**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

**на тему «ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ БАНКОВ С ПРОБЛЕМНЫМИ КРЕДИТАМИ: РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ»**

**Москва 2010**

**Содержание**

Введение

Глава I. Теоретические основы понятия «проблемные кредиты»

1.1 Проблемные кредиты: понятие и причины возникновения

1.2 Классификация и учет проблемных кредитов

1.3 Характеристика рынка неработающих кредитов в России и за рубежом

Глава II. Особенности работы коммерческого банка с проблемными кредитами (на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»)

2.1 Кредитная политика банка

2.2 Этапы работы банка с проблемными кредитами

2.3 Рекомендации по организации работы банка с проблемными кредитами

Глава III. Основные направления в решении вопроса проблемных кредитов

3.1 Реструктуризация долга как основной способ работы банков с проблемными кредитами

3.2 Взаимодействие банков с коллекторскими компаниями

3.3 Пути совершенствования организации работы банков с проблемными кредитами

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

В ходе глобального кризиса, с которым Россия столкнулась в конце 2008г., в стране впервые времен распада СССР и перехода от централизованной плановой экономики к рыночной, при вхождении в стадию экономического спада сохранилась функционирующая банковская система.

Результатом этого стало то, что у российских банков впервые накопились кредиты, выданные на коммерческих условиях, но более не приносящие доходов. Однако даже когда кредит перестает приносить доход, он все же обладает некоторой остаточной стоимостью.

При стремлении извлечь максимальную остаточную стоимость требуются другие методы, нежели те, которые используются для управления беспроблемными кредитами, результатом чего является появление специализированных агентств, занимающихся покупкой таких кредитов у банков. При этом прозрачный и ликвидный рынок может появиться только при условии, что подходы к оценке активов у всех его участников будут сопоставимы.

Банковская деятельность неразрывно связана с различного рода рисками (кредитный, операционный, рыночный и т.д.), возникающими в процессе взаимодействия банка с внешней средой. Кредитный риск, то есть вероятность невозврата выданных банком кредитов, предоставляет наибольшую угрозу для жизнедеятельности кредитных организаций. Именно поэтому управление кредитным рисками является основным в банковском деле. Подавляющее число банкротств, кредитных организаций обусловлено неграмотной политикой банка в области формирования и управления кредитным портфелем.

Дипломная работа посвящена ключевому вопросу в области управления кредитными рисками – работе банков с проблемными кредитами. Эффективная политика банка по оздоровлению баланса кредитной организации путем реструктуризации проблемных кредитов позволяет минимизировать убытки, что представляется крайне важным на фоне общемировой тенденции снижения рентабельности банковского бизнеса. Для России проблема управления проблемными кредитами усиливает свою актуальность, так как показатели просроченной и сомнительной задолженности по кредитным портфелям отечественных банков по различным оценкам превышают уровень аналогичных показателей банков развитых стран. Именно по этой причине, а также исходя из мировой практики и процедур снижения рисков банковской деятельности, Банк России постоянно указывает российским банкам на необходимость совершенствования управления рисками в целом, и прежде всего кредитным рискам.

Банки неизбежно сталкиваются с заемщиками, которые не в состоянии отдать свои долги. В связи с этим и были разработаны процедуры по взысканию таких долгов и реализация залога по ним. Участие в этих процедурах небанковских инвесторов, а также третьих лиц (специализированных коллекторских агентств) представляет собой относительно новое явление. Именно оно приводит к развитию активной и прозрачной торговли проблемными кредитами. Финансовый кризис ускоряет этот процесс. Поскольку во время кризиса количество проблемных заемщиков резко возрастает, проблемных кредитов становится все больше и больше, то существующие методы работы с ними не достаточны.

Значимость решения этих проблем для обеспечения эффективного и стабильного функционирования, прежде всего российской банковской системы определили актуальность, цели и задачи исследования.

Объектом исследования являются коммерческие банки с проблемной задолженностью.

Предметом исследования выступают финансово-экономические отношения, складывающиеся в процессе организации работы банков с проблемными кредитами.

Основная цель дипломной работы заключается в изучении особенностей работы банков с проблемными кредитами.

Эта цель определила ряд конкретных задач:

* определение причин возникновения проблемных кредитов;
* изучить зарубежный опыт работы банков с проблемными кредитами;
* определение правильной организации работы банков с проблемными кредитами;
* определить основные направления в решении вопроса проблемных кредитов.

Теоретической и методологической базой исследования являются труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам кредитной деятельности. Информационной базой работы являются оценки и статистические данные Банка России, других российских и международных организаций, законодательные, правовые и нормативные документы, материалы периодической печати.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

В первой главе рассматриваются теоретические основы понятия «проблемные кредиты», признаки и причины их возникновения, а также рассматривается современный рынок неработающих кредитов в России и за рубежом.

Вторая глава посвящена рассмотрению способов и методов организации работы коммерческих банков с проблемными кредитами на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», выделены основные направления, применяемые в его практике.

В третьей главе раскрываются основные направления в решении вопроса проблемных кредитов и пути их совершенствования.

В заключение сформулированы основные выводы и предложения в ходе исследования.

**Глава I. Теоретические основы понятия «проблемные кредиты»**

**1.1 Проблемные кредиты: понятие и причины возникновения**

В ходе реализации банком кредитной политики в части обеспечения возвратности кредита немаловажное значение имеет работа с «проблемными» кредитами. Под «проблемными» понимаются кредиты, по которым после выдачи в срок и в полном объеме не выполняются обязательства со стороны заемщика или же стоимость обеспечения по кредиту значительно снизилась. Управление «проблемными» кредитами — один из наиболее важных аспектов банковской практики. От правильности выбора метода работы с «проблемными» кредитами зависит не только успешность разрешения отдельной конфликтной ситуации, но и стабильность и репутация самого банка.

Практически решение проблемы управления просроченной задолженностью во многом зависит от двух условий. Во-первых, содержит ли кредитный договор положения, дающие банку право проверять бухгалтерскую и финансовую отчетность заемщика путем осуществления проверок непосредственно на предприятии, а также имеется ли возможность прекратить действие кредитного договора и обратить взыскание на залог при наличии у банка обоснованных подозрений о неплатежеспособности заемщика. Во-вторых, какими полномочиями наделен кредитный специалист банка, под постоянным контролем которого должен находиться каждый выданный кредит. Существует базовый «набор сигналов», индикаторов, характеризующих появление некачественного, «проблемного» кредита. В отношении стратегии «спасения» кредитов не существует каких-либо универсальных правил, поскольку каждый «проблемный» кредит по-своему уникален. Поэтому представляет интерес обобщить приемы, применяемые в банковской практике.

 Наиболее широко распространены следующие подходы. Во-первых, в процессе контроля за соблюдением условий исполнения обязательств заемщиками, «тревожные» сигналы систематизируются по двум группам: 1) имеющие признаки организованного (нефинансового) и 2) экономического (финансового) характера. Это позволяет выработать обоснованную и эффективную реакцию на них. Во-вторых, разрабатывают план мероприятий, который будет способствовать улучшению качества предоставленного кредита. В-третьих, принимают (выбирают) способы разрешения конфликта между банком и клиентом по конкретному кредиту.

Проблемные кредиты чаще всего являются результатом денежного кризиса у клиента. Указанный кризис может проявиться внезапно, но развивается он постепенно. И по мере его развития начинают появляться еще слабые, но все же признаки (внешние и внутренние) его наступления. Сотрудники кредитного подразделения являются первой «линией обороны» банка против возможных убытков.

Ухудшение качества кредита необходимо выявлять на ранней стадии, когда в распоряжении банка еще имеется достаточно способов выправления ситуации. В кредитной политике должно быть четко определено, что банк будет делать с проблемными кредитами.

Рассмотрим подробнее признаки «проблемности» кредита.

1. К организационным признакам можно отнести:
* необоснованные задержки в получении от заемщика финансовой отчетности. Они особенно показательны, когда в кредитном договоре содержатся условия, требующие ежеквартального предоставления отчетности;
* нежелание заемщика дать детальное разъяснение финансовой отчетности. В этом случае кредитному специалисту необходимо провести тщательный анализ ситуации и определить, не злоупотребляет ли заемщик своим правом на неразглашение определенной информации;
* резкие изменения в планах деятельности заемщика, переход на новые рынки деятельности и сбыта;
* радикальные изменения в составе руководителей предприятия-заемщика;
* неблагоприятные тенденции развития рынка, на котором осуществляет свою финансово-хозяйственную деятельность заемщик;
* частое изменение юридического адреса, места нахождения, номеров телефонов и т.д.;
* длительное отсутствие контактов с руководством и сотрудниками предприятия;
* просьбы отсрочить выплаты по ранее пролонгированным ссудам.
1. Экономические (финансовые) признаки «проблемности» кредита.

Финансовые признаки проблемности кредита проявляются при анализе финансовой отчетности заемщика и его бухгалтерской отчетности непосредственно в процессе проведения проверок на предприятии заемщика (данные проверки проводит кредитный специалист в период действия кредитного договора). В механизме возвратности кредита этот этап представляется наиболее ответственным. Экономические (финансовые) признаки проявляются в ухудшении показателей, полученных в результате анализа ликвидности, платежеспособности, структуры капитала, оборачиваемости и рентабельности.

В целях оперативного и своевременного выявления таких негативных моментов кредитные работники ведут постоянный мониторинг кредитной сделки, всесторонне анализируют хозяйственно-финансовую деятельность заемщика, проводят комплексные проверки наличия, состояния и достаточности принятого обеспечения в строгом соответствии с требованиями действующих в банке нормативных документов.

Источниками информации о подобных кредитах и заемщиках являются: данные анализа финансового состояния заемщика, перечня документов на выдачу кредитов и обслуживания долга, плана мероприятий по обслуживанию кредитного договора; результаты проверок на местах, сведения, полученные от других подразделений банка, информированных о кредитном портфеле головного офиса и филиалов банка, в т.ч. клиентских; публикации в средствах массовой информации и др.

Исследование структуры пассива баланса позволяет установить одну из возможных причин финансовой неустойчивости предприятия, приведшей к его неплатежеспособности и, как следствие, невозврату кредита (неуплате процентов). Такой причиной может быть чрезмерно высокая доля заемных средств в источниках, привлекаемых для финансирования хозяйственной деятельности.

Выявление тенденции к увеличению доли заемных средств в источниках образования активов предприятий свидетельствует, с одной стороны, об усилении финансовой неустойчивости предприятия и повышении степени его финансовых рисков, с другой — об активном перераспределении (в условиях инфляции и невыполнения в срок финансовых обязательств) доходов от кредиторов к предприятию-должнику.

При наличии информации о конкретных кредиторах предприятия и сроках выполнения обязательств перед ними составляются соответствующие перечни. Особое внимание уделяется фактам просроченной задолженности предприятия перед бюджетом и по внебюджетным платежам.

Активы предприятия и их структура исследуются как на предмет их использования в производстве, так и на их ликвидность. К наиболее ликвидным активам предприятия относятся денежные средства на счетах и краткосрочные ценные бумаги; к труднореализуемым активам — основные средства и прочие внеоборотные активы. При анализе первого раздела актива баланса следует обратить внимание, какие тенденции к изменению проявляются в таких его элементах (статьях), как оборудование к установке, незавершенные капитальные вложения. Поскольку данная часть активов не участвует в производственном обороте, то при определенных условиях увеличение их доли может негативно сказаться на результативности финансовой и хозяйственной деятельности предприятия.

Скорость оборота текущих активов предприятия является одной из качественных характеристик проводимой финансовой политики: чем эффективнее выбранная стратегия, тем выше скорость оборота.

Однако рост (абсолютный и относительный) оборотных средств свидетельствует не только о расширении производства или об усилении инфляции, но и о замедлении темпов из оборота, что объективно вызывает потребность в увеличении их массы.

При изучении структуры запасов и затрат основное внимание целесообразно уделить выявлению тенденций к изменению таких элементов текущих активов, как производственные запасы, незавершенное производство, готовая продукция и товары. Так, рост запасов и затрат может привести к временному увеличению значения коэффициента текущей ликвидности. Однако необходимо проанализировать, не происходит ли это увеличение за счет необоснованного отвлечения активов из производственного оборота, что в итоге приведет к росту кредиторской задолженности и ухудшению финансового состояния предприятия.

Высокие темпы роста дебиторской задолженности по расчетам за товары, работы и услуги, по векселям могут свидетельствовать о том, что данное предприятие активно использует стратегию товарных ссуд для потребителей своей продукции. Кредитуя их, предприятие фактически делится с ними частью своего дохода. В то же время, если платежи предприятию задерживаются, оно вынуждено брать кредиты для обеспечения хозяйственной деятельности, увеличивая собственную кредиторскую задолженность.

Необходимым элементом анализа является исследование результатов финансовой деятельности и направлений использования полученной прибыли. Исходная информация содержится в прилагаемой к балансу предприятия форме № 2 «Отчет о финансовых результатах и их использовании».

В случае если предприятие убыточно, кредитный специалист делает вывод об отсутствии источника пополнения собственных средств для ведения предприятием нормальной хозяйственной деятельности. Если в ходе хозяйственной деятельности предприятия получена прибыль, следует оценить пропорции, в которых прибыль направляется на платежи в бюджет, отчисления в резервные фонды, фонды накопления и фонды потребления. При этом наличие значительных отчислений в фонды потребления можно рассматривать как одну из характеристик избранной предприятием стратегии в осуществлении финансовой деятельности. А вот при неплатежеспособности предприятия данная часть прибыли — это потенциальный резерв его собственных средств, которые путем изменения соотношений в распределении прибыли между фондами потребления и накопления нужно было бы направить на пополнение оборотных средств.

При рассмотрении кредита, проявляющего признаки «проблемности», необходимо выяснить причины их возникновения. При этом следует учитывать, что в ряде случаев указанные признаки могут иметь и другое толкование (отличное от проблемного). Например, изменение в планах деятельности клиента может быть вызвано изменением общей конъюнктуры рынка, что не дает возможности заемщику прибыльно работать на привычном для него сегменте рынка. В случае же, если обнаружено отклонение показателей финансовой отчетности (например, снижение выручки, рост кредиторской и дебиторской задолженности), необходимо проанализировать аналогичные финансовые показатели за прошлые годы. Если изменение финансовых показателей связано с сезонным характером бизнеса — это еще не свидетельствует о реальном ухудшении финансового состояния заемщика в целом.

Признаками финансового неблагополучия заемщика, с точки зрения кредитного специалиста, являются:

* нецелевое использование кредита;
* падение оборотов по кредиту;
* проведение кредитования с нарастающим итогом (перекредитование);
* поступление негативной информации о заемщике со стороны службы экономической защиты Банка, деловых партнеров, других банков;
* моральное и физическое старение залогового имущества;
* ухудшение финансового состояния Гаранта или Поручителя заемщика;
* задержка или неполная выплата процентов за пользование предоставленными кредитными средствами.

Независимо от того, являются ли признаки «проблемности» кредита финансовыми или нефинансовыми, ответственный кредитный специалист должен предпринять следующие меры, которые позволят разработать план мероприятий по улучшению качества предоставленного кредита:

— провести полный анализ финансового обеспечения кредита заемщика и составить заключение;

* собрать полную информацию о том, в каких направлениях работа банка с данным заемщиком подвержена риску;
* ежедневно контролировать поступления денежных средств за счет заемщика и в случае длительного отсутствия поступлений средств на расчетный (валютный) счет потребовать объяснения причин;
* проверить правильность юридического оформления всей кредитной документации, особенно документации по обеспечению возврата кредита;
* изучить возможность получения обеспечения в случае, если кредит не обеспечен.

В случае признания кредита «проблемным» разрабатывается план действий банка, направленный на возврат кредита, который включает в себя ряд мероприятий. Их можно разделить на две основные группы:

1. Мероприятия по организационной, финансовой и иной помощи банка проблемному заемщику, способствующие преодолению кризиса и выполнению обязательств заемщика перед банком, в том числе:

* разработка программы изменения структуры задолженности (пересмотр графика платежей по возврату ссудной задолженности и выплате процентов, изменение форм кредитования и т.д.);
* работа с руководством заемщика по выявлению проблем и поиску их решений;
* назначение управляющих, консультантов и кураторов для работы с предприятием от имени банка;
* расширение кредита, выдача дополнительных ссуд, перевод долга с «просроченного» на текущий;
* увеличение собственного капитала компании за счет владельцев или других сторон;
* получение дополнительной документации и гарантий и др.

2. Мероприятия, непосредственной целью которых является возврат кредита в кратчайшие возможные сроки:

* реализация обеспечения;
* продажа долга заемщика третьей стороне;
* обращение к Гарантам и Поручителям;
* принятие мер правового характера;
* оформление документов о банкротстве и др.

Можно выделить четыре основных способа разрешения конфликта «Заемщик— Банк» с помощью этой группы мероприятий.

Первое, что возможно предпринять в данной ситуации, — это пересмотреть условия действующего кредитного договора, например, изменить процентную ставку и сроки платежей. В пользу пересмотра условий соглашения свидетельствует относительно положительная рентабельность предприятия заемщика, а также то, что он является постоянным клиентом банка.

Второй способ — расширение кредита, т.е. выдача дополнительных средств. При этом статус долга изменяется с «просроченного» на «текущий». Тем самым банк признает, что трудности заемщика временны, а дальнейшее сотрудничество — выгодно.

Третьим способом, связанным с прерыванием действующего кредитного договора, является продажа части активов заемщика для погашения долга. Решение о продаже части активов принимается клиентом добровольно, поскольку он отвечает перед банком только залогом.

Наиболее радикальный, четвертый, способ — ликвидация залога. При его реализации взаимоотношения между банком и клиентом, как правило, полностью прерываются.

Чтобы приведенные схемы действий с «проблемными» кредитами были успешно реализованы на практике, нужно наладить систему учета, анализа, а также управления кредитным риском.

Единственное условие, которое должно быть соблюдено банком-кредитором, — это предварительное обращение со своим письменным требованием к основному должнику. Отказ последнего от его удовлетворения дают кредитору право обратиться непосредственно к поручителю. Важным является также положение о том, что поручительство прекращается по истечении указанного в договоре срока окончания поручительства. Если же договором такой срок не предусмотрен, он считается равным одному году со дня наступления срока исполнения должником основного обязательства.

Следует обратить внимание на зарубежный опыт. Так, в американских коммерческих банках существует целая система, помогающая выявить причины возникновения проблемных кредитов, а также спрогнозировать само их появление. Согласно этой системе к возникновению сомнительных кредитов приводят факторы, зависящие и не зависящие от банка. К первым факторам относятся все аспекты, связанные с кредитным процессом, т.е. с адекватным анализом кредитной заявки, кредитной документации и т.д. К независящим от банка факторам относятся неблагоприятные экономические условия, в которых оказался заемщик, стихийные бедствия. Неблагоприятные экономические условия, воздействующие на производственную деятельность заемщика, американские коммерческие банки конкретизируют следующим образом:

1. Большинство фирменных крахов - результат плохо организованного менеджмента. Типичные проблемы - недостаток глубины и разнообразия управленческой экспертизы, неудовлетворительные плановые и бухгалтерские службы, общая некомпетентность. Как правило, несовершенный менеджмент связан с издержками роста, когда динамично развивающаяся компания сталкивается с недостатками сильно зацентрализованного управления, которое не в состоянии охватить все детали хозяйственного процесса.

2. Небольшие компании часто оказываются перед проблемой недостаточности первоначальных вложений. Это происходит в результате недооценки общей стоимости бизнеса, в котором собирается преуспеть данная компания, и переоценка срока, через который ожидается получение прибыли. Данная проблема признается компанией слишком поздно, когда акционерный капитал уже исчерпан, а кредиторы отказывают в дополнительном финансировании.

3. Высокий уровень финансового коэффициента и коэффициента текущих расходов. Финансовый коэффициент отражает отношение внешних долгосрочных обязательств к собственному капиталу корпорации. При высоком финансовом коэффициенте и при падении объема реализации резко увеличиваются затраты по обслуживанию долга. Под коэффициентом текущих расходов понимается отношение фиксированных затрат к валовым затратам. Соответственно при высоком коэффициенте и при снижении объема реализации компания ощущает резкое уменьшение прибыли.

4. Когда компания начинает неоправданно резко увеличивать объемы продаж своей продукции, то возрастает риск ее неоплаты. Причина в том, что компания теряет бдительность в подборе покупателей, не уделяя внимания их платежеспособности. В этой ситуации банк предпринимает рестриктивные меры, направленные на приостановление роста активов, настаивая на том, чтобы фирма притормозила реализацию продукции покупателям с сомнительной платежеспособностью.

5. Новые компании сталкиваются с серьезными проблемами при выходе на рынок. В конкурентной борьбе фирма может избрать как наступательную, так и защитную тактику. Наступательная тактика связана с завоеванием рынка с помощью различных мероприятий (снижения цен, роста объема реализации и т.д.), которые могут привести даже к временной потере дохода. Цель защитной тактики - стабилизировать доходы путем возможного сокращения объема реализации. Если фирма не адаптируется к условиям конкурентной борьбы, то погибает.

6. Многие небольшие фирмы не в состоянии прибыльно развиваться в условиях общего экономического спада.

Перечисленные факторы, влияющие на ухудшение хозяйственной деятельности компании, действуют автономно, независимо от банка. Но банк, зная, где у фирмы возникли слабые места, может и должен дать соответствующие рекомендации, предотвращающие появление несвоевременно погашенных ссуд. Большое внимание американскими коммерческими банками уделяется прогнозированию проблемных кредитов на первой и второй стадиях кредитного процесса, т.е. этапах анализа кредитной заявки и ее исполнения. Банковская практика предлагает обращать внимание на следующие основные моменты, которые помогают в кредитном процессе выявить потенциальные проблемные кредиты:

* недавняя финансовая несостоятельность заемщика, расхождения и противоречия в информации о заемщике;
* заемщик ищет партнера, на чьи связи можно рассчитывать;
* моральные качества руководителя (борьба за власть в руководстве среди партнеров, между членами семьи владельцами компании, частые смены в руководстве, строптивый, неуравновешенный характер руководителя, стремление руководства заемщика ускорить кредитный процесс, оказать давление на банковского работника);
* круг поставщиков и покупателей у заемщика не диверсифицирован, ослаблен контроль заемщика за своими дебиторами;
* заемщик относится к той отрасли, которая в данный момент испытывает проблемы;
* упрощенное ведение баланса, т.е. активы и пассивы не детализируются по статьям;
* заемщик не представляет четко цель кредита;
* у заемщика нет ясной программы погашения ссуды;
* отсутствие резервных источников погашения кредита;
* заемщик не имеет материального (сырьевого и т. д.) обеспечения;
* нарушения в периодичности предоставления заемщиком отчетных данных о своей хозяйственной деятельности;
* отклонения от нормы порядка ведения банковских счетов (нарушения в системе овердрафта и т. п.);
* пересмотр условий кредитования; изменения в схеме погашения кредита; просьба о пролонгации ссуды;
* отклонения показателей хозяйственно-финансовой деятельности компании заемщика от плановых или ожидаемых;
* отклонения в системе учета и контроля заемщика.

**1.2 Классификация и учет проблемных кредитов**

Потенциальные и реально существующие проблемные кредиты требуют применения таких процедур, как их классификация по степени риска, создание резервов под них, учет проблемных кредитов, а также списание кредитов. Указанные процедуры описываются ниже.

Классификация активов. Все большее число банков классифицируют кредитные риск по каждому кредиту в момент его предоставления. Исходная классификация и рейтинг позволяют банкам балансировать риск своих кредитных портфелей и сообщать о первоочередных направлениях проверок. При появлении каких-либо проблем классификации меняется в зависимости от степени риска и вероятности погашения кредитов. Банки сами классифицируют свои кредиты в соответствии с установленными органами надзора нормами. Такая классификация может быть скорректирована, если в результате проведенной регулирующими органами проверки будет установлено, что классификация была слишком «мягкой». Проблемные кредиты могут классифицировать также с точки зрения возможности их «спасения».

Создание резервов. После того как были выявлены проблемные активы, банку следует создать адекватные резервы против возможных убытков.

Правила создания резервов и списания кредитов могут быть и обязательными, и рекомендательными – это зависит от банковских правил, устанавливаемых органами надзора, а также от налогообложения. В странах, где отсутствуют жесткие нормы классификации активов, банки часто сами устанавливают уровень кредитов, по которым прекращают начисление процентов, размеры резервов по кредитам и убытки. Что приводит к неточным данным в финансовых отчетах, к накоплению неявных убытков и в конце концов к большим финансовым затратам.

Российские банки обязаны создавать резервы для покрытия просроченных кредитов. Кроме того, просроченные кредиты оказывают отрицательное воздействие на нормативы ликвидности. Существует компенсирующий фактор, суть которого состоит в том, что увеличение резервов на случай невозврата кредита ведет к уменьшению прибыли банка, а значит, и к уменьшению налога на прибыль. Сокращение расходов наличных средств в период экономической напряженности может оказаться важнее, чем негативное воздействие на показатели ликвидности. Однако по мере спада напряженности, банки захотят в кратчайший срок сократить размеры просроченных кредитов на своем балансе.

Учет проблемных кредитов. Если заемщик не погашает вовремя основную сумму кредита и проценты, то банк должен решить, стоит ли ему отражать кредит в учете по принципу накопления. В отсутствие смягчающих обстоятельств национальные банки в США в случае, если выплаты просрочены более чем на 90 дней, должны отказаться от принципа накопления, и вся сумма начисленных, но не полученных процентов должна быть списана со счета доходов банка. Если они не сделают этого, то размер их доходов будет завышен. И хотя это требование действует во многих странах, практика от страны к стране сильно различается.

**Таблица 1 Классификация кредитной политики при управлении кредитами в США**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Классификация | Подход | Отдел банков | Частота | Частота |
| Надежная | Поддерживать и развивать выгодные отношения | Деловой отдел | годовая | квартальная |
| Слабая | Для компенсации увеличить обеспечение\залог | Деловой отдел | полугодовая | квартальная |
| Нестандартная | Переструктурировать или уйти для восстановления активов банка | Отдел восстановления кредитов | квартальная | месячная |
| Сомнительная | Закрыть кредит, чтобы избежать потерь | Отдел восстановления кредитов | квартальная | месячная |
| Потери | Закрыть кредит, чтобы избежать потерь | Отдел восстановления кредитов | квартальная | месячная |

Требования отказа от принципа накопления различаются от страны к стране: начиная от требования принятия немедленных мер в случая неплатежа, и заканчивая рекомендациями банку решать вопрос принятия мер самому или вообще не принимать никаких мер. Учет процентных платежей по кредитам, по которым не проводится начисление, также различен в разных странах. Некоторые банки относят их на счет доходов, более консервативные банки уменьшают их величину сумму основного долга. Учет может различаться также в зависимости от того, работает ли заемщик в частном или в государственном секторе. В некоторых странах кредиты предприятиям государственного сектора учитываются по принципу накопления, так как считаются, что государство, в конце концов, погасит долг. В некоторых странах это разрешено делать только в случае, если имеется правительственная гарантия. Это приводит к тому, что убытки начинают аккумулироваться, что приводит к неплатежеспособности банка и необходимости обращения за финансовой помощью со стороны государства, а также к вытеснению потенциально «здоровых» заемщиков.

Учет овердрафтов. Овердрафты из-за своей гибкости широко используются как в развитых, так и развивающихся странах. Однако управление ими особенно сложно, потому что в этом случае весьма непросто определить, что такое своевременное обслуживание долга. Овердрафтами широко злоупотребляют, капитализируя не заплаченные проценты, что ведет к завышению размера дохода, капитала и активов.

Списание кредитов. Политика банков в этой области очень сильно различается. Обычно решение о том, списывать или не списывать сомнительные или безнадежные долги, принимают сами банки, хотя в некоторых странах это является обязательным. Банки могут решить списать кредит в случае, если им не удается его «спасти» или из соображений налогообложения. Для ведения учета активов по их рыночной стоимости может применяться частичное списание кредитов. В некоторых странах банки не списывают даже безнадежные активы (создавая при этом 100-процнтный резерв) на том основании, что списание лишает их возможности взыскать сумму кредита с заемщика через суд, а заемщик после списания ведет себя так, как будто это обязательство более не существует. В странах, где от банков требуют исчерпать все юридические возможности погашения кредита, прежде чем он будет списан в налогонеоблагаемом порядке (такие положения существуют в законодательстве многих стран), процесс списания кредита растягивается на неопределенный срок.

В российских банках применяются следующая процедура списания безнадежной задолженности. По решению кредитного комитета, согласованному с советом банка, оформляется соответствующий протокол, на основании которого безнадежная ссудная задолженность, а также иная задолженность, нереальная для взыскания, может быть списана с баланса за счет резерва на возможные потери по ссудам, а при его недостатке – с отнесением на убытки. Решение о списании безнадежной задолженности может приниматься только на основании соответствующего решения судебных органов и\или органов исполнительного производства.

Списание ссудной задолженности с баланса банка, как известно, не является ее аннулированием. Указанная задолженность отражается за балансом в течении 5 лет с момента ее списания для наблюдения за возможностью ее взыскания в случае изменения имущественного положения должника. При этом банк ежеквартально направляет должнику выписки, подтверждающие наличие просроченных основного долга и начисленных, но не полученных в срок процентов, соответствующих остаткам на внебалансовых счетах.

Суммы списанной задолженности по основному долгу и процентам списываются с соответствующих внебалансовых счетов при их погашении, а также по истечении 5 лет.

Кредит можно списать с баланса путем продажи всех прав на него третьей неаффилированной стороне, например коллекторскому агентству. Обычно, такая продажа осуществляется с большим дисконтом к балансовой стоимости, разница между двумя стоимостями отражается в отчете о прибылях и убытках и соответственно сокращается размер резерва.

Для банка преимущество заключается в том, что некоторые доходы все-таки извлекаются из кредита, а недостаток состоит в том, что передача всех прав на залог может превратиться в серьезную проблему, если документация оформлена неправильно. Существует вероятность того, что купленный кредит будет возвращен банку, если невозможно обеспечить чистоту передачи залога.

Учитывая, что для взыскания просроченной задолженности необходимо задействовать профессиональные навыки и умения, отличные от требующихся банковским работникам, (юристов с опытом ведения дел о банкротстве или телефонных операторов, умеющих справляться с неплательщиками) передача кредита в коллекторское агентство позволяет воспользоваться преимуществами специализации и экономии на масштабе, что в конечном итоге приводит к повышению стоимости проблемного кредита.

В настоящее время наиболее ликвидным рынком для просроченных кредитов является розничный сектор. Портфель может содержать от десятков до тысяч кредитов. Немногие банки обладают достаточным опытом продажи просроченных кредитов, чтобы быть уверенным в своей оценке портфеля. Соответственно, крупные коллекторские агентства предлагают передать им кредит на аутсорсинг. Коллекторское агентство берет за это плату для покрытия своих издержек, а полученный остаток от стоимости кредита делится между коллекторским агентством и банком.

Договор о такого рода сделке может оформляться по-разному, поэтому и отражение кредитов на балансе может быть различным. В большинстве случаев кредиты остаются на балансе банка.

В России общий итоговый объем плохих долгов до сих пор остается основной неизвестной в банковском уравнении. Ведь часто вместо того, чтобы признать кредит невозвратным и сформировать под него резервы, банки договариваются с заемщиком о его реструктуризации, ибо ищут схемы, позволяющие не отражать убытки в балансе, не снижать собственный капитал и ложиться в нормативы. Однако, по мнению экспертов, каждый третий такой кредит окажется дефолтным, да и сами банки не исключают, что половина реструктурированных ссуд может оказаться невозвратной.

К тому же, даже если реструктурированный кредит и будет без задержек обслуживаться заемщиком на новых условиях, поток платежей банку в краткосрочный перспективе все равно сократиться – иначе, зачем заемщикам идти на реструктуризацию? Чем больше банки реструктурируют долгов, тем меньше у них доходов, тем хуже у них ситуация с ликвидностью.

Только после того, как плохие активы будут выведены с балансов банков, оказание государственной помощи будет иметь смысл: у банка останется абсолютно здоровый кредитный портфель, доверие к нему со стороны клиентов и контрагентов на рынке будет восстановлено в полной мере, и ничто не будет препятствовать его дальнейшей кредитной деятельности.

В условиях кризиса любому государству приходиться поддерживать банковскую систему вливаниями капитала. Но наращивание банковского капитала с помощью государственных средств не может восстановить работоспособность банковской системы. Компании реального сектора накопили огромные долги, которые не могут обслуживать в изменившихся условиях, а частично не смогут вернуть никогда. Выход из этой ситуации – и банки, и заемщики должны поделить между собой бремя убытков и расчистить свои балансы.

**1.3 Характеристика рынка неработающих кредитов в России и за рубежом**

По версии «Рус-Рейтинг», объем неработающих кредитов в российской банковской системе в целом оценивается в 2 трлн руб. ($67 млрд) по балансовой стоимости, или 9,9% всех существующих кредитов. К концу текущего года объем подобных кредитов достигнет уровня 2,1 трлн руб. ($70 млрд или 10,5%). Оценочно, объем неработающих корпоративных кредитов в российской банковской системе – 1,6 трлн руб. ($53 млрд или 9,9% всех корпоративных кредитов), розничных – 370 млрд рублей ($12 млрд или 10,2%). На балансе у банков, входящих в топ-30, находится 80% всех неработающих кредитов в банковской системе. Рынок неработающих кредитов в России похож на европейский: в основном торгуются портфели розничных кредитов. Оценочно, его объем составляет около $1 млрд по балансовой стоимости (2% всех неработающих кредитов или 9% всех неработающих розничных кредитов). В будущем торговля портфелями проблемных корпоративных кредитов в России, скорее всего, оживится.[[1]](#footnote-1)

Мировой опыт показывает, что нам необходимо развивать банковскую систему ускоренными темпами.

*Рис.1. Доля банковских кредитов в видах экономической деятельности*

Из приведенных данных видно, что банковские кредиты занимают в ресурсах российских малых и средних предприятий лишь около 18%, в то время как в Германии 78% и 43% в США. При покупке жилья доля банков составляет соответственно 12%, 85% и 82%. Наконец, инвестиции в основные фонды финансируется за счет банковских кредитов в России на 9%, в Германии на 42%, в США на 33%. Данные расчеты показывают отставание банковской системы России от других стран.

В области ипотеки многие вопросы решаются, ипотека развивается. Но в целом ипотечное кредитование, как и жилищное строительство, находятся на крайне низком уровне. Поэтому первоочередная задача – снижать стоимость строительства жилья и всемирно его расширять. Жилищное строительство должно стать локомотивом, который серьезно ускорит экономическое развитие страны, и в то же время ускорит развитие кредитования, особенно ипотечного.

При рассмотрении перспектив развития кредитования, прежде всего, требует ответа на вопросы: какими ресурсами располагают банки, и какова перспектива их увеличения?

За прошедшие полтора года кризиса действовали различные факторы в отношении ресурсной базы, как в сторону увеличения, так и в сторону снижения.

*Рис.2.Динамика некоторых статей пассивов банковской системы РФ с 01.01.2009 по 01.07.2010, млрд руб.(по методологии денежного потока)*

Из приведенного графика видно, что наибольшее снижение ресурсной базы в последнее время произошло по причине погашения кредитов Банку России. Вместе с тем, эти ресурсы были изысканы за счет огромного привлечения средств юридических лиц (451 млрд руб. за 2009 год и первое полугодие 2010 года) и физических лиц (2528,3 млрд руб за тот же период).

В целом же ресурсная база практически не изменилась. Более того, в условиях стагнации кредитного портфеля банки имеют излишнюю ликвидность. Российские банки по состоянию на конец июня 2010 года имели высоколиквидных активов на общую сумму 2,2 трл руб., 78 % из которых считаются избыточными. Это проблема не только российская: банки США только на депозитных счетах в ФРС держат $1 трлн (7 % совокупных активов), тогда как до кризиса эта величина не поднималась выше $370 млрд.

Положение усугубляется тем, что в послекризисный период банки реструктуризировали кредиты, отложили сроки их погашения на более поздний период. В результате значительная часть ресурсов задействована на длительные сроки, поэтому оборачиваемость кредитных ресурсов резко замедлилась.

*Рис.3структура корпоративного кредитного портфеля (по срокам)*

Как видно из данного рисунка, кредиты сроком предоставления свыше года до кризиса занимали 50% в корпоративном кредитном портфеле банков, а сейчас – свыше 70%. То есть не менее 20% кредитов юридическим лицам (2,5 трлн руб.) было реструктурировано.

Банки оказались в трудном положении. Имеющиеся ресурсы по срочности не позволяют им продолжать кредитование долгосрочных проектов. Они вынуждены маневрировать, кредитуя клиентов на короткие сроки. Доля краткосрочных ссуд сократилась, то есть в экономике снизилась оборачиваемость кредитных ресурсов и появилась угроза кассовых разрывов в краткосрочной перспективе. Сокращение краткосрочного кредитования на 1,1 трлн. Руб. больно ударило по малому и среднему бизнесу (61% всех кредитов данному виду заемщиков предоставляется на срок меньше года).

Главная проблема состоит в разработке программы по включению всех источников в ресурсную базу банков. Это должна быть комплексная, взаимосвязанная программа действий. Важно максимально использовать внутренние ресурсы для развития кредитования, а не залезать в долговую зависимость других стран.

Согласно отчетам украинских банков с иностранным капиталом, доля проблемных кредитов (Non performing loans — кредиты с просрочкой более 90 дней) на начало 2010-го составляла от 12 до 36%, что значительно выше официальных данных НБУ (9,4%). Для сравнения — восточноевропейские «дочки» международных фин.групп показывают NPL от 4 до 12%, в России уровень проблемных кредитов не превышает 12%.

В опубликованном на прошлой неделе отчете Raiffeisen International Украина «почетно» занимает первое место по уровню проблемных кредитов (NPL) с показателем 23,6%. Для сравнения, в России у Raiffeisen International «проблемка» составляет всего 10,3%, а средний показатель по группе в центрально-европейских странах находится на уровне 6,5%. Схожая ситуация с венгерским OTP Bank, у его «дочки» в Украине NPL составляет 22,3%, в России — 12,4 %, Венгрии — 7,9%.

Банки неизбежно сталкиваются с заемщиками, которые не в состоянии отдать свои долги. В связи с этим и были разработаны процедуры по взысканию таких долгов и реализация залога по ним. Участие в этих процедурах небанковских инвесторов, а также третьих лиц (специализированных коллекторских агентств) представляет собой относительно новое явление. Именно оно приводит к развитию активной и прозрачной торговли проблемными кредитами. Финансовый кризис ускоряет этот процесс. Поскольку во время кризиса количество проблемных заемщиков резко возрастает, то существующие методы работы с ними не достаточны.

Общая тенденция, характерная для России, а именно акцент на розничные, а не корпоративные портфели, представляется близкой к западной норме на данной стадии развития мировой экономики.

Торговля проблемными долгами является относительно новым явлением.

**Таблица.2[[2]](#footnote-2) Развитие рынка неработающих кредитов в мире**

|  |  |
| --- | --- |
| США конец 1980-х гг. | Япония – начало 1990-х гг. |
| Кризис в секторе кредитов и сбереженийПродажа кредитов для компенсации затрат | Экономические проблемыВзрыв пузыря недвижимостиПерестройка банковского сектора |
| Франция – 1995 г. | Италия – конец 1990-х гг. |
| Перестройка- экономики - банков | Национальный кризисЭкономический спад в ЕвропеПерестройка определенных отраслей |
| Юго-Восточная Азия – конец 1990-х | Тайвань – начало 2000-х гг. |
| Системный экономический и банковский кризисПерестройка банковского и реального секторов | Финансовые «пузыри» на рынках розничного кредитования и недвижимостиРиски, связанные с юго-Восточной Азией и Китаем |

История развития торговли неработающими кредитами свидетельствует о том, что кризис, породивший большой объем проблемных кредитов, также приводит к развитию рынка проблемных кредитов. Естественно, при достаточно большом предложении появляются сторонние организации, специализирующиеся на работе с проблемными кредитами, и для банков открывается новый способ эффективно управлять проблемными долгами.

Если Россия пойдет по тому же пути развития, можно ожидать роста торговли портфелями неработающих кредитов между банками.

Развитие производства немыслимо без банковской системы и ее важнейшей функции – кредитовании.

Кредит обеспечивает устойчивый рост производства. Практика последних лет также подтверждает этот тезис. В последние годы кредитный портфель явно стагнировал.

*Рис.4. Динамика объема кредитного портфеля российского банков, млрд. руб.*

Приведенные данные говорят о неблагополучном положении дел в сфере кредитования. Трудности в банковской системе будут сохраняться в ближайший период. По имеющимся оценкам, реструктуризации подверглись кредиты на сумму 3 трлн. Руб.

То есть многие из этих кредитов перешли из разряда кратко- и среднесрочных в долгосрочные и по существу является проблемными. В итоге получается, что не менее 20% кредитов является потенциально «плохими». И они могут заявить о себе в течение ближайших 2-3 лет. При этом по данным ЦБ просроченная задолженность в сентябре составила 937 млрд. руб. (5,4% от общей суммы кредитов)

*Рис.5. Объем просроченной задолженности, млрд.руб.*

Из данных, приведенных ЦБ РФ и отраженных в графике, прослеживается тенденция роста объема невозвращенных кредитов. При чем резкое увеличение портфеля просроченной задолженности наблюдается именно в период с середины 2008 до начала 2010 года. Далее мы видим стабилизацию роста от объема, что можно связать с общей стагнацией рынка кредитования.

Доля просроченных кредитов в портфелях российских банков к концу года может вырасти до 10,5 процента, поскольку на фоне улучшения экономической ситуации кредиторы смелее списывают все большее количество плохих долгов, свидетельствует исследование, подготовленное по заказу Международной финансовой корпорации (IFC).

По данным Центра экономических исследований МФПА, потенциальный объем дополнительного спроса на кредиты до конца 2010 года оценивается в 1,4 трлн. руб., что соответствует объему избыточной ликвидности, накопленной в банковском секторе. По пессимистичному сценарию объем кредитного рынка по итогам года «просядет» на 12%, по оптимистичному – вырастет на 19%. По всей видимости, корпоративное кредитование восстановится первым, во вторую очередь – розничное кредитование. Как ожидается, решение главной проблемы текущего года (просроченные кредиты) переносится на 2011-12 годы. Накопленная за 12 лет статистика кредитного цикла позволяет сделать предположения о предстоящей динамике «плохих» долгов. Последствия кризиса 1998 года отразились в росте доли проблемных и безнадежных ссуд в 1999 году до 15,8% кредитного портфеля. Кредиты низкого качества (сумма кредитов с III по V категорию качества с высоким уровнем невозврата) быстро увеличивались в течение года и достигли максимума в 19% в том же 1999 году. В целом разрешение проблем «плохих» долгов заняло три года - с 1998 по 2000 годы. Таким образом, уход текущей кредитной проблемы ожидается не ранее 2012 года, - считают в ЦЭИ МФПА. В предыдущий кризис уровень резервов на возможные потери снизился до 70% от необходимого, что отражало проблему рентабельности и достаточности капитала банков. Последующее списание «плохих» долгов и расчистка балансов привели к накоплению избыточных резервов, которые достигли 257% от минимально необходимого уровня. Их роспуск привел к повышению доходности банковского сектора и быстрому увеличению собственных средств. Текущая адекватность резервов на возможные потери медленно растет с лета 2009 г., но остается недостаточной. На март текущего года адекватность резервов, по оценкам ЦЭИ МФПА, составляет 83% от необходимого минимального уровня. Экономия резервов за счет льготного режима резервирования Банка России составляет около 320 млрд руб. В целом ведущие банки обладают адекватными резервами на возможные потери.

Растущие проблемные кредиты заставляют банки все больше уделять внимание рынку потребительского кредитования. Этот сегмент розничного кредитования сориентирован на короткие сроки погашения кредитов и рассчитан, в основном, на разовое кредитование клиентов для совершения покупок. Несмотря на низкий уровень просрочки по кредиту и привлекательность такого бизнеса, он пока не сможет заменить в масштабах банковской системы корпоративное кредитование. Препятствием здесь является экономическое ограничение роста потребительского кредитования.

До глобального кризиса российским банкам не приходилось заниматься неработающими кредитами в таком масштабе. Ни отдельные банки, ни система в целом не обладает достаточным количеством опытных и подготовленных специалистов в области проблемных кредитов. И экономическая теория, и практика показывает, что эффективность управления большим объемов финансовых сделок в банках возрастет при наличии групп специалистов. Отсутствие специалистов по управлению неработающими кредитами в большинстве российских банков указывает на неоптимальную стратегию по управлению неработающими кредитами. В то же самое время малое количество квалифицированных специалистов и невиданный объем неработающих кредитов, возникший вследствие кризиса, способствовали появлению специализированных фирм для работы с этой категорией кредитов.

**Глава II. Особенности работы коммерческого банка с проблемными кредитами (на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»)**

**2.1 Кредитная политика банка**

Кредитная политика - это стратегия и тактика банка в области кредитных операций. Кредитная политика коммерческого банка представляет собой систему денежно-кредитных мероприятий, проводимых банком для достижения определенных финансовых результатов и является одним из элементов банковской политики.

Сущность кредитной политики банка состоит в обеспечении безопасности, надежности и прибыльности кредитных операций, то есть в умении свести к минимуму кредитный риск. Таким образом, кредитная политика - это определение того уровня риска, который может взять на себя банк.

Не существует единой кредитной политики для всех банков. Каждый банк формирует свою собственную кредитную политику, учитывая экономические, организационные и иные факторы, оказывающие влияние на его деятельность.

Кредитная политика включает в себя стратегию - приоритеты, принципы и цели на кредитном рынке, и тактику - инструментарий, используемый для реализации целей и порядок осуществления кредитных операций. Кредитная политика создает предпосылки для эффективной работы персонала, уменьшает вероятность ошибок и снижает риски.

Руководство по кредитной политике должно включать в себя следующие разделы:

1. Функциональные звенья, участвующие в кредитном процессе, и их полномочия.

2. Порядок разрешения ссуды.

3. Инструкции по организации кредитования.

4. Методические указания по анализу кредитоспособности клиентов.

5. Методические указания по анализу кредитного портфеля.

6. Методические указания по анализу выполнения кредитных договоров.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» действует на основании лицензии ЦБ РФ на осуществление банковских операций за номером 316.

ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк", один из лидеров российского рынка банковской розницы, работает на российском рынке с 2002 года.

Банк успешно работает на рынке депозитов для физических лиц. Депозитная база Банка составляет более 15 млрд. рублей. Банк входит в систему страхования вкладов под номером 170 в реестре банков-участников системы страхования вкладов.

Банк активно работает с текущими счетами, дебетовыми картами, активно развивает собственную сеть банкоматов, состоящую сегодня из 262 банкоматов.

Основа работы Банка в России – принцип ответственного кредитования и прозрачности бизнеса. Благодаря передовым технологиям кредитования Банк предлагает клиентам простые и быстрые решения, объективные условия и стремится к взаимовыгодному партнерству. В Банке принят Кодекс ответственного кредитования.

Банк ведет активную работу по повышению финансовой грамотности населения. Летом 2010 года Хоум Кредит организовал серию мастер-классов о кредитных продуктах в крупнейших городах России. В июле, совместо с Ассоциацией региональных банков Хоум Кредит представил Памятку заемщика - брошюру с вопросами, ответив на которые, клиент сможет принять ответственное решение о кредите.

Банк является членом Ассоциации российских банков, Ассоциации региональных банков, Национальной валютной ассоциации, Национальной фондовой ассоциации и Московской международной валютной биржи.

Аудит Банка по международным стандартам финансовой отчетности проводит компания KPMG. Аудит по российским стандартам финансовой отчетности проводит ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты».

Банк «Хоум Кредит» является членом Группы «Хоум Кредит» (Home Credit Group). Группа «Хоум Кредит»(«Группа») является одним из лидеров рынка потребительского кредитования в Центральной и Восточной Европе, а также в Азии. В отдельных странах Группа успешно развивает розничное банковское обслуживание, в частности текущие счета и вклады. 15 600 сотрудников Группы обслуживают свыше 4,6 миллиона клиентов в 8 географических регионах, где предоставляются услуги под маркой «Home Credit». В настоящее время финансовые услуги под брендом «Хоум Кредит» предоставляются в 8 странах: Чешской Республике (Home Credit a.s., с 1997 г.), Словакии (Home Credit Slovakia, a.s., с 1999 г.), Российской Федерации (OOO «Home Credit and Finance Bank», с 2002 г.), Казахстане (AO «Home Credit Bank», с 2005 г.), Украине (OAO «Home Credit Bank», с 2006 г.), Белоруссии (OAO «Home Credit Bank», с 2007 г.). Услуги под брендом „Хоум Кредит“ предоставляются также в Китае (HC Asia N.V., с 2007 г.) и Вьетнаме (PPF Vietnam Finance Company Ltd., с 2009 г.).

На сегодняшний день клиентская база Банка Хоум Кредит насчитывает более 18 миллионов человек. Динамично развиваясь в регионах за счет конкурентных розничных продуктов и использования передовой концепции офисов нового формата, региональная сеть Банка стала его несомненным конкурентным преимуществом.

 Офисы нового формата мобильны – «Мини» и «Микро БО» практичны и предоставляют широкий спектр качественных банковских услуг. За счет открытия мини и микро-офисов Банку удалось существенно расширить и перестроить свою сеть, которая сегодня включает 82 представительства, 183 отделения в 1200 российских городах, розничные продукты Банка предоставляются в 36 тысячах точек продаж. Кроме того, банк развивает собственную сеть банкоматов, насчитывающую сегодня 262 банкомата на территории России.

 Количество клиентов Банка составляет порядка 20-25% от общего количества жителей регионов, где присутствует Банк. В некоторых регионах (Воронеж, Ярославль) этот показатель достигает 30%.

 По итогам шести месяцев 2010 (МСФО) года активы банка составили 87,940 млрд. рублей, капитал – 28,791 млрд. рублей, кредитный портфель – 64,807 млрд. рублей. Чистая прибыль по итогам второго квартала 2010 года составила 5,121 млрд. рублей.

По состоянию на 30 июня 2010 года доля Хоум Кредит на рынке товарного кредитования составила 27%, доля на рынке кредитных карт – 6,2%. Региональная сеть Банка состоит 82 представительств, 183 офиса и 6 филиалов на территории России. Продукты Банка представлены в 36 тыс. точках продаж. Клиентами Банка являются более 18 млн. человек.

Кредитный портфель Банка на 80% состоит из заимствований региональных клиентов. В частности, в первой половине текущего года региональные представительства банка выдали кредитов на общую сумму более 43 млрд рублей (кредиты наличными и POS-кредиты).

*Рис.6.Объем просрочки по потребительским кредитам ХКФБ*

Объем выдачи потребительских кредитов с начала 2010 года увеличился на 22,6%, а доля просрочки по ним уменьшилась на 6,7%.

Развиваясь на базе кредитования в точках продаж, за 8 лет работы Хоум Кредит стал полноценным розничным банком. В линейку его продуктов входят наличные в кредит, депозиты (депозитный портфель Банка на 30 июня составил 15 млрд рублей, а это 27% от общей базы фондирования), дебетовые и кредитные карты, активно развиваются зарплатные проекты.

Комментируя результаты работы, Иван Свитек, Председатель Правления Банка Хоум Кредит отметил: «Регионы – основной мультипликатор роста банковского сектора. Основная конкурентная борьба между банками в ближайшие годы будет разворачиваться там. Уровень проникновения услуг в регионах низок, и у нас еще есть значительный потенциал для динамичного развития банковской розницы».

Одной из основных задач Банка является быть клиентоориентированным банком, который может предложить своим клиентам, как из числа существующих, так и из числа потенциальных потребителей, конкурентоспособные условия кредитования, которые смогут удовлетворить потребительские запросы. Банк активно ведет работу с собственной клиентской базой для эффективных перекрестных продаж дополнительных и новых продуктов для построения долгосрочных отношений с клиентами. Согласно исследованию Банка Usage & Attitude, посвященного изучению отношения потребителей к брендам банков и их продуктам, Банк "Хоум Кредит" входит в топ-5 банков по уровню знания бренда: этот показатель составил 72% от общего числа опрошенных.

Клиентами Банка могут стать жители России в возрасте от 18, имеющие стабильный источник дохода и постоянную прописку в одном из регионов страны, где Банк предоставляет свои услуги. Условия кредитования (размер первоначального взноса, срок кредита, процентная ставка и пр.) зависят от вида кредита, стоимости товаров, приобретаемых в кредит, кредитного продукта, категории риска товара/продавца/клиента.

Банк предлагает своим клиентам с положительной кредитной историей доступ к новым продуктам и предложениям, используя прямую почтовую рассылку (direct mail) и телемаркетинговые кампании, что позволяет повысить эффективность взаимодействия эмитента с клиентами и увеличить прибыльность в среднесрочной и долгосрочной перспективах. В рамках этих мероприятий предлагаются такие продукты, как кредиты на основе пластиковых карт и кредиты наличными, которые стали предлагаться клиентам с 2006 года.

ХКФБ оперативно отреагировал на изменение рыночной конъюнктуры. В начале кризиса, в 2008 г., ХКФБ прекратил выдачу ипотечных и автокредитов, требующих от заемщиков произведения значительных платежей. С 2008 г. ХКФБ концентрируются на высокодоходных краткосрочных кредитных продуктах: экспресс-кредитование в торговых сетях (POS-кредитование) и кредитах наличными.

Портфель кредитов, выданных в точках продаж на приобретение товаров, составляет порядка 45 % от розничного кредитного портфеля ХКФБ. Данные кредиты представляют собой ссуды без обеспечения в размере от 3 000 до 200 000 рублей на срок от 3 до 36 месяцев, процентная ставка от 19,1 до 73,5 % годовых. Средняя доходность портфеля превышает 60%.

Кредиты, выданные с помощью кредитных карт, составляют порядка 25% от розничного кредитного портфеля. Кредитный лимит по карте находится в пределах 100 000 рулей, ежемесячный платеж в счет погашения долга 5-7%, процентная ставка по кредиту составляет от 19% до 41%. Средняя доходность портфеля составляет 42,5%. Кредитные карты распространяются через отделения Банка и путем прямой почтовой рассылки.

Кредиты, предоставленные наличными, которые заемщик может использовать на любые цели, составляют порядка 15% от розничного кредитного портфеля. Срок кредитования составляет от 3 до 60 месяцев, лимит на одного заемщика – до 250 000 рублей. Средняя доходность портфеля составляет 52,1%.

В ответ на закрытие рынка публичных заимствований ХКФБ активизировал работу по привлечению средств частных клиентов. Объем депозитов населения в Банке вырос с 4,4 млрд.руб. на 01.09.2008 до 14,9 млрд.руб. на 01.07.2010 г. Срок принимаемых вкладов от частных лиц составляет 6-12 месяцев, процентная ставка 9-12% в рублях, 5-5,5% в валюте.

Кредитный портфель ХКФБ в первом полугодии 2010 г. Был увеличен с 64,2 млрд.руб. до 67,8 млрд.руб. Рост кредитного портфеля обеспечен за счет увеличения кредитования юридических лиц. Крупнейшими корпоративными клиентами ХКФБ являются розничные сети – партнеры банка по потребительскому кредитованию. Доля ссуд предприятиям в кредитном портфеле ХКФБ на 01.07.2010 г. выросла до 10,2% по сравнению с 3,7% на начало года. В связи с ужесточением кредитной политики, направленной на минимизацию риска и повышение качества активов, кредитный портфель частным заемщикам в 2009 – 2010 гг.сокращался. С началом кризиса ХКФБ прекратил выдачу ипотеки и автокредитов и сконцентрировался на высокодоходных краткосрочных кредитных продуктах. Стабилизация экономической ситуации, а также обеспеченность ресурсами создают потенциал для наращивания ХКФБ розничного кредитования. Так, по РСБУ отчетности, за июнь 2010 г. ХКФБ продемонстрировал рост розничного кредитного портфеля на 4% к маю месяцу. Во втором полугодии 2010г. мы ожидаем усиления кредитной активности и наращивание активов ХКФБ.

Уровень просроченной задолженности клиентов ХКФБ демонстрирует динамику снижения. Специфика бизнес-модели ХКФБ предполагает наличие просроченной задолженности, превышающей среднеотраслевой уровень. При этом мы отмечаем ряд позитивных моментов. Во-первых, после достижения пика в середине 2009 г., когда доля просроченных ссуд выросла до 26%, рост просроченной задолженности прекратился. Во-вторых, ХКФБ создан резерв на возможные потери в размере 2,8 млрд.руб., полностью покрывающий возможные убытки от невозврата ссуд. В-третьих, условия кредитования ХКФБ предусматривает высокий уровень маржинальности, покрывающий убытки от невозврата части кредитов. А также договоры предусматривают высокий уровень пени и штрафов за просрочку. В 1 полугодии 2009 г. ХКФБ получил в виде пени и штрафов 3 млрд.руб., что добавило еще 29% к объему полученных процентных доходов за усиление процессов взыскания в течение 2009 – 2010 г. способствует улучшению качества портфеля. Во втором квартале и до конца 2010 г. ожидается снижение объема просроченных ссуд у ХКФБ.

Таблица 3.Просроченные кредиты свыше 90 дней

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Просроченные свыше 90 дней кредиты/Гросс-портфель[[3]](#footnote-3) | 2007 | 2008 | 2009 | 3м 2010 | 6м 2010 |
| 12,1% | 9,5% | 13,0% | 11,1% | 10,0% |

ХКФ Банк, дочка чешского Home Credit, пришла на российский рынок в 2002 году и за счет агрессивной политики продвижения своих продуктов достаточно быстро сумела занять значительную долю в сегменте розничного кредитования. Приоритетным направлением деятельности для банка стало экспресс-кредитование через торговые сети. ХКФ Банк обладает мощным источником финансовой подпитки из-за рубежа, позволяющим ему и дальше осуществлять экспансию своих кредитных продуктов на российский рынок. 2006 год стал началом нового этапа кредитной политики банка. Высокие показатели уровня просроченной задолженности (14% по МСФО на начало года) вынудили руководство банка взять курс на диверсификацию кредитного портфеля за счет карточного и залоговых видов кредитования. Но если в сегменте кредитных карт банку удалось занять довольно прочные позиции, то в залоговом кредитовании банку может потребоваться гораздо более длительный период времени, чтобы достичь лидерства. ХКФ Банк решил прибегнуть к довольно агрессивной политике, пообещав выдавать ипотечные кредиты с минимальными требованиями к потенциальным заемщикам. Это довольно рисковая стратегия, и насколько она будет успешной, покажет время. Сегодня ХКФ Банк занимает 37-е место среди российских банков по размеру активов (62,6 млрд. рублей) и 13-ю строчку по величине кредитов, выданных физическим лицам (40,6 млрд. рублей).

В рейтинге РБК крупнейших российских банков за 2009 г. и 1пол.2010 г. ХКФБ, будучи средним банком по размерам, не только сохраняет лидерские позиции на рынке банковской розницы, но занимает ведущие позиции по показателям эффективности в банковской системе в целом:

* 1 место по показателям рентабельности активов и рентабельности собственных средств;
* 4 место по размеру прибыли в абсолютном выражении;
* 4 место по показателю достаточности собственного капитала.

Модель розничного монолайнера, которой придерживался ХКФБ, выдержала проверку кризисом. Высокотехнологичная машина розничного кредитования, основанная на том, что риски перекрываются очень высокими ставками по кредитам, позволила банку получать рекордную прибыль в течение всего кризисного и пост-кризисного периода.

Отлаженные бизнес-процессы, хорошие знания целевых клиентов, высокая узнаваемость бренда и огромное количество точек продаж позволили ХКФБ сократить долю рыночного привлечения в пассивах, нарастив в 2,4 раза депозитную базу (с 1.07.2009 г. по 1.07.2010 г.). Вопреки опасениям многих, Банк успешно выполнил все обязательства пред инвесторами.

Как ни удивительно, отсутствие диверсификации даже пошло ХКФБ на пользу. В отличие от банков, сконцентрированных на корпоративных заемщиках, ХКФБ не испытывает давление понижающей моржи, при этом оборачиваемость просроченной задолженности высока, а штрафные санкции увеличивают доходы.

Стратегия ХКФБ нацелена на эволюционный переход от банка потребительского кредитования к универсальному розничному банку. Основные приоритеты ХКФБ по привлечению ресурсов: оптимизация дюрации и стоимости ресурсов, привлечение финансирования в рублях, снижение зависимости от рынков капитала, расширение депозитной базы и остатков на клиентских счетах.

**2.2 Этапы работы банка с проблемными кредитами**

Работа с проблемными кредитами должна включать элементы страхования, которые банки включают в свои программы кредитования, некоторые кредиты неизбежно переходят в разряд проблемных. Обычно это означает, что заемщик не произвел своевременно один или более платежей или что стоимость обеспечения по кредиту значительно снизилась. Несмотря на то, что каждый проблемный кредит имеет свои особенности, всем им присущи определенные общие черты, которые говорят банкиру о том, что возникли определенные трудности:

1. Необычные или необъяснимые причины задержки предоставления финансовой отчетности, осуществления платежей или прекращения контактов с работниками банка.

2. Любое неожиданное изменение заемщиком методов расчета амортизации, взносов по пенсионным планам, оценки товарно-материальных запасов, начисления налогов или расчета прибыли.

3. Реструктурирование задолженности или отказ от выплаты дивидендов, изменение кредитного рейтинга заемщика.

4. Неблагоприятные изменения цены на акции заемщика.

5. Наличие чистых убытков в течение одного или нескольких лет, измеренных с помощью показателей доходности активов, доходности капитала или прибыли до уплаты процентов и налогов.

6. Неблагоприятные изменения структуры капитала заемщика (показателя соотношения акционерного капитала и долговых обязательств), ликвидности (коэффициент "критической" оценки) или деловой активности (например, соотношения объема продаж и товарно-материальных запасов).

7. Отклонение объема фактических продаж или потока наличности от планируемых при подаче кредитной заявки.

8. Неожиданные и необъяснимые изменения в размере остатков на счетах клиента.

На забывчивых клиентах кредитные организации неплохо зарабатывают. Штрафы и пени, даже за незначительную задержку, составляют 0,1-2% за каждый день просрочки на оставшуюся сумму платежа. Для забывчивого заемщика, имеющего задолженность перед банком 1000 долл., внесение платежа на неделю позже оговоренного срока может стоить 7-140 долл. Мелкая неприятность для одного заемщика банку приносит солидную часть кредитных доходов.

Впрочем, со временем задержка выплат по кредиту становится головной болью и для банковских работников. Происходит это после очередной невыплаты второго платежа, когда займ переходит в категорию проблемных. Согласно требованию регулятора – Центрального банка РФ, после официального признания долга проблемным банк обязан из своей прибыли создать резерв на своих счетах в размере 100% от суммы невыплаченного долга. Таким образом, банк должен решать проблемы с должником за счет собственной прибыли. При значительном росте проблемных кредитов такой резерв становится большим отягощением для самого банка, а финансовые показатели банка резко ухудшаются.

Работу с проблемными заемщиками на начальном этапе, в период первой-второй задержки платежей, проводят сотрудники кредитного отдела. Как правило, общение с ними ограничивается напоминанием клиенту его обязанностей по оплате кредита.

Впрочем, никто не обязан бегать за клиентом и просить его вернуть кредит. Отношения кредитной организации с заемщиком, права сторон, в полной мере описаны в кредитном договоре. Поэтому "не знал", "забыл", "не предупреждали" – плохие аргументы в отстаивании собственной позиции. Это, кстати касается и излюбленного трюка некоторых банков, которые присылают своим "самым дорогим клиентам" кредитные карты. Письменного договора при этом стороны не заключают, однако в действие вступает так называемый договор оферты – банк делает потенциальному заемщику предложение (воспользоваться кредитом по карте), физ.лицо это предложение (акцепт, ст. 438 ГК РФ) принимает.

При этом условия договора могут быть описаны в приложении к кредитной карте, которое присылается по почте вместе с картой. Моментом заключения сделки является активация кредитной карты – как правило, для этого достаточно выполнить ряд несложных действий, позвонив по указанному в приложении телефону. Мудрёное приложение, как правило, никто внимательно не читает, в результате, такой карточный кредит "влетает в копеечку", так как в процессе выплат заемщик узнает, что должен гораздо больше, чем предполагал, активируя карту. "Обманутые" в своих ожиданиях заемщики, кстати, составляют немалую долю плохих заемщиков.

Немало банков никак не проявляют себя в период первичных невыплат по кредиту. "Не звонят, не пишут, авось забыли", – надеются наивные должники. Происходит это по разным причинам: где-то на работу с проблемными заемщиками не выделен персонал, у кого-то – это бизнес, поставленный на поток: чем дольше клиент не платит, тем больше будет сумма долга, которую потом можно будет "выбить".

А вот после второй невыплаты в действие вступают уже специалисты небанковской специализации. Заемщик может по-прежнему считать, что о нем в банке забыли, однако на самом деле процесс возврата долгов только начинает действовать.

На этом этапе с должниками работают сотрудники того же банка, правда уже из службы безопасности. Большинство проблемных кредитов гасится до момента объявления дефолта, то есть спустя 2-4 месяца после первой задержки. Большинство людей боятся последствий для собственной репутации. И не зря. Ведь с некоторых пор на каждого россиянина, когда-либо бравшего кредит в банках, заведена кредитная история. Факт невыплаты займа навсегда останется в этом документе, а впоследствии может стать причиной отказа в кредите.

В любом случае сотрудники по возврату долгов рассказывают проблемным заемщикам о неприятностях, которые могут на них обрушится в случае невыполнения обязательств. Правда, не доводить дела до суда соглашаются не все. Тогда тон общения с должником кардинально меняется. Письма с предупреждениями, телефонные звонки и личный визит представителей силовых подразделений банка к соседям, родственникам и на работу – краткий список мер воздействия. Психологическое давление в большинстве случаев срабатывает.

Сейчас бизнес по выбиванию долгов банкам выгодно отдавать на сторону – так называемым коллекторским агентствам. В ряде случаев эти специализированные компании выкупают пакет долгов, чтобы в дальнейшем с ним работать. Долг заемщика при этом переходит новому кредитору. А банк списывает долги с баланса, тем самым улучшая свой имидж, и высвобождая резервы. Но даже если коллектор работает на аутсорсинге (оказывает единовременную услугу по каждому случаю), для банка вероятность возврата денег многократно вырастает. При этом не надо содержать внушительный штат службы безопасности.

По закону банк имеет право передать долги на сторону, а коллекторское агентство – требовать возврата этих долгов. Если неплательщику позвонил сотрудник коллекторской компании, то значит, что банк-кредитор заключил с коллекторским агентством договор на взыскание задолженности или продал ему долги. Убедиться в том, что вам звонит именно коллектор, а не мошенник, довольно легко: в первую очередь, он должен представиться и назвать компанию, в которой работает. Должник имеет полное право позвонить в эту компанию и выяснить, сотрудничает ли она с банком и работает ли в ней позвонивший ему человек.

Работа коллекторского агентства строится по схожей с приведенной выше схемой. Сначала коллекторы по телефону объясняют должнику почему ему следует вернуть кредит. И если главная задача банка состоит в том, чтобы как можно скорее избавиться от балласта плохих долгов, то цель коллекторского агентства – получение прибыли. Поэтому в работе с неплатящим заемщиком он пойдет до конца. Спектр применяемых ими действий более широк, чем у банковского работника. Испортить жизнь заядлому должнику они могут по полной программе.

Стандартный алгоритм работы коллекторского агентства состоит в следующем:

1. Предварительная работа колл-центра: СМС информирование и обзвон должников.

2. Рассылка писем – уведомлений тем должникам, которые не откликнулись на телефонные звонки.

3. Выезд по адресу и личное информирование должника

4. Поиск должников, сбор дополнительной информации о должнике

5. Подача заявления в суд.

В любом случае действовать коллекторы обязаны в рамках правового поля. Коллектор не имеет права давить на должника, грубить ему, угрожать физической расправой. Если сотрудник компании, занимающейся возвратом долгов, превысил свои полномочия, то должник имеет право пожаловаться своему кредитору, и тот может пересмотреть условия сотрудничества с коллекторами (но только в случае, если долг находится на балансе банка). Можно обратиться к руководству коллекторской компании, назвав имя сотрудника, который, по мнению должника, применил недопустимые методы работы. Жаловаться также можно в Роспотребнадзор, Ассоциацию по развитию коллекторского бизнеса. В крайних случаях надо обращаться в милицию.

Финальной стадией в процессе возврата долгов является обращение кредитора в суд, где он может потребовать продажу залога, если такой имеется. По решению суда квартиру или машину, заложенную в банке, реализуют с аукциона. Однако заемщику такое развитие событий не выгодно. По согласованию сторон, если у заемщика возникают проблемы с деньгами, он может самостоятельно реализовать имущество по рыночным ценам. А вот насколько справедливой будет цена на аукционе – большой вопрос, поэтому в интересах заемщика, взявшего кредит под залог, до суда дело не доводить.

Другое дело – потребительские экспресс-кредиты, которые не предполагают залога. В этом случае суд вынесет решение об аресте счетов и имущества гражданина на сумму, достаточную для погашения долга. Все эти действия имеет право осуществлять судебные приставы. В их арсенале: арест имущества для дальнейшей продажи, наложение штрафа и удержание до 50% заработной платы.

Судебный пристав с понятыми имеет право прийти домой и на работу**.** По закону "Об исполнительном производстве" приставы, имея на руках судебное решение об аресте имущества, обязательно изымают обнаруженные при описи денежные средства в любой валюте, драгоценные металлы (включая их лом) и камни, ювелирные изделия. Приставы опишут все имущество, которое найдут в помещении, даже если оно не принадлежит должнику. Чтобы изъять из описи не принадлежащее должнику имущества, его родственникам, например, придется подавать в суд.

ХКФБ разработал многоступенчатую эффективную систему возврата просроченных кредитов. Ответственность за возврат просроченных кредитов лежит на Службе взыскания Банка, состоящей из профессиональных юристов. Система возврата просроченных кредитов включает в себя несколько этапов.

При просрочке платежа более чем на 10 дней заемщику направляется письменное уведомление о пропущенном платеже посредством письма или СМС.

При просрочке платежа более чем на 30 дней, кредит рассматривается как неуплаченный. Банк уведомляет заемщика о пропущенном платеже посредством телефонной связи. Как правило, специалисты банка ограничиваются телефонным звонком, где напоминают клиенту о том, что он должен заплатить банку определенную сумму и говорят о том, где он может это сделать.

На стадии второго просроченного платежа следует телефонный звонок, где ему в вежливой и мягкой форме напоминают о том, что он должен банку сумму и уже предупреждают о возможных штрафных санкциях со стороны банка. И вплоть до возможного судебного преследования.

Если клиент пропускает подряд три платежа, банк разрывает с клиентом отношения в одностороннем порядке. Высылает заемщику письменное требование о погашении всей суммы задолженности (основной долг, проценты за пользование кредитом, штраф, комиссия Банка за ведение счета).

В случае неоплаты кредитные дела передаются в Группу розыска Службы взыскания ХКФБ, сотрудники которого проводят встречу с заемщиком для оценки необходимости возмещения в судебном порядке.

Если клиент и в этом случае отказывается погасить кредит, то дело этого клиента попадает в отдел судебного взыскания Банка. Если она признает его безнадежным для взыскания, в таком случае он просто по определенным процедурам уходит на списание против резервов. В случае, если есть вероятность взыскания части или всей суммы долга, то такие долги передают в коллекторские агентства, как правило, срок работы по договорам – 3 месяца, или в суд и, по вынесению судебного решения о взыскании задолженности, передаются в Службы судебных приставов для принудительного исполнения.

Согласно накопленной статистике Банка, по результатам мер, направленных на возврат просроченных платежей, погашается 93,5% кредитов.

**2.3 Рекомендации по организации работы с проблемными кредитами**

Проблемные кредиты - один из важных индикаторов успешности банка. Большое их количество говорит о том, что программы кредитования не сбалансированы в отношении риска/доходности либо что эффективная ставка, включающая в себя необходимость покрытия убытков от невозвратов, велика. Возникает замкнутый круг: чем выше ставка, тем хуже возврат, чем хуже возврат, тем выше надо поднимать ставку, чтобы покрыть убытки.

При этом полное отсутствие просрочки вовсе не та цель, к которой стремится банк, поскольку такая ситуация может возникнуть, если банк либо перестает работать с рыночным, массовым клиентом; либо за счет жестких требований к заемщикам не получает максимально возможной прибыли; либо, что тоже бывает, скрывает информацию.

При выходе на массовый кредитный рынок, при разработке ритейловых программ кредитования банку очень важно правильно учесть и просчитать все риски, а также сразу разработать алгоритм работы с проблемными кредитами. Как показывает опыт, именно четкий алгоритм и слаженные действия сразу после возникновения просрочки дают максимальный процент возврата. Правовые методы урегулирования просрочки зависят от оснований ее возникновения. Такие основания можно разделить на три группы:

* техническая просрочка;
* несчастный случай: смерть, утрата заемщиком трудоспособности, утрата обеспечения кредита;
* ухудшение финансового положения заемщика (потеря работы, снижение доходов, иные долговые обязательства и т.п.).

Техническая просрочка возникает, как правило, из-за невнимательности заемщика: отправки денег не по тем реквизитам, неточного расчета платежа, незначительного пропуска срока оплаты в связи с командировками, отпуском и т.п. Такие просрочки, несмотря на их незначительный размер, наносят ущерб банку, поскольку снижают его показатели отчетности и влекут необходимость увеличения резервирования по соответствующим кредитам.

Системы раннего выявления проблемных кредитов очень сложно разработать, и человеческий фактор здесь является одной из самых серьезных помех. Сотрудники, ответственные за данный кредит, могут не докладывать о тревожных сигналах, боясь подвергнуться критике за то, что ввергли банк в сложную ситуацию. Более того, как показывает опыт, очень часто проблемные кредиты, даже после того, как они выявлены, оказываются в действительности хуже, чем думали сотрудники кредитного подразделения. В результате теряется драгоценное время. Но ситуация может быть еще хуже, если руководство банка, зная о проблемах своего кредитного портфеля, скрывает их и одновременно старается компенсировать убытки выдачей рискованных кредитов и спекуляциями.

Во избежание этого банкам необходимо периодически делать объективные обзоры кредитов силами отдела внутреннего контроля с целью выявления упущенных или скрытых сотрудниками кредитного отдела признаков проблемности кредитов. Проверки, проводимые органами надзора и регулирования, также очень часто выявляют не замеченные до того проблемные кредиты. Тем не менее, первым «выявителем» проблемных кредитов должна быть служба внутреннего контроля банка. В некоторых банках даже применяют санкции к кредитным работникам, если проблемы с кредитами заметят не они. Однако чтобы проблемных кредитов было как можно меньше, работу по предотвращению проблемной ситуации необходимо вести уже на стадии принятия решения о выдаче кредита с участием работников службы внутреннего контроля.

Но даже в случае, когда кредит выдавался заемщику, который соответствовал всем параметрам кредитоспособности, необходимо постоянно отслеживать ситуацию, ибо его финансовое состояние может измениться, о чем будут свидетельствовать следующие тревожные сигналы.

Тревожными сигналами нефинансового характера являются, например, необоснованные задержки в получении от клиента финансовой отчетности, особенно если кредитный договор содержит условие, требующее представления информации в течение определенного промежутка времени. Разъяснения клиента о причине задержек сами являются признаками проблемности кредита. Например, если клиент обвиняет в задержках своих аудиторов, значит, существуют разногласия между ним и аудиторами о том, как следует отразить ту или иную статью в балансе или как следует использовать те или иные методы учета. Если из-за этого компания поменяет аудиторов на более «гибких», то это также будет являться признаком надвигающихся (или уже существующих) проблем.

Другими тревожными признаками указанного рода могут быть резкие изменения в планах деятельности клиента, ожидаемые радикальные изменения в составе руководства компании или неблагоприятные тенденции развития на рынке заемщика. Нежелание клиента дать детальные разъяснения по поводу тех или иных статей финансовой отчетности может быть расценено как отказ от сотрудничества и доверия. В худшем случае такое нежелание клиента может быть обусловлено стремлением скрыть какие-либо неприятные факты, в лучшем - например, желанием защититься от конкурентов. Но сотрудники банка должны уметь понять, когда клиент злоупотребляет своим правом не разглашать определенную информацию, тщательно оценить ситуацию и решить, стоит ли настаивать на получении той или иной информации.

Разумеется, любые нарушения условий кредитного договора должны быть тщательно расследованы. Особенно существенными являются нарушения запретительных оговорок, ограничивающих объемы дополнительных заемных средств.

Финансовые признаки проблемности кредита могут обнаружиться при анализе финансовой отчетности. Они могут проявиться, в частности, и через модификацию кредитов, взятых заемщиков. Например, если сезонные краткосрочные кредиты постоянно возобновляются и в результате становятся «вечнозелеными». Все более частые просьбы клиента об увеличении срока кредитования или об увеличении лимитов овердрафтов могут свидетельствовать о ненормальности движения денежных средств. Причины всех подобных фактов должны быть расследованы.

Независимо от того, являются ли признаки проблемности кредита финансовыми или нефинансовыми по характеру, они должны насторожить сотрудников кредитного подразделения банка. Ранее их выявление позволяет выиграть время на сбор необходимой информации и разработку соответствующих мероприятий. Каких-то универсальных мер здесь не существует и все зависит от характера конкретного кредита. Эффективные предприятия сами справляются со своими спадами и проблемами. У компаний с более низким уровнем эффективности в этой связи возникают более сложные проблемы. Наиболее сложный случай представляют собой заемщики, теряющие конкурентоспособность.

Когда сотрудник банка замечает ухудшающий кредит, он обязан:

* проанализировать проблемы заемщика;
* проконсультироваться с сотрудниками, занимающимися с проблемными кредитами, и с руководством;
* рекомендовать перевести кредит в более низкую классификационную группу и прекратить отражать проценты за кредит в доходах банка;
* собрать информацию о том, где еще банк может столкнуться с риском в работе с данным клиентом;
* ежедневно следить за счетом клиента на предмет возникновения овердрафта;
* просмотреть всю кредитную документацию, гарантии, обеспечение;
* изучить возможность поучения обеспечения (если его не было);
* выработать план корректирующих мер.

Сбор информации чрезвычайно важен. В идеале наилучшем источником информации является сам заемщик. Но обычно за информацией следует обращаться и к другим источникам – к другим банкам, к поставщикам и к основным покупателям продукции заемщика. Сбор и трактовка этой информации должны помочь выявить эти проблемы и степень их сложности. После этого можно переходить к определению следующих шагов и выработке плана.

На первом этапе выработки плана необходимо определить, кто будет им руководить. Некоторые банки считают, что руководить этим должен сотрудник кредитного подразделения, ведущий данный кредит, потому что он лучше других знает заемщика или потому, что если он привел к возникновению такой ситуации, то сам и должен выручать банк. Другие банки создают на такие случаи самостоятельные подразделения, которым поручена работа с проблемными активами.

Дополнительные ресурсы и опыт помогают улучшить обслуживание заемщиком кредита. Очень часто такие подразделения называют управлениями кредитного и рыночного риска. Обычно банки стараются помогать заемщикам в решении их финансовых проблем, но это нужно делать очень осторожно. Банки стараются защитить свои активы и могут влиять на решение руководства заемщика или даже заставить его принять то или иное решение. Клиенты же могут либо потребовать не вмешиваться их дела, либо приветствовать конструктивный совет.

Но совет – это только рекомендация, которую банк дает клиенту. Вмешиваться в процесс принятия решения клиентом банк не должен.

Универсальных правил спасения кредита не существует, поскольку каждый проблемный кредит уникален, но наиболее широко распространены следующие подходы:

* разработка программы изменения структуры задолженности;
* получение дополнительной документации и гарантий;
* удержание дополнительного обеспечения;
* продажа обеспечения;
* продажа прочих активов;
* обращение к гарантам;
* организация совместного общества и вложения капитала;
* разработка программ сокращения расходов;
* продажа компании третьей стороне;
* замена руководства компании;
* назначение управляющих и консультантов для работы с компанией от имени банков;
* реорганизация компании (вне судебных процедур);
* организация финансовой помощи со стороны другого финансового института;
* получение правительственных гарантий с получением средств из бюджета для обслуживания долга;
* принятие юридических мер (официальное обращение к гаранту, продажа залога, если кредит находится на последней стадии ухудшения);
* оформление документов о банкротстве.

В случае если кредит становится проблемным, можно предложить следующие основные шаги, которые описаны зарубежными экспертами по разработке планов по возврату кредитов - процессу возмещения средств банка в случае возникновения проблемной ситуации[[4]](#footnote-4):

1. Всегда помнить о цели разработки подобных планов - максимизации шансов банка получить полное возмещение своих средств.

2. Крайне важными являются быстрое выявление и объявление о возникновении любых проблем, связанных с кредитом; обычно задержка только ухудшает ситуацию.

3. Отделить ответственность по разработке подобных планов от функции кредитования для того, чтобы избежать возможных столкновений интересов у конкретного кредитного инспектора.

4. Кредитные инспектора должны как можно быстрее обсудить с проблемным заемщиком возможные варианты решения проблемы, особенно в части сокращения расходов, увеличения потока наличности и улучшения контроля со стороны менеджеров. Данная встреча должна предваряться анализом проблемы и возможных причин ее возникновения, а также выявлением особых проблем (в том числе наличия других кредиторов). После определения степени риска для банка и наличия всех необходимых документов (особенно претензий на залог, предоставленный клиентом, отличных от претензий со стороны банка) должен быть разработан предварительный план действий.

5. Оценить, какой суммой средств нужно располагать для взыскания проблемного кредита (в том числе оценить продажную цену активов и размеры депозитов).

6. Сотрудники, занимающиеся возвратом кредитов, должны изучить налоговые декларации и судебные иски для того, чтобы выяснить, имеет ли заемщик другие неоплаченные долговые обязательства.

7. Сотрудники банка должны оценить качество, компетентность и честность руководства фирмы-заемщика и посетить заемщика для того, чтобы на месте оценить его имущество и деятельность.

8. Нужно рассмотреть все разумные альтернативы для погашения проблемного кредита, в том числе заключение нового, временного соглашения, если возникшие проблемы являются по своей природе краткосрочными, либо разработать способы увеличения потока наличности клиента (например, снижение расходов или выход на новые рынки) или вливания нового капитала в предпринимательскую фирму. Другие возможности предполагают поиск дополнительного обеспечения, наличие второй подписи или гарантий, реорганизацию, слияние или ликвидацию фирмы, заполнение заявления о банкротстве.

Естественно, наиболее приемлемым вариантом всегда является такой пересмотр условий кредитного договора, который дает и банку, и его клиенту шанс возобновить нормальную деятельность. Даже при наличии серьезных проблем с кредитным договором у банка подобных проблем может не быть у клиента. Это означает, что в случае правильно разработанного кредитного договора неразрешимые проблемы возникают редко. Однако неправильно составленный кредитный договор может усугубить финансовые проблемы заемщика и послужить причиной невыполнения обязательств по кредиту.

Страхование и привлечение достаточного обеспечения позволяют вернуть ссуженные средства и компенсировать убытки банка по процентам за кредит путем страхового возмещения от страховой компании или реализации обеспечения. Однако в условиях запутанной и усложненной процедуры реализации обеспечения более предпочтительным выглядит страхование кредитов в надежной страховой компании, поскольку в этой ситуации проблемами залога, его наличия, сохранности, реализации в случае непогашения кредита занимается страховая компания, а не банк, что, в свою очередь, экономит средства банка и рабочее время сотрудников кредитных подразделений и служб безопасности.

Стратегической целью ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» является сохранение и укрепление лидирующих позиций на рынке банковской розницы за счет диверсификации продуктовой линейки и активного развития розничного направления бизнеса на территории России.

В связи с этим, банку необходимо:

* расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;
* расширять и диверсифицировать каналы дистрибуции кредитных продуктов и банковских услуг через собственную и партнерскую сети, поддерживать долгосрочные отношения с партнерами Банка;
* непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;
* модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;
* повышать операционную эффективность;
* снижать операционные расходы;
* развивать маркетинговую деятельность, повышать и поддерживать узнаваемость и доступность бренда Банка для различных целевых аудиторий на всех сегментах рынка, на которых представлен Банк;
* постоянно совершенствовать эффективность функционирования и управления;
* повышать инвестиционную привлекательность компании;
* привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии Банка.

Тот факт, что ХКФБ использовал кризис для оптимизации структуры и сконцентрировался на повышении качества кредитного портфеля и повышении прибыльности, пожертвовав ростом операций, свидетельствует о высокой мобильности и эффективности финансового менеджмента ХКФБ.

Однако лучше не допускать вообще такой ситуации, когда появляется проблемный кредит и образуется убыток, применяя в своей практике различные способы предотвращения появления проблемных кредитов.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» как современный коммерческий банк шагает в ногу со временем, проводя гибкую кредитную политику, отвечающую последним требованиям отечественного кредитного рынка. Однако выявленные в ходе анализа проблемы (риск невозврата или несвоевременного возврата заемщиками кредитов) заставляют задуматься о будущем кредитной политике банка. Рекомендации, предложенные в данной главе, предотвратят негативные последствия этих проблем и, тем самым, усовершенствуют существующую кредитную деятельность ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

**Глава III. Основные направления в решении вопроса проблемных кредитов**

**3.1 Реструктуризация как основной способ работы банков с проблемными кредитами**

Соглашение о реструктуризации в зависимости от его конкретных условий может квалифицироваться как простое изменение условий базового кредитного договора, а также как новация, отступное или прощение долга. Кроме того, очень часто реструктуризация долга сопровождается появлением дополнительных способов обеспечения обязательства. Какова правовая квалификация наиболее типичных условий предмета соглашения о реструктуризации?

Увеличение срока погашения кредита с изменением процентной ставки или без такого изменения. Данное условие должно быть квалифицировано как простое изменение отдельных положений кредитного договора. При этом такое изменение не является новацией обязательств, что подтверждается судебной практикой.[[5]](#footnote-5) При подготовке соглашения о реструктуризации следует учитывать порядок изменения договора, предусмотренный в кредитном договоре, а также требования ГК РФ (в частности, изменения договора должно осуществляться в той же форме, что и основной договор). Кроме того, в случае нарушения должником соглашения о реструктуризации требования кредитора должны быть основаны на кредитном договоре с теми изменениями, которые предусмотрены в соглашении.

Предоставление взамен исполнения обязательств по уплате суммы основного долга и процентов какого-либо имущества. Указанное выше условие может быть квалифицировано и как новация, и как отступное в зависимости от того, замещается ли основное обязательство по кредитному договору новым обязательством или нет.

В случае с новацией обязательство должника по уплате суммы основного долга и процентов прекращается. Вместо него возникает новое обязательство по передаче имущества кредитору. Если иное не предусмотрено соглашением о реструктуризации, новое обязательство замещает предыдущее в полном объеме. Обеспечительные сделки (например, залог, поручительство) по умолчанию также прекращаются одновременно с прекращением первоначального обязательства.

Отступное предполагает, что у должника возникает альтернативный способ прекращения основного обязательства – передача имущества кредитору. Соответственно, до момента фактической передачи имущества основное обязательство должника по возврату заемных средств и уплате процентов сохраняется в прежнем виде. При этом у кредитора отсутствует право понудить должника передать указанное в соглашении имущество, т.к. это право последнего, а не его обязанность. В соглашении о реструктуризации необходимо очень четко определить имущество, являющееся предметом соглашения незаключенным.

Прекращение обязательства по уплате части суммы долга в случае погашения должником оставшейся части суммы долга. Указанное условие должно, на наш взгляд, квалифицироваться как прощение долга (ст.415 ГК РФ). Очень часто в соглашении о реструктуризации в отношении различных частей задолженности применяются все три из указанных выше условий. В таких случаях соглашение приобретает смешанный характер.

Соглашаясь на реструктуризацию долга, кредитор подвергает себя дополнительным рискам. Основным рисками при этом являются: кредитный риск; риски неисполнения или ненадлежащего исполнения нового обязательства; риск оспаривания соглашения в случае банкротства должника; риск оспаривания соглашения о реструктуризации и соглашений об обеспечении по иным основаниям.

Кредитный риск. Если кредитор соглашается на увеличение сроков погашения долга, он принимает на себя новый кредитный риск (т.е. риск нарушения новых сроков исполнения кредитного обязательства). При этом, с практической точки зрения, данный риск должен оцениваться как значительный, с учетом того, что необходимость в реструктуризации долга связана с уже существующим дефолтом должника. Минимизировать кредитный риск можно путем использования известных способов обеспечения обязательства.

Наиболее оптимальное сочетание способов обеспечения обязательства должника заключается в следующем: поручительство физических лиц – владельцев акций/долей компаний-должника; поручительство иных компаний группы лиц должника и залог имущества поручителей, обеспечивающий надлежащее исполнение обязательств поручителей по договорам поручительства.

Указанное сочетание способов обеспечение обязательств позволяет минимизировать риск признания соглашения о реструктуризации недействительным в случае введения процедуры банкротства должника, т.к. их реализация не влечет уменьшение имущества непосредственно компании-должника, и, соответственно, интересы иных кредиторов не страдают.

Следует отметить, что ценность поручительства как способа обеспечения обязательства недостаточно высока с учетом того, что кредитный риск кредитора не исчезает, а возникает в отношении других лиц. В этой связи залог имущества поручителей является необходимой мерой, позволяющей свести кредитный риск к минимуму.

К недостаткам залога, с точки зрения кредитора, можно отнести то, что в связи с отсутствием регистрации права залога в отношении движимого имущества, удостовериться в том, что на момент заключения договора о залоге такого имущества оно не находиться в залоге у третьих лиц, практически невозможно. В этом случае второй и каждый последующий залогодержатель смогут рассчитывать на удовлетворение своих требований из стоимости заложенного имущества только после удовлетворения предыдущего залогодержателя.

Риск неисполнения или ненадлежащего исполнения нового обязательства. В случае новации заемного обязательства в обязательство по передаче имущества, риск неисполнения или ненадлежащего исполнения нового обязательства должником может заключаться в следующем: возможна просрочка передачи имущества; неисполнение обязательства по передаче имущества; передача имущества с недостатками по качеству или ассортименту.

По своей правовой природе новые обязательства меду сторонами должны квалифицироваться как купля-продажа имущества. К сожалению, в данном случае напрямую невозможно использоваться те же способы минимизации рисков кредитора, которые были предложены применительно к кредитным рискам. Связано это с тем, что поручительство эффективно работает только в случае, когда оно обеспечивает денежное требование. Для возникновения денежного требования в договоре купли-продажи необходимо чтобы кредитор отказался от договора и потребовал возврата суммы долга в полном объеме. Проблема в том, что отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать уплаты суммы долга кредитор (покупатель) может только в исключительных случаях, предусмотренных в ГК РФ (нарушение условий договора о количества или ассортимента товара, существенные недостатки товара по качеству). Расширить список данных случаев в соглашении невозможно в силу императивности соответствующих норм ГК РФ.

Какие меры может принять кредитор, чтобы выйти из данной ситуации? Проверить качество, количество и ассортимент передаваемого должником имущества до момента заключения соглашения о реструктуризации долга с привлечением соответствующих экспертов; обеспечить передачу имущества должником до или одновременно с заключением соглашения о реструктуризации долга; получить гарантийные обязательства должника в отношении качества передаваемого имущества (данная мера будет минимизировать риски в случае наличия скрытых дефектов в имуществе). Гарантийные обязательства должника могут обеспечиваться поручительствами и залогом по аналогии с уже предложенными способами минимизации кредитных рисков.

Указанные выше меры также применимы в случае передачи имущества должником в качестве отступного.

Указанные способы минимизации рисков позволят банкам свести к минимуму потери в процессе кредитования и обеспечить приемлемую доходность от этой деятельности. В каждой конкретной сделке могут быть свои особенности, требующие применения иных способов минимизации рисков.

В последнее время банки активно проводят реструктуризацию кредитов, пытаясь таким образом замаскировать реальный объем проблемной задолженности. Тем не менее, треть таких кредитов, по мнению аналитиков рейтингового агентства «Эксперт РА», погашена не будет. А сами банки допускают, что процент невозврата будет еще выше — вплоть до половины реструктурированных займов. При этом больше всех реструктуризацией увлекаются банки, не входящие в топ-200.

Как отмечается в исследовании агентства «Проблемные активы в банковском секторе: штормовое предупреждение», к концу 210 года доля реальных проблемных активов возрастет до 20-22 %, и только 9-10 % «плохих» кредитов из этого числа окажутся просроченными — все остальные были реструктурированы. По подсчетам экспертов, треть реструктурированных займов сегодня составляют кредиты, по которым в среднесрочной перспективе не будут погашены ни проценты, ни основной долг. Еще около 6-7 % «плохих» долгов проданы коллекторам или переведены на счета небанковских компаний.

Основным способом работы российских банков с проблемными кредитами остается реструктуризация, считают в рейтинговом агентстве S&P. Это грозит банкам ростом безвозвратных потерь по ссудам, уже к концу года они составят 4,7% от кредитного портфеля. Банкиры считают, что работать так, чтобы этот прогноз сбылся, им не дадут, прежде всего, нормативы ЦБ.

Согласно базовому сценарию агентства S&P, доля проблемных кредитов в портфелях российских банков (включают просроченные и реструктурированные) будет снижаться в трехлетней перспективе. К конце этого года она достигнет 36% от портфеля, к концу 2011-го — 24%, к концу 2012 года — 14%.

Несмотря на ожидания снижения доли просроченных и реструктурированных кредитов, S&P считает, что резервы банков будут расти — вместе с долей безвозвратных потерь по кредитам. Потребность в резервировании, которая отражает уровень безвозвратных потерь, согласно базовому сценарию, в этом году будет на уровне 4,7% от кредитного портфеля, а по итогам 2012 года достигнет 8,6%, ожидают аналитики агентства. По сравнению с прошлогодним (14%) нынешний прогноз на 2012 год несколько улучшился.

Невозвратными потерями грозят банкам реструктурированные кредиты, составляющие около двух третей проблемных — реструктуризация была основным способом работы с проблемными кредитами с начала кризиса, отмечает кредитный аналитик S&P Екатерина Трофимова. "Даже после отмены с 1 июля послаблений ЦБ по резервированию просроченных и реструктурированных ссуд практика работы банков не изменится,— считает она.— Просто банки будут иначе отражать реструктуризацию, выдавая новые ссуды на погашение старых".

Банкиры такой способ считают мало выполнимым. "Выдать новую ссуду на погашение старой довольно сложно, так как кредит должен иметь целевое назначение,— говорит первый зампред Судостроительного банка Андрей Егоров.— Если банк укажет в назначении, что кредит дается на погашение старой ссуды, то качество нового кредита будет не лучше старого, по стандартам ЦБ. Если же банк попробует завуалировать назначение кредита, то ЦБ нетрудно будет обнаружить эту цепочку и опять же потребовать дорезервирования, поэтому смысла такая схема не имеет".

 Не разделяют участники рынка и оценки рейтинговых агентств относительно роста проблемной задолженности. "Если говорить о проблемных кредитах, которые принято называть NPL и в которые мы включаем ссуды третьей, четвертой и пятой категорий качества по методологии ЦБ, то к концу этого года данный показатель может вырасти до 17-18%",— считает начальник управления стратегического анализа Юникредит банка Валерий Инюшин. По его словам, реструктуризацию банк количественно не оценивает, в отношении безвозвратных потерь вообще сложно что-либо оценивать. "Достаточное количество банков, в том числе государственных, перевели часть своих проблемных кредитов своим же дочерним инвесткомпаниям и ЗПИФам. Какую долю из них считать потерянной, непонятно",— уточняет господин Инюшин. По мнению директора финансового департамента Бинбанка Андрея Хохлова, уровень проблемных кредитов будет "несколько ниже", чем оценивает S&P. Чрезмерно пессимистические оценки рейтинговых агентств господин Хохлов объясняет тем, что в период кризиса в адрес агентств было много нареканий из-за того, что они присваивали необоснованно высокие рейтинги. Сейчас рейтинговые агентства впали в другую крайность, считает он.[[6]](#footnote-6)

Несомненно, порой реструктуризация носит оздоровляющий характер, благодаря ей на предприятиях разработаны программы выхода из кризиса, что улучшило их финансовое положение. Но во многих случаях, реструктуризировав кредит, банки просто отсрочили время его возврата.

**3.2 Взаимодействие банков с коллекторскими компаниями**

Collection (от англ. Collect – собирать, взимать, инкассировать) – это профессиональное, технологически отработанное взыскание бесспорной задолженности. Collection направлено на возвращение плохих долгов. Коллекторский бизнес предусматривает не только применение юридических средств (иски, исполнительное производство), но и психологические способы воздействия на должника. При этом коллекторы действуют с соблюдением требований действующего законодательства. Не допускается взыскание долгов с помощью неправомерных действий.

Профессиональные коллекторские агентства появились более 150 лет тому назад в Западной Европе. Расцвет коллекторского бизнеса приходится на 70-е годы ХХ века. Это объясняется возросшей потребностью в таких структурах с ростом кредитной деятельности – ипотеки, выдачи кредитных пластиковых карт и т.д. Внутренние службы по сбору просроченной задолженности (in house debt agencies) американских и европейских банков работали с должниками в течение 60-120 дней, а затем, все неполученные долги передавались коллекторским агентствам.

Коллекторские агентства активно развивались, их число стремительно росло. Если в 70-х годах один банк работал с 3-5 агентствами, то в 80-х годах их было 25-30. В 90-х годах коллекторские агентства стали объединяться и банки также перешли на работу с 4-6 фирмами одновременно. Наряду с этим, при просрочке по кредиту до 180 дней, финансово-кредитные структуры стали работать с должниками сами.

Первые коллекторские агентства появились в США. Сегодня в стране действуют 6500 подобных структур. Отработана устойчивая процедура работы банков с проблемными кредитами. В первый месяц возникновения неплатежа банк действует самостоятельно, звонит задолжнику и просит погасить долг. Если должник быстро откликается на напоминание, то кредитная линия может быть возобновлена. На 30-й день задолженности кредит признается проблемным, на эту сумму начисляют повышенные проценты, штрафы, пени. Если задолжник кредит погасит, то он может быть возобновлен, но это происходит только примерно в 30 процентах случаев.

90-й день - это последний день, когда банки работают по проблемному кредиту. На 91-й день разбираться поручается независимому коллекторскому агентству, а сам кредит блокируется. И если даже заемщик погасит свой долг, кредитный продукт все равно уже не возобновляется.

На 210-й день долга информация о должнике уже поступает из коллекторского агентства в кредитное бюро. И там заводится на него дело.

В США плата за услуги коллекторских фирм зависит от того, на какой стадии они подключаются к работе с "плохим" кредитом. На ранних этапах досудебных решений агентства берут 20-25 процентов от суммы взимаемого долга, на более поздних, "запущенных" стадиях - 45-50 процентов. Такая разница возникает потому, что несмотря на наличие судебного решения самое главное в работе коллекторского агентства - это не получить постановление суда, а вместе с институтом судебных приставов добиться его исполнения.[[7]](#footnote-7)

В США сегодня самый большой и насыщенный рынок коллекторских услуг. Здесь работают свыше 6300 коллекторских агентств. В Великобритании таких служб значительно меньше – 450-500 компаний. В этих странах коллекторские агентства и компании занимаются возвратом просроченной задолженности населения. На рынке коллекторских услуг в США и Великобритании работают также юридические фирмы, для которых взыскание долгов является дополнительным видом деятельности.

Сегодня в Европе услугами коллекторских агентств пользуется большое число компаний, представляющих почти все отрасли экономики. Например, услуга по управлению дебиторской задолженностью стала столь же естественной, как страхование и лизинг. В Европе создана законодательная база, а практика деятельности коллекторских компаний доказала свою эффективность.

Поэтому за рубежом коллекторские услуги имеют стабильный спрос, а многие компании - долгосрочный опыт сотрудничества с коллекторами. Каждый европейский банк работает с коллекторскими компаниями. В России список таких компаний намного меньше, в основном это банки и другие кредитные организации, страховые, телекоммуникационные, торговые компании и сектор ЖКХ, и отношения все больше развиваются стихийно.

История развития российского рынка коллекторских услуг насчитывает всего лишь около 5 лет, и отношения между банками и коллекторскими компаниями только начинают приобретать определенные черты; формируются единые условия проведения сделок. Коллекторы в России в основном работают с просроченной задолженностью 360 дней и выше. Это - главное отличие в работе российских и иностранных коллекторских компаний, т.е. срок, а также и качество передаваемых на обслуживание портфелей. Соответственно, приходится применять иные методы сбора просроченной задолженности. Важно отметить и недостаточно, с точки зрения законодательства, проработанную схему мер в случае неуплаты долгов и низкую финансовую грамотность населения России.

Число коллекторских агентств в России достигает 1000, но по утверждениям участников рынка, именно на ведущую десятку агентств приходится около 90% всего объема коллекторской деятельности. Первые профессиональные агентства появились в нашей стране в 2003-2006 гг., когда особенно бурно началось кредитование физических лиц.

Российский сollection был создан топ-менеджерами крупнейших российских банков для решения вопросов проблемной задолженности. Это давало возможность списывать на балансы коллекторских агентств портфели проблемных долгов. Поначалу такие коллекторские агентства работали только с долгами своих банков. Затем увеличение спроса на услуги коллекторов значительно расширило сферу их деятельности.

В настоящее время существует уже достаточно количество коллекторских агентств для того, чтобы образовались две отраслевых ассоциации. Крупные агентства, как правило, вступают в Национальную Ассоциацию Профессиональных Коллекторских Агентств (НАПКА), которая в свою очередь является членом международной Федерации Национальных Коллекторских Ассоциаций. Однако в большинстве случаев создается впечатление, что коллекторские агентства связаны с отдельными банками, и их главной целью является списание проблемных кредитов с баланса дружеских кредитных организаций.

Независимых коллекторских агентств меньше. Работают они, в основном, в розничном секторе, занимаясь проблемными кредитами, выданными банками, а также просроченными дебиторскими задолженностями, передаваемыми операторами сотовой связи.

Российский collection отличается от подобных зарубежных организаций тем, что его деятельность не регулируется специальными законодательными актами. В США в 1978 г. был принят нормативный акт Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) («О добросовестной практике взимания долгов»). Этот закон признает неправомерным использование угроз нанесения физического вреда должнику, его близким или имуществу, угроз испортить репутацию, употребление оскорблений и непристойных выражений при разговорах с должником, использование постоянно повторяющихся телефонных звонков, имеющих целью надоесть должнику и заставить его заплатить.

Также на примере американского опыта можно отметить такой важный аспект организации коллекторской деятельности как формирование стандартного механизма взыскания и взаимодействия с другими институтами и организациями, обеспечивающими функционирование кредитной системы. Механизм управления долгом охватывает четко ограниченные во времени этапы от работы собственных служб банка до передачи сведений о недобросовестных заемщиках в кредитные бюро.

В России коллекторские организации и службы руководствуются положениями Гражданского и Административного кодексов, а также кодексами корпоративной этики Ассоциации коллекторских агентств. Хотя и ведется работа по созданию кодексов и стандартов, которые были бы применимы ко всем коллекторским агентствам, общенациональные стандарты в настоящее время отсутствуют.

Условно коллекторская деятельность разделяется на два типа – классическая и диверсифицированная. Классический collection связан со сбором однотипной задолженности физических лиц. Диверсифицированный collection включает работу с различными видами задолженности физических и юридических лиц. Это наиболее распространенный вид деятельности, поскольку в период финансового кризиса, банки испытывают трудности с возвратом кредитов, как физических, так и юридических лиц. Диверсифицированный collection также предоставляет услуги юридического сопровождения дел и защиту интересов клиентов в суде.

Деятельность коллекторов состоит из трех основных стадий работы с должниками: soft collection, hard collection и legal collection.

Стадия soft collection состоит из первичного общения с должником с помощью технических средств (телефона). В рамках стадии soft collection с должником ведутся разъяснительные беседы об ответственности за уклонение от уплаты долгов, а также о тех экономических мерах, которые могут быть приняты к нему в случае невозвращения долга (пеня, штрафы и пр.). Должник также получает консультацию о способах возобновления обслуживания долга и возможности реструктуризации долга.

Стадия hard collection предусматривает личное общение с должником. На встрече с заемщиком коллекторы рекомендуют реструктурировать долг и вручают список кредитных организаций, имеющих возможность предоставления кредитных средств. Нard collection – это более настойчивый подход в работе с должниками, при котором должнику даются все рекомендации по устранению долга.

Legal collection – принудительное взыскание долгов посредством использования соответствующих государственных служб. К третьей стадии legal collection коллекторы переходят в том случае, если при использовании в работе с должником первых двух стадий не получен положительный результат. На стадии legal collection прямое общение с должником не предусмотрено.

Во всем мире, в т.ч. и в России, коллекторские агентства работают по агентской и цессионной схеме. При агентской схеме коллектор сотрудничает с банком на комиссионной основе. Работа коллектора начинается после получения в разработку портфеля проблемных долгов. После проработки заявки коллектор возвращает портфель банку и получает процент (комиссию) от суммы возвращенных плохих долгов. Некоторые российские банки передают один и тот же портфель проблемных долгов разным коллекторским агентствам – проводят первичное и вторичное размещение.

Размер денежного вознаграждения коллектора зависит от многих условий – объема портфеля проблемных долгов, его возраста, частоты размещения в коллекторских агентствах. В докризисный период сумма агентского вознаграждения составляла до 25% от возвращенной суммы просроченной задолженности. При этом выполнялось условие, что возраст кредитного портфеля не превышает 120 дней. В случае возврата долгов со сроками просрочки от 270 дней, вознаграждение могло составлять до 50% от суммы возвращенных долгов. Кризис плохих долгов привел к повышению процентной ставки выплаты вознаграждений. Сегодня рост уровня вознаграждений идет медленными темпами, поскольку агентская схема менее популярная, чем цессионная схема сотрудничества.

При использовании цессионной схемы банк продает портфель плохих долгов коллекторскому агентству. До кризиса такие кредитные портфели содержали долги с просрочкой возврата свыше 270 дней. Сегодня продаются портфели со сроками задолженности от 180 дней. При цессионной схеме при выкупе портфелей плохих долгов предусмотрены дисконты. До кризиса размеры дисконта по сравнению с номинальной стоимостью кредитов составлял 50-70%. В то время такие сделки были единичными. Сегодня дисконты составляют 93-95%. Такие же размеры дисконтов существуют в странах Европы. Там долги с просроченной задолженностью свыше 120 дней выкупаются по 5-7% от номинала. В США сделки проводятся со ставками повыше – 10% от номинала.

До кризиса наибольшую прибыль за короткое время получали дочерние коллекторские структуры банков и компаний, а также агентства, работа которых построена с участием зарубежного капитала. Это объясняется значительной экономией за счет дублирования функций персоналом банков, а также возможностью использования дешевых заемных ресурсов. 30-50% возвращенных плохих долгов считалось хорошим показателем работы коллекторского агентства. Разумный подход к ведению коллекторского бизнеса позволял окупить расходы агентства в течение 3-9 месяцев.

Ситуация кризиса привела к признанию коллекторских агентств теми банками, которые раньше полностью игнорировали важную роль коллекторов в возвращении плохих долгов. Но вместе с тем, в кризис возросли риски коллекторов. Среди них: покупка неоправданно дорогих портфелей плохих долгов, потеря репутации. Эти риски связаны со снижением или полным исчезновением маржи, а также появлением условий, при которых коллекторские агентства теряют благосклонность людей, государственных структур и организаций, которые зачастую оказываются на стороне должников.

Безусловно, финансовый кризис оказал свое влияние на рынок взыскания просроченной задолженности. По данным НАПКА, начиная с сентября 2008 года банки направили коллекторским агентствам в 3 раза больше портфелей просроченных долгов на оценку по сравнению с летними месяцами. Раннее в таком количестве подобные предложения от банков агентства получали раз в квартал. Кроме того, сейчас к услугам коллекторов стали обращаться даже те банки, которые ранее не работали с коллекторскими компаниями.

Сбербанк начинает передавать проблемных заемщиков коллекторским агентствам — он уже разработал соответствующий регламент, по которому все территориальные банки Сбербанка могут самостоятельно принимать решения о передаче коллекторам в работу долгов по агентским схемам. До сих пор Сбербанк не взаимодействовал с коллекторами, предпочитая работать с проблемными долгами самостоятельно.

Сбербанк — не единственный госбанк, решившийся на сотрудничество с коллекторами. ВТБ 24 уже давно работает с агентствами, это позволяет возвращать 13-15% от передаваемого коллекторам объема просроченной задолженности. Другие квазигосударственные банки — Россельхозбанк, Банк Москвы, Газпромбанк — с коллекторами не работают.[[8]](#footnote-8)

 Увеличение объема передаваемых портфелей на аутсорсинг в работу коллекторам можно проследить на примере коллекторского агентства ООО «ЭтАП» с одним из главных его партнеров ООО «Хоум Кредит энд Финанс Бак».

*Рис.7. Объем просроченной задолженности*

Объем просроченной задолженности, предаваемой в работу коллекторам в кризисный период увеличивается, но снижение платежеспособности напрямую повлияло на собираемость долгов. Начиная с мая текущего года, прослеживается постепенное уменьшение передаваемой просрочки в работу агентства и это закономерность, возможно, связана с тем, что в сер. 2009 года был снижен объем выданных кредитов. Также наблюдается увеличение эффективности взыскания по работе с портфелем, а заемщики все меньше называют причину не оплаты по кредиту кризис.

Сегодня банки стремятся не передавать в управление коллекторским агентствам проблемные активы, а продавать портфели плохих долгов. Если до кризиса доля агентских сделок от общего числа трансакций между банками и коллекторами составляла 70-80%, то сейчас она снизилась до 30%.

Объемы потребительской задолженности в США уменьшаются — так, в июле нынешнего года этот показатель снизился на 1,8%. Но на американцах все еще «висят» невыплаченные 2,42 трлн долларов потребительских кредитов (и это не включая ипотечные займы). Таким образом, на каждого жителя США старше 18 лет приходится 10 413 долларов долга.

Зачастую покупка кредитного портфеля с проблемной задолженностью для коллекторского агентства оборачивается убытками, поскольку взыскать долги бывает невозможно по ряду причин: отсутствие должника, истечение срока исковой давности, потеря банком документов и пр.

При покупке портфеля кредитных плохих долгов коллекторские агентства получают вместе с покупкой имиджевые издержки. Такие риски носят эмоциональный характер. В результате сделки коллекторы ощущают на себе результаты необъективного восприятия обществом, как людей, преследующих должников. Сами же должники в глазах многих граждан становятся жертвами коллекторских агентств.

Вообще коллекторские компании работают как по договорам аутсорсинга, так и по договорам цессии. Договор цессии предполагает полную уступку Ваших прав требования на дебиторскую задолженность коллекторской компании, которой Вы «продаете» долги третьих лиц. А по договору аутсорсинга Вы, на время, «передаете» функции по взысканию долга с Ваших должников на определенный срок коллекторской компании, которую уполномочиваете осуществлять действия по взысканию задолженности.

В действующем Российском законодательстве понятие «аутсорсинг» не закреплено, в связи с этим предмет подобных правоотношений регулируется несколькими видами гражданско-правовых договоров, сходных по регулированию похожих обязательств. Например, подряда, комиссии, поручения, или договор возмездного оказания услуг. Но формы этих традиционных договоров не позволяют учесть все особенности такого вида услуг, как взыскание долгов. Как вариант, возможно составление смешанного договора на оказание услуг по взысканию задолженности, включающего в себя элементы разных типов договоров. Либо заключить несколько взаимосвязанных видов договоров с одним и тем же партнером. Но лучший вариант, - оформление обязательств в форме агентского договора. Его конструкция позволяет регулировать отношения, в которых агентство, в интересах своего партнера (Принципала), совершает как юридические, так и действия фактического порядка, не создающие правоотношений принципала с третьими лицами. Проще говоря, такой договор лучше всего подходит для оформления отношений, представляющих собой передачу Заемщиком функций, а с ними и права по истребованию долга своему партнеру – коллекторской компании, то есть дающих Вам возможность полностью переложить функцию по взысканию долга на плечи коллекторов.

В зависимости от особенностей соглашения между сторонами, агентский договор может принимать сходные черты с договором комиссии – если компания действует от своего имени, или с договором поручения – если компания действуют от имени принципала. Коллекторы, как правило, действуют от имени принципала. Разумеется, эти правила применяются, при условии, что они не противоречат гл. 52 ГК РФ.

Согласно результатам исследования коллекторского агентства «Секвойя Кредит Консолидейшн», в 2010 году размер задолженности снизился по сравнению с предыдущими годами, а эффективность взыскания значительно возросла.

Эффективность взыскания банковских кредитов повысилась по кредитам, выданным в 2010 году, несмотря на то, что именно в этом году кредитные организации возобновили выдачу розничных займов (практически весь прошлый год портфель кредитов физ.лицам сокращался). Но при этом общая просроченная задолженность продолжает расти: с начала года она увеличилась более чем на 15%, достигнув 7,5% от общего портфеля кредитов физ.лицам.

Не всегда возврат долга является результатом активных действий кредитора. Иногда заемщик, даже если он просрочил несколько платежей подряд, сознательно возвращает кредит.

«Интересным фактом является рост значения кредитной истории для проблемных заемщиков. По сравнению с прошлым годом в 2010 году доля должников, совершающих выплаты из-за боязни окончательно утратить доверие кредитора и бесповоротно испортить себе кредитную историю, увеличилась на 11%», — говорится в исследовании коллекторского агентства.

Также по сравнению с прошлым годом в 2010-м доля заемщиков, выплачивающих долги из-за нежелания сталкиваться с судебными приставами, увеличилась на 7%. Вероятно, такая ситуация объясняется увеличением количества дел, передаваемых в последнее время на судебное разбирательство с последующим исполнительным производством, и широким резонансом в СМИ на этом фоне.

Банки стали жестче, клиенты — ответственнее.

Банкиры подтверждают улучшение ситуации с возвратом «свежих долгов», отмечая, что увеличились объемы погашения и старых кредитов. «Эффективность в 2010 году выше, чем в 2009-м, что связано с улучшением внутренних процедур, относящихся к процессу кредитования и сбора задолженности», — рассказывает директор по взысканию просроченной задолженности Альфа-Банка Олег Коган. По его словам, сейчас банк взыскивает от 94% до 97% задолженности в течение трех месяцев с момента ее возникновения.

По словам исполнительного директора АМТ Банка Сергея Пиляева, сокращение объемов возникновения ранней просроченной задолженности по сравнению с прошлым годом позволило увеличить эффективность взыскания в 2010-м на 18%.

Лучше возвращать новые кредиты удается благодаря как более взвешенной кредитной политике банков, так и поведению самих заемщиков, платежная дисциплина которых улучшается.

«Условия кредитования в сравнении с докризисными стали более жесткими. В настоящее время фактически нет программ кредитования без первоначального взноса (ипотека, автокредиты). Портфель, сформированный во второй половине 2009 года и в течение восьми месяцев 2010-го, фактически не оказывает влияния на общий уровень просрочки. Это большей частью просрочка до 30 дней, и в большинстве своем она носит технический характер», — рассказывает заместитель директора департамента розничного кредитования Абсолют Банка Наталия Хахалина.

Начальник отдела по возврату просроченной задолженности Райффайзенбанка Владислав Котельников напоминает, что в кризис заемщики, даже если и располагали деньгами, не спешили платить по кредиту, так как не знали, какие доходы у них будут завтра.

«К 2010 году ситуация на рынке труда более или менее стабилизировалась, и клиенты, обращаясь за кредитами, имели возможность реально оценивать свою платежеспособность и планировать свой бюджет с учетом платежной нагрузки по кредитам», — добавляет заместитель начальника управления по работе с проблемными активами ВТБ 24 Наталья Шелковая. Она также уточняет, что в 2010 году заемщики стали более активно погашать задолженность, в том числе старые долги с длительными сроками просрочки.

Что касается причин, побуждающих должников возвращать кредит, эксперты соглашаются с ростом значения кредитной истории, однако по-прежнему самым страшным для заемщика остается общение со сборщиками долгов. По мнению Владислава Котельникова, подавляющее большинство розничных заемщиков мало задумываются о своей кредитной истории.

«Исключение, наверное, составляют те граждане, которые брали крупные суммы: ипотечные кредиты или кредиты на покупку дорогих автомобилей, но таких немного — порядка 10% от общего числа проблемных заемщиков. Скорее всего, должников по потребительским кредитам больше пугает общение с коллекторами и приставами», — считает он.

Среди других причин, по которым должники возвращают просроченную задолженность, коллекторы называют контроль со стороны банка или коллекторского агентства, которые регулярно напоминают о необходимости вернуть долг. Это стимулирует заемщика к оплате: ведь если клиенту не напоминать о нарушении платежной дисциплины, он может полагать, что претензий к нему нет.

Заемщику очень важно понимать структуру своего долга и возможные санкции за просрочку. «Если он исправно погашает кредит, а платежи по вине банка или, например, почты не зачисляются вовремя и задолженность обрастает штрафами, то возникает риск, что заемщик может вообще прекратить платежи до разъяснения ситуации по сумме задолженности.

Кризис, несомненно, окажет свое влияние на коллекторский бизнес. Прежде всего, должны появиться специальные законы, регулирующие коллекторскую деятельность. Соответствующий законопроект уже разрабатывается. В сложившейся ситуации высоких валютных рисков, дорогих заемных средств небольшие коллекторские агентства оказались на грани выживания. Поэтому рынок коллекторских услуг ожидает консолидация. Сегодня преимущества получили коллекторские агентства, имеющие статус дочерних структур российских банков. Очевидно, что такие агентства будут разрабатывать свои филиальные сети. Большее распространение получит диверсифицированный collection, который будет заниматься взысканием долгов с физических и юридических лиц. Даже после кризиса услуги диверсифицированного collection будут так же востребованные, поскольку проблемная задолженность юридических лиц может сохраняться на протяжении многих лет.

**3.3 Пути совершенствования организации работы банков с проблемными кредитами**

Банковская деятельность неразрывно связана с различного рода рисками (кредитный, операционный, рыночный и т.д.), возникающими в процессе взаимодействия банка с внешней средой. Кредитный риск, то есть вероятность невозврата выданных банком кредитов, предоставляет наибольшую угрозу для жизнедеятельности кредитных организаций. Именно поэтому управление кредитным рисками является основным в банковском деле. Подавляющее число банкротств кредитных организаций обусловлено неграмотной политикой банка в области формирования и управления кредитным портфелем.

Все меры, предпринимаемые коммерческими банками с целью взыскания проблемной задолженности, можно разделить на судебные и внесудебные. По общему мнению участников кредитного процесса, обращение в суд гораздо менее эффективно, чем внесудебное решение, например путем перепродажи долговых обязательств. В свою очередь в числе судебных и внесудебных мер также можно выделить несколько основных направлений работы с проблемных заемщиком.

*Таблица 4*

|  |
| --- |
| Меры по урегулированию проблемной задолженности |
| Внесудебные меры | Судебные меры |
| Внесение дополнений в текст договора | Претензионно-исковые мероприятия |
| Реструктуризация долговых обязательств | Начало процедуры банкротства |
| Переуступка долговых обязательств третьим лицам | Взыскание долга путем продажи активов должника |
| Списание безнадежных к взысканию проблемных активов |

С точки зрения эффективности усилий, затраченных кредитной организацией на возврат долга, в случае юридического лица наиболее целесообразно изначально применять юридические меры. Что касается физических лиц, то большое воздействие должны оказать «мягкие» меры психологического воздействия, включая каждодневные напоминающие звонки, извещение поставить в известность работодателя заемщика и его ближайшего окружения (соседей, коллег по работе) и т.д. Основная проблема не выйти за рамки законодательного поля и не превратиться из кредитора в шантажиста-вымогателя. Например, в США в качестве элемента, балансирующего процесс применения мер воздействия на должников действует специальный нормативный акт (Fair Debt Collection Practices Act), направленный на регулирование деятельности по взысканию кредитов и регулирование отношений должников со специальными организациями (коллекторскими агентствами).

Финансовый кризис внес существенные коррективы в структуру кредитов и вкладов физических лиц. Поскольку зарубежные партнеры российских предпринимателей предпочитали производить расчеты в твердой валюте, за 2008 г. темп прироста валютных кредитов, по данным Банка России, составил 57,9%, а ссудная задолженность в целом увеличилась на 34,5%. Вклады физических лиц в валюте выросли в 2,4 раза, а в рублях сократилось на 3,6%.

За 2009 г. вклады в валюте выросли к 01.01.2010 на 125,4, а в рублях – на 127,1%. Ссудная задолженность всех клиентов сократилась на 2,5%, тогда как задолженность по кредитам в иностранной валюте только на 1%. Уменьшение задолженности по кредитам в иностранной валюте при более низком росте ресурсной базы в 2009 г. говорит о том, что банки и их клиенты (заемщики и вкладчики) понимают растущие валютные риски.

Принятую во вклады иностранную валюту банки размещают преимущественно в валютные кредитные операции, которым также свойственен повышенный уровень риска (кредитный плюс валютный). Это требует особого подхода при классификации таких займов, а также формирования по ним резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности в большей сумме, чем по кредитам, выданным в рублях.

Согласно данным Банка России за 2009 г. ситуация с возвратом ссуд ухудшилась: по рублевым кредитам доля просроченной задолженности увеличилась с 2,4 до 6,8; по кредитам в иностранной валюте – с 1,4 до 4,2%, т.е.е по рублевым кредитам – в 2,8 раза, а по кредитам в иностранной валюте – в 3 раза.

При оценке риска невозврата кредитов в иностранной валюте имеет важное значение, в какой валюте заемщик получает доход. Если он генерируется только в рублях, то в случае девальвации рубля у заемщика могут возникнуть осложнения при погашении кредита и уплате процентов. Дополнительный риск (ДР) можно рассчитать по формуле:

ДР=(Пв+ПЧКв) : (ЧДр) \* 100%,

где Пв – проценты к выплате за кредит в иностранной валюте за отчетный период;

ПЧКв – погашаемая часть основной суммы кредита в валюте за отчетный период;

ЧДр – чистый доход заемщика в рублях до возврата основной суммы долга, уплаты процентов за кредит и налогов.

Согласно рассчитанному значению ДР и категории кредита, определенной в установленном порядке, к положенному размеру отчислений в РВПС следует добавить дополнительные отчисления. Окончательная величина отчислений в резерв (ООР) рассчитывается по формуле:

ООР=(ДОв + ПОПС) \* К,

где ДОв – процент дополнительного отчисления в РВПС по кредитам в иностранной валюте; ПОПС – процент отчислений, определенный согласно профессиональному суждению о качестве кредита; К – сумма классифицируемого кредита в иностранной валюте.

Например, если кредит классифицирован как нестандартный, согласно Положению ЦБ РФ № 254-П и профессиональному суждению отчисление в РВПС должно составить 15% от суммы кредита, а ДР быть равным 40%, в этом случае дополнительно необходимо отчислить в резерв еще 7% (ДОв – см.в табл.5),т.е. общая величина отчислений в резерв – 22%.

Таблица 5. Дополнительные отчисления в РВПС по кредитам в иностранной валюте

|  |  |
| --- | --- |
| Категория кредита | Значение дополнительного риска, % |
| 0-20 | 21-50 | 51-75 | 76-100 |
| Стандартный | 1 | 2 | 4 | 5 |
| Нестандартный | 5 | 7 | 10 | 15 |
| Сомнительный | 7 | 10 | 15 | 25 |

В таблице 5 не приводятся кредиты, классифицируемые как проблемные и безнадежные, так как по ним уже предусмотрено отчисление в резерв в размере 100%. Если по проблемному кредиту все-таки отчисление составит менее 100%, то следует добавить еще 25% или менее, чтобы в сумме эта величина не превысила сумму кредита (например,80%+20%=100% или 70%+25%=95%).

Учитывая, что предлагаемая методика увеличит объем работы, связанной с проведением классификации ссуд, можно ограничить ее применение только по отношению к крупным займам, представленным банкам юридическим лицам.

Выдача банковских займов в иностранной валюте сопряжена с усилением риска невозврата, чему дополнительно способствует валютный риск, проявляющийся в росте курса и несоответствии валюты, в которой заемщик получает доход. Но, несмотря на дополнительные расходы и трудозатраты, предлагаемый подход к учету риска при выдаче кредита в иностранной валюте позволит банка не только заблаговременно обнаружить негативные тенденции в способности заемщика возвратить ссуду, но и создать адекватный источник на случай, если кредит окажется безнадежным.

Просроченная задолженность, неликвидная недвижимость в качестве залогов – с этой проблемой столкнулись российские банки в середине 2009 г. Сегодня ситуация несколько стабилизировалась. По тем объектам, по которым заемщики смогли договориться с банками, задолженности были реструктурированы, но остальные стали для кредитных организаций проблемными активами.

Прежде чем выбрать приемлемый инструмент реализации проблемного актива, банку необходимо произвести инвестиционный анализ – что можно делать с этим объектом, какова его текущая ликвидность, возможно ли повысить его доходность в будущем. В каждом конкретном случае должна быть разработана своя схема реализации.

Анализом портфеля проблемных активов должно заниматься специальное подразделение в структуре банка. Это может быть рабочая группа либо вновь созданный департамент, которые самостоятельно или с помощью консультантов будут определять наиболее оптимальный вариант: досрочная продажа с дисконтом, временное удержание, развитие (позиционирование и реконцепция), строительство, эксплуатация.

Рассмотрим конкретные инструменты работы с залоговыми объектами – коммерческой недвижимостью или земельным участком.

1. Временное удержание и управление. Кредитная организация оставит себе залоговый объект, если он качественный, с рентным доходом, приносящий прибыль, и если банк может позволить себе содержать его (затраты на персонал, эксплуатацию здания, налоги на землю и имущество и т.д.) до полного восстановления рынка. Следующим шагом будет поиск возможностей повысить ликвидность залогового объекта. По сути, речь идет о реконцепции, коммерческом и техническом аудите.

Однако вновь созданная структура качественно обслуживать объект сможет не раньше чем через 6-12 месяцев. Так что значительную часть деятельности по работе с проблемными активами логичнее передать на аутсорсинг – это поможет избежать излишних финансовых потерь.

Профессиональная управляющая компания (УК) сможет приступить к работе на объекте уже через 1-1,5 месяца. Естественно, обслуживание объекта с помощью компании, у которой управление является профильным бизнесом, обойдется дешевле. В работе у УК находится несколько подобных объектов, затраты на штат распределяются между ними, а остальная бонусная составляющая идет в привязке к рентному доходу с этого объекта, что мотивирует управляющую компанию повышать его ликвидность. Под профессиональным управлением объект будет приносить прибыль и компенсировать не только потери по затратам на его содержание, но и частично возмещать потери банка по кредиту.

Оптимальный вариант для кредитной организации - создать свою контролирующую структуру, которая будет по всем направлениям взаимодействовать с компаниями на аутсорсинге.

2. Вывод объекта на SPV. SPV (Special Purpose Vehicle) – это специализированная компания, подконтрольная банку, на баланс которой выводится проблемный актив. Таким образом, кредитная организация избавляется от отрицательного баланса на основном счете и повышает свой рейтинг. Подобную схему используют, например, Сбербанк Капитал и ВТБ Капитал.

Удачным может быть и такой вариант: вывести залоговый объект на SPV и через нее заниматься управлением и эксплуатацией. Преимущество в том, что у SPV отдельные бюджеты, которые к банку имеют опосредованное отношение и на его финансовую отчетность напрямую не влияют.

3. Перевод объекта в КЗПИФ. Перевод объекта в паи возможет в двух случаях. Первый – когда банк изъял проблемный актив и уже перевел его к себе на баланс. Инструментом будет закрытый паевой инвестиционный фонд недвижимости.

Второй – объект еще не изъят и остается кредит, который по всем признакам потребует вливания дополнительных средств. Инструмент – кредитный закрытый паевой инвестиционный фонд (КЗПИФ).

Механизм КЗПИФ выгоден при решении актуальных задач, стоящих сейчас перед большинством финансовых организаций. Главное здесь – оздоровление банка путем снятия с его баланса дефолтных активов без необходимости дополнительного резервирования денежных средств.

Рассмотри базовую схему создания КЗПИФ. Один или несколько квалифицированных инвесторов формируют закрытый фонд денежными средствами. В соответствии с Приказом ФСФР РФ от 09.12.2008 № 08-56/пз-н формирование ЗПИФ закладными по кредитам не разрешено. Деньги направляются на выкуп кредитов других банков, а инвестор взамен получает паи КЗПИФ, которые оформляет на своем балансе как «вложения в ценные бумаги». Паи могут быть ограничены в обороте или иметь листинг и торговать на бирже. Доходы, т.е. полученные проценты по задолженности, из фонда выплачиваются пайщикам либо накапливаются внутри фонда и реинвестируются.

Результат всех этих операций – закладные по кредитам идут в фонд, а банк на балансе получает паи и доход с этого фонда. Ликвидность при этом растет.

4. Перевод объекта в ЗПИФН. В данном варианте очевидны три плюса. Во-первых, на балансе банка возникает недвижимость или земельный участок, а ценные бумаги, которые освобождают кредитную организацию от уплаты налога на имущество или на землю. Сумма налоговых выплат доходит до 2,2% от балансовой стоимости здания, а экономия по налогу на имущество может быть в 2 раза больше, чем выплата организациям, обслуживающим фонд.

Во-вторых, появляется возможность оптимизировать также выплаты по налогу на прибыль. Пока полученные доходы находятся внутри фонда - налог на прибыль не выплачивается, он может реинвестироваться.

В-третьих, переведя все объекты в один фонд, можно компенсировать задолженность одного объекта другим, который лучше. Это особенно актуально для ситуации, когда проблемных объектов несколько, и все они имеют разную степень инвестиционной привлекательности.

Доходы внутри фонда можно реинвестировать, во что угодно - и в ценные банки, и в депозиты банка, причем даже своего. В последнем случае мультипликация процентов постепенно наращивает денежную массу внутри ЗПИФН. Ситуация с проблемным объектом оптимизирована, остается ждать восстановления рынка.

Поскольку банк является финансовой организацией, у него есть опыт и возможности оперировать ценными бумаги, которыми являются паи фонда. Их можно продать целиком или долями, вывести на подконтрольную структуру и управлять ею, продать закладные и т.д. – у банка имеется целый арсенал финансовых инструментов по работе с ценными бумаги. И если вдруг кредитная организация по каким-то причинам не может самостоятельно воспользоваться этим арсеналом, есть возможность обратиться в специализированные управляющие компании финансового рынка.

Инструменты работы с проблемными активами через паевые фонды – открытые, прозрачные, понятные и эффективные. При их использовании банк всегда может продать залоговый объект, которые реализуется от фонда, а полученный доход, распределяется между пайщиками.

5. Продажа через «голландский» аукцион. Любой аукцион в России воспринимается, как возможность приобрести тот или иной актив по заниженной стоимости. Но при закрытом аукционе стоимость лота заранее неизвестна либо фиксируется какая-то начальная. Дальше она торгуется вниз: выбирается несколько предложений вариантов оферты и максимальная из них. Это так называемый голландский тип аукциона.

При продаже объекта на таком аукционе банк определяет начальную стоимость (может даже не озвучивать ее). Из всех заявок выбираются те, которые наиболее близки к цене, зафиксированной банком изначально. Затем проходит второй аукцион – этих инвесторов-покупателей приглашают на открытый аукцион, где лоты торгуются уже вверх от стартовой цены.

Используя такой инструмент, кредитная организация сумеет продать ненужные активы чуть дороже, чем это было бы возможно.

6. Продажа через аукцион типа Short Sale. Аукцион типа Short Sale (быстрые продажи) используются, когда объект еще не перешел на баланс банка. Суть данного инструмента заключается в том, что заемщик самостоятельно ищет покупателя, который приобретает объект по цене чуть ниже стоимости залога. В США подобная схема используется давно, в России же ее только-только начали применять.

Схема проста: собственник (залогодатель) находит покупателя на объект, покупатель выставляет ему оферту на определенную сумму, но ниже залоговой оценочной стоимости, по которой принимался этот актив. Затем собственник передает оферту на рассмотрение в банк. При положительном решении осуществляется сделка купли-продажи, в результате которой кредитная организация получает деньги (с небольшим дисконтом), собственник снимает с себя все обязательства по займу, а покупатель приобретает объект по цене существенно ниже рыночной.

Единственный специфический нюанс: российские банки слишком долго рассматривают заявки и принимают решения. Проходят месяцы, пока они согласятся на оферту, а потенциальный покупатель за это время уже нашел другой интересный объект и отказывается от первоначальных договоренностей.

7. Реализация объекта по схеме прямого лизинга. Компания желает приобрести принадлежащий банку объект недвижимости, но в настоящий момент не обладает необходимыми средствами, чтобы купить его целиком. Тем не менее, у потенциального покупателя есть необходимые оборотные средства, и его финансовое состояние позволяет получить объект по лизингу.

По договору лизинга компания выкупает у банка объект недвижимости и в течение семи лет вносит остаток суммы лизинговыми платежами. Под ними подразумевается процент по лизингу банку и регулярный платеж в счет стоимости объекта. По окончании срока договора и погашения всех платежей компания перестает их осуществлять, то все предыдущие выплаты лизингополучателю не возвращаются. Единственный нюанс – в этой схеме важна изначальная привлекательность объекта для покупателя.

В заключении следует отметить, что единой схемы работы с проблемными активами не существует, ведь каждый проект индивидуален. Любой из рассмотренных инструментов может быть очень эффективным в каком-то конкретном случае. Но с уверенностью можно сказать: проблема задолженности и «плохих» активов никуда и никогда не исчезнет.

Говоря о кредитной политике банка в целом необходимо акцентировать внимание на следующей предпосылке – проблемные кредиты являются неотъемлемой составляющей банковского бизнеса. Это предполагает, что в любом кредитном учреждении должна быть выстроена целостная система работы с проблемными кредитами. Соответствующие подразделения банка должны осуществлять постоянный мониторинг заемщиков, анализировать их финансово-экономическое состояние, выявлять признаки неблагополучия, а в случае обнаружения проблемного займа применять меры по предотвращению убытков.

Мировой финансовый кризис особенно сильно ударил по банкам и финансовым учреждениям. Чтобы выжить в условиях кризиса, банкам необходимо мобилизовать все свои ресурсы, как для обеспечения возвратов выданных кредитов, так и для улучшения кредитного портфеля. Именно сейчас, когда на рынке кредитования наступил период затишья, у банков и кредитных организаций есть время и возможности для внедрения и обкатки новых эффективных технологий. Эти технологии позволят им к моменту возобновлении активности на этом рынке быть во всеоружии – не только сохранить розницу, но сделать ее более жизнеспособной и прибыльной.

**Заключение**

Являясь важнейшей сферой деятельности банков, кредитование оказывает существенное влияние на развитие экономики. В то же время банковское кредитование подвержено воздействию целого ряда факторов, определяющих его динамику и структуру. Систематизация этих факторов и изучение их воздействия на кредитный процесс играет важную роль в повышении эффективности процесса кредитования и нейтрализации его негативных моментов.

По итогам исследования можно сделать следующие основные выводы:

1. От правильности выбора метода работы с проблемными кредитами зависит не только успешность разрешения отдельной конфликтной ситуации, но и стабильность и репутация самого банка.

2. Растущие проблемные кредиты заставляют банки все больше уделять внимание рынку потребительского кредитования. Этот сегмент розничного кредитования сориентирован на короткие сроки погашения кредитов и рассчитан, в основном, на разовое кредитование клиентов для совершения покупок. Несмотря на низкий уровень просрочки по кредиту и привлекательность такого бизнеса, он пока не сможет заменить в масштабах банковской системы корпоративное кредитование. Препятствием здесь является экономическое ограничение роста потребительского кредитования.

3. Ни отдельные банки, ни система в целом не обладает достаточным количеством опытных и подготовленных специалистов в области проблемных кредитов. И экономическая теория, и практика показывает, что эффективность управления большим объемом финансовых сделок в банках возрастет при наличии групп специалистов. Отсутствие специалистов по управлению неработающими кредитами в большинстве российских банков указывает на неоптимальную стратегию по управлению неработающими кредитами. В то же самое время малое количество квалифицированных специалистов и невиданный объем неработающих кредитов, возникший вследствие кризиса, способствовали появлению специализированных фирм для работы с этой категорией кредитов.

4. Проанализировав деятельность ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банка был предложен ряд мероприятий для сохранения и укрепления лидирующих позиций на рынке банковской розницы, сокращения просроченной задолженности, а именно:

* расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;
* непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;
* модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля.

5. Основным направлением в работе банков с проблемными кредитами является реструктуризация. Преимущества реструктуризционных инструментов очевидны для всех. Для заемщиков, которым позволяют в максимально щадящем режиме пережить трудные времена и сохранить положительную кредитную историю. Для банков, решающих проблему собственной ликвидности и сохранения качественной клиентской базы. Для коллекторов, обеспечивающих себе высокую норму положительно урегулированных дел при более низких издержках на классическое взыскание. Но, несмотря на перечисленное, следует понимать, что конечную эффективность предлагаемого и принимаемого комплекса мер покажет только лишь среднесрочная практика его использования.

6. Ситуация кризиса привела к признанию коллекторских агентств теми банками, которые раньше полностью игнорировали важную роль коллекторов в возвращении плохих долгов. Более того, для многих из них коллекторские агентства стали неотъемлемой частью банковского бизнес-процесса, которая никуда не исчезнет и после кризиса.

7. Инструменты работы с проблемными активами через паевые фонды – открытые, прозрачные, понятные и эффективные. При их использовании банк всегда может продать залоговый объект, который реализуется от фонда, а полученный доход, распределяется между пайщиками.

8. В кредитной политике должно быть четко определено, что банк должен делать с проблемными кредитами, необходимо акцентировать внимание на следующей предпосылке – проблемные кредиты являются неотъемлемой составляющей банковского бизнеса. Это предполагает, что в любом кредитном учреждении должна быть выстроена целостная система работы с проблемными кредитами. Соответствующие подразделения банка должны осуществлять постоянный мониторинг заемщиков, анализировать их финансово-экономическое состояние, выявлять признаки неблагополучия, а в случае обнаружения проблемного займа применять меры по предотвращению убытков.

Для решения выявленных проблем мы предлагаем:

1. Для предотвращения появления проблемных кредитов необходимо уже на стадии принятия решения о выдаче кредита вести работу посредством улучшения внутреннего скоринга.

2. Банкам необходимо делать объективные обзоры кредитов силами отделов внутреннего контроля, с целью выявления упущенных или скрытых сотрудниками кредитного отдела признаков проблемности кредитов.

3. Привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии банка.

4. Проведение реструктуризации крупных ссуд и клиентов с приемлемым уровнем сохранившейся платежеспособностью.

5. Развитие взаимодействия служб банка и коллекторских компаний.

Одной из главных задач банковской системы России на несколько лет вперед является ограничение роста проблемных кредитов и доведение их до уровня, обеспечивающего устойчивое и безопасное развитие банков.

**Список используемой литературы**

1. Гражданский Кодекс РФ, 2 часть, от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 17.07.2009)

2. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 23.07.2010) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступающими в силу с 04.10.2010)

3. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 25.11.2009) «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)».

4. Банки и банковское дело: учебник для вузов/под ред. А.И. Балабанова, В.А. Боровкова, А.Н. Крамарева, С.В. Мурашова, О.Е. Пирогова, - 2-е изд., перераб. и доп. – Спб.: Питер, 2007. – 448 с.

5. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник/под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – М.: Высшее образование, 2008. – 422 с.

6. Банковское дело: учебник/под ред. Г.Г. Коробовой, А.Ф. Рябова, Р.А. Карпова и др.- изд. с изм. – М.: Экономистъ, 2008. – 766 с.

7. Банковское дело: учебник/под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой, – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 592 с.

8. Банковское дело: учебник/под ред. О.И. Лаврушина, И.Д. Мамоновой, Н.И. Валенцевой, - 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Кнорус, 2008. – 768 с.

9. Банковское дело: современная система кредитования. Учебное пособие/О.И.Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; Под ред. О.И. Лаврушина-4-е изд., стер. - М:КНОРУС,2008 – 264 с.

10. Белоглазова Г.Н. Деньги. Кредит. Банки: учебное пособие. – М.: Высшее образование, 2009 .- 620 с.

11. Бурмистрова Л.М. Финансы организаций (предприятий). – М.: Инфра-М, 2009. – 240 с.

12. Костерина Т.М. Банковское дело: учебное пособие. – М.: Изд. Центр ЕАОИ, 2009. - 360 с.

13. Кредиты и займы: учет, налоги и правовые вопросы. 4-е изд., перераб. и доп. Под ред. Касьяновой Г.Ю.,2010.-88с.

14. Ольшаный А.И. Банковское кредитование (российский и зарубежный опыт). – М.:РДЛ, 2008. – 205 с.

15. Поляк Г.Б. Финансы: учебное пособие. – 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Юнити - Дана, 2008. – 703 с.

16. Роуз П. Банковский менеджмент/ П. Роуз.- М.: Финансы, 2008.-361 с.

17. Ананьев Д.Н. Банковский сектор России. Итоги и перспективы развития // Деньги и кредит. – 2009. - №3. – с. 3-9.

18. Иванова C. Банки опережают развитие народного хозяйства // Банковское обозрение. – М., Региональный обзор, 2009. - №1. – с. 14-16.

19. Гетман Т.А. Дополнительные риски при кредитовании в иностранной валюте // Банковское дело. – 2010. - №8. - с.72-74.

20. Доронкин М. С малых спрос больше // Эксперт. – 2010. - №42. – с.92-98.

21. Дружинина Е. Плата за риск // Новые известия. – 2010. - №43. – с.1-3.

22. Ильясов С.М. Методологические аспекты формирования кредитной политики банка // Деньги и кредит. – 2009. - №6 – с. 23-25.

23. Калмацкий М. «Плохих» долгов становится все больше // Новые известия. – 2010. - №180. – с.2.

24. Кирьянов М. Зарубежный опыт работы с проблемными кредитами // Банковское дело. – 2009. - №1. - с.66-68.

25. Кислицкая М. Кредитный фонд: свалка для просрочки или способ работы с задолженностью // Банковское дело. – 2009. - №9. – с.64-66.

26. Крутова И.Н. Кризис и банковское проектное финансирование // Банковское дело. – 2009. - №6. – с. 52-58.

27. Ксения Дементьева, Дарья Юдина. Сбербанк спустит долги коллекторам // Коммерсантъ. – 28.10.2010.

28. Кузнецов С.В. Повышение эффективности работы в банке по урегулированию проблемной ссудной задолженности // Микроэкономика. – 2008.- №1.

29. Литвинова А. Рынок труда плодит долги // РБК daily. – 2010. - №173. – с.2.

30. Максимова М. Полтриллиона рублей прибыли // РБК daily. – 2010. - №191. – с.12.

31. Мехряков В. Российские банки: решение назревших проблем // Аналитический банковский журнал. – 2009. - №08. – с.56-59.

32. Рейтинговое агентство «Рус-Рейтинг» «Обзор и оценка проблемных кредитов: потенциал рынка», июль 2010

33. Романова Т.К. Кредитный рынок как фактор регионального развития // Деньги и кредит. – 2009. - №1. – с.60-64.

34. Сороколетов Д.С. Инструменты работы с проблемными активами // Банковское дело. – 2010. - №7. – с.78-80.

35. Старостина Н. Банки почувствовали конец кризиса // РБК daily. – 2010. - №76. – с.7.

36. Татаринова Л.Ю. Банковские риски // Финансы и кредит. – 2009. - №8. – с. 47-53.

37. http://www.abajour.ru

38. http://www.banki.ru

39. http://bankir.ru

40. http://bo.bdc.ru

41. http://www.CBRF.ru

42. http://www.collectori.ru

43. http://www.raexpert.ru

44. http://www. home credit.ru

45. http://www.finanal.ru

1. Рейтинговое агентство «Рус-Рейтинг» «Обзор и оценка проблемных кредитов: потенциал рынка». [↑](#footnote-ref-1)
2. Проф.Кристоф Шаласт «Экономическое измерение неработающих кредитов – динамика рынков» [↑](#footnote-ref-2)
3. Источник: данные ХКФБ [↑](#footnote-ref-3)
4. Роуз П. С. Банковский менеджмент. [↑](#footnote-ref-4)
5. См.п 1 Иформационного письма Президиума ВАС от 21.12.05 [↑](#footnote-ref-5)
6. Коммерсантъ, 20.05.10 [↑](#footnote-ref-6)
7. www.collectorpro.ru [↑](#footnote-ref-7)
8. Коммерсантъ, 28.10.2010 [↑](#footnote-ref-8)