**Формы кредита и их характеристика**

**Оглавление**

Введение

1. Теоретические основы организации кредитования

1.1Экономическая сущность, функции и формы кредита

1.2 Характеристика потребительского кредита и его роль в экономике

1.3Нормативное регулирование потребительского кредитования

2. Анализ потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России

2.1 Общая характеристика деятельности банка

2.2 Организация кредитования населения в Стромынском отделении Сбербанка России

2.3 Оценка портфеля потребительского кредитования банка

3. Совершенствование потребительского кредитования в Стромынском отделении СБ РФ

3.1 Проблемы и перспективы развития потребительского кредитования в России

3.2 Предложения по улучшению организации кредитования населения в Стромынском отделении Сбербанка России

3.3 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

Для экономики современной России большое значение имеет механизм банковского кредитования, которое позволяет организациям использовать значительные заемные ресурсы для расширения производства и обращения продукции.

Кредитование как фундаментальная составляющая деятельности банка является существенным источником инвестиций, содействует непрерывности и ускорению воспроизводственного процесса, укреплению экономического потенциала субъектов хозяйствования.

Следует отметить, что механизм банковского кредитования в современной экономике России не реализовало их еще в полной мере. Коммерческие банки и организации пока не имеют возможности широко использовать кредит для развития своей деятельности. Как те, так и другие не в силах игнорировать риски, возникающие при совершении кредитных операций. Банки опасаются невозврата кредита и связанных с этим крупных потерь, организации зачастую не могут не только в достаточной мере гарантировать своевременное и полное погашение ссуды, но и использовать ссуду из-за низкой рентабельности своего производства и невозможности уплаты ссудного процента.

В настоящее время рынок российского банковского кредитования развивается не такими ускоренными темпами, что связано в первую очередь с нестабильным финансовым состоянием России.

По своему экономическому содержанию потребительский кредит является частью банковского, расширяя его действие на физических лиц.

Потребительская форма кредита в отличие от его производительной формы используется населением на цели потребления, он не направлен на создание новой стоимости, преследует цель удовлетворить потребительские нужды заемщика.

Потребительский кредит представляет собой предоставление коммерческими банками или финансово-банковскими учреждениями с правом кредитной деятельности кредитов физическим лицам для удовлетворения их потребностей. Потребительский характер кредита определяется целью (объектом кредитования) предоставления кредита.

Основным результатом от внедрения различных форм и видов потребительского кредитования становится повышение уровня жизни населения страны, ускорение товарооборота и создание условий для развития производства, и, как следствие этого, - снижение социальной напряженности в обществе в результате доступности более высокого качества жизни для широких слоев населения.

Таким образом, необходимость потребительского кредита вызвана не только удовлетворением потребительских нужд населения, но и интересами производителей с целью обеспечения непрерывности процесса воспроизводства при реализации товаров.

В настоящее время национальным кредитным организациям целесообразно активно использовать накопленный зарубежный и отечественный опыт в сфере операций кредитования физических лиц на потребительские нужды.

Коммерческим банкам необходимо выработать единые принципы, применять оптимальные методы и сформировать инструментарий рационального участия в данной сфере банковского бизнеса. Все это свидетельствует об исключительной важности построения четкого и адекватного комплексного механизма потребительского кредитования, как для самих коммерческих банков, так и для национальной экономики в целом.

Актуальность исследования обуславливается возрастающей значимостью потребительского кредитования для расширения потребительских возможностей населения и развития национальной экономики в целом, для коммерческих банков, получающих финансовые результаты от осуществления данного вида кредитования, для совершенствования концептуальных подходов к финансово-кредитному регулированию этой деятельности.

Целью выпускной квалификационной работы является теоретическое обоснование и разработка предложений по совершенствованию организации потребительского кредитования в отделении Сбербанка России.

Достижение поставленной цели требует решения следующих задач:

1) Рассмотреть теоретические аспекты организации кредитования;

2) Проанализировать современную практику потребительского кредитования в условиях жесткой конкуренции банков и выявить основные проблемы потребительского кредитования;

3) Сформировать предложения по совершенствованию потребительского кредитования в России;

4) Проанализировать экономическую деятельность банка в сфере потребительского кредитования;

5) Предложить мероприятия по совершенствованию организации кредитования населения и определить их экономическую эффективность.

Объектом исследования является деятельность Стромынского отделения Сбербанка России как финансового института, организующего кредитование населения.

Предмет исследования - совокупность экономических отношений, формирующихся между банком и физическим лицом, выступающим в роли заемщика, в ходе кредитования расходов на потребление различных благ.

Теоретической и методологической основой исследования выступили труды российских и зарубежных ученых-экономистов по теории финансов и кредита. Значимый вклад в теорию исследуемых проблем внесли А.И. Архипов, Г.Н. Белоглазова, О.Б. Веретенникова, В.П. Иваницкий, А.Ю. Казак, О.И Лаврушин, В.Е. Леонтьев, М.С. Марамыгин, М.В. Романовский, В.К. Сенчагов, В.В. Киселев, Е.П. Жарковская, М. Розенберг, Дж. Фридман и др. Научно-теоретические труды ведущих ученых экономистов раскрывают основные положения теоретических основ финансов, кредита и потребления; представляют экономическую природу и функциональное назначение процесса кредитования, содержат теоретико-методологическое обоснование потребительского кредитования, определяют роль кредитных операций в деятельности коммерческого банка.

Методы исследования, используемые в выпускной квалификационной работе: обобщение, сравнение, описание, анализ, синтез, статистико-экономический метод.

Структура работы состоит из введения, трёх глав, заключения и списка используемой литературы.

В первой главе рассмотрены теоретические основы организации кредитования, включая определение необходимости потребительского кредита в экономике, классификацию потребительских кредитов, правовое обеспечение потребительского кредитования в России.

Во второй главе работы анализируется организация потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России, приводится общая характеристика банка, указываются банковские продукты и услуги, которыми банк привлекает своих клиентов, дается анализ работы банка в период с 2008 по 2009 гг., производится оценка портфеля потребительского кредитования банка.

В третьей главе выявляются проблемы развития потребительского кредитования в России, а также возможные пути их решения, предлагаются мероприятия по совершенствованию организации кредитования населения в Стромынском отделении Сбербанка России и оценивается их экономическая эффективность.

Информационной и эмпирической базой исследования явились законодательные акты РФ, материалы федеральных органов статистики, банковской системы, финансовая отчетность банка.

**1. Теоретические основы организации кредитования**

# 

# 1.1 Экономическая сущность, функции и формы кредита

Кредит (лат. «credit») в переводе с латинского означает «верю, доверяю». Однако многие авторы утверждают, что термин «кредит» исходит от лат. «сreditum» - «долг», «ссуда». Под кредитом как экономической категорией понимаются экономические (денежные) отношения, связанные с размещением временно свободных денежных средств на условиях срочности, платности, возвратности. Однако данное понятие не единственное, и многие российские ученые дают свое толкование понятия «кредит».

Кредит является одним из самых распространенных экономических явлений в любом цивилизованном обществе. Кредит предоставляет собой опору современной экономики, неотъемлемый элемент экономического развития. Кредит используют как крупные организации, так и малые производственные, сельскохозяйственные и торговые структуры – это могут быть как государства, правительства, так и отдельные граждане.

Известный российский ученый О.И. Лаврушин утверждает, что кредит – это «разновидность экономической сделки, договор между юридическими и (или) физическими лицами о займе (ссуде)». Следует заметить, что в данном определении не идет речи об основных принципах кредитования – возвратности, срочности и платности. Т.е. заемщик получает кредит на условиях доверия, что в общих чертах отражает первоначальную сущность кредита, но не учитывает современных условий хозяйствования.

М.В. Романовский и О.В. Врублевская расширяют в своих трудах понятие, данное выше: «кредит – предоставление денег или имущества другому юридическому либо физическому лицу в собственность на условиях срочности, возвратности и платности».

Данное понятие, по нашему мнению, наиболее полно отражает сущность современного кредита. Кроме того, оно учитывает в себе и нормы гражданского права, в котором кредит – это «денежные средства, выдаваемые заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее».

Кредит возникает на второй стадии процесса воспроизводства – стадии распределения. Способом организации кредитных отношений является ссуда. Так как кредит – экономическая категория, то правильнее говорить не «выдать кредит, получить кредит», а «выдать ссуду, получить ссуду».

Участниками кредитных отношений являются кредитор и заемщик. Кредитор предоставляет ссуду на время, оставаясь собственником ссуженной стоимости. Для выдачи ссуды кредитору необходимо иметь определенные средства. Их источником могут стать собственные накопления, а также заемные средства, полученные от других хозяйствующих субъектов.

Заемщик получает ссуду и обязуется ее возвратить к обусловленному сроку. Заемщик не является собственником ссуженного капитала, он лишь временный его владелец. Он использует ссуду в производстве или обращении, чтобы извлечь доход, и возвращает ссуду после ее участия в кругообороте и получения дополнительной прибыли. Заемщик платит за кредит ссудный процент, он должен обладать определенным имущественным обеспечением, гарантирующим возврат кредита по требованию кредитора.

Временно свободные денежные средства, предназначенные для предоставления в ссуду, называются кредитными ресурсами. Совокупность денежных средств, передаваемых во временное пользование за плату в виде процента, называется ссудным капиталом. Специфика ссудного капитала проявляется в процессе его перемещения от кредитора к заемщику и обратно. Ссудный капитал, находящийся в собственности кредитора, представляет собой своеобразный товар, потребительная стоимость которого определяется ею способностью продуктивно использоваться заемщиком, обеспечивая ему прибыль, часть которой идет на погашение процента, взимаемого за пользование ссудой.

Основными источниками ссудного капитала служат денежные средства, высвобождаемые в процессе производства, в том числе:

* амортизационные фонды предприятий;
* часть оборотного капитала в денежной форме, высвобождаемая в процессе реализации продукции и осуществления материальных затрат;
* денежные средства, образующиеся в результате разрыва между выручкой от реализации и выплатой заработной платы;
* прибыль, идущая на обновление и расширение производства;
* денежные доходы и сбережения населения;
* денежные накопления государства в виде доходов от владения государственной собственностью и предпринимательской деятельности государства.

Кредит выполняет определенные функции. С точки зрения В.М. Никитина и И.Н. Юдиной функций у кредита три:

* распределительная (на возвратной основе);
* создание кредитных средств обращения и замещения наличных денег (эмиссионная функция);
* осуществление контроля за эффективностью деятельности экономических субъектов (контролирующая функция).

М.В. Романовский соглашается с данными функциями, но уменьшает их количество, выделяя «перераспределительную функцию и функцию создания кредитных орудий обращения». Автор считает, что сущность кредита выражается в данных функциях наиболее полно.

В целом большинство авторов соглашаются с тем, что кредит выполняет множество функций. Ниже даны наиболее часто встречающиеся функции:

* 1. Перераспределительная функция. В условиях рыночной экономики кредит перемещает денежный капитал (разные товарно-материальные ценности) из одних сфер хозяйственной деятельности в другие, обеспечивая последним более высокую прибыль. Этот перераспределительный процесс затрагивает не только стоимость валового продукта и национального дохода, но также и национального богатства в отдельные периоды. Кредит выступает стихийным регулятором на макроэкономическом уровне, перераспределяя стоимость, временно высвобожденную между отраслями, территориями. В особых случаях перераспределительная функция может вызвать диспропорциональность структуры рынка. Именно это произошло в России, когда капитал с помощью кредитной системы перетек из сферы производства в сферу обращения, причем такой перелив принял угрожающие размеры. Государство должно осуществлять регулирование кредитных отношений с целью обеспечить привлечение кредитных ресурсов в производство.
  2. Функция экономии издержек обращения. Мобилизуя временно высвобождающиеся средства в процессе кругооборота промышленного и торгового капитала, кредит дает возможность восполнить недостаток собственных финансовых ресурсов отдельных предприятий. Предприятие нередко обращается к кредиту, чтобы обеспечить себя нужным количеством оборотных средств. В результате ускоряется оборачиваемость капитала у хозяйствующего субъекта. В целом обеспечивается экономия общих издержек обращения.
  3. Функция замещения наличных денег кредитными. Кредит ускоряет не только товарное, но и денежное обращение, вытесняя из него наличные деньги. В сфере денежного обращения возникают такие кредитные инструменты, как векселя, чеки, кредитные карточки. В результате замены наличных денег безналичными операциями упрощается механизм экономических отношений на рынке, ускоряется денежный оборот.
  4. Функция ускорения концентрации капитала. Развитие производства сопровождается процессом концентрации капитала. Заемный капитал дает возможность предпринимателю расширить масштабы производства и дополнительную прибыль. Не смотря на необходимость платить проценты за кредит, привлечение капитала на условиях займа всегда выгодно. Сосредоточение капитала даже в небольших масштабах приносит положительные экономические результаты и в российских условиях.
  5. Стимулирующая функция. Кредитные отношения, предполагающие возврат временно позаимствованной стоимости приращением в виде процента, побуждают заемщика к более рациональному использованию ссуды, к более рациональному ведению хозяйства при получении ссуды.

Как следует из понятия кредита, кредитные отношения строятся по определенным правилам (принципам). Наиболее часто упоминаемыми принципами являются возвратность, срочность и платность. К ним обычно добавляют другие, не менее значимые принципы:

1. Возвратность кредита означает необходимость своевременного возврата средств кредитору после завершения их использования в хозяйстве заемщика. Заемщик не может распоряжаться полученным кредитом как своим собственным капиталом. Он обязан вернуть полученную сумму путем перечисления соответствующей суммы денежных средств на счет кредитора, что обеспечивает ему возможность продолжить коммерческую деятельность.

Возвратность – объективное свойство, оно означает, что общество не может его отменить, не изменив его сути. Кредит возвращается в тот момент, когда высвободившиеся средства дают возможность ссудополучателю вернуть денежные средства, полученные во временное пользование. Процесс возврата важен и для кредитора, и для заемщика. Кредитор только потому дает ссуду взаймы, что предполагает ее обратный приток. Для заемщика необходимо так использовать кредит, чтобы обеспечить своевременное высвобождение стоимости и ее возврат, чтобы кредитные отношения в дальнейшем не прерывались.

1. Срочность кредита предполагает, что возвращать заемщику сумму ссуды следует не в любое приемлемое для него время, а в точно определенный срок, установленный кредитным договором. Выполнение срока для заемщика – это гарантия получения кредита.
2. Платность кредита выражает необходимость оплаты заемщиком права на использование кредитных ресурсов. В истории развития кредита существуют многочисленные примеры беспроцентных ссуд, например, дружеские, личные кредиты знакомым, родственникам. Беспроцентными ссудами в особых случаях могут быть и международные кредиты, предоставляемые в порядке помощи развивающимся странам. Однако кредит без уплаты процентов – всегда исключение.
3. Обеспеченность кредита – необходимая защита имущественных интересов кредитора от возможного нарушения заемщиком принятых в договоре обязательств. Этот принцип на практике находит выражение в таких формах, как ссуда под залог товарно-материальных ценностей или под финансовые гарантии в виде ценных бумаг.
4. Целевой характер кредита выражает необходимость целевого использования средств кредитора. Обычно в кредитном договоре оговаривается конкретная цель использования полученной ссуды. С помощью такого условия кредитор не только контролирует соблюдение кредитного договора, но также и получает уверенность в возвращении ссуды и процентов, т.е. выполнение этого принципа является дополнительным обеспечением кредита. Нарушение данного обязательства может стать основанием для досрочного отзыва кредита или введения повышенного (штрафного) ссудного процента.
5. Дифференцированность кредита – кредитор может разделить заемщиков, исходя из индивидуальных интересов, в зависимости от обеспеченности, использования ссуд и т.д., применяя к каждой группе дифференцированные условия кредитного договора.

Сущность кредита выражается не только в функциях и принципах, но и в его формах. Исторически сложились следующие формы кредита:

1. Банковский кредит – это кредит, предоставляемый банками и другими денежными субъектами заемщикам в виде денежных ссуд. Это наиболее распространенная форма кредитных отношений. Именно банки чаще всего предоставляют ссуды хозяйствующим субъектам, которые временно нуждаются в финансовой помощи. Банковский кредит имеет свои особенности:

* его источник – привлеченный капитал, т.е. полученный за счет средств банковских клиентов;
* банк ссужает временно свободные денежные средства хозяйствующих субъектов, помещенные на счетах в банке;
* банк предоставляет не просто денежные средства, а денежный капитал, который, совершив кругообращение в процессе производства, возвращается с приращением.

1. Государственный кредит – участие в кредитных отношениях государства в лице его органов власти различных уровней в качестве кредитора или заемщика. Будучи кредитором, государство через центральный банк или казначейскую систему осуществляет кредитование:

* приоритетных отраслей, региональных или местных органов, испытывающих необходимость в финансовых ресурсах при невозможности бюджетного финансирования со стороны коммерческих банков;
* коммерческих банков и других кредитных учреждений.

1. Международный кредит – предоставляется государством (его банками, фирмами и др. юридическими и физическими лицами) одной страны правительствам, банкам, фирмам других стран.
2. Коммерческий (товарный) кредит – это кредит, предоставляемый продавцами покупателям в виде продажи товаров в рассрочку, с отсроченным платежом (продажа в кредит). Предприятие-покупатель представляет вексель.
3. Потребительский кредит используется при целевом кредитовании физических лиц в товарной или денежной формах. Кредиторы – предприниматели при розничной продаже товаров в рассрочку, как правило, товаров длительного пользования (мебели, легковых и грузовых машин, холодильников и т.п.) и кредитные организации, предоставляющие денежные ссуды населению для приобретения земли и другой недвижимости (квартир, домиков), оплаты дорогостоящего медицинского обслуживания и т.п.

Далее подробно рассмотрим одну из наиболее распространенных форм кредитования – потребительский кредит.

# 1.2 Характеристика потребительского кредита и его роль в экономике

Под потребительскими кредитами понимаются кредиты, предоставляемые физическим лицам (потребителям) в целях приобретения товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При определении понятия потребительского кредита также можно сослаться на письмо Банка России от 05.05.08 № 52-Т "О "Памятке заемщика по потребительскому кредиту", где потребительский кредит - это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд.

Можно найти и еще одно понятие потребительского кредита: потребительский кредит представляет собой процесс отсрочки платежа за потребительские товары, предоставляемые торговым предприятием или же процесс выдачи потребителю банковской ссуды, нужной на покупку необходимых товаров или услуг.

Особенности потребительского кредита:

1. Предоставляется в рублях или иностранной валюте, и только гражданам России;
2. Учитывая общую тенденцию к старению банковских клиентов, кредиты предоставляются как молодым гражданам (от 18 лет), включая студентов, так и пожилым людям (до 70 лет) учитывая, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 75 лет;
3. К потребительским кредитам относятся кредиты, предоставляемые населению, в том числе кредиты на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные кредиты, кредиты на неотложные нужды, на образование, оказание услуг и на прочие потребности, имеющие целью их удовлетворение посредством необходимого дополнительного финансирования;
4. Необходимость кредитов вызвана не только удовлетворением потребительских нужд населения, но и интересами производителей с целью обеспечения непрерывности процесса воспроизводства при реализации товаров;
5. Играет важную роль в социально-экономической жизни страны:

- развитие потребительского кредита способствует расширению покупательского спроса на услуги, товары длительного пользования, ускоряя их реализацию и увеличивая доходную часть федерального бюджета;

- государство имеет возможность определять реальную социальную политику (повышение культурно-образовательного уровня населения, помощь молодым семьям, материальная поддержка переселенцам, беженцам и др.)

1. Предоставляется как в денежной, так и в товарной форме. В денежной форме кредит выдается населению в основном кредитными организациями. Товарную форму имеет кредит, предоставляемый населению торгующими организациями в виде приобретения товаров длительного пользования и проката предметов потребления - с рассрочкой платежа;
2. Значительную роль в реализации потребительского кредита играют коммерческие банки. Покупая кредитные контракты у различных предпринимателей, они осуществляют косвенное кредитование. Развитию косвенного кредитования способствуют методы продажи и характер спроса на товары длительного пользования. Большинство покупателей приобретают товар, а затем оформляют финансовые обязательства. Это выгодно и продавцам, которые предлагают товары в кредит, чтобы увеличить товарооборот, а из-за ограниченных финансовых средств обращаются за ссудами в коммерческие банки для покрытия дебиторской задолженности по предоставленным кредитам.

Классификация потребительских ссуд заемщиков и объектов кредитования может быть проведена по ряду признаков, в том числе по типу заемщика, видам обеспечения, срокам погашения, методам погашения, целевому направлению использования, объектам кредитования, объему и так далее.

По направлениям использования (объектам кредитования) в России потребительский кредит подразделяют на неотложные нужды; на строительство и приобретение жилья; на капитальный ремонт индивидуальных жилых домов, их газификацию и присоединение к сетям водопровода и канализации.

Гражданам, проживающим в сельской местности, кроме того выдаются кредиты на строительство надводных построек для содержания скота и птицы и приобретение средств малой механизации для выполнения работ в личном подсобном хозяйстве. Членам садоводческих кооперативов и товариществ предоставляются долгосрочные ссуды на приобретение или строительство садовых домиков и на благоустройство садовых участков.

По субъектам кредитной сделки (по облику кредитора и заемщика) различают:

- банковские потребительские ссуды;

- ссуды торговых организаций населению;

- потребительские ссуды кредитных учреждений небанковского типа (ломбарды, пункты проката, кассы взаимопомощи и другие);

- личные или частные потребительские ссуды, предоставляемые частными лицами;

- потребительские ссуды заемщикам от организаций, в которых они работают.

По срокам кредитования потребительские кредиты подразделяются на краткосрочные (до 1 года); среднесрочные (до 5 лет); долгосрочные (свыше 5 лет).

В настоящее время в России в связи с общей экономической нестабильностью деление потребительских ссуд по срокам носит условный характер. Банки, предоставляя ссуды, обычно делят их на краткосрочные (до 1 года) и долгосрочные (свыше 1 года).

В зависимости от способа предоставления потребительские кредиты делятся на целевые и нецелевые (на неотложные нужды, овердрафт и другое).

По обеспечению различают кредиты необеспеченные (бланковые) и обеспеченные (залогом, гарантиями, поручительствами, страхованием).

Главная причина, по которой банк требует обеспечение, - риск понести убытки в случае нежелания или неспособности заемщика погасить срок полностью, что и послужило началу экономического кризиса. Обеспечение не гарантирует погашение кредита, но уменьшает риск, так как в случае ликвидации банк получает преимущество перед другими кредиторами в отношении любого вида активов, которые служат обеспечением банковского кредита.

По методу погашения кредиты делятся на погашаемые единовременно и кредиты с рассрочкой платежа.

Кредиты без рассрочки платежей имеют важную особенность: по таким кредитам погашения задолженности и процентов осуществляется единовременно. Примером таким кредитов могут служить так называемые бриджинг - кредиты, которые выдаются для покупки нового дома частным лицом в сумме разницы стоимости нового и старого дома владельца.

Кредиты с рассрочкой платежа включают:

* кредиты с равномерным периодическим погашением кредита (ежемесячно, ежеквартально и так далее);
* кредиты с неравномерным периодическим погашением (сумма платежа в погашение кредита меняется возрастает или снижается в зависимости от определенных факторов).

При выдаче кредита с рассрочкой платежа действует принцип, согласно которому сумма кредита списывается частями на протяжении периода действия договора.

В зависимости от метода взимания процентов выделяют кредиты:

- с удержанием процентов в момент предоставления кредита;

- с уплатой процентов в момент погашения кредита;

- с уплатой процентов равными взносами на протяжении всего срока пользования.

Классификация потребительских кредитов, выдаваемых коммерческими банками, осуществляется также по типу заемщика: всем слоям населения, VIP-клиентам, студентам, молодым семьям и т.д.

Классификация, представленная на рис. 1 наиболее полно отражает экономический и социальный смысл потребительского кредитования.

Потребительские кредиты

Кредиты на собственно потребительские нужды

На неотложные нужды

Инвестиционные кредиты

Экспресс - кредиты

Автокредитование

Кредиты на образование

Ипотечные кредиты

На прочие нужды, нацеленные на личное потребление

Кредитование для домашних хозяйств, фермеров

Рис. 1. Виды потребительских кредитов

Группа кредитов, предоставляемых на собственно потребительские нужды,ускоряет реализацию товарных запасов, услуг и тем самым увеличивает платежеспособный спрос населения, стимулируя продажи и обеспечивая расширенное воспроизводство в экономике страны. Например, за счет увеличения количества продаж, фирма имеет возможность увеличить скорость оборота активов и обеспечить непрерывность воспроизводственных процессов, а также повысить свою прибыль, что является важнейшим стимулом производства. Таким образом, происходит ускорение оборачиваемости денежных средств, а значит, и ведут к значительному стимулированию финансово-банковской сферы.С другой стороны, увеличивая платежеспособный спрос населения, кредит позволяет получать материальные блага, товары без предварительного накопления средств.

Группа кредитов инвестиционного характера, включая ипотечные кредиты, кредиты на образование и ссуды фермерским хозяйствам, играют достаточно важную роль в развитии потребительского кредитования. Так развитие и функционирование кредитов фермерским хозяйством имеет инвестиционное значение - стимулирование отечественного производителя в целях развития экономики в целом.

Кредит на образование - это, по сути дела, вложение в свое развитие, плата за будущее в целях получения в дальнейшем отдачи в виде стабильной, хорошо оплачиваемой работы и достойного уровня жизни - для отдельного человека, и высококвалифицированного специалиста - для общества.

В России кредиты на образование используются крайне мало. Основная сложность заключается в том, что у нас пока не создана действенная и отлаженная система кредитования на получение образования.

В группу инвестиционных кредитов включены кредиты фермерским хозяйствам. Развитие и функционирование данных кредитов имеет для экономики инвестиционное значение, это - стимулирование отечественного производителя в целях развития экономики в целом.

Важным источником ссуд физическим лицам являются банковские кредитные карты. Банковские кредитные карты предполагают участие трех сторон: банка - эмитента кредитной карты; владельца кредитной карты; торговой организации, принимающей кредитную карту в качестве платежного средства за товары и услуги.

Оплата товаров и услуг кредитной картой может быть произведена и при отсутствии средств на счете клиента, т. е. за счет банковского кредита. Банк за свои услуги взимает определенный процент от суммы каждой операции. Пользователи кредитной карты также обязаны ежегодно перечислять определенную сумму денег за обслуживание карты и ее ежегодное обновление.

Наиболее правильно считать ролью назначение кредита, то, ради чего он существует в экономике.

Необходимо отметить, что роль кредита едина, она не зависит от его форм и видов. Каждая из форм с позиции макроэкономики играет одну и ту же роль, несмотря на то, что при этом могут быть различными как субъекты, так и объекты кредитования.

Специфика назначения кредита состоит в увеличении и ускорении движения капитала.

Реализация предназначения кредита происходит благодаря его стимулирующей способности. Эта способность в экономической литературе получила название силы кредита. По отношению к различным экономическим процессам таких сил несколько.

Прежде всего, кредиту свойственна сила обеспечения непрерывности кругооборота средств. Как показывает практика, средства предприятий могут замедлять свое движение, «застревают» на одной из стадий производства и обращения (например, на стадии производственных материалов, незавершенного производства или готовой продукции). Кредит, поставляя заемщику дополнительные ресурсы, позволяет преодолевать эти затруднения. Приобретение за его счет недостающих производственных компонентов устраняет узкие места, дает возможность товаропроизводителям продолжить воспроизводственный процесс.

Если существует система кредита, товаропроизводителю не нужно ожидать накопления доходов для дальнейшего течения процесса производства. Благодаря кредиту он может продолжить воспроизводственный процесс, обеспечив тем самым непрерывное круговращение ресурсов.

У кредитора при этом не уменьшается возможность непрерывного использования высвобождающихся ресурсов как капитала.

Кредит обладает двигательной силой. Кредит, основанный на материальном производстве, придает ему движение, дает возможность материальным ценностям совершать кругооборот. В силу ряда объективных условий произведенные материальные блага не могут совершать движение, кредит помогает продвигать материальные ценности, обеспечивать их переход из одной стадии в другую.

Благодаря кредиту произведенный товар не оседает у товаропроизводителя, а переходит в стадию обращения. Стимулы, исходящие от кредита, позволяют материальным благам совершать дальнейшее движение.

Кредиту присуща и движущая сила. Проявляется это, прежде всего, в том, что в современной экономической системе кредит используется как капитал. Кредит – это не только движение денежных и материальных ресурсов, это выражение движения капитала, одна из его форм. То есть кредитор не просто предоставляет высвободившиеся средства в долг, он ссужает их как капитал, приносящий ему доход; заемщик же должен не только возвратить ссуженную стоимость, но и произвести новую стоимость. Кредит, функционирующий как капитал, продвигает (развивает) производство и обращение продукта.

Однако кредит в этом случае является не только средством увеличения производительности использования капитала страны. Он сам не только обладает энергетической силой, но и как специфической отношение между кредитором и заемщиком приводит к созданию своего продукта. Продуктом, создаваемым кредитором, являются высвободившиеся у него ресурсы, ссужаемая стоимость, дополнительные платежные средства, которые потребляет заемщик.

Потребление, являясь конечной стадией воспроизводства, выступает условием производства. Производство совершается не ради самого производства, а во взаимодействии с другими стадиями: распределением, обменом и потреблением. Общество потребляет с тем, чтобы иметь возможность вновь производить. Важно не забывать и того, что потребление в известном смысле создает спрос, формируя стимулы для расширения производства и обращения товаров. Поэтому производительная сила потребительского кредита состоит не в самом производстве товара, а заключена в формировании у потребителя спроса на товар. Кредит обладает производительной силой не только потому, что с его помощью создаются условия для вовлечения имеющихся ресурсов в кругооборот и ему присуща двигательная сила, но и потому, что в процессе кредитных отношений создается особый продукт – эмитируются дополнительные платежные средства, содействующие процессу увеличения производства и обращения, создаются стимулы для их развития.

С помощью кредита создается возможность перехода из будущего в настоящее. Кредит приближает получение необходимого результата, обладает свойством приближения времени получения дохода. То, что за счет собственных накоплений можно приобрести только завтра, заемщик с помощью кредита использует приобретенную ценность уже сегодня. Данное свойство получило название «антиципация дохода».

Разумеется, этой способностью кредита, которую считают самостоятельной силой кредит, нужно пользоваться с особой осторожностью. Риск затрат, окупаемость которых зачастую непросто вычислить, может привести не к расширению производства, не к доходу, а к убыткам (гибели) кредита.

Индустриализация производства, приближение получения будущих доходов, является сильной стороной кредита.

Кредит обладает покупательной силой. Кредитные ресурсы, поступившие в распоряжение субъектов экономики, позволяют произвести платежи за товары и услуги, увеличивают оборотные средства этих субъектов. Заемщики увеличивают спрос. Кредитор не теряет при этом свою покупательную способность, продолжает работу в прежнем ритме, поскольку в счет кредита произошла передача свободных денежных средств либо товаров как продолжение процесса реализации (например, при товарном коммерческом кредите). Можно заключить, что покупательная способность кредита помогает поддерживать обращение, в конечном счете, также ускоряет его и воспроизводственный процесс в целом.

Кредит обладает балансирующей силой – способностью создавать равновесие между потребностью в ресурсах и их реальным наличием. Кредит начинает функционировать тогда, когда у субъектов кредитных отношений возникает потребность в нем: у заемщика образовался временный дефицит ресурсов, у кредитора – их излишек.

Потребительский кредит в современных условиях оказывает двоякое влияние на экономические процессы. Потребительский кредит способствует развитию экономики, поскольку:

* Стимулирует расширению покупательского спроса, ускоряет производство и реализацию товара;
* Способствует перераспределению доходов не только пространстве (между различными участниками процессов производства и потребления), но и во времени.
* Устанавливает баланс между совокупным спросом и совокупным предложением в краткосрочном периоде.
* Сокращает временные разрывы между потребностью в определенных товарах и услугах и возможностью их оплаты.
* Сокращает издержки обращения, связанные с хранением товаров.
* Увеличивает скорость денежного обращения. С помощью кредита свободные денежные капиталы и сбережения помещаются их владельцами в банки, а последние путём предоставления ссуд пускают их в оборот. Оборот денег ускоряется также тем, что покупка товаров в кредит исключает необходимость предварительного накопления денег, а долг может оплачиваться немедленно после получения дохода.
* Дает возможность производителям снять остроту проблемы перепроизводства товаров и услуг, скоординировать в будущем производственные планы с учетом прогноза потребительского спроса и избежать кризиса сбыта.

В тоже время потребительский кредит может оказывать и отрицательное влияние на экономические процессы:

- На уровне индивида потребительский кредит создает иллюзию богатства и приводит к чрезмерным тратам. По мере роста задолженности часто возникают трудности с ежемесячными платежами. Кроме того, потребитель с высокой долей задолженности в потребительском бюджете отчасти теряет покупательский потенциал и привлекательность для товаропроизводителей в будущем.

- Как правило, покупки в кредит обходятся дороже, чем при оплате наличными. Увеличение расходов связано с необходимостью оплаты процентов за пользование кредитом.

- На макроуровне потребительский кредит, временно форсируя рост производства и создавая видимость высокой конъюнктуры, в конечном счёте, может способствовать выходу производства за рамки платёжеспособного спроса населения, нарастанию перепроизводства и обострению экономических кризисов. Уровень потребительского кредитования зависит от экономического цикла. На стадии подъема население увеличивает покупки в кредит, в период пика - замедляет, в период спада - резко снижает, в период депрессии - стабилизирует, а затем повышает объемы покупок товаров в кредит. Потребительский кредит в период подъема может способствовать «перегреву» экономики.

- В условиях глобализации экономики особенно явно проявляются отличия в возможности предоставления потребительского кредита отечественными и ведущими зарубежными компаниями. Крупнейшие, транснациональные компании, столкнувшись с кризисом сбыта в странах базирования и производства товаров и услуг, предлагают более выгодные условия потребительского кредитования на российском рынке, повышая свои шансы в конкурентной борьбе. Отечественные компании, часто более слабые в финансовом отношении, предлагают менее выгодные условия кредитования. Данный факт оказывает отрицательное воздействие на конкурентоспособность отечественных компаний.

При росте количества заемщиков банк может столкнуться с проблемами: качества обслуживания, порядке приема платежей и программном обеспечении. Поэтому необходимо использовать современные системы автоматизации. Для повышения эффективности работы следует также придерживаться линии на специализацию персонала, его мотивациютавящих размер вознаграждений в зависимость от фактической доходности и качества кредитного портфеля, а также достижения плановых показателей.

К числу факторов, сдерживающих развитие российского рынка потребительского кредита, относят:

1. Наличие преимущественно краткосрочной структуры банковских пассивов, что не позволяет развивать долгосрочное кредитование физических лиц и не стимулирует спокойствие и постоянство как клиентов, так и кредитных организаций в участии в данных сделках;
2. Наличие «белых» и «черных» доходов физических лиц - потенциальных заемщиков. Это не позволяет, с одной стороны, кредитным организациям с полной уверенностью сказать о реальном финансовом состоянии потенциальных клиентов, а с другой стороны - самим физическим лицам в полной мере удовлетворять имеющиеся у них потребности за счет средств потребительских кредитов в связи с невозможностью документального подтверждения своего реального финансового состояния;
3. Неоправданно высокий уровень процентных ставок, применяемых кредитными организациями, что делает заведомо невыгодным использование потребительских кредитов потенциальными клиентами со средним достатком.

В настоящее время российские банки имеют тенденцию перехода к развитию рынка потребительских кредитов и активно применяют новейшие технологии, оперативно развивают продуктовый ряд, создают широкую сеть филиалов, дополнительных офисов и банкоматов.

# 1.3 Нормативное регулирование потребительского кредитования

Потребительский кредит - новое явление в экономической и правовой жизни России. Поэтому деятельность банков, особенно в сфере потребительского кредитования, являющейся неотъемлемой частью экономики любого развитого государства, требует надлежащей нормативно-правовой регламентации.

В настоящее время договор потребительского кредита регулируется: Конституцией Российской Федерации, устанавливающей, что регулирование кредитования находится в ведении Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации, в частности параграфом 2 главы 42 «Заем и кредит» части второй ГК РФ; Федеральным законом «О банках и банковской деятельности»; Федеральным законом «О кредитных историях», целями которого являются создание и определение условий для формирования, обработки, хранения и раскрытия бюро кредитных историй информации, характеризующей своевременность исполнения заемщиками своих обязательств по договорам займа (кредита); нормативно-правовыми актами Центрального банка РФ, устанавливающими обязательные для выполнения нормативы, к примеру Положением о порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения), а также разъяснениями и рекомендациями ЦБ РФ.

Еще одним нормативно-правовым актом, регулирующим отношения по потребительскому кредитованию, является Закон «О защите прав потребителей». Вместе с тем главным признаком регулируемых данным Законом отношений являются договоры, подчиняющиеся правилам публичного договора (ст. 426 ГК РФ).

Однако при заключении договоров потребительского кредита правила публичного договора не должны быть использованы, поскольку личность заемщика для банка имеет существенное значение. Банк-кредитор при формировании своей кредитной политики вправе самостоятельно определять условия предоставления потребительских кредитов гражданам.

Следовательно, указанные отношения не подпадают по действие Закона «О защите прав потребителей».

Как можно видеть, договор потребительского кредита урегулирован теми же нормами, что и кредитный договор.

Это логично ввиду того, что понятие "кредит" шире понятия «потребительский кредит».

Однако потребительский кредит имеет ряд специфических отличий: во-первых, более узкий состав участников обязательства - со стороны заемщика выступают физические лица, во-вторых, целевое использование денежных средств - предоставляемые в рамках договора потребительского кредита денежные средства используются для приобретения товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В отношении состава участников обязательства необходимо отметить следующее.

В соответствии со ст. 819 ГК РФ стороной-кредитором может быть не только банк, но и иная кредитная организация. К последним наряду с банком Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» относит небанковские организации, имеющие право осуществлять отдельные банковские операции. Их можно разделить на: расчетные небанковские кредитные организации, небанковские кредитные организации инкассации, небанковские кредитные организации, осуществляющие депозитарную деятельность, и кредитные союзы.

Однако именно банки в соответствии с действующим законодательством и сложившейся практикой занимаются потребительским кредитованием. Это означает, что договор потребительского кредита, заключенный иным субъектом, кроме банка, является ничтожным по ст. 168 ГК РФ как не соответствующий требованиям закона.

Со стороны заемщика могут выступать только физические лица. Каких-либо разъяснений в отношении характеристики заемщика - физического лица параграф 2 главы 42 ГК РФ не дает. Однако необходимо учитывать, что договор потребительского кредита не является публичным и направлен на получение прибыли банком, который вправе отказать заемщику в случае невозможности исполнения условий договора с его стороны. Исходя из этого, можно сделать вывод, что заемщиками могут выступать дееспособные и совершеннолетние физические лица. Иные лица: несовершеннолетние, недееспособные и ограниченные в дееспособности - не могут быть признаны стороной (заемщиком) кредитного договора.

Клиентом банка по операциям потребительского кредитования может стать лишь: гражданин Российской Федерации, достигший возраста 18 лет, при разовой покупке потребительских товаров, а в случае открытия кредитной карты - достигший возраста 21 года и не старше 65 лет, постоянно проживающий в том регионе, где выдается кредит, имеющий заработок по постоянному месту работы и работающий на последнем месте работы не менее трех месяцев, имеющий паспорт общероссийского образца и второй документ на выбор клиента: страховое свидетельство, водительское удостоверение, заграничный паспорт, свидетельство о присвоении ИНН (идентификационного номера налогоплательщика), справку о доходах по форме 2-НДФЛ (выдается финансовой службой по месту работы) - при автокредитовании, копии листов трудовой книжки, удостоверенные печатью организации - работодателя клиента.

Банк заинтересован в том, чтобы предусмотреть возможное развитие отношений с потребителем и заранее закрепить условия договора, права и обязанности сторон и другие условия в типовых договорах. Нельзя не согласиться с А.В. Цыпленковой, указывающей на то, что, «применяя стандартные условия, более сильная сторона стремится переложить свои собственные риски на контрагента, определяя в формулярах условия, по которым контрагент лишается многих обычных прав, а также условия, ограничивающие собственную ответственность доминирующей стороны на случаи нарушения договора и пр.».

Таким образом, заемщик-потребитель, в качестве которого в договоре потребительского кредита выступает физическое лицо, являющееся наиболее незащищенным субъектом гражданского права, нуждается в дополнительной защите своих интересов.

Еще одну отличительную особенность потребительского кредита - целевое использование денежных средств наглядно иллюстрируют принципы осуществления потребительского кредитования.

Деятельность банка при потребительском кредите, равно как и при кредитном договоре, строится на принципах платности, срочности и возвратности. Кроме этого, потребительское кредитование базируется еще на одном принципе - принципе целевого использования денежных средств. Если первые три принципа не нуждаются в пояснениях, то последний - принцип целевого использования необходимо рассмотреть подробнее.

Типичной и непосредственной целью, основанием (causa) договора потребительского кредита как обязательства в целом является предоставление денежного капитала для временного использования. Эта типичная цель презюмируется в каждом договоре потребительского кредита.

Введение (дополнительной) цели использования потребительского кредита в содержание договора выходит за эти рамки, поскольку ограничивает возможности потребления полученных средств. Оно противоречит изначальным интересам заемщика, который предпочел бы распоряжаться ими свободно. Такая свобода может быть ограничена лишь общими рамками соблюдения правовых актов либо по соглашению сторон, например на покупку бытовой техники или оплату получения образования.

Дополнительная цель не упраздняет непосредственную цель: кредитор (банк) в равной мере обязан предоставить свое исполнение заемщику (физическому лицу).

В договоре потребительского кредита сосуществуют две цели: общая (causa) и дополнительная - использование потребительского кредита на личные нужды, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, - оказывающая влияние на определение юридической судьбы договора потребительского кредита.

Установление цели при потребительском кредитовании служит интересам банка (кредитора), дополнительно обеспечивая надлежащее исполнение заемщиком своего обязательства по возврату.

Таким образом, принцип целевого использования предполагает под собой следующие права и обязанности сторон:

- обязанность заемщика по соблюдению целевого назначения потребительского кредита;

- обязанность заемщика обеспечить кредитору возможность осуществлять контроль за целевым использованием потребительского кредита;

- право банка получать информацию у заемщика, а также осуществлять контроль за расходованием предоставленных средств.

При нарушении положений договора потребительского кредита применяются нормы о целевом использовании денежных средств, установленные ст. 821 и ст. 814 ГК РФ, предусматривающие неблагоприятные последствия для заемщика, вплоть до отказа кредитора от дальнейшего его кредитования по договору.

В настоящее время формальное ограничение на использование потребительского кредита содержится в п. 2 Рекомендаций по стандартам раскрытия информации при предоставлении потребительских кредитов, утвержденных совместным письмом ФАС России и Центрального банка РФ от 26 мая 2005 № ИА/7235/77-Т, согласно которому целью потребительского кредита является приобретение товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Ввиду указанной специфики договора потребительского кредита, незащищенности заемщика-потребителя как стороны договора, а также особой социальной значимости отношений, возникающих при потребительском кредитовании, представляется необходимым принятие специализированных нормативно-правовых актов, учитывающих специфику отношений, возникающих при потребительском кредитовании. На наш взгляд, ими должны стать Законы «О потребительском кредите» и «Об образовательных кредитах», призванные создать правовые условия для развития потребительского кредитования, обеспечить гарантии прав потребителей-заемщиков при выдаче, использовании и погашении потребительского кредита, а также механизмы защиты потребителя, в случае если его права были нарушены.

# 2. Анализ потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России

# 

# 2.1 Общая характеристика деятельности банка

Сберегательный Банк Российской Федерации на сегодняшний день это крупнейший банк страны, имеющий самую большую и разветвленную сеть отделений и филиалов, а также предоставляющий широчайший спектр банковских услуг.

Сбербанк России стремится к максимальной открытости, банк считает важным обнародовать и строго придерживаться в своей деятельности следующих принципов корпоративной политики:

* + стремление к наивысшим стандартам обслуживания клиентов, защита интересов каждого клиента;
  + соблюдение законов, этических норм и правил честного ведения бизнеса, безусловное, исполнение своих обязательств и поддержание своей репутации;
  + развитие новых операций и направлений, на базе разумного консерватизма;
  + бережное отношение к своим сотрудниками, создание условий, при которых каждый работающий в банке может полностью реализовать свои способности;
  + проявление заботы о своих ветеранах;
  + учет традиций российского предпринимательства, их возрождение.

Стратегическая цель банка – выйти на качественно новый уровень обслуживания клиентов, сохранить позиции современного первоклассного конкурентоспособного крупнейшего банка Восточной Европы. Это предполагает создание системы, устойчивой к возможным экономическим потрясениям в России и за рубежом, путем оптимального распределения пропорций между тремя основными направлениями деятельности – работой с физическими лицами, юридическими лицами и государством. Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

* внедрить новую идеологию работы с клиентом, основанную на сочетании стандартных технологий с индивидуальным подходом к каждому клиенту;
* обеспечить внедрение эффективных методов работы с клиентами и повышение качества их обслуживания;
* сохранить лидирующую роль на розничном рынке страны. Увеличить долю на рынке кредитования населения до 30%, при этом объемы кредитования физических лиц должны вырасти не менее чем в 2 раза;
* усилить работу с корпоративными клиентами;
* привлечь в банк и закрепить на долгосрочную перспективу максимальное количество первоклассных клиентов;
* увеличить удельный вес средств корпоративных клиентов в привлеченных средствах до 25%, долю кредитов и долговых обязательств корпоративных клиентов в активах нетто до 45%;
* обеспечить максимальную помощь государству в реализации государственных инвестиционных программ и программ поддержки отечественного экспорта;
* опираясь на широкую клиентскую базу, обеспечить сбалансированное состояние структуры активов и пассивов, внедрить современные методы управления ими;
* диверсифицировать ресурсную базу банка, в том числе используя внешнее фондирование;
* повысить удельный вес непроцентных доходов в структуре общих доходов банка за счет развития услуг, предоставляемых клиентам. Обеспечить долю комиссионных доходов в чистом операционном доходе не менее 15%;
* достигнуть роста капитала, позволяющего расширить инвестиции банка в экономику России;
* обеспечить отношение прибыли к капиталу не менее 20%;
* внедрить в банке полнофункциональную систему управления рисками;
* создать гибкую, адекватную быстроменяющейся обстановке систему управления банком, основанную на экономических рычагах управления и оптимальной системе распределения полномочий.
* повысить управляемость банком путем расширения самостоятельности территориальных банков и совершенствования технологии принятия решений.
* оптимизировать филиальную сеть банка с учетом как экономических, так и социальных факторов.

Стромынское отделение № 5281 Сбербанка России создано на основании решения общего собрания акционеров и приказа Сбербанка России , соответственно от 22.03.91 г. и 28.03.91 г., и действует на территории г. Москвы, является отделением Сбербанка России (ОСБ - сокращённое наименование). Отделение является обособленным подразделением, входит в единую систему Сбербанка.

Юридический адрес: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д.19 (акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации (открытое акционерное общество), Сбербанк России )

Стромынское отделение территориально находится в г. Москва, Центральный и Восточный административные округа, районы: Измайлово, Сокольники, Соколиная Гора, Басманный, Красносельский, Преображенское, Гольяново.

Для осуществления банковских операций и сделок отделение имеет корреспондирующий счёт в подразделении расчётной сети Банка России в г. Москва, а также счета межфилиальных расчётов в Сбербанке. Деятельность отделения осуществляется на основе утверждённых Сбербанком планов (бизнес - плана, финансового плана и др.), разрабатываемых отделением с учётом особенностей его деятельности. Уплата налогов производится в соответствующий бюджет и государственные внебюджетные фонды в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Отношения с клиентами ОСБ строятся на основе договора, в соответствии с законодательством.

Процентные ставки по кредитам, вкладам (депозитам) и плата за услуги, оказываемые клиентам филиалов и отделений филиалов, определяются Сбербанком России .

В отделении действует валютно-обменные пункты, осуществляется обслуживание экспортно-импортных операций клиентов с применением финансовых инструментов, принятых в международной банковской практике и валютный контроль за операциями клиентов физических и юридических лиц.

Стромынское отделение Сбербанка России осуществляет банковские операции и сделки:

* привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определённый срок);
* размещение привлечённых денежных средств;
* открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц
* осуществление расчётов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков - корреспондентов, по их банковским счетам;
* инкассацию денежных средств;
* кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
* покупку, продажу, учёт, хранение и иные операции с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета.

Стромынское отделение Сбербанка России предлагает своим клиентам следующие услуги, представленные в таблице 1.

Таблица 1Услуги Стромынского отделения Сбербанка Россиидля физических и юридических лиц

|  |  |
| --- | --- |
| Для физических лиц: | Для юридических лиц: |
| 1. Вклады | 1. Расчетно-кассовое обслуживание |
| 1. Кредитование | 1. Открытие и ведение корреспондентских счетов "Лоро" |
| 1. Операции с ценными бумагами | 1. Кредитование |
| 1. Коммунальные платежи | 1. Операции с ценными бумагами |
| 1. Банковские карты | 1. Конверсионные операции |
| 1. Валютно-обменные и неторговые операции | 1. Банковские карты |
| 1. Операции с драгметаллами и монетами из драгметаллов | 1. Инкассация |
| 1. Денежные переводы | 1. Торговое финансирование и документарные операции |
| 1. Получение заработной платы и других доходов через Банк | 1. Операции с драгметаллами и монетами из драгметаллов |
| 1. Депозитарное обслуживание | 1. Депозитарное обслуживание |
| 1. Расчетные чеки Сбербанка России |  |
| 1. Аренда сейфов |  |
| 1. Лотереи |  |

Отделение производит банковские операции и сделки в рублях и иностранной валюте. Руководство текущей деятельностью ОСБ осуществляет Совет и управляющий отделением.

Основной целью работы Стромынского отделения СБ России в условиях рыночной ориентации экономики является повышение эффективности деятельности отделения и получение прибыли, обеспечивающий стабильную работу банка.

В Стромынском отделении Сбербанка России имеются следующие структурные подразделения, представленные на рис. 2.

Рис. 2. Структурные подразделения Стромынского ОСБ

Отдел бухгалтерского учета и отчетности

Отдел банковских карт

Отдел обслуживания юридических лиц

Отдел кассовых операций

Отдел информатики

Отдел валютного контроля и документарных операций

Отдел кредитования физических лиц

Отдел кредитования физических лиц

Отдел кассовых операций

Отдел учёта и контроля

Отдел по работе с персоналом

Экономический отдел

Юридический отдел

Отдел безопасности и защиты информации

Стромынское отделение Сбербанка России

Отдел обслуживания физических лиц

Отдел расчетов и переводов

Таким образом, Стромынское отделение Сбербанка России оказывает широкий спектр финансовых услуг клиентам, аккумулирует временно свободные средства населения и предприятий города и направляет их на развитие экономики города, получение прибыли.

Стромынское отделение Сбербанка России , являясь структурным элементом Сберегательного банка, не имеет уставного капитала и формирует свои ресурсы за счёт фондов, нераспределённой прибыли, заёмных и привлечённых средств. Как уже отмечалось, Стромынское отделение СБ России является филиалом, и его отчетные формы не входят в состав публикуемой отчетности. Обратимся к динамике экономических результатов Стромынского отделения Сбербанка России (табл. 2).

Таблица 2 Анализ динамики экономических результатов деятельности Стромынского отделения Сбербанка России

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Сумма, тыс.руб. | | | Абсолютное отклонение, тыс.руб. | | Темп  прироста, %, |
| на 01.01.2009г. | | на 01.01.2010г. | |  |  |
| Доходы | 501362 | 989952 | | 488590 | | 97,45 |
| в том числе проценты, полученные по предоставленным кредитам физическим лицам | 181345 | 215583 | | 34238 | | 18,88 |
| Расходы | 346124 | 835648 | | 489524 | | 141,43 |
| Прибыль от ФХД | 155238 | 154304 | | -934 | | -0,60 |
| Платежи в бюджет | 48778 | 48220 | | -558 | | -1,14 |
| Чистая прибыль | 106460 | 106084 | | -376 | | -0,35 |
| Рентабельность деятельности, % | 21,23 | 10,72 | | -10,52 | | Х |

Данные таблицы 2 показывают наличие несколько негативных тенденций в динамике экономических результатов. Общий размер доходов возрастает весьма высокими темпами – на 97,45%. Однако, темп прироста расходов опережает данный показатель и составляет 141,43%. В результате указанных явлений прибыль от финансово – хозяйственной деятельности сокращается на 0,35%.

Кроме того, рентабельность деятельности уменьшается примерно в два раза, и это также оценивается негативно. Одновременно следует отметить, что темп прироста доходов по кредитным операциям значительно меньше данного показателя по общей сумме доходов и составляет лишь 18,88%, что указывает на неэффективность организации системы финансового менеджмента, в том числе в сфере потребительского кредитования. Как видно из рис. 4, 5 удельный вес процентных доходов сократился к 01.01.2010г., стал 21,78% против 36,17%, что является отрицательной тенденцией развития. Рассмотрим объёмы совершаемых операций Стромынского ОСБ в динамике за 2008-2009 гг. (табл. 3).

Таблица 3Анализ динамики показателей видов деятельности Стромынского ОСБ за 2008-2009 гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.01.2009 | на 01.01.2010 | Абсолютное отклонение | Темп прироста,% |
| остаток вкладов физических лиц в руб. (тыс. руб.) | 25396696 | 34791124 | 9394428 | 36,99 |
| остаток вкладов физических лиц в ин.валюте (в дол. эквиваленте) | 345432 | 454476 | 109044 | 31,57 |
| остаток привлеченных средств на счетах юридических лиц (тыс. руб.) | 5660494 | 7312384 | 1651890 | 29,18 |
| остаток ссудной задолженности физических лиц (тыс. руб.) | 7672569 | 11670152 | 3997583 | 52,10 |
| средства, привлечённые на счета банковских карт (тыс. руб.) | 2101243 | 2883966 | 782723 | 37,25 |
| краткосрочное кредитование юридических лиц (тыс. руб.) | 144206 | 452065 | 307859 | 213,49 |
| объем покупки/продажи ин. валюты (тыс. долл.) | 110542 | 313640 | 203098 | 183,73 |
| объем комиссионных доходов | 227654 | 423567 | 195913 | 86,06 |
| просроченная задолженнность (по кредитам физ. лицам) (тыс. руб.) | 29470 | 87920 | 58450 | 198,34 |

Как видно из таблицы 3, показатели деятельности Стромынского ОСБ в сфере предоставляемых услуг увеличиваются. Стромынское ОСБ успешно ведет себя на рынке предоставления банковских услуг, темпы роста имеют положительную динамику развития, но в том числе и увеличивается просроченная задолженность по кредитам, выданным физическим лицам, темп роста ее составил 198,34% что влияет отрицательно на общую картину результатов.

**2.2 Организация кредитования населения в Стромынском отделении Сбербанка России**

Основной целью кредитной политики Стромынского отделения Сбербанка России является определение ориентиров и стандартов, которыми должны руководствоваться сотрудники Банка при осуществлении операций кредитования для поддержания высокого качества кредитного портфеля, привлечения финансово-устойчивых, платежеспособных и благонадежных клиентов, обеспечения роста доходности кредитных операций, приемлемости уровня кредитного риска, укрепления рыночных позиций банка.

Кредитная политика Стромынского ОСБ разработана на основе кредитной политики Сбербанка России, согласуется со Стратегией развития Сбербанка России до 2014 года, учитывает рекомендации Сбербанка России по выполнению главных задач и показателей бизнес-плана на 2010 год.

Последствия, сложившиеся в экономике и спад выдаваемы кредитов, могут продолжаться не менее одного года, кредитная политика Банка основана на принципах консерватизма, использовании пессимистических подходов при прогнозировании и оценке бизнеса заемщиков, платежеспособности частных заемщиков.

Основные направления кредитной и процентной политики банка определяются Советом директоров Сберегательного банка РФ в соответствии с законодательством РФ, нормативными документами Центрального Банка России. Координацию кредитной работы и принятие решений о выдаче кредитов (или их пролонгации) осуществляет кредитно-инвестиционный комитет - постоянный рабочий орган банка, действующий в соответствии с Положением о кредитно – инвестиционном комитете.

Предоставление банком кредитов основывается на учете необходимых потребностей заемщиков в заемных средствах, наличии достаточных гарантий для своевременного их возврата. Банк предоставляет кредиты в пределах собственного капитала и привлеченных средств, обеспечивая сбалансированность размещаемых и привлекаемых ресурсов по срокам и объемам.

Стромынское отделение выдает кредиты физическим и юридическим лицам. Кредиты предоставляются на различные сроки.

Процесс кредитования, в частности кредитования физических лиц, условно можно разделить на несколько этапов. Среди них:

- подготовительный этап; этап рассмотрения кредитного проекта;

- этап оформления кредитной документации;

- этап использования кредита и последующего контроля в процессе кредитования.

На подготовительном этапе изучаются возможности предоставления кредита. Вначале происходят переговоры между банком и клиентом. Инициатором кредитования чаще является клиент, обращающийся в банк с просьбой о получении кредита, после чего и происходят переговоры.

В процессе этих переговоров необходимо:

* установить, насколько возможна выдача кредита в соответствии с текущей политикой кредитного учреждения;
* определить цель;
* выбрать тот вид кредита и метод кредитования, которые более всего подходят для данной кредитной сделки;
* осуществить предварительный анализ риска возможной выдачи кредита, источники возврата ссуд и уплаты процентов за их использование;
* обеспечить оперативность проведения предварительного этапа, не затягивать решение банка о возможной выдаче кредита;
* дать понять клиенту, что переговоры не дают оснований для окончательного вывода о возможности предоставления ссуды;
* проконсультировать клиента, какие документы необходимо представить в банк для решения вопроса.

Вслед за переговорами и предварительным анализом наступает этап рассмотрения кредитного проекта на основе официально представляемых в банк документов.

На этапе оформления кредитной документации работники банка оформляют кредитный договор, выписывают распоряжения о выдаче кредита, заводят специальное досье на клиента-заемщика (кредитное дело).

На этапе использования кредита, осуществляется наблюдение за кредитными операциями: соблюдением лимита кредитования (кредитной линии), целевым использованием кредита, уплатой ссудного процента, полнотой и своевременностью возврата ссуд.

При неисполнении (ненадлежащем исполнении) клиентом - заемщиком обязательств по уплате процентов в установленный договором срок просроченная задолженность по процентам в конце рабочего дня должна быть перенесена банком - кредитором на балансовые счета по учету просроченных процентов. В этом случае начисление процентов по размещенным денежным средствам на балансе банка - кредитора производится на указанных балансовых счетах до даты отнесения ссудной задолженности ко 2-й и выше группам риска.

На стадии использования кредита осуществляется последующий контроль за движением кредита. Особое внимание уделяется контролю за просроченными кредитами, за ссудами, длительное время не возвращаемыми банку. Совместно с клиентом банки разрабатывают меры, способствующие возврату кредитов, решают вопросы об их пролонгации, при необходимости составляется новый кредитный договор, изыскиваются дополнительные гарантии, уточняется дальнейшая возможность кредитования неплатежеспособных клиентов.

Для получения кредита заемщик предоставляет банку следующие документы:

а) заявление;

б) паспорт или заменяющий его документ;

в) справки с места работы заемщика и поручителей о доходах и размере производимых удержаний (для пенсионеров - справку из органов социальной защиты населения);

г) декларацию о полученных доходах, заверенную налоговой инспекцией, для граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью;

д) анкеты;

е) паспорта (заменяющие их документы) поручителей и залогодателей; 7) для получения кредита свыше 5 тыс. долл. США или рублевого эквивалента этой суммы - справку из психоневрологического диспансера или водительское удостоверение (предъявляются);

ж) другие документы при необходимости.

При обращении клиента в банк за получением кредита уполномоченный кредитный инспектор выясняет у клиента цель, на которую испрашивается кредит, разъясняет ему условия и порядок предоставления кредита, знакомит с перечнем документов, необходимых для получения кредита.

Срок рассмотрения вопроса о предоставлении кредита зависит от вида кредита и его суммы, но не должен превышать от момента предоставления полного пакета документов до принятия решения 15 календарных дней - по кредитам на неотложные нужды и 1 месяца - по кредитам на приобретение недвижимости.

Кредитный инспектор производит проверку предоставленных клиентом документов и сведений, указанных в документах и анкете; определяет платежеспособность клиента и максимально возможный размер кредита.

При проверке сведений кредитный инспектор выясняет с помощью единой базы данных кредитную историю заемщика и размер задолженности по ранее полученным кредитам.

Кредитный инспектор составляет письменное заключение о целесообразности выдачи кредита (отказа в выдаче) и согласовывает с заемщиком условия предоставления кредита.

Заключение кредитного инспектора, завизированное руководителем кредитующего подразделения, заключения других служб банка и дочернего предприятия прилагаются к пакету документов заемщика.

Пакет документов со своим заключением, завизированным руководителем подразделения, кредитный инспектор направляет управляющему отделением для принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении).

Управляющий отделением делает надпись на заявлении клиента о принятом им решении с указанием даты и возвращает документы кредитному инспектору.

В остальных случаях кредитный инспектор готовит кредитную заявку в кредитный комитет отделения. Подготовка и рассмотрение вопроса на заседании комитета, а также оформление принятых решений осуществляются в соответствии с регламентом работы кредитного комитета.

Кредитный инспектор делает отметку о принятом управляющим или кредитным комитетом отделения или территориального банка, решении в журнале регистрации заявлений (с указанием даты и номера протокола) и сообщает об этом решении заемщику.

При принятии положительного решения кредитный инспектор вносит соответствующую информацию в единую базу данных индивидуальных заемщиков и приступает к оформлению документов. Одновременно с оформлением кредитного договора, графика погашения кредита и срочного обязательства кредитный инспектор оформляет также в зависимости от вида обеспечения: договор поручительства; залога; иные документы.

Важным условием предоставления потребительского кредита является оценка платежеспособности заемщика.

Она определяется на основании справки с места работы о доходах и размере удержаний. Справка предоставляется за подписями руководителя и главного бухгалтера организации, скрепленными печатью.

При расчете платежеспособности из дохода вычитаются все обязательные платежи, указанные в справке и анкете (подоходный налог, взносы, алименты, компенсация ущерба, погашение задолженности и уплата процентов по другим кредитам, сумма обязательств по предоставленным поручительствам, выплаты в погашение стоимости приобретенных в рассрочку товаров и другое). Для этой цели каждое обязательство по предоставленному поручительству принимается в размере 50% среднемесячного платежа по соответствующему основному обязательству.

Так же важную роль в кредитовании физических лиц играет обеспечение. В настоящее время Стромынское отделение Сбербанка России в качестве обеспечения принимают:

а) поручительства граждан РФ, имеющих постоянный источник дохода;

б) поручительства платежеспособных предприятий и организаций – клиентов банка;

в) передаваемые в залог юридическим лицом ликвидные ценные бумаги;

г) передаваемые в залог объекты недвижимости, транспортные средства и другое имущество.

При использовании в качестве обеспечения поручительств и залога имущества выдача кредита производится после оформления договоров поручительства и залога в установленном порядке и страхования залогодателем в пользу Сбербанка России в одной из предложенных банком страховых компаний предоставляемого в залог имущества. Исключение составляет залог приобретаемого имущества и объектов строительства. В этом случае в договоре предусматривается обязательство заемщика представить банку страховой полис и необходимые документы для заключения договора залога:

* при залоге приобретаемого имущества – в течение двух месяцев с момента выдачи кредита;
* при залоге объекта незавершенного строительства – в срок, установленный по соглашению сторон, но не более одного года с момента выдачи кредита, с последующим переоформлением в залог законченного строительством объекта – в срок, установленный по соглашению сторон, но не более трех лет с момента выдачи кредита.

Не допускается заключение кредитного договора с использованием залога приобретаемого имущества или строящегося объекта в качестве единственного вида обеспечения.

Для заемщиков и поручителей устанавливается возрастной ценз. Кредит предоставляется гражданам в возрасте от 21 до 70 лет при условии, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 75 лет. Поручительство принимается от граждан в возрасте от 21 до 70 лет, при этом имеется в виду, что срок возврата кредита наступает до исполнения поручителю 75 лет.

На основе платежеспособности клиента и представленного обеспечения определяется максимальный размер кредита.

Можно рассмотреть положительные и отрицательные стороны потребительского кредитования.

Одним из плюсов потребительского кредитования Сбербанка России Низкий размер процентной ставки. Это является самым важным моментом, заставляющих людей обращаться за кредитом именно в Сбербанк. Предлагаемые процентные ставки колеблются на сегодняшний момент в пределах 15-19% годовых в рублях (для сравнения – в некоторых банках эта величина достигает 24% и даже выше). Конкретный размер процента определяется в зависимости от срока и наличия обеспечения кредита.

Так же к плюсам можно отнести дифференцированную схему погашения кредита. Это выгодная для заемщика схема платежей, когда вся сумма кредита изначально делится на равные части, исходя из количества месяцев, на которое выдается ссуда. Ежемесячно клиент уплачивает рассчитанную часть основного долга и проценты, начисленные на остаток кредита. Таким образом, сумма платежа с каждым разом становится меньше (за счет уменьшения остатка задолженности, а соответственно и процентов). Некоторые банки практикуют аннуитет, при котором первое время выплачиваются в основном проценты и только маленькая доля самого кредита. Некоторые – начисляют проценты сразу на всю сумму долга и на весь срок, а затем просто делят на равные части. По сравнению с дифференцированной, последние 2 схемы обходятся клиенту намного дороже.

Еще одним плюсом является возможность досрочного погашения кредита (частичного или полного). Сбербанк не ставит ограничений на суммы ежемесячных платежей. Главное, чтобы был внесен рассчитанный ежемесячный минимум, а все, что сверх него – это уже по желанию заемщика. Комиссия за превышение не взимается, а досрочное погашение даже приветствуется. Суммы, превышающие необходимый размер платежа, идут в счет погашения основного долга по кредиту (другими словами, в счет досрочного погашения). Но даже если есть большой запас на следующий месяц, то сумма процентов все равно уплачивается ежемесячно.

Также плюсом будет являться контроль погашения кредита со стороны кредитного инспектора. Все ссуды, оформленные конкретным кредитным инспектором Сбербанка, закрепляются за ним до окончания срока действия договоров. Ежемесячно 10-го числа заемщиков «выносят на просрочку». Инспектор программным путем каждый раз проверяет эти списки. При обнаружении в них своих клиентов, он обязан будет связаться с ними и напомнить об уплате. Это позволяет заемщикам избежать больших размеров пеней или даже штрафов в случае простой забывчивости или возникновении каких-либо проблем при перечислении платежа. Кроме того, такой контроль позволяет заемщику не испортить кредитную историю, так как 5 просроченных дней, как правило, считаются «технической» просрочкой.

Но также в потребительских кредитах выдаваемых в Сбербанке России есть свои недостатки:

**-** Длительный период оформления. После подачи документов на выдачу кредита заявление рассматривается в течение 7 рабочих дней.

**-** Принимаются к рассмотрению только официальные доходы заемщика. Если доход частично или полностью не является «белым», и официальной его части недостаточно для погашения кредита, то сколь велика ни была бы зарплата, в кредите Сбербанк Вам откажет 100%.

**-** Солидный пакет документов. Сбербанк не относится к тем банкам, где для оформления требуется всего «2 документа». Для предоставления кредита потребуется паспорт, и справка о зарплате (причем по форме банка), и справки из других банков (при наличии там кредитов), и возможно документы на квартиру или какие-либо другие документы, в зависимости от ситуации. От поручителей может понадобиться не меньше бумаг.

**-** Необходимость предоставления обеспечения кредита. Без обеспечения выдаются ссуды только на незначительные суммы (в пределах 35-45 тыс. руб.). Во всех остальных случаях понадобится залог имущества или поручительство третьего лица (а иногда даже и не одного).

**-** Тщательная проверка документов. Все предоставленные заемщиком документы, а также указанная и, особенно, не указанная им в анкете информация, проходят тщательную проверку в службе безопасности. В кредите может быть отказано без объяснения причин, среди которых могут оказаться даже неоплаченные телефонные или коммунальные счета на крупную сумму.

- Минимальный размер кредита в Сбербанке составляет от 15000 до 45000 руб.- в зависимости от региона.

**-** Наличие дополнительных комиссий. В Сбербанке взимается комиссия за ведение ссудного счета – около 3% (сумма периодически меняется). Уплачивается она единовременно при выдаче кредита. Кроме того, придется уплатить сбор за пакет документов по кредитованию.

# 2.3 Оценка портфеля потребительского кредитования банка

Для формирования более обоснованного заключения о потребительском кредитовании в Стромынском ОСБ необходимо провести анализ состава, структуры и динамики кредитного портфеля объекта исследования. Состояние кредитного портфеля является прямым индикатором совершенства процесса кредитования.

Рассмотрим состав и структуру кредитного портфеля в зависимости от видов кредитования, рассмотренных ранее (таблицы 4, 5).

Таблица 4 Динамика состава портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России по видам

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид кредитования | Сумма, тыс. руб. | | Абсолютное изменение, тыс. руб. | Темп прироста, % |
| на 01.01.2009г. | на 01.01.2010г. |
| 1. | Жилищные кредиты | 524945 | 769237 | 244292 | 46,5 |
| 2. | Кредиты на цели личного потребления | 860477 | 1327969 | 467492 | 54,3 |
| 3. | Образовательный | 48 | 27 | -21 | -43,8 |
| 4. | Связанное кредитование | 184 | 42 | -142 | -77,2 |
| 5. | Корпоративный | 3457 | 9436 | 5979 | 173,0 |
| 6. | Молодая семья | 5394 | 3387 | -2010 | -37,2 |
| 7. | Доверительный кредит | 6955 | 11531 | 4576 | 65,8 |
| 8. | Кредит по заклад ценных бумаг | 198 | 688 | 490 | 247,5 |
|  | Итого | 1401658 | 2122317 | 720659 | 51,4 |

Данные таблицы 4 указывают на наличие весьма положительной динамики увеличения объема кредитного портфеля по физическим лицам в течение года, а именно на 51,4%. В результате остаток ссудной задолженности физических лиц Стромынскому ОСБ России на 01.01.2010 года составлял более 2122,3 млн.руб. По многим видам кредитов наблюдается рост остатка ссудной задолженности, однако по таким перспективным видам кредитования, как связанное (автокредит), молодая семья, а также образовательные, наблюдаются падения темпов роста, что является негативным фактором.

Пользуются большим спросом жилищные кредиты (рост на 46,5%) и кредиты на цели личного потребления (рост на 54,3%), и все усилия по развитию на направлены на них.

Таблица 5 Динамика структуры портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России по видам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Вид кредитования | Удельный вес, % | |
| на 01.01.2009г. | на 01.01.2010г. |
| 1. | Жилищные кредиты | 37,45 | 36,25 |
| 2. | Кредиты на цели личного потребления | 61,39 | 62,57 |
| 3. | Образовательный | 0,00 | 0,00 |
| 4. | Связанное кредитование | 0,01 | 0,00 |
| 5. | Корпоративный | 0,25 | 0,44 |
| 6. | Молодая семья | 0,38 | 0,16 |
| 7. | Доверительный кредит | 0,50 | 0,54 |
| 8. | Кредит по залог ценных бумаг | 0,01 | 0,03 |
|  | Итого | 100 | 100,00 |



Рис. Динамика структуры портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России в 2009 году.

Можно сделать вывод о том, что наибольший удельный вес в составе выданных населению кредитов приходится на кредиты для целей личного потребления и жилищные кредиты. Общее соотношение сохранятся в течение года, но имеют место некоторые структурные сдвиги в сторону увеличения доли жилищных кредитов при одновременном сокращении размера непосредственно так называемого «потребительского» кредита.

Одновременно следует отметить достаточно низкий удельный вес автокредитов (связанное кредитование), «молодая семья», в то время как рыночный сегменты данных банковских продуктов являются одним из наиболее динамично развивающихся на современном этапе в России и г. Москве, в том числе. Данная ситуация позволяет сделать вывод о наличии каких – либо внутренних, то есть присущих механизму кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России, факторов, «сдерживающих» естественный спрос на данные виды кредитов.

Далее необходимо провести анализ результатов деятельности Стромынского ОСБ в сравнении с другими банками г. Москвы, обслуживающими территорию, на которой расположены дополнительные офисы Стромынского ОСБ (табл. 6, рис. 7).

Таблица 6.Сравнительный анализ динамики кредитного портфеля

банков г. Москвы в 2009 г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид кредитования | Сумма, тыс. руб. | | Абсолютное изменение, тыс. руб. | Темп прироста, % |
| на 01.01.2009г. | на 01.01.2010г. |
| 1. | Фондсервисбанк | 1111295,00 | 1801409 | 690114 | 62,1 |
| 2. | Росбанк | 1583205,00 | 2650285 | 1067080 | 67,4 |
| 3. | Ситибанк | 554080,00 | 734710 | 180630 | 32,6 |
| 4. | Альфа-банк | 843315,00 | 1340028 | 496713 | 58,9 |
| 5. | Банк Москвы | 1939170,00 | 3517654 | 1578484 | 81,4 |
| 6. | Банк Зенит | 1280276,00 | 2141902 | 861626 | 67,3 |
| 7. | Пробизнесбанк | 1699448,00 | 3028416 | 1328968 | 78,2 |
| 8. | Банк Огни Москвы | 1277589,00 | 2087580 | 809991 | 63,4 |
| 9. | Новикомбанк | 1062904,00 | 1542274 | 479370 | 45,1 |
| 10. | Стромынское ОСБ | 1401658,00 | 2122317 | 720659 | 51,4 |
| 11. | Внешторгбанк | 1993215,00 | 3649577 | 1656362 | 83,1 |
| 12. | Банк Уралсиб | 2394641,00 | 4226541 | 1831900 | 76,5 |
| 13. | Инвестсбербанк | 1207933,00 | 1737008 | 529075 | 43,8 |
|  | Фондсервисбанк | 18348729,00 | 28842694 | 10493965 | 57,2 |
|  | Росбанк | 1411440,69 | 2218668,74 | 807228 | 57,2 |
|  | Абсолютное отклонение от среднего по Стромынскому ОСБ | -9782,69 | -96351,74 | -86569,05 |  |
|  | Относительное отклонение от среднего по Стромынскому ОСБ | -0,69 | -4,34 |  |  |

Данные таблицы 6 указывают на тот факт, что размер выданных потребительских кредитов Стромынским отделением Сбербанка России не достигает среднего уровня данного показателя с конкурирующими банками г.Москвы. Более того, размер недостатка в течение 2009 года значительно увеличивается: если на 1 января 2009 года он составлял 9782,7 тыс. руб. или 0,69%, то на 1 января 2010 года уже 96351,74 тыс. руб. или 4,34%, что характеризуется весьма негативно и вновь может указывать на наличие «слабых сторон» в организации процессе потребительского кредитования в Стромынском отделении СБ России.



Рис. 7. Темпы прироста объема портфеля потребительских кредитов

по банкам г. Москвы в 2009 году

В заключение также примечателен тот факт, что и темп прироста объема выданных потребительских кредитов по Стромынскому ОСБ России не достигает среднего показателя по г. Москве: 51,4% против 57,2% соответственно, что подтверждает верность гипотезы о недостаточном уровне качества кредитного обслуживания населения в исследуемом отделении Сбербанка России.

В связи с этим имеет место необходимость проведения опроса потенциальных заемщиков на предмет потребительских предпочтений в отношении уровня обслуживания.

Автором выпускной квалификационной работы был использован данный метод исследования следующим образом:

* 1. была сформирована анкетная форма, для заполнения которой предложено было оценить по 5-балльной шкале установленный перечень параметров качественного обслуживания в процессе выдачи потребительского кредита;
  2. анкетные формы распечатаны на бумажный носитель и предложены к заполнению посетителям, заинтересованным или получающим потребительский кредит любого вида в Стромынском отделении Сбербанка России;
  3. период проведения опроса: 04 – 22 сентября 2010 года по два (2) часа в течение рабочего дня (1500 – 1700);
  4. число респондентов составило 76 человек;
  5. после окончания опроса заполненные формы были обработаны с помощью ЭВМ, ППП Excel.

Результаты опроса представлены в таблице 7.

Таблица 7Результаты анкетного опроса потенциальных заемщиков на предмет качества кредитного обслуживания в Стромынском ОСБ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Сумма баллов | Средний балл  (столбец 3 / 76 чел.) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Разнообразие предлагаемых форм кредитования | 340 | 4,47 |
| 2 | Уровень процентных ставок | 270 | 3,55 |
| 3 | Уровень «жесткости» требований к Заемщику при получении кредита | 180 | 2,37 |
| 4 | Уровень «жесткости» требований по обеспечению при получении кредита | 253 | 3,33 |
| 5 | Уровень «жесткости» требований ограничению суммы кредита | 360 | 4,74 |
| 6 | Скорость обслуживания по оформлению и выдаче кредита | 153 | 2,01 |
| 7 | Квалификация обслуживающего персонала | 312 | 4,11 |
| 8 | Общение и коммуникабельность во время оформления и выдаче кредита | 174 | 2,29 |
| 9 | Наличие различных методов получения кредита (офис, Интернет, пластиковая карта) | 162 | 2,13 |
|  | Итого | 2204 | 3,15 |



Рис. 8. Результаты опроса потенциальных заемщиков на предмет качества кредитного обслуживания в Стромынском ОСБ

В результате, в качестве основных недостатков в действующей организации обслуживания населения при предоставлении кредитных услуг можно обозначить следующие:

* 1. высокий уровень требований к Заемщику;
  2. высокий уровень процентных ставок;
  3. недостаточная скорость обслуживания при оформлении и выдаче кредита;
  4. коммуникабельность сотрудников в процессе оформления и выдачи кредита;
  5. узкий набор методов получения кредита, а именно отсутствие механизма Интернет – коммуникаций потенциальных Заемщиков с банком.

Рассмотрим более подробно каждый из выявленных пунктов.

* 1. На данном этапе следует подчеркнуть, что высокий уровень требований к Заемщику обусловлен стремлением банка оптимально сократить уровень кредитного риска, который достаточно высок в современных условиях по причине практически полного отсутствия в России механизма формирования «кредитной истории».
  2. Что касается уровня процентных ставок, руководство Стромынского отделения Сбербанка России не правомочно подвергать изменению тарифы, утвержденные Кредитным комитетом Сбербанка России в соответствии с выбранной ценовой политикой.
  3. В целях формирования обоснованного заключения относительно скорости обслуживания автором выпускной квалификационной работы было проведено невключенное наблюдение, по результатам которого составлена следующая табличная форма.



Рис. 9. Сравнение периодов рассмотрения кредитной заявки в Стромынском отделении Сбербанка России и по г. Москва в 2009 г.

4) Для определения причин недостатков, связанных с низким уровнем коммуникабельности обслуживающего персонала автором было проведено соответствующее исследование в отношении сотрудников, непосредственно реализующих функции общения с Заемщиками по потребительским кредитам (табл. 9).

Таблица 9Анализ уровня квалификации и профессионализма персонала, занятого реализацией потребительских кредитов в Стромынском ОСБ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень образования | Численность, чел. | Удельный вес, % |
| высшее профессиональное (экономическое) | 150 | 71 |
| среднее специальное (экономическое) | 60 | 29 |
| Итого: | 210 | 100 |
| Стаж работы на данном участке |  |  |
| до 3-х лет | 58 | 28 |
| от 3-х до 10 лет | 102 | 49 |
| более 10 лет | 50 | 24 |
| Итого: | 210 | 100 |



Рис. 10. Структура персонала, обслуживающего заемщиков – физических лиц в Стромынском ОСБ в 2009 г. по уровню образования



Рис. 11. Структура персонала, обслуживающего заемщиков – физических лиц в Стромынском ОСБ в 2009 г. по стажу профессиональной работы

Таким образом, полученные данные указывают на весьма высокий уровень квалификации и профессионализма персонала на участке выдачи потребительских кредитов в Стромынском ОСБ. Следовательно, целесообразно сформировать заключение о том, что выявленные недостатки в качестве обслуживания обусловлены недостатком знаний и умения именно в сфере установления и реализации эффективного коммуникабельного процесса с клиентом.

5) Что касается каналов реализации потребительских продуктов, то Стромынское отделение Сбербанка России реализует лишь один из используемых на кредитном рынке г. Москвы в настоящее время (табл. 10).

Таблица 10 Анализ методов получения потребительского кредита в Стромынском отделении Сбербанка России на 01.10.2009г.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование метода получения потребительского кредита | Метод, применяемый  в Стромынском ОСБ |
| Непосредственно в банке | + |
| С помощью сети Internet | - |

При этом, следует отметить, что большего числа кредитных продуктов дистанционный метод с помощью Internet стремительно увеличивает удельный вес в общем объеме выданных кредитов.

Таким образом, данная глава выпускной квалификационной работы была полностью посвящена аналитическому исследованию основных аспектов деятельности объекта исследования в сфере потребительского кредитования, а также реализована оценка эффективности данного вида деятельности. Сформированные по результатам исследования является весьма весомой основной для формирования и разработки пакета мероприятий, направленных на оптимальное совершенствование потребительского кредитования в сфере потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России.

**3. Совершенствование потребительского кредитования в Стромынском отделении СБ РФ**

# 

# 3.1 Проблемы и перспективы развития потребительского кредитования в России

Потребительское кредитование в России долгое время являлось одним из наиболее активно развивающихся направлений банковского ритейла – розничной торговли банковскими продуктами, работа с массовым клиентом.

Сегодня рынок банковского ритейла переходит на новый качественный этап развития. В период освоения рынка, когда шла борьба за наиболее выгодные ниши, игроки вынуждены были направлять максимум усилий именно на расширение клиентской базы, нередко пренебрегая ее качеством. С течением мирового финансового кризиса этот этап подходит к концу.

Особенно заметно изменения сказываются на деятельности банков, специализирующихся на кредитовании физических лиц. Принципы, которыми руководствовались банки в период «кредитного бума», в новых условиях оказываются недопустимыми. В этой связи розничные банки становятся перед неизбежным выбором: вплотную заняться качеством своего кредитного портфеля, либо продать банк на пике его роста.

Начиная с марта 2006 года месячные темпы прироста потребительского кредитования держались на уровне 5–6%. При этом темпы прироста валютных кредитов были, как правило, выше, чем рублевых, и составляли порядка 7% в месяц. Однако структура кредитного портфеля данной категории заемщиков была достаточно постоянна, доля рублевых кредитов составляла порядка 85% в общем объеме, в абсолютном выражении значительная доля прироста кредитного портфеля все-таки была в национальной валюте. Причем соотношение рублевых и валютных кредитов на уровне 0,85:0,15 оставалась неизменным на протяжении более трех лет.

Привлекательность розничного кредитования для банков в докризисный период вызвана высокой доходностью данной сферы бизнеса.

Таким образом, рынку розничного кредитования в России в докризисный период присущи следующие основные черты:

* быстрый рост;
* быстрое изменение расклада сил;
* высокая доходность и высокий риск;
* продолжение процесса концентрации;
* агрессивные действия конкурентов.

Как известно, в сентябре 2008 года ситуация на многих рынках, в том числе и на рынке потребительского кредитования, резко изменилась. В связи с началом мирового финансового кризиса многие заемщики оказались в некредитоспособном положении, вследствие чего резко возросло количество «проблемных» кредитов и процент невозврата взятых ранее кредитов. Коммерческие банки вынужденно уменьшили кредитный портфель и ужесточили требования к заемщикам.

Такая ситуация продолжалась около года. Лишь в июне 2009 года банки смягчили требования. Потребительское кредитование вновь приобрело актуальность.

Динамика показателей банковского сектора в целом по кредитованию в России за 2005-2009 гг. представлена в таблице 11.

Таблица 11 Динамика потребительских кредитов банковского сектора в целом по России за 2006-2008 гг., млрд. руб.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 01.01.06 | 01.01.07 | 01.01.08 | 01.01.09 | 01.01.10 |
| Кредиты всего | 6 368,4 | 9 438,0 | 14 258,2 | 17 320,0 | 19 531,0 |
| Просроченная задолженность всего | 76,4 | 121,1 | 184,1 | 231,8 | 330,9 |
| Кредиты физическим лицам | 1 055,8 | 1 882,7 | 2 971,1 | 3 590,0 | 4 083,0 |
| Просроченная задолженность физ. лиц. | 19,9 | 50,6 | 96,5 | 119,3 | 133,9 |

По данным таблицы 11 можно сделать вывод, что все показатели кредитования в России с 2005 г. по 2009 г. имеют положительную динамику. Так возросла сумма выданных кредитов в целом с 6 368,4 млрд. руб. до 19 561,0 млрд. руб. на 13 192,6 млрд. руб. или на 207,2 %. Возросла сумма выданных потребительских кредитов физическим лицам с 1 055,8 млрд. руб. до 4 083,0 млрд. руб. на 3 027,2 млрд. руб. или на 286,7 %.

Одной из проблем потребительского кредитования явилась проблема просроченной ссудной задолженности. Её величина за период 2005-2009 гг. увеличилась с 19,9 млрд. руб. до 133,9 млрд. руб. на 114,0 млрд. руб. или 572,9 % или в 6,7 раза.

Следствием значительной просроченной задолженности осенью 2008 г. явилось ужесточение условий предоставления заемных средств клиентам банков. Так, к примеру, с момента начала кризиса ликвидности произошло ужесточение требований к заемщикам по некоторым экспресс-кредитам и кредитным картам. Сократилось количество кредитных предложений на рынке. Появился список «некредитуемых сфер деятельности». Недавно работники финансовой сферы могли взять потребительский кредит без всяких проблем, а сегодня картина изменилась и данная область относится к категории повышенного риска.

Лидером рейтинга по кредитованию физ. лиц, без учёта ипотеки, стал «Сбербанк», объём выданных кредитов которого достиг 485,7 млрд. руб., а прирост за год составил 9,76%. Второе место, с отрицательной динамикой в 13,38%, занимает банк «Русский Стандарт», выдавший кредитов на 193,3 млрд. руб. Тройку лидеров замыкает банк ВТБ 24, с показателем 91,7 млрд. руб. и лучшим ростом - 192,68% (табл. 12).

Таблица 12 Банки по объемам выданных кредитов физ. лицам в 2009 г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование банка | Выдано кредитов физ.лицам (без ипотеки), млн. руб. | Изменение за год, % | Количество выданных кредитов физ. Лицам (без учета ипотеки), шт. | Портфель кредитов физ. Лицам (без учета ипотеки), млн. руб. |
| Сбербанк | 485 718,1 | 9,76 | 3 644 402 | 654 595,0 |
| Русский Стандарт | 193 253,2 | -13,38 | 9 508 847 | 182 222,9 |
| ВТБ 24 | 91 681,0 | 192.68 | 895 469 | 81 417.4 |
| Росбанк | 61 324,8 | -10.90 | 832 610 | 84 174.8 |
| Русфинанс Банк | 55 708,2 | 57.17 | 1 214 159 | 56 422.0 |
| ХКФ-Банк | 53 823,5 | 32.55 | 4 934 105 | 30 588.5 |
| Альфа-Банк | 48 527,5 | 75.65 | 985 678 | 41 398.1 |
| Ренессанс Капитал | 47 791,5 | 209.37 | 1 749 670 | 39 260.8 |
| УРСА Банк | 46 723,7 | 98,73 | 735 946 | 51 359,1 |
| Юникредит Банк | 32 486,0 | 92,99 | 347 852 | 35 241,8 |

Большое влияние на рынок оказывает кризис на международных финансовых рынках, которое, в результате удорожания заёмных средств для банков, выразится в дальнейшем росте процентных ставок по кредитам.

С точки зрения перспективы ближайших лет рост данного сегмента представляется ограниченным как уровнем процентных ставок заимствований, так и сокращением темпов прироста реальных доходов населения. Учитывая существующие финансовые реалии, можно предположить, что относительно активный рост объемов операций на этом сегменте возобновится не ранее 2012 года. При этом в ближайшие кварталы показатели объема операций данного сектора кредитного рынка останутся достаточно стабильными и, возможно, в итоге продемонстрируют небольшое повышение в рамках общей тенденции сегмента банковских заимствований в РФ. Другими словами, если в первой половине 2009 года был период затишья как среди заемщиков, так и среди кредиторов, то к концу года потребители начали более активно интересоваться крупными суммами кредитов. Игроки рынка кредитования реагируют на эти тенденции и предлагают клиентам новые программы для данного сегмента рынка, что дает основания считать, что в ближайшее время этот вид кредитования будет активно развиваться.

Однако у банков может возникнуть ряд проблем в данном направлении, среди которых следует выделить, например, проблемы риска при существенном увеличении кредитного портфеля российских банков. Так, в настоящее время банки кредитуют население под довольно высокие проценты, закладывая высокие риски невозврата из-за недостаточного объема сведений о партнере при заключении сделки, но в ближайшем будущем по мере усиления конкуренции в секторе, особенно с активизацией прихода иностранных банков, ставки будут снижаться. Соответственно риски у российских банков будут расти, так как они пока еще не достаточно финансово устойчивы и при существенном невозврате кредитов их стабильное положение может пошатнуться.

Сами банки в сложившейся ситуации пытаются компенсировать возникшие риски, связанные с неплатежеспособными заемщиками, путем повышения ставок или полного отказа от предоставления кредита потребителям. Так средневзвешенная ставка по кредиту в рублях составляет 33,97%. А средневзвешенная ставка по кредитам в долларах США равняется 19,7%. Эксперты по банковскому делу прогнозируют дальнейший рост ставок в рублях. Вызвано это в первую очередь с девальвацией отечественной валюты. К тому же существует сокращенная программа потребительских кредитов в иностранной валюте, что связанно с нежеланием банков брать на себя дополнительные риски. Проверка банками потенциальных заемщиков стала более тщательной. При этом отказ банков в выдачи кредитов составляет порядком 80%. Основной отказа, как правило, является отрицательная кредитная история заемщика. Взять кредит на наиболее привлекательных условиях могут рассчитывать клиенты имеющих положительную кредитную историю, имеющие залоговое обеспечение и стабильный официальный доход.

Во избежание просроченной задолженности банки решил пойти на ряд мер, способствующих возврату средств. Одним из таких способов – эта конвертация валютных кредитов в рублях. С данной инициативой выступил «Сбербанк». Принято решение предоставлять рассрочки и отсрочки по кредитам, не связанных с ипотекой, на срок от полугода до года гражданам, столкнувшихся с существенным падением дохода. Наряду со Сбербанком, пойти на массовую реструктуризацию долгов различными путями придется практически всем банкам, оказывающим услуги на рынке потребительского кредитования. Для этого клиенту необходимо обратится в банк еще до того, как возникла просрочка.

В период кризиса большее внимание уделяется качеству, то есть надежности заемщика. Ужесточаются требования к количеству документов, подаваемых для оформления займа, повышаются требования к уровню дохода, справка об официальной зарплате (2-НДФЛ) будет обязательной и цифра в ней должна стоять более впечатляющая, чем это было ранее.

Современная российская практика кредитования индивидуальных клиентов на потребительские цели далека от совершенства. Необходимо вести работу как в плане объектов кредитования, так и дифференциации условий предоставления кредитов. Макроэкономическая стабилизация в целом и преодоление инфляции в частности позволит населению шире использовать банковские кредиты для решения жизненно важных проблем.

В то же время необходимо отметить, что рынок потребительского кредитования в России только находится на пути к нормальному функционированию. Существует целый ряд причин, препятствующих его развитию.

Во-первых, пробелы в законодательной и нормативной базах. Фактически законодательная база оказалась не готова к буму потребительского кредитования. Закон о бюро кредитных историй был принят только в 2004 г. Ряд законодательных и нормативных актов находится только на стадии разработки и рассмотрении:

- Закон о потребительском кредитовании, в котором предписывается банкам информировать клиентов обо всех расходах, связанных с кредитом; запрещаются штрафы за досрочное погашение кредита; предусматривается для заемщика отсрочка по платежам в ряде случаев; право заемщика в течение недели после подписания договора отказаться от кредита;

- Закон о банкротстве физических лиц, в котором определяется порядок банкротства должника, сроки рассрочки для уплаты долга, меры, предпринимаемые к заемщикам-банкротам;

- Поправки в законодательные и нормативные акты, позволяющих Банку России принимать меры воздействия к банкам, скрывающим реальный уровень просроченной задолженности: от требования пересчета резерва на возможные потери по ссудам до исключения банка из системы страхования вкладов.

Во-вторых, отсутствует развитая инфраструктура рынка потребительского кредитования (кредитные брокеры, коллекторские агентства, бюро кредитных историй). В настоящее время деятельность кредитных брокеров фактически не регулируется, что привело к появлению большого числа «черных» брокеров. Только в последнее время стали предприниматься ввести добровольную сертификацию брокеров под эгидой профессиональной общественной организации.

Широкого распространения пока не получили коллекторские агентства. В российских банках проблемы просроченной задолженности решается в основном юридическими службами и службами безопасности. В то же время в США в настоящее время не один банк самостоятельно не работает с должниками, этим занимаются 6,5 тыс. коллекторских агентств, которые расположены по всей стране.

Бюро кредитных историй (БКИ) начали действовать только в 2005 г., и их базы данных содержит еще мало кредитных историй. Так же многими банками еще не решены технические вопросы по взаимодействию с БКИ. В связи с этим ожидать снижение процентных ставок по кредитам на основании кредитных историй следует только через несколько лет, когда БКИ накопят значительный объем данных, и будет отработанно совместное взаимодействие между банками.

По мнению экспертов, результаты работы коллекторских агентств и БКИ по предотвращению и борьбе с просроченной задолженностью будут заметны не ранее, чем через 5-7 лет.

В-третьих, отсутствие во многих банках эффективных скоринговых методов. Скоринг выделяет те характеристики, которые наиболее тесно связаны с кредитоспособностью индивидуальных заемщиков, поэтому важно обеспечить правильный отбор таких характеристик и определить соответствующие им весовые коэффициенты. Кроме того, отличительная черта скорингового метода состоит в том, что он должен применяться не по шаблону, а разрабатываться самостоятельно каждым банком исходя из особенностей, присущих ему, учитывая традиции страны, изменения социально-экономических условий и так далее. Прежде чем широко внедрять скоринг, каждый банк должен провести анализ эффективности действующей модели и при необходимости модифицировать набор характеристик и шкалу их числовых оценок.

В-четвертых, отсутствие у населения «финансовой идентичности». У граждан пока не сложилось четкого представления о том, как должен себя вести заемщик. Отсутствует понимание, что негативная кредитная история может отрицательно сказаться на возможности получения кредита в дальнейшем.

В-пятых, агрессивная кредитная политика многих коммерческих банков, которая отражается на состоянии кредитного портфеля.

Значительная часть средств граждан остается в «серой» зоне экономики, а значит, продолжает быть недоступной для получения кредитов. В отсутствие реальной информации о доходах не может быть и речи о цивилизованном потребительском кредитовании.

Важной перспективой для банков является также налаживание долгосрочных отношений с потребителем. Огромная популярность одноразовых экспресс-кредитов – атрибут начального становления рынка. Можно предположить, что со временем будет развиваться рынок кредитных карт и овердрафтовых кредитов. Это также в интересах заёмщиков, так как при наличии долгосрочных отношений с банком ставка по кредиту будет ниже той, которую банк установит для заемщика.

Проблема низкой капитализации остается основным препятствием на пути развития отечественного потребительского кредитования (впрочем, это общая проблема для банков России). Большое количество средних и мелких банков рады были бы выйти на рынок, но им не хватает средств. Рынок развивается, в основном, за счет крупных игроков, которые раньше считали потребительское кредитование неперспективным для себя видом услуг.

Также в потребительском кредитование можно отметить такие проблемы как:

1. Кредитные истории.

Банк также должен оперативно отсекать недобросовестных заемщиков, которые привлекали кредиты ранее и не смогли их должным образом вернуть.

Правоохранительными органами уже зафиксированы случаи мошенничества, связанного с получением розничного кредита. Мошенники используют подставных лиц или их паспорта для многократного получения кредита, который они изначально не собираются возвращать. Приобретенные товары продаются, а следующий кредит берется в другой организации. При этом в отсутствие системы кредитных бюро банки лишены возможности отследить таких заемщиков.

В долгосрочной перспективе отсутствие кредитных историй в долгосрочном плане также приводит к бесконтрольному кредитованию одного заемщика в нескольких банках, что может вызвать кризис «перекредитования».

2. Целевое использование кредита.

Предположим, что банк выдает заемщику кредит на получение образования в надежде, что это поможет ему повысить его доходы и своевременно вернуть кредит с процентами. Однако заемщик расходует полученный кредит на приобретение бытовой техники. В такой ситуации банк не имеет возможности контролировать целевое использование кредита и адекватно воздействовать на заемщика.

3. Гражданский иск и уголовное преследование.

Предъявление иска против потребителя вряд ли имеет для банка большие перспективы, если учитывать потраченное время юристов, судебные издержки, расходы на исполнение судебного акта, которые могут превышать размер самого кредита. Эта проблема связана как с общей неповоротливостью судебной и исполнительной системы, так и с объективными трудностями судопроизводства и исполнения против физических лиц в нашей стране (в связи с низким уровнем доходов, недостаточностью имущества, отсутствием должника и так далее).

Банки в ряде случаев решают проблему недобросовестности своих клиентов не путем возбуждения гражданского иска, а используя ресурсы собственной службы безопасности и возможности сотрудничества с правоохранительными органами. Этот подход часто оказывается действенным, поскольку перспективы уголовного преследования (ст. 159 УК РФ «Мошенничество») обычно видятся заемщику малопривлекательными.

4. Залог.

Несмотря на то, что залог является одной из наиболее популярных форм обеспечения кредитных обязательств, механизм реализации залога представляет собой достаточно сложный и неудобный процесс. По действующему Гражданскому кодексу регистрация залога движимого имущества (в том числе автомобиля) не предусмотрена. Это означает, что, отдав автомобиль в залог банку, недобросовестный заемщик может, при некоторой изворотливости, продать или повторно его заложить. К сожалению, возврата к ранее действующей системе регистрации залога автотранспортных средств в ближайшее будущем не ожидается.

Банк также столкнется с рядом сложностей на стадии обращения взыскания и реализации предмета залога. Реализация заложенного имущества должна осуществляться на публичных торгах (ст. 349 и 350 ГК РФ). Реализация предмета залога на комиссионных началах, к сожалению, не предусмотрена действующим Гражданским кодексом. Стоимость организации взыскания заложенного имущества, таким образом, может быть сравнима со стоимостью самого имущества. И даже такое эффективное средство обеспечения обязательств, как залог, на практике оказывается для кредитора не столь удобным.

Однако необходимо отметить и проблемы, возникающие в потребительском кредитовании с точки зрения заемщика.

1. Переложение рисков.

На данном этапе проблему собственных юридических рисков банки решили довольно просто: они переложили свои риски на потребителей за счет повышенных процентов за пользование кредитом. Чем выше риски - тем выше кредитные ставки. Однако в ближайшем будущем мы ожидаем ужесточения борьбы за потребителя, что будет требовать от банков понижения кредитных ставок.

2. Информирование заемщика.

Нередко банки прибегают к сложной системе расчетов процентов, из которой заемщик не может вычислить реальную стоимость кредита. Впоследствии оказывается, что кредит оказался намного дороже, чем предполагал заемщик.

3. Договорные условия для заемщика.

Договор потребительского кредита - это договор присоединения. Банк использует разработанные им формы, в которых заемщику отведена сравнительно невыгодная роль. Банку выгодно получать проценты и невыгодна излишняя свобода заемщика. В некоторых банках заемщик оказывается лишенным возможности досрочно погасить кредит или потребовать расторжения кредитного договора.

Таким образом, после проведенного анализа становится понятно, что в области потребительского кредитования существует ряд неразрешенных юридических проблем. Эти проблемы связаны с недостаточностью нормативной базы, отсутствием необходимой правоприменительной практики, а также невысокой пока культурой потребительского кредитования населения.

Однако практика российских банков в этой сфере финансовых услуг вселяет определенную надежду на то, что эти проблемы носят временный характер и найдут свое разрешение в недалеком будущем

Темпы роста объемов потребительского кредита в России позволяют говорить о росте доверия населения к кредитным продуктам. Позитивный опыт накапливается и самими банками. Можно надеяться, что указанные факторы в ближайшие годы приведут к созданию в России стабильного рынка потребительского кредита. Несмотря на все проблемы, рынок потребительского кредита активно развивается благодаря огромному интересу со стороны населения и розничных сетей, которые установили, что предоставление потребительского кредита является прекрасным способом увеличения своей прибыли.

В последние годы потребительское кредитование в России развивалось стремительными темпами. Можно выделить причины развития потребительского кредитования. Самой важной является насыщение рынка, практически все платежеспособное население уже имеет потребительские кредиты и не может, или по каким-либо причинам не хочет брать новые. Не менее важной причиной является и недобросовестность многих банков при раскрытии эффективной процентной ставки по кредитам, то есть в кредитном договоре содержатся скрытые платежи, не указываемые банком во время рекламных компаний и не раскрываемые сотрудниками банка при оформлении банковского договора, в результате чего лицу, взявшему потребительский кредит, приходится выплачивать значительно большую сумму чем ожидалось, что подрывает доверие к конкретному банку и системе потребительского кредитования в целом.

Однако не только граждане замедляют рост сегмента потребительского кредитования, во многом это зависит и от самих банков, многие из которых для увеличения объема потребительских кредитов снижают требования при выдаче кредита, что ведет к росту так называемых "безнадежных кредитов", которые, по мнению аналитиков, являются реальной угрозой для банков. Потенциальный кризис потребительского кредитования может принести ряду банков большие финансовые проблемы и замедлить рост всего сегмента. Поскольку в России нет эффективной системы взыскания долгов (независимые коллекторские агентства слишком малы и не проходили испытание кризисом), рост объема невозвратных кредитов может стать общей проблемой банковской системы.

В условиях кризиса перед банками стоит вопрос об оценке платежеспособности потенциальных заемщиков. На первое место по важности выходит уже не нынешнее место работы заемщика, сколько общий трудовой стаж и профессиональная востребованность. Банк вынужден предусматривать возможную ситуацию смены заемщиком работы и оценивать его возможности по дальнейшей выплате кредита.

Таким образом, можно сказать, что перспективы развития потребительского кредитования в России довольно неоднозначны, с одной стороны он является наиболее удобной формой кредитования населения для приобретения товаров и услуг, однако в настоящий момент существуют достаточно весомые сдерживающие факторы, которые замедляют рост сегмента и даже могут вызвать существенные проблемы в банковской системе за счет роста невозвращенных кредитов.

**3.2 Предложения по улучшению организации кредитования населения в Стромынском отделении Сбербанка России**

С учетом результатов исследования, реализованного в рамках предыдущей главы, автором был сформирован следующий перечень мероприятий, направленных на оптимальное повышение эффективности процесса потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России (рис. 12).

Таким образом, общий план действий предполагает проведение мероприятий, как на уровне головной организации, так и непосредственного объекта исследования.

В рамках выпускной квалификационной работы автор обратился к тщательной проработке второй группы мероприятий, которая будет реализована следующим образом:

1) задачи повышения скорости обслуживания и расширения «каналов сбыта» потребительских кредитов будут реализованы посредством внедрения соответствующего программного продукта;

2) задачи по улучшению коммуникабельности сотрудников банка будут реализованы посредством внедрения соответствующей системы обучения персонала навыкам личных продаж в процессе реализации банковских продуктов.

Проект мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России

1. Уровень Сбербанка России

мероприятия по оптимальному сокращению объема требований к Заемщику – физическому лицу

мероприятия по оптимальному сокращению уровня процентных ставок по сектору потребительского кредитования

2. Уровень Стромынского отделения Сбербанка России

мероприятия по повышению скорости обслуживания в процессе оформления и выдачи кредита

мероприятия по улучшению коммуникабельности сотрудников банка в процессе оформления и выдачи кредита

мероприятия по расширению «каналов сбыта» потребительских кредитов

Рис. 12. Перечень мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России

Эффективная система автоматизации кредитования способна не только дать существенные конкурентные преимущества в борьбе за клиента, но и снизить банковские риски. Это обусловлено:

* четким построением процесса кредитования и, как следствие, повышением качества предоставления кредитных услуг;
* использованием технических возможностей автоматизированной системы для практической организации кредитования (терминалы в удаленных торговых точках, офлайновая обработка документов на предоставление кредита и т. д., что минимизирует издержки, связанные с дополнительными рабочими местами, штатом обслуживающего персонала и пр.);
* применением программы для маркетинговых целей - система не ограничивает возможности банка лишь «игрой с кредитными продуктами» (т. е. когда он предлагает только процентную ставку за использование кредита или ставку удорожания, процент за ведение ссудного счета и т. п.), а предусматривает гораздо больше для удобства клиента - кредит «за 15 минут», аннуитетные графики погашения, возможность узнать информацию по ссуде через Интернет или мобильный телефон, схему 10 ґ 10 ґ 10 (10% - первоначальный взнос; 10% - годовых; 10 месяцев - срок кредитного договора) и т. д., другими словами, любые маркетинговые ходы для привлечения потенциального заемщика;
* возможностью применения высоких технологий как механизма и инструмента мониторинга. Наряду с очевидными конкурентными преимуществами и использованием системы в целях маркетинга не следует забывать, что высокие технологии служат для накопления данных о кредитном бизнесе (что особенно актуально для кредитного бюро), а эффективная система позволяет произвести оценку состояния этого бизнеса.

Зачастую банки стараются собственными силами автоматизировать операции по кредитованию населения, считая, что учесть всю специфику их бизнеса сторонний разработчик не сможет. Однако практика показывает, что подобный подход существенно снижает уровень конкурентоспособности и усиливает риски, в пространстве которых функционирует весь бизнес банка. Эти риски необходимо нейтрализовать - либо сверхвысокими затратами на самостоятельные программные разработки и заработную плату персонала, либо обращением к системе автоматизации и услугам внешнего, т. е. профессионального разработчика (по аналогии с кредитным портфелем - только здесь речь идет о портфеле инвестиций в информационные технологии). В любом случае выбор остается за банком.

Чтобы система автоматизации стала не просто необходимостью, а инструментом конкурентной борьбы и завоевания потребителя, она должна отвечать ряду требований:

1. Функциональная полнота - необходимо целиком покрывать все направления кредитного бизнеса, которые предлагает банк.

2. Комплексность - наряду с автоматизацией рабочих мест сотрудников, непосредственно занятых в процессе кредитования, требуется обеспечивать нужным функционалом остальные подразделения банка (отделы, работающие со вкладами и пластиковыми карточками, кассу, представительства в торговых точках и т. п.).

3. Производительность - система должна обладать достаточным быстродействием, адекватным совокупным затратам на аппаратную платформу и программную часть.

4. Эргономичность - у системы должен быть удобный интерфейс, обеспечивающий максимально быстрый ввод информации, а также вывод конечных документов в понятных и знакомых кредитному работнику форматах. В архитектуре системы необходимо предусмотреть возможность дистанционного администрирования и удаленного доступа для операционистов.

5. Экономичность - низкая (по сравнению с другими подобными ей кредитными системами) совокупная стоимость владения, прозрачная и логичная схема лицензирования для эффективного экономического планирования.

6. Надежность - механизмы, заложенные в систему, должны работать безотказно. Желательно, чтобы она поддерживала различные СУБД. Весьма важны количество реальных успешных инсталляций продукта и репутация поставщика программного обеспечения как партнера, заслуживающего доверие.

7. Гибкость - возможность легко и оперативно адаптировать систему к новым нормативно-законодательным требованиям и изменениям в технологии работы банка.

8. Опережение потребностей - система кредитования должна не только соответствовать текущим задачам, но и заключать в себе потенциальные возможности по удовлетворению растущих потребностей банка, прогнозируемых в обозримом будущем.

Следует подчеркнуть, что кредитная услуга в системе автоматизации - не точка пересечения требований банка и возможностей программы, а их совмещение. Система призвана быть инструментом реализации кредитных продуктов и более того - стимулом для их развития и продвижения.

Данная группа мероприятий будет реализована посредством внедрения соответствующей схемы автоматизации при выдаче потребительского кредита.

По результатам изучения рынка программного обеспечения автор выпускной квалификационной работы остановил выбор на программном комплексе для автоматизации кредитной деятельности RS-Loans в интеграции с комплексом дистанционного обслуживания клиентов InterBank. Этот тандем способен обеспечить дистанционное обслуживание клиентов тремя способами: на основе терминалов системы RS-Loans (табл. 13), через Интернет и в режиме офлайн. Согласно опросу, проведенному «Аналитическим банковским журналом», программный комплекс RS-Loans функционирует в 16,09 % Российских банков и занимает второе место в рейтинге банковских систем для автоматизации кредитной деятельности после собственных разработок банков. В дистрибутивном наборе RS-Loans предусмотрены готовые типовые схемы проводок, которые можно настраивать в соответствии с технологией работы, принятой в банке.

Таблица 13Основные функциональные режимы RS – Loans

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Ст.дия | Операции |
| 1 | Рассмотрение заявки на получение кредита | Регистрация заявок на получение кредита |
| Ввод подробной информации о предоставленном залоге и поручительствах |
| Расчет размера кредита на основании предоставленных данных, а также кредитной истории заемщика, подготовка заключения кредитного отдела о возможности выдачи кредита |
| Ведение протокола заседаний кредитного комитета, утверждение либо отклонение заявок кредитным отделом |
| 2 | Оформление договора | Подготовка печатных форм договоров и кредитных линий, составление обязательств и траншей |
| Определение лимита выдачи и задолженности для кредитных линий, а также овердрафтных кредитов |
| Формирование графиков погашения основного долга и процентов |
| Формирование распоряжений на выдачу средств, принятия обеспечения на внебаланс, открытие лицевых счетов |
| Определение качества обеспечения ссуды, расчет группы риска, формирование резервы на возможные потери по ссудам |
| 3 | Сопровождение договора | Прогнозирование платежей по основному долгу, процентам, просроченной задолженности, неустойкам и пр.; погашение задолженности по кредитному договору; вынесение непогашенной в срок задолженности на просрочку, начисление процентов на остаток ссудной задолженности |
| Перерасчет задолженности с учетом переплат; изменение графиков погашения основного долга и процентов |
| Автоматический расчет и изменение группы риска по договору; корректировка резерва на возможные потери по ссудам |
| Изменение лимита выдачи лимита задолженности (для кредитных линий и овердрафтных кредитов) |
| Оформление дополнительных соглашений к кредитному договору, договору обеспечения |
| 4. | Закрытие договора | Списание обеспечения с внебалансового учета; списание резерва на возможные потери по ссудам |
| Закрытие счетов по договору |

RS-Loans позволяет регистрировать подробную информацию с учетом вида предоставленного обеспечения (поручительство, залог ценных бумаг, недвижимости, движимого имущества или транспортных средств), а также регистрировать новые виды обеспечения. В системе можно оформить неограниченное количество договоров залога и поручительства по каждому кредитному делу.

RS-Loans предоставляет специалистам банка все сведения, необходимые для принятия решений по вопросам кредитования, в том числе информацию о кредитном портфеле и сводные данные по отдельным видам кредитов. В отчетах представлена информация по любым видам кредита, в которой содержатся подробные сведения о заемщике, состоянии кредитного договора, сумме кредита в рублях и валюте, остатке задолженности, процентных ставках, сумме в рамках договоров поручительства и обеспечения по видам, просроченных суммах по основному долгу и процентам, группах риска и сумме резерва по ним, а также ряд других необходимых для анализа сведений.

Реализована возможность анализировать взаимоотношение банка с конкретным заемщиком. С помощью единой базы клиентов кредитный инспектор сможет оперативно получить всю кредитную историю по любому контрагенту (перечень кредитных дел, в которых данный контрагент участвовал в качестве заемщика, залогодателя или поручителя), а также подробные сведения о состоянии этих дел.

В первом случае терминал RS-Loans размещается в территориально удаленных отделениях, филиалах банка или торговых точках, которые имеют стабильную связь с БД (базой данных) кредитного учреждения. Достоинства такой схемы заключаются в том, что здесь задействован весь функционал системы, а также присутствует прямая связь с базой данных банка. Это позволяет проводить анализ заемщика и выдавать кредиты всего за несколько минут.

Объединение рабочих мест всех уполномоченных специалистов в рамках одной системы позволяет аккумулировать необходимые им сведения (в том числе информацию о кредитном портфеле и сводные аналитические данные по отдельным видам кредитов) в единой базе данных. В системе предусмотрена возможность анализировать взаимоотношения банка с конкретным заемщиком. Единая база клиентов позволяет кредитному инспектору оперативно выяснить всю кредитную историю по любому контрагенту, т. е. получить перечень кредитных дел, в которых данный контрагент участвовал в качестве заемщика, залогодателя или поручителя, а также подробные сведения о состоянии каждого из этих кредитных дел. Все это способствует принятию взвешенных решений по вопросам кредитования, а значит, увеличивает шансы банка остаться в выигрыше.

Основной объект учета в автоматизированной системе банковского кредитования - кредитный договор. Это может быть либо стандартный договор о разовом предоставлении кредита, либо договор об открытии кредитной линии. Последний предусматривает установку одного из трех видов лимита:

1. выдачи (невозобновляемая кредитная линия)
2. задолженности (возобновляемая кредитная линия)
3. как выдачи, так задолженности.

По каждому кредитному договору в системе хранятся все необходимые параметры (процентные ставки, группа риска, график погашения кредита и т. д.), а также история их изменений.

Каждый кредитный договор обязательно относится к одному из видов кредита, описывающего определенный банковский продукт. Вид кредита позволяет формализованно задавать типовые условия связанных с ним договоров. Для этого инициализируются такие параметры, как срок, на который выдается кредит, максимальная сумма кредита, валюта, в которой может быть выдан кредит данного вида, процентные ставки по кредиту и период погашения основного долга и процентов.

Учитывается и специфика ведения различных видов договоров. Так, например, в RS-Loans автоматизирован весь комплекс работ по ипотечному кредитованию. При этом можно гибко строить график погашения кредита по принципу аннуитетных платежей и перерасчитывать его в течение действия кредитного договора.

Наряду с кредитными договорами ведутся и договоры обеспечения: автоматически регистрируется информация о предоставленном обеспечении в любой валюте и с учетом специфики его вида (поручительство, залог ценных бумаг, недвижимости, движимого имущества, транспортных средств). Если предоставленного клиентом обеспечения не оказалось в стандартном списке, система позволяет пополнить список, зарегистрировав новый тип. На основе введенной информации кредитный бухгалтер формирует проводки по учету обеспечения на внебалансовых счетах. По каждому кредитному делу можно оформить неограниченное количество договоров залога и поручительства.

Система автоматизирует выполнение операций, связанных с овердрафтным кредитованием по пластиковым карточкам. При этом учитывается возникновение как разрешенных, так и неразрешенных овердрафтов, а также обеспечивается выполнение стандартных операций по кредитованию держателей пластиковых карточек.

При необходимости сотрудник может просмотреть кредитную историю клиента, зарегистрированного в системе (по всем филиалам), т. е. информацию об открытых и уже закрытых договорах, в которых этот клиент выступал в роли заемщика, поручителя или залогодателя. Настройка алгоритмов выполнения операций производится, как правило, в расчете на две категории - сотрудников кредитного отдела и бухгалтерии (рис. 13).

Система InterBank:

-традиционная система класса «клиент-банк» («Клиент Windows»);

-мобильная система класса «интернет-банк» («Интернет-Клиент для юридических лиц»);

-система обслуживания физических лиц через Интернет («Интернет-Клиент для физических лиц»);

-система голосового обслуживания клиентов по телефону (RS-Audio);

-модуль для автоматизации процесса выдачи кредитов в удаленных точках продаж банковских продуктов («Экспресс-Кредитование»);

-система контроля за исполнением бюджета, для крупных клиентов банка - холдингов и корпораций.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Рассмотрение заявки |  | Оформление договора |  | Сопровождение договора |  | Закрытие договора |
| Прием документов | Оформление документов (кредитный договор, срочное обязательство, график погашения, договоры обеспечения) | Погашение кредита | Списание обеспечения |
| Пролонгация |
| Расчет максимального размера кредита | Открытие счетов | Вынесение на просрочку | Списание резерва |
| Изменение группы риска |
| Подготовка кредтной заявки | Принятие обеспечения | Доначисление (списание) резерва | Закрытие кредитного дела |
| Принятие решений о выдаче кредита | Выдача кредита | Начисление процентов |
| Формирование резерва | Изменение обеспечения |

Рис. 13. Рекомендуемая схема распределения полномочий между сотрудниками кредитного отдела и бухгалтерии Стромынского отделения СБ России при внедрении RS – Loans.

Система «Экспресс-кредитование» позволяет организовать предоставление кредита в местах продаж товаров и услуг (автосалонах, торговых комплексах, магазинах бытовой техники и сотовой связи, бюро путешествий и многих других). В таких удаленных точках кредитования любой человек, воспользовавшись помощью кредитного менеджера, может заполнить заявку на предоставление кредита и тут же получить нужный ему товар или услугу в кредит. При этом автоматизируются процессы первоначальной проверки кредитной заявки, передачи ее в банк, получения клиентом решения о выдаче кредита, а также вывод на печать всех необходимых документов. При использовании банком автоматического или полуавтоматического скоринга возможно сократить время выполнения данной процедуры до нескольких минут.

«Экспресс-кредитование» реализовано по принципам «тонкого клиента», поэтому не требует установки в торговой точке специального программного обеспечения. Это означает, что можно организовать целую сеть точек кредитования за незначительный отрезок времени, что, несомненно, повысит спрос на кредитные продукты банка.

Получение кредита потребует минимум усилий и времени. Клиенту нужно будет лишь заполнить кредитную заявку - остальную работу возьмут на себя программные средства банка. Результат рассмотрения кредитной заявки станет известен клиенту через несколько минут, и он сразу же получит комплект кредитных документов для осуществления своей покупки.

Единый интерфейс. Это средство позволяет клиенту получить одновременно все документы для оформления отношений не только с банком, но и со страховой компанией. При этом клиент будет избавлен от необходимости несколько раз вносить одни и те же данные в разные анкеты.

Быстрое подключение удаленных точек кредитования. Система не требует инсталляции непосредственно в удаленной точке кредитования - для работы с нею достаточно иметь компьютер, подключенный к сети Интернет, с установленной на нем операционной системой и веб-браузером (например, Internet Explorer). Таким образом, появляется возможность в кратчайшие сроки развернуть целую сеть кредитования.

Помимо автоматизации процесса работы с заявкой и оформления договора дистанционные услуги в кредитовании могут использоваться для других целей, в том числе:

* для погашения кредита - обычно банки задействуют эту схему, когда операция погашения разделяется на две: поступление средств на специально открытый для расчетов с банком текущий счет клиента и автоматическое списание с него задолженности по кредиту (в момент поступления или же по графику погашения). Дистанционно погашение кредита можно выполнить с помощью современных банкоматов, оборудованных устройством приема наличных (cash-in), или путем перечисления средств, например, с карточного счета;
* для информационного сервиса - клиентов, прежде всего, может интересовать текущая задолженность по кредиту, узнать о которой они могут по телефону, через SMS, интернет-сайт или банкомат. Естественно, банки должны позаботиться о защите конфиденциальной информации от несанкционированного доступа, тем более что современные технологии, в частности программные комплексы RS-Loans и InterBank, это позволяют.

Предполагается, что скорость обслуживания клиентов увеличится на участке потребительских кредитов и средний срок рассмотрения заявки сократится минимум на 30% в первый год реализации проекта.

Внедрение системы периодического обучения персонала Стромынского отделения СБ России предполагает освоение методик эффективной продажи банковского продукта, в частности, потребительского кредита. Предлагается следующая модель организации процесса обучения:

* Анализ необходимости в обучении;
* Определение целей и задач обучения;
* Организация обучения;
* Оценка результатов.

Анализ необходимости обучения должен показать, какие категории и группы сотрудников должны пройти обучающие курсы, в каком объеме и по каким направлениям.

Цели и задачи обучения должны быть выражены в виде обоснования реальной необходимости обучения всего трудового коллектива, либо конкретного сотрудника. Целесообразно придать им какое-либо численное значение. Например, сократить количество жалоб клиентуры на 10%.

Собственно организация обучения начинается с решения вопроса о том, будут ли привлекаться обучающие организации для проведения обучения или обучение будет организовано своими силами.

Следующий шаг - выбор исполнителей. Основные условие выбора «внутренних» исполнителей - возможность оторвать сотрудника от основной работы и его педагогические способности. «Внешний» исполнитель - это либо специалист в обучении (широкий спектр стандартных программ), либо специалист в отдельной области (специализированные программы в одной из областей бизнеса). Выбор того или иного исполнителя в зависимости от глубины его специализации будет зависеть от потребностей организации.

Выбор обучающих методов зависит от конкретной ситуации и возможностей организации. Но есть одно обязательное правило: метод должен соответствовать поставленным целям, задачам и финансовым возможностям организации.

Параметры, от которых зависит выбор методов обучения (в порядке убывания значимости) представляют собой:

* Цель и задачи обучения.
* Прямая и косвенная стоимость обучения.
* Время, выделенное на обучение.
* Состав участников (их квалификация, мотивация, предыдущая подготовка).
* Квалификация и компетенция преподавателей.

Оценка обучения обычно производится по двум основным категориям:

* Качество обучения: уровень организации, используемые методы, продолжительность курса и его содержание.
* Эффективность: эффективность работы преподавателя, учебных и вспомогательных материалов.

Обучение сотрудников компании Стромынского отделения Сбербанка России можно осуществлять с использованием следующих методов:

* Лекции
* Семинары
* Дискуссии и обсуждения (в том числе и метод «Кейсов»)
* Тренинги
* Деловые и ролевые игры
* Ознакомление с опытом других предприятий

Автором выпускной квалификационной работы была разработана пробная программа тренинга, направленного на реализацию поставленной в данном случае задачи.

Тренинг - краткосрочный курс повышения квалификации (как правило, от 1 до 5 дней), направленный на целенаправленную выработку умений, необходимых работнику (тренинг общения).

Автор остановила свой выбор именно на тренинговой форме обучения по следующим причинам. Тренинг является на современном этапе наиболее эффективной формой корпоративного обучения.

Т.к. сотрудники Стромынского отделения являются высококвалифицированными, обладают высокими профессиональными знаниями и значительным опытом работы в сфере потребительского кредитования, следовательно не нуждаются в получении образования в высших учебных заведениях, нет потребностей в лекциях и семинарах. Здесь причина в отсутствии личных навыков продаж в процессе реализации банковских продуктов. Поэтому автор проекта предлагает именно тренинговую форму обучения.

Сделанное обучаемым однажды, запоминается навсегда в 80% случаев.

Программа тренинга представлена в таблице 14.

Таблица 14.Программа тренинга «Эффективные розничные продажи розничных банковских продуктов»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование модуля | Содержание модуля |
| Модуль 1. Мотивация специалистов, осуществляющих продажи. | Вера в продукт. Вера в Банк. Основные правила воспитания лояльности у сотрудников. |
| Эффективная установка на взаимодействие с клиентом |
| Осознание себя членом команды. Оптимизация межличностного взаимодействия в группе. |
| Цель работы специалиста: от диалога к заключению договора |
| Модуль 2. Основные принципы и правила установления контакта | Составляющие первого впечатления. 3 фокуса внимания собеседника. |
| Вербальные, вокальные, визуальные компоненты общения. Факторы благорасположения. «Захват» внимания клиента. Привлечение внимания к продукту. Формирование интереса к продукту. |
| Фразы контакта. Некоторые приемы ораторского мастерства. |
| Модуль 3. Диагностика потребностей клиента | Вопросные технологии. Как выявить потребности клиента. Баланс вопросов, ведение клиента. |
| Раскрытие потребностей клиента Коммуникативные приемы слушания. Техника «эмоциональное повторение услышанного» |
| Модуль 4. Эффективная презентация Вашего продукта | Перевод свойств товара или услуги в выгоду для клиента. Язык пользы. |
| От товаро-центрированного к клиенто-центрированному диалогу. Фразы успешного презентатора. Техника «владения» языком. |
| Алгоритм проведения презентации. Уровни убеждения собеседника. Стереотипы восприятия голоса. |
| Структура презентации. |
| Модуль 5. Выход из контакта | Ответы на вопросы клиента. Помощь клиенту в заполнении анкеты. Причины отказа клиента от совершения сделки. |
| Подведение итогов. Договоренность на будущее. Выражение благодарности. |
| Удачные фразы выхода из контакта. |

Тренинг, как правило, основан на личном практическом опыте участников. К тому же, тренинг - это всегда эмоциональное переживание, новые ощущения и чувства. Тренинг позволяет применить на практике полученные знания.

3.3 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий

Общая эффективность от внедрения мероприятий выразиться в повышении степени удовлетворенности населения района, обслуживаемого Стромынским отделением Сбербанка России, качеством услуг по потребительскому кредитованию. Увеличится спрос на кредитные услуги Стромынского отделения Сбербанка России . Уровень жизни населения повышается, возможности, способы получения кредита после проведенных мероприятий разнообразятся и упростятся.

Первоочередная цель любой коммерческой организации, в том числе и кредитной, заключается в получении наибольшего размера прибыли, что и определяет необходимость прогнозной оценки прибыльности, то есть экономической эффективности, разработанных выше мероприятий.

Как было видно из анализа состава портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России по видам, темп прироста кредитного портфеля по физическим лицам в течение текущего года составил 51,4%. В результате остаток ссудной задолженности физических лиц Стромынскому отделению Сбербанка России на 01 января 2009 года составлял более 2122,3 млн.руб. Предполагается, на основании экспертных оценок, что скорость обслуживания клиентов увеличится на участке потребительских кредитов, средний срок рассмотрения заявки сократится, увеличится рост кредитного портфеля по физическим лицам в Стромынском отделении Сбербанка России минимум на 25-30% в первый год реализации проекта. Следовательно темп прироста составит не 51,4%, а от 80%.

По предварительным расчетам с учетом опыта других организаций прогнозируется рост кредитного портфеля по физическим лицам в Стромынском отделении Сбербанка России (таблицы 15, 16).

Таблица 15 Прогноз динамики состава портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России по видам

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид кредитования | Сумма, тыс. руб. | | Абсолютное изменение, тыс. руб. | Темп прироста, % |
| на 01.01.2010 | на 01.01.2011 |
| 1. | Жилищные кредиты | 769237 | 1692321,4 | 923084,4 | 120,00 |
| 2. | Кредиты на цели личного потребления | 1327969 | 2124750,4 | 796781,4 | 60,00 |
| 3. | Образовательный | 27 | 35,91 | 8,91 | 33,00 |
| 4. | Связанное кредитование | 42 | 63,84 | 21,84 | 52,00 |
| 5. | Корпоративный | 9436 | 20853,56 | 11417,56 | 121,00 |
| 6. | Молодая семья | 3387 | 4978,89 | 1591,89 | 47,00 |
| 7. | Доверительный кредит | 11531 | 21101,73 | 9570,73 | 83,00 |
| 8. | Кредит по залог ценных бумаг | 688 | 963,2 | 275,2 | 40,00 |
|  | Итого | 2122317 | 3865068,93 | 1742751,93 | 82,12 |

Таблица 16.Прогноз динамики структуры портфеля потребительских кредитов Стромынского отделения Сбербанка России по видам

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид кредитования | Удельный вес, % | | Абсолютное изменение, % |
| на 01.01.2010 | на 01.01.2011 |
| 1. | Жилищные кредиты | 36,25 | 43,79 | 7,54 |
| 2. | Кредиты на цели личного потребления | 62,57 | 54,97 | -7,60 |
| 3. | Образовательный | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4. | Связанное кредитование | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 5. | Корпоративный | 0,44 | 0,54 | 0,09 |
| 6. | Молодая семья | 0,16 | 0,13 | -0,03 |
| 7. | Доверительный кредит | 0,54 | 0,55 | 0,00 |
| 8. | Кредит по залог ценных бумаг | 0,03 | 0,02 | -0,01 |
|  | Итого | 100,00 | 100,00 | 0,00 |

Данные таблицы 15 указывают на наличие положительной динамики увеличения объема кредитного портфеля по физическим лицам а именно на 82,12%. Таким образом, по сравнению с предыдущим периодом темп прироста увеличился на 30,72%. В результате остаток ссудной задолженности физических лиц по Стромынскому ОСБ России на 01.01.2011 года составит более 3865,1 млн. руб.

На основании данных таблицы 16 целесообразно сделать вывод о том, что удельный вес в составе выданных населению кредитов увеличился по кредитам на цели личного потребления прочих кредитов. Большое значение занимают жилищные кредиты. Как видно из таблицы 15 большое развитие получили связанное кредитование, образовательный кредит, особенно кредиты на цели личного потребления. Кредит на цели личного потребления с 2,5% увеличился до 60%, связанное кредитование с -77,2% до 52%, молодая семья -33,2% до 47%, что говорит об эффективности проектных решений. На рис. 14 представлен прогноз роста портфеля потребительских кредитов в 2010 г. в Стромынском ОСБ после осуществления проектных решений.

36,25

62,57

1,18

43,79

54,97

1,24

0%

10%

20%

30%

40%

50%

60%

70%

80%

90%

100%

на 01.01.2010

на 01.01.2011

Жилищные кредиты

Кредиты на цели личного потребления

Прочие

Рис. 14. Прогноз динамики структуры портфеля потребительских кредитов

Обоснование эффективности проекта, расчёт его финансовых показателей.

Основными методами оценки экономической эффективности являются:

* Метод чистого дисконтированного дохода (ЧДД)
* Метод срока окупаемости
* Метод индекса доходности и рентабельности проекта
* Метод внутренней нормы доходности
* Расчет точки безубыточности

В целях дальнейшего доказательства осуществимости проекта необходимо провести анализ затрат на его реализацию при помощи табл. 17.

Таблица 17Обоснование эффективности инвестиций

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | 1квартал | 2квартал | 3квартал | 4квартал |
| 1 | Количество клиентов (чел.)\* | 280 | 350 | 478 | 764 |
| 2 | Доход с клиентов (тыс. руб.)\*\* | 98785 | 129364 | 154786 | 209820 |
| 3 | Постановка автоматизированной системы (тыс., руб.) | 1050 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Постановка системы обучения | 87 | 0 | 45 | 0 |
| 5 | заработная плата сотрудников в квартал (тыс. руб.) | 3560 | 3640 | 3986 | 4580 |
| 6 | налоги на ФЗП,% | 26 | 26 | 26 | 26 |
| 7 | заработная плата аппарата управления в квартал (тыс. руб.) | 1520 | 1787 | 2274 | 2520 |
| 8 | ежеквартальное обслуживание системы (тыс. руб.) | 260 | 260 | 260 | 260 |
| 9 | амортизация,% | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 10 | расходы на маркетинг (тыс. руб.) | 170 | 180 | 190 | 202 |
| 11 | прочие расходы | 90 | 100 | 120 | 135 |
| 12 | Стоимость вычислительной техники (тыс. руб.) | 305 | 0 | 110 | 0 |

\*Доход с клиентов за год – 592755 тыс. руб.

\*\*Количество клиентов за год – 1872 человека.

Оценка проектных затрат осуществлялась посредством изучения средств массовой информации (периодическая печать, Internet, телефонный опрос). Проект предполагается реализовать в течение 4-х кварталов.

На основании оценок экспертов планируется увеличить число клиентов в сфере кредитования физических лиц на 30%. Предполагается, что после увеличения скорости обслуживания клиентов и расширения каналов сбыта возрастет поток клиентов и увеличится количество выдаваемых кредитов. В 2009 году среднее число клиентов, обратившихся за кредитом составляло 74 человека в месяц, 892 чел. в год. Таким образом, планируется, что это число достигнет 1872 чел. в 2010 году, т.е. за кредитом будет обращаться не менее 156 человек в месяц. Соответственно доходы по процентам, полученным по предоставленным кредитам физическим лицам тоже возрастут и составят примерно 592755 тыс. руб. за год .

# Расчеты были осуществлены с помощью формул таблиц Excel, вычислительной техники.

Таблица 18Поступления (тыс. руб.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | показатели | 1квартал | 2квартал | 3квартал | 4квартал |
| 1 | выручка | 98785 | 129364 | 154786 | 209820 |
| 2 | амортизация | 135,5 | 135,5 | 146,5 | 146,5 |
| 3 | итого | 98920,5 | 129499,5 | 154932,5 | 209966,5 |

Таблица 19Затраты (тыс. руб.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | 1квартал | 2квартал | 3квартал | 4квартал |
| 1 | Единовременные затраты | 1442 | 0 | 155 | 0 |
| 2 | Текущие затраты | 7056,3 | 7513,52 | 8604,1 | 9689,5 |
| 3 | Итого затраты | 8498,3 | 7513,52 | 8759,1 | 9689,5 |

Таблица 20 Поток денежных средств (тыс. руб.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | 1квартал | 2квартал | 3квартал | 4квартал |
| 1 | Приток | 98785 | 129364 | 154786 | 209820 |
| 2 | Отток | 8498,3 | 7513,52 | 8759,1 | 9689,5 |
| 3 | Сальдо (поток) | 90286,7 | 121850,48 | 146026,9 | 200130,5 |

Сальдо (поток) = Приток - Отток



Рис. 15. Динамика потока денежных средств (CashFlow)

На рис. 15 показана динамика денежного потока. Отток денежных средств совершенно незначительный по сравнению с полученными доходами. Уже в 1 квартале поток денежных средств положительный, так как не смотря на вложение средств в развитие проектных решений, Стромынское ОСБ получает доход в виде процентов по ранее предоставленным кредитам. В следующих кварталах наблюдается тенденция роста денежного потока. Доход возрастает.

Расчет ЧДД (чистого дисконтированного дохода)

Обоснование величины дисконта.

d=a+b+c

а - цена капитала (очищенная от инфляции) или доходность альтернативных проектов вложения финансовых средств

b – уровень премии за риск для проектов данного типа (в соответствии с классификацией инновации)

с – уровень инфляции

Средний класс инновации по расчетам составил 4,48 приблизительно 5,тогда премия за риск должна составить 5.0 %

Уровень инфляции 12%,Цена капитала, установленная акционерами банка 11%.

Дисконт d =5%+12%+11%= 28% Срок реализации проекта – 4 квартала (1 год).

Если периоды дисконтирования составляют мене года, то ставку дисконта следует перевести в соответствующие единицы, из процентов годовых, в проценты в квартал:

dk=((d/100)1/k-1)\*100%, где к = 4 для периода равного 1 кварталу.

Следовательно d4=((28/100)1/4-1)\*100%=6%

(ЧДД) Чистый дисконтированный доход рассчитывается как разность накопленного дисконтированного дохода от реализации проекта и накопленных дисконтированных единовременных затрат.

Таким образом, по расчетам, ЧДД проекта > 0, следовательно, проект эффективен: ЧДД=ЧТС>0, 501413,26>0



Рис. 16. График чистого дисконтированного дохода и чистой текущей стоимости (ЧДД и ЧТС)

Расчет срока окупаемости.

Срок окупаемости вложенных денежных средств - период, в течение которого доходы от инвестиций становятся равны первоначальным вложениям. В данном случае затраты окупаются уже на начальной стадии проекта, что говорит об эффективности проекта, т. образом, срок окупаемости меньше квартала.

Индекс доходности – это отношение суммарного дисконтированного чистого дохода к суммарным дисконтированным единовременным затратам.

ИД=ДЧД/ДЕЗ, следовательно 50993,21 (тыс. руб.) /1579,95 = 318,36

318,36>1, т. е. проект является эффективным.

Рентабельность проекта является разновидностью индекса доходности, соотнесено со сроком проекта. Этот показатель показывает, какой доход приносит каждый вложенный в проект рубль инвестиций.

Р = (ИД – 1)/n \* 100%. Р = (318,36-1)/4 \* 100% = 7934,01%.

Рентабельность проекта положительна и имеет очень высокое значение, что свидетельствует о том, что проект эффективен.

Внутренняя норма доходности – это такое значение дисконта, при котором ЧДД принимает значение = 0. Для этого проводится ряд вычислений ЧДД с постепенным увеличением дисконта до тех пор, пока ЧДД не станет отрицательным.



Рис. 17. Зависимость чистой текущей стоимости от величины дисконта

В данном случае ВНД будет иметь значение намного выше принятого при обосновании эффективности проекта, следовательно, проект эффективный (от190%>6%).

Точка безубыточности.

Определение точки безубыточности служит для подтверждения правильности расчетного объема реализации. Условно-постоянные затраты на обслуживание клиентов составляют 150 тыс. руб. за квартал, а прямые затраты на обслуживание счета 1 клиента – 700 руб. Ожидается, что размещенные средства в качестве предоставленного кредита каждому заемщику отделения банка обеспечат доход в среднем 95000 тыс. руб. за квартал.

Мы планируем, что за квартал кредит получат не менее 280 человек, т.е. обеспечена безубыточность проекта.

**Заключение**

Одним из наиболее динамично развивающихся сегментов рынка банковских услуг является потребительское кредитование. Сегодня темпы роста потребительского кредитования опережают все другие сегменты рынка банковских услуг.

Потребительское кредитование становится одним из приоритетных направлений розничного бизнеса, поскольку его основой являются короткие деньги и диверсификация рисков не возвратов за счет распределения маленьких кредитов на большое количество заемщиков.

Состояние розничного кредитования на сегодняшний момент полностью определяется экономической ситуацией в стране. С начала кризиса банки свернули значительное количество кредитных программ. Не обошло это стороной и потребительское кредитование.

Общие тенденции на рынке потребительского кредитования:

* рост процентных ставок;
* насыщение товарных рынков, замедление роста рынка кредитования в торговых точках;
* рост давления со стороны торговых сетей (переход сетей на сотрудничество только с одним банком);
* рост финансовой грамотности заемщиков;
* применение более серьезных процедур оценки заемщиков;
* сокращение доли нецелевых кредитов в структуре банковских продуктов для населения;
* сокращение банков в торговых точках для снижения доли высокорисковых кредитов в структуре портфеля.

Изначально определяющей причиной сужения рынка потребительского кредитования были трудности с фондированием у банков, но теперь кризис перетек из банковской сферы в другие отрасли экономики. Эксперты видят три главные причины сложившегося положения: во-первых, ухудшение платежеспособности населения страны, во-вторых, неблагоприятные макроэкономические факторы, в-третьих, "заградительные меры" самих банков. Падение платежеспособности населения вызвано резким сокращением рабочих мест, приостановкой роста зарплат, снижением темпов производства и потребления.

Однако текущая ситуация, безусловно, позволит крупным игрокам в условиях сужения рынка еще больше нарастить рыночную долю за счет банков, добровольно или вынужденно покидающих этот сегмент кредитования.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы выступало Стромынское отделение Сбербанка России.

При анализе экономической деятельности Стромынского ОСБ были обнаружены несколько негативные тенденции развития, например, снижение рентабельности деятельности в 2 раза.

Следующим этапом явилось непосредственное изучение механизма потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России.

Сбербанк России является одним из основных «игроков» на рынке потребительского кредитования. Несмотря на то, что конкуренция здесь ужесточается, банк уже четвертый год подряд является бесспорным лидером в этом сегменте, успешно удерживая долю рынка на уровне 50%, что также является подтверждением эффективности деятельности в данной сфере.

Деятельность, связанная с кредитованием физических и юридических лиц проводится в отделении в соответствии с установленными нормативными документами Сбербанка РФ, а так же регламентами и порядками отдельных видов кредитования, разработанных территориальным банком.

По присутствию в кредитном портфеле Сбербанка РФ кредит на цели личного потребления - самый распространенный и традиционный вид кредита (его доля в общем объеме кредитов населению - около 63%), он доступный всем категориям заемщиков.

Наибольший удельный вес в составе выданных населению кредитов приходится на кредиты для целей личного потребления и жилищные кредиты. Общее соотношение сохранятся в течение года, но имеют место некоторые структурные сдвиги в сторону увеличения доли жилищных кредитов при одновременном сокращении размера непосредственно так называемого «потребительского» кредита.

Одновременно был отмечен достаточно низкий удельный вес автокредитов (связанное кредитование), «Молодая семья», в то время как рыночный сегменты данных банковских продуктов являются одним из наиболее динамично развивающихся на современном этапе в России и городе Москве, в том числе. Данная ситуация позволила сделать вывод о наличии каких – либо внутренних, то есть присущих механизму кредитованию в Стромынском отделении Сбербанка России, факторов, «сдерживающих» естественный спрос на данные виды кредитов.

Дальнейший сравнительный анализ качества кредитного портфеля с другими отделениями Сбербанка России по г. Москве указал на тот факт, что размер выданных потребительских кредитов Стромынским ОСБ не достигает среднего уровня данного показателя по отделениям г. Москвы. Более того, размер недостатка в течение 2009 года значительно увеличивается: если на 1 января 2009 г. он составлял 9782,7 тыс. руб. или 0,69%, то на 1 января 2010 г. уже 96351,74 тыс.руб. или 4,34%, что характеризуется весьма негативно и вновь позволило указать на наличие «слабых сторон» в организации потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России.

Примечателен оказался и тот факт, что и темп прироста объема выданных потребительских кредитов по Стромынскому ОСБ не достигает среднего показателя по г. Москве: 51,4% против 57,2% соответственно, что также подтвердило верность гипотезы о недостаточном уровне качества кредитного обслуживания населения в исследуемом отделении Сбербанка России.

В целях формирования необходимой базы для разработки проектных предложений был проведен анкетный опрос потенциальных заемщиков, по результатам которого в качестве основных недостатков организации обслуживания населения при предоставлении кредитных услуг в Стромынском ОСБ были определены следующие:

* высокий уровень требований к Заемщику;
* высокий уровень процентных ставок;
* недостаточная скорость обслуживания при оформлении и выдаче кредита;
* коммуникабельность сотрудников банка в процессе оформления и выдачи кредита;
* узкий набор методов получения кредита, а именно отсутствие Интернет – коммуникаций потенциальных Заемщиков с Банком.

С учетом полученных результатов анализа, в третьей главе были разработаны проектные решения по изучаемому аспекту. Данный проект предусматривает реализацию следующих мероприятий:

- мероприятия по повышению скорости обслуживания в процессе оформления и выдачи кредита;

- мероприятия по улучшению коммуникабельности сотрудников банка в процессе оформления и выдачи кредита;

- мероприятия по расширению «каналов сбыта» потребительских кредитов.

В рамках выпускной квалификационной работы данные мероприятия были реализованы следующим образом:

1) задачи повышения скорости обслуживания и расширения «каналов сбыта» потребительских кредитов решены посредством внедрения соответствующего программного продукта;

2) задачи по улучшению коммуникабельности сотрудников банка в процессе оформления и выдачи кредита решены посредством внедрения соответствующей системы обучения персонала навыкам личных продаж в процессе реализации банковских продуктов.

На основании оценок экспертов планируется увеличить число клиентов в сфере кредитования физических лиц на 30%. Предполагается, что после увеличения скорости обслуживания клиентов и расширения каналов сбыта возрастет поток клиентов и увеличится количество выдаваемых кредитов.

Эффективность разработанных мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования в Стромынском отделении Сбербанка России была подтверждена экономическими расчетами. Таким образом, цель работы достигнута, задачи выполнены.

**Список используемой литературы**

1. Гражданский кодекс РФ. Части первая, вторая, третья и четвертая. – М.: Проспект, 2010. – 560 с.
2. Федеральный закон РФ от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. от 30.12.2008).
3. Федеральный закон РФ от 02-12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. от 23.07.2010).
4. Федеральный закон РФ от 30.12.2004 «О кредитных историях» № 218-ФЗ (ред. от 24.07.2007).
5. Федеральный закон от 27.10.2008 № 175-ФЗ «О дополнительных мерах для укрепления стабильности банковской системы в период до 31 декабря 2011 года».
6. Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 27.07.2010).
7. Положение ЦБ РФ от 26.03.04 г. № 254 «О порядке формирования кредитными организациями резерва на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» (ред. от 02.02.2009)
8. Абчук В.А. Лекции по менеджменту. Решение. Предвидение. Риск. - СПб.: Союз, 2008.-369 с.
9. Алексеев А.А. Проблемы правового регулирования банковского кредитования потребителей // Предпринимательское право. – 2009. - №3 – С. 16-21.
10. Банковское дело. Экспресс курс: Учеб. пособие/ под ред. Лаврушина О. И.- М.: КНОРУС, 2009. – 348 с.
11. Банковское дело: Учебник / под ред Костериной Т.М. - М.: Маркет ДС, 2008.- 240 с.
12. Банковское дело: Учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой.-М.: Экономист, 2008. – 254 с.
13. Банковское дело: Учебник/Под ред. Белоглазовой Г. Н., Кроливецкой Л.П. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 592 с.
14. Белоглазова Г.Н., Толконцева Г.В. Денежное обращение и банки. М., 2008. - С. 211.
15. Бодди Д., Пэйтон Р. Основы менеджмента. Пер. с англ. / Под ред. Ю.Н. Каптуревского. - СПб.: Питер, 2005. – 216 с.
16. Болецкая К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса // Банковское обозрение. – 2009. - № 10(64). – С. 22-26.

Букато В.И., Головин Ю.В., Львов Ю.И. Банки и банковские операции в России. - 2-е изд. перераб. и доп. / Под ред. М.Х. Лапидуса. - М.: Финансы и статистика. 2010. – 234 с.

1. Вахитов Я.Р. Банковские технологии: Что мешает развитию интернет-банкинга // Финансовые известия. – 2009. – 23 июня. – №. 6 - С. 15-17.
2. Веретенников Д. Виртуальное самообслуживание // «D’». - 2008. – № 9(24). – С. 24-26.
3. Воронин А.С. Актуальность потребительского кредитования. // Валютные операции. - 2009. - №3. – С. 14-16.

Выступление Председателя Банка России С.М. Игнатьева на XIX съезде Ассоциации российских банков // Деньги и кредит. - 2010. - № 4. - С. 7-9.

1. Гуманков Г., Алексеевских А. Виртуальный банк – у кого лучше? // Финанс. – 2009. – № 2(188). – С.23-27.

Данилова Т.Н. Проблема неопределенности, информации и риска кредитования коммерческими банками // Финансы и кредит. - 2010. - №2. – С.22-25.

Демин Ю. Все о кредитах. Понятно и просто. - СПб.: Питер, 2007. – 322 с.

1. Деньги, кредит, банки: Учеб. пособие / под ред. Лаврушина О. И.- М.: КНОРУС, 2010. – 560 с.
2. Жарковская Е.П., Арендс И.О. Банковское дело: Курс лекций. – М.: Омега-Л, 2009.
3. Жуков Е.Ф. Банковский менеджмент: учебник. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

Иванова Н.И. ГУ ЦБРФ. Формы «скрытого» кредитования // Бухгалтерия и банки. - 2009. - № 6. – С.45-47.

1. Игнатов А., Усачев С. Технологии дистанционного обслуживания заемщиков. // Банковские технологии. – 2008. - №6. – С. 22-25.
2. Израильская Т.В. Как управлять персоналом – пособие для руководителей// Справочник по управлению персоналом. - 2008. - №4. - С. 54-58.
3. Информационные системы в экономике. Учебное пособие. / Под ред. проф. А.Н. Романова, проф. Б.Е. Одинцова – М.: Вузовский учебник, 2008. – 411
4. Киричук А.А. Специфика договора потребительского кредита // Юрист. – 2009.- № 10. - С.23-26.
5. Киселев В.В. Управление банковским капиталом (теория и практика). - М.: ОАО Изд-во «Экономика», 2009.

Колпакова Г.М. Финансы. Денежное обращение и кредит: Учебное пособие - М.: Финансы и статистика. 2010. – 209 с.

1. Корнеев М. Что умеют банковские call-центры // Банковские технологии. – 2007. - № 4(124). – С. 33-36.

Крупнов Ю.С. О природе банковского потребительского кредита. // Бизнес и банки.-2009.- №8.- С. 1-3.

1. Кутянин А. Выбираем фронт-офисную систему ИС для банка // Банковские технологии.– 2008. - №4. – С.41-44.
2. Маневич В.Е. О стратегии развития банковского сектора России // Бизнес и банки. – 2008. - №10.
3. Мартиросян К. Онлайн-банкинг: возможности и перспективы развития // Банковские технологии. – 2009. – № 1. – С. 44-48.
4. Мартынова Т. Аргументы в пользу дистанционного банкинга // Банковское обозрение. – 2008. - № 4. – С. 14-17.
5. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента, М.: Дело, 2002 -847 с.

Мурычев А.В. О путях укрепления ресурсной базы российских коммерческих банков // Деньги и кредит. -2008. -№11.- С.34-37.

1. Мустафинова И.Ф. Автоматизация банковских гарантий. // Банковское кредитование. – 2008. - №3 (7) – С. 25-29.
2. Петрова О., Парфенов С. Технологии автоматизации розничного бизнеса в банках сектора SMB. // Банковские технологии. – 2009. - №2. – С. 33-37.
3. Пристансков Д. Кредит для потребителя ЭЖ-Юрист. – 2010.- № 39. – С. 4-8.

Садыков Р. Банковское кредитование потребителей: юридические и экономические особенности // Банковское право. - 2007.- № 3. - С.23-27.

Свиридов О.Ю. Деньги, кредит, банки. Ростов-н/Д: Феникс, 2010.- С.124.

Симановский А.Ю. Резервы на возможные потери по ссудам: международный опыт и некоторые вопросы методологии // Деньги и кредит. 2004. - №1. –С.34.

1. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. – СПб.: Питер, 2008. – 448 с.

Супрунович Е. Управление кредитным риском // Банковское дело. - 2002. №4. –С.55.

1. Тещанская И.В. Организация деятельности коммерческого банка: Учебное пособие. – М.: ИНФРА – М, 2010.
2. Титюнник А.В. Информационные технологии в банке. ИТ-менеджмент, операционное управление, управление проектами, практические решения – М. : ИД «БДЦ-пресс», 2009. – 368 с.
3. Тихомирова Е.В. Кредитные операции коммерческих банков // Деньги и кредит. – 2008 - №9. -С. 16-18.
4. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции. - М.: Издательство «Финансы и статистика», 2008.
5. Ушаков О. Банковская система: перемены неизбежны // Капитал и право. – 2007. – № 11. – С. 10-14.
6. Финансы и кредит: учебник/ под ред. проф. М.В. Романовского, проф. Г.Н. Белоглазовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшее образование, 2007.
7. Финансы. Денежное обращение. Кредит. / Под ред. Бабича А.М., Павлова Л.Н. - М.: Издательсво «ЮНИТИ-ДАНА», 2006. - с. 687.
8. Финансы: Учеб. пособие / под ред. [Колпакова Г. М.](http://10.242.45.114/cgi-bin/irbis64r_61/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=%D0%9A%D0%BE%D0%BB%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%93.%20%D0%9C.) Денежное обращение. Кредит. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 543 с.
9. Шарак А. InterBank как супермаркет электронных банковских услуг. // RS – club. – 2008. - №3. – С. 16-18.
10. Щеглов В. Банк, который рядом // Банковские технологии. – 2008. - № 7. – С. 48-51.
11. Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц // Банковские услуги. – 2009. - № 2. – С. 17-21.
12. Официальный сайт Сбербанка России ОАО: http://www.sbrf.ru
13. Информационный портал: www.bankir.ru

**кредитование потребительский сбербанк**