

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 Тенденции развития потребительского кредитования в практике  
российских банков

Обучающийся

К.С. Владимирова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

д-р экон. наук, профессор Д.Л. Савенков

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

Тольятти 2022

## Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент: Владимирова Кристина Сергеевна.

Тема работы: Тенденции развития потребительского кредитования в практике российских банков (на примере АО «Почта банк»).

Целью исследования является исследование теоретических аспектов потребительского кредитования, анализ потребительского кредитования в АО «Почта банк» и на этой основе выявить проблемы и разработать предложения по их решению.

Объектом исследования является АО «Почта банк».

Предметом исследования являются экономические отношения в процессе организации потребительского кредитования.

Методами исследования являются теоретические: анализ, синтез, классификация, обобщение и эмпирические: описание, наблюдение.

Практическая значимость работы заключается в разработке путей решения проблем организации потребительского кредитования в России.

Информационной базой исследования послужили организационные документы АО «Почта банк» и другие. Практическую основу исследования представляет финансовая и статистическая отчетность АО «Почта банк».

В первом разделе рассматриваются теоретические аспекты потребительского кредитования, экономическая сущность и особенности потребительского кредитования.

Во втором разделе проводится анализ организации потребительского кредитования в коммерческом банке (на примере АО «Почта банк»), дана характеристика Банка и оценка его основных финансовых показателей.

В третьем разделе рассматриваются проблемы организации потребительского кредитования в России и формулируются пути их решения.

Общий объем работы, без приложений 85 страниц машинописного текста, в том числе 19 таблиц и 11 рисунков.

## Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические основы потребительского кредитования в практике российских банков .....	6
1.1 Понятие, виды и особенности потребительского кредитования .....	6
1.2 Организация процесса потребительского кредитования в банках .....	16
2 Анализ потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк» .....	28
2.1 Техничко-экономическая характеристика коммерческого банка АО «Почта банк» .....	28
2.2 Анализ и оценка потребительского кредитования в АО «Почта банк»....	40
3 Тенденции развития потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк».....	59
3.1 Проблемы и пути развития потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк» .....	59
3.2 Рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования АО «Почта банк» и оценка их эффективности .....	68
Заключение .....	79
Список используемой литературы и используемых источников.....	82
Приложение А Схема взаимосвязей АО «Почта Банк».....	86
Приложение Б Отчетность АО «Почта банк».....	87

## Введение

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена за последнее время повышением кредитования физических лиц и возрастающей ролью данного сегмента для банка. Современное общество невозможно представить без развитой системы банковских продуктов, в частности банковских кредитов. Существенное место в их структуре приходится на кредиты физическим лицам, так называемые потребительские кредиты. От развития данного сегмента во многом зависит потребительский спрос на товары длительного пользования и способность населения удовлетворить свои потребности в данных товарах.

Несмотря на прогрессивные изменения в действующем законодательстве и постоянном усовершенствовании процесса кредитования, все еще есть неразрешенные вопросы. В современных условиях роль потребительского кредитования в России значительно возрастает под влиянием финансовой глобализации и макроэкономической ситуации.

Актуальность темы исследования определила постановку цели, объекта, предмета и задач диссертационного исследования.

Целью исследования является исследование теоретических аспектов потребительского кредитования, анализ потребительского кредитования в АО «Почта банк» и на этой основе выявить проблемы и разработать предложений по их решению.

Для достижения поставленной цели в работе будут последовательно решены следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты и экономическую сущность, функции и принципы кредитования;
- провести анализ деятельности банка АО «Почта банк» на рынке потребительского кредитования;

– выявить проблемы и выработать пути решения потребительского кредитования в России.

Объектом исследования является АО «Почта банк».

Предметом исследования являются экономические отношения в процессе организации потребительского кредитования.

Методами исследования являются теоретические: анализ, синтез, классификация, обобщение и эмпирические: описание, наблюдение.

В качестве теоретической базы данной работы выступили нормативно-законодательные акты РФ, монографии, материалы учебных пособий, статьи в периодических изданиях, а также материалы Министерства экономического развития РФ, Федеральной службы государственной статистики, статьи и учебники в области потребительского кредитования таких авторов как: Юзвович Л.И., Князевой Е.Г., Дегтярева С.А., Татьянников В.А., Савостина И.В., Куваева Ю.В., и др.

Практическая значимость работы заключается в разработке путей решения проблем организации потребительского кредитования в России.

Информационной базой исследования послужили организационные документы АО «Почта банк» и другие. Практическую основу исследования представляет финансовая и статистическая отчетность АО «Почта банк».

Исходя из логики проведения исследования, поставленной цели и состава решаемых задач, была сформирована структура дипломной работы, которая включает в себя введение, три главы и заключение, список используемых источников, приложения. В первом разделе рассматриваются теоретические аспекты потребительского кредитования, экономическая сущность и особенности потребительского кредитования. Во втором разделе проводится анализ организации потребительского кредитования в коммерческом банке (на примере АО «Почта банк»), дана характеристика Банка и оценка его основных финансовых показателей.

В третьем разделе рассматриваются проблемы организации потребительского кредитования в России и формулируются пути их решения.

# **1 Теоретические основы потребительского кредитования в практике российских банков**

## **1.1 Понятие, виды и особенности потребительского кредитования**

Явление кредита прочно вошло в жизнь современного человека. Но мало кто знает, что кредит возник практически одновременно с формированием товарно-денежных отношений. А в эпоху развития рыночной экономики он получил повсеместное распространение, проник во все сферы экономики и даже политики [1].

«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 [3]. Если изучать этимологию происхождения данного понятия, то стоит отметить, что наука предлагает 2 варианта» [4, с. 89]:

- «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. 89]. 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. 89].

«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. 89], 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. 89].

«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 [2]. Именно поэтому любой

процесс кредитования строится на общепринятых принципах, которые представлены ниже» [4, с. 89].

«Принцип возвратности. Под данным принципом понимается, что заемщик обязан вернуть 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 [5].

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 [6].

Принцип срочности. Этот принцип означает, что кредит должен быть возвращен кредитору в строго оговоренный срок, прописанный в договоре и согласованный обеими сторонами [7].

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 [8].

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» [4, с. 89].

Таким образом, кредитные отношения строятся на данных принципах, которые являются универсальными и законодательно обязательными для всех субъектов кредитования [9].

«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. 89]. 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» [10, с. 89].

«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» [12, 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» [11, с. 89].

«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. 166].

«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» [4, с. 89].

«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» [4, с. 89].

«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. 67].

«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. 166].

«Международный кредит – это кредит, который отражается в виде движения капитала между международными кредитно-финансовыми институтами и различными экономическими системами» [14, с. 67].

Помимо приведенных выше видов существует большое количество других видов кредитования. Однако данная работа посвящена изучению потребительского кредитования, 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 [15].

«Если говорить о потребительском кредитовании, то нужно ещё раз дать четкое определение понятия данного вида кредитования [16]. Под потребительским кредитованием 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. 89].

Потребительское кредитование очень востребовано на современном рынке и очень необходимо [18]. Объективность необходимости существования данного вида кредита можно объяснить двумя фактами:

– 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 [17];

– 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. 56].

На самом деле «потребительское кредитование 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 [19]. Также важнейшая роль потребительского кредитования 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» [20, с. 89].

«Потребительское кредитование включает в себя несколько видов кредитования, которые различны по целям кредитования, условиям и обеспеченности» [21, с. 89]. Наиболее полную картину разновидностей этого кредитования можно увидеть на рисунке 1.

Также существуют и другие виды потребительского кредитования, 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 [22].



Рисунок 1 – Основные виды потребительского кредитования

Итак, начать следует с одного из самых распространенных видов – потребительское кредитование [23]. Под ним понимается «кредит, который выдается физическим лицам на цели приобретения товаров и услуг в рассрочку [24]. Обычно данный кредит выдается в небольших суммах (до 100 тыс. рублей), имеет достаточно высокие проценты и очень быстро оформляется [26]. 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)» [25, с. 89].

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» [27, с. 89].

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» [28, с. 89].

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» [29, с. 89].

Одной из разновидностей потребительского кредитования 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. Особенности 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» [31, с. 89].

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)» [33 с. 52].

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» [32, с. 89].

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].

Существует ещё один вид потребительского кредитования, 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[35]. 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. 55]. «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 потребительское кредитование. 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» [36, с. 89]..

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

Таблица 1 – Преимущества и недостатки потребительского кредитования

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 потребительского кредитования, а также преимущества и недостатки всего процесса кредитования [37]. Хочется отметить, что спектр услуг в данной отрасли достаточно большой, но всегда есть места для изобретения новых видов

потребительского кредитования. В этом случае расширение спектра услуг более чем возможно, потому что данное кредитование зависит от потребностей, а потребности людей бесконечны. Эти потребности и нужды постоянно изменяются, тем самым, генерируя новые идеи для организации потребительского кредитования.

Сущность процесса потребительского кредитования заключается, в первую очередь, «в оказании услуг кредитными организациями по займу денежных средств на потребительские нужды, такие, как покупка квартиры или строительство дома, покупка дорогостоящих товаров и услуг, получение образования или покупка автомобиля [38]. В современном мире, в век пропаганды «жизни в кредит» потребительское кредитование играет ключевую роль, как для банков, так и для государства. В следующем параграфе 1.2 рассмотрены основные положения организации процесса потребительского кредитования в банках» [21, с. 89].

Кредитование населения имеет большое социально-экономическое значение, поскольку стимулирует покупательную способность населения, ускоряет его экономическую активность, способствует повышению его благосостояния.

## **1.2 Организация процесса потребительского кредитования в банках**

Потребительское кредитование распространено во всех странах мира, является залогом социальной и экономической стабильности, внося свой вклад в реализацию основных направлений государственной политики. Государство, в свою очередь, занимается контролем и поддержкой всех кредитных организаций, предоставляя им государственные гарантии.

«Организация процесса потребительского кредитования 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. 166].

«Организация рабочего пространства, деятельности работников, разграничение их функций и многое другое играют важную роль при организации потребительского кредитования. 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» [21, с. 89].

«Процесс потребительского кредитования 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» [17, с. 34].

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

Таблица 2 – Основные этапы потребительского кредитования [2]

Название этапа	Характеристика этапа	Операции на данном этапе
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
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
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
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

Таким образом, можно увидеть, что сам процесс организации потребительского кредитования 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. Ввиду этого по мнению И.В. Багаутдиновой, Ю.С. Палаткина, Г.Ф. Токаревой «потребительское кредитование 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.

«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» [17, с. 34].

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» [14, с. 78]. При любом положении дел, филиал и отделение остаются подвластны и подотчетны центральному

офису, подчиняются общим инструкциям и правилам внутреннего распорядка.

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].

Таким образом, становится ясно, что в банке должно быть установлено четкое распределение обязанностей и создана многоуровневая система, позволяющая постепенно выполнять всю совокупность операций.

«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» [17, с. 34]. Система, по которой строится процесс обслуживания клиентов в банке, в том числе и потребительское кредитование, 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 потребительского кредитования: подготовительный этап и этап рассмотрения заявки.

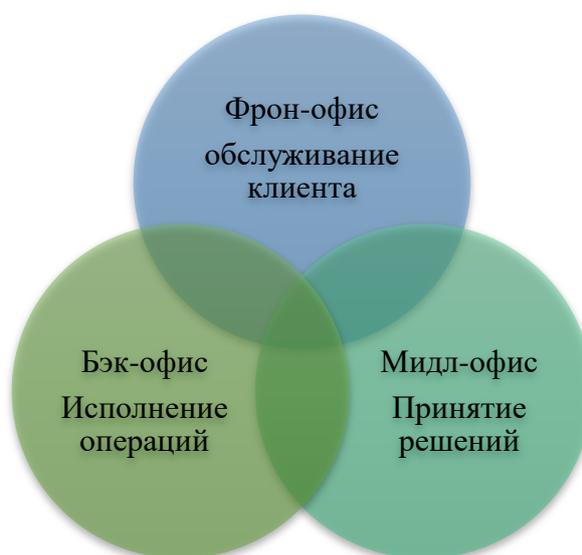


Рисунок 2 – Структура организации работы банка

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. 67].

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.

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].

Вообще работа с клиентами является ключевым моментом как в процессе потребительского кредитования, так и в банковском обслуживании полностью. Данный вид работы влияет на количественные показатели банка, его популярность и высокий спрос на рынке. По мнению М.С. Оборина, 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].

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].

Кабушкин Н.И. отмечает, что «многие кредитные организации занимаются потребительским кредитованием, так как данный вид кредитования является неотъемлемой частью, некоторым конкурентным преимуществом банка при выстраивании кредитной политики. Также потребительское кредитование способствует росту клиентской базы и увеличению активных банковских операций в банке. В целом, потребительское кредитование – 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].

Именно поэтому существует ряд рекомендаций, которые помогают оптимизировать процесс потребительского кредитования и усовершенствовать управление данным процессом.

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. 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 потребительского кредитования 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. 166].

Также очень часто клиенты банка сталкиваются с такой проблемой, как обязательное заключение договора страхования. Это подразумевает дополнительные расходы, и клиенту банка не всегда очевидна необходимость данного договора. Для процесса оптимизации потребительского кредитования предлагается ввести добровольный характер приобретения данной услуги только в том случае, если клиент сам захочет застраховать свой кредит. Банковский работник со своей стороны в таком случае может только мотивировать клиента на заключение данного договора, а не принуждать его.

Одна из значимых и глобальных рекомендаций – «увеличение доли потребительского кредитования 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 потребительского кредитования. 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» [17, с. 34].

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» [17, с. 34].

Качество банковского обслуживания является ключевым фактором при оценке эффективности деятельности банка. Налаженные отношения формата «банк-клиент» позволяют выстроить постоянную основу сотрудничества и возобновляемый характер отношений.

В таблице 3 представлены результаты исследования по поводу того, какие услуги наиболее важны клиенту банка.

Таблица 3 – 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.

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.

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

Потребительское кредитование осуществляется при соблюдении принципов кредитования, которые являются основой системы кредитования, отражают сущность и содержание кредита.

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

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

## **2 Анализ потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк»**

### **2.1 Технико-экономическая характеристика коммерческого банка АО «Почта банк»**

Акционерное общество «Почта Банк» является российским розничным банком, созданным Почтой России и группой ВТБ в 2016 году на базе АО «Лето Банк», который в свою очередь был создан в 2012 году на базе брянского «Бежица-Банк» (создан в ноябре 1990 года).

Место расположения головного офиса кредитной организации: г. Москва, Преображенская пл., д. 8.

Деятельность Банка регулируется Центральным Банком Российской Федерации в соответствии с универсальной лицензией от 09.04.2020 №650 на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (с правом привлечения во вклады средств физических лиц) без права на осуществление банковских операций с драгоценными металлами.

Акционерами Банка являются Банк ВТБ (ПАО) и АО «Почта России» (через дочернюю организацию ООО «Почтовые финансы») с долей акций по 49,9% и две акции (0,000012%) принадлежат Президенту-Председателю Правления АО «Почта Банк» Д. В. Руденко (Приложение А).

На начало 2020 года сеть банкоматов кредитной организации включала в себя 4805 устройств, с помощью которых осуществлялись операции по приему и выдаче наличных средств, платежи за услуги Банка и погашения выданных ссуд. В 2019 году Банк сделал упор на развитие филиальной сети в городах с населением до 100 тыс. человек и сельских населенных пунктах. В результате на 01.01.2020 года было зарегистрировано 19,1 тыс. точек присутствия в 83 регионах России. В региональную сеть АО «Почта Банк» входят 1 дополнительный офис, 443 клиентских центра, 4119 клиентских центров в отделениях почтовой связи с сотрудниками Банка, 14419

клиентских центров в отделениях почтовой связи с работниками АО «Почта России», являющихся агентами Банка, 68 клиентских центров в МФЦ, 4 клиентских центра в супермаркетах «Пятёрочка», 53 стойки в торговых центрах и более 102 тыс. POS-терминалов.

Банк предоставляет нецелевые потребительские кредиты, кредиты на покупки в торговых организациях-партнерах, сберегательные счета и депозиты, кредитные и дебетовые карты, обслуживание клиентов малого и микро-бизнеса (расчетнокассовое обслуживание, зарплатный проект). У Банка есть специальные предложения для пенсионеров, молодежи и онлайн-покупателей. АО «Почта Банк» предоставляет услуги по платежам и переводам денежных средств посредством сети банкоматов и каналов дистанционного обслуживания (интернет-банка и мобильного приложения).

АО «Почта Банк» – участник системы страхования вкладов. Вклады, размещенные в банках-участниках Системы страхования вкладов, подлежат страхованию (в том числе, вклады, удостоверенные сберегательными сертификатами) в порядке, размерах и на условиях, установленных Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» №177-ФЗ от 23 декабря 2003 года.

В 2016 году Банк усовершенствовал 19 сервисов по итогам рассмотрения предложений клиентов. В результате были улучшены условия предоставления продуктов и клиентский сервис. В этом же году банки группы ВТБ (ВТБ, ВТБ24 и Почта Банк) увеличили количество банкоматов на 3700 устройств. Таким образом, группа ВТБ стала одним из лидеров на рынке по численности банкоматов.

За 2017 год Почта Банк эмитировал и выдал клиентам 1 млн карт национальной платежной системы «МИР», используя которые клиенты могут оплачивать услуги ЖКХ, транспорт и др., а также приобретать товары в торгово-сервисных предприятиях и интернет-магазинах. За год Почта Банк смог предотвратить около 10 тыс. мошеннических действий на сумму более 1,5 млрд рублей, благодаря внедренной биометрической системе по

распознаванию лиц клиентов. В этом же году Почта Банком было приобретено у Банка ВТБ 74,67% акций компании «Мультикарта».

В ноябре 2018 года Почта Банк выкупил у Банка ВТБ 25,33% акций компании «Мультикарта», став её владельцем. Также Банк запустил обновленную версию интернет-банка, позволяющую дистанционно открыть сберегательный счет на базе удаленной идентификации в Единой биометрической системе. Биометрия также стала применяться для идентификации клиентов во время звонков в call-центр Банка.

В 2019 году Банк оснастил флагманские клиентские центры оборудованием для сбора биометрических данных. Таким образом, клиенты могли сдать биометрию в 426 отделениях Банка в 83 регионах России, включая населенные пункты с небольшой численностью населения. В этом же году Почта Банк стал победителем в номинации «Банк года» (ежегодная премия, учрежденная холдингом «Банки.ру») по итогам работы 2018 года, открыв почти 5 тысяч отделений по всей России. Также в начале 2019 года в рамках пилотного проекта открылись точки обслуживания Банка в супермаркетах «Пятёрочка», благодаря которым клиенты смогли получить полный спектр банковских услуг.

В 2020 году в связи с объявленной по всему миру пандемией по коронавирусной инфекции и режимом самоизоляции, Почта Банк постарался обеспечить бесперебойность работы каналов дистанционного обслуживания. Точки обслуживания клиентов продолжали работать в обычном режиме, были усилены меры по минимизации рисков эпидемиологической ситуации. Заемщикам Банка, пострадавшим от коронавирусной инфекции, Почта Банк предоставил отсрочку на срок до шести месяцев. В связи со сложившейся ситуацией, в марте выросло число активных пользователей интернет-банка (в 1,5 раза по сравнению с февралем) среди пенсионеров. Весной этого же года в точках обслуживания Банка в отделениях почтовой связи клиенты могут сдать свои биометрические данные.

Численность клиентской базы на начало 2020 года составляла 13,4 млн человек.

В течение 2020 года Банк сосредоточился на повышении качества обслуживания в действующей сети точек обслуживания, вместо расширения филиальной сети. С учетом распространения коронавирусной инфекции на территории России Банк произвел оборудование клиентских центров набором средств, помогающим сохранить здоровье клиентов и сотрудников, также Банк работает над улучшением каналов дистанционного обслуживания (интернет-банк и мобильный банк).

АО «Почта Банк» занимает 23 место в рейтинге надежности банков (данные на 24.11.2020 г.). Рейтинг составляется на основе данных Банка России с учетом способности кредитной организации выполнять взятые на себя обязательства перед клиентами – физическими и юридическими лицами. Данный рейтинг считается основополагающим и составляется на основании результата работы банка и финансовой отчетности.

До 2023 года планируется создание широкой сети продаж. Клиентская база банка к 2023 году достигнет 21 миллиона человек. Она будет формироваться за счет привлечения клиентов с рынка и активных клиентов Почты России. Стратегия предусматривает открытие 26 тыс. точек банка по всей стране. Банк планирует активное наращивание депозитного портфеля, а также существенное укрепление позиций на рынке кредитования населения.

По итогам 2021 года Почта Банк входит в ТОП-50 российских банков по величине активов, собственного капитала и нераспределенной прибыли. Банк занимает 37 место по величине капитала, 29 место по вкладам населения, 41 место по активам, 5 место по величине портфеля POS-кредитования и 13 место – кредитных карт, по данным исследовательской компании Banki.ru и Frank RG. Число сотрудников, работающих Почта-Банке в 2020 году достигло 3000 человек.

Основные экономические показатели деятельности АО «Почта Банк» представлены таблице 4.

Таблица 4 – Основные экономические показатели деятельности АО «Почта Банк» за 2019-2021 гг.

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменение			
				2020 г. к 2019 г.		2021 г. к 2020 г.	
				абс.	%	абс.	%
Процентные доходы, млн. руб.	11 427,0	17 518,2	35 454,9	6 091,2	53,3	17 936,7	102,4
Процентные расходы, млн. руб.	5 029,8	6 517,0	11 904,5	1 487,2	29,6	5 387,5	82,7
Чистые процентные доходы, млн. руб.	6 397,2	11 001,2	23 550,4	4 603,9	72,0	12 549,2	114,1
Чистые доходы, млн. руб.	8 305,7	13 686,2	41 311,3	5 380,5	64,8	27 625,0	201,8
Чистая прибыль, млн. руб.	1 416,8	84,2	3 719,4	-1 332,6	-94,1	3 635,2	4 318,3
Среднегодовая величина активов, млн. руб.	55 974,1	85 308,9	176 774,7	29 334,8	52,4	91 465,8	107,2
Среднегодовая величина обязательств, млн. руб.	47 513,5	73 740,6	157 545,9	26 227,1	55,2	83 805,3	113,6
Среднегодовая величина собственных средств, млн. руб.	8 460,6	11 568,3	19 228,8	3 107,7	36,7	7 660,5	66,2
Чистая процентная маржа	11,4	12,9	13,3	1,5	-	0,4	-
Операционная маржа	14,8	16,0	23,4	1,2	-	7,3	-
Спред прибыли	9,8	11,7	12,5	1,9	-	0,8	-
Рентабельность собственного капитала	16,7	0,7	19,3	-16,0	-	18,6	-

За анализируемый период отмечается достаточно быстрое наращивание собственных средств. Увеличение капитальной и ресурсной базы банка свидетельствует об успешной деятельности организации, росте рентабельности, финансовом укреплении и высокой степени ликвидности. Увеличение привлеченных средств говорит о том, что банк расширяет

рынок своего присутствия, клиенты больше заинтересованы в услугах организации.

Сравнительная динамика показателей, характеризующих финансовый результат деятельности АО «Почта Банк» представлена на рисунке 4.

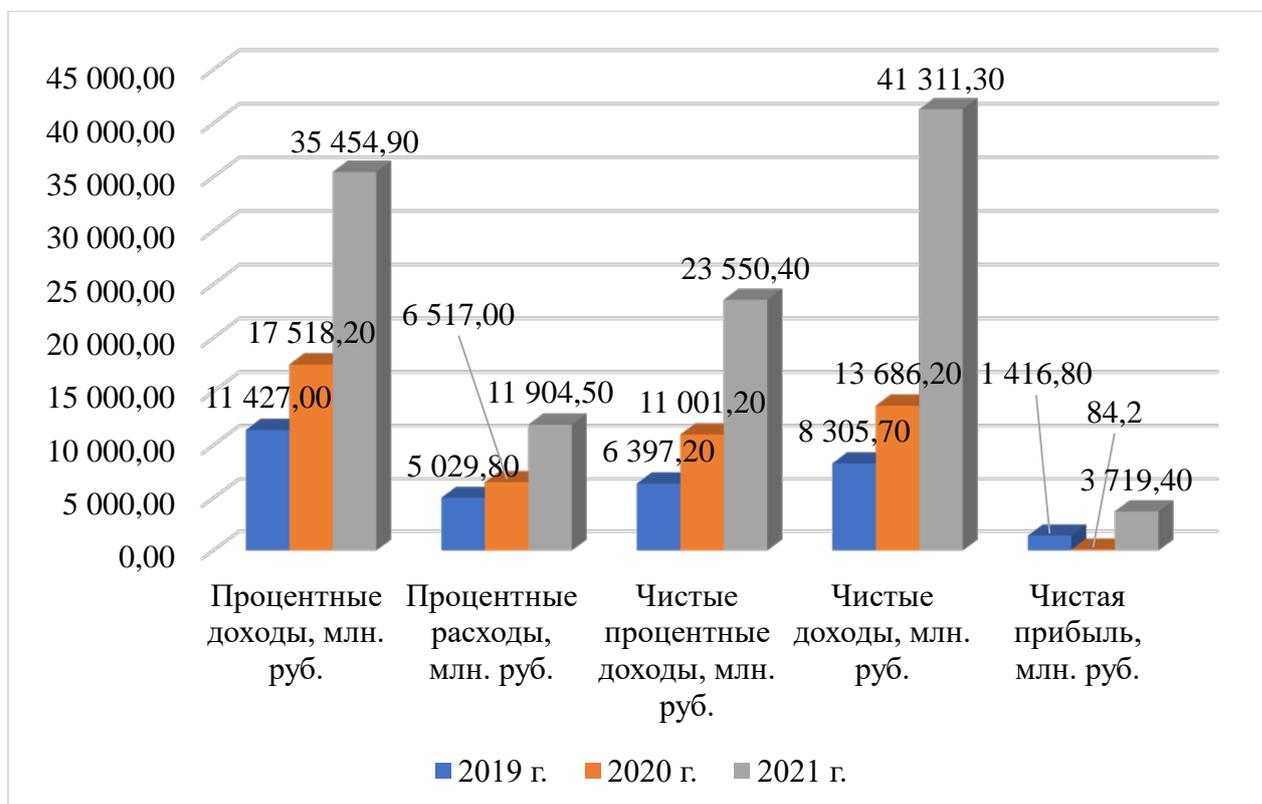


Рисунок 4 – Динамика показателей, характеризующих финансовые результаты деятельности АО «Почта Банк», млн. руб.

Из расчетов, проведенных в таблице, можно сделать вывод, что масштабы деятельности банка увеличиваются с каждым годом. Об этом говорят следующие тенденции:

- увеличение процентных доходов на 6 091,2 млн. руб. (+53,3%) в 2020 году, и еще на 17 936,7 млн. руб. (+102,4%) в 2021 году.
- увеличение процентных расходов на 1 487,2 млн. руб. (+29,6%) в 2020 году и еще на 5 387,5 млн. руб. (+82,7%) в 2021 году.

При этом и в 2020 и 2021 годах прирост доходов превысил прирост расходов. Это позволило увеличить чистые процентные доходы за этот

период с 6 397,2 до 23 550,4 млн. руб. (в 3,7 раза). С учетом прироста комиссионных доходов чистые доходы банка за 2019 - 2021 гг. выросли с 8 305,7 до 41 311,3 млн. руб. (в 5 раз), а чистая прибыль - с 1 416,8 до 3719,4 млн. руб. (в 2,6 раза).

Также следует отметить, что в 2020 году чистая прибыль банка составила лишь 84,2 млн. руб. Это было обусловлено существенным увеличением операционных расходов, вызванным открытием большого числа новых отделений. Однако в 2021 году новые отделения заработали в полную силу, что позволило получить максимальную за исследуемый период прибыль.

При этом основным фактором роста является увеличение общей величины выданных кредитов. В то же время совокупная величина обязательств выросла 47 513,5 до 157 545,9 млн. руб. (в 3,3 раза). Этот прирост большей частью был обусловлен увеличением средств клиентов – физических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Собственный капитал банка также имеет тенденцию к росту. За исследуемый период его среднегодовая величина выросла с 8 460,6 до 19 228,8 млн. руб. (в 2,27 раза).

Для рассмотрения финансовой устойчивости АО «Почта-Банк» исследуем динамику отдельных показателей из отчетности банка в таблице 5.

Таблица 5 – Показатели финансовой устойчивости АО «Почта-Банк» в 2019-2021 гг.

Наименование показателя	Значение показателя			Изменение абсолютное	Рекомендуемое ограничение
	2019	2020	2021		
Рейтинг банка по уровню активов	66	67	70	+3	
Норматив достаточности собственного капитала банка — показатель Н1	5,872	7,994	8,297	-2,425	≥ 10 %
Просроченная задолженность в кредитном портфеле	15,9	13,66	35,82	-25,049	≤ 15 %

Продолжение таблицы 5

Наименование показателя	Значение показателя			Изменение абсолютное	Рекомендуемое ограничение
	2019	2020	2021		
Рентабельность собственного капитала	6,76	21,06	5,99	-0,77	-

В соответствии с таблицей 5 рейтинг банка по активам в 2019 г. занимал 66 место, активы составляли 100 817 500 тыс. руб., в 2020 г. рейтинг снизился на 1 пункт и занял 67 место, активы 90 152 977 тыс. руб., в 2021 г. рейтинг также снизился до 70 места среди российских банков. Активы составили 88 804 775 тыс. руб. снизившись с 2019 по 2021 гг. на 12 012 725 тыс. руб. (11,9%).

Исследуем норматив достаточности собственного капитала банка (Н1). Согласно требованию Банка России, показатель Н1 должен превышать 10%, что показывает способность банка покрывать убытки от невозврата кредитов за свой счет. На 31.12.2019 г. показатель Н1 составил 5,8%, что существенно ниже норматива. В 2020 году был увеличен собственный капитал банка за счет выпуска акций, на 31.12.2020 показатель достаточности собственного капитала вырос до 7,9 %, на 31.12.20 г.- 8,2 %, что выше по сравнению с 2019-2020гг., но все равно ниже норматива. Таким образом тенденция определяется положительной, происходит небольшое укрепление финансовой устойчивости банка.

Рассмотрим просроченную задолженность в кредитном портфеле. Наличие просроченной задолженности в банке усложняет получение прибыли и выплату процентов вкладчикам и кредиторам. Норматив данного показателя должен быть не более 15%, но у АО «Почта-Банк» данный показатель по состоянию на 31.12.2019 г. составляет 15,9%, на 31.12.2020 г.- 13,66%. Если рассмотреть данные на 31.12.2021г., можно отметить, что уровень просроченной задолженности по кредитам вырос до 35,82%, в связи с введением «кредитных каникул» из-за пандемии, что существенно снизило уровень финансовой устойчивости банка в дальнейшем.

Таким образом также снижение доходов банка произошло из-за сокращения доли высокодоходных и роста низкодоходных кредитов, вследствие чего ухудшилась ситуация с просроченной задолженностью.

Исследуем динамику рентабельности собственного капитала банка. С 2019 по 2021 гг. наблюдалось снижение прибыли почти вдвое, но по итогам 2020 года была получена прибыль больше чем в 2019 году на 30%, что привело к росту рентабельности в 2020 г. Далее в 2021 году прибыль снизилась почти в три раза по сравнению с 2020 годом. Рентабельность собственного капитала банка в 2019 году составляла 6,7%, в 2020 году- 21%, а в 2021 году- 5,9%, что свидетельствует о низком уровне отдачи на акционерный капитал.

Для исследования ликвидности АО «Почта-Банк» рассмотрим такие коэффициенты, как: коэффициент мгновенной ликвидности Н2, текущей ликвидности Н3, долгосрочной ликвидности Н4 в таблице 6 и на рисунке 5.

Таблица 6 – Показатели платежеспособности (ликвидности) АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., %

Наименование показателя	Значение показателя			Изменение абсолютное	Рекомендуемое ограничение
	2019	2020	2021		
Коэффициент мгновенной ликвидности- Н2	75,067	51,569	93,800	+18,733	$\geq 15$
Коэффициент текущей ликвидности- Н3	224,88	89,843	211,181	-13,699	$\geq 50$
Коэффициент долгосрочной ликвидности- Н4	33,616	21,948	8,567	-25,049	$\leq 120$

Исходя из таблицы 6, рекомендуемое значение норматива мгновенной ликвидности Н2 многократно превышено, в сравнении с нормой установленной Банком России в 15%, что свидетельствует о снижении доходности банка и наличии резервных активов для инвестирования. Данный

коэффициент, регулирующий риск потери банком ликвидности в течение одного операционного дня вырос в анализируемом периоде с 2019 по 2021 гг. на 18,7%.

Норматив текущей ликвидности (Н3) так же намного выше рекомендованного значения, что также говорит о снижении доходности банка.

Коэффициент текущей ликвидности, регулирующий риск потери банком ликвидности в течение ближайших 30 календарных дней снизился на 13,6 % и его значение превышает норматив, что свидетельствует о том, что ликвидные активы со сроком до 30 дней имеются в переизбытке и преобладают свободные активы на срок до месяца для инвестирования.

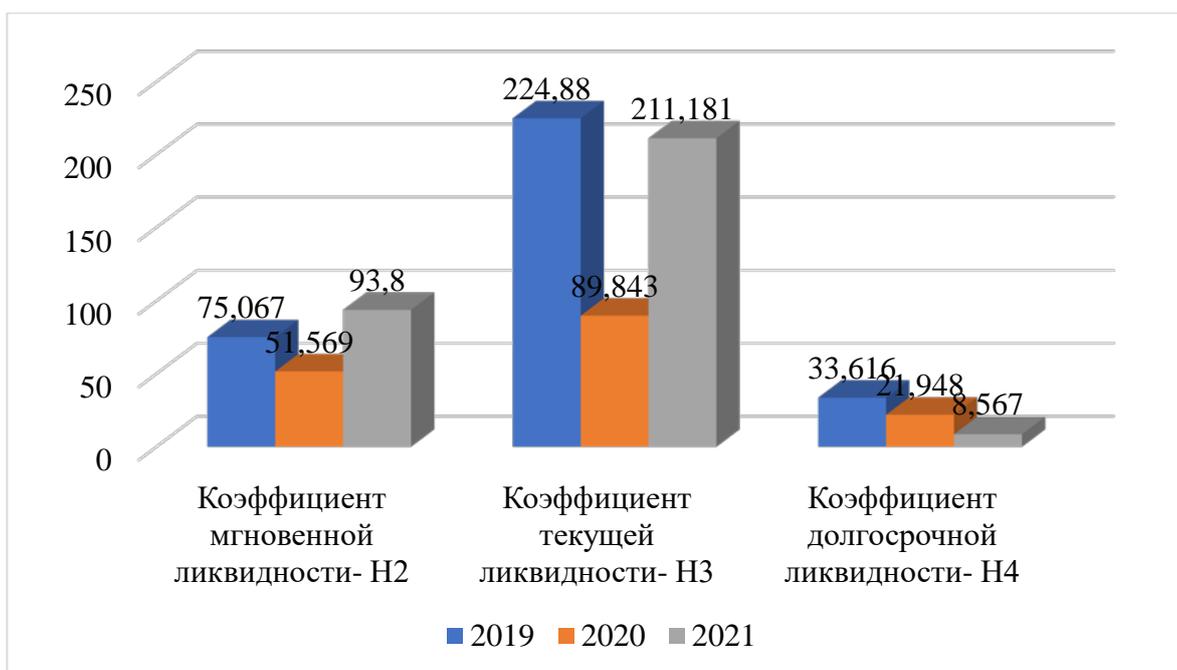


Рисунок 5 – Динамика показателей платежеспособности (ликвидности) АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., %

Коэффициент долгосрочной ликвидности (Н4) ограничивает риск неплатежеспособности банка в результате размещения средств в долгосрочные активы (кредиты на ипотеку, синдицированное кредитование и др. долгосрочные кредиты) и указывает, что свободные активы реализуются

не ранее чем через 365 дней, показатель снизился на 25% и значение не соответствует нормативному уровню 120%. Таким образом необходимо предусмотрительно относиться к выдаче долгосрочных кредитов с целью сохранения ликвидности.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что АО «Почта-Банк» необходимо инвестировать свободные активы в ценные бумаги, кредиты, займы, так как они должны работать и приносить доход кредитной организации. Рассмотрев показатель ликвидности АО «Почта-Банк», перейдем к изучению его рентабельности в таблице 7.

Таблица 7 – Показатели рентабельности АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг.

Наименование показателя	Значение показателя			Изменение абсолютное	Рекомендуемое ограничение
	2019	2020	2021		
Рентабельность капитала, %	6,76	21,06	5,99	-0,77	$\geq 10 \%$
Рентабельность нетто-активов, %	1,19	3,14	0,49	-0,7	$\geq 0,75 \%$ $\leq 1,5$

В соответствии с таблицей 7 и рисунка 6 по итогам 2019-2021 годов наблюдалось снижение рентабельности капитала (отдачи капитала) на 0,7%, что существенно ниже нормативного значения.



Рисунок 6 – Динамика показателей рентабельности АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., %

Рентабельность нетто-активов показывает сколько чистой прибыли приходится на 1 рубль чистых активов банка. В 2019 г. уровень составлял 1,1%, что показывает степень доходности среднего банка; в 2020 г. показатель вырос до 3,1%; в 2021 г. произошло снижение до 0,4%, что ниже минимального значения.

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что АО «Почта Банк» увеличивает масштабы своей деятельности с каждым годом, о чем говорит увеличение активов, пассивов, собственного капитала, процентных доходов и расходов. При этом также наблюдается повышение эффективности деятельности банка, в результате чего происходит рост как абсолютных, так и относительных показателей финансовых результатов.

Также можно сделать вывод о том, что рейтинг АО «Почта-Банк» с 2019 по 2021 гг. имеет тенденцию к снижению, норматив достаточности собственного капитала менее 10%, хоть и имеет небольшой рост; уровень просроченной задолженности на конец 2021 года выше нормативного более чем в два раза, что является тревожным знаком; динамика прибыли отрицательная; уровень рентабельности собственного капитала имеет тенденцию к снижению, банк имеет низкую финансовую устойчивость.

Итак, АО «Почта Банк» является активным участником российского банковского сектора, обслуживающим физические лица, также малый и микробизнес. Среди предоставляемых услуг: кредиты для граждан, открытие депозитов и сберегательных счетов, выпуск дебетовых карт, расчетно-кассовое обслуживание и зарплатные проекты. По итогам проведения SWOT-анализа можно сделать вывод о благоприятной ситуации для развития Банка. Сильные стороны положительно влияют на конкурентоспособность кредитной организации, присутствуют возможности для запуска нововведений.

Рассмотрев общую характеристику, анализ АО «Почта-Банк», перейдем к исследованию способов организации кредитного процесса.

## 2.2 Анализ и оценка потребительского кредитования в АО «Почта банк»

Рассмотрим структуру организации кредитного процесса в АО «Почта-Банк» на рисунке 7.



Рисунок 7 – Структура процесса потребительского кредитования в АО «Почта-Банк»

В соответствии с рисунком 7 первым этапом является консультация. При обращении клиента в офис банка сотрудник доводит до клиента информацию об условиях кредитования, о требованиях, предъявляемых к заемщику, о порядке исполнения обязательств по кредитному договору, способах погашения задолженности и штрафных санкциях, предусмотренных за несвоевременное исполнение обязательств, о полной стоимости кредита, об обязательном фотографировании при оформлении кредитной заявки и других условиях.

Второй этап потребительского кредитования- идентификация. При первичном обращении клиента или клиентов в отделение банка сотрудник проводит их идентификацию (заемщика, созаемщика) в целях

противодействия легализации (отмыванию доходов), полученных преступным путем, и финансированию терроризма, после чего визуально оценивает клиента с целью нахождения стоп-факторов.

После проведения визуальной оценки клиента сотрудник принимает документы, необходимые для предоставления кредита и проверяет их на действительность. Стоп факторами при проверке документов можно назвать: наличие помарок, исправлений и подчисток; нечеткость штампов, печатей, записей; различие данных, предоставляемых клиентом с данными в документах; принадлежность документов другому лицу (в случае несоответствия изображения на фотографии в паспорте от личности обратившегося).

Помимо вышеописанных показателей стоп-фактором является наличие признаков подделки документа: (переклеенное фото, различие вида номеров на разных страницах, недействительность паспорта и др.)

Иными стоп факторами, не указанными выше, являются: отсутствие номера мобильного телефона и не возможность подтверждения операции по СМС-сообщению, несогласие на обработку персональных данных, отказ от фотографирования, наличие текущей просроченной задолженности по действующему или закрытому кредитному договору и др.

Третий этап включает в себя заведение заявки с уточнением номера телефона для отправки проверочного кода и введением кода в соответствующее поле, в том случае, если ранее клиентом не была заведена заявка. Сотрудник заполняет все необходимые поля заведения заявки: паспортные данные, включая дату и место прописки, место работы и адрес (головная организация или обособленное подразделение), уровень дохода, семейное положение, двух контактных лиц с номерами телефонов и печатает первичную анкету на предоставление кредита, в которой клиент указывает дату, ФИО и подпись, а сотрудник ФИО и подпись. Таким образом заемщик соглашается на обработку персональных данных.

Если клиент самостоятельно завел заявку на получение кредита одним из нескольких способов: заведение через службу заботы о клиентах по телефону, введение данных в приложении АО «Почта-Банк», на официальном сайте банка или на других сайтах (внешняя система), обращение в отделение банка для заведения заявки, то сотрудник смотрит ее статус. Клиент может получить кредит в приложении «Почта банк-онлайн», подгрузив при этом все необходимые документы.

Ежедневно сотрудники осуществляют обзвон кредитных заявок, в связи с этим до обращения клиента в банк они консультируют его по телефону по условиям кредитования.

Четвертым этапом процесса кредитования является выбор предложения и переход к положительному решению.

Виды статусов заявки по кредитованию: расчет предложения по кредитованию, выбор предложения, положительное решение, предварительный акцепт, рассмотрение андеррайтером, отказ в выдаче.

В зависимости от статуса заявки осуществляются различные действия. При статусе заявки «Выбор предложения» клиенту предлагаются один или несколько видов кредитов в зависимости от первоначальных введенных данных. Делая выбор предложения, статус заявки переходит либо в предварительный акцепт (если заявка заведена из внешней системы), либо в рассмотрение андеррайтером, либо в положительное решение.

При предварительном акцепте проводится идентификация клиента из внешней системы путем сканирования паспорта, фотографирования клиента, заполнения первичной анкеты с подписями и подтверждения номера телефона, после чего статус меняется на положительное решение или отказ в выдаче.

При рассмотрении андеррайтером заявка изучается в течение 3 рабочих дней, затем клиенту также приходит или одобрение, или отказ в выдаче.

Срок действия заявки по кредитованию- 30 дней от даты ее заведения.

При положительном решении есть возможность выдачи кредита в дату обращения, при этом выдача возможна с подтверждением дохода и без подтверждения дохода, в зависимости от выбора предложения.

Если в выборе предложения клиента есть несколько видов кредитов с разными платежами, клиент может получить любой из устраивающих его вариантов. Последними этапами потребительского кредитования в АО «Почта-Банк» являются выдача кредита и формирование кредитного досье. Перед предоставлением кредита изменяется сумма кредитования в меньшую сторону и повторно печатается анкета, а затем открывается кредитный договор.

Открытие кредитного договора идет в несколько этапов:

- прикрепление справки о доходах (при необходимости), сканированной копии паспорта клиента (2-3 страницы паспорта, места жительства, воинской обязанности, семейного положения, детей, сведений о ранее выданных паспортах), фотографии клиента;
- выведение на печать индивидуальных условий кредитования в двух экземплярах, заявления анкеты в одном экземпляре, подпись документов;
- подпись заявления на выдачу банковской карты «Универсальная» в 2 экземплярах и индивидуальные условия в 2 экземплярах (при оформлении кредита: «Запросто») или привязка к счету зарплатной карты клиента (кредиты: «Простой и удобный», «Кредит для своих»);
- сканирование кредитного договора («Запросто»);
- печать платежного поручения («Кредит для своих»), памятка по способам погашения кредита;
- копирование паспорта клиента с указанными выше страницами, проставление штампа: «копия верна» и штампа, содержащего ФИО сотрудника, название организации и дату оформления.

Формирование кредитного досье включает в себя:

- заявление-анкету на предоставление кредита в 1 экземпляре;
- заверенную копию паспорта;
- копию дополнительного документа, удостоверяющего личность (СНИЛС, пенсионное удостоверение, военный билет и др.);
- кредитный договор;
- заявление на кредитование;
- документы по рефинансируемым кредитам (справка из другого банка, включающая реквизиты кредитного договора с номером и датой заключения, сумму и срок возврата выданного кредита, реквизиты для безналичного погашения задолженности).

Изучим общие условия предоставления потребительских кредитов в АО «Почта-Банк:

- стаж работы на последнем рабочем месте не менее 3 месяцев;
- место регистрации и место работы- РФ и ее субъекты;
- порядок погашения – ежемесячно, в зависимости от вида платежа (аннуитетный или дифференцированный);
- способ погашения: безналичное зачисление денежных средств с текущего счета или внесение наличных в кассе банка.

Рассмотрим виды потребительского кредитования АО «Почта-Банк» в таблице 8.

Таблица 8 – Виды потребительского кредитования АО «Почта-Банк»

Вид кредита	Признак классификации				
	Срок, мес.	Сумма	Возраст	Вид платежа	Процентная ставка
Кредит наличными	До 7 лет	До 5 000 000 руб.	От 23 до 70 лет на момент	Аннуитетный	От 4,5%

Кредит на строительство дома	До 7 лет	До 5 000 000 руб.	От 21 до 70 лет на момент окончания договора	Дифференцированный	От 6,1% до 15,3%
Кредит для пенсионеров	12, 24, 36, 48, 60	От 20 000 руб.	От 23 до 70 лет на момент окончания договора	Аннуитетный	От 4,5%
Покупки в кредит		До 300 000 руб.	-	-	-
Рефинансирование	60	До 5 000 000 руб.	От 23 до 70 лет на момент окончания договора	Аннуитетный	От 4,5%

Исходя из таблицы 8, видами потребительского кредитования в АО «Почта-Банк» являются: «Кредит наличными», «Кредит на строительство дома», «Кредит для пенсионеров», «Покупки в кредит», «Рефинансирование», при этом самой низкой процентной ставкой является 4,5%.

Минимальная сумма для оформления кредита – 20 000 руб., максимальная – 5 000 000 руб.; минимальный срок 1 год, максимальный – 7 лет. Все кредиты выдаются без обеспечения.

Изучив сущность организации кредитного процесса в АО «Почта-Банк» и проанализировав виды потребительского кредитования можно сделать вывод о том, что банк предоставляет своим клиентам возможность получить различные виды кредитов путем заведения заявок удобными для них способами: при обращении в отделение банка, при заведении данных на официальном сайте АО «Почта-Банк» или в приложении, при звонке на горячую линию.

Исходя из вышесказанного, структура организации кредитного процесса включает в себя идентификацию, в основе которой лежит проведение визуальной оценки для определения наличия или отсутствия

стоп-факторов; проверку достоверности документов, предоставленных клиентом; правильное формирование кредитного досье, соответствие минимальным требованиям к заемщику, консультирование по действующему предложению, по условиям предоставления, а также выдача самого кредита.

Потребительское кредитование в АО «Почта-Банк» характеризуется как способами организации деятельности, внутренним распорядком, так и аналитическими данными, показывающими общее состояние кредитования в банке. Проведение анализа на основе статистических данных из годовой финансовой отчетности, в частности анализа кредитного портфеля, дает возможность понять с какими проблемами сталкивается банк.

Одной из ключевых составляющих АО «Почта-Банк», как и отмечалось ранее, является потребительское кредитование. Банк проводит активную политику в области управления программами потребительского кредитования. В 2021 году ставка по кредитам была снижена и годовой процент по потребительским кредитам составил от 6,1% (по данным на конец 2021 г.). Также можно отметить, что по расчетам калькулятора «Выберу.ру», потребительский кредит Почта-Банка занял 11 место среди предложений всех банков в сегменте «На большие суммы», что также отражает активность в секторе потребительского кредитования.

Проведем анализ кредитного портфеля потребительских кредитов и дополнительных показателей, связанных с предоставлением и возвратом кредитов АО «Почта-Банк» на основании официальной отчетности за 3 года (с 2019 по 2021 гг.) с целью выявления основных особенностей потребительского кредитования.

Исследуем ссудную и приравненную к ней задолженность физических лиц банка АО «Почта-Банк» в таблице 9.

Таблица 9 – Динамика ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., млн. руб.

Показатель	Значение, млн. руб.			Абсолютное отклонение, млн. руб.		Относительное отклонение, %	
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Ссудная и приравненная к ней задолженность физических лиц (общая), в том числе:	50 207,4	23 244,8	10 948,7	-26962,6	-12296,1	46,3	47,1
Потребительские кредиты	42 810,5	20 538,9	8 615,2	-22271,6	-11923,7	47,9	41,9
Ипотечные кредиты	1 762,4	1 429,8	1 212,9	-332,6	-216,9	81,1	84,8
Прочие требования	28,9	15,5	9,3	-13,4	-6,2	53,6	60,0
Требования по получению процентных доходов	5 605,5	1 260,6	1 111,1	-4344,9	-149,5	22,3	88,1

В соответствии с таблицей 9 можно сделать вывод о том, что динамика весь период анализа отрицательная, что характерно для всех показателей, проанализированных в таблице: ссудная и приравненная к ней задолженность физических лиц в целом и отдельно по потребительским кредитам, ипотечным кредитам, а также прочим требованиям. Это было вызвано сокращением в целом рынка банковской деятельности в анализируемый период из-за неопределенности мировой финансово-кредитной системы, которая выражается негативных последствия пандемии COVID-19, в частности в снижении предпринимательской деятельности и потребительской активности.

Сокращение ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц по потребительским кредитам составило 53,7 % в 2020 году в сравнении с данными 2019 года, 52,9% в 2021 году относительно 2020 года. Спад показателя в период с 2020 по 2021 в сравнении со спадом с 2019 по 2020 год

примерно одинаковый, ежегодно ссудная задолженность снизилась вдвое, темп снижения является критическим, потому как составляет более чем 50%.

Помимо внешних факторов, можно отметить недостаточно эффективную стратегию развития банка в области продвижения собственных продуктов- потребительских кредитов, что вызвано низкой степенью финансирования данной статьи расходов банка и негативно влияет на лояльность потребителей. Рассмотрим динамику структуры ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц с целью выявления изменения роли потребительских кредитов в деятельности банка относительно других кредитных программ в таблице 10.

Исходя из данных таблицы 10 потребительское кредитование занимает наибольший удельный вес среди общей ссудной задолженности АО «Почта-Банк» с 2019 по 2021 гг., и составляет 85,4%, 88,4% и 78,7% соответственно, что связано в целом со значительным уровнем потребительского кредитования как направления, на которого возложены наиболее серьезные затраты из всех банковских продуктов. Данное направление имеет наибольшее количество программ кредитования, на него нацелена деятельность большего количества сотрудников как в отделении, так и в колл-центре.

Таблица 10 – Динамика структуры ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц в АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., %

Показатель	Значение %			Абсолютное отклонение %	
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020
Ссудная и приравненная к ней задолженность физических лиц (общая), в том числе:	100	100	100	-	-
Потребительские кредиты	85,4	88,4	78,7	3	-9,7
Ипотечные кредиты	3,5	6,2	11,1	2,7	4,9
Прочие требования	0,1	0,1	0,1	-	-
Требования по получению процентных доходов по ссудной задолженности физических лиц	11	5,3	10,1	-5,7	4,8

Структура ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц в АО «Почта-Банк» за 2021 г. представлена на рисунке 8.

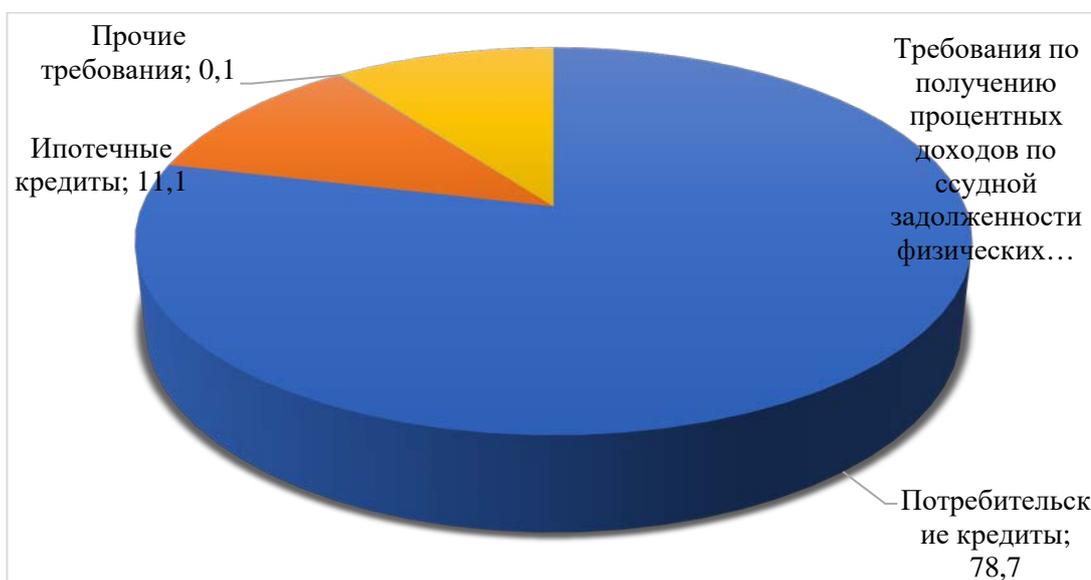


Рисунок 8 – Структура ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц в АО «Почта-Банк» за 2021 г., %

Изменение процентных ставок в целом на рынке кредитования РФ отражается более серьезно именно на потребительском кредитовании, как на секторе, представляющем наибольшую необходимость среди населения страны в кредитах суммой ниже 1 млн., которые они смогут выплатить в течение короткого периода времени.

Динамика задолженности физических лиц по потребительским кредитам в общей ссудной и приравненной к ним задолженности банка в 2020 году выросла по сравнению с 2019 годом на 3%. В 2021 году показатель продемонстрировал снижение удельного веса на 9,7% по сравнению с 2020 годом. Что касается ипотечных кредитов, их доля выросла в 2019-2020 гг. на 2,7%, в 2020-2021 гг. на 4,9%, но фактически темп снижения ипотечных кредитов был намного меньше темпа снижения потребительских кредитов.

Прочие требования занимают стабильно 0,1% в структуре ссудной задолженности физических лиц с 2019 по 2021 гг., требования по получению

процентных доходов по ссудной задолженности физических лиц снизились на 5,7% в 2019-2020гг., в 2020-2021гг. выросли на 4,8%, что также связано с изменением процентной ставки по кредитам.

Портфель кредитов, выданных физическим лицам, зависит от того, какую политику ведет банк АО «Почта-Банк» в области взаимодействия с физическими лицами. Исследуя значение показателя кредитов данной категории, банком была предпринята попытка улучшения общего состояния и динамики путем расширения перечня технологий, применяемых для выдачи потребительских кредитов совершенствования механизма оценки заемщиков и технологии потребительского кредитования, в частности, в опытную эксплуатацию было введено программное обеспечение по классификации и распознаванию документов кредитного досье физических лиц для управления централизованной обработки документов.

Проведем анализ структуры ссудной задолженности по потребительским кредитам по срокам кредитования в таблице 11.

Таблица 11 – Динамика ссудной задолженности по потребительским кредитам АО «Почта-Банк» по срочности кредитования, 2019-2021 гг., млн. руб.

Показатель	Значение, млн. руб.			Абсолютное отклонение млн. руб.		Относительное отклонение %		Структура потребительского кредитования, %		
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020	2019	2020	2021
Общая сумма ссудной задолженности по потребительским кредитам	42810,5	20538,9	8615,2	-22271,6	-11923,7	47,9	41,9	100	100	100
краткосрочная	5137,3	2054,3	422,2	-3083,0	-1632,1	39,9	20,6	11,8	10,1	4,9
среднесрочная	8990,2	4497,7	1990,1	-4492,5	-2507,6	50,0	44,3	21,3	21,8	23,1
долгосрочная	28683,0	13986,9	6202,9	-14696,1	-7784,0	48,8	44,3	66,9	68,1	72,0
Величина резервов на возможные потери	10736,7	5106,8	1092,2	-5629,9	-4014,6	47,6	21,4	-	-	-
Требования по получению доходов физическим лицам (ожидаемый убыток)	5605,5	1260,6	1111,2	-4341,9	-149,4	22,5	88,1	-	-	-
Итого активов	50207,4	23244,8	10948,7	50207,4	23244,8	10948,7	-26962,6	-	-	-

Исходя из таблицы 11 происходит снижение как в общей сумме потребительского кредитования, так и по срочности, особенно это касается долгосрочного кредитования, так как его удельный вес выше, а абсолютное изменение также оказалось наибольшим - снижение составило более 22 млрд. руб. за 2019-2021 гг. Это произошло по причине неустойчивой экономической ситуации, связанной с пандемией. По остальным срочным

кредитам также произошло уменьшение, но менее значительное, т.к. их доля в структуре потребительского кредитования меньше.

Структура потребительского кредитования по срокам неоднородна: в 2019-2021 гг. наибольший удельный вес занимает долгосрочная задолженность, увеличение идет в большую сторону с 66,9% до 72%. Клиенты банка предпочитают брать кредиты на срок от 3 до 5 лет. Среднесрочная задолженность занимает второе место среди потребительского кредитования, ее показатели в структуре задолженности выросли с 21,3% до 23,1%. Краткосрочная задолженность сократилась с 11,8% до 4,9%.

Удельный вес ссудной задолженности по потребительским кредитам снижается с 2019 по 2021 гг. в общей сумме кредитов, а также имеется тенденция к снижению всех показателей ссудной задолженности, в частности краткосрочные кредиты со сроками до года. В 2021 году резервы на возможные потери сократились в 10 раз, требования по получению процентных доходов физическим лицам снизились в 5 раз.

Проведем анализ по целевой направленности потребительского кредитования АО «Почта-Банк» в таблице 12.

Таблица 12 – Данные о целевом назначении потребительских кредитов банка АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., млн. руб.

Показатель	Значение, млн. руб.			Структура потребительского кредитования, %			Абсолютное отклонение млн. руб.		Относительное отклонение %	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Общая сумма ссудной задолженности по потребительским кредитам	42810,5	20538,9	8615,2	100	100	100	-22271,6	-11923,7	47,9	41,9
Целевые	32321,9	15814,9	6978,3	75,5	77,0	81,1	-16507,0	-8836,6	48,9	44,1

Продолжение таблицы 12

Показатель	Значение, млн. руб.			Структура потребительского кредитования, %			Абсолютное отклонение млн. руб.		Относительное отклонение %	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Нецелевые	10488,6	4724,0	1636,9	24,5	23,0	18,9	-5764,6	-3087,1	45,0	34,6

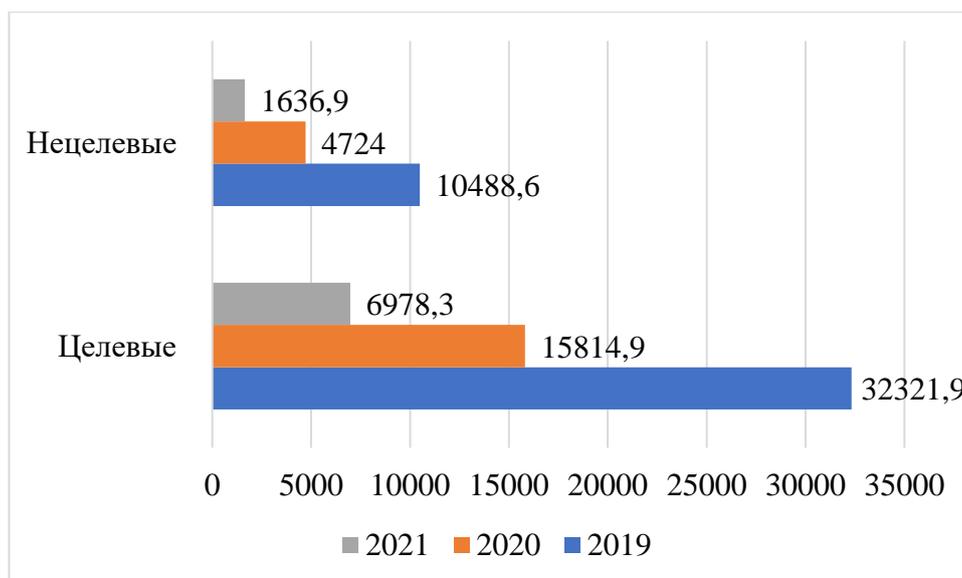


Рисунок 9 – Динамика потребительских кредитов банка АО «Почта-Банк» в зависимости от назначения, 2019-2021 гг., млн. руб.

В соответствии с таблицей 12, основная доля кредитов – целевые. Доля в структуре целевых кредитов повысилась с 75,5% до 81,1% на конец 2021 года, доля нецелевых кредитов снизилась с 24,5% до 18,9%, фактически же наблюдается снижение активов.

Проведем анализ данных просроченной задолженности по потребительским кредитам в таблице 13.

Таблица 13 – Данные о просроченной задолженности по потребительским кредитам банка АО «Почта-Банк», 2019-2021 гг., млн. руб.

Показатель	Значение, млн. руб.			Абсолютное отклонение, млн. руб.		Относительное отклонение %	
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Общая сумма просроченной задолженности (в том числе потребительские кредиты, ипотечные кредиты, прочие требования)	6193,20	6263,20	6560,90	-70	297,7	101,13	104,75
Общая сумма просроченной задолженности по потребительским кредитам	1294,38	1327,17	1421,91	32,79	94,74	102,53	107,14
в т.ч.	-	-	-	-	-	-	-
Краткосрочные	168,27	135,37	29,79	-32,90	-105,58	80,45	22,00
Среднесрочные	90,61	112,81	26,20	22,20	-86,61	124,50	23,23
Долгосрочные	1035,50	1078,99	1365,92	43,49	286,93	104,20	126,59
в т.ч.	-	-	-	-	-	-	-
Целевые	724,85	769,76	879,26	44,91	109,5	106,20	114,22
Нецелевые	569,53	557,41	542,65	-12,11	-14,76	97,87	97,35
Величина резервов на возможные потери	1035,50	1088,28	320,65	52,78	-767,63	105,10	29,46
Требования по получению % доходов к физическим лицам (ожидаемый убыток)	310,65	435,31	48,10	124,66	-387,21	140,13	11,05
Удельный вес просроченной задолженности по потребительским кредитам к общей сумме задолженности физ. лиц по потребительским кредитам	20,90	21,19	21,67	0,29	0,48	101,39	102,26

В соответствии с таблицей 13 наиболее серьезной проблемой является то, что удельный вес просроченной задолженности занимает достаточно большой объем, в 2021 году показатель удельного веса просроченной задолженности по потребительным кредитам банка составил 21,67%. Доля долгосрочных кредитов в структуре просроченной задолженности занимает большой объем, так показатель вырос на 26,59% на конец 2021 года. Доля целевых кредитов также выросла на 14,22%. Эта динамика связана с развитием эпидемиологической ситуации в стране: люди не рискуют брать кредиты из-за уменьшения сумм заработных плат вследствие режима самоизоляции. Таким образом потребительское кредитование является наиболее рискованным продуктом банка в 2021 году, т.к. возвратность максимально высокая.

Общее повышение удельного веса просроченной задолженности по потребительским кредитам вызвано тем, что кризисный период оказал влияние на активное потребление займов, для которых не требовалась справка о доходах, что повлекло за собой невозможность некоторых категорий граждан выплатить долг по кредитам в требуемый период. Причиной роста просроченной задолженности можно назвать: высокую закредитованность населения; формальный подход при оценке платежеспособности заемщиков, приводящий к росту низкодоходных кредитов; отсутствие развитых систем страхования, позволяющих клиенту покрыть часть убытков от несчастных случаев; финансовую неграмотность населения.

Рассмотрев данные по просроченной задолженности, перейдем к изучению роли потребительского кредитования в кредитном портфеле АО «Почта-Банк» в таблице 14.

Таблица 14 – Место потребительского кредитования в кредитном портфеле АО «Почта-Банк», млн. руб.

Показатель	Значение, млн. руб.			Абсолютное отклонение млн. руб.		Относительное отклонение	
	2019	2020	2021	2021/ 2019	2021/ 2020	2020/ 2019	2021/ 2020
Ссудная задолженность всего (в том числе потребительские кредиты, ипотечные кредиты, прочие требования)	60 638,97	58 541,65	52 002,65	-2 097,32	- 539	96,54	88,83
Общая сумма ссудной задолженности по потребительским кредитам	42 810,5	20 538,9	8 615,2	-22271,6	- 11923, 7	47,9	41,9
Доля ссудной задолженности ФЛ, %	70,59	35,08	16,56	-35,51	-19,52	-	-
Просроченная задолженность, всего	7 012,90	7 252,70	8 461,50	+239,8	1208,8	103,41	116,6 6
Общая сумма просроченной задолженности по потребительским	1294,3 8	1327,1 7	1421,9 1	32,79	94,74	102,53	107,1 4
Доля просроченной задолженности физических лиц, %	18,45	18,29	16,80	0,16	1,48	-	-

В соответствии с таблицей 14, с 2019 по 2021 гг. доля кредитов, выданных физическим лицам, существенно снизилась по сравнению с остальными кредитами. Если в 2019 году доля физ. лиц составляла 18,45%, то в 2021 году- 16,80%. Наблюдается также увеличение просроченной задолженности по потребительским кредитам – 7,14%, тогда как общая просроченная ссудная задолженность увеличилась на 16,66% (рисунок 10).

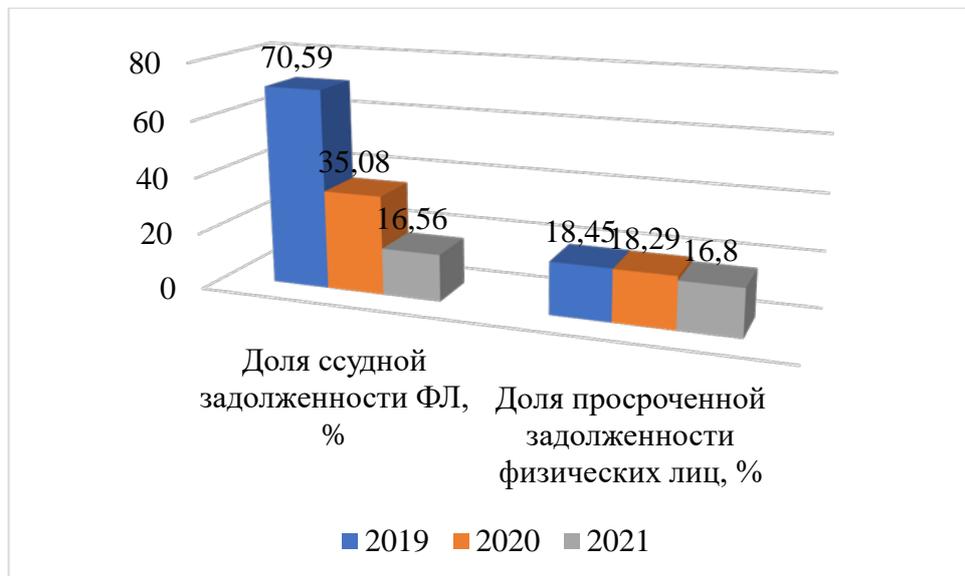


Рисунок 10 – Динамика доли, ссудной и просроченной задолженностей физических лиц за 2019-2021 гг.

Наиболее серьезной проблемой является то, что общая доля просроченной задолженности, хоть и снижается, однако все равно занимает достаточно большой объём.

С целью снижения просроченной задолженности АО «Почта-Банк» дает возможность своим клиентам изменить первичные условия договора кредитования, оформленного в банке, путем проведения реструктуризации. Так банк увеличивает срок кредитования для сокращения ежемесячного платежа, уменьшает процентную ставку по кредиту, предоставляет отсрочку платежа. Также банк может списать часть долга при проведении процедуры банкротства. В процессе формирования решения банк проводит переговоры со своими клиентами.

Еще одним способом уменьшения просроченной задолженности помимо реструктуризации можно назвать оформление рефинансирования (заключение нового кредитного договора с целью погашения существующей задолженности на более выгодных условиях). Так клиент может получить кредит с процентной ставкой от 4,5% до 16,9%. Банк самостоятельно рассчитывает объем рефинансируемых кредитов при помощи кредитного

отчета из НБКИ, необходимо лишь предоставить справку о задолженности из другого банка. Одним из преимуществ можно назвать количество рефинансируемых кредитов- от двух до трех.

При наличии просроченной задолженности в течение нескольких месяцев банк имеет право передать долг организации, которая специализируется на досудебном взыскании с неплательщиков. Также банк может сотрудничать с коллекторскими агентствами для передачи долга в случае, если все ранее применимые методы не способствовали решению проблемы.

Таким образом мы рассмотрели общую характеристику АО «Почта-Банк», виды банковских операций, показали сущность организации кредитного процесса в области потребительского кредитования, в частности способы заведения заявок и выдачи кредитов, первичную идентификацию, проверку документов, виды кредитов и общие условия их предоставления. Так же мы провели анализ финансовых результатов деятельности с помощью таких статистических данных, как: активы и пассивы, доходы и расходы, финансовая устойчивость, рентабельность, ликвидность и др.

В соответствии с исследованием портфеля потребительских кредитов, включающих ссудную и приравненную к ней задолженность физических лиц, динамику структуры ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц, просроченную задолженность, можно сделать вывод о том, что существует множество проблем, с которыми в период 2019-2021 годов столкнулся банк.

Основными проблемами, выявленными на основании проведения анализа потребительского кредитования АО «Почта-Банк» в период с 2019 по 2021 гг. являются: сокращение роста доходов банка из-за повышения низкодходных кредитов, снижение доли потребительского кредитования в общей структуре кредитного портфеля, рост просроченной задолженности из-за высокой закредитованности населения, отсутствие долгосрочной системы страхования.

### **3 Тенденции развития потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк»**

#### **3.1 Проблемы и пути развития потребительского кредитования в коммерческом банке АО «Почта банк»**

Потребительское кредитование является важной составляющей банковского рынка, при этом для российского рынка данный тип кредитования пережил стадию стремительного роста, в частности в последние годы наблюдается высокий спрос на потребительские кредиты. Для коммерческого банка потребительское кредитование основной целью ставит увеличение доходов через удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах.

Рассмотрим проблемы потребительского кредитования АО «Почта банк», определим причины и перспективы развития.

Исходя из проведенного во второй главе анализа кредитного портфеля банка по направлению потребительское кредитование нами выявлены следующие проблемы.

Проблема сокращения доли потребительского кредитования АО «Почта банк» в общей структуре кредитного портфеля, причиной которой является незначительное влияние банка на рынок банковской деятельности РФ, снижение потребительской активности, недостаточно эффективная стратегия продвижения продуктов потребительского кредитования на рынке в связи с отсутствием дополнительного финансирования.

К основным негативным характеристикам существующей стратегии можно отнести: отсутствие учета последствий пандемии в изменениях особенностей работы с потребителями, в частности низкая степень адаптированных инструментов и технологий, позволяющих получить потребительский кредит по более выгодным условиям.

Данная проблема возникла в связи с нестабильностью экономической системы и привела к невозможности вести деятельность в период пандемии в традиционном режиме-офлайн. Эти условия создали ряд негативных последствий, которые привели Банк к необходимости внедрять в организацию взаимодействия с заемщиками дополнительные инновационные решения, в частности для удобства и доступности для клиентов при использовании кредитных продуктов было введено программное обеспечение по классификации и распознаванию документов кредитного досье для управления централизованной обработки документов. АО «Почта банк» использовал дополнительные средства для финансирования обеспечения безопасности, регулирования связи с клиентами и выработки дополнительных регламентов по взаимодействию с заемщиками. Однако в настоящее время, работа онлайн канала не до конца закончена и нестабильна, тем самым формируются дополнительные проблемы, обусловленные недоработками онлайн кредитования.

Помимо указанного в АО «Почта банк» не отработаны преимущества кредитных продуктов для заемщиков (пониженный процент только для клиентов, имеющих зарплатные карты, а также плавающая процентная ставка в зависимости от условий кредитования и пр.). В целом работоспособность данной системы низкая (в части привлекательности для заемщика), что обусловлено схожестью предложения с предложениями других банков сегмента, уникальностью продукта. Таким образом для сотрудников группы Синара потребительские кредиты предоставляются на более выгодных условиях, чем для обычных клиентов, что формирует социальное неравенство.

Банк характеризуется не высокой степенью финансирования расходов на маркетинг банковских услуг в области потребительского кредитования. В связи с этим формируется низкая активность населения, снижается динамика потребительского кредитования. Отрицательной стороной данного аспекта является и то, что в целом в банке не отработаны и плохо применяются

механизмы продвижения услуг потребительского кредитования, нет выработанных механизмов ответственности персонала за продажу услуг потребительского кредитования.

При недостаточно-эффективной стратегии продвижения продуктов потребительского кредитования на рынке банк проводит мероприятия по привлечению заемщиков для расширения объема потребительского кредитования несколькими способами: СМС- рассылкой о действующих процентных ставках и других условиях продуктов, рекламными акциями с выгодными условиями, раздачей флаеров, проведением стимулирующих акций, обзвоном с новыми предложениями, инновационным развитием, в частности осуществлением дистанционного обслуживания с возможностью получения кредита, не выходя из дома. Но как показывает практика данные способы недостаточны эффективны.

Для решения данной проблемы нами предложено изменить кредитную политику:

- реализовать программу, которая будет заключаться в просмотре видео роликов и определении финансовой нагрузки путем просчета в калькуляторе.
- провести опрос населения на официальном сайте банка для определения вида рекламы в интернет-ресурсах.
- провести акцию «Приведи друга» на получение дополнительных привилегий при получении кредита с привлечением другого лица;
- совершенствовать приложение для потребителей банка, с помощью которого процесс получения потребительского кредита или осуществления платежей по нему станет максимально удобным и быстрым.
- реализовать более эффективную работу сети колл-центров, которые могли бы удаленно оказывать квалифицированную помощь, в частности объяснять условия работы банка потребителям или потенциальным потребителям потребительских кредитов банка в случае

ухудшения эпидемиологической ситуации. Также необходимо дать возможность клиенту изменять дату платежа, осуществлять досрочное погашение кредита и пропускать платеж (кредит запросто) через службу заботы о клиентах;

- Скорректировать финансовую стратегию, в частности изменить проценты по кредитам и депозитам для населения с учетом корректировки ключевой ставки Центрального Банка Российской Федерации и волатильности цен на рынке, в том числе на банковские продукты, что позволит привлечь больше потребителей.

- Расширить банковские программы, направленные на снижение процентных ставок по кредитам медицинским работникам, как группе населения, оказывающейся в затруднительном положении;

- Сформировать новый целевой образовательный кредит с поручителем (или поручителями).

- Обеспечить отделения банков средствами защиты, как для персонала, так и для посетителей банков (маски, перчатки, антибактериальные средства).

Проблема снижения процентных доходов банка АО «Почта банк» возникла из-за сокращения доли высокодоходных и роста низкодоходных кредитов, которые можно получить без предоставления справки о доходах. Следствием этого стал высокий удельный вес просроченной задолженности потребительских кредитов в общем объеме просроченной задолженности.

В системе кредитования в целом и потребительском кредитовании в частности, не выработана и не применена методология оценки платежеспособности клиента с учетом широкого круга факторов. В целом это объясняется формальностью подхода в банке к вопросу работы с заемщиками или потенциальными клиентами относительно выбора кредита, подбора оптимальных условий под финансовые возможности клиента.

Так, практикуемое в банке кредитование для получения суммы в размере до 300 тыс. рублей без подтверждения дохода, привело к большому объему просрочек именно по этому продукту кредитования. В соответствии с этим формируется высокий уровень просроченной задолженности в связи с невозможностью погашения своих обязательств в период пандемии COVID-19 и восстановления после нее.

Применение оценки заемщика осуществляется по быстрой схеме: прием документов, регистрация заемщика в системе банка, предоставление информации со слов клиента, сканирование документов о доходах, проверка информации о клиенте в базе кредитных историй, формальный процентный просчет достаточности доходов для внесения ежемесячных платежей, одобрение и выдача кредита (на карту или наличными деньгами) [10, с. 27].

В стремлении привлечь большее количество заемщиков банки зачастую пренебрегают даже элементарным сбором информации о финансовом положении заемщика, его доходах за прошедшие периоды, целевыми параметрами потребительского кредита. Все это является существенными проблемами, приводящими к росту просроченных кредитов, формированию безнадежных долгов и пр. Банк несет убытки и пытается различными способами получить хотя бы часть задолженности путем изменения первичных условий кредитования [33, с. 1].

В соответствии с проведенным анализом, методом, который использует АО «Почта банк» для управления просроченной задолженностью, можно назвать начисление пени в размере 20% годовых на сумму просроченной задолженности. Данная мера является неэффективной, так как она не приводит к улучшению ситуации.

Нормативно-правовое регулирование за годы активной кредитной доступности для населения закончилось введением законодательства о возможности или требовании кредиторов, о признании заемщика банкротом. В целом данная процедура позволяла приобрести финансовую «свободу» от кредитов, но в истории жизни любого гражданина данная процедура не

проходила бесследно из-за введения ограничений на занятие высших управленческих должностей, на получение новых кредитов и др.

Рассмотрим структуру процедуры банкротства с точки зрения законодательства. В соответствии с пунктом 213.2 ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» №127-ФЗ при рассмотрении дела, связанного с банкротством гражданина, осуществляется реструктуризация долгов, реализация имущества, мировое соглашение.

Арбитражный суд принимает заявление о признании банкротом в случае, если сумма задолженности составляет не менее 500 тыс. руб. и требования не исполнены гражданином в течение трех месяцев с той даты, в которую они должны были быть исполнены (ст. 213.3 №127-ФЗ).

Гражданин обязан обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании его банкротом если удовлетворение требований кредиторов приводит к невозможности исполнения гражданином денежных обязательств и по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими кредиторами и размер таких обязательств и обязанности в совокупности составляет не менее чем пятьсот тысяч рублей, не позднее тридцати рабочих дней со дня, когда он узнал или должен был узнать об этом.

Гражданин вправе подать в арбитражный суд заявление о признании его банкротом в случае предвидения банкротства, неплатежеспособности или недостаточности имущества.

Заявление о признании гражданина банкротом подается конкурсным кредитором или уполномоченным органом на основании решения суда.

В соответствии со статьей 213.19 №127-ФЗ с даты утверждения арбитражным судом плана реструктуризации долгов гражданина наступают следующие последствия:

- требования кредиторов могут быть предъявлены к гражданину только на условиях, которые предусмотрены в указанном плане.

- кредиторы не вправе предъявлять требования о возмещении убытков, понесенных ими в связи с утверждением указанного плана;
- прекращение денежных обязательств гражданина с помощью зачета встречного однородного требования не допускается;
- штрафы и пени не начисляются, за исключением текущих платежей;
- на сумму требований конкурсного кредитора или уполномоченного органа начисляются проценты, выраженные в валюте рф. они начисляются в размере ставки рефинансирования цб рф на дату утверждения плана реструктуризации.

Рассмотрев права физических лиц- заемщиков в связи с ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» №127-ФЗ, перейдем к исследованию способов совершенствования снижения процентных доходов банка.

Таким образом для решения вышеуказанной проблемы необходимо:

- Реализовать через Центральный Банк РФ рекомендательный нормативный акт с требованием утверждения одной из методик в политике кредитования коммерческих банков.
- Провести комплексный и всесторонний анализ возможности заемщика исполнять принимаемые им на себя обязательства как перед банком, так и перед прочими кредиторами на этапе рассмотрения заявки;
- Осуществить реструктуризацию долгов гражданина путем изменения первичных условий кредитования, в частности корректировки процентной ставки, срока кредитования, платежа и соответственно размера переплаты.
- Проводить ежеквартальное обучение сотрудников о сущности потребительского кредитования, о видах заемщиков, о снижении кредитных рисков, об оценке платежеспособности. По окончании обучения должен проводиться экзамен в тестовой форме для закрепления знаний. Данная мера позволит сформировать штат высококвалифицированных специалистов.

– Создать новую программу лояльности для держателей дебетовых карт с целью увеличения доходности банка и использования прибыли для дальнейшего развития потребительского кредитования.

Рассмотрим следующую проблему АО «Почта банк» - проблему высокой доли просроченной задолженности. Причинами возникновения являются: высокая закредитованности населения из-за низкого уровня дохода граждан, невысокая доля участия государства в регулировании механизмов кредитной политики банков, а также невысокий уровень финансовой грамотности населения. Вследствие этого замедляется рост развития банка, российской экономики.

Рост кредитования среди населения опережает рост доходов, вследствие чего повышается долговая нагрузка граждан. Население не имеет возможности прогнозировать свои доходы на ближайшие несколько лет, в связи с чем происходит низкая возвратность долгосрочных потребительских кредитов [32, с. 2]. Клиенты берут кредиты с целью частичного или полного досрочного погашения другого действующего кредита, а при невозможности погашения формируется просроченная задолженность.

Для решения данной проблемы нами предложено:

– Ужесточить методы анализа платежеспособности. Разъяснить все риски кредитования, ответственности на стадии формирования заявки после проведения анализа платежеспособности заемщика;

– Внедрить образовательные финансовые программы в части формирования личного бюджета в школах, университетах;

– Проводить контроль собственных доходов и расходов для повышения финансовой грамотности;

– Внедрить сбалансированный механизм в процесс предоставления отсрочек, в частности предоставить отсрочки без начисления дополнительных комиссий и выплат (максимальное количество 2 раза) с

целью избегания ухудшения финансового положения заемщика, работать с клиентами на всех стадиях реструктуризации.

Проблема отсутствия отработанных механизмов страхования в банке АО «Почта банк», причиной которого также является финансовая неграмотность населения, нежелание заемщиков нести дополнительные расходы. Таким образом страхование не выступает обеспечительной мерой в организации безопасности для заемщика, играет роль дополнительного обременения.

Для решения указанной проблемы необходимо введение механизма страхования заемщиков на весь срок кредитования, что должно носить постоянный характер и внедряться в структуру банковского кредита, при этом за банком АО «Почта банк» нужно закрепить требование о необходимости внедрения страховой политики в части кредитования и регламентации данного процесса через сторонние страховые компании, обеспечивая потребителям кредитных продуктов прозрачность, достоверность и действенность страховых механизмов. Страхование должно обеспечивать защиту здоровья и имущества, должно содержать такие страховые риски, как: инвалидность, потеря работы, заболевание, травма, несчастный случай и др.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что основными проблемами АО «Почта банк» являются: снижение потребительской доходов банка, сокращение доли потребительского кредитования в структуре кредитного портфеля, высокая закредитованность, неразвитость системы страхования. Все это привело к формированию высокого удельного веса просроченной задолженности потребительского кредитования.

### 3.2 Рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования АО «Почта банк» и оценка их эффективности

Для решения данных проблем нами были описаны выше способы общие способы развития. Помимо указанного необходимо использование усовершенствованных, новых конкретных методов таких, как:

– Создание обучающей видео программы с заполнением таблиц и калькулятора.

АО «Почта банк» необходимо запустить видео ролики в отдельной обучающей программе, позволяющей клиентам определить нагрузку на собственные доходы путем расчета ежемесячных доходов и расходов в специальной таблице.

Видео ролики должны будут содержать сущность потребительского кредитования, виды кредитов в банке, условия их предоставления, виды платежей, сущность доходов и расходов с разновидностями, метод заполнения кредитного калькулятора.

По окончании просмотра необходимо будет заполнить таблицу на основании данных, которые будут зависеть от финансового положения клиента. Рассмотрим произвольные данные в таблице 15.

Таблица 15 – Определение личного бюджета, руб.

Доходы		Расходы	
Постоянные	-	Обязательные	-
-	30 000	-	4500
-	5000	-	500
Непостоянные	-	Произвольные	
-	1500	-	1500
-	-	-	6000
Итого доходы:	36 500	Итого расходы:	12 500

В соответствии с таблицей 15 в доходах указывается сумма постоянная и непостоянная. К постоянным доходам относятся: заработная плата, пенсии и пособия, доход от сдачи квартиры в аренду и др., к непостоянным- подработки, премии или бонусы, доходы от продажи собственности и др. Необходимо обязательно учесть второй источник дохода при его наличии.

В расходах определяются обязательные или произвольные платежи. К обязательным относятся платежи, повлиять на срок и размер которых мы не можем, к произвольным- относительно редкие расходы. К обязательным расходам относятся: налоги, коммунальные платежи, услуги связи и пр., к произвольным- покупка бытовой техники, электроники, незапланированный отпуск и пр.

Смысл заполнения таблицы заключается в определении личного бюджета и дальнейшем заведении заявки на потребительский кредит в соответствии с этим. Таким образом после заполнения таблицы по личному бюджету необходимо завести заявку на потребительский кредит. На основании данных по предварительному одобрению клиент заносит в кредитный калькулятор, ранее размещенный на сайте банка, сумму, процентную ставку, срок, вид платежа и смотрит общую переплату.

На основании изучения всего вышесказанного заемщик может сделать для себя вывод стоит ли приобретать кредитный продукт и как его приобретение отразится на расходах. Данный метод позволит повысить финансовую грамотность путем корректного заведения заявок, снизит риск невозвратности кредитования.

– Формирование опроса населения, результаты которого должны использоваться при создании новых кредитных продуктов, при изменении условий действующих кредитов.

Рассмотрим опрос, предложенный к размещению на официальном сайте АО «Почта банк» в таблице 16.

Таблица 16 – Опрос по потребительскому кредитованию

Вопрос	Варианты ответа
Ваше имя	..... (укажите).
Возраст	—..... (укажите).
Пол	-Мужской; -Женский.
Образование	-Среднее; -Среднее профессиональное; -Неоконченное высшее; -Высшее.
Цель кредитования?	-Покупка автомобиля; -Образование; -Лечение; -Ремонт; -Покупка недвижимости; -Потребительские нужды; - Погашение кредитов; -Иное ..... (укажите).
Предпочитаемый срок кредитования?	-От 1-5 лет; -От 3-7 лет; -От 1-10 лет; -Иное ..... (укажите).
Как вы относитесь к получению кредита онлайн?	-Да, это хорошее предложение; -Да, но я не пользуюсь онлайн банком -Нет, не доверяю онлайн продуктам; -Категорически нет; -Иное, ..... (укажите).
Есть ли у вас действующие кредиты? Если да, укажите ежемесячную сумму платежа по всем обязательствам	-Да; -Да, сумма- .....(укажите) -Нет.
Хотели бы иметь возможность оформления кредита под более низкую процентную ставку, но с наличием залогового обеспечения или поручителей?	-Да; -Да, но только с залогом; -Да, но только с поручительством; -Нет; -Иное, ..... (укажите).
Что для вас преимущественно при выдаче кредита? (поставьте галочку)	<input type="checkbox"/> Низкая процентная ставка; <input type="checkbox"/> Невысокая переплата; <input type="checkbox"/> Приемлемый ежемесячный платеж; <input type="checkbox"/> Оформление без обращения в отделение банка; <input type="checkbox"/> Минимальный срок кредитования; <input type="checkbox"/> Максимальный срок кредитования; -Иное, ..... (укажите).

Продолжение таблицы 16

Вопрос	Варианты ответа
Какие условия кредитования вы бы хотели улучшить?	.....(укажите).
Как вы относитесь к страхованию здоровья и имущества на весь срок кредитования?	-Положительно, данная услуга позволит снизить потери при наступлении страхового случая; -Положительно, .....(укажите причину) -Категорически отрицательно, считаю страхование дополнительным расходом; -Отрицательно, данная услуга не поможет покрыть даже часть расходов; -Отрицательно,.....(укажите причину)
Есть ли у вас второй источник дохода?	-Да; -Нет.
Где вы встречали рекламы нашего банка за последние 3 месяца?	.....(укажите).
В каком приложении или на каком сайте вам удобнее всего смотреть рекламы нашего банка?	.....(укажите).

Исходя из таблицы 16 можно сделать вывод о том, что данный опрос позволит сформировать общее представление на точки зрения о целях кредитования, о предпочитаемых сроках, особенностях, даст возможность узнать отношение населения к дистанционным способам получения потребительского кредита, к обязательному страхованию, к поручительству, а также даст определить наиболее удобный и запоминающийся способ просмотра рекламы.

– Создание нового вида кредитования – «Образовательного».

Большинство семей в нашей стране не могут позволить своим детям получать высшее образование в связи с недостатком денежных средств для полной оплаты обучения, так как цены с каждым годом растут. Решением данной проблемы можно назвать получение образовательного кредита с поручительством или без него (по выбору заемщика).

Рассмотрим общие условия образовательного кредита с возможностью привлечения поручителя в таблице 17.

Таблица 17 – Условия потребительского кредита «Образовательный»

Признак классификации	Условие
Возраст заемщика	От 18 до 69 на момент окончания договора
Срок	12, 24, 36, 48, 60 месяцев
Сумма кредита	Равна стоимости обучения
Стаж работы	Не менее 3 месяцев
Ставка	От 5,5% до 15,3%
Постоянный доход	Не менее 12 000 руб. после вычета налогов
Способы погашения кредита	Ежемесячно, аннуитетными платежами в банкоматах, офисах, в приложении, по системе быстрых платежей или при помощи сервиса КИВИ

В соответствии с таблицей 17 общими условиями образовательного потребительского кредита являются: возраст заемщика, срок кредитования, сумма, стаж работы, процентная ставка, минимальный размер ежемесячного дохода и способы погашения кредита. Исследуем особенности изменения процентной ставки по потребительскому кредиту «Образовательный» на рисунке 11.

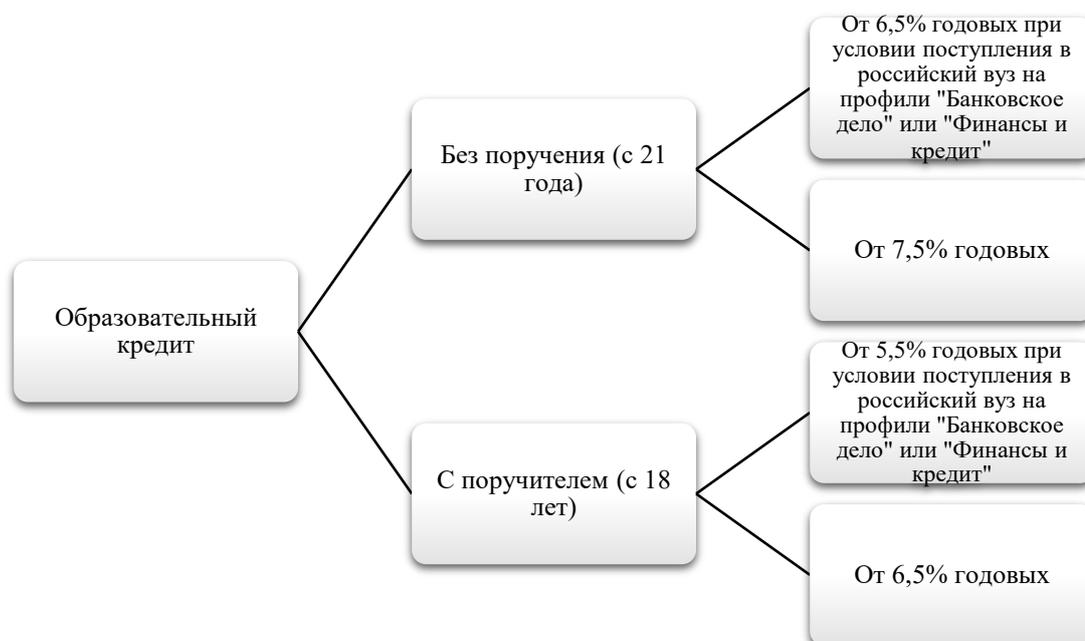


Рисунок 11 – Структура различия процентных ставок по потребительскому кредитованию «Образовательный» в АО «Почта банк»

В соответствии с рисунком 11, возможно снизить процентную ставку по потребительскому кредитованию при условии поступления на конкретные направления обучения и при предоставлении договора с университетом о предоставлении платных образовательных услуг. В зависимости от наличия поручителя определяется минимальный возраст заемщика. Так студенты могут получить кредит от 6,5% годовых без наличия поручителя с 21 года, с поручителем от 18 лет при процентной ставке от 5,5% годовых.

Создание образовательного кредита с поручительством даст возможность студентам получить высшее образование, будет стимулировать молодежь развиваться. Для банка вероятность возврата данного кредита повысится за счет договора поручительства, так как при невыполнении обязательств заемщика они перейдут к поручителю. Данное решение будет способствовать снижению уровня просроченной задолженности.

– Проведение акции «Приведи друга» для привлечения дополнительных клиентов с целью получения потребительского кредита, а также с целью размещения клиентами денежных средств во вклады.

При предварительном одобрении заявки заемщик может поучаствовать в акции «Приведи друга» и улучшить не только свои условия кредитования, но и условия кредитования своего знакомого при одновременном оформлении кредитования. Преимуществом может воспользоваться любой клиент банка в независимости от того является ли он зарплатным клиентом или нет. Особые условия кредитования зависят от срока пребывания в банке.

Рассмотрим структуру данной акции в таблице 18.

Таблица 18 – Акция «Приведи друга»

Срок	1-3 лет	3-5 лет	5-7 лет	7-10 и более
Бонусы на универсальную карту	200	350	500	650
Если есть вклад у обоих	300	400	650	750
Если нет задолженности в течение 1 года	1	2	3	4
Дополнительный лимит	50000	100000	150000	200000
Кредитная карта	10000	15000	20000	25000

В соответствии с таблицей 18 можно определить 4 разновидности сроков пользования услугами банка АО «Почта банк»:

а) Если клиент пользуется банком от 1 года до 3 лет, и на получение кредита он привел с собой коллегу особыми условиями потребительского кредитования будут являться:

1) снижение процентной ставки по обоим кредитам заемщиков на 1 процентный пункт, при условии отсутствия просроченной задолженности в течение 1 года;

2) начисление дополнительных 200 бонусов при получении кредитной линии «Запросто» на универсальную карту при отсутствии действующего вклада в банке или начисление 300 дополнительных бонусов при наличии действующего вклада в банке;

3) возможность получения дополнительного лимита кредитования в размере 50000 через 180 дней после оформления кредита;

4) получение кредитной карты с лимитом 10000 руб.

б) Если клиент пользуется банком от 3 до 5 лет:

1) снижение процентной ставки по обоим кредитам заемщиков на 2 процентных пункта, при условии отсутствия просроченной задолженности в течение 1 года;

2) начисление дополнительных 350 бонусов при получении кредитной линии «Запросто» на универсальную карту при отсутствии действующего вклада в банке или начисление 400 дополнительных бонусов при наличии действующего вклада в банке;

3) возможность получения дополнительного лимита кредитования в размере 100000 через 180 дней после оформления кредита;

4) получение кредитной карты с лимитом 15000 руб.

в) Если клиент пользуется банком от 5 до 7 лет:

1) снижение процентной ставки по обоим кредитам заемщиков на 3 процентных пункта, при условии отсутствия просроченной задолженности в течение 1 года;

2) начисление дополнительных 500 бонусов при получении кредитной линии «Запросто» на универсальную карту при отсутствии действующего вклада в банке или начисление 650 дополнительных бонусов при наличии действующего вклада в банке;

3) возможность получения дополнительного лимита кредитования в размере 150000 через 180 дней календарных дней после оформления кредита;

4) получение кредитной карты с лимитом 20000 руб.

г) Если клиент пользуется банком от 7 до 10 лет:

1) снижение процентной ставки по обоим кредитам заемщиков на 4 процентных пункта, при условии отсутствия просроченной задолженности в течение 1 года;

2) начисление дополнительных 650 бонусов при получении кредитной линии «Запросто» на универсальную карту при отсутствии действующего вклада в банке или начисление 750 дополнительных бонусов при наличии действующего вклада в банке;

- 3) возможность получения дополнительного лимита кредитования в размере 200000 через 180 дней после оформления кредита;
- 4) получение кредитной карты с лимитом 25000 руб.

Таким образом, чем дольше клиент пользуется услугами банка, тем более выгодные условия у него будут при оформлении потребительского кредитования. Данный метод будет способствовать привлечению заемщиков и выдаче кредита на льготных условиях.

В целях создания наиболее благоприятного имиджа банка АО «Почта банк» необходимо будет рассмотреть реализацию программы лояльности для клиентов-держателей карт.

За 2021 год банком АО «Почта банк» было эмитировано 2 946 183 банковских карт, за 2020 год – 3 031 556 банковских карт. Затраты на выпуск 100 000 карт в банке составляют примерно 1 650 000 руб. (затраты на выпуск одной карты -16,5 руб.). Организационные и информационные затраты составляют примерно 450 000 руб. в месяц.

Таким образом совокупные годовые затраты составят:

$$12 \times 450\,000 = 5\,400\,000 \text{ руб.}$$

В настоящее время, актуальным становится вопрос авиаперелетов, так как в связи с коронавирусной инфекцией их количество сократилось, а стоимость, наоборот, возросла. Для повышения инвестиционной привлекательности банка ориентируем программу лояльности на авиаперелеты. Возможно использование программы лояльности различными способами: с помощью магазинов-партнеров, рекламными акциями и др.

Сущность программы: за полеты на рейсах определенной компании участнику данной программы начисляются бонусные мили (согласно тарифу перелета и классу обслуживания).

Рассчитаем выгоду для клиента банка АО «Почта банк». Среднестатистический пользователь дебетовой карты тратит около 310 тыс. рублей в год. Проведем анализ расходов по карте клиента программы

лояльности, при этом для наглядности возьмем клиента, отдающего предпочтение накоплению миль посредством расчетов по карте в таблице 19.

Таблица 19 – Сравнительный анализ клиентов банка АО «Почта банк»

Клиент	Годовые расходы	Доход банка	Себестоимость услуг на одного клиента	Дополнительный доход на одного клиента	Чистый доход банка на одного клиента
Среднестатистический клиент	310000 руб.	10850 руб. или 3,5 %	2500 руб. (услуги по содержанию банкоматов и инкассация)	0,00 руб.	8350 руб. или 2,7 %
Клиент по программе лояльности	430000 руб.	15050 руб. или 3,5 %	0,00 руб. (услуги по оплате по кредитной карте в точках продаж оплачивает продавец)	4300 руб. (банк-эмитент получит не менее 1% с транзакции по кредитной карте)	19 350 руб. или 4,5 %

В соответствии с таблицей 19 доход банка АО «Почта банк» от годового расхода равен:  $310000 \times 0,035 = 10850$  руб.

Чистый доход банка равен:

Доход Банка - Себестоимость услуг =  $10\ 850 - 2500 = 8\ 350$  руб.

Клиент по программе лояльности, доход Банка от годового расхода равен:  $430000 \times 0,035 = 15\ 050$  руб.

Чистый доход банка равен:

Доход Банка + Дополнительный доход на одного клиента =  
 $= 15\ 050 + 4300 = 19\ 350$  руб.

Банк, кроме дохода, который принесет ему клиент в виде уплаченных непосредственно клиентом комиссий и процентов, получает дополнительный доход от торговых точек, а если банк одновременно является и эмитентом, и

эквайером, то его доход может составлять до 2% от каждой операции, а это от 4,3 до 8,6 тыс. рублей.

Среднее значение примерно будет составлять 6500 руб. Так, в среднем к 2022 году планируется привлечь около 1 000 новых клиентов, значит экономический эффект к 2022 году получим:

$$\text{Э} = ((19\ 350 + 6500) - 16,5) \times 1000 - 5400\ 000 = 20\ 433\ 500 \text{ руб. или } 20,43 \text{ млн. руб.}$$

Таким образом дополнительная прибыль, на которую может рассчитывать банк составит 20,43 млн. руб. Также можно отметить, что это изменение можно отнести только к физическим лицам. Таким образом, внедрение программы лояльности позволит АО «Почта банк» сохранить постоянных клиентов, а также привлечь новых.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что наиболее результативными перспективами развития АО «Почта банк» являются: проведение акции «Приведи друга» и формирование обучающей видео программы с целью увеличения доли потребительского кредитования и привлечения клиентов; проведение опроса населения, реализация образовательного кредита, введение новой программы лояльности с целью для повышения эффективности стратегии продвижения кредитных продуктов, потребительской активности, увеличения доходов банка, доли потребительского кредитования в общей структуре кредитного портфеля.

## Заключение

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

Потребительское кредитование осуществляется при соблюдении принципов кредитования, которые являются основой системы кредитования, отражают сущность и содержание кредита.

Во втором разделе мы рассмотрели общую характеристику АО «Почта-Банк», виды банковских операций, показали сущность организации кредитного процесса в области потребительского кредитования, в частности способы заведения заявок и выдачи кредитов, первичную идентификацию, проверку документов, виды кредитов и общие условия их предоставления. Так же мы провели анализ финансовых результатов деятельности с помощью таких статистических данных, как: активы и пассивы, доходы и расходы, финансовая устойчивость, рентабельность, ликвидность и др.

В соответствии с исследованием портфеля потребительских кредитов, включающих ссудную и приравненную к ней задолженность физических лиц, динамику структуры ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц, просроченную задолженность, можно сделать вывод о том, что существует множество проблем, с которыми в период 2019-2021 годов столкнулся банк.

Основными проблемами, выявленными на основании проведения анализа потребительского кредитования АО «Почта-Банк» в период с 2019 по 2021 гг. являются: сокращение роста доходов банка из-за повышения низкодходных кредитов, снижение доли потребительского кредитования в общей структуре кредитного портфеля, рост просроченной задолженности из-за высокой закредитованности населения, отсутствие долгосрочной системы страхования.

Перспективы развития АО «Почта банк» для совершенствования деятельности, связанной с предоставлением и использованием

потребительского кредитования с целью увеличения потребительской активности, развития стратегии продвижения собственных продуктов:

- Создать обучающую программу, которая даст возможность определить нагрузку на собственные доходы путем расчета ежемесячных доходов и расходов.

- Распространить информацию о кредитных продуктах путем рекламы в интернет-ресурсах, созданной на основании опроса о предпочтениях клиентов.

- Провести акцию «Приведи друга» для привлечения клиентов.

- Создать новый вид кредитования «Образовательный» с привлечением поручителей.

- Осуществить эффективную работу колл-центров для возможности проведения удаленной консультации. Дать возможность изменять дату платежа, делать заявление на досрочное погашение кредита по телефону.

- Изменить процентные ставки по кредитам и депозитам для повышения привлекательности продуктов, снизить процентные ставки для медицинских работников.

Для повышения доходности банка АО «Почта банк» нами предложено:

- Реализовать рекомендательный нормативный акт о политике кредитования коммерческих банков ЦБ РФ для изменения методики анализа платежеспособности заемщика на этапе рассмотрения заявки.

- Проводить ежеквартальное обучение сотрудников для повышения квалификации;

- Создать новую программу лояльности.

С целью снижения просроченной задолженности в связи с высокой закредитованностью населения необходимо:

- Ужесточить методы анализа платежеспособности. Разъяснить все риски кредитования, ответственности на стадии формирования заявки после

проведения анализа платежеспособности заемщика для повышения финансовой грамотности.

- Проводить контроль доходов и расходов путем вышеописанной обучающей программы.

- Внедрить сбалансированный механизм в процесс предоставления отсрочек, дать возможность использовать услугу «пропуск платежа» по всем видам кредитования, но не более 2 раз за год.

С целью решения проблемы отсутствия отработанных механизмов страхования необходимо осуществлять выдачу потребительских кредитов со страхованием на весь срок кредитования.

Дополнительная прибыль, на которую может рассчитывать банк составит 20,43 млн. руб. Также можно отметить, что это изменение можно отнести только к физическим лицам. Таким образом, внедрение программы лояльности позволит АО «Почта банк» сохранить постоянных клиентов, а также привлечь новых.

## Список используемой литературы и используемых источников

1. Авдеева В. И., Кулакова Н. Н. Потребительское кредитование в России в современных экономических условиях // Вестник Алтайской Академии экономики и права. №9. 2019. С. 5-11.
2. Аджиева А. Ю., Михайлова О. С., Астахов В. Ю. Потребительское кредитование РФ на современном этапе // Аллея науки. № 4 (20). Т. 6. 2018. С. 215-218.
3. 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.
4. 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.
5. Багаутдинова И.В., Палаткин Ю.С., Токарева Г.Ф. Основные тенденции в сфере потребительского кредитования в России // Российское предпринимательство. 2017. Том 18. №5. С. 849-858.
6. Банковские операции / под ред. О.М. Марковой. М.: Юрайт, 2017. 544 с.
7. 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.
8. Валенцева Н.И. Банковское дело: Учебник. М.: КноРус, 2017. 800 с.
9. Герасимова Е.Б. Банковские операции: Учебное пособие. М.: Форум, 2013. 272 с.
10. Даниленко С.М. Банковское потребительское кредитование: учебно-практическое пособие. М.: Litres, 2018. 520 с.
11. Дардик В.Б. Банковское дело. М.: КолосС, 2017. 247 с.

12. Зернова Л.Е., Ильина С.И. Аспекты и принципы потребительского кредитования в коммерческих банках // Инновационное развитие. 2018. № 4 (21). С. 97-99.
13. Кабушкин Н.И. Банковское дело. Экспресс-курс. М.: КноРус, 2017. 352 с.
14. Коробейникова Е. С., Соколова В. И. Организация потребительского кредитования в коммерческом банке. М: ЭКСМО, 2018. 540 с.
15. Костина А. А. Потребительское кредитование-содержание и проблемы // Вектор развития современной науки. 2018. №3. С. 276-277.
16. Кудинова Ю.А., Колмыкова Т.С. Современные аспекты потребительского кредитования 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.
17. Лаврентьев С.Ю. Тенденции развития финансово-кредитных отношений в банковской сфере // Актуальные научные исследования в современном мире. 2018. № 3-4 (35). С. 84-88.
18. Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования. М.: КноРус, 2017. 360 с.
19. Лаврушин О.И. Осуществление кредитных операций: Учебник. М.: КНОРУС, 2017. 241 с.
20. 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.
21. Мотовилов О.В. Банковское дело: Учебник. М.: Проспект, 2017. 408 с.

22. Оборин М.С., Нагоева Т.А. Актуальные проблемы банковского кредитования // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2018. №1 (42). С. 111-121.
23. 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.
24. Питерская Л. Ю., Тухтарова И. С., Романкевич А. А. Анализ потребительского кредитования в России и его прогноз // Экономика и управление: реалии и перспективы. 2018. С. 84-87.
25. Польшкова Е.А. Анализ основных финансово-экономических показателей деятельности ПАО «Сбербанк» в сфере потребительского кредитования // Молодой ученый. 2018. №7. С. 28-33.
26. 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.
27. Рустамов У.Р., Ильина С.И. Терминологический анализ понятия потребительского кредитования в коммерческом банке // Экономика сегодня: современное состояние и перспективы развития. 2018. №3. С. 93-95.
28. Сидорова Ю.В., Распопов А.В. Риски коммерческих банков при кредитовании физических лиц. Тамбов, 2019. С. 248-263.
29. 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.
30. 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.]. 201860 . С. 275-279.

31. 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
32. Терновская Е.П., Лавришко А.С. Тенденции развития продуктов потребительского кредитования в российской экономике и направления их модернизации// Вестник евразийской науки. 2018. Т. 10. №5. С. 48-52.
33. Ткалич Я.Е. Становление инфраструктуры государственной кредитной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства // Проблемы современной науки и образования. 2018. №2 (122). С. 29-32.
34. 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.
35. 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.
36. Хамбулатова З.Р., Султанова Э.А. Денежно-кредитная политика Банка России в условиях кризиса // Вестник Чеченского государственного университета. 2018. № 3 (31). С. 63-68.
37. Шевчук Д.А. Кредиты физическим лицам (ипотека, автокредит, нецелевые кредиты). М: Litres, 2017. 648 с.
38. 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

### Схема взаимосвязей АО «Почта Банк»

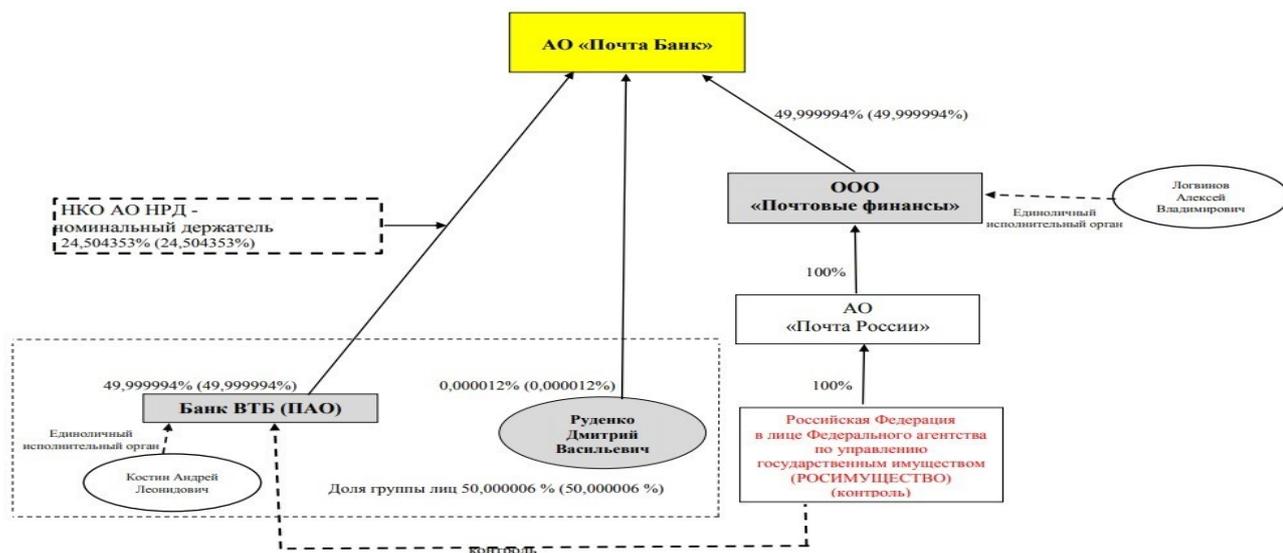


Рисунок А.1 – Схема взаимосвязей кредитной организации и лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится Банк

## Приложение Б

### Отчетность АО «Почта банк»

Группа АО «Почта Банк»  
Промежуточная сокращенная консолидированная финансовая отчетность

#### Промежуточный консолидированный отчет о финансовом положении на 30 сентября 2021 г.

(в миллионах российских рублей)

	Прим.	30 сентября 2021 г. (не аудировано)	31 декабря 2020 г.
<b>Активы</b>			
Денежные средства и их эквиваленты	4	23 655	34 445
Обязательные резервы на счетах в Банке России		2 698	2 691
Средства в кредитных организациях	5	40 098	35 016
Кредиты клиентам	6	370 451	377 924
Основные средства и активы в форме права пользования		9 480	10 989
Гудвил и прочие нематериальные активы		2 787	2 759
Отложенные активы по налогу на прибыль		3 769	4 630
Прочие активы	8	5 612	5 356
<b>Итого активы</b>		<b>458 550</b>	<b>473 810</b>
<b>Обязательства</b>			
Средства клиентов	9	357 316	373 810
Прочие обязательства	8	12 546	13 191
Субординированные займы	10	23 888	23 139
<b>Итого обязательства</b>		<b>393 750</b>	<b>410 140</b>
<b>Капитал</b>			
Уставный капитал	11	969	969
Эмиссионный доход		37 140	37 140
Долевая часть субординированных займов	10	4 385	4 385
Накопленный дефицит		(3 867)	(4 997)
Прочие фонды		26 173	26 173
<b>Итого капитал</b>		<b>64 800</b>	<b>63 670</b>
<b>Итого капитал и обязательства</b>		<b>458 550</b>	<b>473 810</b>

Подписано и утверждено к выпуску от имени Правления Банка

Д.В. Руденко



Президент – Председатель Правления

О.Г. Баркина

Главный бухгалтер

29 ноября 2021 г. 1023200000010  
г. Москва

Прилагаемые примечания с 1 по 18 являются неотъемлемой частью настоящей промежуточной сокращенной консолидированной финансовой отчетности.

3

Рисунок Б.1 - Отчетность АО «Почта банк»

## Продолжение Приложения Б

Группа АО «Почта Банк»  
Промежуточная сокращенная консолидированная финансовая отчетность

### Промежуточный консолидированный отчет о совокупном доходе за девять месяцев, закончившихся 30 сентября 2021 г.

(в миллионах российских рублей)

	Прим.	<i>За три месяца, завершившихся 30 сентября (не аудировано)</i>		<i>За девять месяцев, завершившихся 30 сентября (не аудировано)</i>	
		<b>2021 г.</b>	<b>2020 г.</b>	<b>2021 г.</b>	<b>2020 г.</b>
<b>Процентные доходы</b>		<b>15 294</b>	<b>16 450</b>	<b>46 928</b>	<b>50 864</b>
Кредиты клиентам		14 660	15 988	45 378	48 954
Средства в кредитных организациях		345	81	730	177
Средства в ЦБ РФ		289	381	820	1 733
<b>Процентные расходы</b>		<b>(4 437)</b>	<b>(5 077)</b>	<b>(13 306)</b>	<b>(16 810)</b>
Средства кредитных организаций		(39)	(12)	(59)	(37)
Средства клиентов		(3 232)	(3 954)	(9 876)	(13 600)
Платежи в рамках системы страхования вкладов		(425)	(368)	(1 155)	(1 115)
Субординированные займы		(665)	(646)	(1 975)	(1 736)
Обязательства по аренде		(76)	(97)	(241)	(322)
<b>Чистый процентный доход</b>		<b>10 857</b>	<b>11 373</b>	<b>33 622</b>	<b>34 054</b>
Чистые расходы от создания резерва под кредитные убытки	6	(5 933)	(8 077)	(20 559)	(22 412)
<b>Чистый процентный доход после резерва под обесценение кредитов</b>		<b>4 924</b>	<b>3 296</b>	<b>13 063</b>	<b>11 642</b>
Комиссионные доходы	13	8 400	10 085	22 784	25 920
Комиссионные расходы	13	(1 109)	(863)	(2 999)	(2 626)
Прочие операционные доходы		(76)	(12)	(49)	(9)
<b>Непроцентные доходы</b>		<b>7 215</b>	<b>9 210</b>	<b>19 736</b>	<b>23 285</b>
<b>Операционные доходы</b>		<b>12 139</b>	<b>12 506</b>	<b>32 799</b>	<b>34 927</b>
Расходы на персонал	14	(4 633)	(4 246)	(13 609)	(13 360)
Амортизация		(961)	(858)	(2 814)	(2 553)
Прочие административные расходы	14	(4 340)	(4 313)	(13 086)	(11 983)
<b>Непроцентные расходы</b>		<b>(9 934)</b>	<b>(9 417)</b>	<b>(29 509)</b>	<b>(27 896)</b>
<b>Прибыль до расходов по налогу на прибыль</b>		<b>2 205</b>	<b>3 089</b>	<b>3 290</b>	<b>7 031</b>
Расходы по налогу на прибыль	7	(496)	(572)	(979)	(1 286)
<b>Итого прибыль за период</b>		<b>1 709</b>	<b>2 517</b>	<b>2 311</b>	<b>5 745</b>
<b>Итого совокупный доход за период</b>		<b>1 709</b>	<b>2 517</b>	<b>2 311</b>	<b>5 745</b>

Прилагаемые примечания с 1 по 18 являются неотъемлемой частью настоящей промежуточной сокращенной консолидированной финансовой отчетности.

4

Рисунок Б.2 - Отчетность АО «Почта банк»