

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

**Совершенствование потребительского кредитования в ООО
«ХОУМ КРЕДИТ ЭНД ФАЙНАНС БАНК»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 562 группы экономического факультета
направления 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансы и кредит»
Степановой Екатерины Витальевны

Научный руководитель
зав. кафедрой банковского дела на базе ПАО
«Сбербанк России», д.э.н _____ А.А. Фирсова

Зав. кафедрой финансов и кредита,
к.э.н., доцент _____ О.С. Балаш

Саратов,
2018

Актуальность работы заключается в исследовании проблем формирования кредитной политики коммерческого банка и ее влияние на устойчивость функционирования и результаты деятельности банка. Несовершенная кредитная политика или ее отсутствие ведут кредитную организацию к серьезным финансовым потерям и банкротству. И наоборот, эффективная кредитная политика способствует повышению качества активов, их доходности и обеспечению в итоге положительного финансового результата. Из чего следует, что комплексная разработка теоретических и практических вопросов формирования и реализации кредитной политики коммерческого банка является важной банковской проблемой решение которой позволит обеспечить внедрение системы комплексного банковского обслуживания.

Степень разработанности проблемы. Общетеоретические вопросы сущности, состава, принципов, целей, задач, направлений и эффективности кредитования коммерческого банка рассмотрены в работах Г. Н. Белоглазовой, Г.Г. Коробовой, Котериной Т.М., Лаврушина О.И., Пановой Г.С., Н.П. Белотеловой, Ж.С. Белотеловой.

Объектом исследования данной работы является "Хоум Кредит энд Файнанс Банк". Предметом исследования выступают организационно-экономические отношения по поводу выработки оптимального потребительского кредитования коммерческого банка.

Целью выпускной квалификационной работы является исследования особенностей потребительского кредитования "Хоум Кредит энд Файнанс Банк" и рекомендаций по его совершенствованию.

Для достижения данной цели были поставлены задачи:

- рассмотреть понятие потребительский кредит и его виды;
- выявить особенности и тенденции потребительского кредитования в РФ;
- дать социально-экономическую характеристику "Хоум Кредит энд Файнанс Банк";

- проанализировать основные показатели деятельности "Хоум Кредит энд Файнанс Банк";
- охарактеризовать состояние и динамику потребительского кредита в "Хоум Кредит энд Файнанс Банк";
- предложить мероприятия, направленные на совершенствование потребительского кредитования в "Хоум Кредит энд Файнанс банк".

Информационную базу исследования составляют нормативно-правовые акты, учебная и научная литература, публикации в периодических изданиях, средства Интернет.

Методологической основой работы являются аналитический, описательный, статистический, сравнительный и структурно-функциональный методы исследования.

Данная работа включает в себя введение, основную часть состоящую из глав и разделов, заключение и список используемой литературы.

Потребительский кредит выдается заемщикам для приобретения различных товаров: бытовой техники, мебели, автомобиля, мобильного телефона; для оплаты за образование, медицинские услуги, туристической путевки. Также, потребительский кредит можно получить наличными и использовать их по своему усмотрению.

Виды потребительского кредита:

- товарный, связанный с приобретением товаров;
- кредит на потребительские нужды;
- кредитная карточка;
- экспресс – займ.

Еще одна классификация потребительских кредитов: они могут быть целевыми, тогда это прописывается в договоре с кредитором, и нецелевыми, т.е., получив, их можно тратить абсолютно на любые нужды.

Сейчас большинство банков работают по электронной системе подачи заявок на получение потребительского кредита, а также позволяют рассчитать его возможную стоимость на онлайн – калькуляторе.

Анализируя процентные ставки на потребительское кредитование, можно сделать вывод, что в текущем году они будут варьироваться в пределах 13,5- 69% в зависимости от банка, предоставляющего займ.¹

Как правило, минимальная сумма кредита не оговаривается, но максимум ограничивается пределом в 3 000 000 рублей. В среднем, кредит дается на 500 000 рублей. Сроки погашения также устанавливаются банком, предоставившим займ, но для потребительского кредитования не характерно долгосрочное погашение.

Потребительский кредит – мощный инструмент стимулирования покупательной способности граждан, а также повышения экономического роста в стране. Заемщикам важно только разобраться во всех тонкостях предоставляемого займа, чтобы обезопасить себя и свой карман от излишних переплат.

Кредитная политика, проводимая современными коммерческими банками, находится под влиянием многих факторов, определяемых особенностями экономической и политической ситуации в России. Под влиянием этих же факторов складываются и особенности механизма кредитования и выстраивания кредитных отношений банков и торговых организаций, которые со временем и изменением экономических условий развиваются и приобретают новые особенности.

Потребительский кредит тесно связан с розничной торговлей: с одной стороны, с увеличением товарооборота растет объем кредита, поскольку спрос на товар порождает спрос на кредит, с другой — рост кредитования населения усиливает платежеспособный спрос. Указанная зависимость стала особенно тесной в настоящее время в условиях высокой насыщенности рынка товарами: продать потребителю дорогостоящий товар, легче в рассрочку, достигающую нескольких лет.

Главная социальная функция потребительского кредитования состоит в повышении уровня жизни населения: частные лица получают в свое

¹ Белоусов А.Л. Потребительское кредитование //Финансы и кредит- 2017.- № 1- С. 64.

распоряжение предметы потребления, либо недвижимость, прежде чем сумеют накопить необходимые средства для их приобретения.

В России производители товаров длительного пользования (включая недвижимость) ежедневно сталкиваются с проблемами ограниченности спроса, вызванной как раз отсутствием возможности эффективной продажи в рассрочку. Это, в первую очередь, касается жилищного строительства и автомобилестроения, а также торговых организаций, реализующих достаточно дорогую импортную бытовую и оргтехнику и пр.

Говоря об особенностях расширения кредитных операций в части работы с населением необходимо, по всей видимости, принять более гибкую политику в отношении клиента как в общих вопросах кредитования, так и в узких (схема погасительных платежей), т. к. не смотря на значительное количество заявок на получение кредита, многие из предложений оказываются нереализованными по причине не оперативности. Либо излишней жесткости условий банка к потенциальному заемщику или к виду обеспечения.²

Идеальным вариантом могло служить нахождение той категории заемщиков, которые удовлетворяли бы всему спектру требований банка и одновременно привлекали бы максимально возможное количество кредитных ресурсов, предлагаемых банком. Но в современных условиях необходимы новые подходы к кредитованию. Иначе, не смотря на рост суммы кредитов, предоставленных населению, планируемое увеличение доходности кредитной работы банка, оптимальное использование свободных кредитных ресурсов достигнуто не будет.

Говоря о кредитовании физических лиц в целом, можно сказать, что, несмотря на довольно высокие расходы по ведению этого направления кредитования, они заслуживают внимания, так как являются стабильным источником дохода банка. Характерной особенностью ссуд населению

² Сарнаков И.В. Потребительское кредитование в России: теория, практика, законодательство. М.: Юриспруденция, 2014. С. 195.

является высокая степень диверсификации, что снижает риск неожиданных крупных потерь.

«Бум» потребительских кредитов в России пришелся на 2011-2012 годы, что было обусловлено низким уровнем процентных ставок. В 2013 же ставки начали умеренно расти, однако объем потребительского кредитования сохранился на достаточно высоком уровне. В конце 2013 – начале 2014 вновь отметилось удорожание заемных средств на фоне ухода с рынка иностранных коммерческих банков. Кроме того, Сбербанк России и иные финансово-кредитные учреждения РФ ужесточили требования к заемщикам. Такая мера была обусловлена увеличением процента просроченных займов (в среднем на 5,2%).³

Большинство потребительских займов ныне приходится на граждан с доходом 20 000-30 000 рублей. При более высокой заработной плате заемщики переходят в сегмент ипотечного и автомобильного кредитования, а при более низком – оказываются не в состоянии погашать даже займы со ставкой 5-10%, каковые в российской экономике отсутствуют.

Тем не менее, нестабильная макроэкономическая ситуация заставляет многих должников затягивать с погашением долга. Опасаясь пеней, штрафов и судебных разбирательств многие из них берут новые кредиты и рефинансируют старые. Так вместо стимулирования экономического развития возникает эффект «закредитованности» экономики.

Следует отметить, что число граждан, желающих обзавестись товарами длительного пользования или существенно расширить свою покупательскую способность, продолжает расти. Все это происходит на фоне ужесточения требований со стороны коммерческих банков, роста ставки процента и общей макроэкономической нестабильности.

³ Красовская Т. В., Расташенова А. А., Жабина О. А. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе в РФ // Молодой ученый. — 2016. — №6. — С. 355.

Банк Хоум Кредит занимает лидерские позиции на рынке финансовой розницы России. Входит в ТОП-10 по кредитам физическим лицам, занимает первое место на рынке потребительских кредитов в точках продаж.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» [Moody's Ba3, Fitch BB] – специализируется на предоставлении розничных банковских услуг в России и Казахстане. ХКФБ предлагает своим клиентам широкое разнообразие кредитных продуктов и банковских услуг. Клиентская база банка насчитывает 29,2 млн человек. Продукты и услуги представлены в более чем 91 000 магазинах-партнерах в России и Казахстане. По состоянию на 31 декабря 2013 года сеть дистрибуции Банка состоит из 10 218 офисов различных форматов, а также 1 436 банкоматов по всей России и Казахстану.

Банк Хоум Кредит продолжает поддерживать высокий уровень капитализации. Показатель CAR на 31 декабря 2016 составил 27,1% (24,3% по итогам 2015 года). Уровень достаточности капитала в соответствии с правилами расчета Банком России составлял 14,7% в конце отчетного периода.

Банк Хоум Кредит обслуживает около 4,1 млн активных клиентов в России и Казахстане через 294 банковских офиса, более 101,000 точек продаж, 216 почтовых отделений и 1,116 банкоматов. На 31 декабря 2016 года размер клиентской базы банка составлял 34,1 млн человек.

Таким образом, Хоум Кредит Банк занял успешные позиции на финансовом рынке. Он предлагает различные финансовые услуги населению. В числе основных услуг является предоставление кредита. Кредиты могут предоставляться физическим и юридическим лицам. С банком легко подобрать автомобильный кредит, кредит на потребительские нужды. У клиентов банка почётное место занимает кредитная карта, которая дает возможность держателю карты осуществлять покупки безналичным путем. Одним из ее плюсов является получение процентов от суммы покупок, совершенных при помощи данной карты обратно, то есть действует программа cashback. Также у кредитной карты существует льготный период,

благодаря которому проценты за пользование кредитом можно не оплачивать, так как они не начисляются. Посетители банка могут также оставить заявку на выдачу дебетовой карты.

Банк Хоум Кредит изучил спрос на розничные кредитные продукты. Почти половина активных добросовестных банковских клиентов отметила дополнительное давление на свои бюджеты в части выплаты обязательств перед банками из-за замедления экономики. Однако 26% опрошенных по-прежнему готовы взять кредит в 2015 году.

Такие данные были получены в ходе телефонного опроса клиентов Банка Хоум Кредит. Были проинтервьюированы 906 человек, в среднем по 100 человек в каждой дирекции банка (Волго-Вятская, Дальний Восток, Москва, Поволжье, Северо-Запад, Сибирь, Урал, Центр, Юг). Из них 444 женщины и 462 мужчины, в возрасте от 20 до 71 года. Банк опрашивал добросовестных клиентов, погасивших POS или нецелевой кредит наличными в течение последних двух лет или являющихся текущим держателем кредитной карты Банка Хоум Кредит.

Наибольший спрос на кредитные продукты показали люди, живущие в Северо-Западном регионе (32% от опрошенных там готовы взять новый кредит). На втором месте Юг (31,5%), затем Поволжье (29%). Наименьший интерес к кредитам продемонстрировали респонденты на Урале (19%).

Наличные по-прежнему являются наиболее привлекательным видом кредита у жителей России. 62% от тех, кто собирается в этом году брать новый кредит, обратятся именно за наличными средствами.

POS-кредитование, благодаря своей доступности, легкости получения и сравнительно небольшой кредитной нагрузке, находится на втором месте по востребованности (17%). Многие клиенты в ситуации роста стоимости автомобилей и существенного удорожания ипотеки, не теряют надежды приобрести машину (14%) или квартиру (12%) в кредит. 9% опрошенных собираются в текущем году открыть новую кредитную карту или использовать уже существующую.

Таким образом, общее ослабление экономики и сокращение темпов экономического роста отражаются на функционировании всех участников рыночного процесса. На деятельность Хоум Кредит Банка, занимающего лидирующие позиции рынка Российской Федерации в части розничного сегмента, негативные кризисные проявления также оказали влияние. Но и в такой ситуации Банк продолжает исполнять в полном объеме собственные обязательства перед клиентами и выстраивает стратегию, направленную на успешное функционирование.

В качестве мероприятия развития потребительского кредитования следует рассмотреть способ, набирающий обороты на современном этапе – POS-кредитование. Экспресс-кредиты, несмотря на имеющиеся недостатки, продолжают набирать популярность. В связи с прогрессом в финансовой отрасли, люди хотят получить заём здесь и сейчас. POS-кредитование – один из видов экспресс-кредитов, предоставляемых прямо в точках продаж.

POS-кредитование на этапе его зарождения в России называли товарным кредитом. Это займ, который выдается для покупки конкретного товара и оформляется непосредственно в торговой точке – без посещения банка. Аббревиатура POS дословно переводится с английского «Point of Sale» как «точка продажи», что достаточно ясно отражает суть рассматриваемого нами финансового термина.

Основные факторы конкурентоспособности Банка:

1. Текущая бизнес-модель позволяет оперативно реагировать на изменения конъюнктуры рынка и максимально быстро адаптироваться к текущим условиям.

2. Оперативность принятия решений, высокий уровень обслуживания, позволяющий привлекать клиентов в условиях жесткой конкуренции

3. Преимущество в требованиях Банка к клиенту, предоставление кредита с 18 лет и без требований к стажу работы дает преимущество перед банками -конкурентами.

4. Также максимальная сумма, которую клиент может взять в кредит составляет 500 000 руб, что ставит Банк в выигрышную позицию по отношению к конкурентам.

5. Круглосуточный телефонный информационно-справочный центр

6. Высокая узнаваемость бренда в России

Таким образом, на локальном рынке POS кредитов города Саратов присутствуют два основных конкурента ООО "ХКФ Банк". Доля рынка распределяется достаточно равномерно. В такой ситуации жесткой конкуренции большое значение для банка имеет повышение качества обслуживания клиентов, а также формирование привлекательных кредитных предложений.

В ходе рассмотрения данной темы были достигнуты поставленные задачи, необходимые для решения заданной цели работы, были сделаны следующие выводы:

1. Потребительский кредит – мощный инструмент стимулирования покупательной способности граждан, а также повышения экономического роста в стране. Заемщикам важно только разобраться во всех тонкостях предоставляемого займа, чтобы обезопасить себя и свой карман от излишних переплат.

2. 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 так же стоимость ресурсов, привлеченных кредитной организацией. Все большую актуальность приобретает тема развития потребительского кредитования в нашей стране в связи с нарастающими

объемами товарооборота организаций, которые во многом обусловлены наличием такой услуги на рынке, как приобретение товаров в рассрочку.

3. Большая часть проблем потребительских кредитов в России ныне обусловлена высоким уровнем ставок процента, отсутствием эффективной программы предоставления целевых займов по отраслям экономики, а также в неопределенности требований к клиентам финансово-кредитных учреждений. Тем не менее, все указанные недостатки устранимы планомерным вмешательством государства. В то же время именно потребительским займам суждено сыграть важную роль в развитии реального сектора национального хозяйства, поскольку только с их помощью возможно достижение мультипликативного эффекта при формировании совокупного предложения.

4. Хоум Кредит Банк занял успешные позиции на финансовом рынке. Он предлагает различные финансовые услуги населению. В числе основных услуг является предоставление кредита. Кредиты могут предоставляться физическим и юридическим лицам. С банком легко подобрать автомобильный кредит, кредит на потребительские нужды. У клиентов банка почётное место занимает кредитная карта, которая дает возможность держателю карты осуществлять покупки безналичным путем. Одним из ее плюсов является получение процентов от суммы покупок, совершенных при помощи данной карты обратно, то есть действует программа cashback. Также у кредитной карты существует льготный период, благодаря которому проценты за пользование кредитом можно не оплачивать, так как они не начисляются. Посетители банка могут также оставить заявку на выдачу дебетовой карты.

5. Общее ослабление экономики и сокращение темпов экономического роста отражаются на функционировании всех участников рыночного процесса. На деятельность Хоум Кредит Банка, занимающего лидирующие позиции рынка Российской Федерации в части розничного сегмента, негативные кризисные проявления также оказали влияние. Но и в

такой ситуации Банк продолжает исполнять в полном объеме собственные обязательства перед клиентами и выстраивает стратегию, направленную на успешное функционирование.

Для Хоум Кредит Банка предлагаем проводить обслуживание клиентов, принадлежащих к различным отраслям народного хозяйства, к различным группам в зависимости от размера имущества предприятия, к различным видам собственности.