

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра финансов и кредита

**«Потребительский кредит и его роль в социально-экономическом
развитии страны (на примере ПАО Сбербанк России)»**

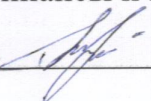
АВТОРЕФЕРАТ

БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 413 группы экономического факультета
направления 38.03.01 «Экономика», профиль

«Финансы и кредит»

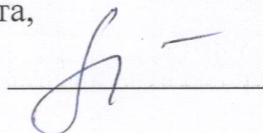
Григоряна Альберта Олеговича



Научный руководитель

доцент кафедры финансов и кредита,

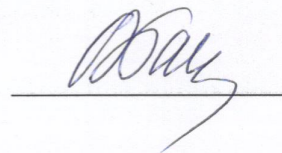
к.э.н., доцент



Т.П. Варламова

Зав. кафедрой финансов и кредита,

к.э.н., доцент



О.С. Балаш

Саратов

2017

Введение. В настоящее время одним из динамично развивающихся рынков в России является рынок потребительского кредитования. Потребительское кредитование является неотъемлемой частью современного розничного рынка, покупателями на котором являются граждане, приобретающие товары и услуги для личного потребления.

Потребительский кредит является одним из самых распространенных видов банковских операций в развитых странах Запада. При этом следует подчеркнуть, что сфера действия потребительского кредита намного шире, чем только покупки товаров длительного пользования (durable goods), таких как автомашины, бытовая техника и т. п. Так: покупка недвижимости в рассрочку, по существу, также является одной из разновидностей долгосрочного потребительского кредитования; текущие покупки посредством дебетовых кредитных карточек по своей значимости и распространенности не уступают использованию потребительского кредита при крупных покупках.

Потребительский кредит получил такое широкое распространение в промышленно развитых странах в первую очередь потому, что посредством использования данной технологии финансирования покупок резко расширяется емкость рынка по целому спектру потребительских товаров и недвижимости.

По экономическому содержанию кредит представляет собой ссуду в денежной или товарной форме на условиях возвратности и обычно с уплатой процентов. Кредитные отношения выражают экономические отношения между кредитором и заемщиком. Возникновение кредита связано непосредственно со сферой обмена, где владельцы товаров противостоят друг другу как собственники, готовые вступить в экономические отношения. На поверхности экономических явлений кредит выступает как временное позаимствование вещи или денежных средств. При помощи кредита приобретаются товарно-материальные ценности, различного рода машины, механизмы, покупаются населением товары с рассрочкой платежа.

Потребительский кредит занимает особое место в общей банковской системе и играет немаловажную роль в современной рыночной экономике. Он служит средством удовлетворения различных потребительских нужд населения и способствует выравниванию потребления групп населения с различным уровнем доходов. В последние годы кредитование потребителей и выдача ипотечных кредитов отнеслись к разряду наиболее популярных финансовых услуг, предоставляемых банками. Несмотря на это, потребительское и ипотечное кредитование имеют свои существенные недостатки с точки зрения банкиров. Процент невозвращенных кредитов подобного рода обычно выше, чем по другим кредитам. Во многих случаях наиболее прибыльными являются кредиты семьям. Ключевым фактором предоставления качественных потребительских кредитов выступают характер и чувство ответственности заемщика. Банк может оценить их с помощью анализа кредитной истории заемщика и по многим другим факторам. Все это подчеркивает актуальность выбранной темы дипломной работы.

Теоретической базой данной работы выступили статьи периодической печати, научные труды российских и зарубежных экономистов, таких как Адиебеков М.Г., Антонов Н.Г., Ачкасов А.И., Братко А.Г., Бункина М.К., Ендророва В.Н., Ковзанаде И.К., Ковтун Р.С. и другие.

Целью дипломного исследования является комплексный анализ потребительского кредитования в России, отражение проблем и перспектив развития.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- изучить теоретические основы потребительского кредитования;
- проанализировать тенденции потребительское кредитование в РФ;
- рассмотреть состояние потребительского кредитования в ПАО "Сбербанк";
- определить мероприятия, направленные на совершенствования потребительского кредитования в ПАО "Сбербанк".

Предметом данной дипломной работы является анализ и исследование развития потребительского кредита в коммерческом банке ПАО "Сбербанк", а также особенности эволюции потребительского кредитования в России.

Объектом исследования является ПАО "Сбербанк".

Методологической и теоретической основой исследования явились фундаментальные исследования отечественных и зарубежных экономистов по проблеме становления и формирования банковской системы России, проблемам финансового состояния коммерческих банков, способам их оздоровления и банковскому менеджменту. Методологической и теоретической базой дипломного исследования послужили труды российских экономистов, посвященных проблеме дипломного исследования, архивные материалы и официальные документы. Анализ поставленных в дипломной работе вопросов способствовало изучению материалов монографий, конференций, статей в научных сборниках и периодической печати, касающихся становления российской банковской системы и укрепления ее финансовой устойчивости в целом. Методологической основой работы, поставленных и решаемых в ней проблем выступают: эволюционный подход, созданный в рамках институционально-эволюционной теории, принципы исторического, логического и системного анализа.

Информационной базой работы послужили официальные документы: постановления, указы и распоряжения представительных и исполнительных органов Российского государства, разработки групп экспертов Банка России, а также материалы и данные, опубликованные в монографиях и периодической печати.

В первой главе рассмотрена сущность и понятие потребительского кредитования

Потребительский кредит выдается заемщикам для приобретения различных товаров: бытовой техники, мебели, автомобиля, мобильного телефона; для оплаты за образование, медицинские услуги, туристической

путевки. Потребительский кредит можно также получить наличными и использовать их по своему усмотрению.

Потребительское кредитование или кредитование физических лиц является одной из проблемных зон банковских операций. Основная проблема же потребительского кредитования – это невозврат займов, необходим комплекс мер для его поддержания.

Наблюдающиеся в последнее время стремительное развитие потребительского кредитования в России дает основание отнести его к числу факторов, которые в среднесрочной перспективе способны оказывать существенное влияние на экономическую и социальную жизнь общества.

В стратегии развития банковского сектора Российской Федерации, принятой правительством и Банком России, в частности, подчеркивается, что важным направлением развития кредитных операций отечественных банков могут стать их операции с розничными клиентами, а именно ипотечное кредитование и потребительский кредит. Причем в этом документе особо отмечается, что на степень коммерческого интереса кредитных организаций к таким операциям влияют уровень риска, издержки банков, связанные с необходимостью рассмотрения большого количества кредитных заявок, а также стоимость ресурсов, привлеченных кредитной организацией.

Согласно прогнозам ЦБ РФ в 2016 году прирост объема выданных на руки физическим лицам потребительских займов составит 15-20%. Это существенно ниже показателей предыдущих лет, но вполне актуально на фоне увеличения числа недобросовестных заемщиков и возникновения проблемы переполнения национального хозяйства кредитными деньгами. В этих условиях банкам остается только сделать более жесткими требования к своим клиентам и сократить объем заимствований.

В то же время существенную роль в стабилизации и обеспечении устойчивого развития сектора потребительских кредитов важную роль могут сыграть следующие мероприятия:

1) государственная поддержка банков, формирующих льготные программы целевого потребительского кредитования для отдельных групп граждан;

2) стимулирование роста срока выдачи заемных средств, что повышает ответственность заемщика и обеспечивает более долгосрочный эффект для реального сектора хозяйства;

3) формирование перечня отраслей, которые испытывают стагнацию с тем, чтобы направить в них целевые потребительские займы;

4) установление более четких критериев отбора заемщиков;

5) предоставление возможности лицам с низким уровнем дохода привлекать микрозаймы на потребительские нужды;

6) уменьшение ставок процента по потребительским кредитам.

Бурное развитие рынка розничного кредитования увеличивает и масштаб проявления соответствующих рисков. На этом сегменте рынка начинают намечаться негативные тенденции. Некоторые банки чрезмерно увлекаются развитием кредитования и создают дополнительные риски своей деятельности.

Во второй главе исследуется состояние потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк».

Кредитная деятельность ПАО «Сбербанк» определена как одно из приоритетных направлений, поэтому кредитными отделениями банка поставлена комплексная задача по увеличению объема ссудной задолженности физических лиц с одновременным сохранением качества кредитного портфеля. Для дальнейшего развития кредитной деятельности ПАО «Сбербанк» необходимо развивать банковский розничный бизнес, усовершенствовать стратегию кредитования частных клиентов посредством возможности расширения каналов реализации банковских продуктов и повышения качества кредитного процесса.

Высокотехнологичные решения в области кредитования физических лиц позволят банку минимизировать различные виды рисков, связанных с

предоставлением кредита, повысить качество обслуживания клиентов, увеличить уровень доходности банка. Для этого Банк уделяет приоритетное внимание развитию кредитования физических лиц. Из овердрафтов, кредитных линий будут сформированы удобные выгодные пакеты «Сбербанк на каждый день», соответствующие потребностям различных клиентских сегментов: пенсионеров, молодежи, более состоятельных клиентов.

На официальном сайте Сбербанка предоставлены следующие варианты потребительского кредитования:

- потребительский кредит без обеспечения;
- потребительский кредит под поручительство физических лиц;
- потребительский кредит на рефинансирование кредитов;
- кредит физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство;
- потребительский кредит военнослужащим – участникам НИС;
- нецелевой кредит под залог недвижимости.

ПАО Сбербанк предлагает широкий спектр потребительских кредитов. Данные виды кредитования охватывают практически всех потенциальных клиентов, так как каждая программа имеет свои преимущества, а некоторые из кредитований разработаны специально для определенных категорий граждан (например, для владельцев личного подсобного хозяйства или для военнослужащих). Во всех кредитных программах есть одна общая характеристика: Сбербанк предлагает более низкие ставки по процентам своим клиентам. Таким образом, банк создает для своих клиентов максимально комфортные условия. Однако и не для клиентов Сбербанка условия потребительских кредитов оптимально выгодные.

В третьей главе предложены мероприятия, направленные на совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк».

Банку необходимо развивать возможности по формированию для клиентов индивидуальных, персонализированных кредитных продуктов, адаптированных именно под их ситуацию и потребности. Важной задачей является развитие новых кредитных направлений розничного бизнеса и

партнерств, увеличение доли на рынке кредитования физических лиц, а также достижение положительной динамики по уровню удовлетворенности процесса кредитования клиентов. Это приведет к значительному повышению показателей результативности розничного бизнеса ПАО «Сбербанк».

Первым направлением является разработка решений в области недостаточно развитой схемы привлечения и удержания клиентов по кредитованию физических лиц. Для того чтобы быть ближе с клиентом «удержать его», заинтересовать кредитными программами — банку необходимо подстраиваться под его интересы, что требует все большего выбора кредитных продуктов.

Вторым направлением является разработка решений в области неполноценной адаптированности работы с клиентами под потребности больших групп: поддержание узкой линейки кредитных продуктов, направленных на отдельные сегменты общества.

Банк для определения своих конкурентных преимуществ выявляет перспективный сегмент рынка, группу потребителей и технологию продвижения новых банковских продуктов. Процесс сегментирования, базирующийся на дифференциации, включает несколько этапов: качественное и количественное исследование рынка, оценку и анализ, подтверждение правильности результатов анализа и, наконец, составление профиля сегмента. Качественное исследование банковского рынка нацелено на поиск клиентских мотиваций, выявление отношений клиентов к банковским продуктам, выяснение возможного поведения клиента на данном сегменте. Количественное исследование банковского рынка определяет масштаб сегментов, перспективы их развития. Клиенты отличаются широкими характеристиками: запросами, устремлениями, платежными возможностями. Для индивидуального подхода к клиентам необходимо создавать для них специальные предложения, модели обслуживания.

Третьим направлением является разработка решений в области роста просроченной ссудной задолженности в кредитном портфеле физических

лиц. Основным методом снижения доли просроченной задолженности в кредитном портфеле физических лиц должно быть усиление оценки кредитоспособности клиента.

Важной задачей является развитие новых кредитных направлений розничного бизнеса и партнерств, увеличение доли на рынке кредитования физических лиц, а также достижение положительной динамики по уровню удовлетворенности процесса кредитования клиентов. Это приведет к значительному повышению показателей результативности розничного бизнеса ПАО «Сбербанк».

Можно выделить наиболее значимые критерии, применяемые для оценки эффективности методов управления проблемной задолженностью:

1. Получение положительного результата, т.е. избавление банка от проблемной задолженности.

2. Финансовые затраты банка на реализацию выбранного метода управления проблемной задолженностью. Этот критерий включает оценку доли затрат на реализацию метода в стоимости проблемного долга, а также наличие дополнительных издержек, таких как необходимость поиска и привлечения специалистов для выполнения непрофильных для банка задач.

3. Транзакционные издержки: издержки сбора и обработки информации; издержки проведения переговоров и принятия решений (легкость реализации, т.е. возможность выбора банком определенного метода независимо от воли должника); издержки контроля; издержки юридической защиты выполнения контракта.

4. Внешние риски – критерий, показывающий зависимость ситуации и выбранного метода управления от внешних факторов, таких как изменение стоимости залога, конъюнктуры рынка и т.д. Данный критерий также необходимо учитывать при принятии любого стратегического решения банка, ведь на уровень внешних рисков влияет очень большое количество факторов – политические, экономические, демографические, социальные, географические и др. 5. Степень возникновения внутренних рисков

(внутренних ошибок банка), связанных с организацией работы банка или деятельностью клиента в зависимости от выбора одного из методов управления проблемной задолженностью, на которые может повлиять менеджмент кредитной организации.

6. Получение финансовой выгоды банком.

Таким образом, в ПАО «Сбербанк», предпочтение следует отдавать самостоятельной работе банка по возврату проблемной задолженности. С этой целью в организационной структуре управления банком создана специальная служба – отдел по работе с проблемными активами. Судебные методы работы с проблемной задолженностью в ПАО «Сбербанк» применяются по инициативе кредиторов и играют положительную роль в тех случаях, когда должники сознательно укрываются от исполнения своих обязательств по погашению долга.

Таким образом, кредитование физических лиц является одним из основных направлений в области кредитной политики банка, что обуславливает необходимость решения выявленных проблем, связанных с этим процессом. Выявленные проблемы: недостаточная развитая схема привлечения и удержания клиентов в области кредитования физических лиц, отсутствие узкой линейки кредитных продуктов, направленные на отдельные сегменты общества и рост просроченной ссудной задолженности требуют разработки и реализации решений в области развития кредитной политики банка. Основные направления по совершенствованию кредитования физических лиц, в основе которых лежит привлечение и удержание клиентов, выделение множественной сегментации потребителей, учитывающих их предпочтения и снижение объема просроченной ссудной задолженности в кредитном портфеле физических лиц. Создание и поддержание новых кредитных продуктов, сочетающих в себе преимущества как для заемщика, так и для кредитора.