

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)

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 ООО «Русфинанс Банк»)»

Студент

Е.Ю. Филатова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Я.С. Митрофанова

(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



Росдистант
ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Филатова Елизавета Юрьевна.

Тема работы: «Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке (на примере ООО «Русфинанс Банк»)».

Научный руководитель: кандидат экономических наук, доцент, Митрофанова Яна Сергеевна.

Цель исследования – разработка мероприятий по совершенствованию организации кредитования физических лиц в коммерческом банке.

Объект исследования – ООО «Русфинанс Банк», основным видом деятельности, которого является выдача кредитов физическим лицам.

Предмет исследования – организация кредитования физических лиц в коммерческом банке.

Методы исследования – анализ, сравнение, синтез.

В бакалаврской работе определяется понятие «кредитование», сущность и основные его виды, рассматривается процесс кредитования физических лиц, анализируется правовое регулирование кредитных отношений.

Практическая значимость работы заключается в описании современного состояния рынка кредитования физических лиц в банке ООО «Русфинанс Банк», выявлении проблем и разработке предложений по совершенствованию организации кредитования. Материал подразделов 2.2, 2.3, 3.1 и 3.2 могут быть использованы специалистами организации, являющейся объектом исследования.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы из 29 источников и 4 приложений. Общий объем работы составляет 56 страниц машинописного текста, в том числе таблиц – 8, рисунков – 12.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты организации кредитования физических лиц в коммерческом банке	7
1.1 Кредитование физических лиц и современное его состояние на рынке: понятие, сущность и основные виды	7
1.2 Правовое регулирование организации кредитования физических лиц в коммерческом банке	16
1.3 Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке ..	19
2 Анализ организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»	24
2.1 Общая характеристика банка ООО «Русфинанс Банк»	24
2.2 Анализ организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк» ..	30
2.3 Анализ кредитного портфеля ООО «Русфинанс Банк»	37
3 Совершенствование организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»	42
3.1 Проблемы, связанные с организацией кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»	42
3.2 Мероприятия по совершенствованию организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»	46
Список используемой литературы	57
Приложения	59

Введение

Развитие экономических отношений неразрывно связано с кредитом, о чем свидетельствует расширение круга операций в области кредитования среди банковского сектора. За последнее время данная услуга, как кредитование приобретает все большую популярность среди частных лиц. Оттого, оно считается основным направлением банковской деятельности, поскольку: во-первых, успешное осуществление кредитных операций для банков влечет за собой получение прибыли, повышение устойчивости и надежности; во-вторых, данная деятельность позволяет удовлетворить не только потребности кредитной организации в получении дохода, но и населению, получить то, что они желают.

Что же все-таки собой представляет кредит? Кредит – это финансовая сделка, в результате которой кредитор, выступающий, как правило, в виде банка, предоставляет заемщику необходимую сумму денег на определенный срок. Возникшие отношения между кредитором и заемщиком определяются заключенным между ними кредитным договором.

Актуальность темы определяется тем, что за последнее время наблюдается небывалый интерес населения к кредиту, соответственно увеличивается и развивается рынок кредитования физических лиц в целом по России. На самом деле, как бы ни были противоположны мнения людей, сейчас невозможно представить жизнь без кредита, поскольку он позволяет достичь поставленной цели, или улучшить жизненную ситуацию. Сегодня банки предоставляют широчайший спектр кредитов, такие как: ипотечное кредитование, автомобильное кредитование, потребительский кредит или кредитные карты.

Изучением кредитования занимались ученые: доктор экономических наук В.А. Сафронов, доктор экономических наук А.Ю. Симановский, кандидат экономических наук В.Н. Сменковский, кандидат экономических наук М.И. Сухов.

Проблема настоящего исследования заключается в наличии слабых сторон в области организации кредитования физических лиц.

Цель исследования направлена на разработку мероприятий по совершенствованию организации кредитования физических лиц в коммерческом банке.

Задачи исследования:

- определить понятие, сущность, основные виды кредитования физических лиц и его современное состояние на рынке;
- проанализировать правовое регулирование кредитования физических лиц;
- рассмотреть организацию кредитования физических лиц в коммерческом банке;
- описать общую характеристику банка ООО «Русфинанс Банк»;
- проанализировать организацию кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»;
- проанализировать кредитный портфель физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»;
- рассмотреть проблемы, связанные с кредитованием физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»;
- разработать предложения по совершенствованию процесса кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк».

Объект исследования – ООО «Русфинанс Банк».

Предмет исследования – организация кредитования физических лиц в коммерческом банке.

Гипотеза исследования: кредитование физических лиц может увеличить прибыль банка, удовлетворить потребности населения и является распространенным направлением в области банковских отношений.

Методы исследования:

- метод анализа – определить сущность, основные виды кредитов, организацию кредитования физических лиц;
- метод сравнения – сравнение основных контрольных показателей кредитования за последние три года;
- метод синтеза – применение полученных теоретических выводов в практической значимости;

Информационной базой бакалаврской работы выступают нормативно-правовые акты, научная литература, учебные пособия, бухгалтерская отчетность банка.

Практическая значимость работы заключается в описании современного состояния рынка кредитования физических лиц в банке ООО «Русфинанс Банк», выявлении проблем и разработке предложений по совершенствованию организации кредитования.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы из 29 источников и 4 приложений.

Во введении раскрывается актуальность исследуемой работы, определяется проблема, цель, задачи и практическая значимость.

В первой главе раскрывается понятие «кредитование», сущность и основные его виды, изучается процесс кредитования физических лиц, анализируется правовое регулирование кредитных отношений.

Во второй главе описывается современное состояние рынка кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк».

В третьей главе рассматриваются проблемы и разрабатываются предложения по совершенствованию организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк».

Заключение посвящено основным выводам бакалаврской работы.

1 Теоретические аспекты организации кредитования физических лиц в коммерческом банке

1.1 Кредитование физических лиц и современное его состояние на рынке: понятие, сущность и основные виды

Экономические отношения в сфере банковских операций развиваются из года в год. Распространенным направлением является кредитование. Развитие кредита и дальнейшее его повышение роли среди населения происходило на протяжении всей экономической истории человечества: начиная с древних времен и заканчивая современным периодом.

Согласно историческим данным, кредит существует уже 3000 лет и берет свое начало из Ассирии, Вавилона и Древнего Египта. На начальной стадии развития кредитования, займы выдавались на личные потребительские нужды. К примеру, крестьянин мог одолжить у более удачливого соседа или купца зерно, но вернуть он должен был то, что взял и полученную часть урожая за предоставленный продукт. Однако, если должник, не успевал вовремя отдать долг, он становился рабом кредитора до того момента, как не отработает свою задолженность. Через некоторое время начали появляться ростовщики. Ссуды все больше приобретали денежную форму, нежели товарную, и могли быть направлены на развитие торговли [9].

Только в 16 веке займы были полностью узаконены. Первые коммерческие банки появились изначально в Европе, однако обращались туда исключительно промышленники или торговцы. Простое население продолжало идти к ростовщикам или в ломбард.

В России первые банковские учреждения появились в 18 веке. В банки уже начали обращаться люди не только высокого класса, но и население с небольшим заработком. В 20 веке формировалась и развивалась современная кредитная система России, принимались законы, которые позволяли регулировать банковскую деятельность [19].

Изучив небольшую историческую часть, необходимо обратиться к вопросу: что такое кредит в современном его понимании? Понятие кредит берет свое начало от латинского слова «kreditum», что в переводе означает с одной стороны «долг» или «ссуда», а с другой «верую» или «доверяю». На сегодняшний день толкование кредита имеет объединение этих двух значений. Таким образом, кредит – это договор, заключенный по обоюдному согласию между кредитором и заемщиком о предоставлении денежных средств на определенных условиях и срок [21].

Кредитные отношения развиваются со стремительной прогрессией, что способствовало появлению новых форм получения кредита. Чтобы помочь заемщику сориентироваться в выборе подходящей ссуды, экономисты классифицировали кредиты по основным характеристикам [1].

Классификация банковских кредитов колоссальна, но для рассмотрения основных показателей представлены следующие виды:

1. В зависимости от срока кредитования:
 - краткосрочные – это кредиты, оформленные до одного года;
 - среднесрочные – это кредиты, оформленные от одного года и до трех лет;
 - долгосрочные – это кредиты, оформленные свыше трех лет.

Срок оформления кредита для заемщика может быть предложен любой, в зависимости от условий, предоставляемых банком, и одновременно не усугубляя финансовое положение клиента. Средний размер, запрашиваемого займа, в 2018 году составляет 280 000 рублей. Согласно соотношению запрашиваемой суммы и сроку, оптимальным являются среднесрочные кредиты, на долю которых приходится 57%, долгосрочные составляют 29% и краткосрочные – 14% (Рисунок 1).



Рисунок 1–Доля выдаваемых кредитов относительно срока оформления

2. В зависимости от уровня риска:

- стандартные;
- нестандартные.

Стандартные кредиты – это кредиты, предоставляемые заемщикам, имеющие высокий кредитный рейтинг, обеспечение, полностью покрывающее ссуду, отсутствие просроченных платежей.

Нестандартные кредиты – это кредиты, предоставляемые заемщикам, имеющие невысокий кредитный рейтинг; полное отсутствие обеспечения или недостаточный его размер для покрытия обязательств, а также ссуды с допущенными просроченными платежами [14].

3. В зависимости от способа погашения:

- дифференцированные платежи;
- аннуитетные платежи.

Дифференцированный способ погашения заключается в изменении суммы ежемесячных взносов. Сумма основного долга остается неизменной, а процентный долг уменьшается с корректировкой ежемесячного платежа.

Аннуитетные платежи – это способ погашения кредита равными платежами, при котором ежемесячный платеж является фиксированным и не меняется на протяжении срока действия договора. В начале выплат, проценты

составляют большую часть ежемесячного платежа, постепенно уменьшаясь, а сумма выплат основного долга, начинает расти [28].

4. В зависимости от сроков погашения:

- срочные – это кредиты, оформленные на определенный срок;
- бессрочные – это кредиты, оформленные на неопределенный срок;
- просроченные – это кредиты, по которым наступил срок оплаты, а

заемщик не выполнил свои обязательства перед банком по погашению ежемесячного платежа и вышел на просрочку;

— пролонгированные – это кредиты, по которым были продлены или изменены первоначальные условия погашения ссуды [27].

5. В зависимости от скорости выдачи кредита:

- традиционные;
- экспресс-кредиты;

Традиционные кредиты – это кредиты, по которым банку необходим период времени для проведения оценки кредитоспособности заемщика и принятия решения о выдаче ссуды. Под экспресс-кредитами понимается кредит, при котором принятие решения о выдаче варьируется от нескольких минут до нескольких часов [8].

6. В зависимости от способа предоставления средств:

- кредиты, выданные наличными денежными средствами;
- кредиты, выданные безналичным способом.

7. В зависимости от вида процентной ставки:

- кредиты, предоставленные с фиксированной процентной ставкой;
- кредиты, предоставленные с плавающей процентной ставкой.

Фиксированная процентная ставка является постоянной на протяжении всего срока действия кредитного договора. Плавающая процентная ставка – это нестабильный показатель, который может пересматриваться в большую или меньшую сторону на протяжении всего срока кредитования [11].

8. В зависимости от места выдачи кредита:

- в отделении банка;
 - в месте покупки товара или услуг.
9. В зависимости от целевого направления:
- целевые;
 - нецелевые.

Целевой кредит предоставляется банком на приобретение конкретного продукта, строго оговаривая цель, на которую будут потрачены денежные средства. Нецелевой кредит выдается заемщику на неотложные нужды, не обозначая цель, на что будет потрачена заимствованная сумма [2].

10. В зависимости от обеспечения:
- обеспеченные;
 - необеспеченные.

Наиболее распространенными видами обеспечения выступают залог или поручительство. По состоянию на декабрь 2018 года, доминирующим видом обеспечения является залог, на долю которого приходится 62% относительно обеспечения в виде поручительства, что на 24% больше (Рисунок 2).

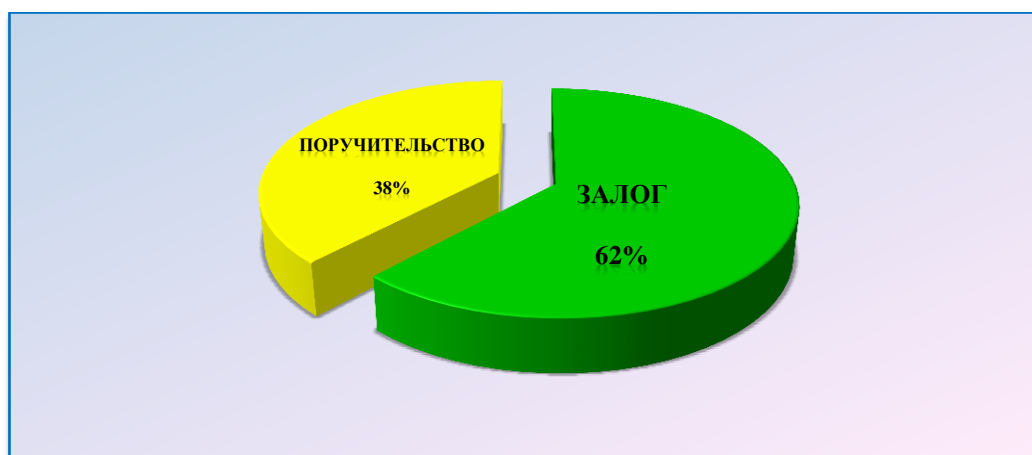


Рисунок 2 – Виды обеспечения кредита

Необеспеченный кредит – это кредит, выдающийся заемщику без каких-либо поручителей или залогов [3].

11. В зависимости от формы кредитования:

- потребительский;
- автомобильный;
- ипотечный;
- кредиты на покупку товаров или услуг;
- кредитная карта.

Потребительский кредит – это кредит наличными, который банк предоставляет населению с целью приобретения ими товаров или услуг для личного пользования. Потребительское кредитование считается самым доступным и простым способом получения денег, так как для граждан это возможность за короткий срок решить финансовые проблемы.

Автомобильный кредит – это целевой кредит на покупку новой или поддержанной машины, которая в последующем становится залогом. Заемные денежные средства перечисляются сразу же продавцу автомобиля – будь то автосалон или частное лицо [5].

Ипотечный кредит – это ссуда, предоставляемая физическому лицу под залог недвижимости. Заемщик при оформлении такого вида кредита должен обеспечить себя суммой первоначального взноса, не меньше 15% от общей стоимости займа.

Кредит на покупку товара или POS-кредитование – это заемные средства для покупки товара на территории продавца. Все расчеты производятся между банком и продавцом-партнером [4].

Кредитная карта – вид кредита, выдаваемый в виде пластиковой карты, который позволяет клиенту оплачивать товары и услуги за счет средств банка в любое время и в любом месте. Клиент может использовать деньги в пределах установленной лимитом суммы по своему усмотрению. После чего потребитель обязан возместить израсходованную сумму [10].

В 2018 году российскими банками выдано 37,41 млн. кредитов, что на 18% больше относительно 2017 года. Общий объем выданных кредитов в 2018 году составляет более 12 трлн. руб. На протяжении последних трех лет видна тенденция увеличения количества выданных кредитов (Рисунок 3).

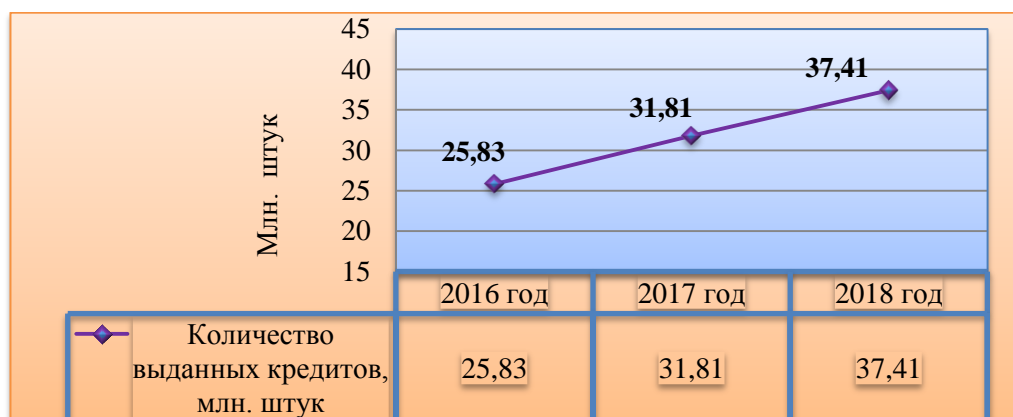


Рисунок 3 – Количество выданных кредитов с 2016 по 2018 год, млн. штук

При представленном разнообразии спектра кредитования, лидирующую позицию, выдаваемых ссуд российскими банками, занимает потребительское кредитование, что составляет 39%, тогда как доля заемных средств, выданных в форме кредитных карт всего 3% (Рисунок 4).

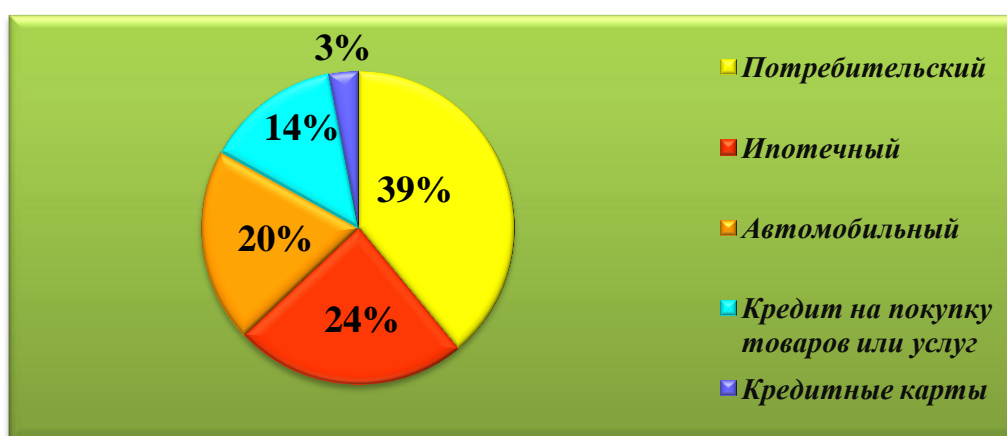


Рисунок 4 – Структура рынка кредитования физических лиц

Объем выданных кредитов физическим лицам коммерческими банками в России растет на протяжении 2018 года и исследуемых предшествующих ему периодов 2017 и 2016 годов (Рисунок 5).

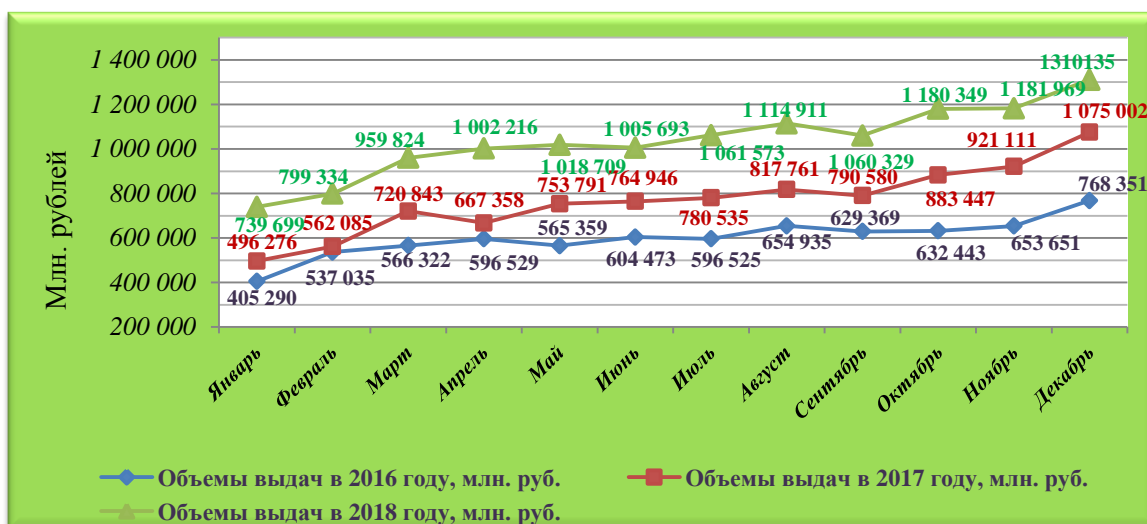


Рисунок 5—Тенденция объема выданных кредитов физическим лицам российскими банками с 2016 по 2018 год, млн. рублей

Основная тенденция заключается в увеличении ежемесячных объемов выданных кредитов коммерческими банками. Сравнивая 2017 год с 2016, незначительные увеличения можно отметить в феврале и апреле, что составляет прирост выдачи заемных средств в соотношении 4% и 12%. На протяжении 2018 года наблюдается планомерное увеличение объемов выдаваемых кредитов. Незначительное отклонение можно наблюдать лишь в двух месяцах. Так, в июне оформлено на 1,3% меньше, чем в мае, и в сентябре произошло сокращение на 4,9% относительно августа. Конец 2018 года можно назвать, фактически, феноменальным [16]. Период с октября 2018 по декабрь 2018 года является активным среди заемщиков, поскольку именно в этот момент банками демонстрируются колоссальное количество индивидуальных предложений, акций, скидок.

Объем выданных кредитов в 2017 году составляет более 9 трлн. руб., что на 28% больше относительно 2016 года, а в 2018 году объем предоставленных заемных средств физическим лицам достиг более 12 трлн. руб., что на 35% больше относительно 2017 года (Рисунок 6).

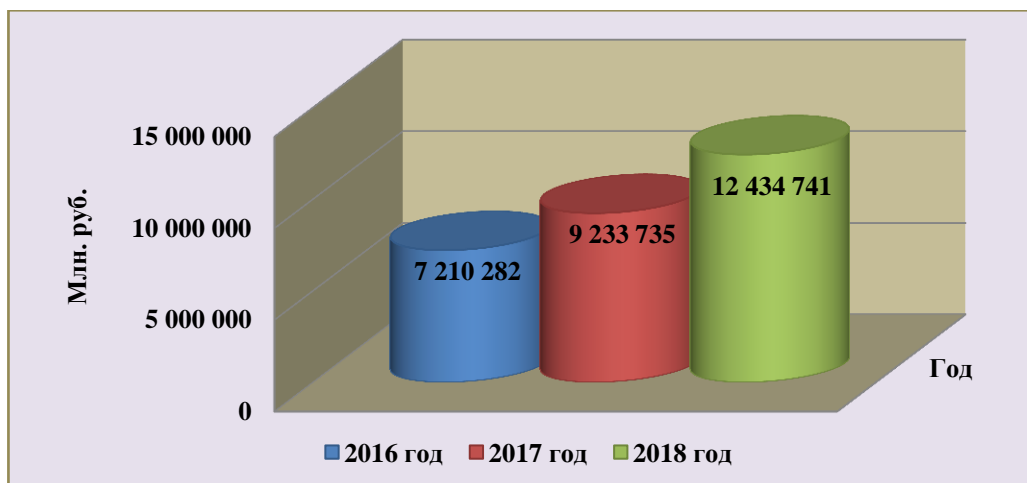


Рисунок 6 –Суммарный объем выданных кредитов физическим лицам с 2016 по 2018 год, млн. рублей.

Изучив основные составляющие, необходимо обозначить, что кредитование физических лиц – это экономические отношения, возникающие между кредитором и заемщиком – физическим лицом по поводу стоимости, передаваемой во временное пользование. Как банку, так и клиенту выгодно повышение эффективности кредитования физических лиц. Банк может рассчитывать на увеличение прибыли, а заемщик на удовлетворение своих потребностей.

Классификация банковских ссуд может быть проведена по ряду признаков, в том числе, по целевому направлению, по видам обеспечения, по способу предоставления, по срокам и методам погашения и так далее. Основными видами кредитования являются: потребительский (кредит наличными), на приобретение товаров или услуг, ипотечный, автомобильный или кредитные карты. Согласно статистическим данным объем выданных кредитов в 2018 году составляет более 12 трлн. рублей, в общей сложности было выдано 37,41 млн. кредитов. При представленном разнообразии спектра кредитования, лидирующую позицию, выдаваемых ссуд российскими банками, занимает потребительский кредит, что составляет 39%. Согласно положительной тенденции исследуемых лет, ожидаем от следующего года только роста объема выданных кредитов.

1.2 Правовое регулирование организации кредитования физических лиц в коммерческом банке

Правовое регулирование организации кредитования физических лиц находит свое отражение в таких нормативно-правовых актах как:

— «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ (редакция (далее по тексту – ред.) от 03.08.2018) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.06.2019 (далее по тексту – с изм. и доп., вступ. в силу));

— «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.0.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018);

— Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2018) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019);

— Федеральный закон от 30.12.2004 N 218-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «О кредитных историях» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.01.2019);

— Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О потребительском кредите (займе)» [17].

Гражданский кодекс Российской Федерации (далее по тексту – ГК РФ) регулирует порядок, основные виды обеспечения обязательств и условия кредитования.

Часть 1 ГК РФ, 23 глава «Обеспечение исполнения обязательств» посвящена основным видам обеспечения при проведении финансовых сделок.

В статье ГК РФ 329 «Способы обеспечения обязательств» упомянуто, что исполнением обязательств может выступать неустойка, задаток, залог, поручительство и другое, определенным в условиях заключенного договора. Одним из распространенных таких видов обеспечения возврата кредита является залог или поручительство. В статье ГК РФ 334 «Понятие залога» дано определение, что залог – это способ обеспечения, при котором кредитор, в

случае неисполнения заемщиком своих обязательств, имеет право на получение удовлетворения из стоимости заложенного имущества.

Статья ГК РФ 336 «Предмет залога» гласит о том, что залогом может выступать любое имущество, на которое не допускается обращение взыскания, требований. При заключении договора залога залогодатель обязан предупредить залогодержателя обо всех известных ему правах третьих лиц в отношении данного залога.

В статье ГК РФ 339 «Условия и форма договора залога» определены основные параметры, которые должны быть отражены в договоре залога, а именно: предмет залога, существо, размер и срок исполнения обязательств. Предмет залога может быть описан любым способом, главное, позволяющим идентифицировать заложенное имущество.

Следующим видом обеспечения является поручительство. Статья ГК РФ 361 «Основания возникновения поручительства» определяет сущность поручителя, которая заключается в том, что поручитель обязывается перед кредитором иного лица отвечать за исполнение обязательств в полном или частичном размере [6].

Часть 2 ГК РФ, 42 глава «Заем и кредит» посвящена порядку и условию кредитования в России.

Правовые отношения между кредитором и заемщиком определены в статье 819 «Кредитный договор» и 820 «Форма кредитного договора» ГК РФ. Кредитный договор должен быть составлен в письменной форме. Согласно кредитному договору, банк или иная кредитная организация, обязана предоставить денежные средства заемщику в размере и на условиях, обозначенных договором. В свою очередь, заемщик, обязуется возвратить полученный кредит и уплатить проценты за его пользование [7].

Нельзя не упомянуть о Федеральном законе № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее по тексту – ФЗ № 395-1), поскольку на его основании банки создаются, действуют и проводят свои банковские операции.

Фактически, именно этот документ является основой для развития банковской системы России.

В статье 29 «Процентные ставки по кредитам, вкладам и комиссионное вознаграждение по операциям кредитной организации» ФЗ № 395-1 сказано, что процентные ставки по вкладам, кредитам, комиссионным вознаграждениям устанавливаются кредитной организацией по соглашению сторон между банком и клиентами. Кредитные учреждения не имеют право в одностороннем порядке изменять срок договора, процентные ставки, если иное не предусмотрено законом или заключенным договором с клиентом.

В статье 30 ФЗ № 395-1 «Отношение между Банком России, кредитными организациями, их клиентами и бюро кредитных историй» говорится о том, что отношения между кредитором и заемщиком, должны в обязательном порядке, закреплены кредитным договором. Основными параметрами, указанными в договоре, являются: процентная ставка, стоимость банковских услуг, срок выполнения, ответственность сторон за нарушение договора, обязательство, порядок расторжения. В свою очередь, каждая кредитная организация в обязательном порядке должна передавать всю имеющуюся информацию о заемщике в бюро кредитных историй [22].

Следующим правовым документом, контролирующим кредитные риски является Федеральный закон № 218-ФЗ «О кредитных историях». Наличие кредитных историй позволяет банкам снизить затраты по оценке кредитоспособности заемщиков, уменьшить процент проблемных ссуд, а также стимулировать заемщиков к своевременному исполнению своих обязательств, так как в противном случае есть риск в будущем не получить кредит в другом банке [23].

В настоящее время основным и практически единственным нормативно-правовым актом, регулирующим правоотношения между банком и заемщиками физическими лицами, является Федеральный закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее по тексту – ФЗ № 353).

В статье 3 «Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе» ФЗ № 353 определены основные понятия, касающиеся кредитных отношений, а именно: потребительский кредит, заемщик, кредитор, лимит кредитования.

В статье 5 «Условия договора потребительского кредита (займа)» ФЗ № 353 сказано, что договор состоит из общих и индивидуальных условий. Цель получения займа не должна быть связана с предпринимательской деятельностью. Кредитор имеет право в одностороннем порядке уменьшить процентную ставку по договору, при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение существующих денежных обязательств заемщика.

В статье 7 «Заключение договора потребительского кредита (займа)» ФЗ № 353 описывается порядок заключения кредитного договора. При предоставлении потребительского кредита заемщику за отдельную плату предлагаются приобрести дополнительные услуги, оказываемые кредитором. Чтобы воспользоваться дополнительным сервисом, заемщик должен написать заявление о согласии на получение услуг.

Кредитный договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям. При заключении договора, кредитор предоставляет заемщику информацию о суммах и датах платежей, с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга и процентов. В статье 11 ФЗ № 353 говорится о том, что заемщик имеет право на частичное или полное погашение кредита [24].

На сегодняшний день, нормативное обеспечение процесса кредитования является достаточным для стабильной работы банковской системы, однако, необходимо его совершенствование, связанное с изменением политической и экономической обстановкой в стране, общим развитием социума и, в частности, развитием криминальной сферы.

1.3 Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке

Денежные средства в рыночной экономике находятся в постоянном обороте. Кредит выступает одним из направлений обращения денег, одни люди размещают свои средства для получения прибыли в виде процента от банка, другие же их берут, но под процент, который будет выплачен банку.

В кредитных отношениях, объектом выступает сам кредит, то есть передаваемая стоимость, а субъектами являются кредитор и заемщик, без которых невозможна организация их взаимоотношений [12].

Кредитором выступает кредитная организация, которая предоставляет денежные средства заемщику во временное пользование. Для того чтобы банк мог предоставить ссуду населению, он должен располагать временно свободной суммой, которая находится в обороте. Ее источниками выступают собственные накопления или привлеченные средства населения, которые находятся на счетах, открытые в данной кредитной организации. Заемщиком выступает клиент банка, который получает ссуду и обязанный своевременно вернуть ее в указанный срок [29].

Кредит – это денежные средства, предоставляемые кредитором заемщику на принципах срочности, платности и возвратности. Принципы кредитования выступают в виде условий, на которых может быть предоставлен кредит:

- принцип срочности, который означает, что ссуда должна быть возвращена кредитору в обозначенный договором срок;
- принцип платности, заключающийся в том, что заемщик возвращает не только основную сумму долга, но процент за ее пользование;
- принцип возвратности означает, что заемные средства должны быть возвращены кредитору в полном объеме и с процентами [26].

Место и роль кредита в экономической системе определяется выполняемым им функциями. Функция кредитования является отражением его сущности и характеризует главные особенности, в отличие от других экономических явлений. Принято выделять три основные функции:

- распределительная функция, заключающаяся в перераспределении временно свободных денежных средств;
- функция замещения, связанная с современной организацией денежного оборота, в его функционировании в безналичной форме;
- контрольная функция, заключающаяся в процессе осуществления контроля над своевременным возвратом кредита [13].

В настоящее время, для предоставления кредита, заемщику нужно собрать определенный перечень документов, на основании которых банк рассматривает заявку, основными из которых являются: анкета на предоставление кредита, паспорт заемщика, второй документ для идентификации клиента, копия трудовой книжки, заверенная работодателем; документ, подтверждающий доход заемщика.

Процесс кредитования любого банка необходимо разделять на несколько этапов, каждый из которых вносит свой вклад в качественные характеристики кредита и определяет степень его прибыльности для банка (Рисунок 7).

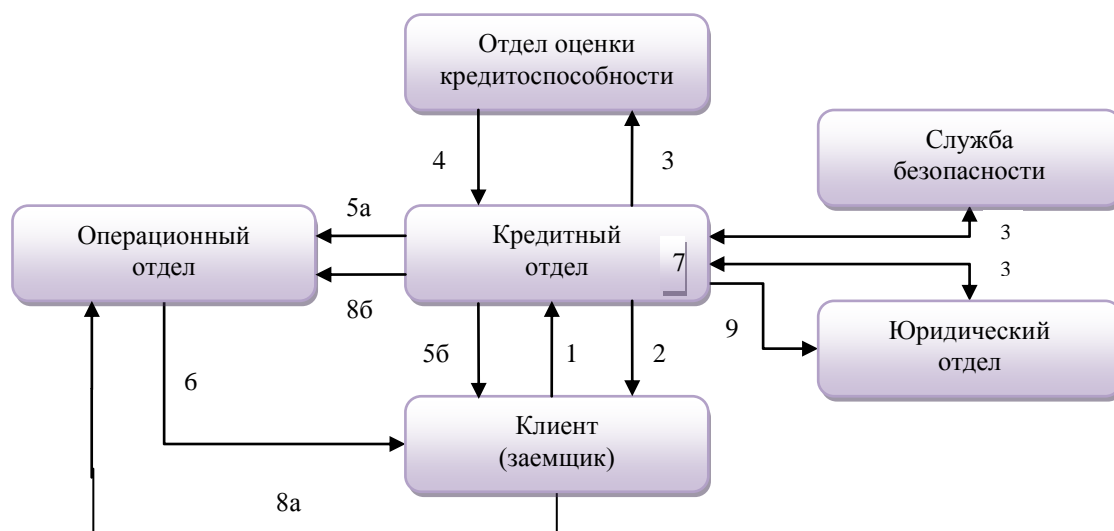


Рисунок 7 –Схема организации кредитования физических лиц

В настоящее время данные обрабатываются системой, и процедура кредитования успешно автоматизирована [20].

На первом этапе клиент обращается в банк для рассмотрения заявки на кредит. На основании предоставленных документов, кредитный специалист

проводит с клиентом индивидуальную беседу, изучает жизненный статус, источники получения дохода, определяется цель, вид, срок кредита.

На втором этапе, для принятия окончательного решения о выдаче кредита подключаются такие службы, как служба безопасности, юридический отдел и отдел оценки кредитоспособности. Данный этап является наиболее важным во всем процессе кредитования, так как именно здесь реально оценивается способность заемщика своевременно и в полном объеме погасить задолженность по ссуде.

Юридический отдел проводит правовую экспертизу предоставленных клиентом документов, осуществляет проверку права собственности на предмет залога, проверку дееспособности заемщика, рассматривает условия договора поручительства и договора страхования. Служба безопасности в свою очередь осуществляет проверку личности заемщика.

Окончательное решение о выдаче кредита выносит отдел оценки кредитоспособности. Кредитный инспектор проводит тщательное исследование финансового положения заемщика по предоставленной информации его места работы и получаемого дохода. Здесь же проверяются имеющиеся обязательства заемщика перед другими кредитными организациями и его кредитная история. В случае положительного принятия решения определяются условия, на которых одобрена заявка. В случае отказа, банк возвращает клиенту представленные им документы.

На третьем этапе кредитный отдел банка предоставляет клиенту решение отдела оценки и по соглашению сторон оформляется кредитный договор. Операционный отдел производит выдачу денежных средств наличным или безналичным способом.

На этом, процесс организации кредитования физических лиц не заканчивается. Четвертым этапом является мониторинг выполнения условий кредита со стороны клиента. После заключения кредитного договора, банк осуществляет контроль регулярного погашения кредита со стороны заемщика, а

также за кредитным портфелем (остатком общей задолженности заемщиков перед банком на текущий момент).

На пятом, заключающем этапе производится погашение кредита. При несвоевременной уплате процентов и погашении кредита в бухгалтерию банка передается распоряжение о вынесении соответствующих сумм на счета учета просроченной задолженности. По истечении определенного срока, документы по непогашенным в срок кредитам передаются в юридический отдел для взыскания долга [25].

Проанализировав процесс кредитования физических лиц, можно однозначно говорить, что взаимодействие кредитора и заемщика носит характер единства противоположностей. Как участники кредитной сделки они находятся по разные ее стороны. Кредитор – сторона, предоставляющая кредит, заемщик – сторона, данный кредит получающая. В рамках единой цели каждый имеет свой интерес, обусловленный своим особым положением в хозяйстве. К примеру, кредитор заинтересован в более высоком ссудном проценте, а для заемщика важно получить более дешевый кредит.

2 Анализ организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»

2.1 Общая характеристика банка ООО «Русфинанс Банк»

Полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Русфинанс Банк» (далее по тексту – ООО «Русфинанс Банк»).

Дата и номер внесения в Единый государственный реестр юридических лиц: основной государственный регистрационный номер 1026300001991 от 28.08.2002 года.

Юридический адрес банка: 443013, город Самара, улица Чернореченская, дом 42а.

Идентификационный номер налогоплательщика: 5012003647.

Банковский идентификационный код: 043601975.

ООО «Русфинанс Банк» является крупной региональной кредитной организацией, зарегистрированной в Самаре. История ООО «Русфинанс Банк» начинается в 1992 году, когда в Самаре был создан «Промэк-банк». Изначально его работа была ориентирована на обслуживание юридических лиц, в первую очередь, которые входили в группу «Промэк». Направлением деятельности банка являлось кредитование и расчетное обслуживание юридических лиц.

В 2000 году банк был приобретен группой компаний «СОК», занимающейся производством запасных частей и сборкой автомобилей. Компания сменила стратегию «Промэк-банк» с оказания услуг юридическим лицам на оказание розничных банковских услуг. За следующие пять лет, в течение которых «Промэк-банк» был в составе группы, произошли существенные изменения. Во-первых, началась активная выдача автомобильных, потребительских кредитов и пластиковых карт. Во-вторых, банк начал активно работать с вкладчиками, предлагая им самые разнообразные виды вкладов.

В дальнейшем, в 2005 году, «Промэк-банк» был приобретен крупной группой компаний Societe Generale и заключено соглашение о покупке 100% ее акций.

Группа Societe Generale основана еще в 1864 году. В нее входят следующие хозяйствующие субъекты: ПАО «Росбанк» – один из крупнейших частных универсальных банков в России; Банк «Дельта Кредит» — лидер на рынке ипотечного кредитования в России; SG Insurance — один из основных игроков на рынке банковского страхования и ООО «Русфинанс Банк».

После завершения сделки, в 2006 году название банка было изменено на ООО «Русфинанс Банк» и действует по настоящее время.

Органами управления банка являются: Общее собрание акционеров, Совет директоров и Правление банка совместно с Председателем Правления банка. Департаменты банка сформированы с учетом классификации банковских операций по функциональному назначению (Рисунок 8).

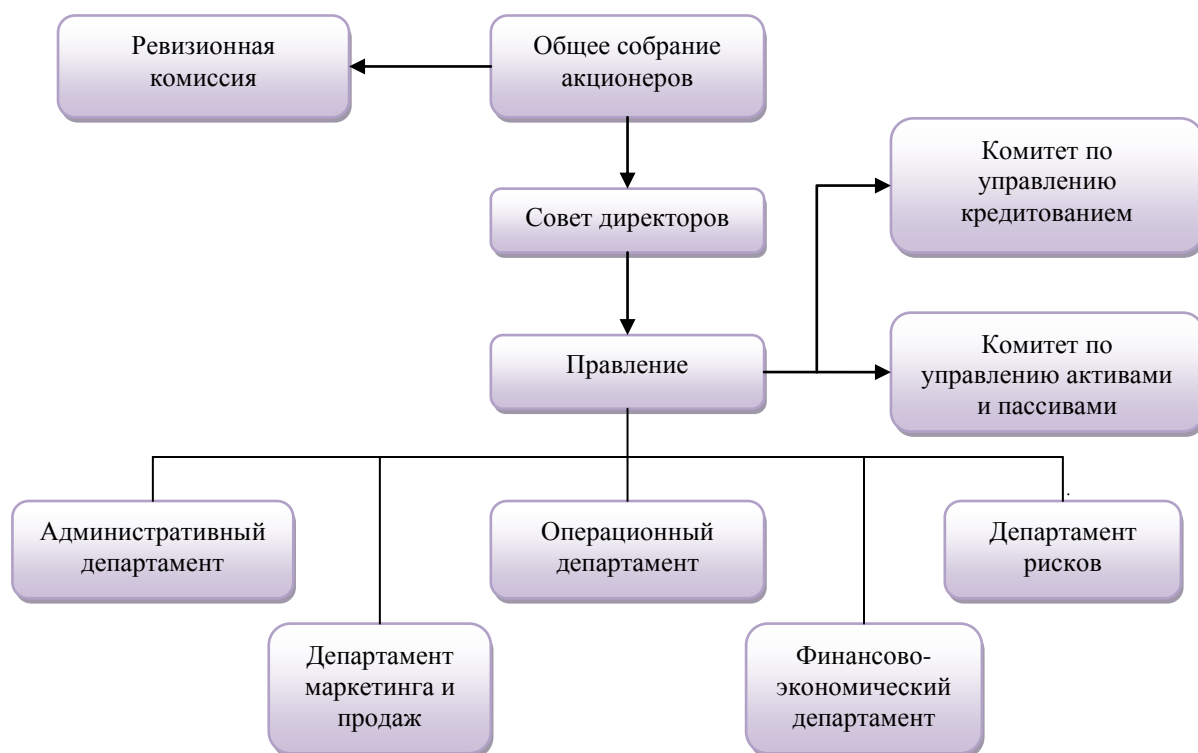


Рисунок 8 – Организационная структура ООО «Русфинанс Банк»

Правление банка непосредственно осуществляет руководящую функцию над всеми существующими подразделениями, объединенными в департаменты,

управления и отделы. Ревизионная комиссия организует внутренний контроль по проводимым операциям банка. Кредитный комитет определяет риски, которые принимает на себя банк по различным видам операций. В свою очередь, Комитет по управлению активами и пассивами отвечает за достаточностью капитала, за формирование оптимальной структуры баланса банка, проведение единой процентной политики, контроль над состоянием текущей ликвидности, а также принимает решение о привлечении и размещении денежных средств, одобрении или отклонении проводимых сделок.

ООО «Русфинанс Банк» вправе осуществлять следующие банковские операции:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады;
- размещение денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной форме;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов.

Также, помимо вышеперечисленных банковских операций, ООО «Русфинанс Банк» вправе осуществлять следующие сделки:

- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

- доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

- оказание консультационных и информационных услуг.

По состоянию на конец 2018 года ООО «Русфинанс Банк» обладает стабильным кредитным рейтингом по предоставленным результатам двух международных агентств Moodys и АКРА.

Банк обслуживает более 2 000 000 клиентов и является одним из лидеров на кредитном рынке, который предлагает населению наиболее полный спектр услуг в сфере потребительского кредитования:

- автомобильный кредит;
- кредитование в точках продаж или POS-кредитование;
- выпуск кредитных карт;
- предоставление кредитов наличными.

Кредитные ресурсы банка формируются за счет:

- собственных средств банка;
- временно свободных средств юридических лиц, находящихся на их счетах в банке, включая средства, привлеченные в форме депозита;
- вкладов физических лиц, привлекаемых до востребования и на определенный срок;
- кредитов и депозитов банков;
- иных привлеченных средств [15].

Для анализа текущей доходности банка, имеющих обязательств и источников собственных средств, необходимо обратиться к балансу за период с 2016 года по 2018 год (Таблица 1).

Таблица 1 – Вертикальный анализ баланса ООО «Русфинанс Банк» за 2016-2018 годы

Показатели	2016 год, тыс. руб.	2017 год, тыс. руб.	2018 год, тыс. руб.	Изменение	
				2017- 2016гг.	2018- 2017гг.
				Темп прироста, %	Темп прироста, %
1	2	3	4	5	6
Актив					
Денежные средства	608 870	463 639	353 706	-23,85	-23,71
Средства кредитных организаций в Центральном Банке	434 198	1 696 367	463 728	290,69	-72,66
Средства в кредитных организациях	13 968	28 518	1 072 773	104,17	3661,74
Чистая ссудная задолженность	96 926 588	111 308 801	121 399 602	14,84	9,07
Отложенный налоговый платеж	437 328	336 219	310 604	-23,12	-7,62
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	555 430	618 318	677 619	11,32	9,59
Прочие активы	986 074	1 271 465	2 150 115	28,94	69,11
Всего активов	99 962 456	115 723 327	126 428 147	15,77	9,25
Пассив					
Средства кредитных организаций	10 324 087	47 713 300	81 758 893	362,16	71,35
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14 450 831	13 214 072	8 993 285	-8,56	-31,94
Выпущенные долговые обязательства	42 380 597	22 860 621	5 769 895	-46,06	-74,76
Прочие обязательства	2 926 347	3 960 425	3 353 538	35,34	-15,32
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям	9 522 570	8 388 005	6 112 141	-11,9	-27,13
Всего обязательств	79 604 432	96 136 423	105 987 752	20,77	10,24
Источники собственных средств					
Средства акционеров	12 016 960	12 016 960	12 016 960	0,00	0,00
Резервный фонд	605 171	605 171	605 171	0,00	0,00
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	-10 680	-10 354	-10 155	-3,05	-1,92
Переоценка основных средств	53 405	51 773	50 777	-3,06	-1,92
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	5 775 550	6 705 709	6 857 464	16,11	2,26
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	1 705 911	88 901	704 223	-94,79	692,14
Всего источников собственных средств	20 146 317	19 458 160	20 224 440	-3,42	3,94

В представленном балансе показатели с нулевыми остатками не представлены. Абсолютное отклонение представлено в Приложении А, Приложении Б и Приложении В. За 2018 год величина активов, которые могут принести доход, составляет 126 428 147 тыс. руб. Активы банка в 2018 году по

отношению к предыдущему году увеличились на 9,25% или на 10 704 820 тыс. руб. За последние три отчетных периода активы выросли на 26,48%.

Согласно балансу банка, наблюдается ежегодное увеличение статей: средства в кредитных организациях, прочие активы и основные средства, нематериальные активы и материальные запасы. За исследуемые периоды средства кредитных организаций в Центральном банке (резерв) имеет колеблющуюся динамику. В 2017 году по отношению к 2016 году, показатель был увеличен на 290,69%. В 2018 году наблюдается снижение значения на 72,66% или на 1 232 639 тыс. руб. Наиболее значительную долю в активах банка представлена чистая ссудная задолженность, составляющая 96% от общего объема.

На 2018 год обязательства банка составляют 105 987 752 тыс. руб. За последние три года показатель был увеличен на 33,14%. По отношению к 2017 году, в пассиве наблюдается рост средств кредитных организаций на 71,35% или на 34 045 593 тыс. руб.

В период с 2016 по 2018 годы уменьшился показатель средств клиентов, не являющихся кредитными организациями на 5 457 546 тыс. руб., что составляет 37,77%. Колоссальное снижение произошло по статье выпущенных долговых обязательств на 86,39% или на 36 610 702 тыс. руб.

В 2018 году общий показатель источников собственных средств увеличился на 766 280 тыс. руб., что составляет на 3,94% больше от уровня прошлого года. Из них наиболее высокий рост произошел по статьям неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период и нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет, 692,14% и 2,26% соответственно. Сумма средств акционеров и резервный фонд, на протяжении последних трех лет остается без изменений.

В целом, анализируя баланс ООО «Русфинанс Банк», можно говорить о положительном развитии банка на 2018 год. Активы кредитной организации ежегодно увеличиваются, что способствует получению большей доходности, пассивы имеют сниженную тенденцию, чем обуславливают уменьшение

обязательств банка, и источники собственных средств имеют положительную динамику. Основной целью деятельности банка является извлечение прибыли путем эффективного использования временно свободных денежных средств. Проанализировав статьи баланса, основным источником получения дохода является ссудная задолженность заемщиков перед банком. ООО «Русфинанс Банк» специализируется на розничном кредитовании физических лиц. Как правило, для юридических лиц банк предлагает расчетно-кассовое обслуживание. Главной миссией ООО «Русфинанс Банк» является повышение качества жизни российских граждан, путем предоставления услуг потребительского кредитования. Как уже было ранее сказано, ООО «Русфинанс Банк» работает по четырем основным направлениям кредитования: автомобильный кредит, потребительский кредит, POS-кредитование и кредитные карты.

2.2 Анализ организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»

Основной деятельностью банка ООО «Русфинанс Банк» является выдача кредитов физическим лицам. Кредитное учреждение предоставляет свои услуги через 4500 автосалонов – участников партнерской сети, а также более 25 000 торговых точек в рамках оформления потребительского кредитования.

Сеть продаж банка насчитывает 135 кредитно-кассовых офисов в 71 регионе России. ООО «Русфинанс Банк» использует для каждого типа кредита индивидуальную организацию кредитования.

Одним из видов направления деятельности ООО «Русфинанс Банк», является оформление кредита на покупку товаров или услуг, или POS-кредитование. Данный вид позволяет потенциальным клиентам приобрести в кратчайшие сроки товары массового пользования, такие как: мебель, бытовая техника, изделия из меха, электроника и другие. Особенность POS-

кредитования заключается в том, что заем можно взять только в магазинах, которые являются партнерами банковского учреждения.

Банк демонстрирует возможность приобрести тот или иной товар среди многообразия сетей магазинов в соответствии с установленными тарифными предложениями (Таблица 2).

Таблица 2 – Основные тарифы и условия POS-кредитования ООО «Русфинанс Банк» физическим лицам

Название кредитного продукта	Сумма кредита, руб.	Размер первоначального взноса, %	Срок кредита, мес.	Ставка по кредиту, %
Комфортный Лайт	2250 – 29 299,99	0 – 50	6– 12	23,7
Легкий	30 000 – 180 000	0 – 50	6 – 12	24,2
Ультра Макс	100 000 – 500 000	0 – 70	3 – 36	19,9

ООО «Русфинанс Банк» предоставляет возможность оформить в кредит товары на сумму до 500 000 рублей. Максимальный срок оформления составляет 3 года. Наличие и величину первоначального взноса заемщик определяет для себя сам. От его размера зависят дальнейшие условия по договору: процентная ставка, срок, сумма кредита.

Для получения кредита на условиях ООО «Русфинанс Банк», заемщик должен соответствовать возрасту от 21 года и иметь место работы и фактическое проживание в одном регионе. В кратчайшие сроки, всего за 30 минут, клиент может стать, обладателем заветного товара, предоставив всего два документа: паспорт и любой иной документ, подтверждающий личность заемщика. Наличие справки о доходах необязательно, однако, если покупатель желает приобрести дорогостоящую продукцию, то в его интересах показать банку свой доход для увеличения шансов на положительное решение о выдаче, которое поступает моментально в срок от 30 секунд. Перечисление денежных средств за товар банк производит на счет торговой организации, а клиент в дальнейшем исполняет свои обязательства перед банком, путем внесения ежемесячных платежей.

Вместе с тем, банк предоставляет дополнительные услуги, оформляемые к кредитному договору на добровольной основе, такие как:

— страхование жизни и здоровья – финансовая защита, при которой, в случае возникновения страхового случая с заемщиком, погашение по кредиту производит страховая компания;

— защита покупки – защита, позволяющая застраховать покупку клиента от рисков, не покрываемых обычной гарантией, такие как: пожар, повреждение покупки водой, противоправное действие третьих лиц;

— страхование от потери работы – защита на случай потери дохода при увольнении или сокращении с места работы со стороны работодателя;

— смс-информирование – оповещение клиентов о списании, зачислении денежных средств на счет, о дате погашения;

— выбор дня погашения – услуга, позволяющая клиенту самому выбрать удобный день ежемесячного платежа [18].

Следующим видом кредитования, который предоставляет ООО «Русфинанс Банк» – это потребительский кредит или кредит наличными. Это нецелевая ссуда, и заемщик может распоряжаться заимствованными денежными средствами, как считает нужным. В зависимости от типа клиента, ООО «Русфинанс Банк» выбираются индивидуальные условия по организации кредитования и соответственно заключения кредитного договора (Таблица 3).

Таблица 3 – Условия оформления кредита наличными ООО «Русфинанс Банк» физическим лицам

Тип клиента	Возраст, лет	Сумма кредита, руб.	Срок кредит, мес.	Ставка по кредиту, %
Новый	23 – 68	5000 – 50 000	6 – 18	21,5 – 33
Повторный	21 – 68	5000 – 50 000	6 – 18	21,5 – 33
Лояльный	21 – 75	5000 – 450 000	6 – 48	18,9 – 33

Для новых заемщиков, обратившихся в ООО «Русфинанс Банк» впервые, не имеющие кредитной истории, оформление возможно до 50 000 рублей со сроком погашения до 18 месяцев. Клиент должен соответствовать возрасту от 23 до 68 лет. Повторные заемщики, которые уже являются клиентами банка, но

ввиду имеющихся просроченных платежей могут взять ссуду также до 50 000 рублей, как и новые клиенты, но обратиться за выдачей в возрасте от 21 года. Следующим типом клиентов являются лояльные заемщики, имеющие не один кредит в ООО «Русфинанс Банк», и подтвердившие свою положительную кредитную историю, получают возможность оформить ссуду до 450 000 рублей сроком до 4 лет.

Для получения кредита наличными необходимо обратиться в офис банка. Важным преимуществом является то, что денежные средства выдаются оперативно и всего лишь по двум документам: паспорт и любой другой документ, подтверждающий личность. Клиент должен предоставить реквизиты своего банковского счета, открытый в иной кредитной организации, куда в дальнейшем будут перечислены денежные средства. Документ, подтверждающий доход может понадобиться в случае оформления кредита свыше 300 000 рублей. После проведения анкетирования, банк принимает решение о выдаче в течение 15 минут. При положительном решении, стороны заключают кредитный договор. Заемные денежные средства зачисляются на счет заемщика, открытый в банке ООО «Русфинанс Банк», с последующим их перечислением на банковский счет заемщика, открытый в другой кредитной организации, в срок не позднее 5 рабочих дней от даты заключения кредитного договора. При заключении кредитных отношений, банк предлагает своим клиентам к сумме заемных средств оформить дополнительные услуги, такие как: страхование жизни и здоровья, страхование от потери работы и смс-информирование.

Следующим видом кредитования, который предлагает банк – это кредитные карты с льготным периодом платежной системы VISA. Заемщик может совершать операции по ней, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств, в пределах кредитного лимита в соответствии с условиями договора. Кредитный лимит является возобновляемым, который может быть одобрен в пределах от 40 000 рублей до 150 000 рублей. Банк предоставляет

Cash-back в размере 1% от суммы покупки, который подразумевает возврат части потраченных денежных средств.

На операции покупки действует льготный период, когда заемщик может вернуть заимствованные средства без оплаты процентов, который составляет 50 дней. Процентная ставка, в случае снятия наличных денежных средств через банкоматы или при превышении отсутствия выплаты в льготный период составляет 35%. Для погашения кредита используется обязательный платеж в размере 6% от суммы основного долга, который необходимо внести до 20 числа каждого месяца, следующего за отчетным периодом.

Для получения кредитной карты ООО «Русфинанс Банк», потенциальный заемщик должен соответствовать требованию возраста от 21 года до 55 лет и имеющий фактическое проживание и место работы в одном регионе, а также актуальное предложение на возможность выдачи данного вида кредита. Для ее оформления необходим только паспорт. Далее заполняется заявление о предоставлении кредита и банк принимает решение о выдаче, что составляет время ожидания от 15 минут до 24 часов.

По сравнению с вышеуказанными видами кредитования, основной деятельностью ООО «Русфинанс Банк» является предоставление целевого кредита физическим лицам на приобретение автомобилей. Начиная с первого автомобильного кредита, выданного банком в 2000 году, ООО «Русфинанс Банк» прошел путь становления бизнес-платформы по выдаче кредитов на транспортное средство длиной в 19 лет, став инициатором многих проектов и программ на автомобильном рынке. Банк активно развивает данное направление, работая с большим количеством автосалонов. Кредит на транспортное средство в ООО «Русфинанс Банк» позволяет клиентам получить кредит на покупку нового или поддержанного автомобиля любой марки и модели.

Взаимодействие практически со всеми дилерскими компаниями России, позволило создать несколько привлекательных программ кредитования. Клиенту подбирается оптимальная схема в зависимости от индивидуальных

предпочтений. ООО «Русфинанс Банк» предлагает заемщикам 4 основные программы кредитования автомобилей (Таблица 4).

Таблица 4 – Основные виды программ автомобильного кредита, предлагаемые ООО «Русфинанс Банк» физическим лицам

Программа	Сумма кредита, руб.	Срок кредита, мес.	Процентная ставка, %	Первоначальный взнос, %
Форсаж	50 000 – 6,5 млн.	24 – 84	11,7 - 16,8	от 10
Отличная возможность	50 000 – 6,5 млн.	24 – 84	11,7 - 16,8	от 10
Движ ОК	50 000 – 6,5 млн.	24 – 60	15,5 - 21,5	от 20
Подержанное авто	50 000 – 450 000	24 – 60	15,9 - 21,5	от 20

ООО «Русфинанс Банк» предоставляет возможность приобрести своим потенциальным клиентам автотранспортное средство в кредит на сумму до 6,5 млн. руб. Заемщик должен соответствовать возврату от 23 лет до 65 лет, иметь непрерывный трудовой стаж, не менее 4 месяцев на последнем месте работы. Для получения заветного автомобиля понадобится всего лишь два документа: паспорт и второй любой документ для идентификации личности. Условия предоставления кредита отличаются индивидуальным предложением, рассчитанным на приобретение транспортного средства с определенными его характеристиками.

Программа «Форсаж» позволяет купить новый автомобиль зарубежного производства в автосалоне на срок до 7 лет. Программа «Отличная возможность» рассчитана на приобретение нового отечественного автомобиля. Программа «Движ ОК» создана для приобретения автомобилей зарубежного производства с пробегом. Возраст приобретаемого транспортного средства не должен превышать 6 лет. Банковский продукт «Поддержанное авто» рассчитан на покупку отечественного автомобиля с пробегом. Возраст автомобиля не должен превышать 10 лет. Помимо основных программ ООО «Русфинанс Банк» предлагает оформление кредита на автомобиль по сниженной процентной ставке, обусловленной скидкой, предоставляемой дилером

индивидуально для каждой марки и модели транспортного средства, с которыми можно подробней ознакомиться непосредственно в автосалоне.

Процентная ставка и срок кредитования будут зависеть от величины первоначального взноса и оформления страховки, в том числе и КАСКО. КАСКО – это защита заемщика от рисков возникновения непредвиденных расходов при частичном повреждении или полной утраты автомобиля.

Для получения кредита, клиенту необходимо обратиться в интересующийся автосалон, выбрать автомобиль, заполнить заявку на кредит и ожидать решения банка, которое поступит в течение 30 минут. При получении положительного решения, оговариваются все условия оформления, подготавливается договор купли-продажи, вносится первоначальный взнос, и заключается кредитный договор. Денежные средства за автомобиль перечисляются банком напрямую на счет продавца по заявлению клиента. В дальнейшем заемщик исполняет обязательства перед банком, путем внесения ежемесячных платежей.

Способ погашения по вышеуказанным типам кредитов клиент выбирает для себя сам: оплата картой, в салонах-магазинах Билайн, Мегафон, Евросеть и другие, через терминал Элекснет или ООО «Русфинанс Банк», сторонние кредитные организации или через Почту России. Для предотвращения просроченной задолженности, банк рекомендует, как минимум за 5 рабочих дней вносить платеж по кредиту. Кредитная организация предоставляет возможность производить частичное и полное досрочное погашение по займу без взимания комиссий [14].

Проведя анализ банковских продуктов, связанные с кредитом, выяснено, что для каждого кредитного направления ООО «Русфинанс Банк» использует свою организацию и условия кредитования. Кредитное учреждение позволяет оформить кредит с предоставлением минимального пакета документов: паспорт и любой другой документ, позволяющий идентифицировать заемщика, в исключительных случаях банк требует представить справку о доходах. Для получения желаемого товара, достаточно прийти в магазин, являющийся

партнером банка и оставить заявку, для получения кредита наличными и кредитной карты необходимо обратиться в офис банка, и для приобретения заветного автомобиля прийти в интересующийся автосалон. При положительном ответе между сторонами оговариваются условия кредита, и заключается кредитный договор.

Преимущественным фактором для ООО «Русфинанс Банк» является простота организации кредитного процесса, которая позволяет точно оценить объект кредитования, выяснить экономическую целесообразность выдачи ссуды и организовать контроль над ее использованием и погашением. Насколько грамотно построен процесс кредитования физических лиц, способствующего получению и увеличению дохода, можно определить, проанализировав кредитный портфель ООО «Русфинанс Банк».

2.3 Анализ кредитного портфеля ООО «Русфинанс Банк»

Среди традиционных видов банковской деятельности, предоставление кредитов – основная операция, обеспечивающая доходность и стабильность существования кредитной организации. Выдавая кредиты физическим и юридическим лицам, банк формирует кредитный портфель. Кредитный портфель банка – это совокупность остатков задолженности по активным операциям на определенную дату.

Кредитование физических лиц – это основной вид деятельности банка ООО «Русфинанс Банк». Именно кредитные операции дают возможность получить наибольший доход при условии грамотной и рациональной кредитной политики. Эффективность ее проведения зависит от размера кредитного портфеля по выданным ссудам для физических лиц и юридических лиц (Таблица 5).

Таблица 5 – Кредитный портфель ООО «Русфинанс Банк» в период с 2016-2018 годы

В тыс. руб.

Показатель	Сумма на 2016 год	Сумма на 2017 год	Сумма на 2018 год
Кредитный портфель физических лиц	97 094 836	111 809 923	121 402 645
Кредитный портфель юридических лиц	876 690	1 823 424	1 925 100
Размер кредитного портфеля (всего)	97 971 526	113 633 347	123 327 745

В период с 2016 год по 2018 год в целом наблюдается рост кредитного портфеля ООО «Русфинанс Банк». На 2018 год общий размер кредитного портфеля был увеличен по отношению к предыдущему году на 8% или на 9 694 398 тыс. руб. За три последних отчетных периода, показатель вырос на 25% и общий объем кредитного портфеля составляет на сегодняшний день 123 327 745 тыс. руб.

ООО «Русфинанс Банк» предоставляет свои услуги кредитования, как физическим, так и юридическим лицам. Основная доля кредитного портфеля на протяжении последних трех лет приходится на портфель физических лиц (Рисунок 9).



Рисунок 9 – Доля кредитного портфеля физических и юридических лиц

Доля портфеля кредитов физических лиц составляет 98%, а юридических лиц – всего 2%, о чем свидетельствует основное направление деятельности кредитования по категории клиентуры. Кредиты физическим лицам занимают основной удельный вес в активных операциях банка, и в кредитном портфеле

соответственно. Кредитный портфель физических лиц ООО «Русфинанс Банк» может быть классифицирован по сроку кредитования (Таблица 6).

Таблица 6 – Кредитный портфель физических лиц ООО «Русфинанс Банк» в период с 2016-2018 годы

В тыс. руб.

Показатель	Сумма на 2016 год	Сумма на 2017 год	Сумма на 2018 год
Кредиты от 91 дня до 1 года	2 829	4 140	5 469
Кредиты от 1 года до 3 лет	9 306 763	9 442 237	11 417 647
Кредиты свыше 3 лет	77 999 482	93 844 367	103 765 114
Просроченные кредиты	9 785 762	8 519 179	6 214 415
Общий размер кредитного портфеля	97 094 836	111 809 923	121 402 645

На 2018 год размер кредитного портфеля физических лиц составляет 121 402 645 тыс. руб., что на 9 592 722 тыс. руб. или на 8,58% больше по отношению к предыдущему году. Кредиты со сроком оформления свыше трех лет занимают удельный вес по отношению к другим срокам и составляют 85%.

В период с 2016 года по 2018 год, среди общего объема чистой ссудной задолженности имеется и просроченная задолженность по выданным кредитам на основе исходных данных (Рисунок 10).



Рисунок 10– Динамика показателя просроченной задолженности по кредитам ООО «Русфинанс Банк» в период за 2016-2018 годы

Сумма задолженности ежегодно имеет снижающую тенденцию. Величина просроченной задолженности на 2018 год составляет 5%, что по отношению с предыдущим периодом меньше на 2%.

Из всего многообразия спектра услуг, предлагаемых ООО «Русфинанс Банк», кредит на транспортное средство занимает лидирующую позицию, о чем свидетельствует показатель автомобильного кредитного портфеля (Таблица 7).

Таблица 7 – Кредитный портфель физических лиц ООО «Русфинанс Банк» в разрезе форм кредитования в период с 2016-2018 годы

В тыс. руб.

Кредитный портфель	Сумма на 2016 год	Сумма на 2017 год	Сумма на 2018 год
Портфель автомобильного кредита	72 006 140	83 209 576	90 932 600
Портфель кредитов наличными	16 136 213	18 765 641	19 736 530
Портфель POS-кредитования	7 799 238	8 309 324	8 693 515
Портфель кредитных карт	1 153 245	1 525 382	2 040 000
Кредитный портфель (всего)	97 094 836	111 809 923	121 402 645

На 2018 год портфель автомобильного кредитования преобладает над остальными услугами, как и в предыдущие отчетные периоды, что составляет 75% от всего кредитного портфеля, 16% приходится на выдачу кредитов наличными, 7% на POS-кредитование и только 2% на оформление кредитных карт (Рисунок 11).

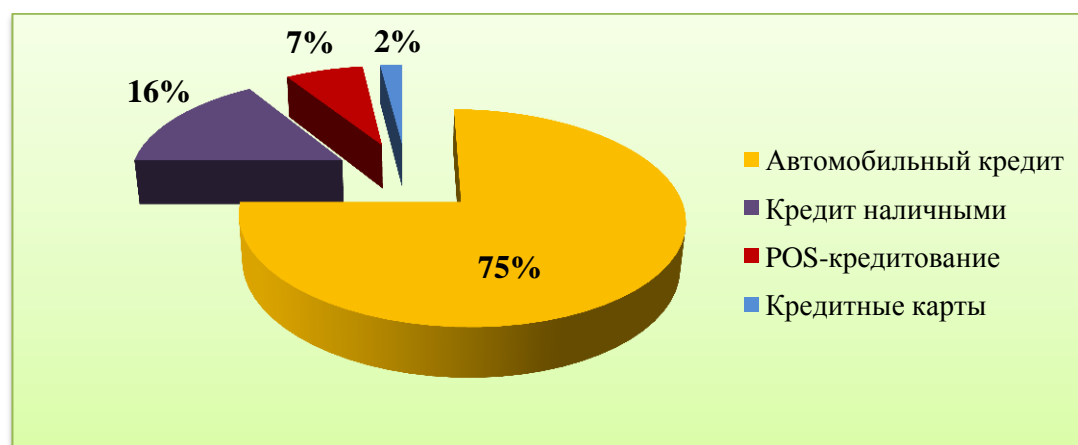


Рисунок 11 – Структура розничных услуг банка ООО «Русфинанс Банк»

Проанализировав кредитный портфель ООО «Русфинанс Банк» можно сделать вывод, что банк грамотно распределяет свои усилия при организации кредитования физических лиц. Согласно показателям, в период с 2016-2018 годы наблюдается ежегодное увеличение объема кредитного портфеля, что подтверждает повышение интереса населения в области получения кредита. Имеется отрицательный момент, касающийся просроченной задолженности, составляющая на 2018 год 5% от общего кредитного портфеля. На 2018 год портфель автомобильного кредита преобладает над остальными услугами кредитования, как и в предыдущие отчетные периоды, что составляет 75% от всего кредитного портфеля.

Помимо положительных сторон, как и у многих банков, так и в ООО «Русфинанс Банк» имеются проблемы, связанные с кредитованием физических лиц, которые не позволяют получить желаемый или увеличить текущий доход, повысить свою конкурентоспособность на рынке.

3 Совершенствование организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»

3.1 Проблемы, связанные с организацией кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»

Коммерческие банки предлагают клиентам достаточно широкую линейку кредитных услуг и желают быть конкурентоспособными и востребованными. В данной ситуации для вытеснения конкурентов крайне необходимо занимать лидирующие позиции в использовании новейших технологий совершенствования кредитных операций и иметь возможность оперативно принимать управленческие решения.

Физические лица являются практически неисчерпаемым источником для пополнения банковских средств, так и направлением, где банки могут размещать свои ресурсы. Банки, получив прибыль выше показателя предыдущего отчетного периода, не останавливаются на достигнутом результате и предпринимают всевозможные меры не только для сохранения имеющего дохода, но и для дальнейшего его прироста, проанализировав вероятные недостатки в процессе кредитования.

Результатом проведенного исследования второй главы бакалаврской работы, стал вывод о том, что объем выданных кредитов физическим лицам, как и собственно всего кредитного портфеля, в целом в ООО «Русфинанс Банк» увеличивается из года в год. Однако для прироста численности потенциальных клиентов и доходности банка, нужно проанализировать имеющиеся проблемы и недостатки, связанные с организацией кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк», которые не позволяют увеличить уже имеющийся доход, а также быть конкурентным на рынке кредитных отношений, занимая лидирующие позиции, среди остальных кредитных организаций.

Прежде всего, клиентов привлекает надежность и стабильность банка, быстрое принятие решение о выдаче кредита, возможность производить полное

и частичное погашение кредита без взимания комиссий, возможность гашения кредита через терминалы, предоставление кредитов по упрощенной схеме. Помимо преимущественных сторон организации кредитования физических лиц, имеются и такие факторы, оказывающие влияние на замедление развития кредитования в ООО «Русфинанс Банк», которые будут рассмотрены в третьей главе исследуемой работы.

Возникает ряд проблем, решение которых необходимо не только для улучшения системы кредитования, но и для обеспечения конкурентоспособности на рынке банковских услуг.

Во-первых, это недостаточное распространение офисов по регионам. Согласно статистическим сведениям, ООО «Русфинанс Банк» имеет по всем регионам России всего 135 офисов. Это колоссально низкий показатель по сравнению с другими кредитными организациями. Например, ООО «Сбербанк России» насчитывает примерно 13 000 подразделений по России, банк ВТБ (ПАО) – 950, АО «Альфа-Банк» 650 и другие. Соответственно, чем больше отделений банка по России, по городам в разных точках его местоположений, тем больше спрос клиентов обращаться именно в это кредитное учреждение. Недостаточное количество офисов снижает желание заемщиков обращаться в банк. Так, ООО «Русфинанс Банк» ориентировочно имеет 2-3 отделения на регион. Оттого, в банк, вероятно, обратятся клиенты, которые проживают по близости к нему и не имеют необходимости ехать в другую кредитную организацию, так как в шаговой доступности открыто ближайшее подразделение. Однако основная масса жителей не придут в ООО «Русфинанс Банк», поскольку место их нахождения в другой части города, населенного пункта. Людям проще обратиться в ближайший офис стороннего банка.

Во-вторых, это отсутствие выдачи наличных денежных средств клиенту в день оформления кредита. ООО «Русфинанс Банк» не предоставляет кредитные средства физическим лицам через кассу банка, а направляет заемные средства путем их безналичного перечисления на счет, открытый в другом банке. Ориентировочный срок зачисления денежных средств – в течение 5 рабочих

дней, за днем выдачи кредита. Зная контингент клиентов, одна часть населения принимает усовершенствованную схему организации получения заемных средств, тогда как другая часть жителей склонна к старым правилам и желают получить кредит наличными средствами через кассу банка в момент его оформления. Если заемщику важно получить средства в день оформления кредита, он обратится не в ООО «Русфинанс Банк», а в другое кредитное учреждение, ориентированное на выдачу заемных средств в этот же день. При безналичном перечислении существует также риск неполучения суммы, если клиент предоставил некорректный счет (счет закрыт, заблокирован, оформлен не на клиента).

Третьим недостатком процесса кредитования является недостаточное рекламное предложение банковских продуктов, связанных с кредитованием физических лиц. Важными функциями средства массовой информации (далее по тексту – СМИ) является информирование, просвещение, рекламирование. Очевидно, что они играют важную роль в формировании, функционировании и эволюции общества. Более того, восприятие и интерпретация важнейших явлений и событий, происходящих в стране и в мире в целом, осуществляются с помощью СМИ. Исключением не является и кредитование. Многих заемщиков отталкивает и непрозрачная политика банков в ведении своего бизнеса. Чаще всего, множество комиссий и дополнительных платежей, делают кредиты под ноль процентов самыми дорогими.

Четвертым фактором является недостаточно привлекаемая сумма кредита для новых и повторных клиентов. Основная клиентура ООО «Русфинанс Банк» это лояльные клиенты, которые неоднократно взаимодействуют с банком. Данному типу заемщиков банк предлагает оформить кредит до 500 000 рублей. В свое время, для новых и повторных клиентов, банк дает возможность заключить кредитный договор всего до 50 000 рублей. ООО «Русфинанс Банк» ограничивает клиентов в получении желаемой суммы и даже не дает возможность оставить заявку, проанализировав кредитную историю. Соответственно, если клиент имеет хорошую кредитную историю и желает

оформить кредит на 100 000 рублей или даже на 60 000, но никогда не обращался в ООО «Русфинанс Банк», банк откажет ему.

В-пятых, это недостаточное развитие кредитования по кредитным карточным продуктам. Всего 2% составляет объем выданных кредитов в виде кредитной карты по сравнению с общим предложением различных видов кредитования. ООО «Русфинанс Банк» не ориентирован на работу предоставления заемных средств в виде карточного продукта. Клиенты также не желают приобрести кредитные карты, поскольку ставка за пользование кредитом колоссально высока, что составляет 35%. Кроме того, населению недостаточно качественно предоставляют информацию кредитные специалисты, каким образом правильно пользоваться картой, оттого отвергают ее приобретение. Вторая сторона проблемы является то, что другая часть клиентов заинтересованы в получении и использовании кредитной карты, но, не имея предложения от банка ООО «Русфинанс Банк», не могут ее приобрести.

В-шестых, это неполное обеспечение операционных залов количеством посадочных мест и столов для заполнения документов. Очень часто возникают большие очереди из-за длительного процесса заполнения анкет заемщиков, что приводит к массовому скоплению людей. А из-за отсутствия посадочных мест и траты приличного количества времени на ожидание, у многих клиентов возникает неудовлетворенность от данного банка, а в следствии плохая репутация.

На сегодняшний день, кредитование - одна из высокодоходных операций ООО «Русфинанс Банк». Помимо положительных сторон в организации предоставления кредита, существуют и некоторые проблемы, не позволяющие занять лидирующее положение среди конкурентов. Чтобы достичь преимущественного места необходимо более тщательное изучение процесса кредитования и его предоставления заемщикам.

Основные проблемы, связанные с кредитованием физических лиц в ООО «Русфинанс Банк», способствующие к оттоку клиентов и недостаточностью

получения чистой прибыли, являются: недостаточное распространение офисов; отсутствие выдачи наличных денежных средств в день оформления кредита; недостаточно привлекаемая сумма кредита для новых и повторных клиентов; недостаточное развитие выдачи кредитных карт, рекламное предложение банковских продуктов; неполное обеспечение посадочных мест и столов для заполнения документов. Для решения обозначенных проблем необходимо рассмотреть мероприятия по совершенствованию организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк».

3.2 Мероприятия по совершенствованию организации кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк»

ООО «Русфинанс Банк» стремится к развитию существующих конкурентных преимуществ и созданию новых точек роста своего бизнеса. Роль кредитных отношений между клиентами и банком высока. Для увеличения численности потенциальных клиентов, объема выданных кредитов и соответственно роста доходности банка необходимо искать пути решения проблем, с которыми сталкивается организация.

Отталкиваясь от имеющихся на сегодняшний день недостатков в области кредитования физических лиц в ООО «Русфинанс Банк», необходимо разработать основные мероприятия по его совершенствованию.

Во-первых, решением одной из проблем является распространение обслуживающих подразделений банка ООО «Русфинанс Банк» по регионам всей России. Недостаточность офисов влияет на количество потенциальных клиентов и рост потребительского кредитного портфеля. Решить данную проблему необходимо путем, расширения количества кредитно-кассовых офисов в различных крупных городах. Банк существенно расширит и перестроит свою сеть, что повлечет больший интерес населения за обращением в получении кредита наличными ООО «Русфинанс Банк» и увеличение доходности банка.

Следующим мероприятием является внедрение процесса выдачи наличных заемных денежных средств в день оформления кредита через кассу банка. В настоящее время имеется часть населения, которая живет по правилам наличного денежного оборота. Данный контингент людей заинтересован в получении кредита в день его оформления. Таким образом, необходимо предоставить клиентам права выбора получения заемных средств, путем их выдачи в наличной форме через кассу банка или перечислением на счет, открытый в другом банке.

В-третьих, это распространение рекламы кредитных продуктов ООО «Русфинанс Банк». Для улучшения развития кредитования, банку следует уделять значительное внимание данному аспекту внедрения своих кредитных продуктов через СМИ, телевидение или рекламные стенды. При этом, одновременно не усугублять положение и предоставлять населению качественную рекламу с реальными условиями кредитования.

Четвертым методом устранения проблемы, является увеличение размера заемной суммы для новых и повторных клиентов, а также возможность обратиться в ООО «Русфинанс Банк» за предоставлением кредита не только при наличии предложения на определенную сумму. Средний размер запрашиваемой суммы в России среди частных клиентов примерно 280 000 рублей. Когда клиент обращается в банк, он заранее знает, какая сумма ему нужна и будет искать именно ту кредитную организацию, которая может удовлетворить его потребность. ООО «Русфинанс Банк» необходимо рассмотреть возможность предоставления кредита новым и повторным клиентам выше 50 000 рублей при предоставлении, например, справки о доходах или трудовой книжки.

В-пятых, это развитие организации кредитования в форме выдачи пластиковых кредитных карт. ООО «Русфинанс Банк» необходимо рассмотреть предоставление карточного продукта всем желающим клиентам, вне зависимости от актуального предложения. Конечно же, нельзя исключить рассмотрение оценки кредитоспособности заемщика. Тогда население, которое

заинтересовано в кредитном продукте будет обращаться, в том числе и в ООО «Русфинанс Банк». Другим отталкивающим моментом для клиентов в использовании заемных средств с помощью пластиковой карты является то, что они не до конца осведомлены ее условиями со стороны кредитных специалистов. Необходимо для работников банка внедрить программу, подробные курсы для того, чтобы сами сотрудники кредитного учреждения находились в понимании, что они предоставляют населению. У кредитного специалиста должно быть четкое понимание того, с какими банковскими продуктами он работает и его условия оформления.

В-шестых, перепланировка филиалов ООО «Русфинанс Банк» для удобства клиентов решит еще одну проблему. Для клиентов, ожидание в очереди очень утомительно, от того они чувствуют дискомфорт и уходят. Банку следует увеличить количество посадочных мест, оборудовать столы и уделить внимание на обслуживание клиентов. Для этого можно выделить сотрудника, который будет при необходимости их консультировать по кредитным продуктам. Обращаются в банк и взрослые с детьми. Для спокойствия родителей, в момент подачи заявки на кредит, в офисе банка можно организовать место для развития ребенка, игровую комнату, которые будут находиться под постоянным контролем сотрудников банка.

На примере одного из предложенного мероприятия, направленного на расширение количества ККО ООО «Русфинанс Банк», произведен ориентировочный расчет экономической эффективности от реализации данного мероприятия (Таблица 8).

Таблица 8 – Экономическая эффективность мероприятия по увеличению количества ККО ООО «Русфинанс Банк»

Показатель	Факт 2018 год	Прогноз	Абсолютное изменение, (+/-)
Количество ККО, штук	135	145	+10
Операционный расход всего, тыс. руб., в том числе	6 605 395	7 094 683	+489 288
аренда помещений, тыс. руб.	89 694	96 338	+6 644
заработная плата сотрудников ККО, тыс. руб.	388 800	417 600	+ 28 800

обслуживание банковского оборудования, тыс. руб.	121 500	130 500	+ 9 000
Операционный доход всего, тыс. руб.	6 808 215	7 312 527	+504 312
Кредитный портфель физических лиц (наличные средства), тыс. руб.	19 736 530	21 198 495	+1 461 965
Процентный доход от ссуд, предоставленных клиентам, тыс. руб.	13 388 044	14 379 751	+991 707
Прибыль банка до налогообложения, тыс. руб.	202 820	217 844	+15 024

Для расчета эффективности предложенного мероприятия на примере увеличения количества ККО ООО «Русфинанс Банк» были рассмотрены основные финансовые показатели дохода и расхода банка. Полный отчет о прибылях и убытках за 2018 год представлен в Приложении Г.

Открытие дополнительных офисов в крупных городах позволит привлечь в банк новых клиентов-заемщиков физических лиц. На 2018 год отделений банка насчитывается 135 штук. Если предположить открытие за год ориентировочно 10 новых подразделений, то это может привести к увеличению финансовых показателей в среднем на 7,41% и к общему их количеству в 145 офисов. С расширением количества объектов, соответственно возрастут затраты на аренду помещений, заработную плату сотрудникам, затраты на обслуживание банковского оборудования.

Общая сумма операционных расходов ООО «Русфинанс Банк» составляет на 2018 год 6 605 395 тыс. руб., при реализации мероприятия показатель будет увеличен ориентировочно на 489 288 тыс. руб., что составит 7 094 683 тыс. руб.

В числе расходов, имеются затраты в том числе арендной платы помещений. Среднемесячная сумма уплаченных арендных платежей в месяц составляет 60 400 рублей. Таким образом, средняя арендная плата 135 ККО в год составляет 89 694 тыс. руб., а при реализации открытия дополнительных офисов будет увеличена до 96 338 тыс. руб.

Средняя заработная плата сотрудников ККО составляет 30 000 рублей, в том числе охрана, обслуживающий персонал. На один офис приходится в среднем 8 специалистов. При количестве ККО в 145 штук, затраты на оплату труда сотрудникам отделений составит 417 600 тыс. руб. Соответственно с

открытием дополнительных подразделений увеличится и обслуживание банковского оборудования.

Ориентировочно при открытии 10 дополнительных подразделений, количество клиентов-заемщиков увеличится на 150 000 человек. Общий операционный доход на 2018 год составляет 6 808 215 тыс. руб. Данный показатель будет увеличен после реализации мероприятия на 504 312 тыс. руб.

Одним из важных показателей банка является кредитный портфель. Особое внимание уделено кредитному портфелю по выдаче ссуды наличными средствами, так как предложенное мероприятие ориентировано на увеличение продажи потребительского кредита для физических лиц. На 2018 год, кредитный портфель кредитов наличными составляет 19 736 530 тыс. руб. При открытии дополнительных офисов, данный показатель может быть увеличен на 1 461 965 тыс. руб., что составит 21 198 495 тыс. руб. Соответственно показатель процентного дохода без вычета расходов вырастет ориентировочно на 991 707 тыс. руб.

Прибыль банка до налогообложения при реализации рассматриваемого предложения составит 217 844 тыс. руб., что на 15 024 тыс. руб. или 7,41% больше, чем фактический показатель 2018 года (Рисунок 12).

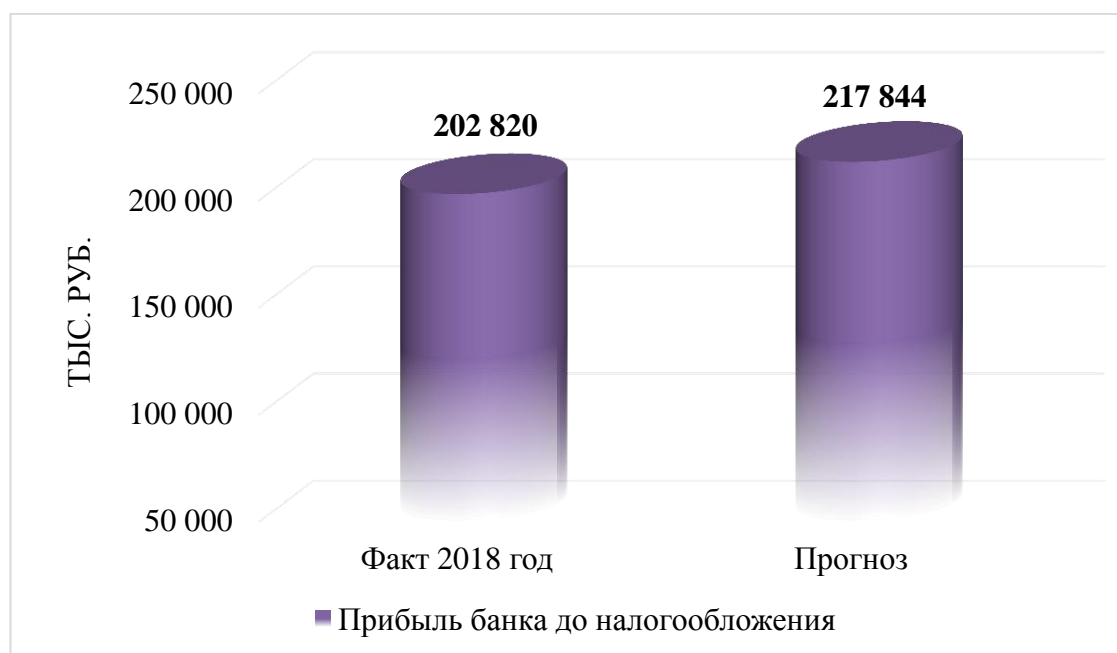


Рисунок 12 – Прибыль банка до налогообложения после реализации предложения увеличения количества ККО ООО «Русфинанс Банк»

Ориентировочно увеличение финансовых показателей произойдет на 7,41%. Несомненно, с расширением количества ККО ООО «Русфинанс Банк» возрастут расходы на аренду, заработную плату сотрудникам и другое. Однако данный показатель повлечет за собой увеличение численности клиентов-заемщиков исключительно физических лиц, так как дополнительные офисы будут ориентированы на кредитование частных лиц. Соответственно будет увеличен кредитный портфель физических лиц по выдаче кредитов наличными и в дальнейшем процентный доход банка, получаемый от предоставленных ссуд. Кроме того, если одновременно реализовать предложение по увеличению размера сумм, предлагаемых к оформлению для новых и повторных клиентов с предоставлением документа о доходе, то спрос на кредит для данного типа клиента возрастет ориентировочно на 10%-15%.

Проанализировав основные проблемы, связанные с кредитованием физических лиц, способствующие к оттоку клиентов, и недостаточностью получения чистой прибыли ООО «Русфинанс Банк» предложены следующие механизмы их решения:

- распространение обслуживающих подразделений банка по регионам всей России;
- внедрение процесса выдачи наличных заемных средств клиентам через кассу банка в день оформления кредита;
- качественная реклама кредитных продуктов через средства массовой информации, телевидения или рекламных стендов;
- увеличение размера предоставляемой заемной суммы для новых и повторных клиентов;
- развитие кредитования в форме пластиковых кредитных карт;
- перепланировка филиалов банка для удобства клиентов.

В результате реализации предложенных мер по совершенствованию и оптимизации системы кредитования физических лиц ООО «Русфинанс Банк» увеличится количество потенциальных клиентов и будущая доходность банка. На примере одного из мероприятий по расширению количества ККО ООО «Русфинанс Банк» был произведен расчет экономической эффективности реализации данного предложения. По итогам расчета сделан вывод, что ориентировочно увеличение прибыли банка до налогообложения, произойдет на 7,41%. Несомненно, с расширением количества ККО ООО «Русфинанс Банк» возрастут расходы на аренду, заработную плату сотрудникам и другое. Однако данный показатель повлечет за собой увеличение численности клиентов-заемщиков исключительно физических лиц, так как дополнительные офисы будут ориентированы на кредитование частных лиц. Соответственно будет увеличен кредитный портфель физических лиц по выдаче кредитов наличными и в дальнейшем процентный доход банка, получаемый от предоставленных ссуд. ООО «Русфинанс Банк» необходимо продолжать развиваться и стремиться к усовершенствованию процесса кредитования, как в целом, так и в разрезе каждого продукта.

Заключение

В бакалаврской работе проведено исследование организации кредитования физических лиц в коммерческом банке.

В первой главе были рассмотрены теоретические основы организации кредитования физических лиц в коммерческом банке. Исследование показало, что: кредитование физических лиц – это экономические отношения, возникающие между кредитором и заемщиком – физическим лицом по поводу стоимости, передаваемой во временное пользование. Банковское кредитование осуществляется при строгом соблюдении основных принципов кредитования: возвратность, срочность и платность.

Особенность современной практики кредитования заключается в многообразии применяемых форм, видов и способов выдачи кредитов. В работе представлена классификация потребительских кредитов по таким признакам как: в зависимости от срока кредитования: в зависимости от уровня риска, от способа погашения, от сроков погашения, от скорости выдачи кредита, от способа предоставления средств, от вида процентной ставки, от места выдачи кредита, от целевого направления, от обеспечения, от формы кредитования:

Основной классификацией кредитов является ее форма предоставления: потребительский; автомобильный; ипотечный; кредиты на покупку товаров и услуг; кредитная карта. При представленном разнообразии спектра кредитования, лидирующую позицию, выдаваемых ссуд российскими банками, занимают кредиты наличными, что составляет 39%. По состоянию на 2018 год, оптимальным сроком кредитования являются среднесрочные кредиты, на долю которых приходится 57%, долгосрочные составляют 29% и краткосрочные – 14%.

Кредитные организации специализированы на выдачу ссуды под обеспечение: залог или поручительство. Обеспечение по кредиту в своем роде выступает в виде страховки исполнения заемщиком своих обязательств по возврату заемных денежных средств. По состоянию на декабрь 2018 года,

доминирующим видом обеспечения является залог, на долю которого приходится 62% относительно обеспечения в виде поручительства.

За период 2018 года российские банки выдали 37,41 млн. кредитов, что на 18% больше относительно 2017 года. Объем выданных кредитов в 2017 году составляет более 9 трлн. руб., что на 28% больше относительно 2016 года, а в 2018 году объем предоставленных заемных средств физическим лицам достиг более 12 трлн. руб., что на 35% больше относительно 2017 года.

На сегодняшний день, нормативное обеспечение процесса кредитования является достаточным для стабильной работы банковской системы, однако, необходимо его совершенствование, связанное с изменением политической и экономической обстановкой в стране, общим развитием социума и, в частности, развитием криминальной сферы.

Процесс кредитования любого банка необходимо разделять на несколько этапов, каждый из которых вносит свой вклад в качественные характеристики кредита и определяет степень его прибыльности для банка. В настоящее время данные обрабатываются системой, и процедура кредитования успешно автоматизирована

Во второй главе бакалаврской работы проведено исследование организации кредитования физических лиц на примере ООО «Русфинанс Банк».

ООО «Русфинанс Банк» является крупной региональной кредитной организацией, зарегистрированной в Самаре. Учреждение предоставляет кредиты как физическим, так и юридическим лицам в пределах, имеющихся у него кредитных ресурсов.

Для анализа текущей доходности банка, имеющихся обязательств и источников собственных средств, был проанализирован баланс банка, из которого сделан вывод, что основным источником получения дохода является ссудная задолженность заемщиков перед банком. ООО «Русфинанс Банк» специализируется исключительно на розничном кредитовании физических лиц.

Являясь одним из лидеров кредитного рынка, ООО «Русфинанс Банк» предлагает населению наиболее полный спектр услуг в сфере потребительского кредитования: автомобильный кредит; кредитование в точках продаж; выпуск кредитных карт; потребительский кредит. Для каждого типа кредита ООО «Русфинанс Банк» использует индивидуальную организацию и условия кредитования. Кредитное учреждение позволяет оформить кредит по минимальному пакету документов: паспорт и любой другой документ, позволяющий идентифицировать заемщика, в исключительных случаях банк требует представить справку о доходах. Для получения желаемого товара, достаточно прийти в магазин, являющийся партнером банка и оставить заявку, для получения кредита наличными и кредитной карты необходимо обратиться в офис банка, при условии имеющегося предложения, и для приобретения заветного автомобиля прийти в интересующийся автосалон.

Доля портфеля кредитов физических лиц составляет 98%, а юридических лиц – всего 2%, о чем свидетельствует основное направление деятельности кредитования по категории клиентуры. Кредиты физическим лицам занимают основной удельный вес в активных операциях банка, и в кредитном портфеле соответственно. Кредиты со сроком оформления свыше трех лет занимают лидирующую позицию по отношению к другим срокам и составляют 85%. На 2018 год портфель автомобильного кредитования преобладает над остальными услугами, как и в предыдущие отчетные периоды, что составляет 75%.

На 2018 год просроченная задолженность от общего объема кредитного портфеля составляет 5%. При своих показателях, банк поддерживает устойчивую динамику просроченной задолженности от общего объема выданных заемных средств, так как на протяжении исследуемых периодов наблюдается ежегодное снижение данного показателя.

В третьей главе бакалаврской работы рассмотрены основные проблемы, связанные с развитием кредитования в ООО «Русфинанс Банк» и разработаны мероприятия по совершенствованию организации кредитования физических

лиц. После тщательного проведения анализа имеющихся недостатков были предложены следующие механизмы их решения:

- распространение обслуживающих подразделений банка по регионам всей России;
- внедрение процесса выдачи наличных заемных средств клиентам через кассу банка в день оформления кредита;
- качественная реклама кредитных продуктов через средства массовой информации, телевидения или рекламных стендов;
- увеличение размера предоставляемой заемной суммы для новых и повторных клиентов;
- развитие кредитования в форме пластиковых кредитных карт;
- перепланировка филиалов банка для удобства клиентов.

На примере одного из мероприятий по увеличению количества ККО ООО «Русфинанс Банк» был произведен расчет экономической эффективности реализации данного предложения. По итогам расчета сделан вывод, что ориентировочно увеличение прибыли банка, произойдет на 7,41%. Несомненно, с расширением количества ККО ООО «Русфинанс Банк» возрастут расходы на аренду, заработную плату сотрудникам и другое. Однако данный показатель повлечет за собой увеличение численности клиентов-заемщиков исключительно физических лиц, так как дополнительные офисы будут ориентированы на кредитование частных лиц. Соответственно будет увеличен кредитный портфель физических лиц по выдаче кредитов наличными и в дальнейшем процентный доход банка, получаемый от предоставленных ссуд. ООО «Русфинанс Банк» необходимо продолжать развиваться и стремиться к усовершенствованию процесса кредитования, как в целом, так и в разрезе каждого продукта.

Список используемой литературы

1. Аещанская И.В. Организация деятельности коммерческого банка / И.В. Аещанская. – М.: ИНФАРМ, 2018. – 201 с.
2. Бабич А.М. Финансы / А.М. Бабич, Л.Н. Павлова. – М.: НД ФБК-ПРЕСС, 2017. – 698 с.
3. Балабанова И.Т. Банки и банковская деятельность / И.Т. Балабанова. – СПб.: Инфра-М, 2018. – 234 с.
4. Белоглазова Б.Н. Денежное обращение и банки / Б.Н. Белоглазова, Г.В. Толконцева. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 296 с.
5. Гамидов Г.М. Банковское и кредитное дело / Г.М. Гамидов. – М.: Банки и биржи, 2017. – 304 с.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ.
8. Жарковская Е.П. Банковское дело / Е.П. Жарковская. – М.: Омега-Л, 2018. – 198 с.
9. Жуков Е.Ф. Деньги. Кредит. Банки. / Е.Ф. Жуков. – М.: ЮНИТИ, 2017. – 392 с.
10. Калугин С.П. Банковские кредиты / С.П. Калугин. – СПб.: Деньги и кредит, 2017. – 90 с.
11. Ломан Э.Д. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика / Э.Д. Ломан. – М.: ЮНИТИ, 2018. – 421 с.
12. Макарова О.М. Коммерческие банки и их операции / О.М. Макарова, Л.С. Сахарова, В.Н. Сидоров. - М.: ЮНИТИ, 2017. – 368 с.
13. Масленченков Ю.С. Финансовый менеджмент в коммерческом банке / Ю.С. Масленченков. – М.: Перспектива, 2017. – 469 с.
14. Материалы сайта [Электронный курс]. – Режим доступа: <https://analizbankov.ru>.

15. Материалы сайта [Электронный курс]. – Режим доступа: <https://www.banki.ru>.
16. Материалы сайта [Электронный курс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru>.
17. Материалы сайта [Электронный курс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
18. Материалы сайта [Электронный курс]. – Режим доступа: <https://www.rusfinancebank.ru>.
19. Семенюта О. Г. Деньги, кредит, банки в РФ / О.Г. Семенюта. – М.: Банки и биржи, 2017. – 196 с.
20. Соколинская Н.Э. Учет и анализ краткосрочных и долгосрочных кредитов / Н.Э. Соколинская. – М.: АО «Консалт – Банкир», 2017. – 432 с.
21. Трошин А.Н. Финансы, денежное обращение и кредит / А.Н. Трошин, В.И. Фомкина. – М.: Инфра – М, 2017. – 358 с.
22. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1.
23. Федеральный закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 N 218.
24. Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 N 353.
25. Samuelian N. English for Banking / N. Samuelian. – Textbook, 2017. – 256 p. ISBN: 0-9617933-3-3.
26. Maharshi D. Financial Management / D. Maharshi. – ROHTAK, 2016. – 443 p. ISBN: 978-0324654127.
27. Wolliams D. Marketing In Cultures / D. Wolliams. – Express Publishing, 2017. – 254 p. ISBN: 978-5-469-01132-3.
28. Kenneth R. Money, Banking, and International Finance Copyright / R. Kenneth. – Szulczyk, 2017. – 290 p. ISBN: 13 978-1479159765.
29. Kapoor R. Business and Personal Finance / R. Kapoor – Glencoe, 2018. – 294 p. ISBN: 0078698006.

Балансовый отчет ООО «Русфинанс Банк» на 31 декабря 2018 год

Балансовый отчет
на 31 декабря 2018

Форма 806

Кредитной организации

Общество с ограниченной возможностью "Русфинанс Банк",
ООО "Русфинанс Банк"

Почтовый адрес

Г. САМАРА, УЛ. ЧЕРНОРЕЧЕНСКАЯ, 42А

тыс. руб.

Показатель	Сумма на 2018 г.	Изменение за 12 мес.
I. АКТИВЫ		
Денежные средства	353706	-109 933
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	463728	-1 232 639
Средства в кредитных организациях, чистые	1072773	1 044 255
Чистая ссудная задолженность	121399602	10 090 801
Отложенный налоговый платеж	310 604	-25 615
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	677619	59 301
Прочие активы	2150115	878 650
Всего активов	126428147	10 704 820
II. ПАССИВЫ		
Средства кредитных организаций	81 758 893	34 045 593
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	8 993 285	-4 220 787
Выпущенные долговые обязательства	5 769 895	-17 090 726
Прочие обязательства	3 353 538	-606 887
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон, в т.ч.	6 112 141	-2 275 864
Всего обязательств	105 987 752	9 851 329
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		
Средства акционеров (участников)	12016960	0
Резервный фонд	605171	0
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-10155	199
Переоценка основных средств	50777	-996
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	6857464	151 755
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	704223	615 322
Источники собственных средств	20224440	766 280

Балансовый отчет ООО «Русфинанс Банк» на 31 декабря 2017 год

Балансовый отчет
на 31 декабря 2017

Форма 806

Кредитной организации Общество с ограниченной возможностью "Русфинанс Банк"
ООО "Русфинанс Банк"
 Почтовый адрес Г. САМАРА, УЛ. ЧЕРНОРЕЧЕНСКАЯ, 42А

тыс. руб.

Показатель	Сумма на 2017 г.	Изменение за 12 мес.
I. АКТИВЫ		
Денежные средства	463 639	-145 231
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	1696367	1 262 169
Средства в кредитных организациях, чистые	28518	14 550
5. Чистая ссудная задолженность	111308801	14 382 213
Отложенный налоговый платеж	336 219	-101 109
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	618318	62 888
Прочие активы	1271465	285 391
Всего активов	115723327	15 760 871
II. ПАССИВЫ		
Средства кредитных организаций	47713300	37 389 213
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	13214072	-1 236 759
Выпущенные долговые обязательства	22860621	-19 519 976
Прочие обязательства	3960425	1 034 078
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон, в т.ч.	8388005	-1 134 565
Всего обязательств	96 136 423	16 531 991
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		
Средства акционеров (участников)	12016960	0
Резервный фонд	605171	0
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-10 354	326
Переоценка основных средств	51 773	-1 632
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	6 705 709	930 159
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	88 901	-1 617 010
Источники собственных средств	19 458 160	-688 157

Балансовый отчет ООО «Русфинанс Банк» на 31 декабря 2016 год

Балансовый отчет
на 31 декабря 2016

Форма 806

Кредитной организации Общество с ограниченной возможностью "Русфинанс Банк".
ООО "Русфинанс Банк"
 Почтовый адрес Г. САМАРА, УЛ. ЧЕРНОРЕЧЕНСКАЯ, 42А

тыс. руб.

Показатель	Сумма на 2016 г.	Изменение за 12 мес.
I. АКТИВЫ		
Денежные средства	608 870	34 015
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	434 198	-792 783
Средства в кредитных организациях, чистые	13 968	-9 804
Чистая ссудная задолженность	96 926 588	3 447 600
Отложенный налоговый платеж	437 328	-8 068
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	555 430	-7 094
Прочие активы	986 074	-12 444
Всего активов	99 962 456	2 651 422
II. ПАССИВЫ		
Средства кредитных организаций	10 324 087	3 790 241
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14 450 831	-1 267 142
Выпущенные долговые обязательства	42 380 597	0
Прочие обязательства	2 926 347	247 469
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон, в т.ч.	9 522 570	-76 303
Всего обязательств	79 604 432	2 694 265
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		
Средства акционеров (участников)	12 016 960	0
Резервный фонд	605 171	0
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-10 680	0
Переоценка основных средств	53 405	0
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	5 775 550	0
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	1 705 911	-40 676
Источники собственных средств	20 146 317	-40 676

Отчет о прибылях и убытках ООО «Русфинанс Банк» за год, закончившийся 31 декабря 2018 года

ООО «Русфинанс Банк»

Финансовая отчетность

Отчет о прибылях и убытках

за год, закончившийся 31 декабря 2018 г.

(в тысячах российских рублей)

	Примечания	Год, закончившийся 31 декабря 2018 г.	Год, закончившийся 31 декабря 2017 г.
Процентный доход			
Ссуды, предоставленные клиентам		13 388 044	14 470 716
Средства в кредитных организациях и денежные эквиваленты	27	119 377	89 833
		<u>13 507 421</u>	<u>14 560 549</u>
Процентные расходы			
Средства кредитных организаций		(5 895 811)	(3 100 044)
Средства клиентов		(857 357)	(1 131 059)
Прочие заемные средства		-	(6 768)
Выпущенные долговые ценные бумаги	27	(1 334 350)	(3 196 992)
		<u>(7 687 318)</u>	<u>(7 434 863)</u>
Чистый процентный доход до формирования резервов под обесценение активов, по которым начисляются проценты		5 820 103	7 125 686
Формирование резерва под обесценение активов, по которым начисляются проценты	17	(964 568)	(1 062 645)
Чистый процентный доход		<u>4 855 535</u>	<u>6 063 041</u>
Чистый доход от операций с финансовыми инструментами, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыли или убытки	27	(7 618)	56
Чистая прибыль по операциям с иностранной валютой			
- дилинговые операции		59	79
- курсовые разницы		9 588	(5 621)
Коммиссионные доходы	18, 27	2 005 578	1 886 544
Коммиссионные расходы	18, 27	(195 349)	(173 968)
Резерв по прочим активам и прочие резервы	17	(14 521)	(50 320)
Прочие доходы	19, 27	154 945	307 756
Чистые непроцентные доходы		<u>1 952 680</u>	<u>1 764 526</u>
Операционные доходы		<u>6 808 215</u>	<u>7 827 567</u>
Операционные расходы	20, 27	(6 605 395)	(6 335 008)
Прибыль до налогообложения		<u>202 820</u>	<u>1 492 559</u>
Расходы по налогу на прибыль	21	(88 108)	(391 767)
Чистая прибыль за год		<u>114 712</u>	<u>1 100 792</u>

От имени Правления Банка:



С. Озеров
Председатель Правления



М. Постовалов
Главный бухгалтер

Бакалаврская работа выполнена мною самостоятельно.

Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в 1 экземпляре.

Библиография составляет 29 наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру «___» _____ 2019 г.

Дата «___» _____ 2019 г.

Студент _____

(Подпись)

(Елизавета Юрьевна Филатова)

(Имя, отчество, фамилия)