательств по сравнению с началом 2015 года стало менее существенным.

Банку погасил в 2016 году дорогостоящие кредиты Банка России (почти на 0,2 трлн. руб.) и снизил объёмы межбанковских заимствований на 0,25 трлн. руб. По сравнению с началом периода данный источник фондирования стал еще более несущественным – средства, привлекаемые от Банка России снизились более, чем в 6 раз. В то же время Банком, активно работающим по поддержанию залоговой массы в соответствии с Положением Банка России № 312-П «О порядке предоставления Банком России кредитным организациям кредитов, обеспеченных активами или поручительствами», был сохранен достаточный объем резервов ликвидности.

Рост привлечения от населения в 2016 году составил 107% по сравнению с началом 2016 года и 136,7% по сравнению с началом 2015 года при изменении обязательств клиентов в целом соответственно - 95,3% и 120,3%. На существенном падении за год сказалось снижение объемов привлечения средств от юридических лиц. При росте долговых обязательств за период на 18,9% за 2016 год они снизились на 5,7%. Данный источник по-прежнему занимает небольшой удельный вес в объемах привлечения – немногим более 3 % на начало 2017 года.

Источники собственных средств устойчиво и довольно ритмично наращивались Банком в исследуемом периоде. Вместе с тем уставный капитал, являющийся единственным источником базового капитала, оставался в периоде неизменным. Прибыль как источник собственных средств занимает в

них на начало 2017 года 17,6%, тогда как на начало 2016 года этот показатель был равен 9,3%, на начало 2015 года – 15,6%.

В отчетном периоде Сбербанк улучшил все показатели по обязательным нормативам. Увеличение капитала на фоне падения активов повлиял на улучшение показателей достаточности капитала.

2.2. Анализ и оценка эффективности технологии работы Банка с проблемными долгами заемщиков-физических лиц

ПАО Сбербанк, как уже отмечалось, лидирует на отечественном рынке розничных кредитных продуктов.

На начало 2017 года объем розничного кредитования по Банку превысил 4,3 трлн. руб., показав прирост за год на 4,8% (за период 6,5%). При этом выросли по сравнению с предыдущим годом показатели доли розничного портфеля ссуд в совокупном кредитном портфеле Банка и доли Банка на банковском рынке в данном сегменте (рис.2.4.):



Рис. 2.4. Динамика объемов кредитования розничных клиентов по ПАО Сбербанк в 2014-2016 годах [56,59]

В клиентском портфеле ссуд Банка на розничные кредиты приходится более 27,7%. Основными базовыми продуктами в его линейке для розничного потребителя, исходя их целевого назначения являются :

- ипотечные кредиты;
- кредиты на потребительские цели;
- автокредиты.

Основной удельный вес в портфеле кредитов для населения занимают ипотечные кредиты – более 55% на начало 2017 года. При этом данный показатель демонстрирует тенденцию к росту, устойчиво растут и абсолютные показатели, отражающие развитие этого вида кредитования, - объемы выдач, объемы ссудной задолженности по ним. Жилищное кредитование по-прежнему остается для Сбербанка приоритетным - за 2016 год им выдано 475 тыс. кредитов на ипотечные цели в сумме на 8,3 % больше, чем в 2015 году, - более 720 млрд. руб.

На долю кредитов на потребительские нужды приходится 44,5% и только 0,3 в портфеле занимают автокредиты (рис.2.5.).

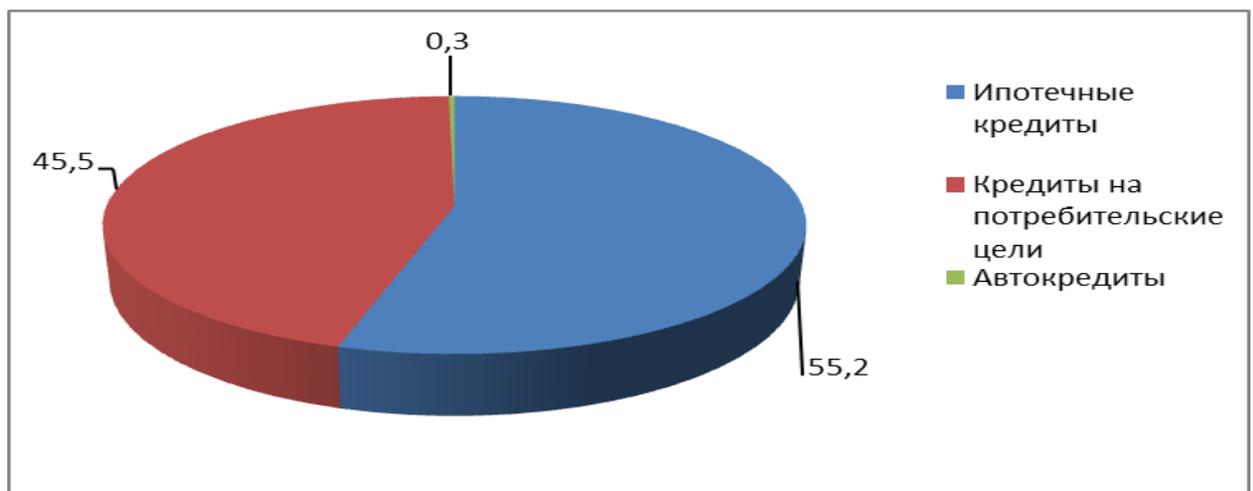


Рис. 2.5. Структура розничного кредитного портфеля ПАО Сбербанк на 1 января 2017 года,%

Незначительная доля автокредитования объясняется тем, что 12,3 млрд. руб. автокредитов в кредитном портфеле Банка на начало 2017 года – это по сути ссуды «остаточные», что связано с переводом партнерского канала автокредитования Сбербанком в дочерний банк Сетелем в 2013 году.

Процентные доходы от осуществления розничного кредитования в общей сумме процентных доходов Банка за 2016 год составили более 31%. Это показатель несущественно изменился за год – снизился на 0,3 п. п., тогда как сумма процентных доходов несколько увеличилась – на 3,5% (рис.2.6.)

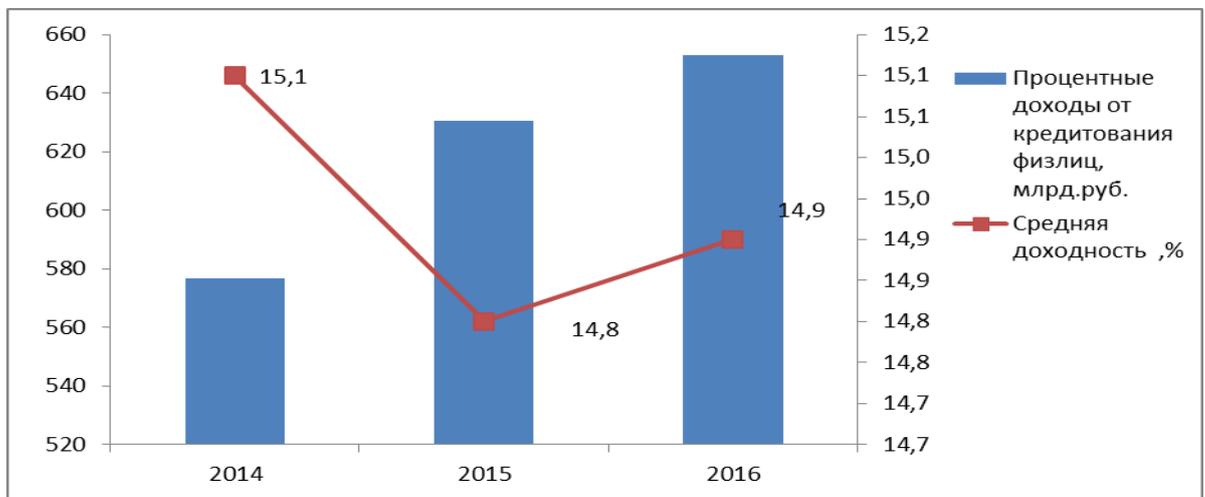


Рис. 2.6. Динамика процентных доходов от кредитования физических лиц ПАО Сбербанк за 2014-2016 годы

Вместе с тем несколько снизилась средняя доходность по сравнению с показателем 2014 года – на 0,2 п.п.

Работа с проблемными долгами розничных заемщиков осуществляется в Банке в рамках системы управления рисками, которая является составной частью общей системы управления Группы ПАО Сбербанк, формируемой на основе требований Банка России и нормативных актов Российской Федерации, а также рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору.

В целях эффективного управления рисками в Сбербанке создана Служба управления рисками, включающая соответствующие структурные

подразделения Сбербанка, а также комитеты. При этом в целях избежания конфликта интересов обеспечивается их независимость от тех подразделений, которые совершают операции (сделки), несущие риски.

Технологии взыскания просроченной и проблемной задолженности выстраиваются с учетом максимально возможной автоматизации и стандартизации с тем, чтобы минимизировать человеческий фактор на всех уровнях деятельности по взысканию долгов с применением таких инструментов, как:

- дистанционные коммуникации;
- выезды;
- реструктуризация задолженности;
- работа с коллекторскими агентствами;
- судебное и исполнительное производство и др.

Управление проблемными долгами физических ссудозаемщиков ПАО Сбербанк осуществляет согласно Регламенту по работе с проблемной и просроченной задолженностью физических лиц; Технологическим схемам - организации работы с проблемной задолженностью физических лиц; взаимодействия подразделений Банка при формировании РВПС физических лиц и субъектов малого предпринимательства, а также списания безнадежной ссудной задолженности физических лиц; организации передачи, приема, учета, хранения и использования действующих досье клиентов ПАО Сбербанк и Альбому форм используемых при работе с проблемной задолженностью физических лиц документов.

Согласно кредитной политике Сбербанка проблемной задолженностью розничного заемщика является задолженность по кредиту, по которому Банк выявил определенную негативную информацию независимо от наличия (отсутствия) просроченного долга (Приложение 3).

Технология работы Банка с проблемными кредитами физических лиц предусматривает 4 основных этапа ее проведения:

- этап раннего сбора информации о проблемном кредите;
- этап досудебного взыскания;
- судебное производство;
- исполнительное производство.

На первой стадии выявляются признаки проблемности кредита, рассмотренные ранее.

Второй этап предполагает анализ портфеля проблемных просроченных кредитов на возможность его погашения задолженности и контроль сроков исполнения. При этом максимальная продолжительность процедур на этапе установлена в размере 210 календарных дней.

Уровень принятия решения по проблемному кредиту зависит от места выдачи кредита и лимита полномочий.

Конечным результатом процедур данного этапа является принятие решения о списании долга или о взыскании его в судебном порядке.

На данной стадии работы с проблемным долгом этапе может оказаться целесообразным применение способов урегулирования (рис. 2.7.)

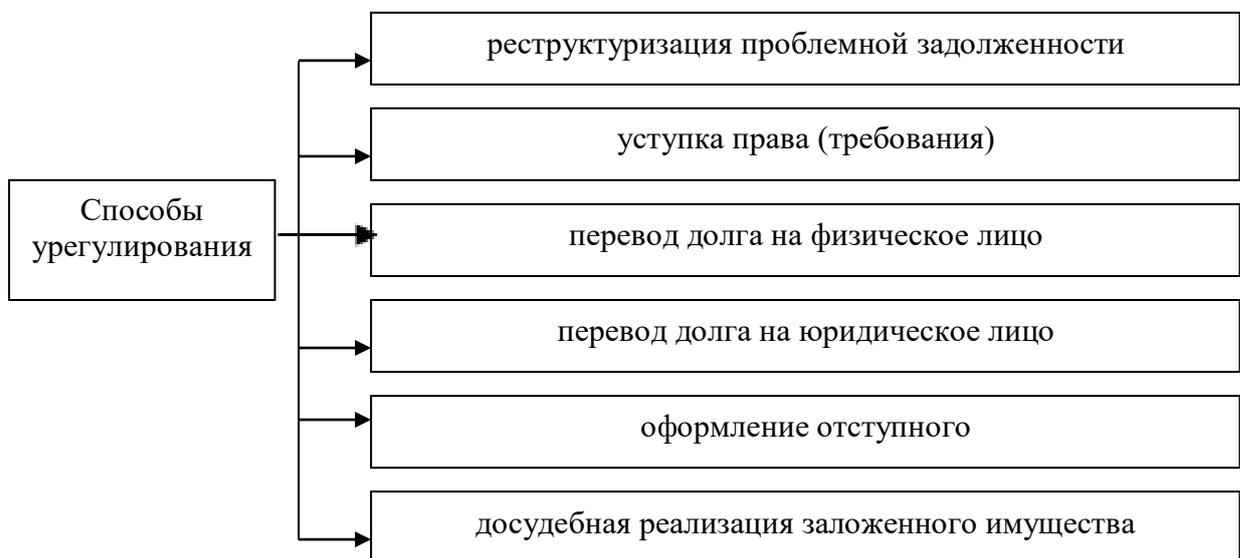


Рис. 2.7. Возможные способы урегулирования проблемных долгов розничных заемщиков, применяемые ПАО Сбербанк на этапе досудебной работы по их взысканию

В 2016 году Сбербанк внес уточнение в отношении кредитов, условия по которым были пересмотрены.

Кредит относится к кредитам, условия которых были пересмотрены, при внесении изменений в условия первоначального кредитного договора. Портфель кредитов, условия которых были пересмотрены, включает модифицированные и реструктурированные кредиты. Реструктурированными являются те кредиты, по отношению к которым проводилось вынужденное изменение условий договора в более благоприятную для должника сторону, не предусмотренное первоначальными существенными условиями кредитного договора. Типовые варианты реструктуризации предполагают увеличение срока пользования кредитом, изменение порядка погашения, отказ от взимания неустоек и т.д.

Начиная с конца 2016 года, заемщикам предоставлена возможность подачи заявки на реструктуризацию проблемной задолженности по кредиту в любой офис обслуживания Сбербанка, что повысило доступность реструктуризации для клиентов, тогда как ранее подача заявки и подписание документов были возможны только в городе присутствия подразделения Банка по работе с просроченной задолженностью.

По состоянию на 1 января 2017 года объем реструктурированных ссуд физических лиц в кредитном портфеле Банка составил 204 млрд. руб.

На этапе досудебного производства проблемный долг может быть передан коллекторской компании.

Банком осуществляется постоянный мониторинг эффективности работы с проблемными кредитами розничных ссудозаемщиков и в случае выявления триггеров снижения уровня эффективности сбора, роста проблемного портфеля в отдельных регионах, клиентских или продуктовых сегментах осуществляется оптимизация процесса взыскания и кредитования.

В рамках работы с проблемными долгами розничных заемщиков в 2015

году Банк внедрил поведенческий скоринг в процесс дистанционного взыскания долгов.

В 2016 году в целях оптимизации и повышения эффективности данной работы осуществлен переход на новую целевую автоматизированную систему по взысканию проблемной задолженности и повышен уровень автоматизации процессов, получили развитие новые технологии взаимодействия с клиентами в целях урегулирования задолженности по проблемным кредитам (аутсорсинг, дистанционные способы, контактные и т.д.).

Сбербанком введена система, автоматизирующая сбор просроченной задолженности на этапе позднего сбора, в том числе с использованием мобильного приложения.

Проанализируем степень диверсификации портфеля розничных кредитов по группам риска, систематизировав результаты анализа в таблице 2.2 :

Таблица 2.2

Структура портфеля розничных кредитов ПАО Сбербанк по категориям качества за 2014- 2016годы

Показатель	Группы кредитного риска				
	1	2	3	4	5
На 01.01.2015 года					
Сумма, млрд. руб.	3,0	3879,7	19,1	25,6	142,5
Доля в портфеле розничных ссуд, %	0,0	95,4	0,5	0,6	3,5
На 01.01.2016 года					
Сумма, млрд. руб.	1,3	3784,9	123,7	20,2	204,7
Доля в портфеле розничных ссуд, %	0,0	91,7	3,0	0,4	4,9
На 01.01.2017 года					
Сумма, млрд. руб.	1,2	3958,5	163,2	18,7	195,8
Доля в портфеле розничных ссуд, %	0,0	91,3	3,7	0,4	4,5

Таким образом, основной удельный вес в портфеле занимают кредиты стандартные – их доля на начало 2017 года превысила 91%. В то же время несколько выросла доля сомнительных ссуд. На проблемные кредиты приходится 0,4%, тогда как удельный вес безнадежных долгов составил 4,5%.

По сравнению с предыдущим годом отмечается снижение доли безнадежных кредитов физических лиц, однако по сравнению с началом 2015 года этот показатель вырос на 1 п.п. Созданный вы 2016 году резерв на потери по кредитам 5 группы на 94,6% покрывает их объем (2015 –на 92,7%). По проблемным кредитам данный показатель составил 33,1% (33,6% в 2015 году).

В таблице 2.3 приведены показатели «проблемности» кредитов.

Таблица 2.3

Показатели «проблемности» портфеля розничных кредитов ПАО Сбербанк в динамике за 2014-2016 годы

Показатель	На начало года			2016/2015	
	2015	2016	2017	темп роста, %	отклонен
1. Портфель кредитов физическим лицам , млрд. руб.	4069,9	4134,8	4337,4	104,8	202,6
2. Резерв на возможные потери по ссудам физических лиц, млрд. руб.	194,1	244,2	242,8	99,4	-1,4
3. Объем просроченной задолженности, млрд. руб.	253,0	303,4	282,3	93,0	-21,1
4. Доля просроченной задолженности в портфеле, %	6,2	7,3	6,5	x	1,2 п. п.
5. Доля розничных кредитов с просроченными сроками погашения более 180 дней в общей просроченной задолженности по кредитам физических лиц	39,6	53,2	57,5	x	4,3п.п.
6. Доля розничных кредитов с просроченными сроками погашения от 91 до 180 дней	11,3	8,6	6,2	x	-2,4п.п.
7. Доля неработающих кредитов,% (стр.5+стр.6)	50,9	61,8	63,7	x	1,9 п.п.
8. Доля розничных кредитов с просроченными сроками погашения от 31 до 90 дней	14,6	11,7	11,0	x	-0,7п.п.
9. Реструктуризированные кредиты , млрд. руб.	72,5	149,2	204	136,7	54,8
10. Доля реструктуризированных кредитов в розничном портфеле, %	1,8	3,6	4,7	x	1,1
11. Доля в портфеле ссуд 4 и 5 групп риска	4,1	5,3	4,9	x	-0,4
12. Совокупный кредитный риск, %	4,4	5,9	5,5	x	-0,4п.п.

Как видно по данным таблицы, в 2016 году уменьшились объемы просроченной задолженности по кредитам физических лиц; просроченная задолженность в портфеле розничных кредитов на начало 2017 года на 7% меньше по сравнению с показателем на начало 2016 года, тем не менее, она на 11,5 выше показателя на начало периода. Соответственно и относительные показатели просроченной задолженности отражают ту же тенденцию.

Показатели просроченной задолженности по Сбербанку ниже, чем в среднем по банковскому сектору (рис.2.8), в то же время они продолжают оставаться высокими.

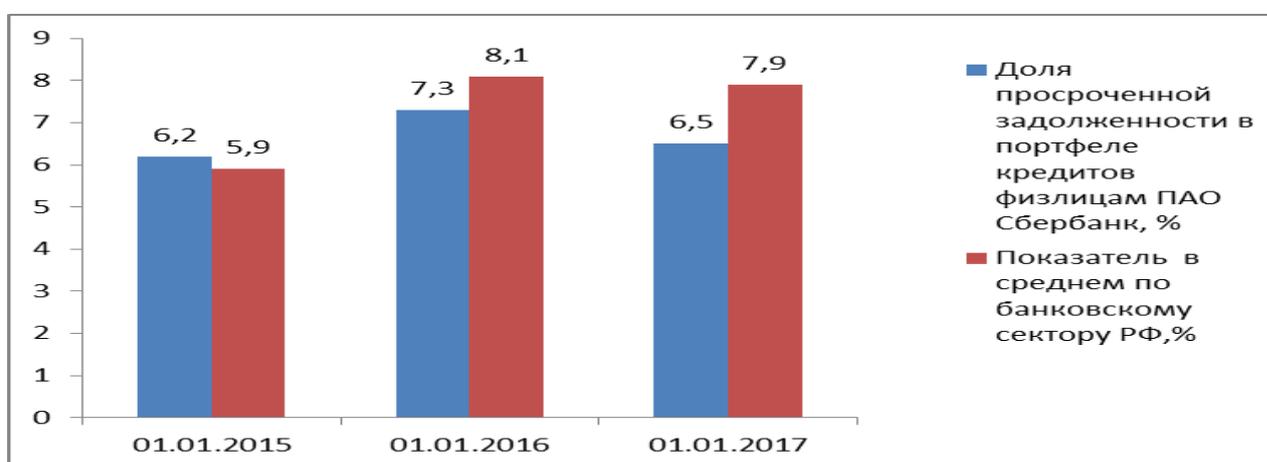


Рис. 2.8. Динамика удельного веса просроченной задолженности в портфеле кредитов, выданных физическим лицам ПАО Сбербанк, за 2014-2016 годы

Если на начало периода показатель по Банку превышал средний показатель, то на начало 2017 года он ниже на 1,4 п. п.

Доля реструктурированных кредитов в портфеле выросла за период более, чем в 2,6 раза.- до 4,7%. Это та задолженность, в отсутствие которой у заемщика наблюдались бы трудности с обслуживанием финансовых обязательств.

По Сбербанку значительно выросла доля кредитов с просроченными сроками погашения более 180 дней - их доля в портфеле возросла за период с

39,6 до 57,5%, т.е. почти на 18 п. п. Наблюдается рост неработающих розничных кредитов.

Таким образом, по результатам анализа можно сделать вывод, что технологии управления проблемными кредитами физических лиц лидера на рынке розничного банковского кредитования - ПАО Сбербанк - формируются и реализуются с учетом современных тенденций развития финансовых рынков, требований регулятора и направлений кредитной политики Группы. Работа с проблемными кредитами четко регламентирована по уровням ответственности и этапам осуществления процедур. Банк обладает качественной информационной базой, что позволяет эффективно вести работу по отбору качественных потенциальных заемщиков и предупреждению возникновения проблемной задолженности. Банк использует широкий набор инструментов урегулирования «плохой» задолженности.

Существенные изменения в целях оптимизации и повышения эффективности данной работы осуществлены Банком в 2016 году (переход на новую целевую автоматизированную систему по взысканию проблемной задолженности; повышение уровня автоматизации процессов, развитие новых технологий взаимодействия с клиентами в целях урегулирования задолженности по проблемным кредитам, ввод системы, автоматизирующей сбор просроченной задолженности на этапе позднего сбора и т.д.). Все это позволило значительно улучшить качество розничного кредитного портфеля Банка. Вместе с тем:

- продолжает оставаться высокой доля проблемных и безнадежных кредитов;
- высоки доля просроченной задолженности и совокупный кредитный риск портфеля розничных кредитов;
- значительно вырос удельный вес кредитов физических лиц с просроченными сроками свыше 180 дней и т.д.

Это требует дальнейшей работы менеджмента Банка по улучшению и повышению качества управления кредитами, выданными Банком физическими лицами.

2.3. Пути повышения результативности банковской работы с розничными проблемными долгами на основе развития кредитных технологий

Управление рисками названо Сбербанком в Стратегии развития одним из основных направлений обеспечения и поддержки его бизнеса. Поэтому одним из основных принципов своей работы Банк видит в принятии всех бизнес-решений на основе показателей доходности с учетом риска, в обеспечении в любой точке его присутствия оперативно доступной качественной и эффективной экспертизы рисков.

Цель создания Банком интегрированной системы риск-менеджмента с учетом решения задач интегрирования показателей аппетита к риску и другие риск-метрики в процессы планирования, построения эффективных механизмов аллокации регуляторного и экономического капитала, обеспечения высокого уровня риск-культуры во всех подразделениях Банка не может быть достигнута без реализации новых подходов к управлению рисками кредитных операций.

Как показали результаты проведенного анализа, розничное кредитование продолжает оставаться для Сбербанка высокой зоной риска, что требует от Банка дальнейших усилий по повышению результативности работы с проблемными долгами его розничных ссудозаемщиков, в части:

- повышения уровня централизации и автоматизации стандартизированных процессов кредитования физических лиц для обеспечения сегментирования клиентов по профилям риска и минимизации числа участников кредитного процесса;

- улучшения работы по выявлению и учету ссуд с индикаторами раннего предупреждения проблемности;

- обеспечения настройки автоматизированных процессов с учетом возможного использования новых каналов получения информации о небанковских долгах заемщиков Банка;
- снижения объемов списания ссуд 5 группы риска;
- разработки и внедрения механизма упрощения процессов реструктуризации розничных заемщиков, в том числе и в связи с разделением портфеля кредитов, условия по которым были пересмотрены, на ссуды модифицированные и реструктурированные; расширения вариантов реструктуризации; рассмотрения возможности повторных реструктуризаций;
- дальнейшего развития механизмов взаимодействия ПАО Сбербанк с профессиональными коллекторами;
- совершенствования системы внутренних рейтингов качества кредитов розничных заемщиков с использованием математических моделей на основе накопленной банками статистики в области обслуживания долгов по ссудам физических лиц;
- оперативного реагирования на изменения внешней среды и внесения соответствующих корректив в технологии работы с проблемными долгами;
- обеспечения должного уровня правовой культуры работников структур взыскания Банка;
- проведения тщательного отбора клиентов с отслеживанием не только его кредитной истории, но и имеющейся у заемщиков долговой нагрузки.

Одним из факторов, которые необходимо учитывать в кредитной деятельности в сегменте розничных клиентов, является изменение среднего значения текущей долговой нагрузки (отношения ежемесячных платежей по всем кредитам к ежемесячному доходу или РТИ – payment to income) российских заемщиков за последние полгода выросло на 2,47 процентных пункта. Так, по состоянию на 1 апреля 2017 года текущая долговая нагрузка российских заемщиков составила 25,18% и выросла за последние полгода на 2,47 п. п., при этом самые высокие темпы роста РТИ опять демонстрируют

представители самых бедных слоев населения, которым все сложнее обслуживать свои кредитные обязательства [58].

Совокупность различных методик и моделей формируют основу современной системы риск-менеджмента, основной задачей которого является обеспечение успешного функционирования коммерческого банка.

Один из главных трендов в розничном кредитовании на современном этапе – это все большее распространение событийно ориентированного подхода к управлению кредитным портфелем.

В целях совершенствования управления рисками при кредитовании физических лиц возможно использование триггеров, основой для срабатывания которых может стать ряд определенных событий. Чтобы эти события определить по отношению к своим клиентам банк должен очертить круг своих главных действий:

- формирования предложений по новым розничным кредитам;
- мероприятий по повышению лояльности клиентов (приглашения к участию в программах лояльности, начисления бонусов в рамках этих программ и т. д.);
- изменения кредитных лимитов (в том числе блокировки и разблокировки кредитных карт);
- формирования стратегии взыскания и реализации процесса взыскания для клиентов, выходящих на просрочку;
- отправки информационных сообщений для клиентов и прочих маркетинговых рассылок [36,40].

Банки, в первую очередь, заинтересованы в отслеживании событий, связанных с изменением финансового состояния своего клиента, в частности оформления им новых кредитов и связанного с этим увеличения долговой нагрузки, закрытия действующих кредитов и, следовательно, сопутствующего этому уменьшения регулярных платежей клиента. Когда розничный клиент является проблемным и имеет просрочки в платежах по действующим

кредитам, ценным становится контроль информации о получении им новых ссуд. Вне зависимости от того, в каком кредитном учреждении клиент получил кредит, это может быть признаком попытки клиента получить средства в целях погашения имеющейся задолженности по долгам, что в реальности для него является очень невыгодной альтернативой реструктуризации. Банк, выдавший такой кредит берет на себя высокие риски из-за риска дефолта данного заемщика. Банку целесообразнее предложить провести реструктуризацию, объединив кредиты или начать предварительную работу по взысканию с данного клиента долга.

Наблюдение за использованием лимитов кредитования представляет для банка вторую важную группу событий, которые имеет смысл использовать. Триггеры в данном случае могут быть установлены на переход доли выбранного лимита по кредитной карте через определенное пороговое значение.

Кроме одиночного «срабатывания» триггера, может оказаться важным изучение всех срабатываний такого рода, поскольку дает возможность определения характера использования клиентом кредитной карты и определения на основании этого маркетинговых стратегий. Срабатывание нехарактерного для заемщика триггера, например, когда обычно использующий небольшую долю кредитного лимита клиент неожиданно выбирает более 80 % суммы лимита, также является причиной для уточнения текущего финансового состояния клиента.

Важным элементом является отслеживание фактов обращения клиента за ссудой в другой банк, вне зависимости от принятого по новой заявке.. Если клиент хороший, банк должен позаботиться о сохранении его лояльности; если у клиента низкая платежная дисциплина, есть просроченные долги, то банку в первую очередь нужно активизировать свою деятельность по взысканию, чтобы предупредить новых возникающих багнков-конкурентов по взысканию долгов.

Возникновение у клиента просрочки той или иной длительности следующая важная группа событий. Здесь возникают проблемы в силу отсутствия единого стандарта определения длительности просроченной задолженности, а потому полученная от БКИ информация о ее продолжительности неоднозначна для банка. В случае пропуска банком предварительных сигналов о возможном дефолте заемщика данные события должны побудить банк к немедленному действию, т.е. к активизации взыскания.

К данной группе событий формально могут быть отнесены и события, связанные с продажей кредитов коллекторским компаниям, а также списанием долгов.

При событийном подходе важную роль играют кредитные бюро, использование событийных сервисов которыми становится все более частым. Для реализации процедур подключения и применения сервисов от бюро кредитных историй у банка должны быть настроенные каналы связи с соответствующим бюро, с которым он согласовывает условия использования сервиса. Затем формируется файл со списком клиентов для мониторинга и в бюро, после чего в бюро на регулярной основе формируются файлы с перечнем сработавших триггеров.

Бюро выкладывает данные файлы на свой ресурс в целях файлового обмена с банком. Изначально при применении таких сервисов для банка не столь важно, с каким бюро работать. Важнее поддерживать сложившиеся хорошие партнерские отношения с тем или иным бюро, и тогда целесообразность подключения услуг будет определяться для банка удобством и ценовыми условиями.

Однако банки должны понимать, что событийный подход не ограничивается только сервисами бюро, а применим практически к любой доступной для обработки информации. В современных условиях необходима многоуровневая система управления рисками. Основными стадиями работы в данной сфере являются:

- стадия Soft-collection (длится 90 дней с момента просрочки);
 - стадия Hard-collection (реализуется спустя 90 дней просрочки и длится в течение 60 дней);
 - стадия Legal-collection, когда на вышеуказанных стадиях долг не был
- Эффективная работа банка на данных стадиях может усилить контроль и снизить кредитные риски в рамках реализации и обслуживания продуктов розничного кредитования.

Новым направлением в работе с проблемными кредитами должно стать создание в банках ситуационных центров управления проблемной задолженностью по кредитным операциям, задачей которых является:

- четкое регламентирование процесса подготовки, рассмотрения вариантов решений;
- научное обоснование предлагаемых вариантов на этапе подготовки;
- использование научных подходов к оценке альтернативных вариантов;
- прогнозирование рисков при урегулировании проблемной задолженности банка.

Зарубежный опыт показывает, что допустимая доля проблемных кредитов банков может составлять не выше 3%, тогда как в России значения данного показателя намного выше. Во многом это объясняется тем, что за рубежом инфраструктура рынка проблемных кредитов более развита и существуют многочисленные схемы работы с ними.

Одной из таких схем является секьюритизация непервоклассных ипотечных кредитов с помощью гибридных или структурированных продуктов кредитного рынка и рынка ценных бумаг, одним из инструментов которой являются CDS (credit default swap) — кредитные дефолтные свопы.

Эффективность банковской работы с проблемными долгами во многом зависит от развития законодательства, регулирующего отношения участников процесса в данной сфере.

С учетом рассмотренных в 1 главе законодательных изменений, произошедших в последнее время в сфере регулирования деятельности профессиональных участников коллекторского рынка, следует отметить, что переход от законодательства доверительного к законодательству запретительному существенных практических изменений в деятельность недобросовестных коллекторов не принес.

В изменениях законодателя отчетливо прослеживается стремление государства усилить роль и значение взыскания задолженности в порядке исполнительного производства, но в этом для заемщика-физического лица есть не только плюсы, но и минусы. Если даже с некоторыми коллекторами можно было договориться, то исполнительное производство в силу его формализованности не допускает отступлений от закона. Увеличение количества судебных приказов и нотариальных исполнительных документов увеличит число исполнительных дел и вероятность наложения ареста на имущество, счета.

В отношении заемщиков-должников будут более активно применяться меры судебного взыскания, инициирования банкротства и получения по кредитам, не обеспеченным залогом недвижимости, нотариальной исполнительной надписи на договоре.

Следует отметить и тот факт, что в современных условиях система межбанковского обмена информацией, и бюро кредитных историй не позволяют точно оценить вероятность возникновения так называемого социального дефолта.

Таким образом, развитие рынка банковских розничных кредитных услуг неизбежно сопровождается возникновением проблемной задолженности заемщиков, что требует повышения кредитной культуры финансовой ответственности заемщиков и взвешенной, гибкой позиции банков-кредиторов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Любое банковское учреждение независимо от качества кредитного портфеля и кредитной политики, способов и методов управления кредитным риском, качества и точности оценки платежеспособности и кредитоспособности заемщика регулярно сталкивается с таким явлением, как «проблемные кредиты» и необходимостью работы с ними

Несмотря на все многообразие подходов к трактовке сущности проблемного кредита, она состоит в том, что проблемные кредиты несут в себе явные признаки нарушения со стороны заемщика его договорных обязательств, возможность частичного или полного непогашения выданной банком ссуды и превышение для банка его расходов по обслуживанию таких кредитов над доходами.

Розничное кредитование является весьма благоприятной для возникновения проблемных кредитов сферой в силу особенности факторов, стимулирующих увеличение кредитного риска. Согласно данным НБКИ, количество просроченных розничных кредитов граждан России достигло к 2017 году 6,7 млн. шт.

Технологические схемы работы банков с проблемными долгами розничных заемщиков выстраиваются с учетом необходимости соблюдения требований законодателя, регулятора и с учетом особенностей его кредитной политики и нацелены на улучшение качества розничного кредитного портфеля банка, совокупного портфеля кредитов и структуры банковского портфеля в целом; получение банком-кредитором дополнительных доходов от ликвидации проблемных кредитов. Они регламентируют основные этапы работы с проблемными долгами и определенный порядок действий служб и работников банка на этих этапах.

ПАО Сбербанк является лидером розничного кредитования на отечественном рынке розничного кредитования, а потому качество его

портфеля, его проблемность во многом определяют аналогичные характеристики банковского сектора в целом.

Согласно кредитной политике Сбербанка проблемной задолженностью розничного заемщика является задолженность по кредиту, по которому Банк выявил определенную негативную информацию независимо от наличия (отсутствия) просроченного долга. Неработающими являются кредитами со сроками просроченной задолженности свыше 90 дней.

Технологии работы Банка с проблемными долгами физических лиц формируются и реализуются с учетом современных тенденций развития финансовых рынков, требований регулятора и направлений кредитной политики Группы. Работа с проблемными кредитами четко регламентирована по уровням ответственности и этапам осуществления процедур. Банк обладает качественной информационной базой, использует широкий набор инструментов урегулирования «плохой» задолженности. Существенные изменения в целях оптимизации и повышения эффективности данной работы осуществлены Банком в 2016 году.

Это позволило значительно улучшить качество розничного кредитного портфеля Банка, однако продолжает оставаться высокой доля проблемных и безнадежных кредитов; высока доля просроченной задолженности и показатель совокупного кредитного риска портфеля розничных кредитов; - значительно вырос удельный вес кредитов физических лиц с просроченными сроками свыше 180 дней, и неработающих кредитов и т.д.

Это требует от Банка дальнейших усилий по повышению результативности работы с проблемными долгами его розничных ссудозаемщиков, в части повышения уровня централизации и автоматизации стандартизированных процессов кредитования физических лиц для обеспечения сегментирования клиентов по профилям риска и минимизации числа участников кредитного процесса; улучшения работы по выявлению и учету ссуд с индикаторами раннего предупреждения проблемности;

обеспечения настройки автоматизированных процессов с учетом возможного использования новых каналов получения информации о небанковских долгах заемщиков Банка; снижения объемов списания ссуд 5 группы риска; разработки и внедрения механизма упрощения процессов реструктуризации розничных заемщиков; расширения вариантов реструктуризации; рассмотрения возможности осуществления повторных реструктуризаций; обеспечения полного участия заемщика в процедурах реструктуризации путем предоставления ним расширенного пакета подтверждающих ее причины документов; дальнейшего развития механизмов взаимодействия ПАО Сбербанк с профессиональными коллекторами; совершенствования системы внутренних рейтингов качества кредитов розничных заемщиков с использованием математических моделей на основе накопленной банками статистики в области обслуживания долгов по ссудам физических лиц; оперативного реагирования на изменения внешней среды и внесения соответствующих корректив в технологии работы с проблемными долгами и др.

Один из главных трендов в розничном кредитовании на современном этапе – это все большее распространение событийно ориентированного подхода к управлению кредитным портфелем. В целях совершенствования управления рисками при кредитовании физических лиц возможно использование триггеров, основой для срабатывания которых может стать ряд определенных событий.

Эффективность банковской работы с проблемными долгами во многом зависит от развития законодательства, регулирующего отношения участников процесса в данной сфере.

Зарубежный опыт показывает, что допустимая доля проблемных кредитов банков может составлять не выше 3%, тогда как в России значения данного показателя намного выше. Улучшение качества розничных портфелей отечественных банков требует повышения кредитной культуры финансовой ответственности заемщиков и взвешенной, гибкой позиции банков-кредиторов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть II) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gk-rf.ru>, свободный.
2. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ (в редакции федерального закона от 3 июля 2016 года № 340-ФЗ) // СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
3. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 2 декабря 1990 года № 395-1ФЗ (в редакции федерального закона от 3 июля 2016 года № 362-ФЗ) // СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
4. О кредитных историях [Текст]: федеральный закон Российской Федерации от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ (в редакции федерального закона от 3 июля 2016 года № 231-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2005. - № 1.
5. Об исполнительном производстве [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 2 февраля 2007 года №229-ФЗ (в редакции федерального закона от 28 декабря 2016 года № 492-ФЗ). - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
6. О потребительском кредите (займе) [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 2013 года № 353ФЗ (в редакции федерального закона от 3 июля 2016 года № 231-ФЗ). - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
7. О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности

и микрофинансовых организациях» от 03.07.2016 N 230-ФЗ [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 3 июля 2016 года № 230-ФЗ. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

8. О банкротстве физических лиц [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2014 года № 476ФЗ. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

9. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики на 2017 год и период 2018 и 2019 годов [Электронный ресурс]: - Режим доступа: [http://www.cbr.ru/publ/ondkp/on_2016_\(20172019\).pdf](http://www.cbr.ru/publ/ondkp/on_2016_(20172019).pdf), свободный.

10. О Методических рекомендациях по реализации подхода к расчету кредитного риска на основе внутренних рейтингов банков [Текст]: письмо ЦБ РФ от 29 декабря 2012 года №192-Т// Вестник Банка России.- 2013. - № 11 (1264). - С.5-40.

11. Об обязательных нормативах банков [Электронный ресурс]: инструкция ЦБ РФ от 3 декабря 2012 года №139-И (в редакции ред. от 15 ноября 2016 года). - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

12. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 26 марта 2004 года № 254-П. (в редакции ред. от 14 ноября 2016 года)- Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

13. Стратегия развития Сбербанка России на период 2014 -2018 годов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/SberbankDevelopmentStrategyFor2014-2018.pdf>, свободный.

14. Технологическая схема организации работы с проблемной задолженностью физических лиц в ОАО «Сбербанк России» (ред.4) [Текст]: документ Сбербанка России от 18 июля 2014 года №2156-3.

15. Технологическая схема взаимодействия подразделений Банка при формировании резерва на возможные потери по ссудам физических лиц и субъектов малого предпринимательства, а также списания безнадежной ссудной задолженности физических лиц [Текст]: документ Сбербанка России от 23 июля 2014 года №2058-2.

16. Технологическая схема организации передачи, приема, учета, хранения и использования действующих Досье клиентов ОАО «Сбербанк России» [Текст]: документ Сбербанка России от 25 апреля 2014 года № 2483.

17. Аганов, А.Н. Потребительский кредит в банковской системе Российской Федерации: адаптация к региональным условиям [Электронный ресурс]: автореф. дис. канд.экон. наук/ А.Н. Аганов. – Москва, 2014. - Режим доступа: <http://mesi.ru>, свободный.

18. Алексеева, Л.М. Некоторые вопросы потребительского кредитования [Текст] / Л.М. Алексеева, А.И. Прилуцкая // Деньги и кредит. 2015. - №1. - С.34-38.

19. Андреева, Ю.А. Бюро кредитных историй: причины внедрения и первые итоги [Текст]/. Ю.А. Андреева// Экономика. Бизнес. Банки. -2016. - Т. 6. - С. 43-46.

20. Афанасьева, О.Н. Тенденции развития потребительского кредитования в банковской системе России [Текст] / О.Н. Афанасьева//Экономика. Бизнес. Банки.- 2016.- № 4 (17). - С. 34-49.

21. Банковское дело [Текст]: учебник /О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева и др.; под. ред. О. И. Лаврушина. – 11-е изд., стер. – М.:КНОРУС, 2014. – 800 с.

22. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. - М.: Юрайт-Издат, 2012. – 422 с.

23. Боровский, В.Н. Оптимизация управления проблемными кредитами банка [Текст]/ В.Н. Боровский, Л.В. Боровская, П.В. Кульбачный //Science Time. - 2016. - № 3 (27).- С. 93-97.

24. Булгаков, А. Управление кредитным риском в коммерческом банке [Текст] / А. Булгаков, И. Телегин // Бухгалтерия и банки. –2013. – №3. – С. 52-55.
25. Галанов, В.А. Основы банковского дела [Текст]: учебник / В.А. Галанов. - 2-е изд. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2015. - 288 с.
26. Голубева, А.В. К вопросу о сущности проблемных кредитов [Текст]/ А.В. Голубева, А.П. Бондарь, И.А. Федоров// Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. - 2016.- № 2 (52). - С. 48-52.
27. Гончарова, М.В. Население и банки: кредитование физических лиц [Текст]/ М.В. Гончарова, Н.И. Гончаров//Вестник Волгоградского института бизнеса.- 2012.- №4. - С.283-284.
28. Грязнова, М.Н. Проблемная задолженность по кредитованию: системный анализ путей минимизации [Текст]/ М.Н. Грязнова// Проблемы современной науки и образования.- 2017.- № 3 (85).- С. 69-74.
29. Гулько, А.А. О некоторых аспектах повышения результативности работы банков с проблемными долгами их розничных заемщиков [Текст]/ А.А. Гулько// Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем: материалы III Международной научно-практической конференции (г. Белгород; 8 сентября 2015 г.)/ под научн. ред. М.В. Владыка, Т.Н. Флигинских, Ю.В. Всяких. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2015.– С.130-135.
30. Деньги, кредит, банки: учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. - 11-е изд., перераб и доп. - М. : КНОРУС, 2013. - 448 с. - (Бакалавриат).
31. Древинг, С.Р. Управление портфелем проблемных активов в условиях экономической неопределенности [Текст] / С.Р. Древинг, И.В. Конин// Интернет-журнал Науковедение.- 2016. -Т. 8.- № 3 (34).- С. 21.-23.

32. Жуков, Е.Ф. Банки и небанковские кредитные организации и их операции [Текст]: учебник / Е.Ф. Жуков. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 559 с.

33. Кардаш, Е.В. Совершенствование бизнес-процессов розничного обслуживания клиентуры банков [Текст]/ Е.В. Кардаш// Вестник УГУЭС.- 2014. - № 2(8) . – С. 51 -53.

34. Ковалев, П.П. Банковский риск-менеджмент [Текст]: учебное пособие / П.П. Ковалев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. — 320 с.

35. Костерина, Т. М. Банковское дело [Текст]: учеб. для бакалавров / Т. М. Костерина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 332 с.

36. Котляров И.Д. Основы эффективного управления отношениями банка с проблемными заемщиками [Текст] / И.Д. Котляров// Деньги и кредит. - 2016.- № 8.- С. 59-63.

37. Литвинова, А.Н. Работа с проблемными кредитами в современном коммерческом банке [Текст] / А.Н. Литвинова // Экономика в эпоху перемен: взгляд в будущее сборник научных трудов студентов.- Санкт-Петербург. - 2016. - С. 52-59.

38. Мамута, М.В. Вопросы развития кредитных бюро в России [Текст]/ М.В. Мамута, О.С. Сорокина, В.Л. Тян // Деньги и кредит.- 2015. №2. - С.45-50.

39. Манчурак, М.В. Роль страховых продуктов в развитии банковской розницы [Текст] / М.В. Манчурак//Экономика и политика. – 2014. - № 2. – С. 139 – 144.

40. Никонов, О. И. Динамика показателя «вероятность дефолта» по кредитам физических лиц [Текст] / О. И. Никонов, В. Е., Ф. П.Чернавин // Деньги и кредит.- 2015. - № 2. – С. 40–44.

41. Отчеты о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2013,2014, 2015 году □Электронный ресурс] //Центральный Банк Российской Федерации. – 2014,2015,2016. – Режим доступа: <http://www.crb.ru>, свободный.

42. Парусимова Н.И. Пути модернизации банковского рынка [Текст] / Н.И. Парусимова // Инновационная экономика Казахстана: устойчивое развитие в условиях глобализации: сб. материалов международной научной конференции. – Астана: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2014. – С.3-6.

43. Порошина, А.М. Обзор подходов к моделированию кредитного риска на портфельном уровне [Текст] / А.М. Порошина // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2013. - № 3. - С. 32 – 43.

44. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования [Текст]: монография/ коллектив авторов; под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2012.- 272 с.

45. Рыкова, И.А. Проблемные кредиты в банковском секторе России: теоретико-практический аспект [Текст] / И.А. Рыкова // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования.- 2016. -№ 3. - С. 274-278.

46. Modeling of the integrated interaction of the innovation process subjects and estimate of efficiency of its results// *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Kucheryanenko S.A., Sivtsova N.F.* [International Business Management](#). 2015. Т. 9. № 6. С. 1069-1073.

47. Management of innovative process in the economy at the regional level // *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V.* [International Business Management](#). 2016. № 10. С. 3443.

48. Соловьева Н.Е., Быканова Н.И., Скачкова И.В., Науменко Ю.В., Суворов Д.А. Налоговый контроль в системе обеспечения экономической безопасности Российской Федерации // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии.-2017.-№ 1 (ч.1).С.189-190

49. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.

50. Мельникова, Н.С. Методический подход определения бизнес-процессов хозяйствующих субъектов, которые нуждаются в изменениях [Текст] / Н. С. Мельникова // Новая наука: от идеи к результату: Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (29 марта 2016 г., г. Сургут). – С. 146-150.

51. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.

52. Сергеев, И.В. Экономика организации (предприятия) /Сергеев И.В., Веретенникова И.И. Учебник и практикум / Москва, 2016. Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (6-е изд., пер. и доп).

53. Сурудина, А.С. Стоимостная оценка проблемных кредитов для целей реструктуризации кредитного портфеля [Текст] / А.С. Сурудина// Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление.- 2016.- № 1 (24). - С. 71-76.

54. Сурудина, А.С. Стоимостная оценка проблемных кредитов для целей МСФО [Текст] / А.С. Сурудина// Экономика и предпринимательство.- 2016.- № 1-2 (66-2).- С. 75-79.

55. Тавасиев, А.М. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник для магистров/ А.М. Тавасиев, В.Д. Мехряков, О.И. Ларина. - : М.:Издательство Юрайт.- 2014. -755 с.

56. Травкина, Е.В. Факторы, обуславливающие необходимость проведения мониторинга рисков российского банковского сектора [Текст] / Е.В. Травкина // Финансы и кредит. – 2013. - №1. – С. 29-34.

57. Фурзикова, Е.Г. Оценка эффективности методов управления проблемными потребительскими кредитами в коммерческом банке [Текст] / Е.Г. Фурзикова// *Фундаментальные исследования.*- 2013. - № 1.- С. 515 - 519.
58. Царьков, В.А. Аналитическое исследование риска невозврата кредитов [Текст] / В.А.Царьков // *Аудит и финансовый анализ.* – 2012. – № 5. – С.233- 244.
59. Шейхова, М.С. Реструктуризация как основной способ работы с проблемными кредитами [Текст] /М.С. Шейхова, А.Е. Корогод // *Экономика и социум.* -2016. -Т№ 2 (21). - С. 1065-1070.
60. Щербаков, В. Кредитный процесс в банке: направления совершенствования [Текст] / В. Щербаков // *Бухгалтерия и банки.* – 2013. – №1.– С. 16-21.
61. Эриашвили, Н. Банковский менеджмент [Текст]: учебник / Н. Эриашвили, Е.Кузнецова, Г. Васильев. - М.: Юнити, 2012.-319 с.
62. Юсупова, О.А. Управление проблемными кредитами в портфеле коммерческого банка [Текст] /О.А. Юсупова// *Инновационная экономика и общество.* -2016. - № 2 (12).- С. 81-88.
63. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.crb.ru>, свободный.
64. Официальный сайт рейтингового агентства «Эксперт РА» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://raexpert.ru>, свободный.
65. Официальный сайт Национального бюро кредитных историй (НБКИ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.nbki.ru>, свободный.
66. Официальный сайт Открытого акционерного общества «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sbrf.ru>, свободный.
67. Портал «Банки.ру» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.banki.ru>, свободный.

ПРИЛОЖЕНИЕ