

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)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Финансы и кредит

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Кредитование физических лиц в коммерческом банке

Обучающийся

В.Д. Бобылев

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. Экон. наук, А. Ю. Маляровская

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент: В.Д. Бобылев.

Тема работы: Кредитование физических лиц в коммерческом банке.

Объектом бакалаврской работы выступает ПАО Сбербанк.

Предметом исследования непосредственно выступает действующая кредитная политика кредитования физических лиц ПАО Сбербанк.

Цель бакалаврской работы заключается в теоретическое и практическое исследование политики кредитования физических лиц для разработки мероприятий по совершенствованию политики ПАО Сбербанк в сфере кредитования физических лиц.

Практическая значимость работы состоит в том, что полученные результаты могут быть использованы как ПАО Сбербанк, так и иными банками для определения наиболее приоритетных мероприятий по совершенствованию политики в сфере кредитования физических лиц.

В процессе выполнения бакалаврской работы были использованы следующие методы исследования: метод сравнения, расчетно-аналитические методы, а также эмпирические и количественные методы.

Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка используемых источников и приложений.

Общий объем работы без приложений – 77 страниц машинописного текста без приложений, в том числе таблиц - 27, рисунков - 4.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические основы кредитования физических лиц в коммерческом банке	6
1.1 Понятие, виды и особенности кредитования физических лиц.....	6
1.2 Организация процесса кредитования физических лиц в коммерческом банке	15
2 Анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк».....	28
2.1 Техничко-экономическая характеристика коммерческого банка ПАО «Сбербанк».....	28
2.2 Анализ и оценка кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк» ...	32
3 Пути развития кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк».....	48
3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»	48
3.2 Оценка эффективности предлагаемых рекомендаций	63
Заключение	71
Список используемой литературы	75
Приложение А Отчетность ПАО Сбербанк	79

Введение

Актуальность темы бакалаврской работы заключается в том, что кредитование является основным источником доходов любого коммерческого банка, в этом смысле не исключением является и кредитование физических лиц. Проблема этих типов кредитов растет в контексте текущего экономического кризиса: в некоторых странах первоначальное погашение некоторых компаний было отложено, что привело к снижению долга, но в отрасли есть проблемы. Банковские кредиты отдыхают и требуют внимательного рассмотрения при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Несмотря на сложившуюся ситуацию, потребительское кредитование физических лиц остается фактором социально-экономического развития страны и ее кредитной системы из-за потребительского спроса на товары длительного пользования, что позволяет ей менять вопросы социальной политики и, в конечном итоге, генерировать федеральный доход, российский бюджет. Все вышеперечисленное относится к теме и определяет ее цель и назначение.

Объектом бакалаврской работы выступает ПАО Сбербанк.

Предметом исследования непосредственно выступает действующая кредитная политика кредитования физических лиц ПАО Сбербанк.

Цель бакалаврской работы заключается в теоретическое и практическое исследование политики кредитования физических лиц для разработки мероприятий по совершенствованию политики ПАО Сбербанк в сфере кредитования физических лиц.

Задачи исследования:

- раскрыть сущность, содержание и особенности банковского кредитования физических лиц;
- определить формирование и реализацию политики коммерческого банка в сфере кредитования физических лиц;

- изучить методику анализа политики коммерческого банка в сфере кредитования физических лиц;
- дать характеристику политики в сфере кредитования физических лиц и ее реализация в ПАО Сбербанк;
- проанализировать динамику и структуру операций ПАО Сбербанк в сфере кредитования физических лиц;
- дать оценку эффективности операций ПАО Сбербанк в сфере кредитования физических лиц.

Теоретической основой исследования являются труды (работы) таких отечественных авторов как Л.М. Букреева, Л.П. Кроливецкая, Е.В. Кузяков, О. Маркова, Г.Г. Прангишвили, Е.А. Степанова Е.В. Тихомирова, С.Ю. Хасянова, М.В. Чернова, М.К. Шапошников, в которых уделяется большое внимание раскрытию вопросов кредитования физических лиц, преимуществ и недостатки отдельных видов кредитов и др., а также оценке эффективности политики банка в сфере кредитования физических лиц.

В процессе выполнения бакалаврской работы были использованы следующие методы исследования: метод сравнения, расчетно-аналитические методы, а также эмпирические и количественные методы.

Информационную базу исследования составили нормативные, правовые и законодательные акты РФ (Федеральные законы и Положения), научные издания и материалы, публикации в средствах массовой информации (СМИ) и Интернет-ресурсы, а также бухгалтерская (финансовая) отчетность ПАО Сбербанк.

Практическая значимость работы состоит в том, что полученные результаты могут быть использованы как ПАО Сбербанк, так и иными банками для определения наиболее приоритетных мероприятий по совершенствованию политики в сфере кредитования физических лиц.

Структура работы включает в себя введение, основную часть – три главы, заключение, список использованной литературы.

1 Теоретические основы кредитования физических лиц в коммерческом банке

1.1 Понятие, виды и особенности кредитования физических лиц

«Понятие «кредит» является очень распространенной категорией в экономической науке. Существует множество различных вариантов трактовки данного понятия, все они являются достоверными и отражают ту или иную сущность кредита. Если изучать этимологию происхождения данного понятия, то стоит отметить, что наука предлагает 2 варианта» [4, с. 126]:

– «понятие «кредит» произошло от латинского слова «credit» и имеет трактовку «верит»;

– понятие «кредит» произошло от также латинского, но другого слова «creditum» и имеет значение «ссуда»» [17, с. 10].

«Однако современная наука, опираясь на этимологию этого слова, дает более точное и полное определение понятия «кредит»» [4, с. 126]. С.Ю. Петросян определяет кредит следующим образом: «кредит – это упорядоченный комплекс взаимосвязанных юридических, организационных, финансовых и иных процедур, которые составляют целостный регламент взаимодействия банка с его клиентом по поводу предоставления денежных средств в использование на ограниченный срок за определенную плату» [21, с. 284].

Согласно определению О.М. Марковой ««банковский кредит» – это предоставление кредита кредитополучателю в основном кредитном учреждении (банке) на условиях возвратности, платности и на определенный срок на строго оговоренные цели, а также чаще всего под гарантии возврата или под залог имущества» [4, с. 89].

«В категорию данного определения входит также ряд побочных понятий, которые необходимы для полного понимания данного вопроса. Например, понятие «кредитные отношения», под которыми понимаются

денежные отношения, которые напрямую связаны с предоставлением и возвратом ссуд, процессом организации денежных расчетов, эмиссией наличных денег, жилищным кредитованием и многими другими банковскими процессами» [4, с. 126].

«Также в кредитных отношениях, как и в любых отношениях, имеют место быть субъекты и объекты кредитования. Под субъектами процесса кредитования обычно понимаются кредитор и заемщик. Кредитор – это субъект, который непосредственно осуществляет выдачу ссуд и кредитов, следовательно, заемщик» [4, с. 126], по мнению Я.Е. Ткалич, «это тот, кто эту ссуду получает и берет на себя обязательство вернуть ссуду к определенному сроку под определенные проценты. Субъектами кредитования могут являться как юридические, так и физические лица, которые дееспособны принять на себя такие обязательства» [31, с. 29].

«Объектами кредитования являются те вещи, на которые выдается кредит или под залог которых он выдается. То есть объекты кредитования – это вещи, ради которых происходит заключение такого рода сделки» [4, с. 126].

«Процесс кредитования является сложным, многоуровневым процессом, поэтому он должен подчиняться определенным правилам, чтобы среди всех субъектов и объектов кредитования сохранялась единая и универсальная система взаимоотношений. Именно поэтому любой процесс кредитования строится на общепринятых принципах, которые представлены ниже.

Принцип возвратности. Под данным принципом понимается, что заемщик обязан возвратить заемные денежные средства кредитору по истечению срока договора их использования. Данный принцип является важнейшей частью всего процесса, так как кредит – это, в первую очередь, заемные средства.

Принцип обеспеченности. Данный принцип подразумевает под собой момент обеспечения защиты кредитора в случае нарушений правил договора

заемщиком. То есть у кредита всегда должно быть обеспечение (залог), который гарантирует соблюдение первого принципа.

Принцип срочности. Этот принцип означает, что кредит должен быть возвращен кредитору в строго оговоренный срок, прописанный в договоре и согласованный обеими сторонами.

Принцип платности. Под этим принципом понимается то, что деньги в процессе кредитования являются неким товаром, который в свою очередь имеет определенную цену в виде процентов. Данная «цена» также устанавливается при заключении кредитного договора и является обязательной к выплате для заемщика.

Принцип дифференциации. Этот принцип говорит о том, что условия кредитования разных видов заемщиков должны отличаться друг от друга, в зависимости от сумм, финансового положения и в целом возможности возвращения субъектом кредита» [22, с. 78].

Таким образом, «кредитные отношения строятся на данных принципах, которые являются универсальными и законодательно обязательными для всех субъектов кредитования» [4, с. 126].

«Кредит – понятие максимально обширное и широкое. Именно поэтому для удобства понимания и функционирования кредитной системы были изучены и определены по различным классификациям (по объекту кредитования, по его срочности, по его платности и т.д.) определенные виды кредита» [4, с. 126]. Например, О.И. Лаврушин классифицирует «межбанковский кредит, ссудный кредит, банковский кредит, субординированный кредит, социальный кредит, ипотечный кредит, государственный кредит и множество других» [16, с. 214]. На некоторых из названных выше видов стоит остановиться подробнее.

«Межбанковский кредит – это такой вид кредита, когда один банк предоставляет кредит другому банку с соблюдением всех стандартных условий кредитования» [36, с. 173].

«Государственный кредит – это та ситуация, когда государственные финансовые институты могут кредитовать определенные секторы экономики. Данный вид кредита встречается достаточно редко, потому что чаще встречается понятие «государственный долг». Под ним понимается задолженность государства перед банками и другим кредитно-финансовым организациям, которая возникает в том случае, когда государство пытается покрыть бюджетный дефицит за счет заемных средств» [23, с. 89].

«Социальный кредит – это кредит, который предназначен для наименее защищенных слоев населения и подразумевает под собой определенные льготные или доступные условия кредитования, Данный вид кредита предназначен для того, чтобы способствовать социальному равенству в стране» [26, с. 77].

«Банковский кредит – один из самых обширных видов кредита, который подразумевает под собой в целом любые кредиты, которые предоставляются банками в виде денежных средств различным видам заемщиков: юридическим и физическим лицам, государству, другим банкам и т.д.» [35, с. 152].

«Субординированный кредит – это один из интересных видов кредита, который предоставляется заемщику на длительный срок от пяти лет и процент по данному кредиту должен равняться и быть не больше уровня ставки рефинансирования. Данный вид кредита очень редко встречается на современных рынках» [32, с. 125].

«Микрокредитование – это вид кредита, когда микрофинансовая организация кредитует физические лица на небольшие суммы, но под высокие проценты, например, в тот момент, когда физическое лицо не может воспользоваться банковским кредитом» [1, с. 127].

«Ипотечный кредит – это кредит, выдаваемый на определенную цель – приобретение недвижимого имущества. Обычно этот вид кредита имеет длительный срок гашения (около 10–15 лет) и выдается под залог приобретаемой недвижимости» [13, с. 166].

«Потребительский кредит – это такой кредит, который выдается физическим лицам на цели, связанный с удовлетворением собственных нужд населения. Он является достаточно востребованным и обычно имеет высокую ставку процента» [24, с. 133].

«Международный кредит – это кредит, который отражается в виде движения капитала между международными кредитно-финансовыми институтами и различными экономическими системами» [6, с. 67].

«Помимо приведенных выше видов существует большое количество других видов кредитования. Однако данная работа посвящена изучению кредитования физических лиц, и здесь стоит говорить больше именно об особенностях данного вида кредитования, его подвидах, возможностях, преимуществах и недостатках. Однако общее понимание процесса кредитования в целом, несомненно, поможет в изучении данного вопроса.

Если говорить о кредитовании физических лиц, то нужно ещё раз дать четкое определение понятия данного вида кредитования. Под кредитованием физических лиц понимается разновидность кредитных отношений, которая заключается в том, что банки предоставляют денежные средства частным лицам на приобретение потребительских товаров и услуг с рассрочкой платежа» [4, с. 126].

«Кредитование физических лиц очень востребовано на современном рынке и очень необходимо. Объективность необходимости существования данного вида кредита можно объяснить двумя фактами» [4, с. 126]:

– «во-первых, некоторые нужды и потребности физических лиц в определенных товарах и услугах зачастую имеют большую величину, чем величина дохода этих лиц, что естественно вызывает намерение приобрести тот или иной дорогостоящий товар «в долг». Такая ситуация в современном обществе максимально актуальна, потому что цены на товары и услуги повышаются гораздо быстрее, чем доходы граждан, а следовательно этот разрыв с каждым годом увеличивается;

– во-вторых, существует другая сторона медали, и она заключается в том, что организации, имеющие свободные денежные средства в данный момент могут помочь удовлетворить нужды населения, естественно, соблюдая принципы срочности, платности, обеспеченности и возвратности. При этом данные организации могут получать дополнительный доход от таких операций. Таким образом, размещенные средства одних граждан могут выступать кредитом для других, удовлетворяя нужды последних и принося доход первым» [29, с. 60].

На самом деле «кредитование физических лиц играет огромную роль в функционировании всей экономической системы, потому что, в первую очередь, данный вид кредитования обеспечивает расширение внутреннего платежеспособного спроса, который увеличивает темп роста производства и последующего роста продаж товаров и услуг, что влечет рост экономики в целом. Также важнейшая роль кредитования физических лиц заключается в том, что оно обеспечивает рост уровня качества жизни в стране, способствует развитию человеческого капитала и его качественного формирования. Таким образом, можно четко увидеть, что данный вид кредитования – это один из ключевых моментов развития экономики и страны в целом» [4, с. 126].

«Кредитование физических лиц включает в себя несколько видов кредитования, которые различны по целям кредитования, условиям и обеспеченности» [4, с. 128]. Наиболее полную картину разновидностей этого кредитования можно увидеть на рисунке 1.

Также существуют и другие виды кредитования физических лиц, которые не распространены в Российской Федерации. О них и о тех, которые представлены на рисунке 1, стоит рассказать подробнее и остановиться на тонкостях каждого вида кредитования по отдельности.

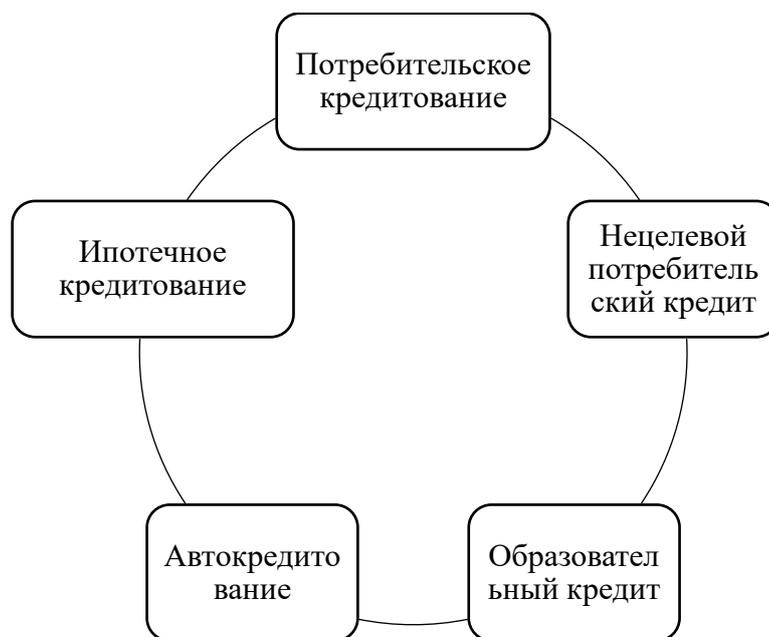


Рисунок 1 – Основные виды кредитования физических лиц

Итак, «начать следует с одного из самых распространенных видов – потребительское кредитование. Под ним понимается кредит, который выдается физическим лицам на цели приобретения товаров и услуг в рассрочку. Обычно данный кредит выдается в небольших суммах (до 100 тыс. рублей), имеет достаточно высокие проценты и очень быстро оформляется. Чаще всего такие кредиты оформляются не в кредитных организациях, а непосредственно в тех местах, где есть большое количество потенциальных клиентов (например, магазины техники или дорогостоящего оборудования)» [4, с. 131].

Также достаточно популярным является такой вид кредитования, как ипотека. «Ипотечное кредитование – это предоставление кредита под залог недвижимого имущества; чаще всего относится к кредитованию на продолжительный срок и подразумевает достаточно низкие процентные ставки. Ипотечный кредит имеет высокую социальную значимость и большой спрос среди граждан, в связи с чем, почти каждое кредитное учреждение занимается данным видом услуг. Также его особенностью является то, что он сопровождается поручением третьих лиц и имеет обязательное страхование обеспечения» [28, с. 74].

«Менее популярным, но тем не менее востребованным является такой вид кредитования, как автомобильное кредитование или сокращенно автокредит. Его суть заключается в том, что он выдается только на единственную цель – покупку автотранспортного средства и чаще всего покрывает более 70% стоимости приобретаемой вещи. Особенностью данного вида кредита является то, что заемные средства сразу перечисляются продавцу автомобиля, минуя самого заемщика» [4, с. 126].

«Нецелевой потребительский кредит – это кредит, который выдается физическому лицу на любые цели, то есть без целевой направленности. Обычно данный вид кредита реализуется через использование кредитной карты физическими лицами на различные денежные траты» [4, с. 126].

«Одной из разновидностей кредитования физических лиц является образовательный кредит. Логично предположить, что данный кредит предоставляется на получение образовательных услуг. Обычно он распространяется на оплату услуг среднего профессионального образования и оплату услуг высшего профессионального образования. Особенностями данного кредита является то, что получить его можно только при условии уже находящегося на руках договора с образовательным учреждением об оказании платных услуг. А также он может быть с государственной поддержкой или без нее, и также обязательно необходима регистрация заемщика именно в том регионе, где он обращается за кредитом» [4, с. 126].

«Существует такой кредит как кредит на строительство дома. Он распространяется на строительство частных домов и дач, обычно имеет очень длительный срок гашения и достаточно низкие проценты. В России данный вид кредитования развит слабо из-за маленькой популярности жизни в коттеджах и частных домах (например, по сравнению с США)» [27, с. 56].

«Одним из видов является кредитный овердрафт, который работает таким образом, что клиент банка, имеющий счет в этом банке при недостаточности средств на счету может использовать заемные средства, то есть «уйти в минус» по своему расчетному счету» [4, с. 126].

«Выше представлены основные виды кредитов, которые могут предоставляться физическим лицам, в частности, в Российской Федерации. Стоит отметить, что по каждому виду кредитования существует большое множество программ и своего рода разновидностей. Так, например, при ипотечном кредитовании можно воспользоваться программами «Материнский капитал» или «Молодая семья», а при образовательном кредите – программой «Профессиональной переподготовки»» [30, с. 54].

«Существует ещё один вид кредитования физических лиц, который не распространен в России, но очень популярен за рубежом. Речь идет про кредиты на лечение, которые являются одним из подвидов потребительского кредитования и нацелены на тех, кто оказался в затруднительном финансовом положении, но при этом нуждается в дорогостоящем лечении. Кредит на лечение необходим, потому что в 95% случаев просто потребительский кредит не выдается гражданам из-за недостаточного дохода или его отсутствия, маленького стажа работы или недостаточного возраста» [34, с. 126]. «Особенностями данного кредита является то, что он предоставляется на основе определенного пакета документов, который включает в себя все подтверждающие справки о диагнозе и необходимом назначенном лечении. Также ставка по данному кредиту должна быть минимальной, что вносит небольшую благотворительную ноту в кредитование физических лиц. Данный кредит является обеспеченным кредитом, который имеет в виде обеспечения залог или же гарантии третьих лиц – поручителей. Возможно, данный вид кредитования не приносит большой прибыли банку, однако помогает ему в исполнении роли повышения качества жизни в стране» [4, с. 126].

Однако, как и любая деятельность, кредитование физических лиц имеет ряд преимуществ и недостатков, основные из которых представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки кредитования физических лиц

Преимущества	Недостатки
Простой пакет документов для получения кредита. Необходимо предоставить минимальный пакет документов – паспорт, трудовую книжку, справку, подтверждающую доходы, анкету.	Высокие ставки годовых. Они значительно превышают ставки для юридических лиц.
Короткие сроки рассмотрения заявки на кредит. Они могут занимать всего 5 дней в целом и около двух дней на принятие решения о точном одобрении или отказ от заявки.	Принятие только официальных доходов заемщика. Естественно, возможность получения крупной суммы для получателя «серой» зарплаты снижается.
Банки не ставят ограничение на сумму ежемесячных платежей. Заемщик в праве сам указать сумму ежемесячных платежей и при желании досрочно погасить кредит.	Ответственность. После оформления кредита у заемщика возникают обязательства перед банком, которые необходимо выполнять. Их нарушение влечет определенные последствия для заемщика. Наличие просрочек и задолженностей по потребительским кредитам могут в будущем закрыть доступ в другие банки.

Таким образом, были рассмотрены основные виды кредитования физических лиц, а также преимущества и недостатки всего процесса кредитования. Хочется отметить, что спектр услуг в данной отрасли достаточно большой, но всегда есть места для изобретения новых видов кредитования физических лиц.

1.2 Организация процесса кредитования физических лиц в коммерческом банке

Организация процесса кредитования физических лиц в банке имеет ряд особенностей, главной из которых является то, что «деятельность зависит не только от собственных и привлеченных средств банка, но и от большого количества нормативов, которые установлены Банком России. Весь процесс кредитования строится на основе договора, в котором прописываются

полностью все права и обязанности кредитора и заемщика, и он подписывается обеими сторонами» [9, с. 127].

«Организация рабочего пространства, деятельности работников, разграничение их функций и многое другое играют важную роль при организации кредитования физических лиц. Во избежание ситуации, когда никто не несет ответственность за совершенную ошибку, необходимо четко понимать, кто и какие задачи выполняет. Кредитные полномочия должны рационально распределяться между всеми работниками, должна быть налажена система делегирования полномочий, а работники для выполнения определенных проектов и задач должны разделяться на группы или даже отделы. Процесс делегирования является сложным и многоуровневым, так как не каждый работник может нести ответственность или принимать важные решения, поэтому этому аспекту необходимо уделить очень большое внимание» [4, с. 130].

Процесс кредитования физических лиц «включает в себя множество этапов и аспектов, например, сбор информации о клиентах, работа, проверка и оценка различного рода документов, общение с клиентами и их обслуживание, а также кредитный мониторинг и подготовка большого объема кредитных договоров и документов для клиентов. Именно поэтому каждая функция, каждый этап должны быть четко и точно распределены между работниками, а процесс кредитования систематизирован» [4, с. 130].

В таблице 2 представлены основные этапы процесса кредитования физических лиц, а также операции, которые необходимы в ходе каждого этапа.

Таким образом, можно увидеть, что «сам процесс организации кредитования физических лиц не такой уж и трудоемкий и сложный, однако существует ряд нюансов, которые необходимо понимать при организации.

Вообще в целом, организация кредитования осуществляется относительно целесообразности и видов кредита, необходимых в том или ином месте» [4, с. 130].

Таблица 2 – Основные этапы кредитования физических лиц [2]

№	Название этапа	Характеристика этапа	Операции на данном этапе
1	Подготовительный этап	Взаимодействие клиента и банка, налаживание отношений, оценка возможностей выдачи кредита	определение цели кредита; соотношение цели кредита и кредитной политики банка; оценка возможности клиента получить кредит; консультирование клиента по поводу необходимых документов
2	Рассмотрение кредитной заявки клиента	Предварительная оценка кредитоспособности заемщика	анализ предоставленной документации, которая оценивается кредитной комиссией банка, и ими делается первое заключение о кредитоспособности заемщика; избрание подходящих заемщику методов кредитования; оценка потенциального риска при кредитовании
3	Оформление кредитной документации	Процесс заключения и подписания кредитного договора и непосредственно выдача кредита	оформление кредитного договора; выписка всех необходимых распоряжений, в том числе о выдаче кредита; создание уникально кредитного дела клиента
4	Использование и последующий контроль исполнения кредита	Процесс аналитики и контроля исполнения кредитного договора	наблюдение за соблюдением лимита кредитования кредитной линии, целевым использованием кредита, уплатой кредитного процента, полнотой и своевременностью возврата ссуд; –оперативный анализ кредитоспособности клиента; контроль над движением выданных кредитных ресурсов; контроль и работа над просроченными ссудами. Совместно с клиентом банки разрабатывают меры по возврату кредитов

Ввиду этого по мнению И.В. Багаутдиновой, Ю.С. Палаткина, Г.Ф. Токаревой «кредитование физических лиц может быть организовано как в главном отделении банка, в его филиалах и структурных подразделениях, так

и непосредственно в местах скопления потенциальных клиентов – торговых организациях по типу мебельных магазинов и магазинов бытовой техники» [3, с. 849]. «В последнем случае целесообразно и необходимо нахождение компетентного работника в данной торговой организации. Этот работник должен оперативно принимать решения и заключать кредитные договоры на небольшие суммы, но с высокими процентами «на месте» и нести ответственность за свои решения» [4, с. 130].

«При осуществлении данных операций банковский работник имеет в торговой точке небольшое место работы, которое включает в себя наличие ноутбука с программным обеспечением кредитной организации, телефона, печати, бланков и анкет, а также принтера и веб-камеры. При оформлении потребительского кредита данным образом клиент вместе с работником оперативно заполняет заявку и анкету, работник отправляет их на проверку, если документы получают одобрение в центральном отделении, то также оперативно заключается кредитный договор, копии которого, естественно, передаются клиенту, а оригиналы – главному офису» [4, с. 130].

«Если говорить об отделениях и филиалах банка, то стоит отметить, что это структурные единицы банка, которые ведут деятельность и заключают договоры от имени и под ответственность банка. Если говорить об отличиях этих структурных единиц, то здесь можно отметить одно – они отличаются своим местоположением. Отделения открываются в том же населенном пункте, где находится головной офис, а филиалы открываются в других населенных пунктах, например городах. Такая система придумана для удобства посещения банка для клиентов. При любом положении дел, филиал и отделение остаются подвластны и подотчетны центральному офису, подчиняются общим инструкциям и правилам внутреннего распорядка» [14, с. 89].

Помимо филиалов и отделений банка существуют кредитные подразделения банков, которые являются частью процесса кредитования. Их

функции очень важны для банка и заключаются в следующих аспектах по мнению С.Ю. Лаврентьева:

- «подготовка и составление инструкций по кредитованию;
- оценка кредитных заявок и заключения кредитных соглашений;
- ведение кредитных дел и кредитный мониторинг;
- кредитное оздоровление;
- анализ кредитного портфеля;
- составление отчетов по кредитованию;
- управление рисками» [15, с. 87].

«В целом, в среднестатистическом банке распределение функций между подразделениями происходит посредством деления на фронт-офис, бэк-офис и мидл-офис. О каждом из этих подразделений необходимо рассказать подробнее и сделать акцент на особенностях и выполняемых функциях» [4, с. 130]. Система, по которой строится процесс обслуживания клиентов в банке, в том числе и кредитование физических лиц, строится, как показано на рисунке 2.

Как определяют Е.В. Вылегжанина и Л.А. Леснова, «фронт-офис – это подразделения или уполномоченные лица, которые реализуют и исполняют определенный ряд банковских операций. К данной структуре относятся те отделы, которые непосредственно связаны с обслуживанием клиентов, организацией денежных потоков и деятельностью непосредственно в «лицевой» части банка» [18, с. 164]. А также именно эти отделы осуществляют первые два этапа кредитования физических лиц: подготовительный этап и этап рассмотрения заявки.

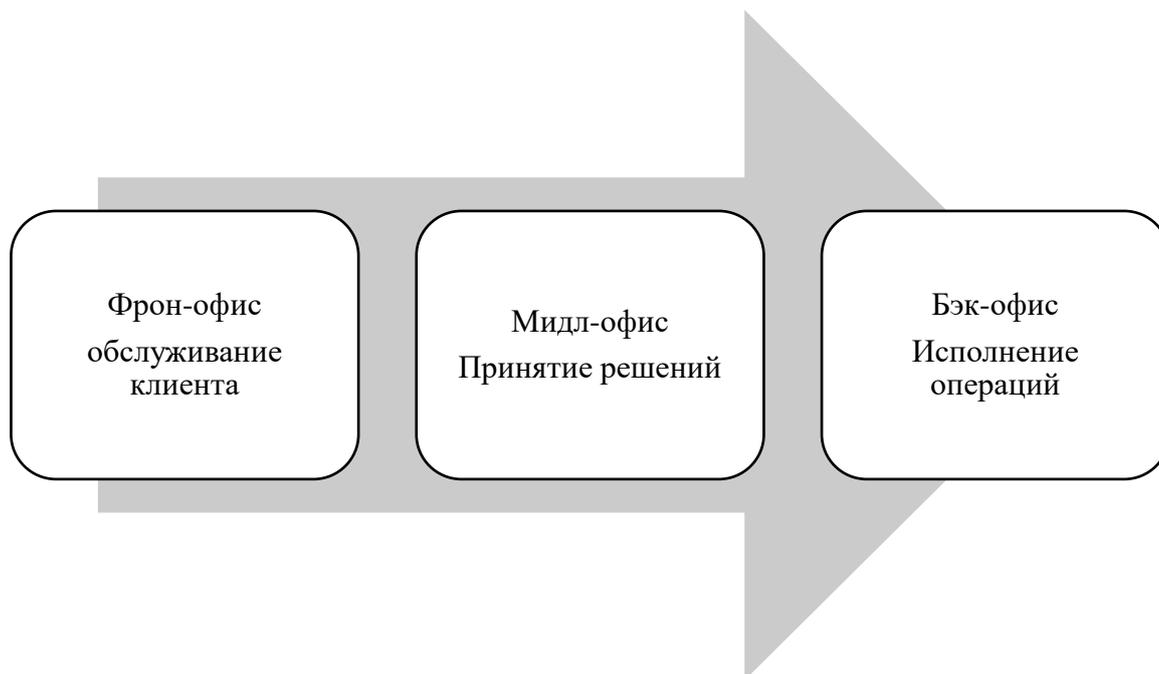


Рисунок 2 – Структура организации работы банка

«К основным функциям фронт-офиса относятся:

- непосредственный поиск и активное привлечение клиентов;
- навигация клиентов непосредственно по банку и направление клиентов в необходимые им подразделения;
- поиск маркетингов инструментов, исследование потребностей клиентов, непосредственное общение с клиентами банка;
- сопровождение клиентов после заключения кредитного договора: подписание дополнительных соглашений, решение вопросов с документами и другое» [19, с. 78].

«Наиболее важной функцией фронт-офиса является маркетинговая работа и работа с клиентами, так как она в целом влияет на масштаб деятельности банка и расширение числа клиентов. Индивидуальный подход, оперативная реакция, компетентность работников фронт-офиса – всё влияет на успешность деятельности всего банка в целом» [4, с. 130].

«Для фронт-офиса определен целый ряд маркетинговых функций, которыми необходимо пользоваться при работе с клиентами. Часть из них представлена ниже:

- непосредственная работа с клиентом с момента его попадания в отделение банка;
- аналитика клиентской базы банка для выявления потенциальных заемщиков других банковских услуг, например, если человек закрыл ипотечный кредит, то ему можно предложить потребительский или автомобильный кредиты;
- организация рекламных акций банка;
- налаживание отношений с партнерами банка для взаимной рекламы или выгодного сотрудничества;
- работа над креативными решениями возникающих проблем, конфликтных ситуаций, недопониманий и многое другое» [7, с. 126].

«Вообще работа с клиентами является ключевым моментом как в процессе кредитования физических лиц, так и в банковском обслуживании полностью. Данный вид работы влияет на количественные показатели банка, его популярность и высокий спрос на рынке» [4, с. 130]. По мнению М.С. Оборова, Т.А. Нагоевой «Технология привлечения подразумевает серьезную работу по подготовке специалистов, организации поиска таких организаций, по ведению переговоров, адаптации новичков и ряде других акций при высоком риске неполучения позитивного решения от потенциального клиента» [20, с. 114].

Если более подробно рассматривать деятельность фронт-офиса банка, то стоит отметить, что по мнению Е. С. Коробейниковой, В. И. Соколовой «она начинается с момента попадания клиента в отделение банка, обслуживания его на начальном этапе, оформления клиентом заявки на кредит, а заканчивается она подписанием соглашения. Также работа фронт-офиса происходит в момент, когда подписываются соглашения на подключение дополнительных

услуг, реструктуризация соглашения, решение вопросов с досрочным погашением, а также предоставление выписок по счетам и многое другое.

«Большое внимание уделяется кредитному скорингу, автоматическим проверкам во внешних базах данных, снижению нагрузки на операциониста введением процедуры предварительного скоринга по заявке клиента. Например, при автокредитовании возрастает потребность в кредитном калькуляторе для подбора наиболее приемлемых для заемщика условий кредитования. В процессе автоматизации кредитного процесса для выдачи кредитных карт может встречаться большое количество подобных бизнес-процессов, которые отличаются по типам карт, и условиями кредитования» [12, с. 315].

С.М. Даниленко указывает, что «при предоставлении ипотечных кредитов используются сложные автоматизированные бизнес-процессы с участием сторонних организаций (ипотечных брокеров, страховых компаний, субъектов оценочной деятельности) поддерживающих объемный документооборот и значительное количество проверок подразделениями банка. При ипотечном кредитовании в рамках кредитного процесса оценивается не только заемщик, но и поручители» [8, с. 282].

Если затрагивать тему бэк-офиса, то это подразделение, как и говорилось выше на рисунке 2, занимается проведением операций, то есть организует все внутренние процессы, происходящие в банке. Если говорить подробнее, то «бэк-офис в современном российском банке – это операционное подразделение, которое выполняет расчеты по денежным средствам и ценным бумагам в соответствии с заключенными фронт-офисом сделками. Сотрудники бэк-офиса банка готовят управленческую отчетность по выполненным операциям, контролируют соблюдение лимитов и предоставляют информацию для бухгалтерии, ведут внутренний учет в соответствии с требованиями регулирующих структур к операциям с ценными бумагами. При этом бэк-офис не обслуживает напрямую клиентов банка, однако взаимодействует с контрагентами финансовой структуры» [4, с. 130].

По сути, «на долю бэк-офиса ложится огромная ответственность за проведение банковских операций, сопровождение сделок, обеспечение деятельности банка и другие моменты, которые играют ключевую роль в деятельности кредитной организации. Работники бэк-офиса – это работники, которые зачастую остаются в тени, при этом выполняя огромную работу по сохранению репутации и деловой активности банка. Так, качественное сервисное обслуживание покупателей, общение по телефону по вопросам поддержки, много говорят о компании и зачастую сильно меняют отношение к ней. Туда же входят и все IT-специалисты, которые обеспечивают функционирование операционной системы банка, и служба внутреннего контроля, и охрана, и водители и ещё множество незаменимых сотрудников» [4, с. 130].

Кабушкин Н.И. отмечает, что «многие кредитные организации занимаются кредитованием физических лиц, так как данный вид кредитования является неотъемлемой частью, некоторым конкурентным преимуществом банка при выстраивании кредитной политики. Также кредитование физических лиц способствует росту клиентской базы и увеличению активных банковских операций в банке. В целом, кредитование физических лиц – это базовая и несложная функция кредитной организации, которая не содержит в своей структуре сложных механизмов и инструментов. Однако процесс управления этим видом кредитования не всегда оптимизирован в банках и не всегда направлен на достижение максимальной эффективности и прибыльности кредитования» [11, с. 224].

«Если анализировать эффективность обслуживания физических лиц в любом банке России, то можно сразу выявить, что большинство клиентов банков не удовлетворены некоторыми моментами, с которыми они сталкиваются при кредитовании» [4, с. 130]. Аспекты, которые не удовлетворяют клиентов в процессе кредитования, представлены на рисунке 3.



Рисунок 3 – Основные аспекты неудовлетворенности клиентов

Таким образом, получается, что есть ряд проблем, которые требуют решения и оптимального подхода при организации процесса кредитования.

Возможно, «самая значимая и необходимая рекомендация – снижение процентных ставок. Зачастую на рынке кредитования физических лиц клиенты сталкиваются с излишне завышенными процентными ставками, которые достигают 35% и более (потребительские кредиты). Такие высокие ставки скрывают все неочевидные преимущества такого вида кредитования, а также иногда являются предпосылкой риска невозврата кредита. Если снизить процентные ставки до 18,5-26%, то они будут более привлекательны для клиентов и спрос на такой вид кредита, безусловно, возрастет» [16, с. 46].

Одна из значимых и глобальных рекомендаций – «увеличение доли кредитования физических лиц в целом в кредитном портфеле банка. Такое увеличение может производиться как при помощи увеличения объема

кредитования, так и при помощи создания и внедрения новых банковских продуктов в сфере кредитования физических лиц. Банк всегда должен нацеливаться на расширение целевой аудитории, разрабатывать продукты для определенных категорий граждан и стараться создавать индивидуальный подход к каждой категории. К таким программам может относиться как льготное кредитование пенсионеров, так и снижение ставок на зарплатные проекты и многое другое» [4, с. 130].

«Большое внимание к работе с клиентами – одна из точек роста для любого банка. Если оптимизировать и систематизировать процесс мониторинга пожеланий и неудовлетворенностей клиентов, то можно добиться увеличения показателей эффективности в сфере работы с клиентами. Необходимо выстраивать правильный и рациональный процесс обмена информацией с клиентами по поводу необходимых улучшений работы банка. Здесь опять идет речь об индивидуальном подходе к каждому потенциальному заемщику, системе выстраивания долгосрочных отношений с ним и возвышения значимости его пожеланий над всем остальным» [15, с. 85].

В таблице 2 представлены результаты исследования по поводу того, какие услуги наиболее важны клиенту банка.

Таким образом, «качество банковского обслуживания является ключевым фактором активизации деятельности населения по получению займов и кредитов. Стабильные взаимоотношения между банком и клиентом возникают в том случае, если выстраивается правильная стратегия подхода к клиенту в течение продолжительного периода времени, а некоторого рода выгоды таких отношений значительно снижают уровень транзакционных издержек той и другой стороны, а также значительно влияют на снижение уровня рисков» [4, с. 134].

Таблица 2 – Потребительские свойства и основные показатели качества банковских услуг [8]

Этапы	Свойства		
	Предварительные действия	Диагностика потребности	Оказание услуги
Предварительный этап	Наличие собственного сайта банка. Количество времени, затрачиваемое клиентом на поиск информации о банке. Время работы банка. Количество времени, затрачиваемое клиентом на поиск кабинета. Время ожидания клиентом очереди.	Количество видов услуг, которыми может воспользоваться. Траты клиента на получение услуги	Количество клиентов, которые решили воспользоваться услугой банка. Затраты клиента на получение услуги (финансовые, временные).
Эстетичность обслуживания	Внешний вид и оформление офиса банка. - Количество мест для ожидания обслуживания.	Оформление офиса банка	Количество мест для заполнения документов
Культура обслуживания	Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами.	Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами. Время, затрачиваемое на разъяснение условий и особенностей предоставления банковской услуги.	Количество жалоб клиентов на вежливость сотрудников, непосредственно работающих с физическими лицами. Время, затрачиваемое на проверку документов и заявления. Время, затрачиваемое на подписание документов.

Рассмотрев теоретические основы банковского кредитования физических лиц в современных условиях, можно сделать следующие выводы.

Кредитование физических лиц осуществляется при соблюдении принципов кредитования, которые являются основой системы кредитования, отражают сущность и содержание кредита.

Одной из важнейших особенностей кредитования физических лиц является его вариативность, которая наиболее ярко проявляется, если рассматривать кредитования физических лиц с точки зрения его обеспечения, прежде всего залога. Если залог представлен недвижимым имуществом, то кредитования физических лиц принимает форму ипотеки (ипотечного кредитования), который можно считать видом кредитования физических лиц только в том случае, когда в качестве получателя будет являться не юридическое, а, как раз, физическое лицо.

Существенной особенностью кредитования физических лиц является тот факт, что объектом кредитования связаны с личными потребностями. Поэтому кредит, предоставляемый физическим лицам для осуществления коммерческой деятельности, нельзя считать кредитованием физических лиц.

2 Анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк»

2.1 Техничко-экономическая характеристика коммерческого банка ПАО «Сбербанк»

Публичное акционерное общество «Сбербанк», сегодня является несомненным лидером кредитного рынка нашей страны. Сбербанк - крупнейшая интернациональная фирма с отделениями и дочерними предприятиями во многих странах мира. Он играет весомую роль в банковской деятельности России. Его доля в активах на российском рынке составляет около 30%, хотя она снижается, депозиты - около 50%, кредиты юридическим лицам - более 30%, физическим лицам - более 40%, и эти доли растут на период реструктуризации.

Сегодня Сбербанк - крупнейший банк Российской Федерации. Банк имеет разветвленную филиальную сеть, которая может предоставлять клиентам все виды банковских и инвестиционных услуг. Сбербанк создал сплоченную команду и руководство, подчеркнул важность клиента как ценности. Миссия банка - вселить в людей уверенность и доверие, улучшить их жизнь и помочь им реализовать свои амбиции и мечты. Основная цель Сбербанка - сохранить лидирующие позиции на рынке финансовых услуг за счет изменения всех бизнес-процессов и расширения клиентской базы.

ПАО Сбербанк занимает важное место в системе банковских отношений страны. В частности, он владеет 1/3 частью финансовых активов в банковской сфере России. Уже 180 лет Сбербанк работает на российском рынке, его бренд тесно связан с надежностью и социальной ориентацией его клиентов. Контрольный пакет акций Сбербанка принадлежит Российской Федерации в лице Центрального банка, остальные акции распределены между иностранными компаниями и российскими юридическими и физическими лицами.

Итак, в первую очередь стоит рассмотреть динамику основных показателей ПАО Сбербанк на основе отчетности в Приложении А. Данные, необходимые для рассмотрения представлены в виде сводной таблицы 3 и охватывают диапазон с 2019 по 2021 гг.

Таблица 3 – Основные показатели ПАО Сбербанк

Показатель	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения, млрд. руб.	Изменения, %
Основные показатели отчета о прибылях и убытках					
Операционные доходы до резервов, млрд. руб.	1 697,5	1 790,3	1 936,0	+146	+8,6
Прибыль до налогообложения, млрд. руб.	677,5	903,1	1 046,2	+143,1	+15,8
Чистая прибыль, млрд. руб.	541,9	748,7	831,7	-83	-11,1
Основные показатели баланса					
Активы, млрд. руб.	25 369	27 112	31 198	+4 086	+5,5
Средства клиентов, млрд. руб.	18 685	19 814	20 897	+1 083	+5,5

Как видно из таблицы 3, абсолютно все показатели показывают положительную динамику.

Анализ основных экономических показателей деятельности ПАО «Сбербанк» представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Анализ основных экономических показателей деятельности ПАО Сбербанк

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения			
				2020 / 2019		2021 / 2020	
				млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Процентные доходы, млрд. руб.	2279,6	2399,0	2335,8	119,4	5,2	-63,2	-2,6
Процентные расходы, млрд. руб.	1253,2	986,9	826,4	-266,3	-21,2	-160,5	-16,3
Чистые процентные доходы, млрд. руб.	988,0	1362,8	1452,1	374,8	37,9	89,3	6,6
Чистые процентные доходы после резерва под обесценивание долговых финансовых активов, млрд. руб.	512,8	1020,4	1164,8	507,6	99,0	144,4	14,2
Комиссионные доходы, млрд. руб.	384,1	436,3	505,1	52,2	13,6	68,8	15,8
Комиссионные расходы, млрд. руб.	65,1	87,2	110,9	22,1	33,9	23,7	27,2
Операционные доходы, млрд. руб.	954,6	1355,1	1616,0	400,5	42,0	260,9	19,3

Продолжение таблицы 4

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения			
				2020 / 2019		2021 / 2020	
				млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Операционные расходы, млрд. руб.	623,4	677,6	672,8	54,2	8,7	-4,8	-0,7
Прибыль до налогообложения, млрд.	331,2	677,5	943,2	346,3	104,6	265,7	39,2
Чистая прибыль за год, млрд. руб.	222,9	541,9	748,8	319,0	143,1	206,9	38,2
Стоимость активов на конец года, млрд. руб.	27334,7	25368,5	27112,2	-1966,2	-7,2	1743,7	6,9
Стоимость обязательств на конец года, млрд. руб.	24959,7	22546,9	23676,2	-2412,8	-9,7	1129,3	5,0
Стоимость собственных средств на конец года, млрд. руб.	2375,0	2821,6	3436,0	446,6	18,8	614,4	21,8
Итого обязательств и собственных средств, млрд. руб.	27334,7	25368,5	27112,2	-1966,2	-7,2	1743,7	6,9
Чистая процентная маржа, %	4,4	5,7	6,0	1,3	-	0,3	-
Спред, %	4,1	5,3	5,6	1,2	-	0,3	-
Кредиты/Депозиты, %	94,59	92,92	93,31	-1,7	-	0,4	-
Рентабельность активов (ROAA), %	0,9	2,1	2,9	1,2	-	0,8	-
Рентабельность капитала (ROAE), %	10,2	20,8	24,2	10,6	-	3,4	-

Из таблицы 4 можно увидеть, что сумма процентных доходов банка, полученных от предоставляемых кредитов, в 2020 году выросла на 119,4 млрд. руб. (+5,2%). Однако в 2021 году процентные доходы наоборот снизились на 63,2 млрд. руб. (-2,6%). Данную тенденцию можно объяснить снижением среднего уровня процентных ставок по кредитам связи с улучшением экономической ситуации в стране.

Рассматривая динамику процентных расходов, можно увидеть, что их величина имеет тенденцию к снижению, уменьшаясь с 1 253,2 млрд. руб. в 2019 году до 826,4 млрд. руб. в 2021 году. Это также можно объяснить снижением стоимости привлеченных средств, обусловленное общим уменьшением процентных ставок в банковском секторе. С учетом описанных выше тенденций прирост чистых процентных доходов банка в 2020 году составил 374,8 млрд. руб. (+37,9%), а в 2021 году они увеличились еще на 89,3 млрд. руб. (+6,6%).

Рост чистых процентных доходов в 2020 году стал основным фактором роста прибыли до налогообложения и чистой прибыли банка. Так прибыль до

налогообложения увеличилась на 346,3 млрд. руб. (+104,6%), а чистая прибыль - на 319,0 млрд. руб. (+143,1%). В 2021 году на итоговую динамику финансовых результатов существенное влияние оказали сокращение резервов под обесценение активов и рост комиссионных доходов в результате чего прибыль до налогообложения выросла еще на 265,7 млрд. руб. (+39,2%), а чистая прибыль - на 206,9 млрд. руб. (+38,2%).

Видно, что прирост чистой и налогооблагаемой прибыли оказался более значительным, чем прирост процентных доходов, что говорит о повышении эффективности деятельности банка.

Далее проведем изучение ключевых балансовых показателей ПАО Сбербанк. Как видно из таблицы 7 общая величина банковских активов в 2020 году снизилась на 1 966,2 млрд. руб. (-7,2%), однако в 2021 году она вновь выросла на 1 743,7 млрд. руб. (+6,9%). Данные колебания были обусловлены соответствующими изменениями кредитного портфеля. В 2020 году в связи с нестабильностью финансового сектора многие заемщики опасались брать кредиты, однако к 2021 году ситуация стабилизировалась и спрос на кредиты вновь вырос.

Изменение банковских пассивов аналогично динамике активов - снижение в 2020 году и рост в 2021 году, однако в их структуре произошли изменения. Большая часть прибыли реинвестируется в деятельность банка, в результате чего величина собственного капитала в 2020 году выросла с 2 375 до 2 821,6 млрд. руб., а в к концу 2021 года достигла 3 436 млрд. руб. Величина обязательств, наоборот, имеет тенденцию к снижению, уменьшившись с 24 959,7 до 23 676,2 млрд. руб. (-5,14%).

Далее проанализируем относительные показатели деятельности ПАО Сбербанк. Изучение относительных показателей также свидетельствует о том, что эффективность деятельности банка существенно выросла. Так рентабельность капитала выросла с 10,2 до 24,2%, а рентабельность активов - с 0,9 до 2,9%. Размер чистой процентной маржи вырос с 4,4 до 6,0, а величина спреда - с 4,1 до 5,6%. Также следует отметить соотношение кредитов и

депозитов, которое не опускается ниже 92,9%, то есть выдача кредитов осуществляется за счет средств клиентов, не привлекая денежные средства ЦБ РФ.

Рассмотрим активы банка в разрезе 2019–2021 гг. Для этого составим сводную таблицу 5.

Таблица 5 – Динамика активов ПАО Сбербанк

Показатель	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения, млрд. руб.	Изменения, %
Денежные средства и их эквиваленты	2 560,8	2 329,4	2 098,8	-230,6	-9,9
Кредиты и авансы клиентам	17 361,3	18 488,1	19 585,0	+1096,9	+6
Ценные бумаги	2 717,5	3 030,5	3 442,5	+412	+13,6
Прочие активы	652,3	577,3	764,74	+187,4	+32,5

При рассмотрении полученных выше данных можно заметить, что кредиты занимают наибольшую часть активов банка. Также стоит отметить рост динамики активов, который говорит о том, что Сбербанк проводит достаточно эффективную кредитную политику.

Из проведенного анализа можно сделать общий вывод, что за период 2019–2021 гг. ПАО Сбербанк значительно улучшил результаты своей деятельности, несмотря на наличие кризисных явлений в экономике РФ. Об это свидетельствует значительный прирост финансовых результатов, повышение объемов проводимых операций, увеличение рентабельности деятельности.

2.2 Анализ и оценка кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

ПАО Сбербанк предоставляет следующие виды услуг, которые относятся к потребительскому кредитованию:

- Выдача банковских кредитных карт.

- Автокредитование.
- Предоставление нецелевых кредитов и прочих ссуд физическим лицам.

Рассмотрим кредитные предложения банка по каждому из этих сегментов более подробно.

- Банковские кредитные карты.

Само по себе использование клиентом банковской карты не означает, что он стал заемщиком банка. Во-первых, держатель карты может вносить на нее свои средства и использовать как дебетовую, не являясь при этом заемщиком. Во-вторых, все карты имеет льготный период использования, то есть если клиент расплатился в торговой точке кредитной банковской картой, то если он погасит задолженность в течение этого периода, то начисление процентов не будет проводиться. В таком случае данная операция является не кредитом, а рассрочкой.

С другой стороны многие держатели карт используют их как инструмент кредитования, а чем говорит значительный объем процентных доходов от выпущенных кредитных карт. В некоторых случаях клиенты не успевают возвратить денежные средства в течение льготного периода, то есть становятся заемщиками. В других случаях держатели карт сознательно используют карту, как быстрый способ получить небольшой кредит. Процентная ставка по такому кредиту выше, чем по нецелевым потребительским займам, однако это быстрее и проще, чем постоянно оформлять потребительские кредиты и ждать одобрения. Кроме того, если клиент планирует полностью погасить долг за 3-4 месяца, то, с учетом 50-дневного льготного периода, общая сумма процентов, начисленных по такому займу, будет меньше, чем по отдельно оформленному потребительскому кредиту на аналогичную сумму. Таким образом, кредитные карты можно справедливо отнести к потребительским кредитам.

ПАО Сбербанк предлагает физическим лицам широкую линейку кредитных карт. По всем кредитным картам предусматривается льготный

период протяженностью 50 дней. В течение этого временного промежутка клиенты могут бесплатно пользоваться заемными средствами.

Виды кредитных карт, выпускаемых ПАО Сбербанк в 2022 году представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Виду кредитных карт, выпускаемых ПАО Сбербанк

Наименование кредитной карты	Лимит (руб.)	Годовая ставка	Годовое обслуживание
«Золотая карточка на специальных условиях» MasterCard	До 600 000	23,9% - 25,9%	0 руб. за первый год
«Премиальная» MasterCard	До 3 000 000	От 21,90%	2450 руб. до 31.10.18, 4900 руб.
«Классическая» Visa MasterCard	До 300 000, до 600 000 по персональному предложению	От 23,90% при персональном предложении; До 27,90% обычно	0 руб. при оформлении в течение 2018 года; 750 руб. обычно
«Классическая Аэрофлот» Visa	До 300 000, до 600 000 по персональному предложению	От 23,90% по предодобренному предложению, До 27,90% обычно	900 руб. - 1 г. 600 руб. - 2 г.
«Золотая Аэрофлот» Visa	До 300000, до 600000 по персональному предложению	От 23,90% по предодобренному предложению, До 27,90%	3500
«Аэрофлот Signature» Visa (только по персональному предложению)	300 000 - 3 000 000	21,90%	12000
«Подари жизнь» классическая	До 300000, до 600000 по персональному предложению	От 23,90% До 27,90%	0 при персональном предложении, 900 - обычно
«Подари жизнь» золото	До 600000,00	От 23,90% До 27,90%	0 при персональном предложении, 3500 - обычно

Если физическое лицо не желает заниматься подачей заявки онлайн, он может прийти в удобное ему отделение Сбербанка, и на месте сотрудник финансового учреждения предложит физическому лицу заполнить заявку-анкету, которая может рассматриваться аналитическим отделом в течение трех рабочих дней. О принятом решении претендент будет также извещен посредством системного смс, либо в телефонном режиме. Если банк

согласился кредитовать физическое лицо, ему необходимо еще раз прийти в отделение и подписать соглашение. После всех процедур оформления на руки заемщику будет выдана кредитная карта, кредитный договор и конверт с секретным ПИН-кодом.

– Автокредитование.

Весь бизнес автокредитования Группы Сбербанк в России был переведен в «Сетелем Банк» в 2021 году. ООО «Сетелем Банк» - дочерний банк Сбербанка, который специализируется на выдаче автокредитов, кредитов в точках продаж (POS-кредитование), а также на операциях финансирования автопроизводителя под уступку денежных требований к дилерам (факторинг). Основными каналами продаж Сетелем Банка являются дилерские центры-партнеры.

– Для получения потребительского нецелевого кредита в ПАО Сбербанк заемщик должен соответствовать определенным требованиям, в которых учитывается возраст, стаж, доходы и занятость.

На данный момент у ПАО Сбербанк имеются следующие виды потребительского кредита (таблица 7).

Таблица 7 – Потребительские кредиты ПАО Сбербанк

Вид кредита	Процентная ставка	Срок кредита	Сумма кредита	Особенности
На любые цели	От 11,9% до 19,9%	От 3 мес. до 60 мес.	До 1,5 млн. руб.	- обеспечение не требуется - требуется подтверждение дохода - срок рассмотрения заявки – 2 дня
С поручителем	От 11,9% до 19,9%	От 3 мес. до 60 мес.	До 3 млн. руб.	- требуется обеспечение - требуется подтверждение дохода - срок рассмотрения заявки - до 2 дней
Под залог недвижимости	От 13,5%	До 20 лет.	До 10 млн. руб.	- требуется обеспечение - требуется подтверждение дохода - срок рассмотрения заявки - до бдн
Рефинансирование	12,9%	До 60 мес.	До 3 млн. руб.	- обеспечение не требуется - требуется подтверждение дохода - срок рассмотрения заявки – 2 дня

Продолжение таблицы 7

Вид кредита	Процентная ставка	Срок кредита	Сумма кредита	Особенности
Личное подсобное хозяйство	От 17%	До 60 мес.	До 1,5 млн. руб.	- требуется обеспечение - требуется подтверждение дохода - срок рассмотрения заявки - до 2 дней

Кредиты на все цели являются наиболее популярным видом кредитования, так как предоставляют возможность получения денежных средств буквально на любые цели, будь то покупка обычного телефона или мебели. Подобные кредиты берутся в большинстве случаев и пользуются популярностью среди клиентов ПАО Сбербанк.

«Улучшенной версией» описанного выше вида кредитования является кредит с поручителем - получить такой кредит становится куда проще, если у заемщика имеется кредитоспособный поручитель, который в случае чего сможет внести средства вместо заемщика. Как показывает практика, данный продукт является наиболее выгодным, так как чаще всего ставка данного кредита получается немного ниже обычного кредита на все цели.

Рефинансирование является отдельной категорией потребительского кредитования и имеет фиксированную процентную ставку.

Последний вид кредитования, а именно кредит для клиентов, ведущих личное подсобное хозяйство, выдается крайне редко.

Из проведенного обзора потребительских кредитов, предоставляемых ПАО Сбербанк своим клиентам можно сделать вывод, что ассортимент программ потребительского кредитования относительно небольшой, в отличие от других банков. Это можно считать преимуществом, так как клиенты не путаются в большом количестве кредитных предложений. В то же время по каждому продукту ПАО «Сбербанк» предлагает широкий интервал процентных ставок, итоговый размер которой будет зависеть от статуса клиента, его доходов, кредитной истории, а также наличия счетов в банке.

Прежде чем проанализировать кредитный портфель Сбербанка, взглянем на эту банковскую организацию, как на ведущую компанию в стране,

которые оказывает услуги по кредитованию. Если опираться на данные итоговой статистики за год, то только в 2021 году, сегмент анализируемого банка увеличился на 4% и достиг отметки почти в половину от общей доли кредитных организаций в стране. Из чего сам собой напрашивается вывод о том, что в ПАО «Сбербанк России» кредитный портфель, в большей мере сформирован за счет корпоративных займов. Если говорить о количественных оценках, то эта цифра приближается к 73% от общей системы ссудных данных.

Далее, проанализируем особенности кредитных займов представленного банка, цифровые значения по этому вопросу, детально отображены в таблице 8.

Таблица 8 – Особенности кредитных займов корпоративных клиентов ПАО «Сбербанк» в период с 2019 по 2021 годы

Показатель	Абсолютное значение, млрд. руб.			Темп роста, %		Удельный вес, %		
	2019г.	2020г.	2021г.	2020 к 2019	2021 к 2020	2019г.	2020г.	2021г.
Финансирование текущей деятельности	7107	8068	8043	13,52	-0,31	61,02	65,87	71
Инвестиционное кредитование и проектное финансирование	4402	4117	3264	-6,47	-20,72	37,80	33,61	28,8
Кредитование в рамках сделок обратного репо	129	56,5	12,7	-56,2	-77,52	1,11	0,46	0,11
Требования по задолженностям, образованным в результате заключения цессии с отсрочкой платежей	9	7,2	7,6	-20	5,56	0,08	0,06	0,07
Итого кредитов ЮЛ до вычета РВПС	11647	12248,7	11327,3	5,17	-7,52	100	100	100

Как можно понять из данных таблицы 8, уровень кредитного портфеля Сбербанка практически не изменился. В 2019 году сумма составила 11,13,273 млрд рублей это на 7,5% ниже, за предыдущий отчетный период. Анализируя предельные доли кредитов, финансирование по этому аспекту достигло показателя в 71 % от общей суммы кредитов за предыдущий годы. Что касается инвестиционных кредитов, что по сравнению с предыдущими периодами, в 2021 году показатели прироста уменьшились почти на 21 %.

Ниже, постараемся более детально проанализировать специфику кредитного портфеля для физических лиц анализируемого банка. Данные представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Специфика кредитного портфеля для физических лиц в ПАО Сбербанк

Показатель	Абсолютное значение, млрд. руб.			Темп роста, %		Удельный вес, %		
	2019г.	2020г.	2021г.	2020 к 2019	2021 к 2020	2019	2020	2021
Ипотечные кредиты	1918	2175	2392	13,4	9,98	41,14	52,6	55,15
На потребительские цели	2088	1930	1933	-7,57	0,16	51,32	46,67	44,57
Автокредиты	62,7	30,2	12,3	-51,83	-59,27	1,54	0,73	0,28
Итого кредитов ФЛ до вычета РВПС	4068,7	4135,2	4337,3	1,63	4,89	100	100	100

Цифровые значения потребительского кредитования практически не изменились, увеличившись на 5% в 2021 году. Большой спрос клиентов был на ипотечные и потребительские ссуды. За исследуемый период, мы видим, что в 2021 году 55,15% всего кредитного портфеля физических лиц было использовано для ипотечных кредитов, а 44,57% - для потребительских кредитов. Объемы автокредитов снижаются. Общая сумма ипотечных займов только в 2019 году составила почти 63 миллиарда рублей, а в 2021 году эта цифра не перешагнула отметку в 13 миллиардов рублей. Анализ приоритетных критериев стабильности, прибыльности, уровня качества кредитного

портфеля ПАО Сбербанк представлен в таблице 10. Отдельного внимания по вопросу организационного уровня работы по кредитованию заслуживает качество самого кредитного портфеля, который демонстрирует возможность предоставить предельные прибыли, учитывая приемлемый показатель возможных кредитных угроз и рисков.

Таблица 10 – Анализ приоритетных критериев стабильности, прибыльности, уровня качества кредитного портфеля ПАО Сбербанк

Показатель	Расчет	Нормативное значение	Значение показателя		
			2019г	2020г	2021г
Коэффициент качества кредитного портфеля общий	Отношение просроченной задолженности к сумме ссудной задолженности	Не более 6 %	4,42	5,32	3,92
Коэффициент качества кредитного портфеля ЮЛ			3,79	4,64	2,93
Коэффициент качества кредитного портфеля ФЛ			6,22	7,33	6,5
Доля кредитного портфеля в активах	Отношение ссудной задолженности к валюте баланса	Исследуется в динамике	72,27	72,15	72,12
Доходность кредитного портфеля	Отношение доходов по кредитам к величине совокупности кредитного портфеля	Стремится к тах	9,55	11,13	11,92
Коэффициент покрытия	Отношение РВПС к кредитному портфелю	Стремится к min	5,1	6,17	6,63
Чистый кредитный портфель	Разница между кредитным портфелем и РВПС	Стремится к тах	14614,7	15372,9	14625,6
Коэффициент чистого кредитного портфеля	Отношение чистого кредитного портфеля к кредитному портфелю	Стремится к тах	0,95	0,94	0,93
Максимальный размер риска на 1 заемщик а (Н6)	Отношение совокупной суммы требований банка к заемщику к собственному капиталу	Не более 25 %	Max=19,2 Min=0,2	Max=20 Min=0,3	Max=17,9 Min=0,1

Норматив максимального размера крупных кредитных рисков банка (Н7)	Отношение величины крупных кредитных рисков к собственному капиталу банка	Не более 800 %	207,5	197,5	129,8
---	---	-------------------	-------	-------	-------

Общий коэффициент находился в пределах нормы, но в 2020 году показатель вырос до 5,32%. Качество корпоративного кредитного портфеля немного улучшилось в 2020 году, а качество розничного кредитного портфеля выше стандарта, т.е. более 6% (2020-7,3%), это говорит о стабильном росте кредитных рисков в инвестиционном портфеле.

Часть ссудного портфеля в активах дает возможность банку устанавливать собственную направленность на рынке ссудного капитала, но остается на том же уровне.

Чтобы установить направленности в кредитной деятельности банку, следует изучить рентабельность его кредитного портфеля. Согласно рисунку 4 можно сделать вывод, что динамика этого критерия, за анализируемый в научной работе период является позитивным.

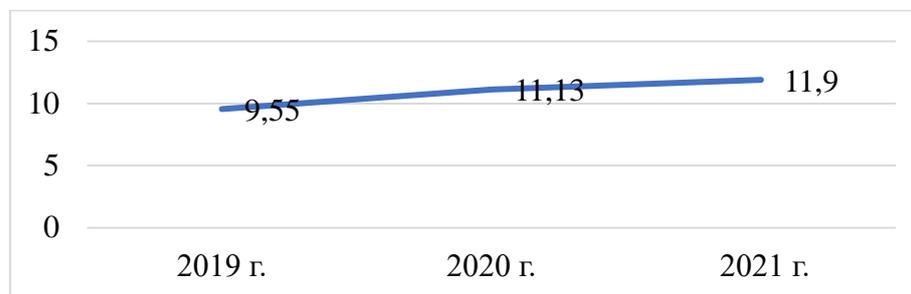


Рисунок 4 – Уровень доходности кредитного портфеля ПАО Сбербанк за 2019-2021 гг.

Далее, считаем целесообразным проанализировать такое понятие, как «коэффициент покрытия», который относится к приоритетным критериям оценки, отражающим долю резервных средств в ссудном портфеле в национальной валюте. Из чего можно сделать вывод, что данный критерий представляем возможным проводить анализ угроз в данном сегменте банковских продуктов. Исходя из фактических числовых значений, за

анализируемый период, представляется возможным понять, что угрозы для кредитного портфеля значительно возросли. Что косвенно подтверждается коэффициентами охвата с чуть более 5% до 6,65%.

Показатели чистого ссудного портфеля предоставляют понимание об сумме займов, что станет возвращена банку в худшем случае. По показателям возрастания угроз, анализируемый критерий, очевидно, не может быть расценен, как позитивный. Из чего следует, что в 2020 году он несколько увеличивается на 3%, после чего достигает отметки почти в 5 % в следующем году. Некоторая доля кредитных портфелей, которая, как правило, стабильно увеличивает свои цифровые значения, показывает стабильные темпы роста в отчетный период.

Требования к регуляторной деятельности по данным кредитных портфелей были четко прописаны в документах, обнародованных национальным Центральным банком. В частности, сюда можно отнести показатели оценки минимальных рисков средств по каждому отдельно взятому заемщику банка.

Предельно возможные кредитные угрозы для банковского сектора, в том числе можно отнести показателям регуляторной деятельности в вопросе минимизации рисков для кредитных портфелей. Отметим, такой показатель не должен выходить за показатели более 800%. Исходя из представленных ранее значений, можно понять, что основной риск по кредитным портфелям только в 2018 году сократился почти на 200%.

Говоря именно о содержании корпоративного кредитного портфеля анализируемой банковской структуры, то такой портфель в большей степени основан на ипотечных займах, которые берут физические лица на преодоление собственных жилищных проблем. Следует также отметить, что качественные критерии ссудных портфелей публичного акционерного общества за представленный в научной работе период значительно улучшился, если брать во внимание именно цифровые показатели кредитного портфеля ФЛ. Очевидная доходность данного значения стабильно возрастает, а это в свою

очередь, говорит о том, что в банке существенно возросла займовая активность депозитов. Однако, уже в 2020 году значительно возросли рисковые показатели, что спровоцировало сокращение эталонного кредитного портфеля уже в следующем году. В это же время, руководство банка на федеральном уровне принимает решение о необходимости внедрения мер по снижению предельных рисков по каждому отдельно взятому заемщику, независимо речь идет о ФЛ или ЮЛ.

Из чего следует, что разработанные рекомендации по мерам, направленным на регулирование кредитного портфеля, анализируемого в данной научной работе предприятия может быть применено, в качестве инструменты минимизации кредитных рисков, которые напрямую связаны с несвоевременным погашением долговых обязательств. Отдельного внимания заслуживает и тот факт, что банку следует уделить более пристальное внимание улучшению таких продуктов, как потребительское и розничное кредитование, которое в перспективе значительно изменит показатель качества индивидуальных кредитных портфелей.

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что в 2020 году произошло снижение кредитного портфеля ПАО Сбербанк на 1 259,6 млрд. руб. (-6,3%). При этом задолженность по потребительским кредитам также снизилась, однако менее значительно - лишь на 130,2 млрд. руб. (-5,4%). Это говорит о том, что отрицательные тенденции в банковском секторе страны на розничное кредитование влияют менее существенно. Если же рассматривать отдельные виды потребительского кредитования, то его снижение было обусловлено сокращением портфеля нецелевых ссуд на 107,7 млрд. руб. (-6,4%) и автокредитов на 22,2 млрд. руб. (-15,6%).

Динамика задолженности по потребительским кредитам, выданным ПАО Сбербанк представлена в таблице 11.

В 2021 году кредитный портфель банка вновь вырос на 1 226,5 млрд. руб. (+6,6%), практически достигнув исходного уровня 2019 года. Вместе с ним

выросло и потребительское кредитование, однако его прирост был более значительным.

Задолженность по потребительским ссудам выросла с 2 280,8 до 2 526,0 млрд. руб. (+10,8%), превысив уровень 2019 года. Данный рост был обусловлен увеличением нецелевых ссуд на 151,8 млрд. руб. (+9,6%) и задолженности по кредитным картам на 92,0 млрд. руб. (+15,7%).

Таблица 11 – Динамика задолженности по потребительским кредитам, выданным ПАО Сбербанк, млрд. руб.

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения			
				2020 г. к 2019 г.		2021 г. к 2020 г.	
				млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Кредитный портфель	19 924,3	18 664,7	19 891,2	-1 259,6	-6,3	1 226,5	6,6
в том числе:							
Задолженность по потребительским кредитам	2 411,0	2 280,8	2 526,0	-130,2	-5,4	245,2	10,8
из них							
- кредитные карты и овердрафтное кредитование	587,2	586,9	678,9	-0,3	-0,1	92,0	15,7
- автокредитование	142,0	119,8	121,2	-22,2	-15,6	1,4	1,2
- нецелевые ссуды и прочее кредитование физических лиц	1 681,8	1 574,1	1 725,9	-107,7	-6,4	151,8	9,6

Для того, чтобы оценить структурные изменения в кредитном портфеле ПАО «Сбербанк» заполним таблицу 12.

Таблица 12 – Анализ структурных изменений кредитного портфеля ПАО Сбербанк по видам предоставленных кредитов

Показатели	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	млрд. руб.	% к итогу	млрд. руб.	% к итогу	млрд. руб.	% к итогу
Кредитный портфель,	19 924,3	100,0	18 664,7	100,0	19 891,2	100,0
в том числе:						
Задолженность по потребительским кредитам	2 411,0	12,1	2 280,8	12,2	2 526,0	12,7
из них						
- кредитные карты и овердрафтное кредитование	587,2	24,4	586,9	25,7	678,9	26,9

- автокредитование	142,0	5,9	119,8	5,3	121,2	4,8
- нецелевые ссуды и прочее кредитование физических лиц	1 681,8	69,8	1 574,1	69,0	1 725,9	68,3

Как показали проведенные расчеты, удельный вес потребительских кредитов в портфеле ПАО Сбербанк в 2019 году составлял 12,1%, однако за счет опережающего роста данного вида кредитования, к концу 2021 году их доля увеличилась до 12,7%.

В структуре потребительских кредитов в 2019 году преобладали нецелевые кредиты (69,8%), а на втором месте находились кредитные карты - 24,4%. За счет более высоких темпов роста доля кредитных карт к концу 2021 года выросла до 26,9%, а нецелевые кредиты и автокредиты при этом снизились до 68,3 и 4,8% соответственно.

Далее проведем более подробный анализ структуры задолженности клиентов по потребительским кредитам, заполнив для этого таблицу 13.

Таблица 13 – Анализ структуры задолженности по потребительским кредитам ПАО Сбербанк в 2019–2021 гг. по наличию просроченной задолженности

Виды задолженности	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	млрд. руб.	% к итогу	млрд. руб.	% к итогу	млрд. руб.	% к итогу
Непросроченные ссуды	2 104,30	87,3	2 024,10	88,7	2 273,30	90,0
Ссуды с задержкой платежа на срок до 30 дней	69,90	2,9	54,80	2,4	52,20	2,1
Ссуды с задержкой платежа на срок от 31 до 60 дней	21,00	0,9	15,90	0,7	14,00	0,6
Ссуды с задержкой платежа на срок от 61 до 90 дней	13,00	0,5	9,60	0,4	8,80	0,3
Ссуды с задержкой платежа на срок от 91 до 180 дней	31,40	1,3	19,00	0,8	19,00	0,8
Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 180 дней	171,40	7,1	157,40	6,9	158,70	6,3
Итого задолженность по потребительским кредитам	2 411,0	100,0	2 280,8	100,0	2 526,0	100,0

Из таблицы 13 можно увидеть, что удельный вес непросроченных ссуд по потребительским кредитам за 2019–2021 гг. вырос с 87,3 до 90,0%, а ссуды с имеющимися задержками платежа сократились по всем группам. Если же

рассматривать соотношения кредитов с различными интервалами задержки, то наибольшую долю имеют кредиты с задержкой выше 180 дней. Их удельный вес на конец 2021 года составил 6,3%. Эти кредиты считаются проблемными и требуют значительных отчислений в резерв под обесценивание задолженности. На втором месте по удельному весу находятся ссуды с задержкой платежа до 30 дней, доля которых в 2021 году составила 2,1%. Данные факты просрочки платежа, как правило, являются случайными и вызваны временными финансовыми затруднениями у заемщиков, поэтому не вызывают особых опасений. Доля остальных групп просроченной задолженности не превышает 0,8% и не оказывает значимого влияния на портфель потребительских кредитов.

Для того, чтобы оценить экономическую результативность, которую имеет потребительское кредитование, заполним таблицу 14, в которой объем кредитов будет сопоставлен с создаваемыми резервами и процентными доходами.

Таблица 14 – Оценка экономической эффективности операций по ИЖК в ПАО Сбербанк

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменения			
				2020 г. к 2019 г.		2021 г. к 2020 г.	
				абс.	%	абс.	%
По всему кредитному портфелю							
Задолженность, млрд. руб.	19 924,3	18 664,7	19 891,2	-1 259,6	-6,3	1 226,5	6,6
Резервы по обесценению, млрд. руб.	1 196,5	1 303,4	1 403,1	106,9	8,9	99,7	7,6
Доля резервирования, %	6,0	7,0	7,1	1,0	-	0,1	-
Процентные доходы, млрд. руб.	2 085,0	2 145,7	2 005,1	60,7	2,9	-140,6	-6,6
Доходность, %	11,69	12,99	11,21	1,30	-	-1,78	-
По потребительскому кредитованию							
Задолженность, млрд. руб.	2 411,0	2 280,8	2 526,0	-130,2	-5,4	245,2	10,8
Резервы по обесценению, млрд. руб.	206,1	197,5	174,0	-8,6	-4,2	-23,5	-11,9
Доля резервирования, %	8,55	8,66	6,89	0,1	-	-1,8	-
Процентные доходы, млрд. руб.	366,2	342,1	357,7	-24,2	-6,6	15,7	4,6
Доходность, %	16,61	16,42	15,21	-0,2	-	-1,2	-

Как видно из таблицы 14, доходность всего кредитного портфеля ПАО Сбербанк в 2019 году составляла 11,69%, в 2020 году она увеличилась до 12,99%, а в 2021 году вновь снизилась до 11,21%. Если же рассматривать отдельно доходность портфеля потребительских кредитов, то за тот же период она была выше на 4–5%. Это обусловлено тем, что процентные ставки по потребительскому кредитованию выше, чем по другим видам кредитования. Анализируя размеры создаваемых резервов под обесценение можно увидеть, что доля резервирования по всему кредитному портфелю в 2019 году составляла 6,0%, а к 2021 году выросла до 7,1%. Это свидетельствует об ухудшении качества кредитного портфеля и повышению уровня кредитного риска.

Рассматривая отдельно потребительское кредитование, мы видим, что доля резервирования по данным операциям в 2019 году составляла 8,55%, то есть была выше, чем в целом по портфелю (6,0%). В 2020 году ситуация практически не изменилась, а вот к концу 2021 доля резервирования по потребительским кредитам снизилась до 6,89%, и стала ниже, чем в целом по портфелю (7,1%). То есть наблюдается повышение качества портфеля потребительских кредитов и снижения кредитного риска по данным операциям.

Из проведенного анализа можно сделать общий вывод, что спрос на потребительские кредиты ПАО Сбербанк является более высоким, чем на другие кредитные продукты. Об этом свидетельствует рост количества кредитов, объема кредитного портфеля, рыночной доли, количества кредитных программ и возможностей получения займа. Помимо количественного роста следует отметить и качественный рост операций по потребительскому кредитованию. В процессе анализа было выявлено повышение качества кредитного портфеля, снижение доли просроченных ссуд, уменьшение создаваемых резервов, сокращение сроков регистрации и выдачи кредитов. В качестве негативной тенденции можно было бы отметить снижение доходности данного вида кредитования, однако оно обусловлено

снижением общего уровня процентных ставок на рынке и характерно для всей банковской отрасли.

3 Пути развития кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк»

3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк»

Рынок потребительского кредитования напрямую зависит от состояния экономики и настроения населения в целом. Так, например, экономические показатели по итогам 2019 года в большей степени были отрицательными, что являлось следствием валютного кризиса в России. Российская экономика в течение данного года продемонстрировала неустойчивую динамику. Сокращение ВВП по итогам 2019 года составило 0,2% в годовом выражении. Розничные продажи за 2019 год сократились на 5,2%. Причиной углубления спада в рознице стало продолжающееся снижение реальных располагаемых доходов (на 5,9% за 2019 год). При этом розничное кредитование, сокращение которого ранее способствовало сжатию потребления, показало рост на 1,4%.

За последние годы рынок потребительского кредитования показывал положительную динамику: с восстановлением экономики России после кризиса наблюдался рост потребительского кредитования в среднем на 20% в год. Одним из главных причин роста потребительских кредитов является ипотека, объемы выдач которой продолжает расти с каждым годом.

Касательно сумм и сроков кредитования наблюдается рост средней выдаваемой суммы кредита - более 300 тыс. руб. Больше половины выдаваемого портфеля - в суммах свыше 500 тыс. руб. Также наблюдается рост в сегменте кредитов свыше 1 млн. руб. Средний срок кредита колеблется в районе 40-45 месяцев.

В целом ситуацию на рынке потребительского кредитования можно охарактеризовать вполне оптимистичной. Главной целью здесь может быть постоянное поддержание имеющихся положительных тенденций.

Также стоит отметить, что на сегодняшний момент основу успеха и прибыльности любой компании составляет так называемый «культ клиента», который подразумевает под собой постоянный ориентир именно на потребности клиента, а также постоянное совершенствование компании для того, чтобы удовлетворить максимум потребностей клиента. В то же время, важно понимать, что в данном случае огромную роль играют инновации, делающие жизнь человека наиболее интересной и удобной.

Если рассматривать ПАО Сбербанк с данных точек зрения, можно говорить о том, что основным направлением развития банка будет являться, несомненно, поддержание лидирующих позиций на рынке, а также постепенное наращивание бизнеса, сопровождающегося с повышением прибыльности и эффективности банка; увеличение гибкости и клиентоориентированности банка на основе внедрения новых технологий. Для этого необходимо:

- продолжить совершенствовать и расширять продуктовую и сервисную линейки;
- выстраивать индивидуальные отношений с каждым клиентом;
- необходима интеграция новых технологий во все продукты;
- предоставление простого доступа к услугам на всех каналах;
- обеспечение надежной и стабильной работы информационных систем при росте нагрузки.

В связи проведенным выше анализом можно выявить ряд проблем:

- кредитный портфель банков достаточно прост и однообразен, что не учитывает один из наиболее важных фактов клиента, нуждающегося в кредитовании - материального положения;
- кредитование не учитывает вероятность заболевания клиента, которая может привести к временной или постоянной нетрудоспособности, что является следствием задержек ежемесячных выплат, а также не регулирует данные ситуации, вследствие чего банк терпит потери в виде непогашенных

задолженностей и получает очередного клиента с плохой репутацией, что может являться в корне не верным по вышеуказанным причинам.

Многие российские банки еще не разработали сервис, который смог бы предоставить клиенту полную информацию о доступной для него сумме, а также иной информации касательно кредитования.

Исходя из перечисленных проблем, можно сделать вывод, что основной акцент все же стоит на клиентах банка. Это правильно, потому что клиент является самым важным человеком для компании, поэтому подобные проблемы стоит рассматривать и решать для улучшения отношений с клиентами и, соответственно, для повышения репутации и прибыльности банка.

Необходимы новые идеи и подходы, для улучшения положения в потребительском кредитовании. Банки, удерживающиеся на рынке только из-за дорогих депозитов и кредитующие из этих денег клиентов под небольшой процент, минимально устойчивы, так как в случае наступления критического момента, если процент по депозитам сравняется со ставкой по кредитам, исчезнет всякий смысл ведения бизнеса.

Главный ориентир в разработке направлений по развитию потребительского кредитования ПАО Сбербанк - клиент. Соответственно, на данном основании предлагаются следующие мероприятия.

В соответствии с проанализированными ранее данными можно говорить о предложении нового вида продукта. Одним из главных направлений по развитию потребительского кредитования может быть создание отдельного кредита, предназначенного для образовательных целей.

Данный продукт является абсолютно актуальным, так как с каждым годом количество студентов, поступающих в высшие учебные заведения, растет, причем доля студентов, обучающихся платно, составляет около 70%. Так, например, по данным Национального исследовательского университета Высшей школы экономики ежегодного отчета о качестве бюджетного и

платного приема в российские вузы количество поступивших за 2021 год составило 1148 тыс. человек.

В то же время растёт доля платного обучения. В 2011 году (первый год мониторинга приёма в вузы) средний чек платного обучения в год по стране составлял 68 тыс. руб., в 2021 году - 140 тыс. руб. Данные цифры впервые превысили рост доходов родителей студента, что приводит к поиску денежных средств, необходимых для оплаты образования ребенка.

План-график предлагаемого мероприятия будет выглядеть следующим образом (таблица 15).

Таблица 15 – План-график реализации предлагаемого мероприятия

Мероприятие	Сроки реализации
Введение потребительского кредита для образовательных целей	
Формирование программы	21.02.2023
Обучение персонала	07.03.2023
Создание рекламы	07.03.2023
Включение потребительского кредита для образовательных целей к предлагаемым банком услугам	29.04.2023

В качестве затрат на реализацию данного мероприятия прилагается (таблица 16).

Таблица 16 – Предполагаемые затраты на реализацию мероприятия по введению потребительского кредита для образовательных целей

Затраты	Стоимость, руб.
Реклама	40 000
Обучение персонала	40 000
Итого затраты на реализацию мероприятия	80 000

Также в качестве направления развития можно взять потребительское кредитование, совмещенное со страхованием жизни заемщика - программа добровольного медицинского страхования. Данная программа является вполне актуальной ввиду того, что зачастую заемщик попросту боится взять деньги в кредит, думая, что может произойти непредвиденная ситуация в виде

какой-либо болезни, вследствие чего заемщик не сможет, например, работать и, как следствие, совершать ежемесячный платеж. За последние годы количество заболеваний по Свердловской области, как в стране в целом, растет.

Введение данной программы позволит заемщику гарантировать своего рода безопасность от непредвиденных ситуаций и задолженностей как их результат. Данная страховка будет включать в себя так же ряд услуг, например, возможность получения дистанционной медицинской консультации от специалиста по поводу болезни круглосуточно, что является очень важным для большинства людей, так как зачастую такой возможности нет. Во время проведения дистанционной медицинской консультации врач информирует о специалистах, к которым следует обратиться заемщику для постановки, подтверждения или уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную медицинскую информацию.

Данная страховка будет предостерегать от следующих ситуаций:

- смерть в результате несчастного случая или болезни;
- установление инвалидности 1 группы в результате несчастного случая или болезни;
- установление инвалидности 2 группы в результате несчастного случая;
- установление инвалидности 2 группы в результате болезни;
- временная нетрудоспособность;
- госпитализация в результате несчастного случая.

При наступлении вышеупомянутых ситуаций страховщик - страховая компания Сбербанка будет выступать организатором оказания различного рода услуг, например, медицинских, которые будут указаны в договоре, тем самым помогая заемщику. Данная программа позволит клиенту оставаться здоровым на протяжении всего действия договора вследствие постоянного контроля и своевременного оказания помощи, а также позволит банку

минимизировать задолженности по кредиту и сформировать более равномерный поток ежемесячной оплаты.

Соответственно, для связи со специалистом клиенту будет необходимо пройти регистрацию на сайте страховщика или через приложение, что также будет способствовать улучшению работы менеджеров, так как подключение данных услуг будет включаться в норматив, который данный менеджер должен выполнять ежедневно.

План-график данного мероприятия будет выглядеть следующим образом (таблица 17).

Таблица 17 – План-график реализации предлагаемого мероприятия

Мероприятие	Сроки реализации
Программа добровольного медицинского страхования	
Формирование программы	21.02.2022
Обучение персонала	07.03.2022
Создание рекламы	07.03.2022
Включение программы к предлагаемым банком услугам	29.04.2022

А также рассмотрим затраты на реализацию данного мероприятия (таблица 18).

Таблица 18 – Предполагаемые затраты на реализацию мероприятия по введению потребительского кредита для образовательных целей

Затраты	Стоимость, руб.
Реклама	40 000
Обучение персонала	75 000
Итого затраты на реализацию мероприятия	115 000

Также в качестве направления развития потребительского кредитования ПАО Сбербанк можно предложить новый сервис - «Кредитный потенциал», который позволит клиенту еще до подачи заявки на кредит получить информацию о максимально возможной для них сумме предоставляемого займа или допустимого лимита по кредитной карте. Для любого клиента при оформлении заявки кредита интересно знать на какую сумму он может

рассчитывать, а также в какие сроки будет возможно получить кредитную карту или же заем. Вместе с перечисленными ранее факторами, потребителю будет интересен список необходимых документов для подачи данной заявки. Вместо того, чтобы идти в офис и получать консультацию по данным вопросам у менеджера, клиент сможет получить всю необходимую информацию через данный сервис.

Для банка данный сервис является выгодным, так как подобное упрощение в общении помогает привлечь новых клиентов, которые, могут заинтересоваться предложением данного сервиса, ввиду наглядности и простоты получения информации, и решат взять кредит или оформить карту.

Также стоит учесть работу менеджеров: каждый работник ПАО Сбербанк должен выполнять определенный план (норматив) в день. Данный план формирует заработную плату рабочего и премии при его превышении.

У консультантов, и у менеджеров есть свой список предлагаемых продуктов и коэффициентов пересчета, входящих в данные нормативы. Например, оформление заявки на получение потребительского кредита весит 0,97 УП; в то же время по плану менеджер должен набрать 5,6 УП в день. В перечень нормативов входят именно подключение услуг, либо приобретение каких-либо продуктов клиентом. Консультирование в нормативах не учитывается, поэтому банку нужно стремиться к тому, чтобы всю необходимую информацию потенциальный клиент мог узнать сам на сайте или через приложение с помощью предлагаемого сервиса. Таким образом и клиент практически моментально сможет получить все необходимые данные, и менеджер не будет тратить свое время в ущерб себе ввиду отсутствия норматива для консультирования клиентов.

План-график данного мероприятия будет выглядеть следующим образом (таблица 19).

Таблица 19 – План-график реализации предлагаемого мероприятия

Мероприятие	Сроки реализации
Создание нового сервиса «Кредитный потенциал»	
Формирование идеи	21.02.2023
Создание программы, тестирование, редактирование	07.03.2023
Обучение персонала	07.03.2023
Создание рекламы	29.04.2023
Введение сервиса в обиход	13.05.2023

Теперь обратим внимание на затраты. Первоначально после разработки идеи большую часть времени займет программирование данного сервиса как для сайта, так и для мобильного приложения. Учитывая возможные проблемы и доработки, вероятнее всего данная процедура займет около двух месяцев. Также после разработки данного сервиса необходимо провести инструктаж персонала и подумать о продвижении данного сервиса.

Таблица 20 – Предполагаемые затраты на реализацию мероприятия по введению сервиса «Кредитный потенциал»

Затраты	Стоимость, руб.
Программирование и тестирование	175 000
Реклама	40 000
Обучение персонала	46 000
Итого затраты на реализацию мероприятия	261 000

Таким образом, при введении описанных выше мероприятий ПАО Сбербанк будет с каждым годом получать больше прибыли, чем мог бы без предложенных мероприятий. Главным фактором здесь будет являться приток новых клиентов. Предложенные мероприятия предлагают прекрасные условия для оформления кредита для тех слоев населения, которые ранее не могли приобрести средства ввиду высоких ставок и невыгодных условий, а также предоставят прекрасную возможность для поддержания своего здоровья. Также стоит учесть облегчение работы персонала самого банка ввиду создания нового сервиса. Данная программа позволит Сбербанку избежать большого количества клиентов, обращающихся только за консультацией, что будет выгодным и для банка, так как таким образом вместо консультирования

менеджер сможет принять больше клиентов и выполнить или даже перевыполнить план, так и для клиента, которому не нужно будет тратить свое время и деньги на дорогу, так как все необходимое он сможет найти в мобильном приложении или на сайте Сбербанка.

Предложенные мероприятия также будут способствовать увеличению репутации банка, что впоследствии также поспособствует увеличению клиентской базы и, соответственно, увеличению прибыли.

Выше были рассмотрены общие предложения по развитию кредитования населения в РФ, однако для того, чтобы повысить эффективность операций потребительского кредитования непосредственно в ПАО Сбербанк необходима разработка конкретных мероприятий.

В качестве первого мероприятия предлагается повысить привлекательность кредитных карт, выпускаемых банком.

Как показал анализ кредитного портфеля, остаток задолженности по кредитным картам в конце 2021 года составил 26,9%. Кроме того, по данному виду кредитования установлены наибольшие процентные ставки, поэтому банку выгодно развивать это направление кредитования.

В течение 2021 года ПАО Сбербанк увеличил долю на рынке кредитных карт с 39,1 до 42,7%, а общая величина задолженности по ним при этом выросла на 15,7%. Однако в конце 2021 - начале 2018 году многие банки выпустили на рынок новые виды продуктов, в результате чего за 2018 год доля Сбербанка в данном сегменте кредитования снизилась до 40,6%.

Рассмотрим более подробно основные параметры кредитных карт ПАО «Сбербанк» и сравним их с конкурентами:

а) Льготный период. Для всех кредитных карт Сбербанка льготный период составляет 50 дней, то есть, если клиент совершает покупку по карте, то в течение этого времени проценты на эту часть задолженности не начисляются. Данный период является стандартным для большинства банков, однако на рынке есть и более выгодные предложения. Так Тинькофф Банк и Банк Русский Стандарт по своим кредитным картам предоставляют льготный

период 55 дней, а одна из кредитных карт Альфа-Банка имеет льготный период 100 дней;

б) Процентная ставка. Для большинства кредитных карт Сбербанка размер процентной ставки, начисляемой на задолженность, составляет 23,9%, и лишь по премиальной карте она снижена до 21,9%. По данному критерию ПАО «Сбербанк» также уступает таким банкам как Тинькофф и Альфа-банк. В Тинькофф Банк процентные ставки по кредитным картам начинаются от 12%, а в Альфа-банке - от 15,0%;

в) Бонусы и кэшбэк. Бонусные системы и возможность кэшбэка сегодня является неотъемлемыми элементами любой банковской карты, стимулирующими клиентов к покупкам у партнеров банка. ПАО Сбербанк имеет бонусную систему «Спасибо от Сбербанка», в соответствии с которой на карту начисляются бонусы в сумме до 20% от стоимости покупки. Данная бонусная система имеет ряд существенных недостатков:

1) преобладающая доля владельцев карт ПАО Сбербанк - государственные служащие, пенсионеры, студенты, участники зарплатных проектов относятся к населению с невысоким уровнем дохода. Таким образом, банковские карты используются преимущественно при покупке продуктов питания, оплате жилищно-коммунальных и прочих бытовых услуг. В таком случае при 95–100% покупок сумма начисляемых бонусов составляет лишь 0,5%, что практически не стимулирует данные категории населения использовать расчетные карты. Покупки у партнеров Сбербанка (парфюмерные магазины, кафе и рестораны, мебельные салоны, Интернет-магазины), осуществляются лишь иногда, то есть повышенный размер бонусов начисляется редко и тоже не оказывает значимого влияния на поведение клиентов. Таким образом, реальный размер начисляемых бонусов составляет лишь 0,5%.

2) даже если клиент накопил значительную сумму бонусов, то потратить их он сможет лишь в ограниченном списке магазинов, среди которых опять же отсутствуют продуктовые магазины или гипермаркеты. То

есть, достаточно часто складывается ситуация, когда, для того чтобы потратить накопленные бонусы, клиентам приходится делать ненужные им покупки в дорогих магазинах. Так, например, в Великом Новгороде, единственный выгодный вариант потратить накопленные бонусы - покупка лекарств в аптеке «Будь Здоров», где ими можно оплатить до 50% стоимости.

Таким образом, отсутствие возможности потратить бонусы на товары первой необходимости также снижает их ценность для клиентов. Поэтому, по данному критерию кредитные карты конкурентов опять же являются более выгодными. Тинькофф Банк и Банк Русский Стандарт вместо бонусов делают кэшбэк, то есть возвращают часть стоимости покупок на кредитную карту. Минимальные размеры кэшбэка по кредитным картам, выпускаемым этими банками, составляет 1%, а максимальные - 15% (Банк Русский Стандарт) и 30% (Тинькофф Банк);

г) Операции с наличными. ПАО Сбербанк стимулирует держателей карт расплачиваться ими в магазинах, поэтому снятие с них наличных для клиентов невыгодно. Во-первых, сама операция по снятию наличных в банкомате стоит 3-4% от суммы (на не менее 390 руб.). Во-вторых, на эту операцию не распространяется льготный период, то есть проценты начинают начисляться сразу же после снятия наличных. Тем не менее, у клиентов достаточно часто могут возникнуть ситуации, когда кредитные средства нужны именно в виде наличных. Например, при необходимости отдать долг, оплатить частному лицу за товар или услугу, расплатиться в магазине, не имеющем банковского терминала. В отличие от Сбербанка кредитные карты других банков не имеют таких проблем. Так банке Русский Стандарт при снятии наличных с кредитных карт комиссия не берется. В Альфа-банке, помимо отсутствия комиссии, имеется возможность получить льготный период на эту операцию;

Иногда клиент желает погасить задолженность в другом банке при помощи кредитной карты. Кредитные карты ПАО Сбербанк не позволяют осуществлять перевод средств с карты на карту, поэтому для этого придется

снимать наличные и гасить долг непосредственно в отделении банка или банкомате. Тинькофф Банк в этом отношении пошел на встречу клиентам. Кроме того, что имеется возможность перевода кредитных средств с карты, льготный беспроцентный период по такой операции составит 120 дней.

д) Возможность рассрочки. Новая тенденция на нашем рынке кредитных карт - карты рассрочки. По своей сути карты рассрочки аналогичны кредитным картам, однако, на товары, купленные у партнеров банка, размер беспроцентного периода может составлять до 12 месяцев, то есть покупка фактически совершается в рассрочку. Потери банка от снижения процентных расходов компенсируются партнерами по программе, которые уплачивают банку комиссию с каждой покупки. Партнеры, которыми являются магазины и торговые сети, свою очередь в качестве преимущества получают повышение объемов продаж.

Главным недостатком крат рассрочки в сравнении с традиционными кредитными картами, являются более высокие процентные ставки на задолженность, не погашенную в течение льготного периода, размер которых может достигать 40-50%. ПАО Сбербанк пока что еще не выпускает подобные карты, а Тинькофф Банк и Банк Русский Стандарт в некоторые виды кредитных карт уже добавили возможность рассрочки до 12 месяцев при покупке по карте у партнеров.

Таким образом, можно сделать вывод, что политика ПАО Сбербанк в части кредитных карт является консервативной и не учитывает новые тенденции рынка. Это и стало причиной снижения доли банка на данном сегменте рынка, и если ситуация останется без изменений, то популярность кредитных карт банка будет сокращаться с каждым годом;

Для того, чтобы исправить ситуацию предлагается изменить условия использования кредитных карт следующим образом:

а) Сделать более гибкой шкалу процентных ставок, размер которых будет колебаться от 12% до 24%. Размер ставки будет зависеть от следующих факторов:

- 1) периода, в течение которого клиент использует кредитную карту;
- 2) кредитного лимита;
- 3) оборотов по карте;
- 4) своевременности внесения платежей, отсутствии просрочек;
- 5) использование других услуг банка (кредитов, депозитов и пр.).

Таким образом, банк сможет более точно определять кредитный риск для каждого клиента и в зависимости от этого предлагать им наиболее выгодные процентные ставки. Размер ставки можно пересматриваться как в меньшую, так и в большую стороны.

б) Заменить систему бонусов на кэшбэк. Начисляемые проценты предлагается оставить на прежнем уровне за исключением минимального уровня, которые необходимо повысить с 0,5 до 1,0%;

в) Снизить комиссию за снятие наличных. Предлагается уменьшить комиссию за снятие наличных до 1% (но не менее 100 руб.). При этом необходимо разрешить перевод кредитных средств с карты в соответствии с тарифами по дебетовым картам. Также предлагается установить льготный период для операций снятия/перевода на уровне 20 дней. В этом случае клиент все равно будет заинтересован расплачиваться картой в магазинах, но в то же время у него будет время вернуть денежные средства без начисления процентов;

г) Добавление в карты возможностей рассрочки. На текущий момент количество партнеров банка по программе «Спасибо от Сбербанка» превышает 200 компаний. Предлагается в каждую компанию направить предложение по продаже товаров в рассрочку. Условия при этом будут обговариваться индивидуально, в зависимости от периода рассрочки, баллов (кэшбэка) начисляемых при покупке и пр. Условия, на которых клиент сможет приобрести товары и услуги по кредитной карте, он сможет посмотреть в личном кабинете. Наиболее выгодные предложения будут рассылаться в СМС и E-mail рассылках.

Таким образом, при реализации указанных предложений, кредитные карты ПАО Сбербанк по своим условиям будут соответствовать наиболее выгодным предложениям на рынке.

В качестве второго предложения по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО Сбербанк предлагается повысить привлекательность для клиентов нецелевых потребительских кредитов. Для того, чтобы учесть интересы и клиентов и банка предлагается выдавать нецелевые кредиты по двойным ставкам. Предполагаемое название - «Кредит с премией за честность».

Первая ставка будет выше среднего уровня на несколько процентов и равна 20-25% годовых, в зависимости от суммы и срока кредита. На основе данной ставки будут рассчитываться все платежи по кредиту. В том случае, если в течение срока погашения кредита клиентом не будут допущено ни одной просрочки платежа, то весь его кредит будет пересчитан по второй ставке, которая будет иметь минимальный уровень и составлять 10-13%, также в зависимости от суммы и срока кредита. Полученная разница будет возвращена клиенту на расчетный счет или выдаваться наличными в отделении банка. Аналогичная система под названием «Гарантированная ставка» уже предлагается ПАО «Почта Банк», однако там она является платной услугой. Аналогичный продукт от ПАО Сбербанк не будет связан с какими-либо комиссиями.

Механизм работы данного кредита покажем на следующем примере.

Пример 1. Клиент - физическое лицо обращается в банк с запросом на кредит в сумме 200 тыс. руб. на срок 2 года (24 месяца), однако в соответствии с оценкой его кредитоспособности банк не может ему выдать данную сумму на стандартных условиях. В таком случае банк предлагает взять кредит по двойной ставке 22/12%. График платежей по такому кредиту представлен в таблице 21.

Таблица 21 – График платежей по кредиту «Кредит с премией за честность», тыс. руб.

Месяц	Первая ставка (22%)				Вторая ставка (12%)				Разница
	Остаток долга	Платеж			Остаток долга	Платеж			
		основ. долг	проц.	Всего		основ. долг	проц.	Всего	
1	200,000	6,709	3,667	10,376	200,000	7,415	2,000	9,415	0,961
2	193,291	6,832	3,544	10,376	192,585	7,489	1,926	9,415	0,961
3	186,459	6,957	3,418	10,376	185,096	7,564	1,851	9,415	0,961
4	179,502	7,085	3,291	10,376	177,533	7,639	1,775	9,415	0,961
5	172,417	7,215	3,161	10,376	169,893	7,716	1,699	9,415	0,961
6	165,202	7,347	3,029	10,376	162,178	7,793	1,622	9,415	0,961
7	157,856	7,482	2,894	10,376	154,385	7,871	1,544	9,415	0,961
8	150,374	7,619	2,757	10,376	146,514	7,950	1,465	9,415	0,961
9	142,755	7,758	2,617	10,376	138,564	8,029	1,386	9,415	0,961
10	134,997	7,901	2,475	10,376	130,535	8,109	1,305	9,415	0,961
11	127,096	8,046	2,330	10,376	122,426	8,190	1,224	9,415	0,961
12	119,050	8,193	2,183	10,376	114,235	8,272	1,142	9,415	0,961
13	110,857	8,343	2,032	10,376	105,963	8,355	1,060	9,415	0,961
14	102,514	8,496	1,879	10,376	97,608	8,439	0,976	9,415	0,961
15	94,018	8,652	1,724	10,376	89,169	8,523	0,892	9,415	0,961
16	85,366	8,811	1,565	10,376	80,646	8,608	0,806	9,415	0,961
17	76,555	8,972	1,404	10,376	72,038	8,694	0,720	9,415	0,961
18	67,583	9,137	1,239	10,376	63,344	8,781	0,633	9,415	0,961
19	58,447	9,304	1,072	10,376	54,563	8,869	0,546	9,415	0,961
20	49,143	9,475	0,901	10,376	45,694	8,958	0,457	9,415	0,961
21	39,668	9,648	0,727	10,376	36,736	9,047	0,367	9,415	0,961
22	30,020	9,825	0,550	10,376	27,688	9,138	0,277	9,415	0,961
23	20,194	10,005	0,370	10,376	18,551	9,229	0,186	9,415	0,961
24	10,189	10,189	0,187	10,376	9,321	9,321	0,093	9,415	0,961
Сумма	0,000	200,000	49,015	249,015	0,000	200,000	25,953	225,953	23,062

Как видно из таблицы 21, в данном случае ежемесячный платеж составит 10,376 тыс. руб., а общая сумма процентов, выплаченных за весь период кредитования, составит 49,015 тыс. руб. Если клиент совершает все платежи по графику, то в после последней выплаты получит 23,062 тыс. руб. в качестве «премии за честность».

Внедрение данного вида кредита даст банку следующие преимущества:

– если клиент допускает просрочки по кредиту, по возросшие кредитные риски компенсируются более высокой процентной ставкой;

- стимулирование заемщиков соответствовать графику платежей, не допускать просрочек, но при этом и не погашать кредит досрочно;
- в течение периода погашения кредита банк фактически «бесплатно» использует средства клиента, которые он «переплатил» по первой ставке.

Для заемщиков данный кредит также будет выгоден по следующим причинам:

- можно получить кредит в тех случаях, когда по другим видам кредитов получен отказ;
- есть возможность сделать ставку по кредиту минимальной;
- клиент получает в конце срока премию, что, помимо материальной выгоды, имеет и психологический эффект, так как повышает лояльность клиента к банку.

Таким образом, новый кредитный продукт будет выгоден и банку и заемщикам, а значит с большой степенью вероятности будет пользоваться спросом, привлекая новых клиентов.

3.2 Оценка эффективности предлагаемых рекомендаций

Рассмотрим первое предложенное мероприятие - создание потребительского кредита для образовательных целей. Количество поступивших в 2021 году студентов в Самарской области составляет 2 350 человек, среди которых 692 студента - на платное обучение. Средняя заработная плата на одного работника по Самарской области на 2021 год составляет 26 974 руб., следовательно, средняя заработная плата родителей студента будет составлять 54 000 руб. Также учтем возможность получения заработной платы на карту Сбербанка, что дает скидку на 1% - по полученным данным около 76% родителей (526 человек) в совокупности получают заработную плату на карту Сбербанка. Предположительно около 35% (185 человек) от полученной суммы обратятся в банк с целью получения кредита

на образование со средней ставкой 14,9% годовых, а с учетом получения заработной платы на карту Сбербанк - 13,9% годовых в сравнении со средней ставкой по кредитам на все цели под 15,9% годовых с учетом получения заработной платы на карту Сбербанк. По полученным данным рассчитаем вероятную выручку банка (таблица 22).

Таблица 22 – Расчет выручки от введения потребительского кредита для образовательных целей

Показатель	Сумма
Количество поступивших студентов всего, чел.	2350
Количество студентов, поступивших на платное обучение	692
Родители студентов, получающие з/п на карту Сбербанка, чел.	526
Количество клиентов, обратившихся в банк, чел.	184
Количество кредитов, шт.	184
Средняя стоимость обучения за год, руб.	105 559
Средняя стоимость обучения за 4 года (67%), руб.	422 236
Средняя стоимость обучения за 5 лет (33%), руб.	527 795
Средний размер потребительского кредита, руб.	480 000
Срок кредита, лет	5
Процентная ставка, %	13,9
Возможная выручка, руб.	61 406 419

Таким образом, при введении нового продукта ПАО Сбербанк сможет получить 61 406 419 руб. выручки.

Исходя из полученных данных и имеющихся показателей отчетного периода, рассчитаем эффективность мероприятия (таблица 23).

Таблица 23 – Расчет эффективности мероприятия «Потребительский кредит для образовательных целей»

Показатель	Отчетный период, тыс. руб.	Прогнозируемый период, тыс. руб.	Изменение в тыс. руб.	Изменение в %
Выручка (процентные доходы)	2 188 300	2 249 706	+61 406	102,8
Затраты (процентные расходы)	791,8	871,8	+80	110,1
Увеличение затрат на предлагаемое мероприятие	-	80	-	-
Прибыль	2 187 508,2	2 248 834,2	+61 326	102,8

Полученные данные говорят о том, что при введении нового продукта в виде потребительского кредита для образовательных целей банк сможет увеличить свою прибыль на 61 326 тыс. руб., что обосновывает важность выбора именно этого мероприятия.

Рассмотрим следующее мероприятие - создание программы добровольного медицинского страхования. Для этого составим аналогичную предыдущему мероприятию таблицу с общим представлением целевой аудитории данного мероприятия, а также расчет выручки (таблица 24).

Таблица 24 – Расчет выручки от введения программы добровольного медицинского страхования

Показатель	Сумма
Население небольшого города Самарской области	357 024
Клиенты ПАО Сбербанк (59%), чел	210 644
Количество клиентов ПАО Сбербанк, заинтересованных в страховании жизни (35%), чел.	73 725
Количество вышеупомянутых клиентов, нуждающихся в кредитовании (20%), чел.	14 745
Количество кредитов, шт.	14 745
Средний размер потребительского кредита, руб.	200 000
Срок кредита, лет	3
Процентная ставка, %	14,9
Возможная выручка, руб.	1 318 211 153

Следовательно, при введении выше указанного продукта ПАО Сбербанк сможет получить 1 318 211 153 руб. выручки. Рассчитаем эффективность мероприятия по аналогии с предыдущим (таблица 25).

Таблица 25 – Расчет эффективности мероприятия «Программа добровольного медицинского страхования»

Показатель	Отчетный период, тыс. руб.	Прогнозируемый период, тыс. руб.	Изменение в тыс. руб.	Изменение в %
Выручка (процентные доходы)	2 188 300	3 506 511	+1 318 211	60,2
Затраты (процентные расходы)	791,8	906,8	+115	114,5

Продолжение таблицы 25

Показатель	Отчетный период, тыс. руб.	Прогнозируемый период, тыс. руб.	Изменение в тыс. руб.	Изменение в %
Увеличение затрат на предлагаемое мероприятие	-	115	-	-
Прибыль	2 187 508,2	3 505 604,2	+1 318 096	160,3

Создание нового сервиса «Кредитный потенциал» имеет более сложную структуру в сравнении с предыдущими предложениями, т.к. данное мероприятие в первую очередь является именно программой, вводимой на сайт ПАО Сбербанк, а также мобильного предложения. Потребителями данного продукта будут являться клиенты банка.

Соответственно, по данным статистики услугами Сбербанка пользуются 59% населения небольшого города Свердловской области. Ввиду того факта, что сейчас большинство людей активно пользуется сетью Интернет, стоит предположить, что около 65% клиентов банка пользуются сервисом Сбербанк Онлайн на компьютере, либо мобильным приложением Сбербанк. Предположительно около 30% данной аудитории нуждаются в оформлении потребительского кредита, но не делают это ввиду сомнений по поводу суммы или срока кредитования, или незнания необходимой информации для оформления. Также среди этих клиентов могут оказаться те, кто в средствах в принципе не нуждался, но решил воспользоваться новым сервисом из интереса.

Следовательно, воспользовавшись сервисом «Кредитный потенциал», около 25% клиентов найдут для себя полученные предложения и информацию полезными, и решат оформить потребительский кредит. Главный плюс в данной ситуации имеет тот факт, что с помощью данного приложения клиент уже будет осведомлен о своих возможностях приобретения кредита, а также обо всех необходимых для его оформления документах. Следовательно, в банк клиент придет не для консультации, а для непосредственного оформления и получения кредита, вследствие чего менеджер заранее получит большее

количество клиентов по нормативам, чем было бы, если бы клиенты приходили за консультацией. Так как в данном случае мы говорим об обычных клиентах ПАО Сбербанк, средняя ставка кредита будет равна 15,9% годовых.

Расчет выручки от введения нового сервиса «Кредитный потенциал» представлен в таблице 26.

Таблица 26 – Расчет выручки от введения нового сервиса «Кредитный потенциал»

Показатель	Сумма
Население небольшого города Самарской области	357 024
Пользователи ПАО Сбербанк (59%), чел	210 644
Количество клиентов, пользующихся сайтом или мобильным приложением (65%), чел	136 919
Из них нуждаются в кредите (30%), чел	41 076
Воспользуются сервисом и решат оформить кредит (25%), чел.	10 269
Количество кредитов, шт.	10 269
Средний размер потребительского кредита, руб.	200 000
Процентная ставка, %	15,9
Возможная выручка, руб.	1 632 755 545

По полученным данным можно сделать вывод о том, что введение в качестве мероприятия нового сервиса «Кредитный потенциал» ПАО Сбербанк получит 1 632 755 545 руб. выручки.

Расчет эффективности мероприятия «Сервис «Кредитный потенциал» представлен в таблице 27.

Таблица 27 – Расчет эффективности мероприятия «Сервис «Кредитный потенциал»

Показатель	Отчетный период, тыс. руб.	Прогнозируемый период, тыс. руб.	Изменение в тыс. руб.	Изменение в %
Выручка (процентные доходы)	2 188 300	3 821 056	+1 632 756	174,6
Затраты (процентные расходы)	791,8	1 052,8	+261	132,9
Увеличение затрат на предлагаемое мероприятие	-	261	-	-
Прибыль	2 187 508,2	3 820 003,2	+1 632 495	174,6

При расчете данного мероприятия были получены данные, доказывающие, что при введении сервиса «Кредитный потенциал» банк сможет увеличить свою прибыль на 1 632 495 тыс. руб.

В совокупности при введении всех предлагаемых мероприятий, ПАО Сбербанк сможет получить прибыль в размере 5 199 425 тыс. руб., что на 3 011 917 тыс. руб. больше прибыли отчетного периода. Предположительно, вследствие введенных мероприятий по созданию новых потребительских кредитов для образовательных целей и программы добровольного медицинского страхования, а также использования сервиса «Кредитный потенциал» можно ожидать увеличение спроса на потребительские кредиты, следовательно, ПАО Сбербанк может увеличить прибыль в прогнозном 2020 году на 3% и заработать 5 355 408 тыс. рублей. В прогнозном 2022 увеличить на 5% и получить 5 623 178 тыс. рублей от предложенных выше мероприятий.

Проведем также плановую оценку эффективности предлагаемых мероприятий для ПАО Сбербанк.

Ожидается, что повышение привлекательности кредитных карт, выпускаемых банком, позволит повысить долю ПАО Сбербанк на данном сегменте рынка. Обсуждение данного вопроса с аналитиками банка показало, что при этом доля банка в совокупном кредитном портфеле может вырасти с 42,7 в 2021 г. до 45% в 2022 г.

По прогнозам экспертов российского банковского рынка, сегмент кредитных карт в 2022 году будет продолжать расти. По ожиданиям аналитиков совокупный размер задолженности по кредитным картам должен достичь 1 800 млн. руб. В таком случае плановый размер портфеля кредитных карт ПАО «Сбербанк» составит: $1\,800 \times 45\% = 810$ млрд. руб. То есть в сравнении с уровнем 2021 года он вырастет на: $(810 - 678,9) / 678,9 = 131,1 / 678,9 = 19,3\%$.

Однако при этом средняя доходность кредитного портфеля снизится как минимум на 3%. Если в 2021 году размер процентных доходов от использования кредитных карт составлял 136,9 млрд. руб., а средняя

доходность была равна 21,63%, то ожидаемый размер плановой доходности будет равен: $21,63 - 3 = 18,63\%$, а процентные доходы составят: $810,0 \times 18,63\% = 150,9$ млрд. руб. То есть процентные доходы банка вырастут на: $150,9 - 136,9 = 14,0$ млрд. руб.

Увеличение кредитного портфеля потребует соответствующего увеличения привлеченных средств. Средняя стоимость обязательств банка в 2021 году составила 3,05%, поэтому ожидаемый прирост процентных расходов составит: $131,1 \times 3,05\% = 4,00$ млрд. руб. Вместе с ростом кредитного портфеля на такую же величину увеличится и размер созданных резервов: $57,1 \times 19,3\% = 11,02$ млрд. руб.

Также предполагается, что 5% от задолженности по кредитным картам будет приходиться на покупки в рассрочку, по которым в банк будут поступать комиссионные платежи от партнеров. При среднем размере комиссии 7% прирост комиссионных доходов банка составит: $810,0 \times 5\% \times 7\% = 2,84$ млрд. руб. Таким образом, совокупный прирост налогооблагаемой прибыли, который сможет обеспечить данное мероприятие, составит: $14,0 - 4,00 - 11,02 + 2,84 = 1,82$ млрд. руб.

Второе мероприятие также приведет к росту кредитного портфеля, только в части объема выданных нецелевых кредитов. Опыт ПАО «Почта Банк» во внедрении данного кредитного продукта показал, что ожидаемый рост кредитного портфеля составит как минимум 3%, то есть увеличение выданных кредитов составит: $1725,9 \times 3\% = 51,78$ млрд. руб. При средней доходности данного вида кредитов в 12% прирост процентных доходов банка составит: $51,78 \times 12\% = 6,21$ млрд. руб. Вместе с доходами вырастут и процентные расходы: $51,78 \times 3,05\% = 1,58$ млрд. руб.

Так как новый вид кредитов будет характеризоваться пониженным кредитным риском и просрочки платежей будет минимальными, то и объем созданных резервов будет в два раза ниже, чем по другим нецелевым кредитам: $116,9 \times 3\% / 2 = 1,75$ млрд. руб.

Таким образом, совокупный прирост налогооблагаемой прибыли, который сможет обеспечить данное мероприятие, составит: $6,21 - 1,58 - 1,75 = 2,88$ млрд. руб. Далее вычислим совокупный эффект от предложенных мероприятий и представим его в таблице 28.

Таблица 28 – Оценка экономического эффекта от реализации мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования ПАО Сбербанк

Показатели, млрд. руб.	2021 г.	План	Изменение	
			млрд. руб.	%
Процентные доходы	2335,8	2356,0	20,2	0,9
Процентные расходы	826,4	832,0	5,6	0,7
Изменение резервов	287,3	300,1	12,8	4,4
Комиссионные доходы	505,1	507,94	2,8	0,6
Комиссионные расходы	110,9	110,9	0,0	0,0
Прибыль до налогообложения	943,2	947,9	4,7	0,5
Налог на прибыль	194,4	195,3	0,9	0,5
Чистая прибыль	748,8	752,56	3,8	0,5

Как показали проведенные расчеты, предлагаемые мероприятия позволят увеличить процентные доходы ПАО «Сбербанк» на 20,2 млрд. руб. (+0,9%), а процентные расходы при этом вырастут только на 5,6 млрд. руб. (+0,7%).

С учетом роста резервов под обесценение на 12,8 млрд. руб. и комиссионных доходов на 2,8 млрд. руб. (+0,6%) прибыль до налогообложения вырастет с 943,2 до 947,9 млрд. руб., то есть увеличится на 0,5%. Итоговый прирост чистой прибыли составит 3,8 млн. руб., что в процентном выражении эквивалентно приросту на 0,5%.

Таким образом, проведенные расчеты подтвердили экономическую эффективность разработанных мероприятий. Однако, их основными результатами будет повышение уровня доступности потребительского кредитования для населения и увеличение доли ПАО «Сбербанк» на данном сегменте рынка.

Заключение

В ходе исследования выпускной квалификационной работы была проанализирована деятельность ПАО Сбербанк в сфере потребительского кредитования, а также предложены варианты направлений развития потребительского кредитования.

Рынок банковских услуг обладает вполне удобным спектром предлагаемых услуг, однако проблема заключается в том, что данные услуги обобщены для нескольких видов клиентов, что является не выгодным для слоев населения с низким уровнем доходов, которые не могут позволить себе рассмотрение кредита по стандартным ставкам, так как для них она является высокой.

Анализ основных экономических показателей деятельности банка позволил сделать общий вывод, что за период 2019–2021 гг. ПАО Сбербанк значительно улучшил результаты своей деятельности, несмотря на наличие кризисных явлений в экономике РФ. Об это свидетельствует значительный прирост финансовых результатов, повышение объемов проводимых операций, увеличение рентабельности деятельности.

Изучение структуры и динамики кредитного портфеля банка показало, что спрос на потребительские кредиты ПАО «Сбербанк» является более высоким, чем на другие кредитные продукты. Об этом свидетельствует рост количества кредитов, объема кредитного портфеля, рыночной доли, количества кредитных программ и возможностей получения займа. Помимо количественного роста следует отметить и качественный рост операций по потребительскому кредитованию. В процессе анализа было выявлено повышение качества кредитного портфеля, снижение доли просроченных ссуд, уменьшение создаваемых резервов, сокращение сроков регистрации и выдачи кредитов. В качестве негативной тенденции можно было бы отметить снижение доходности данного вида кредитования, однако оно обусловлено

снижением общего уровня процентных ставок на рынке и характерно для всей банковской отрасли.

Обзор потребительских кредитов, предоставляемых ПАО «Сбербанк» своим клиентам, показал, что ассортимент программ потребительского кредитования относительно небольшой, в отличие от других банков. Это можно считать преимуществом, так как клиенты не путаются в большом количестве кредитных предложений. В то же время по каждому продукту ПАО «Сбербанк» предлагает широкий интервал процентных ставок, итоговый размер которой будет зависеть от статуса клиента, его доходов, кредитной истории, а также наличия счетов в банке.

Для того, что усовершенствовать программы потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк» в работе было предложено повысить привлекательность кредитных карт, выпускаемых банком. Сравнительный анализ показал, что политика ПАО «Сбербанк» в части кредитных карт является консервативной и не учитывает новые тенденции рынка. Это стало причиной снижения доли банка на данном сегменте рынка, и если ситуация останется без изменений, то популярность кредитных карт банка будет сокращаться с каждым годом.

В качестве второго предложения по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк» было предложено повысить привлекательность для клиентов нецелевых потребительских кредитов. Для того, чтобы учесть интересы и клиентов и банка можно выдавать нецелевые кредиты по двойным ставкам. Первая ставка будет выше среднего уровня на несколько процентов и равняться 20-25% годовых, в зависимости от суммы и срока кредита. На основе данной ставки будут рассчитываться все платежи по кредиту. В том случае, если в течение срока погашения кредита клиентом не будут допущены ни одной просрочки платежа, то весь кредит будет пересчитан по второй ставке, которая будет иметь минимальный уровень и составлять 10-13%, также в зависимости от суммы и срока кредита. Полученная разница будет возвращена клиенту. Новый

кредитный продукт будет выгоден и банку и заемщикам, а значит с большой степенью вероятности будет пользоваться спросом, привлекая новых клиентов.

В результате определения вышеописанных проблем были предложены так же следующие направления развития потребительского кредитования ПАО Сбербанк:

– необходимо провести более широкую дифференциацию потребительского кредитования. Одним из направлений в данной сфере может быть создание нового вида потребительского кредитования, предназначенного для образовательных целей. Таким образом банк сможет привлечь к себе новых клиентов, а также решит проблему большинства родителей, которым необходимо оплачивать обучение своего ребенка в ВУЗе. Также стоит учесть, что, несмотря на то, что ставка ниже стандартной, Сбербанк не уйдет в минус, что является хорошим аргументом для реализации данного мероприятия;

– вторым направлением может быть создания программы добровольного медицинского страхования. Введение данной программы позволит заемщику гарантировать своего рода безопасность от непредвиденных ситуаций и задолженностей как их результат. Данная страховка будет включать в себя также ряд услуг, например, возможность получения дистанционной медицинской консультации от специалиста по поводу болезни круглосуточно, что является очень важным для большинства людей;

– создание сервиса «Кредитный потенциал» решит сразу две проблемы: загруженность менеджеров и, как следствие, невыполнение плана, и облегчение получения информации для клиента. Данный сервис позволит практически моментально узнать на какую сумму и сроки может рассчитывать клиент, какая будет предложена ставка, а также, если клиент примет решение об оформлении кредита, перечень необходимых для этого документов.

Таким образом, при введении описанных выше мероприятий ПАО Сбербанк будет с каждым годом получать больше прибыли, чем мог бы без

предложенных мероприятий. Главным фактором здесь будет являться приток новых клиентов. Предложенные мероприятия также будут способствовать увеличению репутации банка, что впоследствии также поспособствует увеличению клиентской базы и, соответственно, увеличению прибыли.

Совершенствование кредитных программ для физических лиц является одной из главных задач ПАО Сбербанк. Основным результатом проведенного исследования является разработка направлений по развитию потребительского кредитования банка, которые могут являться основой для более эффективной работы в области розничного кредитования.

Таким образом, проведенные расчеты подтвердили экономическую эффективность разработанных мероприятий. Однако, их основными результатами будет повышение уровня доступности потребительского кредитования для населения и увеличение доли ПАО «Сбербанк» на данном сегменте рынка.

Список используемой литературы

1. Алиева Э.Б., Агаев Г.А. Проблемы правового регулирования банковского сектора РФ // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. 2018. Т. 33. № 1. С. 66-70.
2. Андриющенко А.А. Состав риска кредитования физического лица в коммерческом банке // Развитие финансовой науки: дискуссионные вопросы современных исследований Сборник научных трудов. 2018. №4. С. 22-25.
3. Багаутдинова И.В., Палаткин Ю.С., Токарева Г.Ф. Основные тенденции в сфере кредитования физических лиц в России // Российское предпринимательство. 2017. Том 18. №5. С. 849-858.
4. Банковские операции / под ред. О.М. Марковой. М.: Юрайт, 2017. 544 с.
5. Беспалов Р.А., Степина О.А., Ткачева Ю.А. Особенности кредитной политики коммерческого банка в современных условиях // Экономика и предпринимательство. 2017. №2-1. С. 545-548.
6. Валенцева Н.И. Банковское дело: Учебник. М.: КноРус, 2017. 800 с.
7. Герасимова Е.Б. Банковские операции: Учебное пособие. М.: Форум, 2013. 272 с.
8. Даниленко С.М. Банковское потребительское кредитование: учебно-практическое пособие. М.: Litres, 2018. 520 с.
9. Дардик В.Б. Банковское дело. М.: КолосС, 2017. 247 с.
10. Зернова Л.Е., Ильина С.И. Аспекты и принципы кредитования физических лиц в коммерческих банках // Инновационное развитие. 2018. № 4 (21). С. 97-99.
11. Кабушкин Н.И. Банковское дело. Экспресс-курс. М.: КноРус, 2017. 352 с.
12. Коробейникова Е. С., Соколова В. И. Организация кредитования физических лиц в коммерческом банке. М: ЭКСМО, 2018. 540 с.

13. Костина А. А. Потребительское кредитование-содержание и проблемы // Вектор развития современной науки. 2018. №3. С. 276-277.
14. Кудинова Ю.А., Колмыкова Т.С. Современные аспекты кредитование физических лиц коммерческого банка // Теория и практика функционирования финансовой и денежно-кредитной системы России: Сборник статей Международной научно-практической конференции (тринадцатое заседание). Посвящается 100-летию Воронежского государственного университета. 2018. С. 174-176.
15. Лаврентьев С.Ю. Тенденции развития финансово-кредитных отношений в банковской сфере // Актуальные научные исследования в современном мире. 2018. № 3-4 (35). С. 84-88.
16. Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования. М.: КноРус, 2017. 360 с.
17. Лаврушин О.И. Осуществление кредитных операций: Учебник. М.: КНОРУС, 2017. 241 с.
18. Леснова Л.А., Вылегжанина Е.В. Кредиты в форме «овердрайв» в практике российских банков// В сборнике: Современная финансово-кредитная система: теория и практика Материалы международной научно-практической конференции: текстовое электронное издание. 2018. С. 163-168.
19. Мотовилов О.В. Банковское дело: Учебник. М.: Проспект, 2017. 408 с.
20. Оборин М.С., Нагоева Т.А. Актуальные проблемы банковского кредитования// Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2018. №1 (42). С. 111-121.
21. Петросян С.Ю. Анализ состояния и динамики потребительского кредитования в России и тенденции его развития на современном этапе // Молодой ученый. 2017. №24. С. 283-285.
22. Питерская Л. Ю., Тухтарова И. С., Романкевич А. А. Анализ кредитования физических лиц в России и его прогноз // Экономика и управление: реалии и перспективы. 2018. С. 84-87.

23. Полынкова Е.А. Анализ основных финансово-экономических показателей деятельности ПАО «Сбербанк» в сфере потребительского кредитования // Молодой ученый. 2018. №7. С. 28-33.
24. Радковская Н.П., Макарова Т.Н. Стратегия управления кредитным риском как основа организации системы риск – менеджмента в коммерческом банке // Журнал правовых и экономических исследований. 2017. № 2. С. 222-226.
25. Рустамов У.Р., Ильина С.И. Терминологический анализ понятия кредитования физических лиц в коммерческом банке // В сборнике: Экономика сегодня: современное состояние и перспективы развития (Вектор-2018) материалы Всероссийской научной конференции молодых исследователей% Министерство образования и науки Российской Федерации; Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство). 2018. С. 93-95.
26. Сидорова Ю.В., Распопов А.В. Риски коммерческих банков при кредитовании физических лиц. Тамбов, 2019. С. 248-263.
27. Сметанина К.В. Генезис подходов к пониманию содержания механизма обеспечения возвратности банковских кредитов // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2018. Т. 20. №2. С. 85-92.
28. Соколова Е.С. Оценка кредитной политики банков в отношении субъектов частного сектора в Российской Федерации // В сборнике: Научные исследования и разработки студентов Сборник материалов VII Международной студенческой научно-практической конференции. Редколлегия: О.Н. Широков [и др.]. 2018. С. 275-279.
29. Сосковец А.Л., Исаева Г.В. Кредитование физических и юридических лиц на примере АО «Россельхозбанк» // В сборнике: Актуальные проблемы агропромышленного комплекса Сборник трудов научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов Новосибирского ГАУ. 2018. С. 275-278

30. Терновская Е.П., Лавришко А.С. Тенденции развития продуктов кредитования физических лиц в российской экономике и направления их модернизации// Вестник евразийской науки. 2018. Т. 10. №5. С. 48-52.
31. Ткалич Я.Е. Становление инфраструктуры государственной кредитной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства // Проблемы современной науки и образования. 2018. №2 (122). С. 29-32.
32. Фадейкина Н. В. и др. О применении профессиональных стандартов при предоставлении коммерческими банками услуг в области потребительского кредитования //Сибирская финансовая школа. 2018. №6. С. 103-123.
33. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 №395-1 (ред. от 16.04.2022) // Ведомости съезда народных депутатов РСФСР от 6 декабря 1990 г. №27 ст. 357.
34. Хамбулатова З.Р., Султанова Э.А. Денежно-кредитная политика Банка России в условиях кризиса // Вестник Чеченского государственного университета. 2018. № 3 (31). С. 63-68.
35. Шевчук Д.А. Кредиты физическим лицам (ипотека, автокредит, нецелевые кредиты). М: Litres, 2017. 648 с.
36. Шкиль И. Д. Кредитная политика коммерческого банка и ее влияние на банковскую деятельность // Сборник студенческих работ кафедры «Финансы и банковское дело». Отв. ред. Ю. Радюкова. Тамбов, 2019. С. 316-320.

Приложение А

Отчетность ПАО Сбербанк

Код организации по ОКЕАТО	Заинтересованность	
	Код кредитной организации (ФинОС по ОККО)	регистрационный номер (идентификационный номер)
45203551000	32937	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС (публикуемая форма) за 9 месяцев 2021 года

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"
ПАО Сбербанк
Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, 19

Код формы по ОКУД (серия)
Квартальная (1 квартал)

Номер строки	Наименование статьи	Кодер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за предыдущий отчетный год, тыс. руб.
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	4.1	590 375 751	614 727 347
2	Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации	4.1	1 156 718 998	1 058 133 548
2.1	Обязательные резервы	4.1	251 862 217	234 302 138
3	Средства в кредитных организациях	4.1	537 548 420	459 010 323
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.2	2 114 576 494	1 992 861 104
4а	Производные финансовые инструменты для целей хеджирования	0	0	0
5	Чистая судная задолженность, оцениваемая по амортизированной стоимости	4.3	24 783 244 892	22 168 704 808
6	Чистые вложения в финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	4.4	4 181 002 736	4 135 482 650
7	Чистые вложения в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (кроме судной задолженности)	4.4	827 344 805	852 793 173
8	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	4.4	1 024 221 095	776 736 503
9	Требование по текущему налогу на прибыль		13 547	14 370
10	Отложенный налоговый актив		31 915 632	31 400 800
11	Основные средства, активы в форме права пользования и нематериальные активы		621 292 490	578 534 527
12	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		3 011 375	4 802 799
13	Прочие активы		353 989 271	323 377 321
14	Всего активов		36 314 255 506	32 979 678 372
II. ПАССИВЫ				
15	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		478 256 005	850 674 866
16	Средств клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости		28 342 022 244	25 504 971 442
16.1	средств кредитных организаций	4.5	598 786 406	764 376 659
16.2	средств клиентов, не являющихся кредитными организациями	4.5	27 743 235 838	24 740 594 783
16.2.1	вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		16 510 174 427	15 838 239 163
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.6	1 006 592 392	753 510 265
17.1	вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		167 084 970	177 107 753
17а	Производные финансовые инструменты для целей хеджирования	0	0	0
18	Выпущенные долговые ценные бумаги		939 535 687	813 188 234
18.1	оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	0	0	0
18.2	оцениваемые по амортизированной стоимости		939 535 687	813 188 234
19	Обязательства по текущему налогу на прибыль		0	24 044 113
20	Отложенные налоговые обязательства		0	0
21	Прочие обязательства		367 770 054	274 291 460
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочие возможным потерям и операциям с резидентными офшорными зонами		54 260 894	34 335 791
23	Всего обязательств		31 188 437 276	28 255 016 171
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)	4.7	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		7 636 100	121 349 443
29	Переоценка основных средств, активов в форме права пользования и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		20 435 856	21 702 183
30	Переоценка обязательств (требований) по выкупу долгосрочных вознаграждений		-1 122 001	-1 567 442
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Изменение справедливой стоимости финансового обязательства, обусловленное изменением кредитного риска		0	0
34	Однократные резервы по ожидаемым кредитным убыткам		9 684 425	10 118 445
35	Нескользящая прибыль (убыток)		4 789 841 321	4 273 717 073
36	Всего источников собственных средств		5 125 818 236	4 724 662 201
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
37	Балансовые обязательства кредитной организации		30 421 096 853	23 789 225 115
38	Выдаваемые кредитной организацией гарантии и поручительства		1 634 914 891	1 672 370 921
39	Условные обязательства некредитного характера		658 369	658 269

Старший вице-президент – руководитель
Блока «Финансы» ПАО Сбербанк

Старший управлений директор, главный бухгалтер -
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

11.10.2021



Место печати

Продолжение Приложения А

Код территории по ОКATO	Банковская отчетность	
	Код кредитной организации (филиала) по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00632337	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)
за 9 месяцев 2021 года

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"
ПАО Сбербанк
Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409867
Квартал/Год (Т/С) 3/2021

Раздел 1 Прибыли и убытки

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	5.1	1 801 671 075	1 645 169 439
1.1	от размещенных средств в кредитных организациях		51 068 537	49 676 783
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 524 125 764	1 432 322 140
1.3	от вложений и ценные бумаги		226 476 774	163 170 516
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	5.2	556 568 471	544 157 170
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		54 824 129	43 350 869
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		461 747 475	464 943 012
2.3	по выданным ценным бумагам		40 026 867	35 863 289
3	Чистые процентные доходы (с отрицательная процентная маржа)		1 245 072 604	1 101 012 269
4	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва по ожидаемым кредитным убыткам по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	7.2	58 654 126	-396 849 958
4.1	изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва по ожидаемым кредитным убыткам по начисленным процентным доходам		3 683 776	-18 690 590
5	Чистые процентные доходы (с отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 303 726 730	704 162 311
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-16 938 646	-2 075 395
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		2 912 985	19 172 561
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по амортизированной стоимости		530 123	156 483
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		22 552 359	3 798 807
11	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	5.3	-46 225 609	180 328 705
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		17 700 499	2 793 937
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		54 701 142	53 526 004
14	Комиссионные доходы	5.4	615 372 320	493 095 455
15	Комиссионные расходы	5.4	184 995 937	102 367 858
16	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва по ожидаемым кредитным убыткам по ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	7.2	425 745	-3 529 382
17	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва по ожидаемым кредитным убыткам по ценным бумагам, оцениваемым по амортизированной стоимости	7.2	697 740	-2 859 414
18	Изменение резерва по прочим потерям	7.2	-63 769 803	-43 548 167
19	Прочие операционные доходы		12 639 679	56 856 496
20	Чистые доходы (расходы)		1 719 547 337	1 357 516 341
21	Операционные расходы	5.5	563 708 823	666 421 676
22	Прибыль (убыток) до налога на прибыль	2.2	1 155 838 514	691 088 865
23	Возмещение (расход) по налогу на прибыль		219 185 834	131 676 675
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности		936 652 680	559 412 190
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-174 252	-449 232
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	3.2	936 652 680	559 412 190

Продолжение Приложения А

Раздел 2. Прочий совокупный доход

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	3.2	936 652 680	559 412 190
2	Прочий совокупный доход (убыток)			
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-1 201 284	-2 608 315
3.1	изменение фонда переоценки основных средств и нематериальных активов		-1 646 726	-2 491 905
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		445 442	-116 320
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-380 428	-754 185
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-820 856	-1 854 130
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-134 598 818	17 447 700
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		-134 598 818	17 447 700
6.2	изменение фонда переоценки финансовых обязательств, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
6.3	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-20 451 455	8 397 527
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-114 147 363	9 050 173
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		-114 968 219	7 196 043
10	Финансовый результат за отчетный период		821 684 461	566 608 233

Старший вице-президент – руководитель
Блока «Финансы» ЦАО Сбербанка

А.Ю. Бурко

(Ф.И.О.) (подпись)

Старший управленческий директор, главный бухгалтер –
директор Департамента учета и отчетности
ЦАО Сбербанка

М.С. Рязанский Место печати

(Ф.И.О.) (подпись)

М. С. Рязанский

