

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

«Особенности кредитования физических лиц в современных условиях (на примере ПАО «Сбербанк России»)»

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 562 группы
направления 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансы и кредит»
Экономического факультета
Никитиной Марины Михайловны

Научный руководитель
доцент кафедры финансов и кредита,
к.э.н.

Н.Ф.Данилова

Зав. кафедрой финансов и кредита,
к.э.н., доцент

О.С. Балаш

Саратов 2018 год

Введение

Актуальность темы. Рыночная экономика не может эффективно функционировать без банковской системы, отвечающей всем современным требованиям, что обеспечивает стабильность всей кредитно-денежной системы. Это накладывает отпечаток и на материальные интересы практически каждого члена нашего общества. Как показывает практика, их ущемление оказывает серьезные негативные последствия, как политические, так и социально-психологические и иные, что в целом способно расшатать основы общества.

Кредитно-банковская система способна полноценно и стабильно действовать в условиях рынка лишь тогда, когда по структуре и функциям она адекватна рыночной экономике. Поэтому исследование кредитной деятельности банковской системы является весьма актуальной в современных условиях. Значимость для российской экономики ПАО «Сбербанк России» очевидна и она связана, прежде всего, с масштабами его финансовой деятельности и репутацией, которую он завоевал не только в России, но и в других странах. Подтверждением этого является его достаточно разветвленная сеть, как на территории нашей страны, так и за рубежом.

Степень разработанности темы исследования. Достаточно разработанным в отечественной литературе является вопрос связанный с кредитованием, а следовательно и с самим понятием кредита. Наиболее глубоко этот вопрос исследован Лаврушиным О.И [22]. По его мнению, кредит имеет свои специфические формы, при анализе которых важно выбрать критерии, которые отражали бы различные оттенки тех или иных форм кредита. Так с позиции структуры кредитных отношений основными критериями, положенными в основу классификации форм кредита, являются субъекты кредитных отношений; объекты кредитной сделки. С точки зрения изменения форм кредитования, важным является изучение изменение структуры кредита [31].

В экономической литературе все чаще можно встретить рассмотрение вопросов связанных с организацией работы с клиентами, оценке их

кредитоспособности [26]. Особо ставится и анализируется проблема рискованности банковских операций в современных условиях, необходимость привлечения страховых компаний к страхованию риска непогашения кредита, что существенно удорожает стоимость кредита [22]. Большую ценность представляют исследования отечественных ученых по проблемам денежно-кредитной политике, кредита и банков. Это научные труды: Андриюшин С.А., Кузнецова В.В. [7]; Захарова А.В. [14], Бычков Л.Г. [9] и др. Использование данных научных разработок позволяет всесторонне рассмотреть вопросы современной кредитной политики российских банков.

Несмотря на достаточную разработанность различных аспектов банковского кредитования, актуальным является анализ современных тенденций в совершенствовании механизма кредитования физических лиц, выявление факторов риска в условиях кризиса, вызванного антироссийскими санкциями. Однако изученные источники позволяют выработать определенные рекомендации по совершенствованию кредитования физических лиц в современных условиях.

Отсюда можно сформулировать **цель данного исследования**: определение особенности кредитования физических лиц в современных условиях.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- Рассмотреть сущность современной системы банковского кредитования;
- Проанализировать организация кредитного процесса в банке;
- Раскрыть сущность различных форм кредитования клиентов;
- Дать организационно-экономическую характеристику ПАО «Сбербанк России»
- Проанализировать процесс кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк России»;
- Определить перспективы развития банковского кредитования.

Предметом исследования является кредитная политика банковской организации.

Объект исследования- ПАО «Сбербанк России»

Практическая значимость заключается в том, что данная выпускная квалификационная работа позволяет выделить одно из направлений совершенствования кредитной политики, связанное с исследованием механизма кредитования физических лиц. Это дает возможность рассмотреть отдельные аспекты сложного комплекса проблем, связанных с данным процессом кредитования.

В работе использовалась нормативно-правовая база Российской Федерации, регулирующая выдачу коммерческих кредитов. Информационной базой являются годовые отчеты ПАО «Сбербанк России».

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав и заключения. В первой главе рассмотрены теоретические основы банковского кредитования физических лиц. Вторая глава посвящена анализу основных форм кредитования физических лиц, используемых в 2013-2016 годы в ПАО «Сбербанк России», Третья глава содержит анализ проблем кредитования физических лиц в современных условиях и пути совершенствования кредитной политики ПАО «Сбербанк России»

Основное содержание работы.

В работе дается оценка процессу кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк России». Публичное акционерное общество (ПАО) «Сбербанк России» является одним из ведущих банков не только России, но и Европы.

По организационной структуре ПАО «Сбербанк России» является акционерным коммерческим банком, учрежденный Центральным банком России как акционерное общество открытого типа в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» от 2 декабря 1990 г. и зарегистрирован 20 июня 1991 г. Его капитал был сформирован за счет уставного капитала. Сбербанк имеет резервный, специальные и другие фонды.

Согласно уставу ПАО «Сбербанк России» осуществляет достаточно обширный перечень банковских операций и осуществляет ряд сделок в сфере

банковских услуг . Наиболее актуальными операциями Сбербанка являются те, что связаны с денежными средствами как физических, так и юридических лиц. Это: размещение денежных средств, поступивших в банк; операции по банковским счетам; выдача банковских гарантий. Кроме того, банком осуществляется инкассирование денежных средств, расчеты по поручению своих вкладчиков; перевод денежных средств по поручению своих клиентов без открытия банковских счетов.

Для частных лиц происходит кредитование в самых разнообразных видах. Это и потребительское кредитование, и выдача жилищных кредитов, это и автокредитование. Кроме того, происходит достаточно интенсивное вовлечение частных лиц в процесс расчетов по банковским картам, и инвестиции в ценные бумаги.

Работа с *физическими лицами* отражается в росте розничного кредитного портфеля на 22.1%, ипотечного кредитования, который опередил существенную долю потребительских кредитов (без учета кредитных карт) в структуре розничного портфеля.

На долю ПАО «Сбербанк России» приходилось в 2017 году около 30% активов всей российской банковской системы. Для сравнения в 2016 году – 28,7%, в 2014 году этот показатель составлял 26.8%. Это говорит о достаточно стабильном положении данного банка в банковском секторе

ПАО «Сбербанк России» ведет постоянную работу над уменьшением степени риска от невозврата денежных средств. В качестве профилактики данного явления применяются следующие меры:

1) увеличение ставки по кредитам. В этом случае срабатывает механизм покрытия финансовых потерь от невозвращенных кредитов поступлениями от добросовестных заемщиков.

2) наличие обеспечения по кредитам, за счет которого он может быть возвращен;

3) процесс отсеечения ненадежных клиентов еще на стадии рассмотрения заявки на кредит.

Сбербанк упор из всех перечисленных мер делает на третье направление, т.к. первая мера является наиболее непопулярной. Придирчивое отношение к будущим заемщикам позволяет Сбербанку избежать кризисного состояния от невозврата должниками денежных средств.

Особенности кредитования, займа денежных средств в ПАО «Сбербанк России» можно проследить по отдельным банковским кредитным продуктам. В каждом банке Российской Федерации имеются свои параметры субсидирования, условий погашения кредитов, сроки предоставления и т.д

Можно констатировать о наличии достаточно обширного спектра осуществляемых Сбербанком России банковских операций. Это привлечение денежных средства во вклады, размещение их от своего имени и за свой счет, открытие и ведение банковских счетов, осуществление расчетов по поручению клиентов, инкассация денежных средств, обслуживание физических и юридических лиц, привлечение во вклады и размещение драгоценные металлы, выдача банковских гарантий, осуществление переводов денежных средств по поручениям физических лиц без открытия банковских счетов.

Кроме перечисленных операций Сбербанк выполняет еще ряд специальных сделок, таких как выдача поручительства за третьих лиц и исполнение обязательств в денежной форме, доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с клиентами банка, предоставление в аренду специальные помещения или находящиеся в них сейфов для хранения документов и ценностей, оказывает брокерские, консультационные и информационные услуги.

Кредитная политика Сбербанка направлена на увеличение активов банка за счет выданных кредитов, что напрямую связано с получением процентных доходов. Рост процентных доходов в 2016 году составил 5.2% по отношению к 2015 году (2399 млрд. рублей в 2016 году и 2279,6 млрд руб в 2015 году). При этом чистые процентные доходы увеличились на 37,9% (1362,8 млрд. рублей по отношению к 988,0 млрд. рублей). Через банковское кредитование определяется первоочередность и приоритет в удовлетворении потребностей

общества в заемных средствах. Более 23% кредитного портфеля Сбербанка занимают розничные кредиты различных видов

Наибольший удельный вес в структуре кредитного портфеля стабильно принадлежит ипотечному кредитованию (в 2016 году -54,7%), второе место – потребительское кредитование (31,3%), далее на третьем месте кредитные карты и овердрафтное кредитование (11,7%), и на последнем месте – автокредитование (2,4%). Следует отметить незначительные колебания в удельном весе данных видов кредитования за анализируемый период.

За анализируемый период произошел рост всех самых востребованных видов кредитования, кроме автокредитования. Несмотря на кризис рост в 2014 году составил по отношению к 2013 году 129,3%, в 2015г к 2014г – 102,5%, в 2016г по отношению к 2015г – 101,3%. Население прореагировало на кризисную ситуацию в экономике России однозначно, увеличив потребление банковских продуктов, чтобы обезопасить свои денежные средства. Однако, падение покупательной способности национальной валюты, привело к снижению темпов кредитования как в целом по кредитному портфелю, так и по отдельным его составляющим. Например, жилищные кредиты, хоть и росли из года в год, но темпы снижались с 144,7% в 2014г, 112,6% в 2015г, 107,7% в 2016г. Данные таблицы 4 позволяют провести более детальный анализ ситуации жилищного кредитования, начиная с 2013 года по 2016 год

Неоднозначное состояние процесса жилищного кредитования. Так в период с 2013 года по 2014 год рост обозначился по всем рассматриваемым позициям:

- по доле Сбербанка на рынке жилищного кредитования с 50,4% до 54,6%;
- по объему выданных кредитов с 638 млрд руб. до 898 млрд руб. (на 140,8%);
- по количеству выданных кредитов с 451 тыс. штук до 589 тыс. штук (на 130,6%).

Однако в последующие годы, несмотря на удержание своего присутствия на рынке жилищного кредитования на прежнем уровне, Сбербанк в 2015 году

резко снизил количественные показатели. Объем выданных кредитов упал на 74,3%, по количеству выданных кредитов складывалась та же картина, т.е. снижение на 74,5%. Интенсивная работа по привлечению клиентов Сбербанку в 2016 году привела к повышению этих показателей на 108,2% и на 108,2% аналогично. Именно в 2016 году Сбербанк начал работать над рядом новых проектов в области жилищного кредитования, что и позволило ему преодолеть наметившийся в 2015 году спад по количественным показателям. Новым веянием Сбербанка в работе с клиентами по оформлению недвижимости стало создание мультиформатной платформы «ДомКлик».

Активное жилищное строительство развернувшееся в нашей стране, успешное решение демографической проблемы, привело к необходимости выпуска и других новых кредитных продуктов.

Второй формой кредитования по объемам в кредитном портфеле Сбербанка является потребительское кредитование. В 2016 году объем выданных Сбербанком потребительских кредитов уменьшился на 107.7 млрд руб и составил 89,6% от объема 2015 года. С 2015 года из линейки продуктов Сбербанка ушли рефинансирование потребительских займов, займы на загородную недвижимость, собственное подсобное хозяйство, гаражи. Все это негативно сказалось на наполняемости портфеля потребительских кредитов.

Для исправления негативной ситуации в течение 2016 года Сбербанк трижды снижал процентные ставки по потребительским кредитам, запустил три промоакции, призванных способствовать достижению более высоких показателей на рынке потребительского кредитования.

Особо кризис сказался на такой составной части кредитного портфеля ПАО «Сбербанк России» как автокредитование. Если в 2014г этот показатель составлял 157 млрд рублей, в 2014г отмечался всплеск и выдача автокредитов составила значительную величину - 170 млрд рублей (рост составил 108,9%), то в 2015 и в 2016годах происходило снижение до 142 млрд рублей в (83,5%) и до 120 млрд рублей (84,5%).

Заключение.

Проведенное исследование позволяет констатировать особую роль и значимость ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитных услуг вообще и в кредитовании физических лиц, в частности. Как крупнейший кредитор Сбербанк характеризуется все возрастающей долей на рынке кредитных услуг, на его долю приходится 46,4% вкладов населения, 34,7% кредитов физическим лицам и 33,9% кредитов юридическим лицам.

Постоянным спутником работы любого банка является возможность возникновения кредитных рисков, для их предотвращения в Сбербанке разработана технология «Кредитная фабрика», через которую выдаются все розничные кредиты, происходит обеспечение высокого качества кредитного портфеля, что является важным показателем качественной работы банка. Так чистая прибыль Группы Сбербанк России только в 2016 году на 143,1% выше показателя 2015 года.

Кредитная политика Сбербанка направлена на увеличение активов банка за счет выданных кредитов, что напрямую связано с получением процентных доходов. Рост процентных доходов в 2016 году составил 5,2% по отношению к 2015 году. При этом чистые процентные доходы увеличились на 37,9%. Сбербанком в этом направлении велась активная работа, которая заключалась в сокращении процентных расходов с 1291,6 млрд рублей в 2015 году до 1036,2 млрд руб в 2016 году за счет оптимизации структуры обязательств и использовании более дешевых ресурсов и сокращения привлечения средств от Банка России.

Анализ структуры кредитного портфеля позволяет расставить приоритеты розничных кредитов различных видов по их удельному весу в 2016 году. Это ипотечное кредитование (54,7%), потребительское кредитование (31,3%), кредитные карты и овердрафтное кредитование (11,7%), автокредитование (2,4%). Несмотря на кризис 2014года, население увеличило потребление банковских продуктов, чтобы обезопасить свои денежные средства. Однако, падение покупательной способности национальной валюты,

привело к снижению темпов кредитования как в целом по кредитному портфелю, так и по отдельным его составляющим. Например, жилищные кредиты, хоть и росли из года в год, но темпы снижались с 144,7% в 2014г, 112,6% в 2015г, 107,7% в 2016г.

В 2016 году Сбербанк начал работать над рядом новых проектов в области жилищного кредитования, что и позволило ему преодолеть наметившийся в 2015 году спад по количественным показателям. К таким проектам можно отнести создание мультиформатной платформы «ДомКлик», продление Программы «Ипотека с господдержкой», выпуск нового кредитного продукта «Для застройщиков», социальные проекты предоставление кредитов «Для работников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», «Для молодых семей» и пр.

Для повышения качества кредитного портфеля велась работа по снижению просроченной задолженности физических лиц, которая к сожалению имела тенденцию к росту в анализируемый период. Так, темп роста просроченной задолженности по кредитам, выданным физическим лицам составил 124%, она выросла в 2,5 раза. Отмечается рост и доли просроченной задолженности с 1,88% до 3,82%. Причины самые разные, в том числе оспаривание суммы задолженности (20%), ухудшение финансового состояния (19%), потеря работы (15%).

Банком велась активная работа по потребительскому кредитованию. Это снижение процентных ставок, внедрение удаленных каналов обслуживания и др. Однако несмотря на проделанную работу, Сбербанку не удалось в 2016 году достичь объемов потребительского кредитования уровня 2013 года.

Особо кризис сказался на такой составной части кредитного портфеля ПАО «Сбербанк России» как автокредитование. В 2015 и в 2016 годах происходило снижение автокредитования до 142 млрд рублей (83,5%) и до 120 млрд рублей (84,5%). Практически весь бизнес автокредитования Сбербанка в России был переведен в Сетелем Банк.

Проведенный анализ позволил сформулировать задачи, которые должны стать приоритетными в современных условиях неценовой конкурентной борьбы по удержанию клиентов в ПАО «Сбербанк России»:

1. Повышение уровня профессионализма сотрудников банка и обеспечение доступности услуг, в том числе удобных режимов работы филиалов. Обучение персонала навыкам ведения деловых переговоров и управлению конфликтными ситуациями, выработать концепцию постановки целей, последующей финансовой и нефинансовой оценке действий сотрудников, концепцию мотивации, как персональную, так и групповую

Менять назначения отделов в обслуживании физических лиц. Они должны становиться центрами консультирования и продаж непростых финансовых продуктов

2. Увеличение скорости обслуживания покупателей банковских услуг у операционного окна и предоставить возможности получения необходимой помощи консультантов; внедрять технологию индивидуального менеджмента посетителей. Закрепление персональных менеджеров за основными клиентами с целью изучения ими вопросов привлекательности банка, потребностей клиента, формирования для клиента персонального коммерческого предложения; обоснования выгоды банковских услуг

3. Постоянная работа по усовершенствованию качества банковских товаров и услуг. Использование CRM-системы - программного продукта для автоматизации и увеличение эффективности процессов взаимодействия с клиентами. Совершенствование дистанционных форм обслуживания и работу экономических посредников. Электронный услуги дают возможность повышать количество транзакций в разы с наименьшими издержкам и высокой точностью.

4. Особенное внимание нужно уделять рекламе. При этом принципиально выделить 2 вида: реклама продуктов и услуг и имиджевая реклама. Для привлечения новых клиентов необходима первая реклама, которая требует обязательного наличия конкретной систематизированной информации по

тарифам на рекламируемый продукт. Вторая же реклама будет полезна для удержания действующих клиентов банка

Данные предложения будут способствовать совершенствованию механизма кредитования физических лиц и их удержанию в банке.