

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления  
(наименование института полностью)

Департамент бакалавриата (экономических и управленческих программ)  
(наименование департамента)

(наименование департамента)

38.03.01 «Экономика»

(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Финансы и кредит»

(направленность (профиль)/специализация)

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему «Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке (на примере ПАО «Сбербанк»)»

Студент

А. А. Соколова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

А. А. Коростелев

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

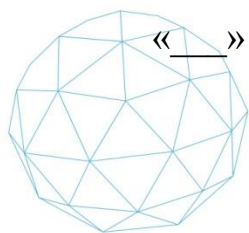
Руководитель департамента, канд. экон. наук, С.Е. Васильева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия )

(личная подпись)

«   » \_\_\_\_\_ 20    г.

Тольятти 2019



## Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент: Соколова Анна Андреевна

Тема работы: (Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке (на примере ПАО «Сбербанк»))

Научный руководитель: д.п.н. доцент Коростелев А. А.

Целью выпускной квалификационной работы является обоснование теоретических основ организации рынка кредитования физических лиц и предоставление практических рекомендаций по вопросам совершенствования деятельности банков по обслуживанию клиентов – физических лиц.

Объект исследования - ПАО «Сбербанк».

Границами исследования являются 2016-2018 гг.

Деятельность коммерческих банков в основном рассматривается пооперационно, в основном только по обслуживанию юридических лиц, недостаточно внимание при этом отводится изучению институциональной структуры и механизма функционирования рынка кредитования физических лиц. Таким образом, комплексное теоретическое обоснование основных направлений становления и развития рынка кредитования физических лиц, исследование механизма реализации основных видов указанных услуг и перспектив их совершенствования следует считать особенно актуальным направлением исследования, широкое применение результатов которого позволит повысить эффективность банковской деятельности в целом.

Предметом исследования является кредитование физических лиц как одного из важнейших направлений деятельности современных кредитных организаций.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка использованных источников из 26 источника и 2 приложений. Общий объем работы, без приложений, 51 страницы машинописного текста, в том числе 8 таблиц и 5 рисунка.

## Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические основы организации кредитования физических лиц в коммерческом банке .....	7
1.1 Основные понятия и особенности потребительского кредита .....	7
1.2 Классификация и виды кредитов физическим лицам .....	11
2 Анализ организация кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк» ....	20
2.1 Организационно-экономическая характеристика банка.....	20
2.2 Организация кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк» ...	26
2.3 Выявленные проблем в сфере кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк» .....	33
3 Перспективы развития организации кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк».....	38
3.1 Предложения по совершенствованию организации кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк» .....	38
3.2 Рекомендации по повышению эффективности кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк» .....	43
Заключение .....	54
Список используемой литературы .....	57
Приложения .....	60

## Введение

Коммерческие банки непрерывно ведут работу по созданию и улучшению предоставляемых банковских услуг, разрабатывают новые продукты, совершенствуют механизм проведения существующих операций, тем самым добиваясь конкурентного положения на рынке банковских услуг. Рынок банковских услуг динамично развивается, предоставляет своим клиентам всё больше возможностей для выбора подходящих им продуктов. Именно поэтому деятельность коммерческого банка на рынке кредитования физических лиц в условиях жесткой конкуренции является важной интересной темой для изучения. Темой самым обуславливается актуальность данной темы.

Сегодня экономическая и политическая ситуация в России не отличается стабильностью, что позволяет наблюдать за действиями коммерческих банков в посткризисный период. С теоретической точки зрения рынок кредитования физических лиц представляет интерес как сложно, но постоянно растущая структура. С практической точки зрения важно рассмотреть стратегии банков в условиях изменчивости рынка банковских услуг.

Исследования различных аспектов деятельности коммерческих банков привлекают внимание многих отечественных и зарубежных ученых и практиков, что объясняется расширением спектра, обновлением и модернизацией банковской деятельности.

Теоретическим и методологическим проблемам изучения места и роли банков на рынке кредитования физических лиц, а также эффективности обслуживания банками различных групп клиентов посвящены работы ведущих ученых в области банковского дела.

Основой для написания бакалаврской работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых-экономистов, таких как Белоусов А.Л.,

Валенцева Н.И., Жуков Е.Ф, Макарова О.М, Мамонова И.Д., Лаврушин О.И., Фролова Т.А, Шевчук Д.А и прочие.

Хотя научные наработки в теории банковского дела являются весьма значительными, однако вопросы формирования и функционирования как рынка банковских услуг в целом, так и его сегмента кредитования физических лиц в частности остаются недостаточно разработанными как в теоретическом, так и в практическом аспектах.

Деятельность коммерческих банков в основном рассматривается пооперационно, в основном только по обслуживанию юридических лиц, недостаточно внимание при этом отводится изучению институциональной структуры и механизма функционирования рынка кредитования физических лиц. Таким образом, комплексное теоретическое обоснование основных направлений становления и развития рынка кредитования физических лиц, исследование механизма реализации основных видов указанных услуг и перспектив их совершенствования следует считать особенно актуальным направлением исследования, широкое применение результатов которого позволит повысить эффективность банковской деятельности в целом.

Указанные моменты определяют актуальность темы бакалаврской работы.

Целью выпускной квалификационной работы является обоснование теоретических основ организации рынка кредитования физических лиц и предоставление практических рекомендаций по вопросам совершенствования деятельности банков по обслуживанию клиентов – физических лиц.

Согласно поставленной цели определена совокупность основных задач, направленных на ее достижение:

- рассмотреть теоретические основы кредитования физических лиц в коммерческом банке;
- проанализировать организацию кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»;

- разработать предложения по совершенствованию системы кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк».

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является рынок потребительского кредитования в Российской Федерации, а также организацию кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк».

Предметом исследования является кредитование физических лиц как одного из важнейших направлений деятельности современных кредитных организаций.

Основу бакалаврской работы образуют общенаучные приемы и методы исследований: метод анализа, метод группировки, сравнения и обобщения экономических показателей для исследования особенностей и тенденций организации обслуживания коммерческими банками физических лиц.

Информационную базу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных экономистов по теории банковского дела; научные и практические исследования по вопросам осуществления потребительского кредитования; законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность коммерческих банков в России; отчетные данные о деятельности отечественных банков; официальные статистические данные; научно-методическая литература; материалы периодических изданий.

Структура бакалаврской работы состоит из введения, в котором обозначена актуальность, цель и задачи исследования, основной части из трех глав, заключения, в котором сосредоточены основные результаты данного исследования, списка использованных источников.

# 1 Теоретические основы организации кредитования физических лиц в коммерческом банке

## 1.2 Основные понятия и особенности потребительского кредита

Кредитование физических лиц является основным видом активных операций универсальных коммерческих банков и первостепенным источником получения дохода, при этом кредитование населения занимает в современных банках от 15 до 25% кредитного портфеля. Потребительское кредитование является одним из приоритетных направлений развития банковского бизнеса в современных условиях.

Эффективная организация кредитования физических лиц в коммерческом банке способствует диверсификации банковской деятельности, получению доходов, а с точки зрения банковских клиентов – повышению качества жизни населения и стимулированию его платежеспособного спроса.

Активное развитие кредитования физических лиц в российской банковской системе началось сравнительно недавно с продвижения экспресс-кредитования, то есть кредитования населения на небольшие сроки и суммы. В настоящее время российские банки предлагают широкий ассортимент кредитов для населения, который призван удовлетворять различные потребности клиентов.

Сущность кредитования физических лиц отражена в его названии – данный вид кредита всегда связан с удовлетворением потребительских нужд заемщика.

Современные экономисты дают разнообразные определения понятию «потребительское кредитование».

Так, по мнению Лаврушин О.И. рассматривает потребительские кредиты в виде любых видов ссуд, которые предоставляются населению на

приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды [17].

Рыкова И.Н. в своих исследованиях дает такое определение потребительскому кредиту: «кредит, предоставляемый конечному потребителю товаров и услуг» [20].

В учебнике Белоглазовой Г.Н., Кроливецкой Л.П. указывается, что потребительский кредит «служит средством удовлетворения различных потребительских нужд населения, при этом заемщиком является физическое лицо, а кредиторами – кредитные организации, а также организации и предприятия различных форм собственности» [7].

По мнению Е.Ф. Жукова потребительский кредит можно рассматривать в виде потребительской, персональной ссуды или ссуды на строительство жилья, а так же на покупку потребительских товаров длительного пользования, лечения, обучения и др. [8].

Грязнова А.Г. в своих исследованиях дает такое определение потребительскому кредиту: «форма кредита, который предоставляется населению организациями торговли и сферы услуг с целью покупки предметов потребления, а так же товаров длительного пользования, оплате бытовых услуг на условиях отсрочки платежа» [23].

Американский автор Долан Э. Дж. отмечает, что потребительский кредит выдается частным лицам для приобретения товаров длительного пользования – автомобилей, бытовой техники [12].

По нашему мнению кредитование физических лиц следует считать такой вид кредита, при котором заемщиком является физическое лицо, а целью кредитования – удовлетворение потребительских нужд заемщика, в том числе и нужд долгосрочного характера, таких как жилье или образование.

Кредитование физических лиц является частью кредитования населения, отличительной особенностью которого является как субъект кредитования, так и целевой характер. Потребительский кредит можно



рассматривать, как самостоятельную форму кредитования и как один из видов банковского кредитования. Как самостоятельная форма кредитования, потребительский кредит представляет собой кредитные отношения между заемщиком и кредитором, направленные на удовлетворение потребительских нужд. При этом заемщиком выступает физическое лицо, а в качестве кредитора могут выступать как физические лица, так и организации.

С 1 июля 2014 года вступил в силу Федеральный закон от 21.12.2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» [3].

Согласно Федеральному закону «О потребительском кредите (займе)» потребительский кредит (заем) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Данный федеральный закон не применяется к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского кредита (займа), обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой, и поэтому потребительское кредитование не связано с предпринимательством и исключается ипотечное кредитование.

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» с 1 января 2019 года претерпел изменения в части условий заключения договора займа. Вступившие в силу в июле 2018 года изменения содержат в себе правило, согласно которому перечень общих условий договора потребительского кредита или договора займа определяется кредитором, выдающим денежные средства на цели, не связанные с предпринимательской деятельностью.

Право на участие в формировании договора имеется и у заемщика, но в части тех условий, которые были согласованы кредитором и заемщиком. Данное правило призвано ускорить процедуру оформления кредита, поскольку единожды выработанные условия договора в отношении одного заемщика будут применяться к последующим заемщикам кредитной организации.

Кроме этого, Банк России хочет с 1 июля 2019 года собирается установить максимальную процентную ставку для кредитов. Она окажется на уровне 1% в день, но такое ограничение касается потребительских кредитов. Пойти на такой шаг регулятор решил из-за того, что многие россияне подписывают договора, по которым им начисляется едва ли не 10% в день от той суммы, которую они взяли в долг. Это приводит к тому, что процентная ставка за год превышает 3000%, в результате чего граждане лишаются своих квартир и прочей недвижимости [24].

Ставки по потребительским кредитам могут существенно снизиться после того, как с 2019 года каждый россиянин получит персональный кредитный рейтинг. Введение нового параметра предусмотрено отдельными поправками к федеральному закону от 30.12.2004 N 218-ФЗ (от 03.08.2018 N 327-ФЗ) «О кредитных историях», которые были приняты в 2018 году [2].

С одной стороны, такое новшество поможет избежать больших просрочек по долговым обязательствам, что отразится на качестве банковских портфелей, а, с другой стороны, зная свой персональный рейтинг, каждый гражданин сможет самостоятельно оценить свои финансовые возможности по выплате задолженности еще до подачи заявки на получение денег под процент.

Предполагается, что после того, как начнут присваивать рейтинг для россиян, банки смогут быстрее рассматривать кредитные заявки и не тратить много средств на обслуживание скоринговых программ. Это поможет существенно сократить издержки, которые закладываются в процентные ставки при расчете стоимости заемных средств. При этом клиенты смогут быстрее получать кредиты и не ждать по 5-7 дней принятия решения по своей заявке.

Учитывая тот факт, что для банка кредитный рейтинг – это дополнительный инструмент, призванный помочь точно спрогнозировать возможности заемщика по оплате ежемесячных платежей, в 2019 году

процент невозвратов по выданным кредитам существенно снизится, что отразится на качестве совокупного розничного портфеля. И банки не будут вынуждены перекрывать свои убытки за счет платежеспособных клиентов, предлагая им более дорогие потребительские кредиты. Они будут выдавать деньги на выгодных условиях, чтобы привлечь внимание «качественных» заемщиков (тех, у кого высокий рейтинг и хорошая кредитная история)[24].

Таким образом, развитие потребительского кредитования и его динамика зависит от степени заинтересованности коммерческих банков в розничном кредитовании, ресурсного обеспечения кредитных операций, а также спроса населения на кредиты. При этом возможности и желание граждан пользоваться банковскими кредитами зависит от параметров макроэкономического развития страны.

## 1.2 Классификация и виды кредитов физическим лицам

В целом следует отметить большое разнообразие видов банковских потребительских кредитов, направленных на удовлетворение разнообразных нужд и потребностей заемщиков, что стимулирует его активное развитие и повышает социально-экономическую роль в обеспечении роста национальной экономики и повышения качества жизни населения страны.

Займы, предоставляемые финансовыми организациями населению для удовлетворения различных потребительских нужд (приобретение товаров или услуг), называются потребительскими кредитами.

Говоря о формах такого кредита, можно выделить две: денежную и товарную. К последней относят займы, предоставляемые физическим лицам различными организациями, реализующими товары в рассрочку, или ссуду в виде проката каких-либо предметов потребления. Условия выдачи займа получателю могут варьироваться, что напрямую связано с видом потребительского кредита [6].

В основе классификации потребительских кредитов могут лежать различные критерии.

Например, кредиты могут делиться на виды в зависимости от того, кто выступает кредитором: банк, компания, занимающаяся прокатом и арендой, торговая организация, и др.

По типу заемщика ссуды можно разделить на предоставляемые всем категориям граждан, а также группам заемщиков, различающихся по возрасту, уровню доходов, платежеспособности и т.д.

1) В зависимости от цели кредитования потребительские кредиты делятся на:

- целевые кредиты (покупка жилья, приобретение машины или товаров долгосрочного использования, лечение, получение образования и др.);

- нецелевые кредиты (заемщик не указывает предмет ссуды).

По срокам погашения ссуды могут быть:

- краткосрочные (от 3 месяцев до 1 года);

- среднесрочными (от 1 года до 3-5 лет);

- долгосрочными (от 5 лет и более) [6].

2) Потребительские кредиты могут быть выданы в различной форме:

- в наличной;

- в безналичной;

- банковских векселей;

- в смешанной.

3) По способу предоставления потребительских кредитов:

- единовременные займы;

- возобновляемые кредитные линии;

- кредиты до востребования.

Учитывая степень обеспеченности кредита, можно выделить следующие виды:

- гарантированные (предоставление имущества под залог, поручительство третьих лиц и др.);

- негарантированные (доверительные, бланковые) [6].

Одними из наиболее востребованных видов потребительских кредитов на сегодняшний день являются:

1) Займ на неотложные нужды. Когда заемщик получает такой вид ссуды, он не указывает кредитору цели, для которых требуется определенная сумма. Средства в этом случае могут быть выданы в наличной или безналичной форме гражданину РФ, достигшему 18-летнего возраста. Размер займа зависит от кредитоспособности и степени обеспеченности возврата средств. Срок погашения кредита может быть кратко- или среднесрочным.

2) Кредит на приобретение недвижимости. В отличие от ипотеки, приобретаемое жилье не передается в залог, но для получения займа требуется поручительство третьих лиц. Этот вид займа предоставляется безналичным способом. Сначала денежные средства поступают на счет физического лица, а затем на счет продавца жилья.

3) Возобновляемый займ. Этот вид кредита граждане берут в том случае, если заранее не известно, какая сумма точно понадобится. В результате сначала берется одна часть ссуды, а позже при необходимости – другая.

4) На платные услуги. Целевые займы предоставляются тем, кто желает воспользоваться платными услугами: сделать ремонт, совершить поездку, пройти лечение, оплатить учебу и т.д. Обычно срок выплаты ссуды не превышает 10-12 месяцев, и заемщику выдают не более 90% суммы от полной стоимости услуги.

5) Доверительный займ. Граждане, которые ранее пользовались услугами финансовых организаций, имеют хорошую кредитную историю, могут рассчитывать на получение займа на специальных условиях. Как правило, добросовестным клиентам предъявляют меньше требований.

6) Для молодой семьи. Основное условие для получения данного вида займа, который может носить целевой или нецелевой характер, – заемщик должен состоять в официальном браке и быть не старше 28-30 лет. Учитывая

платежеспособность гражданина и его кредитную историю, рассчитывается размер предоставляемой суммы.

7) Пенсионный. Для физических лиц, достигших пенсионного возраста, банки предлагают взять ссуду на специальных условиях. Программой могут воспользоваться граждане в возрасте 65-75 лет.

8) Кредит для военнослужащих. Если у заемщика оформлена ипотека в рамках господдержки военнослужащих, то он может обратиться за потребительской ссудой. Данная программа предусматривает небольшую переплату по кредиту и возможность получения крупной суммы на длительный срок.

9) Ссуда на ЛПХ. Гражданам, проживающим в России и официально занимающимся личным подсобным хозяйством, можно получить большой займ на длительный срок. Основные условия: возраст заемщика от 21 до 75 лет, платежеспособность, привлечение третьих лиц в качестве поручителей.

10) Нецелевой кредит под залог имущества. Когда срочно понадобилась крупная сумма денег, банк охотно выдаст кредит под залог недвижимости. Сумма займа зависит от проведенной оценки жилья. Срок выплаты кредита может быть долгосрочным, при этом ссуду выдают под низкие проценты. Недостаток такого вида потребительского кредита – до конца действия контракта дом или квартира находится в собственности банка[6].

По способу закрепления можно выделить бумажные кредиты (выдаваемые на основании кредитного договора) и «карточные» (выдаваемые с использованием кредитной карты) [21].

По месту получения заемщиком кредита выделяют экспресс-кредиты (получаемые непосредственно в месте приобретения товара или услуги при минимальном наборе документов (как правило, это паспорт гражданина) и получаемые в банке с полным пакетом документов, установленных банком).

В России получило распространение POS-кредитование как один из видов экспресс-кредитов, предоставляемых прямо в точках продаж. В

отличие от кредита в банке, покупатель-заемщик в данном случае не получает на руки наличные деньги. После оформления POS-кредита, банк расплачивается с магазином за товар, а покупатель потом возвращает кредитному учреждению обычный, по сути, кредит. Объемы потребительского кредитования высоки настолько, что они охватили всю территорию России и стран СНГ. Сегодня банки активно развивают этот сегмент, так как он является самым выгодным и прибыльным направлением для финансово-кредитных учреждений [21].

Объем потребительских кредитов – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени.

Обобщим основные тенденции и проблемы потребительского кредитования в России.

Динамика выдачи кредитов физическим лицам по России в целом за период 2015-2018 гг. представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Динамика выдачи кредитов физическим лицам по России в целом [21]

Виды кредитов	На 01.01.2016 г.	На 01.01.2017 г.	На 01.01.2018 г.	На 01.01.2019 г.
Потребительские кредиты в рублях	9 719 936	11 028 783	10 395 828	10 643 612
Потребительские кредиты в иностранной валюте	237 158	300 766	288 503	160 330
Итого потребительских кредитов	9 957 094	11 329 549	10 684 331	10 803 942
Пророст в млн. руб.		1 372 455	-645 218	119 611
Прирост в %		13,78%	-5,7%	1,12%

Представленные статистические данные позволяют прийти к выводу, что падение спроса на кредиты физическим лицам началось в начале 2018 года у нескольких рейтинговых банков и окончательно усилилось к концу

этого года. За 2018 год наблюдается тенденция к небольшому росту на 1,12% объема потребительского кредитования. Значительно снизилась сумма полученных кредитов физическими лицами в иностранной валюте, практически в 1,5 раза.

Такая тенденция обоснована в виду не устойчивого курса рубля к доллару США на протяжении 2015 - 2018 годов.

На графике колебания сумм предоставленных кредитов частному сектору нашей страны представлен на рисунке 1.

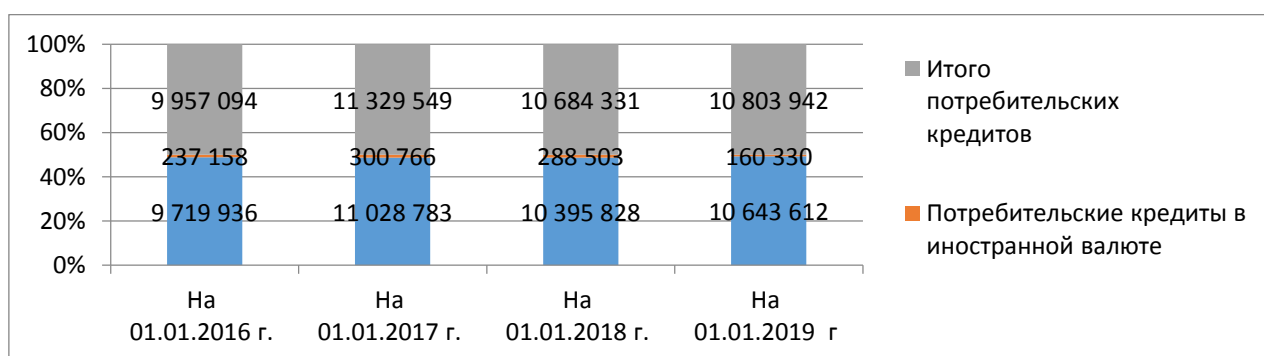


Рисунок 1 – Динамика потребительских кредитов в России, в млн. руб.

Банки-лидеры по объемам кредитов физическим лиц представлены в таблице 2. Первые места, как и по вкладам, занимают Сбербанк России, Банк ВТБ.

Таблица 2 – Банки-лидеры по объемам кредитов физическим лиц в 2018 году [21]

Место	Банк	Кредиты физ.лиц, тыс. руб. на 01.01.2018	Кредиты физ.лиц, тыс. руб. на 01.01.2019	Изменение, тыс. рублей	Изменение, %
1	Сбербанк России	5 148 226 177	5 053 906 671	94 319 506	+1,87
2	ВТБ	2 137 363 452	2 107 382 687	29 980 765	+1,42
3	Газпромбанк	386 454 721	374 819 019	11 635 702	+3,1
4	Россельхозбанк	376 403 126	367 154 958	9 248 168	+2,52
5	Альфа-Банк	316 808 919	306 244 323	10 564 596	+3,45
6	Райффайзенбанк	234 177 511	227 526 388	6 651 123	+2,92
7	Почта Банк	219 968 651	211 208 248	8 760 403	+4,15
8	Хоум Кредит Банк	182 915 760	180 659 150	2 256 610	+1,25



Продолжение таблицы 2

9	Тинькофф Банк	163 634 507	159 825 643	3 808 864	+2,38
10	Дельта Кредит	143 845 768	141 833 591	2 012 177	+1,42

Сбербанк России и банк ВТБ занимают существенную долю на рынке розничного кредитования. В ТОП-10 банков по кредитам вошли 6 банков из ТОП-10 банков по вкладам физических лиц.

Объем предоставленных населению кредитов, впервые с начала периода спада доходов населения увеличившийся в августе 2016 года, в 2017 году не показывает устойчивой восстановительной динамики.

Совокупная стоимость предоставленных физическим лицам кредитов в ценах начала 2016 года на начало января 2019 года сократилась по отношению к предшествующему месяцу на 0,3%, на начало февраля – на 1%, на начало марта – на 0,1%, а затем на начало апреля – выросла на 0,6%, а на начало мая – на 0,7% [21].

В номинальном выражении общий объем кредитов, предоставленный физическим лицам на начало мая 2018 года, составил 10 978,3 млрд. рублей, общий объем задолженности – 10 948,6 млрд. рублей.

Начиная с 2014 года объем просроченной задолженности по банковским кредитам физических лиц неуклонно повышался. На 1 января 2019 года объем просроченной задолженности превысил величину в 54,6 миллиарда рублей (рисунок 2)

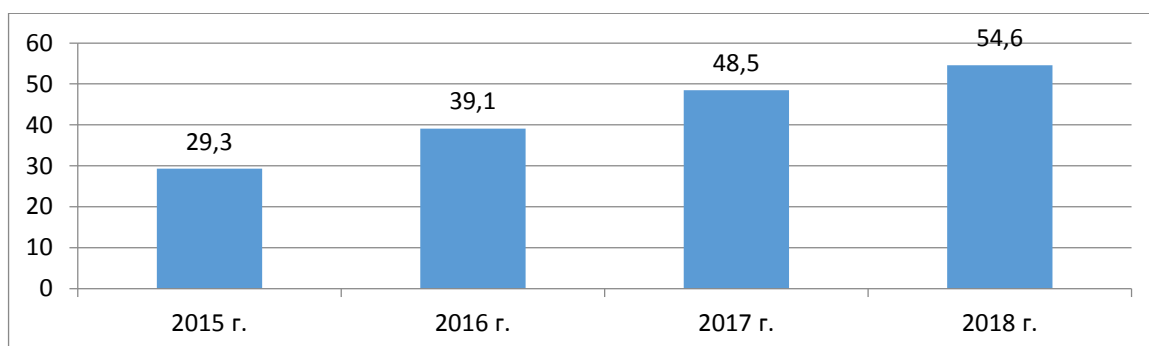


Рисунок 2 - Динамика изменения объема просроченной задолженности по банковским кредитам физических лиц в Российской Федерации, в млрд. рублей[21]

За период с 2015 года по 2018 год объем просроченной задолженности по банковским кредитам физических лиц в Российской Федерации вырос на величину, превышающую 29,2 миллиарда рублей, при этом среднегодовой темп прироста составил 21,4%.

На 1 января 2019 года объем просроченной задолженности по кредитам российских финансовых институтов увеличился до показателя 54,6 миллиарда рублей, а всего за 2018 года объем просроченной задолженности вырос почти на 6,1 миллиарда рублей или почти на 12,6% [21].

Можно спрогнозировать, что при сохраняющихся темпах роста объем просроченной задолженности физических лиц по банковским кредитам в 2019 году вырастет как минимум на 15%, при этом, если сделать коррекцию на происходящие на сегодняшний день изменения с национальной валютой можно предположить, что объем просрочки увеличится в среднем на 20% и достигнет показателя в 65,5 миллиарда рублей.

Динамика процентных ставок по потребительским кредитам представлена на рисунке 3.

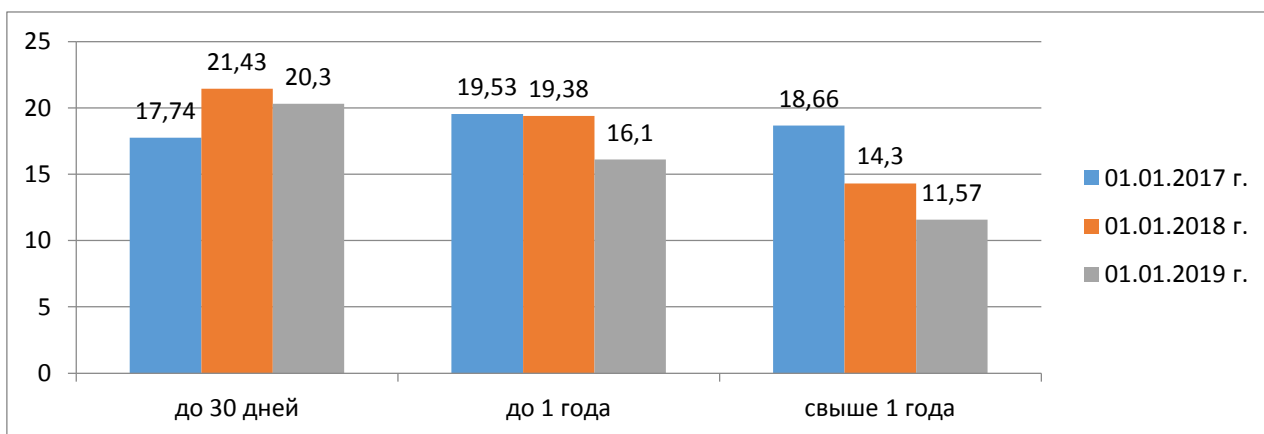


Рисунок 3 - Динамика процентных ставок по потребительским кредитам, %

Нетрудно заметить, что на протяжении с 2016 по 2018 год происходит уменьшение процентных ставок по краткосрочным кредитам. Такие кредиты, или POS-кредиты, нередко предлагают в местах продажи товаров и услуг, например, кредиты в магазинах бытовой техники. Такое снижение

процентной ставки является весьма положительным моментом для потребителей. Несмотря на это, некоторые эксперты считают, что вероятнее всего банковские организации начнут избавляться от POS-кредитования, так как довольно высокая стоимость данных кредитов не исключает больших рисков невыплаты средств со стороны заемщиков. Такое кредитование становится нерентабельным для банка.

Таким образом, потребительские кредиты можно классифицировать по различным основаниям. Классификация видов кредита зависит от того, какой критерий положен в основу классификации, в связи, с чем можно выделить такие классификационные критерии потребительского кредита, как: по образовавшейся задолженности; по группам риска; по созданию резервов на возможные потери по ссудам; по заемщикам; по видам обеспечения; по срокам погашения; по методам погашения; по целевому направлению использования; по объектам кредитования; по объему; по методу взимания процентов и т.д.

## 2 Анализ организация кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

### 2.1 Организационно-экономическая характеристика банка

ПАО «Сбербанк» является самым крупным банком Российской Федерации и СНГ и имеет наиболее развитую сеть подразделений. Около 70% населения страны пользуется услугами этой кредитно-финансовой организации. Она предлагает широкий спектр инвестиционно - банковских услуг. На ее долю приходится около 50% российского рынка частных вкладов (46,4%) и каждый третий кредит физических (34,7%) и юридических (33,9%) лиц. ПАО Сбербанк обслуживает любые группы корпоративных клиентов, около 35% кредитного портфеля приходится на долю малых и средних предприятий.

Основные акционеры: Центральный банк Российской Федерации (50% уставного капитала и одна голосующая акция), другие акционеры – международные и российские инвесторы. Количество офисов и филиалов: 12 территориальных банков, 17493 подразделения в 83 субъектах Федерации.

Будучи крупнейшим и старейшим банком России, ПАО «Сбербанк» активно конкурирует на рынке банковских услуг и ориентируется в стремительно меняющихся предпочтениях клиентов и технологиях. Финансовая организация имеет одну из крупнейших в мире сетей банкоматов и терминалов самообслуживания клиентов (более 90 тыс. автоматов).

ПАО «Сбербанк» имеет представительства во многих уголках мира. Помимо Беларуси и Казахстана, он представлен в 9 странах Центральной и Восточной Европы, а также в Турции. В 2014 году ПАО «Сбербанк» занял 33 место в ежегодном рейтинге «ТОП 1000 банков» планеты, опубликованном печатным изданием TheBanker. В европейских странах сервис Сбербанк-Онлайн был признан лучшим.

Организационная структура отделения ПАО «Сбербанк» включает функциональные подразделения и службы банка, каждая из которых имеет определенные права и обязанности. Выбор оптимальной организационной структуры ПАО «Сбербанк» – важное условие эффективности организации труда в банке в целом, в его успешной коммерческой деятельности.

Организационная структура ПАО «Сбербанк» представлена в приложении А.

На современном этапе структура управления ПАО «Сбербанк» представляет собой типовую линейную структуру с жестким иерархическим подчинением отделов.

Банк обладает самой обширной филиальной сетью в России: примерно около 20 тысяч отделений и внутренних структурных подразделений. Зарубежная сеть Банка состоит из дочерних банков, филиалов и представительств в Великобритании, США, СНГ, Центральной и Восточной Европе, Турции и других странах.

Организационная структура филиалов представлена ниже на рисунке 4.

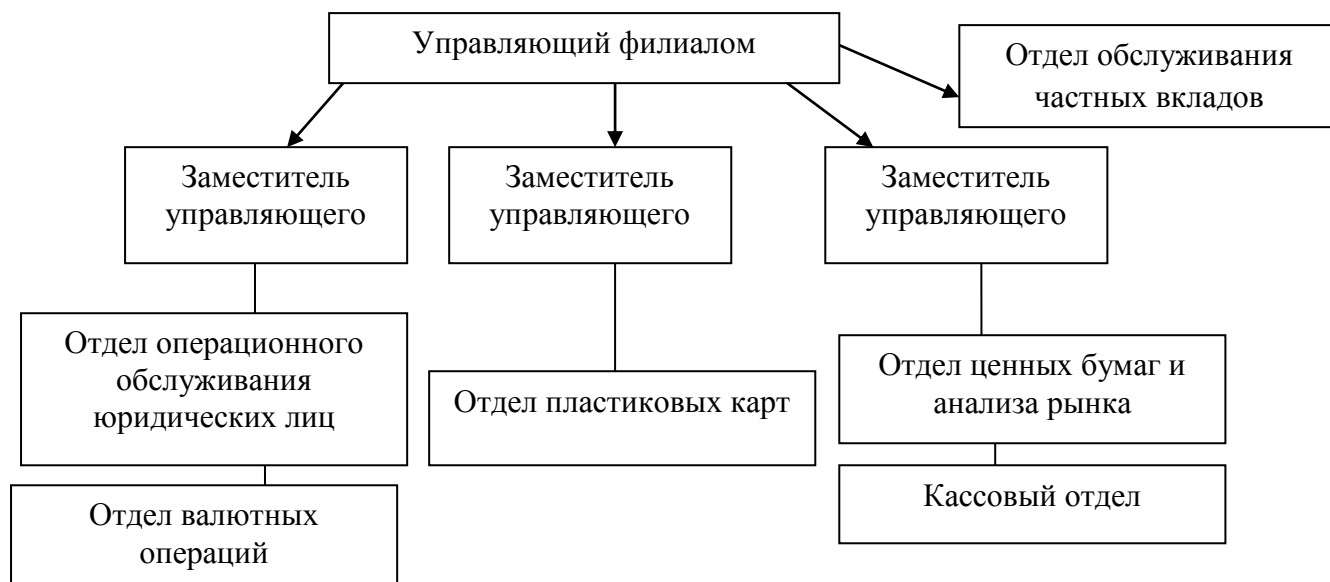


Рисунок 4 - Организационная структура филиалов ПАО «Сбербанк».

Анализ доходов и расходов банка дает возможность изучения результатов деятельности коммерческого банка, следовательно, и оценки эффективности его как коммерческого предприятия. Целью анализа банковской деятельности с точки зрения ее финансовых результатов является выявление резервов роста прибыльности банка и на этой основе формулирование рекомендаций руководству банка по проведению соответствующей политики в области пассивных и активных операций.(таблица 3)

Таблица 3 - Консолидированный отчет о прибылях и убытках ПАО «Сбербанк» России за 2016-2018 гг.

Показатели	За год (млн. руб.)			Отклонение, (+,-)	
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2017 / 2016 гг.	2018 / 2017 гг.
Процентные доходы, всего	1837954	2279623	2399015	441669	119392
Процентные расходы, всего	785122	1253218	986992	468096	-266226
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вклада	33145	38482	49369	5337 1	10887
Чистые процентные доходы	1019745	988696	1362874	-31049	374178
Чистый расход от со- здания резерва по обесценение долговых финансовых активов	361422	475266	342496 1	113844	-132770
Чистые процентные доходы после резерва под обесценение долговых финансовых активов	658369	6512854	1020462	-145515	507608
Комиссионные доходы	306499	384185	436374	77686	52189
Комиссионные расходы	47236	65192	87228	17956	22036
Операционные доходы	939369	954682	1355173	15313	400490
Операционные расходы	565177	623425	677651	58248	54226
Прибыль до налогообложения	374281	331201	677508	-43080	346307
Расход по налогу на прибыль	83965	108360	135634	24395	27273
Прибыль за год	290369	222994	541974	-67375	318979

Из таблицы 3 можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк» более половины процентных доходов получает по кредитам юридическим лицам. За 2018 год объем полученных процентных доходов вырос на 119392 млн.

руб. и составил 2399015 млн. руб. Эти показатели за 2017 г. составили сумму 2279623 млн. руб., а в 2016 г. 1837954 млн. руб.

Процентные расходы за 2018 г. уменьшились на 266226 млн. руб. Руководству банка необходимо предпринять меры по снижению разрыва между процентными ставками, по которым банк получает средства и процентными ставками, по которым выдает их заемщикам, а так же снизить коэффициент налоговой нагрузки.

Расходы, непосредственно связанные со страхованием вклада увеличились на 10887 млн. руб. за 2018 г., составив сумму 49369 млн.руб. Чистые процентные доходы за 2018 г. увеличились на 374138 млн.руб. и составили 1362874 млн. руб.

Главный фактор роста доходов – наращивание объемов кредитования. За 2018 г. чистый расход от создания резерва по обесценению долговых финансовых активов ПАО «Сбербанк» уменьшился на -132770 млн. руб. и это связано с тем, что для повышения надежности вложений и увеличения доли ценных бумаг, принимаемых Банком России в обеспечение при рефинансировании, ПАО «Сбербанк» в течение года не приобретал суверенные облигации и облигации корпоративных эмитентов.

Чистые процентные доходы после резерва под обесценение долговых финансовых активов за отчетный период составили 1020462 млн. руб., что на 507608 млн. руб. больше.

Комиссионные доходы за 2018 г. увеличились на 52189 млн. руб., а комиссионные расходы за отчетный период составили 87228 млн. руб., что на 22036 млн. руб. больше 2017 г. (65192 млн. руб.). Операционные доходы в 2016 г. составили сумму в размере 565177 млн. руб., в 2017 г. 954682 млн. руб., а в 2018 г. 1355173 млн. руб., что на 400490 млн. руб. больше.

Операционные расходы за 2018 г. увеличились на 54226 млн. руб. больше, составив сумму 677651 млн. руб.

Прибыль до налогообложения за 2018 г. составила 677508 млн. руб., что на 346307 млн. руб. больше 2017 г. Наибольший объем доходов

приходится на производные финансовые инструменты, акции и корпоративные облигации. Расход по налогу на прибыль ПАО «Сбербанк» составил за 2017 г. 108360 млн. руб., а в 2018 г. 135634 млн. руб., что на 27273 млн. руб. больше.

Итоговая прибыль за год составила на 2017 г. составила 222994 млн. руб. что на - 67375 млн. руб. меньше 2016 г., а в 2018 г. сумма была 541974 млн. руб., что на 318979 млн. руб. больше 2017 г. Повышение итоговой прибыли с одной стороны это хороший фактор, т.к. показывает высокую рентабельность операций, а с другой стороны повышаются риски банка.

Для более полного анализа проведем расчет и оценку финансовых коэффициентов платежеспособности ПАО «Сбербанк» (таблица 4).

Таблица 4 - Коэффициенты, характеризующие финансовое состояние ПАО «Сбербанк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Обозначение	Нормативные значения	На 01.01 (%)		
			2016 г.	2017 г.	2018 г.
Коэффициент мгновенной ликвидности	K1	> 0,15	1,7	1,4	2,6
Уровень доходных активов	K2	0,65-0,75	0,88	0,89	0,89
Коэффициент общей стабильности	K3	Стремится к 1,0	0,38	0,37	0,31
Коэффициент рентабельности активов	K4	0,005-0,065	0,003	0,02	0,029
Коэффициент достаточности капитала	K5	Чем больше	0,13	0,14	0,14
Коэффициент полной ликвидности	K6	> 1,05	1,15	1,15	1,15

Из таблицы 4 можно сделать вывод о платежеспособности Банка.

Так коэффициент мгновенной ликвидности (K1) составлял на 01.2017 г. – 1,7; на 01.2018 г. – 1,4; на 01.2019 г. – 2,6, норматив по данному показателю должен превышать 0,15, следовательно, на основании приведенных данных можно сделать вывод, о том, что Банк может погасить долю необходимых обязательств по первому требованию за счет имеющихся ликвидных средств.



Уровень доходных активов (K2) за анализируемый период соответствовал значению 0,88, норматив же по этому показателю составляет 0,65 – 0,75. Сравнив полученные величины с контрольным значением, видим, что доля доходных активов у банка очень высока, и увеличивается. Хотя такая величина доходных активов способствует получению высоких доходов, однако, это очень высокий риск невозвратности выданных ссуд.

Коэффициент общей стабильности (K3) за анализируемый период снизился, т.е. на 01.2017 г. – 0,38, на 01.2018 г.– 0,37, на 01.2019 г.– 0,31. Это является положительной тенденцией для данного показателя, так как этот коэффициент позволяет сопоставить разнонаправленные потоки полученных и уплаченных средств, которые должны покрываться за счет полученных доходов, и если их количество будет не достаточным, Банк характеризуется, как неэффективен. Следовательно, мы наблюдаем, эффективность работы Сбербанка, так как данный коэффициент не превышает отметки 1.

Показатель рентабельности активов (K4) составил на 01.2017 г.– 0,003, на 01.2018 г.– 0,02, 01.2019 г.– 0,029. норматив по данному коэффициенту составляет 0,005-0.065. Из приведенных данных можно сделать вывод, что Банк подвергает себя значительному риску. Это не является негативным фактором, скорее всего Банк удачно распоряжается своими активами, но при этом не исключены потенциально крупные потери.

Коэффициент достаточности капитала (K5) за анализируемый период составлял 0,14, так как норматив по данному показателю не 36 ограничен, чем выше коэффициент, тем лучше, достаточно чтобы обязательства не превышали 90% валюты баланса. В нашем случае данный коэффициент является приемлемым.

Коэффициент полной ликвидности (K6) характеризует сбалансированность активной и пассивной политики банка для достижения оптимальной ликвидности.

На основании проведенного анализа можно сделать вывод о том, что ни один показатель не превышает максимально или минимально

допустимого значения. И, следовательно, есть основание полагать, что на сегодняшний день ПАО «Сбербанк», является финансово-устойчивым, и процветающим Банком.

## 2.2 Организация кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

Кредитование населения – это основной фактор роста банковского сектора России, а также наиболее прибыльное направление в банковской деятельности. Для многих граждан потребительский кредит является единственной возможностью удовлетворить жизненно важные вопросы без предварительного длительного накопления денежных средств, тем самым повышая свой уровень жизни.

Экономический кризис, разразившийся в конце 2014 года, наложил свой отпечаток на российский банковский рынок. Падение нефтяных котировок, обвал рубля, взлет процентных ставок по кредитам, западные экономические санкции, рост инфляции – все это усложнило деятельность банков. Кредитные организации вынуждены были пересмотреть свою стратегию работы в области розничного кредитования и ужесточить условия выдачи кредитов физическим лицам, поскольку был зафиксирован рост безработицы, снизились реальные доходы населения, а также в тот период у граждан уже была высокая закредитованность.

ПАО «Сбербанк» является крупнейшим банком Российской Федерации по объемам операций с физическими лицами. В условиях экономического кризиса ведущему банку России пришлось нелегко. Экономические санкции лишили ПАО «Сбербанк» еще четыре государственных банка доступа на европейские и американские финансовые рынки.

ПАО «Сбербанк» является абсолютным лидером по розничному кредитованию среди других коммерческих банков. Его доля в общем объеме выданных населению кредитов составляет около 40%.

Для того, чтобы лучше понимать, какому виду розничного кредитования население отдает предпочтение, необходимо изучить сегментную структуру кредитного портфеля ПАО «Сбербанк».

Таблица 5 - Сегментарная структура розничного кредитного портфеля ПАО «Сбербанк» в 2016-2018 гг.

Показатели	31.12.2016 г.		31.12.2017 г.		31.12.2018 г.	
	млрд. руб.	уд.вес в %	млрд. руб.	уд.вес в %	млрд. руб.	уд.вес в %
Объем кредитного портфеля, в т. ч.:	5 032	100	5 717	100	6 006	100
жилищные кредиты	2 751	54,7	3 191	55,8	3 435	57,2
потребительские кредиты	1 574	31,3	1 726	30,2	1 839	30,6
кредитные карты и овердрафты	587	11,6	679	11,9	609	10
автокредиты	120	2,4	121	2,1	123	2

Исходя из данных таблицы 5, можно сделать вывод, что потребительские кредиты занимают второе место в кредитном портфеле ПАО «Сбербанк». На протяжении рассматриваемого периода наблюдается увеличение объемов их выдачи. Для достижения роста кредитования в данном сегменте банк упорно трудится, оптимизируя процессы, делая получение кредитов для клиентов более удобным, например, за один визит в отделение банка или в веб-версии «Сбербанк-Онлайн» при определенных условиях, проведение промо-акций со сниженными процентными ставками и др.

На рисунке 5 наглядно видно динамику кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк» за 2016-2018 год.

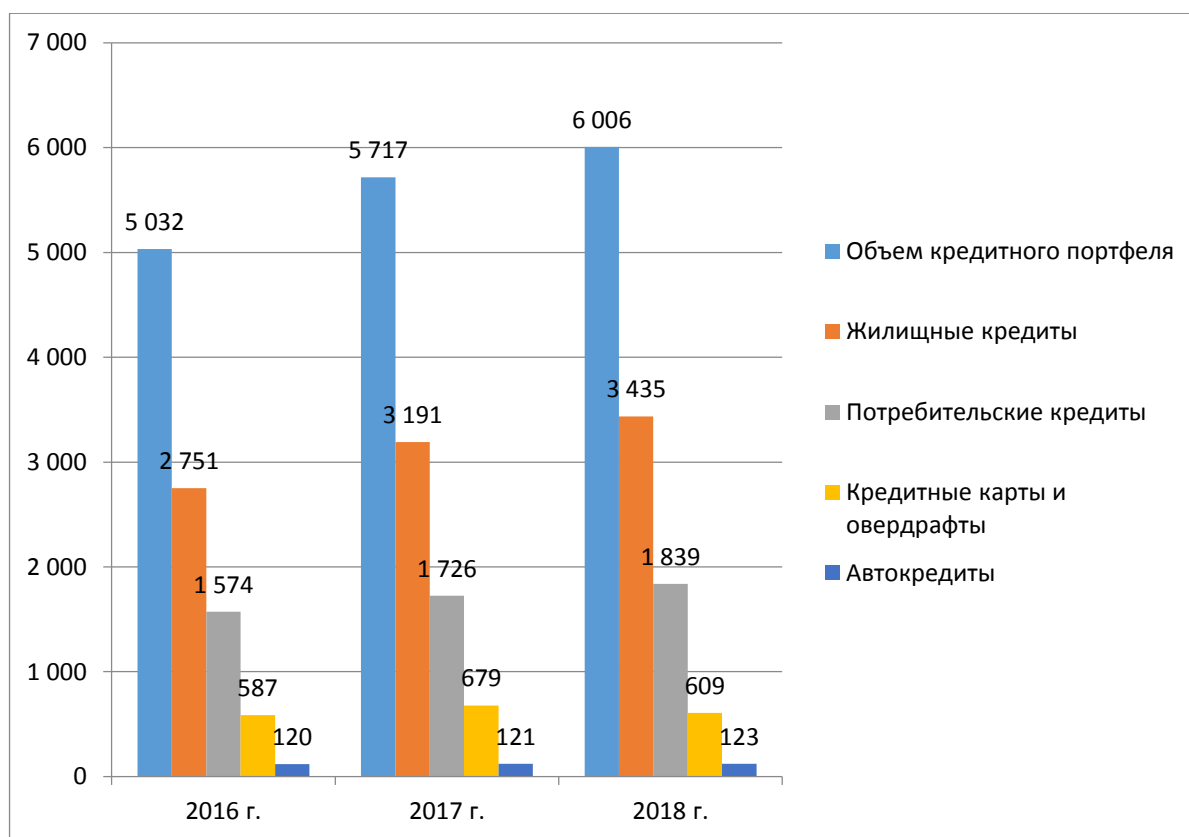


Рисунок 5 - Динамика кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк» за 2016-2018 год

Наибольший удельный вес кредитного портфеля принадлежит жилищным кредитам. Кредиты на покупку жилья пользуются наибольшим спросом среди клиентов Сбербанка, ежегодно демонстрируя уверенный рост. Так только за 2018 г. объем жилищного кредитования увеличился на 244 млрд. рублей. Этому способствует спрос со стороны населения на покупку жилья и существование различных программ кредитования, например, «Ипотека с господдержкой», по которой льготная ставка 6% действует первые 3 года по кредитам для семей, у которых родился второй ребенок, или первые 5 лет в случае рождения третьего ребенка. После окончания срока действия льготной ставки процентная ставка устанавливается в размере 9,25%; «Приобретение строящегося жилья» – данное предложение отличается сниженным размером первоначального взноса (от 15%), отсутствием надбавки к процентной ставке на период до регистрации ипотеки и единой ставкой.

Наименьший удельный вес кредитного портфеля принадлежит автокредитованию, которому также присущ незначительный рост в изучаемом периоде. Данный вид услуг оказывает Сетелем Банк – дочерний банк Сбербанка, который специализируется на выдаче кредитов в точках продаж.

Несмотря на устойчивый рост объемов выдачи заемных средств населению существует серьезная проблема сегмента розничного кредитования – наличие просроченной задолженности.

Таблица 6 - Ключевые показатели деятельности ПАО «Сбербанк» в сегменте розничного кредитования за 2018 г.

Показатели	01.01.2018 г.	31.12.2018	Изменение
Объем кредитного портфеля в млрд. руб., в т. ч.:	5 398	6 006	+608
срочная задолженность в млрд. руб.	5 238,7	5 847,1	+608,4
просроченная задолженность в млрд. руб.	159,3	158,9	-0,4
Доля просроченной задолженности в общем объеме кредитования, %	2,95	2,65	-0,3

Таблица 6 показывает, что за 2018 год объем кредитного портфеля увеличился на 608 млрд. рублей. Произошло снижение просроченной задолженности, а также уменьшилась ее доля в общем объеме кредитования, что свидетельствует об улучшении качества кредитного портфеля и хорошем результате работы банка с проблемной задолженностью.

Потребительское кредитование в ПАО «Сбербанк» представлено несколькими предложениями, которые подразделяются в зависимости от категории заемщика и от обеспечения, которое он сможет предложить.

Далее рассмотрим условия по кредитным программам, предоставляемые в ПАО «Сбербанк». (приложение Б)

По представленным в банк документам кредитный отдел ПАО «Сбербанк» анализирует кредитоспособность клиента и выносит решение, по данным анализа о том, кредитовать ли хозяйствующий субъект или нет. При

оценке кредитоспособности заемщика чаще всего банк анализирует возможность и целесообразность предоставления денег заемщику, определяя вероятность их возврата в своевременной и полной сумме.

Заёмщик кредита должен отвечать следующим базовым требованиям ПАО Сбербанк:

- 1) Наличие российского гражданства.
- 2) Наличие постоянной работы (другого источника дохода). Заемные средства может получить только тот, кто имеет стабильную работу, получает пенсию, обладает статусом частного предпринимателя или имеет другой доход.
- 3) Наличие регистрации по месту проживания. Клиенту ПАО «Сбербанк» не обязательно иметь постоянную регистрацию, так как для получения кредита достаточно и временной. Однако в такой ситуации заемные средства предоставляются на срок, ограниченный пропиской.
- 4) Соответствие допустимому возрасту (18(21) — 70 лет). С 18 лет выдается заем только тем людям, которые уже имеют зарплатную карточку. Следует учесть то, что 70 лет – это предельный возраст, к этому моменту кредитное соглашение должно быть закрыто. Например, для получения кредита на пять лет клиенту нужно обратиться в финансово-кредитную организацию до исполнения ему 65 лет. До 75 лет на кредит могут рассчитывать люди, планирующие использовать кредит на развитие подсобного хозяйства.

Для получения потребительского кредита достаточно того, чтобы заемщик получал оплату за свой труд на текущем месте работы на карточку/счет от ПАО «Сбербанк» не менее трех месяце. Клиенты, не получающие заработную плату на счет от Сбербанка, должны трудиться на текущем месте работы как минимум полгода, а общий трудовой стаж за предшествующие пять лет не должен быть меньше одного года.

Анализ кредитоспособности заемщика на постоянной основе позволяет банку оперативно принимать решения и осуществлять действия,

направленные на выполнение своих обязательств заемщиком. В ПАО «Сбербанк» метод оценки кредитоспособности отдельных заемщиков является скоринговой системой.

Скоринговая система оценки потенциальных заемщиков, как правило, предполагает наличие трех разделов: информация о кредите, информация о клиенте, финансовое положение клиента. Оценка лиц - это метод оценки кредитоспособности заемщика на основе различных характеристик клиентов, например: доход, возраст, профессия, семейное положение и т. д.

В результате анализа факторов рассчитывается интегральный показатель, который дает представление кредитоспособности заемщика, основываясь на оценках, полученных во время анализа. И в конце, в зависимости от сорта, принимается решение о выдаче кредита и его параметрах или об отказе предоставить кредит. В настоящее время в ПАО «Сбербанк» нет возможности получить кредит в форме наличных. Выдаваемые заемные средства всегда поступают на банковскую карту/счет ПАО «Сбербанк». Разрешается зачисление денег как на имеющийся платежный инструмент, например, зарплатную карту, так и на новый. Обналичивание суммы кредита допустимо только после ее перевода на банковский счет/карту. ПАО «Сбербанк» предоставляет следующие разновидности потребительского займа:

- кредит, не предусматривающий предоставления обеспечения;
- кредит для физических лиц, которые ведут подсобное хозяйство;
- кредит на рефинансирование имеющихся займов.

Сравнительная характеристика потребительских кредитов в ПАО «Сбербанк» и условиях их предоставления в 2019 году представлена в таблице 7.

Таблица 7 - Сравнительная характеристика потребительских кредитов в ПАО Сбербанк и условиях их предоставления в 2019 году

Наименование кредитного продукта на потребительские цели	Величина кредита	Период возврата
--	------------------	-----------------

Без обеспечения	30 – 5000 тыс. руб. Если заемщик не получает заработную плату на карту Сбербанка, то предельная сумма займа составляет 3000 тыс. руб.	3 – 84 мес.
На подсобное хозяйство	30 – 1500 тыс. руб.	3 – 84 мес.
На рефинансирование	30 – 3000 тыс. руб.	3 – 84 мес.

Вне зависимости от того, на какую цель просится заем, он всегда выдается в российских рублях. Запрашиваемые денежные средства поступают на дебетовый банковский продукт или счет, которые были открыты в ПАО «Сбербанк». Зачисление суммы кредита производится в день скрепления кредитного соглашения подписями.

Процентные ставки для разных типов потребительских кредитов в ПАО «Сбербанк» представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Процентные ставки для разных типов потребительских кредитов в ПАО «Сбербанк».

Наименование кредитного продукта на потребительские цели	Годовая величина процентной ставки, %	Диапазон значений полной стоимости кредита по ФЗ 353, %
Без обеспечения	11,9 – 19,9	11,54 – 19,94
На подсобное хозяйство	17	16,49 – 17,03
На рефинансирование	11,5 – 13,5	11,16 – 13,53

При оформлении заявки на кредит через Сбербанк Онлайн стоимость займа снижается на 0,5 процента. Плата за приобретенный кредитный продукт начинается исчисляться со дня, который следует с даты зачисления величины займа на банковскую карточку/счет. График и суммы платежей рассчитываются аннуитентным способом. Это говорит о том, что ежемесячно клиент вносит одинаковую сумму денег. Одна ее часть идет на покрытие объема основного долга, а вторая – на погашение процентов. Возврат суммы займа и внесение процентов по нему производится совершенно бесплатно путем перевода средств со счета должника, открытого в ПАО «Сбербанк».



Если заёмщик кредита решит отказаться от него (его части), то он имеет право это сделать только до того момента, когда заем будет предоставлен (перечислен на счет/карту). О своем решении клиент обязан оповестить финансово-кредитную организацию прежде, чем свершится факт передачи суммы кредита. Для получения заемных средств на потребительские цели без обеспечения и с целью рефинансирования не требуется какое-либо обеспечение. Однако кредит, предоставляемый физическим лицам, ведущим подсобное хозяйство, нуждается в поручительстве двух других физических лиц, которые являются гражданами России. При несвоевременном покрытии основной суммы долга и/или процентов по нему с клиента берется неустойка.

Таким образом, проанализировав условия потребительского кредитования для физических лиц ПАО «Сбербанк», можно сделать вывод, что банк предоставляет достаточно широкую кредитную линейку по потребителю кредитованию физических лиц.

### 2.3 Выявленные проблем в сфере кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк»

Все розничные кредиты в ПАО «Сбербанк» выдаются по технологии «Кредитная фабрика», созданной для эффективной оценки кредитных рисков.

На современном этапе развития банковской системы банки все чаще выходят на рынок с новыми условиями (акциями) для увеличения спроса на потребительский кредит. ПАО «Сбербанк» постоянно разрабатывает и предлагает своим клиентам различные акции по потребительским кредитам, которые подразумевают оформление кредита на более выгодных условиях и пониженных процентных ставках.

Потребительские кредиты от ПАО «Сбербанк» имеют свои сильные и слабые стороны.

Среди положительных можно выделить следующие:

- быстрое принятие решения банком – от 2-х часов до 2-х рабочих дней;
- возможность на долгосрочной основе получить крупную ссуду в долг, при этом обеспечение по кредиту не является обязательным;
- выдача и рассмотрение заявок по всем видам кредитов производится без комиссий;
- страхование не является обязательным требованием, но положительно влияет на условия кредитования;
- льготные условия для участников зарплатных проектов;
- возможность полного или досрочного погашения без комиссий и штрафов.

Среди отрицательных моментов можно выделить следующие:

- консервативный подход к клиенту: несмотря на всю привлекательность кредитов ПАО «Сбербанк», они доступны далеко не каждому;
- 20% неустойка за несвоевременное погашение долга[18].

В сегодняшнем обычном рыночном режиме потребительское кредитование в Российской Федерации растет высокими темпами. Это связано, в первую очередь, с появлением новых кредитных продуктов и дополнением уже существующих.

Однако рынок кредитования физических лиц продолжает испытывать ряд проблем, связанных с низкой платежеспособностью и финансовой неустойчивостью многих заемщиков, пробелами в законодательно-правовом и нормативном поле деятельности кредитных организаций, региональными различиями в социально-экономическом и политическом положениях и др.

Сейчас из-за сложной экономической обстановки значительная часть населения пока не может себе позволить приобрести, скажем, сложную бытовую технику, электронику или товары длительного пользования на свои текущие доходы в виде заработной платы. Следует отметить, что очень часто кредиты берутся под влиянием сиюминутного желания, моды, информации из СМИ, желания быть не хуже других. Именно этим и пользуются банки и другие кредитные учреждения, которые стремятся нажиться на этом желании людей, предлагая непосильно высокие процентные ставки и множество скрытых комиссий, за которые приходится платить [18].

В данной ситуации, выделим основные проблемы кредитования:

- низкая платежеспособность населения, отметим, что даже те люди, официально трудоустроенные и получающие зарплату в размере 30-40 тыс. рублей, не имеют возможности оформить ипотеку потому, что там требуется первоначальный взнос в размере 20-30% от стоимости кредита, составляющий как минимум 300 тыс. руб.;

- высокая закредитованность, отметим, что если у заемщика возникают проблемы с выплатами одного долга, то чаще всего берется новый кредит для погашения старого. Таким образом, ухудшается и без того не самое лучшее положение данного человека, - высокая полная стоимость кредита, отметим, что, в рекламе и в различных буклетах клиенты видят только часть информации, из которой складывается переплата, а именно – величина процентной ставки. Однако, на полную стоимость займа также оказывают всевозможные дополнительные услуги, в частности: плата за открытие счета, за аренду банковской ячейки при ипотеке, оценка и страхование объекта залога, если оно присутствует, страхование самого заемщика. Все это ведет к непосредственному увеличению, переплата может достигнуть 30-40%;

- низкая финансовая грамотность населения, с навязыванием дополнительных ненужных услуг. А также необходимо выделить отдельную группу граждан, которым невозможно взять кредит в банке, потому как они либо не проходят по возрасту, либо по доходу: это – домохозяйки, мамы в

декрете, студенты или неработающие пенсионеры. И наконец, следует отметить неудобство непосредственного процесса получения кредита, связанное со сбором огромного количества документов и просиживание в очередях.

Не смотря на имеющиеся проблемы, отдельных можно избежать в том случае, если грамотно подойти к процессу кредитования, обращаться в надежные компании, например, в ПАО «Сбербанк». В данном учреждении небольшие «поблажки» предоставлены определенным категориям клиентов, зачастую это работники бюджетных сфер, либо зарплатные клиенты банка. Если возникла потребность в покупке автомобиля, то сейчас наиболее выгодными являются отечественные авто, произведенные в 2016-2018 году, в стоимости, не превышающие 1,45 млн. руб. Их можно приобрести по программе государственного софинансирования под ставку от 9 до 17% годовых[22].

Также можно порекомендовать обратить внимание на кредитные карточки, если в основном совершаются безналичные покупки. Отдельной строкой следует выделить ипотеку – сейчас это однозначно выгодно делать. Вот некоторые из причин: снижение цен на недвижимость; наличие множества акционных программ по жилищному кредитованию; оказание государственной помощи многодетным семьям путем предоставления субсидий по программе «Молодая семья» и Материнский капитал. При этом, если совокупный семейный доход позволит покрыть порядка 40-50% от оценочной стоимости квартиры, то есть смысл не оформлять ипотечный кредит, а вступить в долевое строительство в самом начале возведения нового дома. В этом случае, стоимость квартиры будет на треть ниже, чем ее оценочная стоимость при сдаче жилья в эксплуатацию. За время, что будет идти строительство, можно накопить оставшуюся сумму. Если же сбережений хватит на 10-20% от предполагаемой стоимости квартиры, то имеет смысл оформлять ипотечный кредит [22].

Подводя итог, можно отметить, что в условиях стабильно развивающейся экономики возможности развития потребительского кредитования в России безграничны. Российские банки по-прежнему достаточно консервативны в процессе обслуживания своих клиентов, они будут работать только с теми, кто может документально подтвердить свою платежеспособность, однако, уже сейчас имеется несколько учреждений, которые работают исключительно через Интернет. ПАО «Сбербанк» запустил пилотный проект по рассмотрению заявок на выдачу потребительских кредитов без необходимости для клиента предоставлять банку документы, подтверждающие доход.

### 3 Перспективы развития организации кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

#### 3.1 Предложения по совершенствованию организации кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк»

Коммерческие банки занимают главное место в механизме финансового посредничества в России, поскольку они обладают наиболее значительным экономическим потенциалом по сравнению с другими участниками финансового рынка.

В России за последние 10 лет наблюдался рост банковского сектора, который расширил филиальную сеть крупных банков и активно сформировал кредитный портфель. Однако же последствия кризиса определили легкоуязвимые места кредитной системы России, и вызвал необходимость качественных изменений в деятельности кредитных организаций.

Тем не менее, выявленные проблемы банковского сектора являются препятствием на пути повышения конкурентоспособности российского банковского сектора.

Сегодня ПАО «Сбербанк» самый крупный и универсальный банк в России, который удовлетворяет потребности клиентов разного уровня. Сейчас он выступает одним из ведущих мировых финансовых институтов и располагает почти третьей частью активов всего российского банковского сектора. ПАО «Сбербанк», как и любой банк, имеет проблемы организации кредитования физических лиц.

Основной проблемой в сфере потребительского кредитования является то, что быстрые темпы роста кредитования приводят к росту кредитных неплатежей. Уровень просроченной задолженности в портфеле физических лиц ПАО «Сбербанк» выше общероссийских значений, также имеет

неблагоприятную динамику, что характеризует качество кредитного портфеля банка негативно.

В 2017-2018 гг. происходит увеличение доли заемщиков, которые не в состоянии оплачивать задолженность по кредиту, это сдерживает развитие всего банковского сектора. Центральный банк России зафиксировал, что у 7% кредитов просроченные платежи.

Основные причины невозврата заемных денежных средств:

1) По наиболее востребованным кредитным продуктам высокие процентные ставки, плюс добавленные к кредиту дополнительные услуги увеличивают ежемесячный платеж;

2) Реальные располагаемые доходы снижаются, это приводит к росту удельного веса денежных средств, которые нужны, чтобы обслуживать долг в бюджете домохозяйств;

3) Экономическая ситуация в стране ухудшилась, что привело к росту безработицы и риску потерять имеющую работу, и как следствие нехватке денежных средств на оплату кредита.

Особенностями управления просроченной задолженности в ПАО «Сбербанк» являются следующие моменты. На начальном этапе возникновения просроченной задолженности банк предпринимает всевозможные попытки наладить контакты с клиентом удаленно. Клиенты, испытывающие трудности в своевременной оплате кредита, могут произвести реструктуризацию, изменить первоначальные условия кредитования и подобрать более гибкие сроки и суммы платежа. Поскольку судебные методы работы с просроченной задолженностью, не всегда имеют высокую эффективность, ПАО «Сбербанк», в отличие от других банков, является передовым по применению современных методов и технологий в управлении просроченной задолженностью.

Созданные «АктивБизнесКоллекшн» и площадки «Сбербанк-АСТ» во многом предопределили успех работы банка в области возврата долгов и реализации заложенного имущества должников.

Ситуация с объемом просроченной задолженности в банковской системе на 1 января 2019 года несколько улучшилась за счет списания проблемной задолженности в конце года. Уровень просроченной задолженности по кредитам на 1 января 2019 года уменьшился на 0,8%.

Снижение наблюдалось по кредитному портфелю как физических, так и юридических лиц. При кредитовании физических лиц возникают следующие проблемы:

- основная проблема - это применение незаконных способов уклонение от налогов и сокрытие информации об имеющихся долгах умышленно.

- вторая проблема – недостаток прочных и надежных залогов. Важно отметить, что сегодня требования по залогу стали не такими жесткими. В залог можно предоставить квартиру или жилой дом с земельным участком.

Транспорт и помещения могут быть арендованы, а созданный товар не обладает необходимой ликвидностью. У многих банков появились кредитные продукты, которые можно оформить без залога. Однако, когда банк определяет процентную ставку по кредиту, значимым фактором служит ликвидность предоставленного заемщиком залога: чем ликвиднее залог, тем меньше ставка по кредиту. Если некоторые продукты не подразумевают залога, тогда ставка по такому кредиту будет выше.

Для того, чтобы получить кредит, необходимо составить качественный бизнес-план, это проблема для многих организаций. Перед подачей заявки, предприниматель должен проанализировать сегмент рынка, в котором он будет работать, просчитать свои возможности, чтобы сформировать практический и качественный бизнес-план. Очень часто невысокая финансовая грамотность собственников малых предприятий, неспособность ясно сформулировать свои потребности в кредите, и умело представить свой бизнес-план способствует получению отказа от банка. Не у всех предпринимателей есть расчетный счет и не все могут обеспечить список необходимых для кредитования документов в связи с неправильным оформлением бухгалтерской отчетности.



Одни заемщики не могут спланировать свои кредиты, другие не знают, как выгоднее использовать полученные денежные средства, третьи не могут составить качественный бизнес-план. Банки выбирают дисциплинированных и ответственных заемщиков, которые четко и эффективно планируют свое дело. Существенной проблемой является то, что многие предприятия имеют малоустойчивое финансовое положение, занимают ненадежную позицию на рынке, имеют нестабильный доход, тем самым вызывают недоверие в своей платежеспособности.

Не оплачивая налоги, организации проводят по расчетному счету не все свои расходы, поэтому снижается предел кредитования или же такая организация получает отказ от банка. Итак, обозначим главные проблемы кредитования вновь созданного бизнеса:

- возникающий бизнес – зона роста кредитных рисков для банка;
- отсутствие постоянного дохода, означает, что нет возможность проанализировать и оценить бизнес, а также и платежеспособность заемщика; недостаток залогов и поручителей;
- мало развита методика оценки банковских рисков;
- отсутствие конкретных банковских механизмов для анализа бизнес проектов.

Например, ПАО «Сбербанк» поощряет постоянных клиентов. Постоянным клиентам кредит предоставляется в упрощенной форме, а также снижаются процентные ставки. Решать проблемы кредитования физических лиц нужно комплексно и систематически. Содействие должно идти как со стороны самого банка, так и от государства.

Важная задача в условиях совершенствование данного направления - повысить доверие физических лиц к своим банковским продуктам.

Итак, анализ организации кредитования физических лиц коммерческого банка на примере ПАО «Сбербанк» показывает, что кредиты являются основным источником прибыли банка, но одновременно с этим и главным источником риска, от которого зависит устойчивость и перспективы

развития данной кредитной организации, а анализ кредитного портфеля позволит более эффективно управлять кредитными рисками, формировать оптимальный кредитный портфель.

Проведенная оценка эффективности кредитной политики ПАО «Сбербанк», можно сформулировать основные проблемы формирования и реализации кредитной политики: проанализировав кредитный портфель коммерческого банка, можно— сказать, что кредиты юридическим лицам являются основным источником прибыли банка, но и главным источником риска, от которого зависит устойчивость и перспективы развития ПАО «Сбербанк»; стремительные темпы роста кредитования физических лиц в условиях—клиентоориентированной кредитной политики неизбежно приводят к росту кредитных неплатежей в результате чего растет доля просроченной задолженности в области потребительского кредитования, это свидетельствует о необходимости совершенствования действующей методики оценки кредитоспособности заемщика - физического лица; кредиты выданы в основном на долгий срок, поэтому высокие риски— невозврата кредитов, что свидетельствует о слабом разнообразии кредитного портфеля.

Таким образом, ПАО «Сбербанк», формирую кредитную политику, сталкивается с рядом проблем. Являясь крупнейшим банком, ПАО «Сбербанк» проводит ряд мероприятий по ее улучшению. Следовательно, насколько эффективна деятельность банка зависит от кредитной политики, поскольку именно кредитные операции более доходны. Кредитная политика является главным рычагом достижения планов банка. От ее успешной реализации формируется финансовый результат коммерческого банка. Даже в условиях нестабильной экономической ситуации, банку необходимо сформировать эффективную кредитную политику, позволяющую ему повышать прибыльность.

### 3.2 Рекомендации по повышению эффективности кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

Исходя из информации, полученной в рамках анализа портфеля кредитования физических лиц и экономической деятельности ПАО «Сбербанк» проведенных во второй главе, деятельность банка в области кредитования физических лиц оценивается положительно:

- более половины процентных доходов ПАО «Сбербанк» получает по кредитам юридическим лицам. За 2018 год объем полученных процентных доходов вырос на 119392 млн. руб. и составил 2399015 млн. руб. Эти показатели за 2017 г. составили сумму 2279623 млн. руб., а в 2016 г. 1837954 млн. руб.;

- процентные расходы за 2018 г. уменьшились на 266226 млн. руб.;

- расходы, непосредственно связанные со страхованием вклада увеличились на 10887 млн. руб. за 2018 г., составив сумму 49369 млн. руб. Чистые процентные доходы за 2018 г. увеличились на 374138 млн. руб. и составили 1362874 млн. руб.;

- за 2018 год объем кредитного портфеля увеличился на 608 млрд. рублей. Произошло снижение просроченной задолженности, а также уменьшилась ее доля в общем объеме кредитования, что свидетельствует об улучшении качества кредитного портфеля и хорошем результате работы банка с проблемной задолженностью.

Несмотря на положительную тенденцию финансовой деятельности коммерческого банка, на практике существует ряд проблем, которые негативно отражаются на конкурентных преимуществах ПАО «Сбербанк» в банковском секторе.

Основными проблемами являются:

- недостаточно широкая разновидность кредитных продуктов, адаптированная под нужды физических лиц возрастом до 25 лет;

- повышение уровня риска невозврата кредита;

– случаи банковского мошенничества со стороны заемщика.

В рамках исследования автором были выделены проблемы связанные с оценкой платежеспособности физического лица:

– необходимость адаптации скоринговой модели к изменениям различных внешних факторов, влияющих на выдачу кредитов физическим лицам;

– необходимость обновления модели по выборке последних (поздних) клиентов.

Данные проблемы на взгляд автора значительно влияют на деятельность ПАО «Сбербанк» в области кредитования физических лиц и способны негативно отразиться на финансовых результатах деятельности коммерческого банка.

Для снижения воздействия внутренних проблем со стороны коммерческого банка и с учетом проблем со стороны заемщика возникает необходимость совершенствовать практику кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк».

Автором предлагаются следующие рекомендации, которые способны улучшить практику кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»:

– разработка и введение новой кредитной программы «Мобильный кредит» в ПАО «Сбербанк»;

– введение системы оформления заявок на кредит наличными через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» без визита в банк;

– разработка системы доставки оформленных кредитных карт на дом или в офис клиента;

– организовать систему сотрудничества организаций (работодателей), которые являются клиентами банка, и ПАО «Сбербанк» по вопросам подтверждения доходов работников организации;

– разработка нового кредитного продукта в рамках программы «Мобильный кредит».

Для того чтобы осуществить реализацию предложенных мероприятий, необходимо осуществить инвестиционные расходы в области:

- найма и обучения специалистов по доставке кредитных карт «на дом» клиенту;
- переобучения кредитных специалистов по оформлению дистанционных заявок с помощью мобильного приложения «Сбербанк Онлайн».

По мнению автора, основные рекомендации разрешают проблемы с недостаточностью предоставления кредитных продуктов для физических лиц возрастом до 25 лет, а также упрощают сбор и анализ информации для баз данных скоринговой модели оценки платежеспособности заемщика.

В настоящее время оформление кредита наличными возможно через заявку онлайн на официальном сайте ПАО «Сбербанк», однако, несмотря на возможность удаленного оформления кредита, для его получения клиенту нужно обратиться в ближайший офис коммерческого банка со всеми необходимыми документами, что является затратой времени клиента.

Системы оформления заявок на кредит наличными через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» без визита в банк должна быть продумана в соответствии с интересами банка и интересами будущего клиента.

Интересами банка являются привлечение новых платежеспособных клиентов, снижение риска невозврата денежных средств, получение прибыли. Интересами клиента являются упрощенный процесс получения денежных средств в кредит, экономия времени.

Система оформления заявок на кредит наличными через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» без визита в банк состоит из трех этапов:

- оформление заявки;
- проверка заявки и принятие решения о выдаче кредита;
- заключение кредитного договора и доставка кредитной карты.

На первом этапе физическое лицо оформляет заявку на получение кредитной карты посредством мобильного приложения «Сбербанк Онлайн».

Структура анкеты-заявления выглядит следующим образом:

- ФИО.
- Пол.
- Дата рождения.
- Мобильный телефон.
- Пункт согласия с условиями обработки и использования персональных данных клиента.
- Номер паспорта.
- Дата выдачи.
- Кем выдан паспорт.
- Код подразделения.
- Место рождения.
- Форма трудоустройства.
- Название организации-работодателя.
- ИНН работодателя.
- Доходы по основному месту работы.
- Длительность трудовой деятельности на текущем месте работы.
- Вложения (фото клиента с паспортом).

На втором этапе кредитный специалист проверяет заявку в течение 1-2 рабочих дней и принимает решение о выдаче или отказе в выдаче кредита данному физическому лицу. Кредитный специалист осуществляет проверку официальных документов, кредитную историю клиента по базе НБКИ.

В рамках третьего этапа, после принятия положительного решения о выдаче кредита, кредитный специалист заключает кредитный договор, подписанный со стороны банка, оповещает физическое лицо о готовности передачи кредитной карты и согласовывает время её доставки.

Доставка осуществляется курьером ПАО «Сбербанк». Клиенту передается кредитный договор на подпись со стороны заемщика. После подписания договора курьер передает кредитную карту клиенту в личное пользование.

Разработка нового кредитного продукта «Мобильный кредит» будет ориентирована на новую систему оформлений заявок через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн». Рассмотрим основные условия разрабатываемой кредитной программы данного продукта.

Общими требованиям банка в выдаче денежных средств в кредит являются:

- гражданство РФ;
- возраст клиента от 21 до 40 лет (на дату погашения кредита);
- постоянная регистрация в любом регионе, где присутствует банк;
- общий стаж работы не менее 1 года;
- между организацией-работодателем и ПАО «Сбербанк» заключены соглашения о сотрудничестве.

При заключении договора оформляется кредитная карта «Классическая-М» на определенных условиях (таблица 9). Обслуживание новой банковской карты осуществляется бесплатно.

Таблица 9 – Условия для кредитной карты «Классическая-М»

Название программы кредитования	Срок, мес.	Сумма кредита, руб.	Ставка, %
Мобильный кредит	6 - 36	100 000 – 300 000	от 16,5
		300 001 – 700 000	
		700 001 – 1 000 000	

Кредит предоставляется физическому лицу путем зачисления денежных средств на счет клиента ПАО «Сбербанк».

Погашение задолженности по кредиту осуществляется путем безакцептного списания (без распоряжения владельца счета) банком суммы регулярного платежа, комиссий, штрафов и других плат в соответствии с тарифами со счета клиента ПАО «Сбербанк» (таблица 10).

Таблица 10 –Тарифы по новой программе кредитования

Показатель тарифа	Значение тарифа
Лимит снятий в день	100 000 руб.
Лимит снятий в месяц	1 000 000 руб.
Размер минимального платежа	3% от задолженности на последний календарный день месяца плюс сумма процентов, выставленных к погашению
Пени (штрафы) за несвоевременное погашение задолженности по кредиту	0,8% в день от суммы просроченных обязательств
Пени (штрафы) за превышение установленного лимита кредита	0,6% в день от суммы превышения

Для снижения уровня просроченной задолженности в рамках новой программы в ПАО «Сбербанк» необходимо осуществить переработку скоринговой модели с учетом того, что новый кредитный продукт оформляется только по паспортным данным.

Таким образом, в скоринговой модели для кредитного продукта «Мобильный кредит», можно осуществить переработку шкалы баллов скоринга по стабильности дохода с ориентацией на кредитную историю клиента, а также длительность трудовой деятельности.

Важным аспектом одобрения заявления о выдаче кредита будет являться наличия сотрудничества с организацией-работодателем и ПАО «Сбербанк». В случаи отсутствия сотрудничества либо негативных взаимоотношений между организацией и банком физическому лицу будет отказано в выдаче денежных средств в кредит. На взгляд автора данное условие способно снизить уровень риска невозврата кредита.

В целом по банку при нарушении сроков выплат по кредиту кредитному специалисту необходимо осуществить ряд мер:

- связаться с клиентом ПАО «Сбербанк», для того чтобы выяснить причины неуплаты кредита в срок;
- согласовать решение о реструктуризации долга, учитывая кредитную историю, сумму кредита и сроки кредитования.

Для решения проблем в случаях банковского мошенничества со стороны заемщика автор предлагает проводить:



– технико-криминалистический анализ документов службой экономической безопасности банка;

– анализ сведений на достоверность по базам данных в соответствующих органах (ФНС, ПФР и др.);

– анализ подписи клиента.

Таким образом, предложенные автором рекомендации по совершенствованию практики кредитования ПАО «Сбербанк» смогут увеличить долю банка на рынке кредитования физических лиц возрастом до 25 лет, оптимизировать скоринговую модель оценки платежеспособности заемщика с учетом обновления модели по выборке последних (поздних) клиентов.

Предложенные рекомендации также позволят ПАО «Сбербанк» снизить уровень просроченной задолженности по предоставленным кредитам и сократить риски возникновения банковского мошенничества со стороны заемщика.

Для обоснования введения предложенных рекомендаций исследуем спрос на рынке кредитования физических лиц в начале 2019 года и проведем расчет экономического эффекта от внедрения предложенных мер.

Как отмечает национальное бюро кредитных историй (НБКИ), по состоянию на 01.04.2019 года доля заемщиков с действующими кредитами в возрасте до 25 лет в общей структуре действующих российских заемщиков составила 5,2%, увеличившись с начала 2019 года на 0,4 процентного пункта (на 01.01.2019 года – 4,8%) (рисунок 6). Это самый значительный рост среди всех возрастных групп заемщиков.

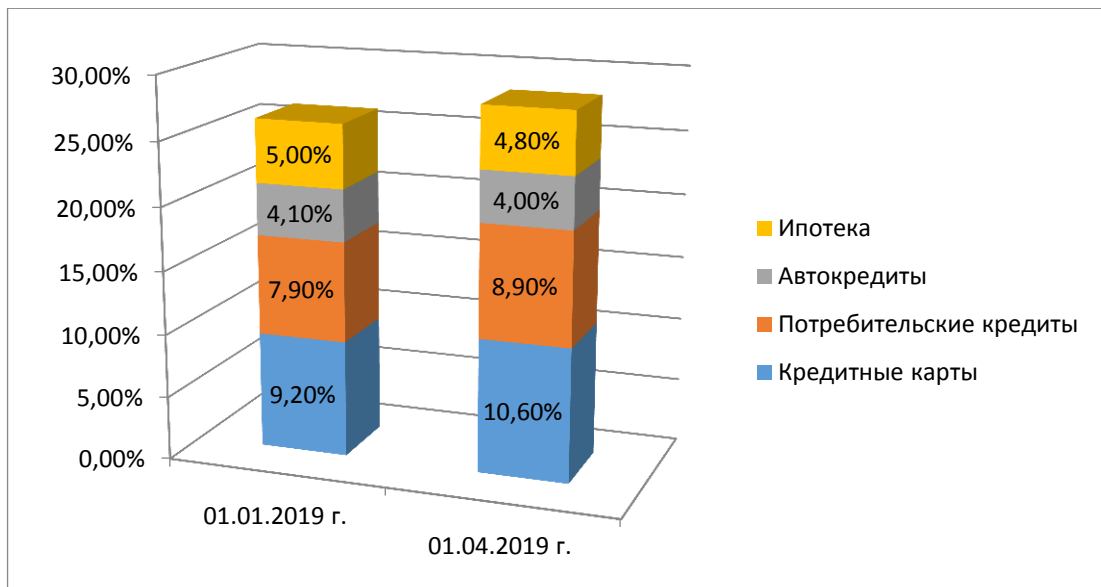


Рисунок 6 - Динамика доли кредитов, выданных гражданам моложе 25 лет за 1 кв. 2019г., % [27]

Доля выданных кредитных карт увеличилась с 9,2% на 01.01.2019 года до 10,6% на 01.04.2019 год. Доля потребительских кредитов, выданных гражданам моложе 25 лет, достигла уровня 8,0% от общей совокупности выданных кредитов в 1 квартале 2019 года. Что касается целевых кредитов (автокредиты, ипотека), их доля сократилась за рассматриваемый период.

Таким образом, введение нового кредитного продукта в рамках программы «Мобильный кредит» соответствует динамике роста кредитов предоставленных физическим лицам моложе 25 лет.

Предполагается, что после внедрения новой кредитной программы в офис ПАО Сбербанк произойдут следующие изменения:

- рост расходов на оплату труда персоналу;
- уменьшение среднего времени работы с анкетой клиента;
- повышение количества предоставленных кредитов физическим лицам;
- увеличение доходов по предоставленным кредитам.

Рассмотрим предполагаемые изменения после внедрения новой кредитной программы в офис ПАО Сбербанк (таблица 11).

Таблица 11 – Предполагаемые изменения после внедрения новой кредитной программы в офис ПАО Сбербанк

Показатель	До внедрения	После внедрения
Среднее время работы с анкетой клиента	20 мин.	10 мин.
Время принятия решения	max 3 дня	max 2 дня
Возможность автоматического вноса сведений о клиенте в базу данных	отсутствует	Присутствует
Необходимость визита в офис	есть	Нет
Кол-во работников на 1 кредит	1 чел.	2 чел.
Кол-во кредитных специалистов в офисе	4 чел.	4 чел.
Кол-во курьеров ПАО Сбербанк по кредитным продуктам на один офис	0 чел.	2 чел.
Минимальное кол-во выданных кредитов в месяц на одного работника	15 шт.	20 шт.

Среднее количество кредитных специалистов в отделе ПАО Сбербанк – 4 человека. После внедрения изменений, в штат отдела нанимают двух курьеров, которые осуществляют доставку кредитных карт. Минимальное количество выданных кредитов в месяц на одного работника является обязанностью кредитного специалиста офиса, которую он должен выполнить в соответствии с внутренним планом ПАО Сбербанк по объему выданных кредитов в месяц.

Расходы на оплату труда в расчете на один кредитный продукт в месяц рассчитываются по формуле 1.

$$P = 3P_{\text{кк}} + 3P_{\text{к}} + C + P_{\text{р}} \quad (1)$$

где  $3P_{\text{кк}}$  – заработная плата кредитным специалистам офиса в месяц, руб.;

$3P_{\text{к}}$  – заработная плата курьерам офиса ПАО Сбербанк в месяц, руб.;

$C$  – социальные отчисления в месяц, руб.;

$P_{\text{р}}$  – прочие расходы в месяц, руб. (канцелярия, бензин, расходные материалы и др.)

Рассчитаем расходы на оплату труда до и после внедрения новой кредитной программы «Мобильный кредит» (таблица 12).

До внедрения объем ежемесячные расходы на оплату труда составили 150 200 рублей на один отдел. После внедрения уровень расходов на оплату труда увеличится на 41 400 рублей на один отдел и составит 191 600 рублей в месяц.

Таблица 12 – Расходы на оплату труда до и после внедрения новой кредитной программы «Мобильный кредит»

Расход	До внедрения	После внедрения	Абсолютное изменение
Среднемесячная заработная плата кредитного специалиста, руб.	26 000	26 000	0
Средняя заработная плата курьера ПАО Сбербанк в месяц, руб.	0	14 000	14 000
Оплата труда кредитным специалистам отдела в месяц, руб.	104 000	104 000	0
Оплата труда курьерам ПАО Сбербанк в месяц, руб.	0	28 000	28 000
Фонд оплаты труда кредитного отдела в месяц, руб.	104 000	132 000	28 000
Социальные отчисления (ОПС-22%, ОСС-2,9%, ОМС-5,1%)	31 200	39 600	8 400,00
Прочие расходы в месяц, руб.	15 000	20 000	5 000
Всего затрат в месяц, руб.	150 200	191 600	41 400

Доход ПАО Сбербанк при кредитовании одного физического лица по новой программе «Мобильный кредит» на сумму 100 000 рублей и на срок 12 месяцев, под 16,5% годовых составит 9096,76 рублей в месяц (таблица 13).

Таблица 13 – Расчет размера выплат кредита заемщиком

Период	Выплата кредита	Выплата процентов	Общая выплата	Осталось выплатить
1	2	3	4	5
1	-7 721,76	-1 375,00	-9 096,76	92 278,24
2	-7 827,94	-1 268,83	-9 096,76	84 450,30
3	-7 935,57	-1 161,19	-9 096,76	76 514,73

Продолжение таблицы 13

4	-8 044,69	-1 052,08	-9 096,76	68 470,04
5	-8 155,30	-941,46	-9 096,76	60 314,74

6	-8 267,44	-829,33	-9 096,76	52 047,30
7	-8 381,11	-715,65	-9 096,76	43 666,19
8	-8 496,35	-600,41	-9 096,76	35 169,84
9	-8 613,18	-483,59	-9 096,76	26 556,66
10	-8 731,61	-365,15	-9 096,76	17 825,05
11	-8 851,67	-245,09	-9 096,76	8 973,38
12	-8 973,38	-123,38	-9 096,76	0,00

Рассчитаем экономический эффект до внедрения и после введения новой программы (таблица 13). Экономический эффект рассчитывается по формуле 2.

$$\mathcal{E} = \mathcal{D} - \mathcal{Z} \quad (2)$$

где  $\mathcal{D}$  - доходы от экономической деятельности, руб.;

$\mathcal{Z}$  - затраты на осуществление экономической деятельности, руб.

Экономическая эффективность рассчитывается по формуле 3.

$$\mathcal{Эф.} = \frac{\mathcal{D}}{\mathcal{Z}} \quad (3)$$

Таблица 14 – Экономический эффект до внедрения и после введения новой программы «Мобильный кредит»

Показатель	До внедрения	После внедрения	Абсолютное изменение
Всего затрат в месяц, руб.	150 200	191 600	41 400
Общая выплата по одному предоставленному кредиту в месяц, руб.	9 097	9 097	0
Доходы от всего количества предоставленных кредитов в месяц, руб.	545 820	727 760	181 940
Экономический эффект в месяц, руб.	395 620	536 160	140 540
Экономическая эффективность	3,63	3,80	0,16

Таким образом, экономическим эффектом от разработки новой программы «Мобильный кредит» в ПАО Сбербанк является получение дохода в размере 536 160 рублей в месяц. Экономическая эффективность от деятельности увеличилась на 0,16 и составила 3,80.

## Заключение

Кредитование физических лиц является одним из наиболее рентабельных и приоритетных направлений деятельности коммерческих банков. Исходя из этого анализ деятельности коммерческого банка на рынке розничного кредитования является важным направлением исследования функционирования коммерческого банка.

По нашему мнению кредитование физических лиц следует считать такой вид кредита, при котором заемщиком является физическое лицо, а целью кредитования – удовлетворение потребительских нужд заемщика, в том числе и нужд долгосрочного характера, таких как жилье или образование.

В ПАО Сбербанк кредитный портфель сформирован из кредитов физических и юридических лиц. В связи с ростом обанкротившихся банков клиенты больше стали обращать внимание на надежность банка при размещении средств. В результате, позиции банка в привлечении средств значительно укрепились. Так, за 2018 год доля банка на рынке средств частных клиентов выросла с 35,9 до 38,7 %, а на рынке средств юридических лиц – с 35,0 до 32,2 %.

Обязательные нормативы информируют о достаточности капитала банка и о его ликвидности, ограничивают концентрацию активов и возможности злоупотреблений со стороны инсайдеров банка и собственников. Анализ экономических нормативов осуществлялся в сравнении фактических значений показателя с нормативным; рассмотрении динамики изменения анализируемого показателя; выявлении факторов, оказавших влияние на показатели. Анализ доходов и расходов банка, показал, что кредитная политика ПАО Сбербанк эффективна.

Потребительские кредиты от Сбербанка имеют свои сильные и слабые стороны.

Среди положительных можно выделить следующие:

-быстрое принятие решения банком – от 2-х часов до 2-х рабочих дней;

-возможность на долгосрочной основе получить крупную ссуду в долг, при этом обеспечение по кредиту не является обязательным;

-выдача и рассмотрение заявок по всем видам кредитов производится без комиссий;

-страхование не является обязательным требованием, но положительно влияет на условия кредитования;

-льготные условия для участников зарплатных проектов;

-возможность полного или досрочного погашения без комиссий и штрафов.

В рамках исследования было выявлено, что основные проблемы кредитования физических лиц в банковском секторе Российской Федерации зависят не только от состояния экономики страны и денежно-кредитной политики Центрального Банка Российской Федерации, но и от деятельности коммерческого банка на рынке кредитования. Основные проблемы кредитования физических лиц в банковском секторе Российской Федерации связаны как с деятельностью самого коммерческого банка, так и с действиями и целями заемщика – физического лица.

Основными проблемами ПАО Сбербанк являются:

– недостаточно широкая разновидность кредитных продуктов, адаптированная под нужды физических лиц возрастом до 25 лет;

– повышение уровня риска невозврата кредита;

– случаи банковского мошенничества со стороны заемщика.

Для устранения выявленных проблем и недостатков, автором предлагаются следующие рекомендации, которые способны улучшить практику кредитования физических лиц в ПАО Сбербанк:

– разработка и введение новой кредитной программы «Мобильный кредит» в ПАО Сбербанк;

- введение системы оформления заявок на кредит наличными через мобильное приложение «Сбербанк» Онлайн» без визита в банк;
- разработка системы доставки оформленных кредитных карт на дом или в офис клиента;
- организовать систему сотрудничества организаций (работодателей), которые являются клиентами банка, и ПАО Сбербанк по вопросам подтверждения доходов работников организации;
- разработка нового кредитного продукта в рамках программы «Мобильный кредит».

Предложенный автором новый кредитный продукт в рамках программы «Мобильный кредит» соответствует динамике роста кредитов предоставленных физическим лицам моложе 25 лет в Российской Федерации. При реализации новой программы в банке улучшится ряд показателей:

- уменьшение среднего времени работы с анкетой клиента с 20 до 10 минут;
- повышение количества предоставленных кредитов физическим лицам в месяц с 15 до 20.

Внедрение системы оформления заявок на кредит наличными через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» без визита в банк смогут оптимизировать скоринговую модель оценки платежеспособности заемщика с учетом обновления модели по выборке последних (поздних) клиентов.

Таким образом, экономическим эффектом от разработки новой программы «Мобильный кредит» в ПАО Сбербанк является получение дохода в размере 536 160 рублей в месяц. Экономическая эффективность от деятельности увеличилась на 0,16 и составила 3,80.



## Список используемой литературы

1 Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 г. № 951-ФЗ // КонсультантПлюс (дата обращения 18.12.2018).

2 Федеральный закон от 30.12.2004 N 218-ФЗ (от 03.08.2018 N 327-ФЗ) «О кредитных историях»

3 Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 N 353-ФЗ (в ред. от 27.12.2018 N 554-ФЗ)

4 Ашмарина Е. М. Банковское право: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры для студентов вузов по юридическим направлениям и специальностям / Ашмарина Е. М. Гизатуллин Ф. К. Ручкина Г. Ф. Москва: Юрайт, 2016. – 402с.

5 Анцинова А.И. Кредитный портфель банка: анализ и оценка// В сборнике: Проблемы социально-экономического развития России на современном этапе. Материалы IX ежегодной Всероссийской научно-практической конференции (заочной) с международным участием: в 2 частях. 2016. С. 24-32.

6 Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева [и др.] ; под ред. О.И. Лаврушина. — 12-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016. — 800 с.

7 Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник для вузов / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. М.: Финансы и статистика, 2014. 652 с

8 Банковское дело : учеб. / под ред. Е. Ф. Жукова, Н. Д. Эриашвили. – М. : ЮНИТИ, 2016. – 591 с.

9 Боженок А.В. Платёжные операции банков в условиях санкций//В сборнике: Современные экономические системы: состояние и перспективы развития. Материалы международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2018. С. 173-177.

10 Бадалов Л.А., Сысоева А.А. Внедрение инновационно-инвестиционной составляющей в кредитном портфеле банка для развития экономики России// Банковские услуги. 2018. № 11. С. 21-30.

11 Ваганова Б.В. Анализ современного банковского кредитования населения в России / Молодой Ученый. 2016. № 20 (124). С 27-29

12 Долан Э.Дж., Кэмпбелл К.Д., Кэмпбелл Р.Дж. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. / пер. с англ. М.: Туран, 2012. 448 с.

13 Деньги. Кредит. Банки: Учебник для бакалавров в вопросах и ответах / Б.И. Соколов, В.В. Иванов. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2016. – 288 с. – с. 123.

14 Ежов М. Как машинное обучение помогает банкам и платежным системам // Инвест-Форсайт: журнал об инвестициях, инновациях, стартапах, финтехе. URL: <https://www.if24.ru/mashinnoe-obuchenie-pomogaet/> (дата обращения: 30.12.2018).

15 Коротаева Н. В. Тенденции развития банковской системы в современных условиях / Н.В. Коротаева, Т.В. Борисова // Социально-экономические явления и процессы. - 2018. - №3(061). - С. 51-52.

16 Копеин А.В. Изменения в кредитном портфеле коммерческого банка// Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2017. Т. 1. № 4. С. 115-117.

17 Лаврушин О.И. Эволюция теории кредита и его использование в современной экономике: монография / О.И. Лаврушин. — М. : КНОРУС, 2016. — 394 с.

18 Михайлова О. В. Проблема повышения конкурентоспособности банковского сектора в современных условиях // В сборнике: Ноосферная парадигма модернизации экономики региона: возможности и реалии устойчивого развития сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции, 2018. С. 100-101.

19 Основы банковского дела: Учебник / Е.Б. Стародубцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 288 с. – С. 74-95.

20 Рыкова И.Н. Рынок потребительских кредитов: российский и зарубежный опыт / И.Н. Рыкова. // Финансы и кредит. 2018. №36. С. 57-62.

21 Савинов, О.Г. О многообразии форм кредита физическим лицам / О.Г.Савинов // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. - Самара, 2017. - № 6 (92). - С.91-95.

22 Тураев Д.Е. Кредитный портфель коммерческого банка и совершенствование методов управления им// В сборнике: Проблемы внедрения результатов инновационных разработок. Сборник статей Международной научно-практической конференции. 2018. С. 242-244.

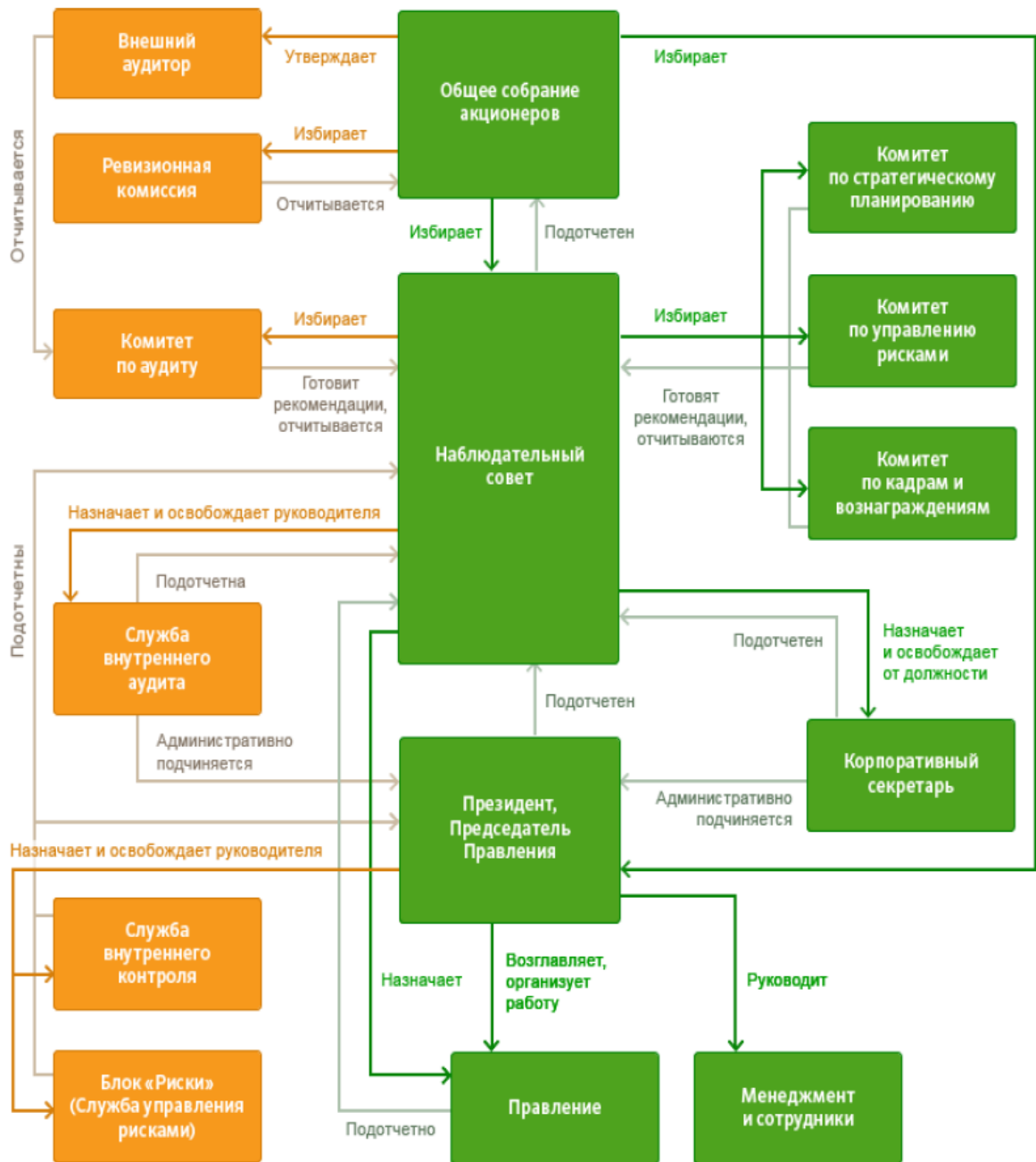
23 Финансово-кредитный энциклопедический словарь / под ред. А. Г. Грязновой. – М. : Финансы и статистика, 2016. – 1168 с

24 Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cbr.ru> (дата обращения 05.12.2018).

25 Особенности розничных банковских услуг и пути их совершенствования [Электронный ресурс] // [lookbanks.ru](http://lookbanks.ru). Lookbanks. – URL: <http://www.lookbanks.ru/bapla-96.html> (дата обращения: 22.12.2018)

26 100 надежных российских банков // [forbes.ru](http://forbes.ru): журнал. 2018. URL: <http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/358971-100-nadezhnyh-rossiyskih-bankov-2018-reyting-forbes> (дата обращения: 15.12.2018).

Структура управления ПАО Сбербанк



## Приложение Б

### Потребительские кредиты ПАО Сбербанк

Название продукта	Срок кредита	Мак сумма	Обеспечение	Ставка	Требования к участникам сделки	Требуемые документы
Без обеспечения	до 5 лет	5000 000 руб.	не требуется	от 11,9 %	Возраст заемщика от 21 до 70 лет, общий трудовой стаж не менее 1 года (не относится к зарплатным клиентам и пенсионерам, для них срок – от 3-х месяцев	Паспорт, документы подтверждающие трудовой доход и занятость (исключение – участники зарплатных проектов и пенсионеры, получающие пенсию на счет в Сбербанке, для них необходим только паспорт и номер зарплатной (пенсионной) карты(счета).
Под поручительство физ. лиц	до 5 лет	3 000 000 руб.	поручительство	от 12,9 %	Возраст заемщика от 21 до 70 лет, общий трудовой стаж не менее 1 года (не относится к зарплатным клиентам и пенсионерам, для них срок – от 3-х месяцев	Паспорт, документы подтверждающие трудовой доход и занятость (исключение – участники зарплатных проектов и пенсионеры, получающие пенсию на счет в Сбербанке, для них необходим только паспорт и номер зарплатной (пенсионной) карты (счета).
На личное подсобное хозяйство	до 5 лет	700 000 руб.	Поручительство физ. лиц	от 20%	Возраст заемщика от 21 до 70 лет, общий трудовой стаж не менее 1 года (не относится к зарплатным клиентам и пенсионерам, для них срок – от 3	Паспорт, документы подтверждающие трудовой доход и занятость (исключение – участники зарплатных проектов и пенсионеры, получающие пенсию на счет в Сбербанке, для них необходим только паспорт и номер зарплатной (пенсионной) карты (счета).

Продолжение приложения Б

Военнослужащим	до 5 лет	1 000 000 руб.	не требуется/ поручительство физ. лиц	от 15,5 %	Возраст заемщика от 21 до 70 лет, общий трудовой стаж не менее 1 года (не относится к зарплатным клиентам и пенсионерам, для них срок – от 3	Паспорт, документы подтверждающие трудовой доход и занятость (исключение – участники зарплатных проектов и пенсионеры, получающие пенсию на счет в Сбербанке, для них необходим только паспорт и номер зарплатной (пенсионной) карты(счета).
Рефинансирование	до 5 лет	1 000 000 руб.	не требуется	от 14,9	Возраст заемщика от 21 до 70 лет, общий трудовой стаж не менее 1 года (не относится к зарплатным клиентам и пенсионерам, для них срок – от 3-х месяцев	Паспорт, документы подтверждающие трудовой доход и занятость (исключение – участники зарплатных проектов и пенсионеры, получающие пенсию на счет в Сбербанке, для них необходим только паспорт и номер зарплатной (пенсионной) карты(счета).