

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

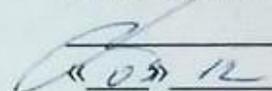
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра финансов, денежного обращения и кредита

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ В
ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА
ОБЪЕМ ЗАИМСТВОВАНИЯ
И.о. заведующего кафедрой
канд. экон. наук, доцент

Е.С. Корчемкина

 2016

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
БАНКОВСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИИ:
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ
(магистерская диссертация)

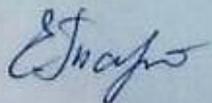
38.04.01 Экономика: Банки и банковская деятельность

Выполнила
Студентка 3 курса
заочной формы обучения



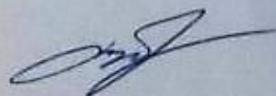
Ваганова
Анна
Вячеславовна

Научный руководитель
канд. экон. наук, доцент



Тарханова
Елена
Александровна

Рецензент
Директор ООО
«Гранит Логистик»,
канд. экон. наук



Мухаметкулов
Александр
Владимирович

Тюмень 2016

Работа выполнена на кафедре финансов, денежного обращения и кредита
Финансово-экономического института ТюмГУ
по направлению «Экономика»,
магистерская программа «Банки и банковская деятельность»

Защита в ГЭК
протокол от _____ № _____
оценка _____

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИИ.....	7
1.1. Сущность и виды банковского кредитования населения.....	7
1.2. Организация процесса кредитования населения в банке.....	16
1.3. Управление процессом кредитования населения в коммерческом банке.....	24
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВТБ 24».....	31
2.1. Финансово-экономическая характеристика банка.....	31
2.2. Организация и особенности кредитования населения в банке.....	40
2.3. Оценка банковского кредитования населения.....	46
ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ.....	62
3.1. Проблемы банков в сфере банковского кредитования населения.....	62
3.2. Пути решения организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения.....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	85

ВВЕДЕНИЕ

Банковское кредитование населения одно из важных элементов экономики России, является формой движения ссудного капитала. В процессе банковского кредитования возникают экономические отношения, в которых временно свободные денежные средства, накопленные коммерческим банком, предоставляются клиентам на условиях возвратности, срочности и платности.

Отношения, возникающие при банковском кредитовании, регулируются федеральными законами РФ и нормативно-правовыми документами ЦБ РФ.

В последние годы страна пережила состояние кризиса, отразившегося на реальном секторе экономики, бизнесе и населении, что привело к падению спроса на товары и услуги, снижению платежеспособности и кредитной активности населения. В сложившейся ситуации банки направлены на массовость клиентов и недостаточно внимания уделяют развитию организации кредитного процесса и созданию новых продуктов, отвечающих интересам и потребностям населения.

В настоящее время на фоне общего спада экономики, роста доли просроченной задолженности населения, увеличения требований к созданию резервов по кредитам населению, снижения доходов населения важной задачей коммерческих банков становится создание гибкой кредитной политики легко подстраивающейся под все изменения в экономике страны и формирование кредитных программ отвечающих интересам потенциальных заемщиков.

В связи с этим, изучение темы организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения в России, является актуальной.

Целью работы является на основе анализа банковского кредитования выявить организационно-управленческие проблемы и пути их решения.

В диссертации поставлены следующие задачи:

- выделить основные виды банковского кредитования;
- провести сравнительный анализ различных теоретических подходов к организационным этапам кредитного процесса;

- подробно рассмотреть все стадии процесса управления кредитованием населения;

- проанализировать финансово-экономическую характеристику банка ПАО «ВТБ 24»;

- выявить основные особенности организации банковского кредитования населения в банке ПАО «ВТБ 24»;

- исследовать банковское кредитование населения банка ПАО «ВТБ 24»;

- выявить основные организационно-управленческие проблемы на всех этапах кредитования населения;

- рассмотреть основные пути решения организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения.

Объектом исследования выступает банковское кредитование населения.

Предметом исследования являются экономические отношения, возникающие между коммерческим банком и населением при предоставлении кредита на территории России.

Научная новизна данной работы заключается в следующем:

1. Предложены дополнительные классификационные признаки банковского кредитования населения в России.
2. Уточнены этапы кредитного процесса.
3. Систематизированы организационно-управленческие проблемы банковского кредитования населения на каждом этапе кредитного процесса.

Теоретическая значимость работы заключается в углублении представления о видах кредита, выявлении основных этапов кредитного процесса, выделении основных проблем при организации и управлении банковским кредитованием населения.

Практическая значимость работы заключается в том, что основные выводы и предложения в диссертации ориентированы на развитие банковского кредитования населения в России. Полученные результаты могут послужить

предпосылкой для дальнейшего изучения проблем и совершенствования банковского кредитования населения на каждом этапе кредитного процесса.

Основные положения диссертации изложены в следующих публикациях:

1. Ваганова А.В. Проблемы банковского кредитования населения на современном этапе // Молодой ученый. – 2016. – № 18(122). – стр. 233-235;
2. Ваганова А.В. Анализ современного состояния банковского кредитования населения в России // Молодой ученый. – 2016. – №20 (124). – стр. 275-277.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, содержит 90 страниц, 16 таблиц, 5 иллюстраций. Список использованной литературы включает 60 источников.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Сущность и виды банковского кредитования населения

Банковский кредит населению предоставляется в денежной форме на различные цели – приобретение дорогостоящих товаров и жилья, капитальный ремонт жилых домов, хозяйственное обзаведение и др.

Банковский кредит одна из наиболее распространенных форм кредитных отношений в экономике, объектом которых выступает процесс передачи в ссуду денежных средств. Банковский кредит предоставляется, исключительно, кредитно-финансовыми организациями, имеющими лицензию от Центрального Банка на осуществление подобных операций. Доход по этой форме кредита банк получает в виде ссудного процента или банковского процента.

Кредитование населения подробно рассматривают такие известные экономисты, как Маркова О.М., Печникова А.В., Поляков В.П., Лаврушин О.И., Белоглазова Г.Н. и др.

Понятие «кредитование населения» рассматривается как одно из направлений кредитования в целом, следовательно, свойства характерные для кредитования, типичны и для «кредитования населения».

Таблица 1.1

Подходы различных авторов к определению понятия «кредитование населения»

Авторы	Определение
Лаврушин О.И.	Система, состоящая из совокупности элементов, обеспечивающих рациональное использование ссудных ресурсов, которая охватывает принципы, объекты, субъекты и цель кредитования
Белоглазова Г.Н.	Совокупность взаимосвязанных элементов, определяющих организацию кредитного процесса и его регулирование в соответствии с принципами кредитования и теорией кредитного риска
Дробозина Л.А.	Система предоставления кредита населению на условиях возвратности, платности и срочности

Азрилиян А.Н.	Процесс предоставления кредита
Москвина Д.Д.	Процесс предоставления временной финансовой помощи на возвратной основе
Коробова Г.Г.	Процесс предоставления кредита населению для удовлетворения его личных потребностей

Источник: [27,7,15,17,18,23]

Согласно этим определениям существует два основных подхода к определению понятия «кредитование». Согласно первому, кредитование физических лиц представляет собой систему элементов кредитования. В рамках второго подхода, кредитование физических лиц рассматривается как процесс предоставления кредита населению для удовлетворения его личных потребностей.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что банковское кредитование населения – это процесс предоставления банком временно свободных денежных средств, для удовлетворения личных потребностей клиента на условиях возвратности, платности и срочности.

Необходимость кредита определяется особенностями кругооборота капитала, формированием дополнительных потребностей в денежных средствах, необходимостью бесперебойного процесса производства и реализации продукции.

В кредитных сделках должны соблюдаться принципы, которые определяют порядок выдачи и погашения ссуд.

К числу основных принципов банковского кредитования относятся срочность, возвратность, платность, обеспеченность ссуд, принцип подчинения кредитной сделки нормам законодательства и банковским правилам, взаимовыгодность кредитной сделки.

Принципы срочности и возвратности связаны. Банки привлекают для кредитования временно свободные денежные средства юридических и физических лиц. Эти средства поступают в банковскую систему из различных сегментов рынка и от различных экономических субъектов и подлежат возврату

владельцам. Поэтому сроки и величина финансовых требований банка должна соответствовать размерам и срокам его обязательств. Нарушение этого принципа приводит к банкротству банка.

Поскольку принцип срочности означает, что кредит должен быть возвращен в определенный срок это и обеспечивает возвратность кредита.

Принцип платности, означает внесение заемщиком платы (процентов) за временное пользование кредитными средствами. Платность кредита обеспечивает покрытие затрат банка на уплату процентов за привлеченные в депозиты чужие средства, покрытие своих хозяйственных затрат, а также пополнение резервного, уставного и других фондов банка.

Принцип обеспеченности кредита указывает на необходимость защиты имущественных интересов кредитора от нарушений по выплате кредита. То есть, этот принцип направлен на снижение рисков связанных с непогашением кредита. Обеспечением по кредиту могут выступать залог, гарантия, поручительство и т.д. Если бы этот принцип не принимался во внимание, то это могло бы привести к высоким рискам ведения операций и как следствие, росту процентных ставок.

Принцип взаимовыгодности представляется ключевым, смысл его состоит в достижении партнерских отношений.

Также, процесс кредитования должен отвечать правилам банка и нормам законодательства. Если кредитование, в определенный момент, нарушает нормы и правила, то сделка оказывается недействительной, что может негативно сказаться как на банке, так и на заемщике.

Банковское кредитование населения имеет несколько классификационных критериев, например известный экономист Лаврушин О.И., выделяет следующие виды банковского кредитования:

1. По целевой направленности

- Строго целевые (на образование, лечение, приобретения жилья, транспортного средства и пр.);

- Без указания цели (кредит на неотложные нужды, кредитные карты и в виде овердрафта).

2. По наличию обеспечения:

- Обеспеченные (в зависимости от вида обеспечения их принято подразделять на залоговые, гарантированные и под поручительство);

- Необеспеченные (не имеют обеспечения или существует оно в виде залога, который не отвечает установленным требованиям).

3. По срокам использования кредита:

- Краткосрочные (до 1 года);

- Среднесрочные (от 1 до 3 лет);

- Долгосрочные (свыше 3 лет);

- До востребования (подлежит погашению в фиксированный срок, после уведомления кредитора).

4. По способу взимания процентов:

- С плавающей процентной ставкой (размер процентной ставки периодически пересматривается. Она складывается из двух составных частей: основной ставки, изменяющейся в зависимости от условий рынка, и надбавки, являющейся фиксированной величиной и определяемой по договоренности сторон).

- С фиксированной процентной ставкой (устанавливается определенная процентная ставка, без права ее пересмотра. Заемщик принимает на себя обязательство оплатить проценты по неизменной ставке, вне зависимости от изменений на рынке). [26]

Такие экономисты как Белоглазова Г.Н., Дробозина Л.А, Коробова Г.Г., добавляют следующие виды:

1. По способу погашения

- Погашаемые по графику (погашение кредита двумя и более платежами в течение всего срока кредитования);

- Погашаемые единой суммой (традиционная форма возврата краткосрочного кредита, удобная с позиции юридического оформления).

2. По степени риска:

- Стандартные ссуды (отсутствие кредитного риска, вероятность финансовых потерь равна нулю);
- Нестандартные ссуды (умеренный уровень риска, вероятность финансовых потерь обуславливает обесценение займа в размере от 1-20%);
- Сомнительные ссуды (значительный уровень риска, обесценение 21-50%);
- Проблемные ссуды (высокий кредитный риск, обесценение от 51-100%);
- Безнадежные ссуды (неспособность или отказ заемщика выполнять обязательство по ссуде, 100% обесценение).

Данные категории присваиваются на основании финансового состояния заемщика, своевременной выплаты по основному долгу и процентам. [7, с.150]

3. По форме предоставления кредита:

- В безналичной форме (зачисление безналичных денег на счет заемщика, в том числе реструктуризация ранее выданного кредита и предоставление нового);
- В налично-денежной форме. [23,10,7]

Проанализировав представленные разными авторами виды банковского кредитования населения, на наш взгляд, можно дополнить классификацию следующими признаками и, соответственно, видами:

1. По наличию кредитной истории:

- Заемщики с кредитной историей;
- Без кредитной истории (первый раз обращаются в банк).

Заемщика с кредитной историей быстрее идентифицировать, следовательно, быстрее и проще принять решение о выдаче кредита. Заемщик, который обратился в банк впервые, должен пройти все этапы проверки, что значительно увеличивает время принятия решения.

2. По размеру пакета документов:

- Малый пакет документов;
- Средний пакет документов;

- Объемный пакет документов.

Например, для получения ипотеки, нужно больше документов, чем для получения потребительского кредита. Это также, связано с размером предоставляемой суммы займа и наличием обеспечения. Бывают исключения в виде специальных программ, где банк предлагает заключить сделку по двум документам.

3. По наличию контроля над расходованием средств.

- Контроль расходов;

- Без контроля расходов.

При использовании потребительского кредита и кредитных карт, контроля над расходом не происходит. Контроль происходит при использовании целевого кредита и большой суммы займа. Исполнение отслеживается банковским работником путем сбора подтверждающих документов по сделке (счет, договор, счет-фактура, накладная, акт выполненных работ, акт приема-передачи и др.). В том числе работник банка отслеживает целевое использование кредита путем регулярного анализа движения денежных средств по счету на предмет возвратов по несостоявшимся сделкам.

Проанализировав кредиты населению в нескольких банках, рассмотрим часто встречающиеся банковские кредиты для населения и значимые параметры программ кредитования.

Во многих экономических трудах потребительский кредит рассматривается как любой вид кредита, предоставляемого населению, в том числе на товары длительного пользования, ипотечные кредиты, на неотложные нужды и т.д. Однако, такие авторы как, например Белоглазова Г.Н., Белова А.А., Гарипова З.Л. трактуют потребительский кредит более узко – как кредит, который привлекается исключительно для приобретения потребительских товаров и услуг. В данной работе, мы будем рассматривать потребительский кредит в трактовке Белоглазовой Г.Н., Беловой А.А. и Гариповой З.Л., так как

на наш взгляд представленное ими определение является наиболее правильным. [12,13,16]

1. Потребительский кредит можно потратить на любые цели на свое усмотрение. Он является оптимальным, если требуется некрупная сумма за короткий срок. По желанию можно получить кредит на счет, банковскую карту или наличными. Оплатить кредит возможно банковской картой, наличными или перечислить со счета через кассы, банкоматы и через интернет.

Основными условиями предоставления потребительского кредита, являются:

- Минимальная сумма варьируется в пределах 15—50 тысяч рублей, максимальная — от 500 тысяч рублей до 3 миллионов. Для клиентов с хорошей кредитной историей и зарплатных клиентов сумма может быть увеличена.

- Процентная ставка зависит от нескольких параметров и имеет большой разброс в разных банках.

- Как правило, выдается на срок до 5 лет, но может быть увеличен для некоторых категорий заемщиков или при дорогостоящем залоге.

- Возможны залог, поручительство физических или юридических лиц, выдача без обеспечения.

- Срок рассмотрения заявки от 30 минут до нескольких дней.

- Преимущества заключаются в небольшом пакете документов, упрощенной процедуре рассмотрения кредитной заявки, коротких сроках принятия решения о выдаче, отсутствует контроль за целью расходования денег, существует возможность получения денег на руки.

- Недостатки заключаются в высоких ставках по кредиту, невысоком предельном размере кредита, небольшом сроке действия ссуды, и, как следствие, большом ежемесячном платеже. Максимальный возраст заемщика ниже, чем по другим кредитам.

2. Кредитные карты – это банковская пластиковая карта с определенным кредитным лимитом. При этом кредит является возобновляемым, а гасить долг

можно частями или полностью, главное, чтобы сумма была не меньше положенного минимального платежа.

Основными условиями использования кредитных карт являются:

- Максимальные суммы по кредитным картам обычно невысокие и составляют 100—700 тысяч рублей.

- Кредитные карты имеют самые высокие процентные ставки среди всех кредитов, они варьируются от 25% до 79% годовых.

- Срок кредита до 3 лет

- Обеспечение не требуется.

- Срок рассмотрения заявки от нескольких минут до 1 дня.

- Существует льготный период (грейс-период) по погашению кредита, длительностью 50—100 дней, в течение которых не начисляются проценты при погашении в срок.

- Предусмотрены комиссии за обналичивание и за сопровождение карты.

- Преимущества заключаются в наличии льготного периода, простой процедуре согласования заявки, минимальных сроках рассмотрения заявки, минимальный комплект документов. Отсутствует контроль за расходованием денег, существует возможность получения курьером или по почте.

- Недостатки заключаются в высоких процентных ставках, высоких штрафах за просрочку, комиссии за снятие средств в банкомате и низкая сумма кредита.

3. Автокредиты являются разновидностью кредитов предоставляемых населению, которые выдаются на покупку автомобиля. Согласно кредитному договору, полученная сумма не может быть потрачена на другие цели, а приобретаемый автомобиль выступает предметом залога по кредиту.

Основными условиями предоставления автокредита являются:

- Предельная сумма 1—5 миллионов рублей.

- Процентная ставка от 8% годовых на новые и от 15% годовых на подержанные автомобили.

- Срок кредита в среднем до 5 лет, на большие суммы срок может быть увеличен.

- Обеспечением выступает приобретаемое автотранспортное средство.

- Срок рассмотрения заявки от 30 минут до нескольких дней.

- Первоначальный взнос 10—25%, но некоторые банки предлагают и программы без первоначального взноса.

- Преимуществами данного кредита являются невысокие ставки по кредиту, сумма больше, чем на потребительский кредит, короткие сроки рассмотрения заявки.

- Недостатками являются объемный пакет документов больше, чем при потребительском кредитовании, небольшой срок кредита, большой ежемесячный платеж, необходимость первоначальных накоплений, контроль за расходованием полученных средств.

4. Ипотечный кредит – долгосрочный кредит на покупку жилья, которое становится обеспечением по этому кредиту. Также залогом может выступать недвижимость имеющаяся в собственности заемщика.

Основными условиями предоставления ипотечного кредита являются:

- Сумма ипотеки варьируется от 300—600 тысяч до 15 миллионов рублей.

- Процентная ставка в зависимости от программы кредитования от 10,5% до 20% годовых. Среди всех видов кредитов ставки по ипотечным программам самые низкие.

- Срок кредита в разных банках колеблется от 15 до 30 лет.

- Обеспечение: залог приобретаемого или имеющегося жилья.

- Первоначальный взнос: от 10—25% стоимости жилья.

- Срок рассмотрения заявки от недели до месяца.

- Преимущества заключаются в возможности оформления крупных сумм, большой срок кредитования, низкие процентные ставки, возможность привлечения созаемщиков.

- Недостатки заключаются в объемном пакете документов, длительном сроке рассмотрения заявки, необходимости передачи в залог недвижимости, контроль за целевым расходованием денежных средств.

Банк, находясь в центре экономической жизни, призван содействовать интересам своих клиентов. Он выступает как партнер клиента. Партнерским отношениям характерны: добровольность, взаимозаинтересованность и коммерческий характер.

Банк, за соответствующее вознаграждение, готов продать свой продукт. При этом он должен быть нацелен на клиента, способствуя исполнению его желаний. Гарантируя соблюдение интересов клиента, банк реализует и свой коммерческий интерес, получая вознаграждение в форме ссудного процента или комиссии.

Выдача кредитов происходит на основе заключаемых договоров между банком и потенциальным заемщиком. Информацию обо всех убытках, связанных с предоставлением, использованием и возвратом кредита, заемщик должен получить до заключения кредитного договора.

В настоящее время, кредитование населения является для банков прибыльным, но высокорискованным видом деятельности. Это обязывает банки осуществлять исправный контроль над соблюдением установленных принципов кредитования населения, за эффективностью и целевым использованием кредита, осуществлять эффективную организацию и управление процессом кредитования.

1.2. Организация процесса кредитования населения в банке

На современном этапе развития России актуальной задачей становится повышение уровня кредитования населения, способного создать дополнительные импульсы экономического роста и улучшить уровень благосостояния населения. Для этого важно правильное построение кредитного процесса и повышение уровня экономической грамотности населения.

Кредитный процесс – это процесс организации кредитной деятельности банка, состоящий из комплекса последовательных процедур: от рассмотрения кредитной заявки до погашения ссудной задолженности заемщиком. [42, с. 20]

В литературе отсутствует единый подход к определению этапов процесса кредитования населения. (таблица 1.2)

Таблица 1.2

Этапы кредитования населения, выделяемые специалистами

Печникова А.В.	Лаврушина О.И.	Лапидус М.Х.
1) рассмотрение банком заявки на кредит; 2) оценка кредитоспособности потенциального заемщика; 3) оформление кредитного договора; 4) выдача ссуды заемщику; 5) контроль банка за использованием и погашением ссуды и выплатой процентов	1) ведение переговоров с клиентом; 2) анализ кредитоспособности потенциального заемщика; 3) согласование условий кредитного договора; 4) принятие решения о возможности предоставления ссуды; 5) оформление выдачи ссуды; 6) погашение долга и уплата процентов по ссуде; 7) работа банка с проблемными ссудами	1) рассмотрение заявки на кредит и интервью с потенциальным заемщиком; 2) анализ кредитоспособности потенциального заемщика и оценка качества заявки на кредит; 3) подготовка к заключению кредитного договора; 4) оформление кредита и контроль за выполнением условий кредитного договора, т.е. мониторинг договора

Источник: [10,14,17]

Экономисты сходятся во мнении о необходимости выделения следующих этапов кредитования населения:

- рассмотрение заявки на кредит;
- анализ кредитоспособности клиента;
- оформление выдачи ссуды и контроль над выполнением обязательств.

Проанализировав представленные точки зрения, выделим важные на наш взгляд стадии кредитного процесса, добавим подпункты, рассматриваемые параллельно с основными этапам:

1. рассмотрение заявки на получение кредита, интервью с заявителем;
2. оценка платежеспособности заявителя, проверка предоставленных документов;

- 2.1 изучение достаточности, приемлемости и ликвидности предмета обеспечения кредита;

3. структурирование кредита и заключение кредитного договора;

4. предоставление и обслуживание кредита;

- 4.1 работа с просроченной задолженностью;

5. погашение и закрытие кредита.

Далее рассмотрим подробно каждый этап кредитного процесса.

Обращаясь за получением кредита, клиент получает необходимую информацию от уполномоченного сотрудника (кредитного инспектора).

Кредитный инспектор выясняет цель кредита, объясняет условия и порядок представления кредита, знакомит с перечнем необходимых документов. Рассмотрение 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 одного месяца - по долгосрочным кредитам.

Заявление клиента регистрируется кредитным инспектором, на заявлении проставляются дата регистрации и регистрационный номер. Производится проверка предоставленных клиентом документов и сведений, указанных в документах и анкете, далее документы направляются к юридической службе и службе безопасности банка.

Юридическая служба анализирует предоставленные документы с точки зрения правильности оформления и соответствия действующему законодательству. Служба безопасности проводит проверку сведений, указанных в анкете. По результатам проверки и анализа документов юридическая служба и служба безопасности составляет письменные заключения, которые передаются в кредитный отдел.

Далее определяется 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; направляет запросы в учреждение, ранее предоставляющие заявителю кредиты.

Для получения информации о заемщике, банки обращаются в бюро кредитных историй (БКИ), которые занимаются сбором, хранением, обработкой, и предоставлением информации, имеющей отношение к кредитной истории отдельных людей, включая такие сведения, как остаток текущей задолженности или информацию о уже погашенных займах, данные о внесении платежей, случаи непогашения или не своевременного погашения кредита. Сложность может возникнуть, если банк не будет предоставлять полную информацию о заемщике, что приведет к бесконтрольному кредитованию заемщика.

Так же платежеспособность заемщика определяется на основании справки с места работы о доходах и размере удержаний. Справка должна содержать следующую информацию:

- полное наименование организации, выдавшей справку, ее почтовый адрес, телефон и банковские реквизиты;
- продолжительность постоянной работы заемщика данной организации;
- настоящая должность заемщика;
- среднемесячный доход;
- среднемесячное удержание с расшифровкой по видам.

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. Проверив доход, который имеет клиент, сравнив его с месячной суммой по обслуживанию долга (основной суммы и процентов), банк легко определит платежеспособность клиента. Если

сумма по обслуживанию долга превышает размер располагаемого дохода, то заявление клиента отклоняется.

Платежеспособность потенциального заемщика оценивается банком как хорошая, если сумма по обслуживанию долга составляет менее 60% его текущих расходов.

Для оценки платежеспособности клиента кредитным инспекторам необходимо проанализировать большое количество документов.

Специальные формулы и корректирующие коэффициенты, позволяют облегчить работу сотрудников кредитного департамента банка. Нужно учитывать, что даже если на момент рассмотрения кредитной заявки финансовые показатели клиента находятся на должном уровне, риск невозврата кредита все равно остается, поскольку полностью избавиться от него в принципе невозможно, так как финансовое положение заемщика не несет никаких гарантий.

Кредитный инспектор составляет письменное заключение о рациональности выдачи или отказе в выдаче и согласовывает с потенциальным заемщиком условия предоставления кредита. Заключение кредитного инспектора, подписанное руководителем кредитного отдела, заключения других служб банка прилагаются к пакету документов заемщика.

Для улучшения условий предоставления кредита и снижения кредитного риска, важным является обеспечение по кредиту. Одной из наиболее популярных форм обеспечения кредитных обязательств является залог. Банк сталкивается с некоторыми сложностями на стадии обращения взыскания и реализации предмета залога. Реализация заложенного имущества должна производиться на публичных торгах. Стоимость организации взыскания заложенного имущества, таким образом, может быть сравнима со стоимостью самого имущества. В итоге, такое эффективное средство обеспечения обязательств, по факту оказывается для банка не столь удобным.

В случае обеспечения в виде объектов недвижимости, транспортных средств и другого имущества кредитующие подразделения привлекают к

оценочной работе специалиста банка по вопросам недвижимости или дочернее предприятие. По результатам оценки специалист составляет экспертное заключение, которое передается в кредитный отдел.

Оценка и возможность приема в обеспечение по кредитному договору ценных бумаг определяется отделом ценных бумаг банка. По результатам оценки составляется экспертное заключение, которое отдел ценных бумаг передает кредитному отделу.

Решение о выдаче кредита принимается либо утвержденным должностным лицом, либо соответствующим органом управления банка. Для целесообразной организации кредитной работы решением правления устанавливаются полномочия начальника кредитного отдела, заместителя председателя правления по кредитам. Устанавливаются максимальные суммы, выдачи кредита. В одних банках кредитный инспектор лишь разрабатывает условия по кредиту и готовит все материалы, право же утверждения принадлежат высшей администрации и кредитному комитету, включающему директоров и опытных кредитных работников. В других банках кредитный инспектор может принимать решение по всем кредитным заявкам, которые он готовит, и утверждать их на кредитном комитете.

В случае положительного решения о выдаче кредита кредитный эксперт:

- сообщает потенциальному заемщику решение;
- отмечает положительное решение в книге регистрации заявок;
- подготавливает кредитное дело.

После того как получено разрешение на предоставление кредита, банк начинает разрабатывать кредитный договор.

В процессе структурирования банк определяет основные характеристики кредита: его вид, срок предоставления, сумму, цену кредита, способ погашения, обеспечение и прочие условия.

После составления, кредитный договор подписывается юридической службой банка. Подписание кредитного договора и договора залога осуществляют: со стороны заемщика — лица, имеющие полномочия на право

подписи, подтвержденные документально. Наличие полномочий на право подписи обязан проверить экономист кредитного отдела. Со стороны банка кредитный договор подписывают директор и главный бухгалтер.

Кредитный эксперт обеспечивает выполнение следующих требований при оформлении кредитных документов:

- в текстах документов денежные суммы должны быть обозначены прописью (одного раза достаточно), адреса, фамилии, имена, отчества, наименования написаны полностью;
- договор подписывается теми лицами, которые упомянуты в тексте;
- клиент подписывает каждую страницу договора.

Кредитный договор должен оформляться по всем установленным правилам, чтобы избежать всякого рода сложностей при его реализации, рассмотрении в суде или даже возможной фальсификации.

После этого комплект всех документов передается клиенту, а другой комплект с сопроводительными документами идет в кредитное досье банка. Если решением кредитного комитета предусмотрено обязательное страхование, кредитный эксперт обязан проследить за оплатой страхового взноса клиентом. Клиент представляет в банк оригинал договора страхования, страховой полис и копию платежного документа об оплате страхового взноса.

Кредитный договор должен быть подписан законными представителями обеих сторон. Со стороны заемщика, подписание кредитного договора, не имеющего соответствующих полномочий, всегда влечет признание кредитного договора недействительным.

После соответствующего оформления кредитный инспектор:

- комплектует кредитное дело, в которое подшиваются экземпляры каждого договора, график платежей, копии срочного обязательства, страховой полис и полный пакет документов, послуживших основанием для предоставления кредита;
- обновляет информацию в базе данных индивидуальных заемщиков.

Выдача кредита в рублях производится, в соответствии с условиями кредитного договора, как наличными деньгами, так и в безналичном порядке путем:

- зачисления на счет заемщика по вкладу до востребования;
- зачисления на счет пластиковой карточки заемщика;
- оплаты счетов торговых и других организаций;
- перечисления на счета гражданам - предпринимателям.

Выдача кредита в иностранной валюте производится только в безналичном порядке зачислением на счет по вкладу до востребования или счет пластиковой карточки Заемщика, что должно быть предусмотрено в кредитном договоре.

После выдачи кредита, банк должен предпринимать меры по обеспечению его возврата, что является одной из главных задач сотрудников кредитного отдела банка. Сотрудники отдела контролируют заемщика при помощи информации, имеющейся у самого банка, у других финансовых институтов и у самого заемщика.

В случае недобросовестного исполнения заемщиком условий кредитного договора банк применяет к нему различные санкции, такие как, например, повышение процентной ставки либо же в крайних случаях расторжение договора и ускорение процесса погашения кредита. Наблюдая за выполнением условий кредитного договора банки должны периодически составлять и анализировать специальные обзоры.

Главная проблема невозврата денежных средств, выдаваемых по кредитному договору, заключается в следующем:

- низкий уровень финансовой грамотности большинства населения России;
- недостаточная оценка собственных финансовых возможностей заемщика;
- предоставление неполной информации по условиям предоставления и погашения кредита;

В настоящее время для возврата просроченных средств с должников, коммерческие банки обращаются к услугам коллекторских агентств, при этом неся дополнительные расходы. В большинстве случаев, банки решают проблему задолженности своих клиентов, руководствуясь собственной службой безопасности и возможности сотрудничества с правоохранительными органами. Перспектива уголовного преследования, является для заемщика малопривлекательной. Предъявление судебного иска против потребителя не имеет для банка больших перспектив, если учитывать что затраченные средства могут превышать размер самого кредита.

На основании представленных проблем, можно определить основные задачи, которые необходимо решить в настоящее время в области кредитования населения:

- повышение финансовой грамотности населения;
- сбор всей необходимой информации относительно платежеспособности клиента, формирования полных кредитных историй;
- повышение эффективности институтов залога и обеспечения;
- предоставление банком всей необходимой информации на этапе заключения кредитного договора;
- совершенствование системы работы с плохой задолженностью — коллекторских агентств, эффективных судебных и исполнительных процедур.

1.3 Управление процессом кредитования населения в коммерческом банке

Функционирование коммерческого банка предполагает регулярный, непрерывно возобновляемый процесс движения кредита, в условиях его основных принципов. Тем самым подчеркивается необходимость стабильности, достижение стабильного развития кредитования, снижение риска и достижения высокой доходности – управления кредитным процессом.

Для осуществления банковского кредитования населения проходит значительная работа, выполняемая как банком кредитором, так и клиентом-заемщиком.

Процесс управления можно разделить на четыре укрупненные стадии:

1. Планирование,
2. Организация,
3. Реализация,
4. Контроль.

Планирование - определяет цели и задачи развития банка, выработку стратегии, распределение ресурсов, определение стандартов и конкретных путей их осуществления на различных уровнях детализации и временных отрезках его деятельности.

Организация - это распределение и направление трудовых функций, необходимых для достижения поставленных целей. Организация, как функция управления, обеспечивает упорядочение технической, экономической, социально-психологической и правовой сторон деятельности управляемой системы на всех ее уровнях. В основном она должна обозначить организационную структуру банка с уточнением ответственности сотрудников на всех уровнях, организовать прямые и обратные связи.

Реализация - исполнение политики банка предполагает принятие управленческих решений и осуществление комплекса мер в соответствии с планом на основе оперативного анализа. Осуществляется в соответствии с внешними факторами.

Контроль - это выявление достигнутых результатов деятельности. Контроль проводится на всех этапах управления деятельностью банка и позволяет сопоставить результат с планом, выявить возможный рост и пути более эффективного использования кредитных ресурсов.

Управление кредитом оказывает соответствующий эффект, если кредитный процесс представляет собой целостную систему, состоящую из нескольких элементов (таблица 1.3).

Элементы механизма банковского кредитования

Наименование элементов	Содержание элементов системы кредитования
Фундаментальный теоретическо-практический элемент	Изучение банка и общества с законами и принципами кредитования, разработкой целей, стратегий, условий кредитования, кредитной политикой, текущими и перспективными планов.
Субъекты и объекты кредитования, обеспечение кредита	Характеризует работу банка по оценке субъектов кредитования, отбору наиболее эффективных проектов, оценке обеспечения кредита.
Организационно-аналитический элемент	Разработка структуры аппарата управления, процедур кредитования, организацию выдачи и погашения кредита, анализ и контроль кредитного процесса.
Кредитная инфраструктура	Предполагает наличие методического, кадрового, информационного и научного обеспечения, системы безопасности, взаимодействие подразделений в процессе кредитования.
Правовой элемент	Состоит из федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере кредитования, а также из нормативных актов ЦБ РФ по вопросам банковской деятельности.

Источник: [26, с. 69]

Система кредитования действует в том случае, если в ней действуют все элементы. Помимо совокупности этих элементов, система представляет собой и взаимодействие их друг с другом. Организация этого взаимодействия и является основной задачей персонала банка.

Управление кредитным процессом осуществляется рядом подразделений банка, имеющих свои задачи и уровень компетенции (таблица 1.4).

Подразделения банка и их задачи

Наименование подразделений банка	Функции и задачи
Совет директоров (Правления) банка	Утверждают направления кредитной политики
Планово-экономическое управление	Планирует деятельность в области кредитования, готовит методическое обеспечение
Кредитный комитент	Определяет задачи развития кредитных операций, устанавливает уровень процентных ставок по кредитным операциям и т.п.
Кредитное управление	Формирует кредитный портфель, осуществляет кредитование клиентов, контроль за обеспеченностью кредитов, деятельностью филиалов в области кредитования, проводит анализ кредитных операций
Договорно-правовое управление	Определяет соответствие кредитной документации действующему законодательству, достаточность обеспечения возвратности кредита
Операционное управление	Обеспечивает движение средств, в том числе операции по выдаче кредитов со ссудных счетов, их погашение со счетов клиентов
Управление автоматизации	Электронная обработка данных и кредитных операций
Отдел внутреннего контроля	Проверяет законность кредитных операций в соответствии с нормами, предписаниями и правилами ЦБ РФ, осуществляет постоянный контроль кредитных операций, контроль за соблюдением установленных кредитных процедур, полномочий и функций при принятии решения

Источник: [26, с. 80]

Кредитное управление представляется главным звеном в осуществлении кредитных операций банка. В состав кредитного управления входит нескольких отделов. Формирование происходит в зависимости от типа заемщика, например отдел кредитования корпоративных клиентов, кредитования юридических лиц и отдел кредитования физических лиц.

Такое разделение с учетом отраслевых особенностей позволяет, банкам более основательно знать специфику клиентов, его проблемы и перспективы развития.

Кредитное управление выполняет всю работу по формированию кредитного портфеля, кредитованию клиентов, контролю над обеспеченностью кредитов, контролю над деятельностью филиалов в области кредитования, анализу кредитных операций и их методическому обеспечению.

Первым делом в отделе формирования кредитного портфеля рассматриваются заявки на получение кредитов, проводится анализ платежеспособности заемщика. Готовятся предложения кредитному комитету банка для рассмотрения вопросов о выдаче крупных кредитов, изучаются предложения по предоставлению банковских гарантий, анализируются и разрабатываются рекомендации по усовершенствованию структуры кредитного портфеля.

В кредитном отделе формируются условия, и заключается кредитный договор, осуществляется подготовка распоряжений о выдаче или погашении, осуществляется контроль над своевременным погашением процентов и основного долга по кредиту, проводится систематический анализ финансового положения заемщика, вырабатываются меры по досрочному взысканию задолженности. Отчетность о состоянии кредита и уплаченных процентах предоставляется ежемесячно. Работники отдела дают рекомендации по усовершенствованию структуры кредитных вложений, вводят новые методы кредитования клиентов.

В отделе контроля над обеспеченностью кредитов происходит оформление обеспечения, осуществляется контроль над состоянием ценностей (принятых в залог), проводятся мероприятия по возврату длительной просроченной задолженности, усовершенствованию механизма погашения просроченных ссуд.

Надзор за соблюдением подразделениями установленных лимитов, осуществляет отдел контроля над кредитной деятельностью филиалов банка. Также он рассматривает заявки на лимит, проводит проверку и анализ кредитной работы филиалов, предлагает пути совершенствования.

Созданием нормативных документов, подготовкой квартальных и годовых отчетов по кредитным операциям, динамике процентных ставок, анализу конъюнктуры кредитного рынка занимается отдел методологии и анализа, в составе кредитного управления. Также, данная работа банка может быть сосредоточена в планово-экономическом управлении, где может быть организована соответствующая работа по всем основным направлениям банковской деятельности.

На всех уровнях управления кредитным процессом осуществляется организация и анализ в области развития информационной базы, планируется направление развития, надзора и контроля, проводится работа по модернизированию банковского кредита. На рисунке 1.1 представлены подразделения участвующие в кредитном процессе их функциональные связи и потоки информации, которыми подразделения обмениваются в процессе управления кредитными ресурсами банка.

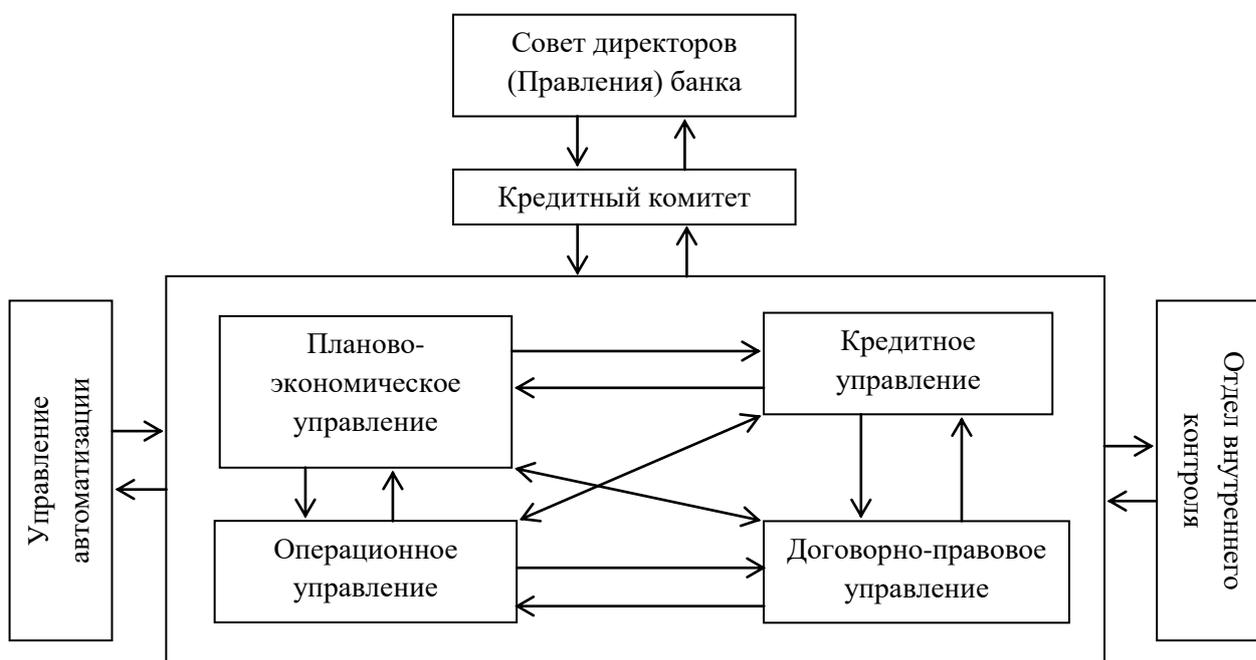


Рисунок 1.1 – Функциональные связи между подразделениями, участвующими в кредитном процессе

Источник: [27, с. 34]

Обмен информацией, который происходит между подразделениями, выполняющими управление кредитными ресурсами, позволяет, при необходимости, скорректировать политику коммерческого банка в области кредитования.

Следовательно, система управления кредитным процессом в коммерческом банке должна включать в себя все блоки банковского кредитования, представленные подразделениями, участвующими в кредитном процессе. Также с целью, прослеживания результатов кредитной деятельности коммерческого банка, необходимо уделить внимание функциональным связям между подразделениями

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВТБ 24»

2.1 Финансово-экономическая характеристика банка

Банк «ВТБ 24» был образован на базе Гута-Банка, не выдержавшего межбанковского кризиса 2004 года и выкупленного Внешторгбанком (ныне ВТБ) при активном участии банка России. В 2005 году Гута-Банк был переименован в ЗАО «Внешторгбанк Розничные услуги», а в ноябре 2006 года — в ВТБ 24, в октябре 2014 года организационно-правовая форма преобразована в публичное акционерное общество (ПАО).

Основным акционером банка является банк ПАО «ВТБ». Банк ВТБ и его дочерние организации образуют «Группу ВТБ». Банк является специализированным розничным банком, специализирующимся на обслуживании и кредитовании населения и малого и среднего бизнеса в рамках группы ВТБ. На розничном рынке его деятельность осуществляется с использованием торговой марки «ВТБ 24».

Деятельность ПАО «ВТБ 24» осуществляется в соответствии с генеральной лицензией Банка России № 1623 от 29.10.2014 г.

Надзор за деятельностью ПАО «ВТБ 24» в соответствии с Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» осуществляет Департамент надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России.

Президентом — председателем правления последнего с июля 2005 года выступает Михаил Задорнов, занимавший с ноября 1997 года по май 1999 года (включая август 1998-го) пост министра финансов РФ. Также отметим, что в конце апреля 2012 года под контроль «ВТБ 24» перешел брянский Бежица-Банк, который был переименован в «Лето Банк». В конце октября 2013 года группа ВТБ объявила о завершении процесса объединения двух из своих банков — ПАО «ВТБ 24» и Транскредитбанка — и с ноября 2013 года о прекращении существования бренда «Транскредитбанк». В результате этой

интеграции портфель розничных ссуд банка увеличился примерно на 11%, а объем средств физических лиц во вкладах — на 5,2%. Объединенная клиентская база банков составляет порядка 12 млн. активных клиентов, а общая численность сотрудников — 34,5 тыс. человек, из которых 28 тыс. — сотрудники ПАО «ВТБ 24», а остальные — штат ТКБ.

В составе международной банковской группы ВТБ банк ПАО «ВТБ 24» специализируется на работе с физическими лицами, индивидуальными предпринимателями и предприятиями малого бизнеса. Сеть продаж состоит более чем из 1 062 офисов в 72 субъектах РФ, включая восемь филиалов в крупнейших городах страны. [39]

Банк активно расширяет сеть офисов, работает над качеством обслуживания. Основой увеличения клиентской базы для банка, является улучшение продуктов и программ обслуживания, позволяющих удовлетворить потребности клиента.

Банк может осуществлять следующие банковские операции:

- Привлекать денежные средства физических и юридических лиц во вклады (на определенный срок и до востребования);
- Открывать и вести банковские счета физических и юридических лиц;
- Осуществлять расчеты по поручению физических и юридических лиц, в том числе, банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- Осуществлять кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- Продавать и покупать иностранную валюту в наличной и безналичной формах;
- Привлекать во вклады и размещать драгоценные металлы;
- Выдавать банковские гарантии;
- Осуществлять переводы денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов);
- Выдавать поручительства за третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;

- Осуществлять доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- Приобретать, продавать или иным образом отчуждать акции и доли в уставных капиталах юридических лиц;
- Осуществлять лизинговые операции;
- Банк вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством;
- Банковские операции и иные сделки осуществляются Банком как в рублях, так и в иностранной валюте.

Кредитная организация предлагает своим клиентам широкий перечень стандартных банковских услуг, в том числе ипотечное кредитование, дистанционное банковское обслуживание, аренду сейфовых ячеек, денежные переводы посредством систем Western Union, выпуск банковских карт Visa и MasterCard, private banking и др. Количество действующих кредитных и дебетовых карт банка превышает 9 млн., сеть банкоматов составляет 11,5 тыс. устройств по всей стране. Примерно половина карт выпущена в рамках зарплатных проектов. Одним из главных плюсов присоединения Транскредитбанка к ПАО «ВТБ 24» является приобретение последним 2 млн. новых клиентов в сотне городов.

Основной целью банка является не только развитие банка как универсальной кредитной организации, но и поддержание финансовых показателей на высоком уровне. В сфере финансовой политики банк особое внимание уделяет состоянию активов.

С января по декабрь 2015 года нетто-активы банка сократились на 1,55%, или на 44,6 млрд. рублей в абсолютном значении, составив на декабрь 2015 года 2,8 трлн. рублей. В пассивной части такому снижению поспособствовало сокращение объема средств, привлекаемых с рынка МБК (-73,73%, или 354,4 млрд. рублей), которое банк во многом компенсировал вкладами физических лиц (+18,66%, или 281,9 млрд. рублей), средствами корпоративных клиентов (+8,41%, или 25 млрд. рублей) и дополнительным выпуском веселей

(+10,1 млрд. рублей). В активной части банк сократил объем кредитного портфеля (как корпоративного, так и розничного), высоколиквидных активов, прочих активов, нарастив на этом фоне объем размещаемой ликвидности в банках и вложения в ценные бумаги. [39]

Таблица 2.1

Структура активов баланса ПАО «ВТБ 24»

Наименование статьи	01.01.2012		01.01.2013		01.01.2014		01.01.2015		01.01.2016	
	Σ, млрд.руб	уд.вес								
Денежные средства	60397	5,15%	53109	3,61%	75391	3,71%	138341	5,06%	85668	3,04%
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	37859	3,23%	43517	2,96%	60601	2,99%	92758	3,39%	54153	1,92%
Обязательные резервы	12831	1,09%	15415	1,05%	17389	0,86%	19838	0,72%	16535	0,59%
Средства в кредитных организациях	14227	1,21%	6468	0,44%	11230	0,55%	18102	0,66%	12169	0,43%
Чистые вложения в ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	26218	2,24%	30472	2,07%	18368	0,91%	1396	0,05%	96	0,00%
Чистая ссудная задолженность	993854	84,78 %	1265154	85,95 %	1683322	82,94 %	2162160	79,01 %	2306356	81,78 %
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы	743	0,06%	20819	1,41%	79533	3,92%	136828	5,00%	103586	3,67%
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	741	0,06%	1464	0,10%	9470	0,47%	5967	0,22%	5633	0,20%
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	3662	0,31%	2748	0,19%	2831	0,14%	96421	3,52%	126275	4,48%
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	12372	1,06%	15845	1,08%	24251	1,19%	27072	0,99%	35415	1,26%
Прочие активы	2300	0,20%	33903	2,30%	73375	3,62%	61364	2,24%	91059	3,23%
Всего активов	1172335	100,00 %	1472037	100,00 %	2029499	100,00 %	2736675	100,00 %	2820052	100,00 %

Источник: [40]

Пассивы банка на 76,81% представлены депозитами физических лиц, 11,37% — остатки на расчетных и депозитных счетах предприятий и организаций, еще 9,27% занимает собственный капитал банка, 4,45% приходится на заимствования от банков (межбанковские кредиты), выпущенные долговые ценные бумаги — 1,34%. Обороты по счетам клиентов внутри месяца составляют 2—2,5 трлн. рублей.

Таблица 2.2

Структура пассивов баланса ПАО «ВТБ 24»

Наименование статей	01.01.2012		01.01.2013		01.01.2014		01.01.2015		01.01.2016	
	Σ, млрд.руб	уд.вес								
Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	0	0,00%	19581	1,46%	32517	1,72%	223779	8,74%	0	0,00%
Средства кредитных организаций	55659	5,18%	69496	5,18%	110300	5,83%	278676	10,89%	132584	5,02%
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	999314	93,09%	1189826	88,72%	1677433	88,71%	1996398	77,98%	2440811	92,42%
Вклады физических лиц	823133	76,68%	982659	73,27%	1338778	70,80%	1524505	59,55%	2028436	76,81%
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	55	0,00%	77	0,00%
Выпущенные долговые обязательства	10380	0,97%	48058	3,58%	49610	2,62%	32040	1,25%	36567	1,38%
Прочие обязательства	7696	0,72%	13393	1,00%	19079	1,01%	24460	0,96%	21543	0,82%
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям	475	0,04%	797	0,06%	2056	0,11%	2176	0,08%	1247	0,05%
Всего обязательств	1073525	100,00%	1341152	100,00%	1890996	100,00%	2560087	100,00%	2640951	100,00%

Источник: [40]



Рисунок 2.1 Динамика средств на счетах клиентов банка

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Большую долю занимают средства на счетах физических лиц. Средства на счетах клиентов по сравнению с 01.01.2012 выросли в 1,2 и на 01.01.2013 составили 1 189,8 млрд.руб. За 2014 год средства увеличились в 1,4 раза. Средства на счетах клиентов за 2015 год выросли на 22,3%, при этом объем срочных вкладов населения увеличился в 1,4 раза и на 01.01.2016 года составил 1 772,5 млрд.руб. Подобная динамика наблюдается и в отношении остатков на текущих счетах и счетах вкладов до востребования.

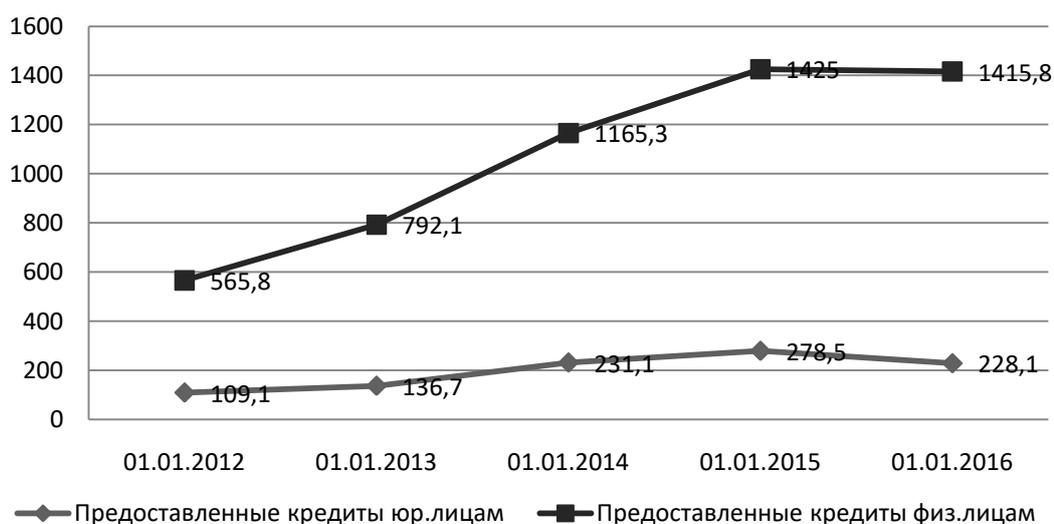


Рисунок 2.2 Динамика предоставленных кредитов клиентам банка

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Кредиты выданные физическим лицам за 2015 год уменьшились на 9,2 млрд.руб. или на 0,65% по сравнению с 2014 годом.

В активной части баланса 56,35% составляет кредитный портфель, объем которого с начала года сократился на 4,55% и на начало декабря 2015 года составил 1,6 трлн. рублей.

За 2015 год 85,6% кредитного портфеля было представлено розничными ссудами, остальное — корпоративные кредиты. В январе-декабре 2015 года розничный портфель сократился на 1,96% (или на 27,4 млрд. рублей), корпоративный снизился на 17,55% (или на 48,9 млрд. рублей). Большое число кредитов населению выдано на сроки свыше трех лет, юридическим лицам — на средне- и долгосрочные периоды. На 01.01.2016 г. наблюдается рост ипотечных кредитов на 102,1 млрд.руб или на 30,1%, снизились автокредиты на 20,2 млрд.руб или на 21,1%, потребительские кредиты на 85,2 млрд.руб или на 11%. Долгосрочные кредиты представляют основную группу кредитов в кредитном портфеле и на 01.01.2016 г. составили 901,8 млрд.руб.

Просроченная задолженность выросла с 1 января на 21,11%, составив в кредитном портфеле 9,41% (7,77% на начало года). Просроченная задолженность по потребительским кредитам на 01.01.2015 г. увеличилась на 221,9 млрд.руб или на 17,6%, при этом доля просроченной задолженности составляет 15,7% в общей структуре задолженности.

Уровень резервирования составляет 12,22% (на начало года — 9,47%), залогом имущества обеспечено 42,7% портфеля (на начало года — 40,1%).

Долю в 25,82% нетто-активов составляют размещенные на внутреннем рынке межбанковские кредиты, из которых более двух третей выданы на срок свыше года. Предположительно, средства предоставлены дочернему «Лето Банку».

Портфель ценных бумаг банка небольшой, на 1 ноября 2015 года — 234,1 млрд. рублей, за рассмотренный период увеличился незначительно (+2,15%, или 4,9 млрд. рублей). В составе портфеля почти 96,8% вложено в

облигации (корпоративные облигации нерезидентов и российских компаний, а также ОФЗ и ОБР), остальное — вложения в акции российских компаний.

Большая часть портфеля облигаций на балансе до недавнего времени передавалась в залог по сделкам РЕПО, однако на текущий момент в РЕПО передана лишь незначительная часть бумаг. Обороты по портфелю в отдельные месяцы превышают 1,7 трлн. рублей.

На внутреннем рынке межбанковских кредитов ПАО «ВТБ 24» работает как в сторону привлечения, так и размещения; чаще выступает нетто-кредитором. Является активным участником валютного рынка.

Таблица 2.3

Структура собственных средств ПАО «ВТБ 24»

Наименование статей	01.01.2012		01.01.2013		01.01.2014		01.01.2015		01.01.2016	
	Σ, млрд.руб	уд.вес %								
Средства акционеров	50730	51,34 %	50730	38,76 %	74394	53,71 %	91565	51,85 %	103973	58,05 %
Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Эмиссионный доход	22693	22,97 %	22693	17,34 %	13622	9,84%	40353	22,85 %	55392	30,93 %
Резервный фонд	1840	1,86%	3170	2,42%	3170	2,29%	4206	2,38%	4609	2,57%
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	0	0,00%	0	0,00%	-34	- 0,02%	-8469	- 4,80%	-4830	- 2,70%
Переоценка основных средств	7	0,01%	7	0,01%	806	0,58%	150	0,09%	4362	2,44%
Нераспределенная прибыль прошлых лет	10082	10,20 %	17208	13,15 %	25815	18,64 %	20700	11,72 %	22293	12,45 %
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	13456	13,62 %	37076	28,33 %	20730	14,97 %	28082	15,90 %	-6699	- 3,74%
Всего источников собственных средств	98809	100,00 %	130885	100,00 %	138503	100,00 %	176588	100,00 %	179100	100,00 %

Источник: [40]

По состоянию на 31 декабря 2015 г. на балансе группы были учтены полученные средства в виде текущих счетов и кредитов от банков группы ВТБ

на сумму 21115 млн руб., что составляет 44,6% от общей стоимости средств кредитных учреждений (в 2014 г. – 138 283 млн руб., 68,5%).

За счет качественного подхода к реализации банковского продукта и высоких финансовых показателей, изменение которых находится под постоянным контролем служб банка, ПАО «ВТБ 24» смог добиться высокого положения на рынке банковских услуг страны не только.

В апреле 2013 года наблюдательным советом банка утверждена «стратегия развития розничного бизнеса группы ВТБ в РФ на 2013– 2016 гг.», согласно которой ключевыми направлениями деятельности ПАО «ВТБ 24» являются:

- повышение качества работы с клиентами;
- клиентоориентированность и удержание действующих клиентов;
- внедрение инновационных и улучшение условий существующих продуктов и услуг;
- продолжение регионального расширения, открытие новых объектов сети;
- увеличение доли рынка по кредитованию населения и привлечению средств;
- развитие сети устройств самообслуживания;
- управление рисками и проблемной задолженностью;
- дальнейшее становление процессов управления глобальной бизнес линией «Розница» в рамках системы управления Группы ВТБ;
- развитие и поддержка ПАО «Почта Банк».

Процентные доходы и расходы по средствам физических лиц и субъектов малого бизнеса и комиссионные доходы в составе непроцентных доходов по-прежнему, оказывают большее влияние на финансовый результат ПАО «ВТБ 24». [39]

2.2 Организация и особенности кредитования населения в банке

Кредитование населения является важной составляющей банка, так как оно приносит основной доход. Процедура кредитования условно подразделяется на три базовых этапа:

- Подготовительный (изучается цель и возможность выдачи кредита, принимается решение, осуществляется оформление документации и кредитного договора);
- Текущий (использование кредита);
- Заключительный (анализ эффективности кредитной сделки).

ПАО «ВТБ 24» имеет свои особенности в сфере кредитования населения. Приоритетное значение имеет первый этап. На нем тщательно исследуется кредитоспособность потенциального заемщика, оценивается риск, рассматривается возможность предоставления кредита с точки зрения кредитного потенциала банка.

Клиент, обратившийся за получением кредита, получает необходимую информацию по условиям кредитования, обеспечения и возврата кредита. Кредитный инспектор ведет переговоры с потенциальным заемщиком для выяснения цели, на которую планируется кредит; разъясняет ему условия и порядок предоставления кредита, знакомит с перечнем документов, необходимых для получения кредита, уплатой процентов и характера обеспечения кредита.

Для выяснения кредитоспособности клиента, кредитный работник ПАО «ВТБ 24» анализирует доходы и расходы заемщика.

Доходы обычно анализируются по трем ключевым направлениям:

- 1) доходы от заработной платы;
- 2) доходы от сдачи в аренду;
- 3) прочие доходы.

К основным расходам клиента относятся: выплаты подоходного налога и других налогов, алименты, ежемесячные или квартальные платежи по ранее

полученным кредитам и т.д. Клиент подтверждает свои доходы и расходы. В результате, определяется возможность клиента погашать проценты и основной долг.

Чтобы оформить кредит в ПАО «ВТБ 24» необходимо быть гражданином РФ в возрасте от 21 до 70 лет с постоянной регистрацией в любом регионе присутствия банка. Предоставить документы подтверждающие постоянный источник дохода, иметь общий трудовой стаж от 1 года и хорошую кредитную историю.

Срок рассмотрения и принятия решения о предоставлении кредита зависит от вида кредита и его суммы, но не должен превышать 15 дней по кредитам на неотложные нужды и 1 месяца – по кредитам на приобретение недвижимости.

Для решения вопроса о выдаче кредита ПАО «ВТБ 24» требует от клиента предоставление следующих документов:

- 1) Паспорт гражданина РФ (копия и оригинал);
- 2) Оригинал одного из документов, подтверждающих ваш доход за 6 месяцев (действителен 30 дней со дня выдачи):
- 3) Справка о доходах по форме 2-НДФЛ;
- 4) Справка по форме банка.

Если сумма кредита превышает 500 тысяч рублей, необходимо предоставить копию трудовой книжки или трудового договора, заверенную работодателем, страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС).

Существует возможность оформить заявку на потребительский кредит через интернет, однако в таком случае для выдачи займа сотрудники банка могут запросить дополнительные документы.

Заемщикам денежных средств в других банках, обладающими хорошей кредитной историей, предоставляется возможность снизить процентную ставку или сократить размер ежемесячных взносов. Для этого нужно предоставить документы, которые подтверждают наличие кредита в других коммерческих

банках (например, кредитный договор или уведомление о полной стоимости кредита).

После проверки кредитным инспектором, предоставленный заемщиком пакет документов направляется на проверку по следующим этапам: минимальные требования, оценка по БКИ, расчет прескоринга, служба безопасности банка, расчет скорринга и проверка риск-менеджерами.

Служба безопасности проводит проверку сведений указанных в анкете заемщиком. На основании анализа документов и результатов проверки, составляет письменное заключение и передает его в кредитный отдел.

В случае принятия залога, кредитующее подразделение привлекает к работе по установлению оценочной стоимости этого имущества специалиста банка или же эксперта специализированного предприятия.

Банк требует предоставление обеспечения, размер и вид которого, зависит от оценки кредитного риска контрагента. Установлены принципы в отношении допустимости видов обеспечения и параметров оценки.

Основные допустимые виды обеспечения по кредитам населению:

- По ипотечным кредитам – объектом залога является приобретаемая по ипотеке недвижимость;
- По потребительским кредитам, по которым взимается обеспечение – объектом залога является поручительство физического лица;
- По кредитам на покупку автомобиля – объектом залога является приобретаемый автомобиль.

Оценка обеспечения по ипотечным кредитам осуществляется на индивидуальной основе, при этом, в соответствии с кредитным договором, банк может затребовать у заемщика дополнительное обеспечение. Возмещаемая стоимость полученного обеспечения оценивается и учитывается по ряду продуктов в ходе формирования резерва под убытки от обеспечения, при этом учитывается ликвидность предмета обеспечения и возможный срок его реализации.

По результатам оценки специалист составляет экспертное заключение, которое передает в кредитное подразделение.

По завершении вышеуказанных действий риск-менеджер принимает решения о целесообразности выдачи или отказа кредита. Заключение и решение о выдаче кредита прилагаются к пакету документов заемщика.

В случае отказа кредитный инспектор сообщает клиенту о принятом решении. При положительном решении о выдаче кредита оформляется: кредитный договор и согласие на выдачу кредита, график погашения кредита, расписка в получении карты, для удобства погашения кредита, памятка по погашению кредита и решение о предоставлении кредита. Порядок погашения кредита оговаривается в кредитном договоре или графике платежей, который является неотъемлемой частью кредитного договора.

При заключении кредитного договора банк предлагает заемщику согласиться на заранее подготовленные стандартные условия, которые зависят от вида предоставляемого кредита. Согласованию подлежат лишь такие условия, как сумма кредита, размер платы за него, срок пользования кредитом и размер штрафных санкций.

Для учета выданного кредита банк открывает ссудный счет – это не счет заемщика, а внутрибалансовый счет банка. По нему отражаются суммы уже выданного заемщику кредита. Как правило, банк предоставляет заемщику кредит путем выдачи денег из кассы или в безналичном порядке путем: перечисления на его счет до востребования, открытый в данном банке, зачисления на счет пластиковой карты заемщика, оплаты счетов торговых и других организаций, перечисления на счета гражданам-предпринимателям.

За пользование кредитом заемщик уплачивает банку проценты, начисляемые по ставке, предусмотренной индивидуальными условиями договора. Проценты начисляются с даты, следующей за датой предоставления кредита, по дату фактического окончательного возврата кредита на остаток ссудной задолженности на начало операционного дня. Каждый процентный период, кроме первого и последнего, исчисляются как период с даты,

следующей за датой ежемесячного платежа предыдущего календарного месяца, по дату ежемесячного платежа текущего календарного месяца.

Вносить платежи заранее, поможет сформировать положительную кредитную историю и иметь возможность получения новых кредитов. Если необходимо перенести платеж, существуют следующие услуги:

- Льготный платеж, при котором первый платеж по кредиту будет состоять из процентов по кредиту без суммы основного долга. Льготный период можно продлить на 3 первых платежа. Услуга подключается только при оформлении кредита.

- Кредитные каникулы, при которых один раз в год можно пропустить плановый ежемесячный платеж. Это удобно – общая сумма по кредиту останется неизменной, только увеличится срок. Услуга доступна после 6 месяцев своевременных платежей и не позднее, чем за 3 месяца до окончания срока кредитования. Услуга подключается в офисе.

После выдачи кредита ПАО «ВТБ 24» продолжает вести с клиентом работу с целью возвратности кредита. В период действия кредитного договора банк:

- контролирует исполнение заемщиком условий договора;
- осуществляет проверку отчетов об израсходованных средствах;
- принимает меры к погашению просроченной задолженности;
- оформляет изменения условий кредитного и других договоров;
- вносит необходимую информацию в базу данных индивидуальных заемщиков;
- осуществляет операции по формированию резерва на возможные потери по ссудам.

Суммы, вносимые заемщиком в счет погашения задолженности по кредитному договору, направляются в следующей очередности:

- на уплату неустойки;
- на уплату просроченных процентов;
- на уплату срочных процентов;

- на погашение просроченной задолженности по ссуде;
- на погашение срочной задолженности по ссуде.

В целях снижения кредитного риска ПАО «ВТБ 24» разработал внутренние документы, определяющие структуру и порядок установления лимитов на проведение операций.

Лимиты кредитования, которые формируют приемлемый уровень риска на конкретного заемщика, рассчитываются на основании анализа финансового положения, результатов работы скоринговых моделей с учетом имеющихся обязательств, что позволяет оптимизировать рисковую структуру кредитного портфеля и предлагать кредитные продукты на большие суммы и по более низким ставкам для заемщиков с низкой вероятностью дефолта.

Лимитирование ограничивает вложения банка в различные сегменты во избежание чрезмерной концентрации и включает в себя: объемные лимиты, ограничивающие кредитные риски отдельных продуктов и портфелей; лимиты сроков; лимиты ставок; лимиты полномочий; лимиты концентраций, ограничивающие вложения в отдельные отрасли и регионы; структурные лимиты (на продукт, контрагентов — третьих лиц).

Одним из способов минимизации кредитных рисков являются выполнение подразделениями банка контрольных функций в отношении стоимости, ликвидности и сохранности обеспечения, а также мероприятия, направленные на разработку требований к обеспеченности кредитной сделки.

Используемая ПАО «ВТБ 24» многоуровневая структура принятия кредитных решений диверсифицирована в зависимости от степени риска и включает различные уровни компетенции — коллегиальный, совместный, индивидуальный, что позволяет оптимизировать процедуру принятия решений.

На сегодня ПАО «ВТБ 24» предлагает следующие виды кредитов для населения.

Виды кредитов населению ПАО «ВТБ 24» и их условия

Вид кредита		Ставка	Сумма	
Целевые	Автокредит	Автостандарт	16,9-21,9%	От 150 тыс
		Автолайт	17,9-22,9%	От 100 тыс
		Автоэкспресс	18,9-23,9%	От 100 тыс
		Свобода выбора	15,9%-19,9%	От 150 тыс
	Ипотека	Ипотека с господдержкой	11,4%	От 600 тыс
		Готовое жилье	12,6%	От 600 тыс
		Квартиры в новостройке	12,6%	От 600 тыс
		Победа над формальностями	13,6%	От 600 тыс
		Ипотека для военных	12,5-13,6%	До 2,01 млн
		Залоговая недвижимость	12%	От 600 тыс
Нецелевые	Кредиты наличными	Крупный	15,9-17,9%	От 400 тыс
		Быстрый	13,9%	От 100 тыс
		Удобный	16,9-25%	От 100 тыс
	Кредитная карта	Классические	Cash back, карманная карта, карта коллекция, ВТБ24-РЖД	
		Золотые	Карта мира, автокарта, карта впечатлений, карта коллекция, ВТБ24-РЖД	
		Платиновые		

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Приоритетным направлением деятельности банка является предложение широкого спектра банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства.

В настоящее время продуктовое предложение банка является одним из самых широких на рынке, охватывает большинство его сегментов и способно удовлетворить практически любую потребность клиентов.

2.3 Оценка банковского кредитования населения

Формирование кредитного портфеля коммерческого банка является основным этапом осуществления его кредитной политики. Кредитный портфель служит не только главным источником доходов банков, но и источником риска при размещении активов. От структуры и качества

кредитного портфеля зависит доходность банка, его репутация и финансовый результат.

Таблица 2.5

Динамика предоставленных кредитов ПАО «ВТБ 24» за период 2011-2015

гг., млн.руб

Предоставленные кредиты	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	Темп прироста 2012/2016
Физическим лицам	565803	792079	1143559	1425032	1415789	150,23%
Юридические лица (включая индивидуальных предпринимателей)	1009152	136726	136726	264863	215138	-78,68%
Всего	1574956	928805	1280285	1689895	1630926	3,55%

Источник: [составлено автором на основе [40]]

Приоритетным направлением ПАО «ВТБ 24» является предоставление розничного кредита населению. Доля кредитов предоставленных населению на 01.01.2016 г., составила 86,81% от общего количества выданных кредитов. Темп прироста за 2012-2016 гг. составил 3,55%, при этом кредиты предоставленные юридическим лицам сократились на 78,68%.

Рассмотрим более подробно кредиты предоставленные населению банком.

Таблица 2.6

Динамика предоставленных банком кредитов населению по срокам за

2011-2015 гг., млн.руб

	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	Темп прироста 2012/2016
До 1 года	2299	3319	4044	2820	3093	34,51%
От 1 до 3 лет	48016	54854	79049	58087	57434	19,61%
Свыше 3 лет	455857	652729	938841	1149383	1132887	148,52%
Всего	506174	710902	1021935	1210290	1193414	135,77%

Источник: [составлено автором на основе [40]]

Большую долю занимают долгосрочные кредиты (свыше 3 лет) на 01.01.2016 составляют 94,93%.

ПАО «ВТБ 24» предоставляет кредиты в рублях и иностранной валюте, (таблица 2.7).

Таблица 2.7

Динамика предоставленных банком кредитов населению по валюте за 2011-2015 гг., млн.руб

	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	Темп прироста 2012/2016
В рублях	516066	743258	1071692	1269684	1259329	144,03%
В ин. валюте	24578	16348	13695	16968	14881	-39,45%
Всего	540644	759607	1085387	1286652	1274211	135,68%

Источник: [составлено автором на основе [40]]

Приоритетными являются кредиты в рублях, на 01.01.2016 их доля составила 98,83%. Кредиты предоставленные в иностранной валюте сократились, за период 2012-2016 гг. на 39,45%. Это связано с экономической ситуацией в стране и подорожанием иностранной валюты.

В таблице 2.8 представлен анализ кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» за 2011-2015 гг.

Таблица 2.8

Динамика предоставленных банком кредитов населению по видам за 2011-2015 гг., млн.руб.

Виды	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	Темп прироста 2012/2016
Ипотека	247900	333262	486636	717186	783324	215,98%
Потребительские кредиты	288420	386566	614005	715074	648831	124,96%
Автокредиты	70100	95800	125363	120522	93570	33,48%
Кредитные карты	37964	55335	76829	96873	102780	170,73%
Итого кредиты населению	644384	870963	1302833	1649655	1628505	152,72%

Источник: [составлено автором на основе [40]]

По итогам 2012 года сеть банка вышла на максимальные исторические объемы продаж по кредитам наличными, автокредитам, ипотечным кредитам и кредитным картам. В 2012 году продолжился клиентоориентированный подход к развитию бизнеса, направленный на качество обслуживания клиента в

сочетании с повышением доходности. В этом же году – четвертый год подряд, согласно рейтингу журнала The Retail Finance, ВТБ 24 признан лучшим розничным банком по уровню обслуживания клиентов.

В 1-м квартале 2012 г. Банк отменил комиссии за рассмотрение кредитной заявки и выдачу кредита по всем действующим ипотечным программам.

Во 2-м квартале 2012 г. существенно улучшена программа «Победа над формальностями», которая позволяет приобрести недвижимость, по двум документам: паспорт и второй документ на выбор (свидетельство пенсионного страхования или водительское удостоверение), а также без подтверждения дохода. В рамках совершенствования был снижен размер минимального первоначального взноса с 50 до 35%, тем самым клиентский сегмент был существенно расширен.

По программе «Ипотека для военных» банк увеличил максимально возможную сумму кредита до 2 250 млн. рублей. Минимальный размер первоначального взноса снижен до 10%.

В 2012 году было выдано более 940 тыс. кредитов на сумму свыше 280 млрд. рублей, что на 30 % больше аналогичного показателя за 2011 год. Увеличена максимальная сумма по кредитам наличными.

ПАО «ВТБ 24» занимает максимальную долю в приросте рынка автокредитования: в 2012 году банк обеспечил 18% прироста совокупного портфеля автокредитов в банковской системе России, в 2011 – более 16%. В 2012 году темп роста ПАО «ВТБ 24» в 1,5 раза опережал темп роста рынка. В 2012 году банк оптимизировал условия кредитования и сократил срок рассмотрения заявок. Теперь клиенты могут взять автокредит в любом регионе присутствия банка вне зависимости от места постоянной регистрации и адреса фактического проживания.

Особое внимание в 2012 году уделялось качеству обслуживания клиентов. В частности, появились новые виды SMS-нотификации клиентов по событиям, связанным с выдачей и обслуживанием кредита.

По результатам 2012 года банк увеличил общее количество карт в обращении на 26%. Увеличение числа новых клиентов обусловлено оптимизацией и совершенствованием продуктовой линейки. В 2012 году ПАО «ВТБ 24» активно работал над усовершенствованием услуг, предоставляемых действующим держателям карт.

Доля ПАО «ВТБ 24» на рынке кредитных карт по состоянию на 01.01.2013 г. составляла 7,4%. Банк является принципиальным членом платежных систем MasterCard Europe Sprl и Visa International Service Association.

Несмотря на снижение темпов роста экономики в 2013 году по сравнению с 2012 годом и возросшую конкуренцию как со стороны крупнейших универсальных банков, так и активно развивающихся банков-монолайнеров, ПАО «ВТБ 24» продолжает увеличивать объем розничного кредитного портфеля.

Доля банка на рынке кредитования физических выросла с 11,09% на конец 2012 года до 12,54% на конец 2013 года.

Ипотечный рынок показал рост качества ипотечной задолженности. Так в течение 2013 года уровень просроченной задолженности по жилищным кредитам снизился с 2,24% до 1,57%, что обусловлено и ростом рынка. Основной тренд 2013 года – снижение ставок на рынке жилищного кредитования. По итогам года ставка снизилась на 0,7%, достигнув 12,2%. Это привело, к концу 2013 года, к приросту ипотечного портфеля на уровне 46%.

В 2013 году ПАО «ВТБ 24» выдал более 1 млн. штук потребительских кредитов, что на 29% больше объема выдач в 2012 году. Банк концентрировал внимание на работе с корпоративными и зарплатными клиентами, демонстрирующими меньший уровень кредитного риска, что положительно сказалось на доходности.

ПАО «ВТБ 24» вышел вперед на рынке автокредитования по объему портфеля и доле на рынке. В конце 2013 года портфель автокредитов составил 124,8 млрд.руб. (+31% к показателю на 31.12.2012 г.). Объем выдачи

автокредитов в 2013 году на 28% выше аналогичного показателя 2012 года, прирост продаж в штуках к 2012 году составил 32%.

В 2014 году, так же вырос объем розничного кредитного портфеля, но темп роста был ниже, чем в 2012-2013 гг. Доля банка на рынке кредитования физических лиц увеличилась с 12,5 до 13,8%.

Ипотечный портфель банка достиг 711 млрд. рублей, показав годовой прирост на уровне 47%. На конец года ипотечный портфель ПАО «ВТБ 24» насчитывал 493 тыс. действующих ипотечных кредитов. Доля банка на рынке жилищного кредитования страны на конец отчетного года достигла 19,5%. В отчетном году банк продолжил осуществление всех наиболее востребованных программ ипотечного кредитования, пересмотрев и существенно улучшив условия по некоторым из них. Для облегчения процесса взаимодействия клиента и банка при подаче заявки на ипотеку в 2014 году была активирована опция подачи заявки и получения решения по ней через сайт банка, без посещения офиса.

По потребительскому кредиту усовершенствованы процедуры ценообразования по продукту, запущены специальные программы кредитования для сотрудников государственных учреждений, а также военнослужащих. Для снижения рисков и уровня просроченной задолженности в IV квартале 2014 года банком были приняты меры по корректировке кредитных процедур.

В 2014 году расширены страховые и сервисные услуги для клиентов, приобретающих автомобили в кредит: расширен набор программ страхования жизни и здоровья, а также введена сервисная услуга помощи на дороге в случае поломки или возникновения других непредвиденных обстоятельств. Банк продолжил увеличить продуктовую линейку и запускать специальные предложения, в том числе совместно с ведущими автопроизводителями. Более 70% кредитных продаж приходится на специальные кредитные предложения, созданные с производителями автомобилей.

В 2015 году, как и ожидалось, сокращается темп роста кредитования физических лиц, однако уже в конце 2015 года ПАО «ВТБ 24» возобновил рост кредитного портфеля физических лиц, увеличив его в третьем квартале на 8 млрд. рублей.

Ипотечный портфель банка достиг 780 млрд. рублей, показав годовой прирост 10%. По состоянию на конец года ипотечный портфель ПАО «ВТБ 24» насчитывал 554 тыс. действующих ипотечных кредитов. Доля банка на рынке жилищного кредитования страны на конец отчетного года достигла 19,3%.

Несмотря на сохранение напряженной макроэкономической ситуации в стране, ипотечный рынок стал единственным сегментом кредитования физических лиц, показавшим рост по итогам года (на уровне 10%). Этому содействовала государственная программа субсидирования, одним из ключевых проводников которой стал ПАО «ВТБ 24».

Для облегчения получения ипотечного кредита в отчетном году внедрен сервис «ВТБ 24 Банк-Партнер», позволяющий клиентам подавать заявки на ипотечный кредит в офисе партнера без дополнительного посещения отделения банка.

Банк и дальше планирует развивать отношения с партнерами банка, продолжить активное участие в государственной программе поддержки ипотечного кредитования, модернизировать технологии работы с клиентом с целью упрощения и повышения удобства процедур получения и погашения ипотечных кредитов для клиента, в том числе за счет развития дистанционных сервисов.

В отчетном году банк полностью обновил продуктовую линейку потребительского кредитования. Повышено качество системы ценообразования, запущена пилотная разработка технологии выдачи кредитов наличными при дистанционном обслуживании.

В 2015 г. рынок продаж новых автомобилей в РФ снизился до минимального значения с 2010 г., некоторые из автопроизводителей прекратили деятельность в России. Несмотря на негативные тенденции на

рынке, ПАО «ВТБ 24» сохранил лидирующую позицию в автокредитовании, объем портфеля на 01.01.2016 г. составил 93 млрд. руб., доля банка составила 13,5%.

В банке была запущена государственная программа субсидирования автокредитов, в декабре 2015 г. каждый пятый кредит по госпрограмме выдавался ПАО «ВТБ 24», оптимизированы операционные процессы: введена в действие процедура регистрации залогов в нотариате, балансовые выдачи в выходные дни, в партнерском канале производителей запущена схема прямого субсидирования процентных ставок по автокредитам. Программа позволяет формировать выгодные для клиентов условия кредитования с фиксацией в кредитном договоре. Ставки кредитования по программам прямого субсидирования находились в диапазоне 5,9–11,0%.

Портфель банковских карт ПАО «ВТБ 24», по итогам 2015 г. составил порядка 16 млн. действующих карт. Основными причинами роста портфеля стали зарплатные проекты, новая линейка кредитных карт и пакетов услуг. В апреле 2015 г. ПАО «ВТБ 24» обновил линейку розничных кредитных карт, значительно упростив продукты и унифицировав тарифы. Главной составляющей новой продуктовой линейки является сегментированная направленность банка на стили жизни клиентов, таких как путешествия, развлечения, автомобили, приятные и выгодные покупки.

За период 2012-2016 гг. прослеживается снижение темпа прироста кредитного портфеля (на 01.01.2016 – (-1,28%)). Выявленные отрицательные тенденции банковского кредитования населения, происходят на фоне роста безработицы и снижения реального дохода населения.

Так же отметим, что снижение ключевой ставки в феврале 2015 года, не привело к оперативному снижению ставок по банковским кредитам населению. Следовательно, продолжается расти задолженность по тем кредитам, которые были взяты в 2015, 2014 и ранее. (Рисунок 2.1)

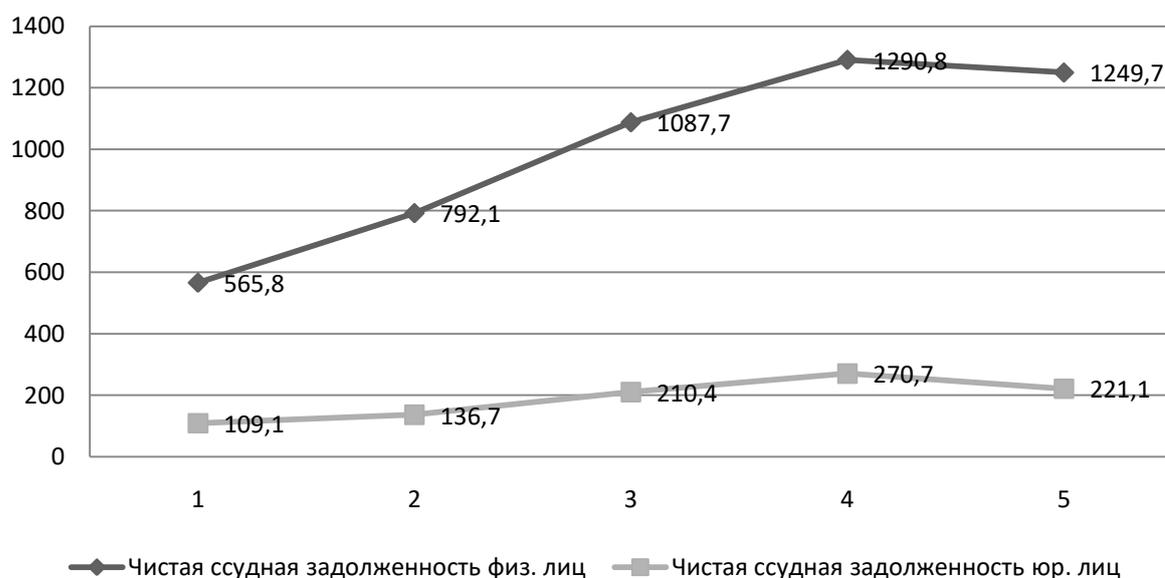


Рисунок 2.1 - Чистая ссудная задолженность по кредитам ПАО «ВТБ 24» за 2011-2015 гг.

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Чистая ссудная задолженность выросла в 1,3 раза и на 1.01.2013 г. составила 1265,2 млрд. рублей (993,9 млрд. руб. на аналогичную дату предыдущего года), продолжает увеличиваться за период и на 01.01.2016 выросла на 7%, ее величина была сформирована в объеме 2306,4 млрд. рублей.

Большую часть чистой ссудной задолженности занимает ссудная задолженность населения. Так, например, на 01.01.2016 чистая ссудная задолженность населения 1 249,7 млрд. рублей (58% от общей чистой ссудной задолженности), а на 01.01.2015 – 1 290,8 млрд. рублей (56%).

По данным показателям можно сделать вывод, что банк прикладывает большие усилия по взысканию просроченной задолженности с юридических лиц и несколько ослабил контроль за выплатами физических лиц.

ПАО «ВТБ 24» введены в действие изменения в порядок мониторинга уровня просроченной задолженности по розничным кредитам, позволяющие оперативно выявлять мошеннические схемы предоставления кредитов, а также изменения в порядок мониторинга уровня просроченной задолженности по ипотечным кредитам, позволяющие более оперативно выявлять очаги

концентрации потенциальной проблемной задолженности в разрезе групп ипотечных продуктов.

При оценке уровня риска и создании резервов используются два подхода — портфельный и индивидуальный.

Индивидуальный подход предполагает, что оценка каждого элемента происходит индивидуально с формированием индивидуального резерва. Индивидуальный подход к оценке риска экономически целесообразен и используется для крупных ссуд и ссуд, имеющих индивидуальные признаки обесценения. Процент резерва, соответствующий определенной категории риска, определяется внутренними документами банка при соблюдении требований ЦБ РФ.

Портфельный подход подразумевает, что оценка уровня риска производится исходя из накопленной статистики и динамики просроченной задолженности и прочих факторов риска, без анализа отдельно взятых ссуд. В основе подхода лежит признак однотипности рассматриваемых элементов, при котором делается предположение, что каждая конкретная ссуда не несет в себе риска обесценения, этому риску подвергается весь портфель в совокупности. Процент резерва, соответствующий определенной категории риска, определяется внутренними документами ПАО «ВТБ 24» при соблюдении требований регулятора.

Для уменьшения риска просроченной задолженности, ПАО «ВТБ 24» предлагает рефинансировать кредит.

Рефинансирование предоставляется на погашение кредитов в рублях: потребительского кредита, автокредита, ипотечного кредита, а также задолженности по кредитным картам.

Требования:

- остаток срока действия кредита (кредитные карты) – не менее 3 месяцев;
- погашение кредита ежемесячно;
- отсутствие текущей просроченной задолженности по кредиту

Не подлежат рефинансированию кредиты банков Группы ВТБ: ПАО «ВТБ», ПАО «ВТБ 24», ПАО «Почта Банк», ПАО «БМ-Банк».

Основными преимуществами рефинансирования являются:

- ставка - 13,9%;
- объединение до 6 кредитов и кредитных карт в один кредит;
- снижение суммы ежемесячного платежа и уменьшение переплаты;
- получение дополнительных средств на любые цели.

Также при анализе кредитного портфеля банка большое внимание необходимо уделить качеству и доходности кредитного портфеля.

Первоначальным этапом является нахождение доли чистой ссудной задолженности населения в активе баланса банка (Дчз):

$$Дчз = \frac{ЧЗН}{А} \times 100\%$$

Где ЧЗН – чистая ссудная задолженность населения;

А – величина активов банка;

В таблице 2.9 представлен расчет доли чистой ссудной задолженности населения в активе ПАО «ВТБ 24» за 2012-2016 гг.

Таблица 2.9

Расчет доли чистой ссудной задолженности населения в активах ПАО «ВТБ 24» за 2011-2015 гг.

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016
Чистая ссудная задолженность населения, млн.руб	565 803	792 079	1 087 659	1 290 811	1 249 729
Активы, млн.руб.	1 172 335	1 472 037	2 029 499	2 736 675	2 280 052
Доля кредитных вложений в активе баланса банка (%)	48%	53,8%	53,6%	47%	54,8%

Источник: [составлено автором на основе [40]]

Данное соотношение характеризует эффективность кредитных вложений и показывает размер остатков ссудных активов за вычетом резервов,

приходящихся на 1 руб. совокупных активов. Таким образом, в 2016 году эффективность кредитов населению составляет 54,8%. Данный показатель увеличился с 2012 г. на 6,8%, следовательно, повысилась и кредитная активность банка.

Для оценивания эффективности кредитной политики банка можно рассчитать следующие показатели:

Коэффициент чистой доходности кредитного портфеля (Кчд):

$$K_{чд} = \frac{ПКп - ПКу}{ЧСЗ}$$

где ПКп – проценты, полученные по предоставленным кредитам клиентов;

ПКу - проценты, уплаченные по привлеченным средствам клиентов.

В таблице 2.10 представлен расчет коэффициента чистой доходности кредитного портфеля банка за 2012-2016 гг.

Таблица 2.10

Расчет коэффициента чистой доходности кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» за 2011-2015 гг.

Показатели	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016
Проценты, полученные по предоставленным кредитам клиентов, млн.руб.	97 901	130 881	185 261	236 028	240 599
Проценты, уплаченные по привлеченным средствам клиентов, млн.руб.	45 398	55 451	88 206	76 241	144 261
Коэффициент чистой доходности кредитного портфеля	0,053	0,059	0,057	0,074	0,041

Источник: [составлено автором на основе [40]]

Этот показатель определяет чистый доход, полученный на единицу активов, вложенных в кредиты, за анализируемый период. Таким образом, на 01.01.2016 было получено 0,041 руб. за единицу активов, вложенных в кредиты,

что на 0,033 меньше, чем на 01.01.2015. Снижение коэффициента чистой доходности кредитного портфеля, также связано с ростом чистой ссудной задолженности по кредитам.

Коэффициент качества ссудной задолженности:

$((\text{Ссудная задолженность} - \text{расчетный РВПС}) / \text{ссудная задолженность}) * 100 \%$

Таблица 2.11

Расчет коэффициента качества ссудной задолженности ПАО «ВТБ 24»

Показатель	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016
Ссудная задолженность	1049033566	1326723860	1780132794	2326629346	2499492564
РВПС	57628259	63907843	98482533	164469308	193136936
Коэффициент качества ссудной задолженности	94,51%	95,18%	94,47%	92,93%	92,27%

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Коэффициент качества ссудной задолженности показывает уровень безрисковых вложений в кредитование (без РВПС) в общей сумме ссудной задолженности. Данный коэффициент определяет степень эффективности подходов при управлении кредитным портфелем банка для сохранения устойчивого положения. Оптимальный коэффициент качества ссудной задолженности равен 99%. Чем больше данный показатель, тем лучше качество кредитного портфеля коммерческого банка.

Коэффициент эффективности кредитных операций (показатель рентабельности кредитных вложений $R_{кв}$):

$$R_{кв} = \frac{\text{ЧП}}{\text{ЧСЗн}} * 100\%$$

где ЧП – чистая прибыль банка;

ЧСЗн – объем чистой ссудной задолженности населения.

В таблице 2.12 представлен расчет коэффициента эффективности кредитных операций банка за 2011-2015 гг.

Расчет коэффициента эффективности кредитных операций ПАО «ВТБ 24» за
2011-2015 гг.

Показатель	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016
Чистая прибыль, тыс.руб.	13 456 168	37 076 119	20 729 863	28 081 806	-6 699 066
Чистая ссудная задолженность населения, тыс.руб.	565 803 394	792 078 947	1 087 658 985	1 290 810 780	1 249 728 872
Коэффициент эффективности кредитных операций банка (%)	2,4	4,7	1,9	2,2	-0,5

Источник: [составлено автором на основе [39]]

Этот коэффициент показывает, сколько чистой прибыли приходится на 1 рубль чистой ссудной задолженности физических лиц банка, отражая эффективность предоставляемых банком кредитов. На 01.01.2016 на 1 рубль кредитных вложений банка приходилось (-0,5)%, что говорит об отрицательной рентабельности кредитования населения, что также связано с экономической ситуацией в стране.

Таким образом, по результатам проведенного анализа показателей кредитного портфеля населения ПАО «ВТБ 24» можно сделать следующие выводы:

За период 2011-2015 гг. прослеживается снижение темпа прироста кредитного портфеля (на 01.01.2016 – (-1,28%)).

Чистая ссудная задолженность выросла за период 2011-2015 гг. на 7%, ее величина на 01.01.2016 была сформирована в объеме 2306,4 млрд. рублей.

Большую часть чистой ссудной задолженности занимает ссудная задолженность населения. (56% на 01.01.2016)

В 2015 году, как и ожидалось, снижается темп роста кредитования физических лиц, однако уже в конце 2015 года ПАО «ВТБ 24» восстановил

рост кредитного портфеля физических лиц, нарастив его в третьем квартале на 8 млрд. рублей.

В среднесрочной перспективе основными статьями, оказывающими наибольшее влияние на финансовый результат ПАО «ВТБ 24», будут процентные доходы и расходы по средствам физических лиц и субъектов малого бизнеса, а также комиссионные доходы в составе непроцентных доходов.

За 2015 год активы банка увеличились на 3,1% и достигли 2 820 млрд.руб., за 2014 год активы достигали 2 735,3 млрд.руб.

Объем собственных средств банка за 2015 год вырос на 2% до 266,9 млрд.руб. При этом уставный капитал вырос на 12,4 млрд.руб и на конец 2015 года составил 103,9 млрд.руб. За 2014 год показатель был равен 261,6 млрд.руб., а на 2013 год равен 217,7 млрд.руб. При это уставный капитал банка за 2014 год вырос на 17,2 млрд.руб.

В 2015 году убыток банка после налогообложения составил 6,7 млрд.руб., в 2014 году была получена прибыль после налогообложения, которая составила 28,1 млрд.руб.

Анализ структуры заемщиков показал, что ПАО «ВТБ 24» направляет свою деятельность на кредитование населения. За 2015 год доля кредитов, предоставленных физическим лицам, составляет 1 415,7 млрд.руб или 56,64% от общей величины кредитного портфеля, за 2014 год. – 1 425 млрд. руб. или 61,25%, за 2013год – 1 165 млрд. руб. или 65,46%.

Кредиты физическим лицам в 2015 году снизились на 9,2 млрд. руб. или на 0,65% по сравнению с 2014годом. В 2015г. наблюдается рост ипотечных кредитов на 102,1 млрд. руб или на 30,1%, при этом снизились автокредиты на 20 млрд. руб или на 21,1%, потребительские кредиты на 85 млрд. руб. или на 11%. Основные группы в кредитном портфеле – это долгосрочные кредиты, которые за 2015г. составили 901,9 млрд.руб. [39]

Просроченная задолженность по потребительским кредитам в 2015 году увеличилась на 222 млрд.руб или на 17,6%, при этом доля просроченной задолженности составляет 15,7% в общей структуре задолженности.

Расчет коэффициента чистой ссудной задолженности продемонстрировал, что за период 2011-2015 банк повысил свою кредитную активность на 6,8%.

Банк также, имеет высокий показатель качества кредитного портфеля. На период 2011-2015 в ПАО «ВТБ 24» снизилась эффективность кредитных операций, что связано с экономической ситуацией в стране.

Кредитный процесс в ПАО «ВТБ 24» и утверждение порядка кредитования, регулируются нормативными документами. Порядок предоставления кредита разрабатывается и демонстрируется в руководстве по кредитной политике и охватывает такие стороны как подачу заявки на кредит, обработку заявки, процесс кредитного анализа, обмен кредитной информацией с другими банками и поставщиками.

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

3.1. Проблемы банков в сфере кредитования населения

В настоящее время на фоне общего спада экономики, роста просроченной задолженности населения, снижения доходов населения перед банками возникла проблема повышения качества кредитов, предоставляемых населению и необходимость изменений в кредитной политике.

Кредитование населения необходимо не только для удовлетворения потребительских нужд заемщика, но и отвечает интересам производителей, увеличивая спрос населения и таким образом способствуя росту производства товаров народного потребления, автомобилестроения и жилищного строительства, а в конечном итоге увеличению ВВП страны, что является актуальным в нынешней экономической ситуации.

В условиях нынешней экономической ситуации и снижения реальных доходов населения растет количество заемщиков банка, которые не могут своевременно расплатиться по своим обязательствам перед коммерческим банком. Уровень развития кредитования населения зависит от его потребности в кредитных ресурсах, условий и возможностей их предоставления коммерческими банками, а также финансового состояния заемщика.

Проявлению проблем способствует воздействие совокупности различных как внешних, так и внутренних факторов. Таким образом, рассматривая основные этапы кредитного процесса, на наш взгляд основные организационно-управленческие проблемы на каждом из этапов можно систематизировать следующим образом (Рисунок 3.1):

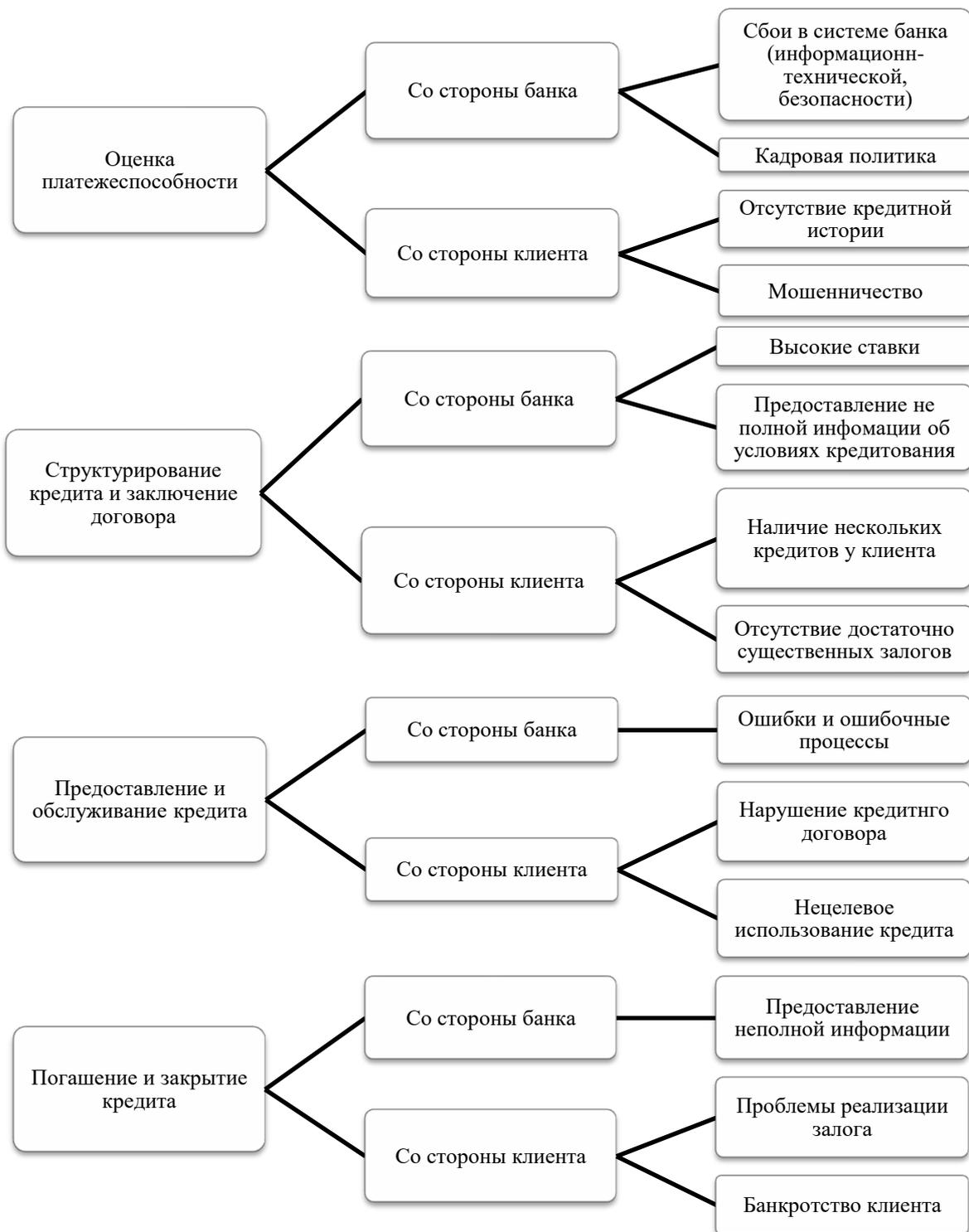


Рисунок 3.1 - Основные организационно-управленческие проблемы банковского кредитования населения

Источник: [составлено автором]

Также, можно выделить проблемы, которые исходят из внешней среды. Они оказывают свое влияние на каждый этап и каждого участника банковского кредитования населения.

- Депрессивное состояние экономики, наличие инфляции.

- Региональные различия в уровне социально-экономического и политического положения (особо депрессивные регионы, низкий уровень жизни населения, наличие региональных, социальных и военно-политических конфликтов).

- Часто сменяемая ключевая ставка, которая отражается соответственно на размерах выдаваемых кредитов и условиях предоставления. Повышение ключевой ставки ведет к росту процентных ставок на финансовом рынке.

Если ключевая ставка ЦБ РФ увеличивается в течение действия кредитного договора, то это может привести к недополучению дохода или к убытку от конкретных кредитных операций.

При оценке платежеспособности заемщика, со стороны банка встречаются такие проблемы как:

1. Сбои в системе банка (информационно-технической, безопасности) – сбои в работе или отказ систем банка в результате действия сотрудников банка. К данным сбоям, также может привести медленная корректировка предельных значений показателей кредитоспособности с учетом изменившихся экономических условий, использование при оценке платежеспособности, в основном, только финансовых коэффициентов, всплеск мошенничества, что соответственно приводит к неправильному принятию решения.

2. Кадровая политика – недостатки подбора, расстановки, обучения сотрудников. Также, некомпетентный сотрудник может принять неверное решение, относительно платежеспособности клиента.

При оценке платежеспособности со стороны клиента встречаются следующие проблемы:

1. Отсутствие кредитной истории – Отсутствие кредитной истории редко выступает главной причиной отказа в оформлении займа. Однако к таким клиентам банки относятся настороженно.

Банки опасаются кредитовать новых клиентов, не имеющих хорошей кредитной истории. Однако высокая конкуренция между финансовыми

организациями заставляет учреждения идти на риски, и разрабатывать программы кредитования для «новичков».

Недостатки получения займа для заемщиков с нулевой кредитной историей:

- недоверие со стороны банка;
- банк может ужесточить условия кредитования.

Наличие же кредитной истории имеет свои минусы, такие как: В кредитных историях заемщиков могут встречаться ошибки, технического характера или по вине банковских сотрудников. Еще одним отрицательным фактором может являться, несвоевременное обновление информации. Например, если у заемщика имелась кредитная задолженность по кредиту, но потом она была погашена, а в бюро кредитных историй всё ещё имеется запись о том, что клиент является недобросовестным заемщиком.

2. Мошенничество – умышленные, случайные действия или бездействия клиентов, контрагентов банка или третьих лиц, влекущих ущерб для банка.

В начале 2016 г. количество подозрительных заявок, выросло на 82% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, при том, что общее количество входящих заявлений увеличилось менее чем на 30%. [52]

Также продолжает расти количество заявлений от заемщиков, которые предоставляют недостоверную информацию о своем трудоустройстве и доходе для повышения своих шансов на получение кредита. В настоящий момент почти четверть подозрительных заявок содержит такую информацию.

Банкам сложно противостоять такому виду мошенников, так как ранее они вполне могли быть законопослушными, а также могут обладать неплохой кредитной историей. Тем не менее, ужесточение условий кредитования клиентов и тщательная проверка их перед принятием решения о выдаче кредита позволили банкам уже в прошлом году снизить денежные потери от предполагаемых мошенников на треть. За 2015 г. банки потеряли 12,5 млрд руб. от их действий, в 2014 г. сумма потерь составляла не менее 18,3 млрд руб, тогда

как за 2012 год банковский сектор в России потерял от действий мошенников почти 10 млрд рублей. [52]

В 2013 году увеличилось количество отказов в выдаче кредита со стороны банковских структур по результатам рассмотрения поступивших кредитных заявок от граждан.

В 2013г. коммерческими банками одобрено на 46% заявок меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Это связано с тем, что в 2013 году, только 25% обратившихся за кредитом сделали это впервые, также растет число граждан, имеющих более одного кредита и банки стали более требовательны к документам, предоставляемым потенциальными заемщиками. В 2015 году доля отказов в предоставлении кредитов населению снизилась на 3,5%, составив 90,1%, несмотря на столь высокий процент отказов, с конца I квартала 2015 г. наблюдается некоторая активизация темпов роста розничного банковского кредитования. [18]

Основные проблемы при структурировании кредита и заключении кредитного договора со стороны банков:

1. Экономические санкции, ограничение иностранных займов, снижение валютного курса рубля по отношению к Евро и доллару США, рост инфляции, ужесточение денежно-кредитной политики и резкое повышение ключевой ставки Банком России в декабре 2014 г. привели к удорожанию ресурсной базы банков, следствием чего явился рост процентных ставок по кредитам. И даже дальнейшее снижение ключевой ставки на протяжении 2015 г. не способствовало росту кредитования населения. По мимо этого, банки вправе увеличить процентную ставку по кредитному договору, а именно при наличии в договоре, предусматривающем обязательное заключение заемщиком договора страхования, условия о том, что в случае невыполнения заемщиком обязанности по страхованию свыше 30 календарных дней кредитор вправе принять решение об увеличении размера процентной ставки по выданному потребительскому кредиту.

2. Предоставление неполной информации об условиях кредитования – для понимания структуры определенного банковского кредита населению и его цены, необходимо представлять специфику банковских услуг и сколько нужно за это заплатить, то есть понимание затрат, которые понесет заемщик в связи с обслуживанием кредита. Особенность ряда банковских кредитов заключается в том, что плата за их предоставление взимается с пользователя не единовременно, а в течение продолжительного периода, при этом база для расчета меняется. Банковские сотрудники, могут предоставить неполную информацию об условиях кредитования, впоследствии кредит оказывается намного дороже, чем предполагалось.

Основные проблемы при структурировании кредита и заключении кредитного договора со стороны клиентов:

1. Наличие нескольких кредитов у клиента может привести к недопоступлению денежных средств на счет того банка, который оговорен в кредитном договоре, т.е. банк может понести убыток в виде недополучения процентного дохода.

Всего граждане России должны банкам 10,6 трлн. руб., причем многие из них имеют по несколько кредитов в разных банках. По данным ОКБ: четверть заемщиков (примерно 10 млн.) имеют одновременно 2 кредита; а 18% (примерно 7 млн.) обслуживают одновременно 3 и более кредита. [31]

2. Отсутствие достаточно существенных залогов на стадии структурирования кредита, является проблемой для клиента, так как влечет за собой ужесточение условий банковского кредитования (срок кредитования, сумма кредита, ставка по кредиту). На начало 2016 года, выдача необеспеченных кредитов упала на 11%. [18]

На стадии предоставления и обслуживания кредита со стороны банка, встречаются следующие проблемы:

1. Ошибки и ошибочные процессы – возникновение ошибок при организации и реализации процессов, несоблюдение внутренних документов.

На данный момент распространено такое нарушение банков при кредитовании, как изъятие дополнительных комиссий, не указанных в договоре. Например, многие банки берут комиссии на открытие и содержание счета, за досрочное погашение кредита и т.д.

Банки иногда нарушают последовательность при списании средств. Штрафы за просрочку платежа могут приводить к тому, что долг возвращается в свой первоначальный размер. На самом деле, заемщик должен вначале погашать именно кредитную задолженность, а затем уже все наложенные банком штрафы.

Банки могут навязывать страхование. Пункты в кредитном договоре об обязательном страховании жизни или трудоспособности носят неправомерный характер. Данные пункты нарушают закон о потребительских правах.

Также банк должен вовремя сообщить об имеющейся задолженности, что иногда намеренно не делается, для возможности наложить как можно больше штрафов и других санкций. Однако, если вы не были оповещены о том, что кредит еще не закрыт, и вы имеете определенную задолженность, то штрафы будут незаконны.

На стадии предоставления и обслуживания кредита, со стороны клиента встречаются следующие проблемы:

1. В каждом кредитном договоре, указывается свод правил, которых должен придерживаться заемщик. Заемщик нарушает условия кредитного договора, в случаях:

- Нарушения сроков возврата кредита;
- Утраты обеспечения обязательств;
- Уклонения от контроля банка за целевым использованием кредита.

За нарушение условий кредитного договора заемщиком банк может потребовать возместить убытки или выплатить неустойку. В кредитном договоре расписывается, как производятся начисления штрафов.

2. Необходимость отчитываться перед банком, о том, как были потрачены средства, возникает только при целевых кредитах. В случае нецелевого

использования кредита, кредитор вправе отказаться от дальнейшего кредитования заемщика, также заемщик может быть обвинен в мошенничестве.[33]

При выдаче нецелевых кредитов банки часто интересуются целью получения займа, это помогает им рассчитать придельные риски по данному кредиту. Проверкой куда действительно пошли эти деньги они не занимаются.

Проблемы, возникающие при погашении и закрытии кредита со стороны банка:

1. Внесение последнего платежа по кредиту, не означает его закрытие. Заемщик будет числиться клиентом банка, пока не будут закрыты счета, отключены услуги банка и уничтожена кредитная карта. Для клиента это несет негативные последствия, если в его кредитной истории будут числиться не закрытые кредиты, это не позволит оформить новый заем в банке, либо снизит шансы на его получение. Также при недоплате в несколько рублей, клиенту будут начисляться проценты, пени и штрафы за использование услуг банка.

Проблемы, возникающие при погашении и закрытии кредита со стороны клиента:

1. Система залогового кредитования зависит от общего состояния экономики, платежеспособности населения и развития на рынке недвижимости и транспорта, которые чаще всего выступают предметом залога. Одной из ключевых проблем реализации залога, является вероятность падения цены продажи. Банк заинтересован в продаже залога за большую сумму, чтобы покрыть задолженность, также в этом заинтересован и сам заемщик, соответственно.

2. Клиент может недооценить собственные финансовые возможности, что приведет к просроченной задолженности по кредиту. В настоящий момент заемщик, может объявить себя банкротом, но это приведет к ухудшению его кредитной истории, да и при обращении в суд, оплачивать все расходы будет сам заемщик.

Гражданин, признанный судом банкротом, должен в течение 5 лет при обращении в банк за кредитом, сообщать ему о своем банкротстве, ему запрещается пользоваться банковскими картами и банковскими счетами.

Признание заемщика банкротом длительный процесс и имеет высокий риск неудовлетворения требований. При подаче заявления должнику нужно указать кредиторов, но уведомлять их самих он не обязан. По закону, если банк был уведомлен, но не стал участвовать в процессе, по завершении банкротства долги перед ним спишутся.

Последствия признания банкротом:

- Невозможность подавать на повторное банкротство в течении 5 лет,
- Невозможность участия в деятельности организации, занятие руководящих должностей,
- Проблемы с получением будущих кредитов и займов.

За полгода после вступления в силу поправок к закону, в суды поступило свыше 15 тыс. заявлений о признании гражданина банкротом, примерно столько же, сколько по юридическим лицам, в 2015 году в суды поступило около 7 тыс. заявлений о признании граждан банкротами (принято к рассмотрению 4 тыс.). Общее число потенциальных граждан-банкротов в России приближается к 600 тыс. [1]

3.2. Пути решения организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения

Проанализировав каждый этап кредитного процесса, и выделив основные организационно-управленческие проблемы банковского кредитования населения, рассмотрим следующие пути решения этих проблем.

Определение платежеспособности клиента, можно усовершенствовать следующим образом.

1. Так как экономическая ситуация всегда развивается, показатели меняются, следовательно, банкам необходимо ежедневно мониторить и

корректировать значения финансовых показателей, необходимых для расчета оценки платежеспособности клиента.

2. Проводить не только количественный, но и качественный анализ платежеспособности клиента. Необходимо проводить оценку личностных качеств клиента. Это лишь увеличит достоверность результатов оценки. При качественном анализе платежеспособности клиента, важно изучать не только потенциального клиента, но и экономическую ситуацию в целом.

3. При борьбе с мошенничеством со стороны заемщика, банк может наладить связь с государственными ведомствами для получения необходимой информации:

- доходы потенциального заемщика (база данных Пенсионного фонда РФ).

- имеющаяся недвижимость, (база данных федерального бюро технической инвентаризации).

- наличие автотранспорта, его технические характеристики (база данных ГИБДД).

- подтверждение данных о регистрации (данные паспорта могут быть фальшивыми, следует обратиться к базе ПВС).

- данные из специализированных кредитных бюро. Данные клиента подлежат обязательной записи в бюро кредитных историй.

Запросы должны производиться в режиме реального времени, на договорной основе.

Предполагаемые решения организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения увеличат затраты банка, но по мере налаживания обмена информацией, будет снижаться кредитный риск. Банки, таким образом, смогут избежать существенных рисков еще на этапе рассмотрения заявки и определения платежеспособности клиента.

Проблемы на стадии структурирования кредита и заключения договора можно решить следующим образом.

1. Ключевая ставка ЦБ РФ и риск невозврата кредита влияет на кредитную ставку (чем выше банк рассчитывает риск для клиента, тем большую процентную ставку он установит). Повлиять на решение ЦБ РФ население не может, но может снизить риски для банков, тем самым уменьшить ставку по кредиту населению. Основные способы снижения рисков:

- Чем больше предоставленных документов, тем большее представление о потенциальном заемщике имеет банк. В таком случае риски невозврата могут рассматриваться как незначительные, что приведет к снижению ставки по кредиту.

- Страхование связано с риском невозврата, с различными непредвиденными обстоятельствами. Клиент при получении кредита не обязан страховать жизнь, здоровье или трудоспособность, но многие банки при отсутствии договора страхования повышают процентную ставку по кредиту.

- Поручительство также позволит снизить риск невозврата и процентную ставку по кредиту. К поручителю предъявляются такие же требования как и к заемщику, он подтверждает согласие погасить кредит в случае, если клиент будет уклоняться от своих обязательств.

- Если кредитная история клиента положительная, не имеющая пропуски по платежам или уклонение от уплаты по кредитам, банк выражает большее доверие и будучи уверенным в платежеспособности клиента, может снизить процентную ставку.

- Банки часто устраивают акции для привлечения новых клиентов, в которых предлагают кредиты по сниженным ставкам или с упрощенными требованиями (кредитование по двум документам или кредиты с государственной поддержкой).

2. Каждый банк обязан предоставлять всю необходимую информацию по кредиту. Если заемщик стал жертвой недобросовестности банка, то он имеет право обратиться в соответствующую организацию, чтобы сообщить о нарушении своих прав. В любом случае, заемщик должен повышать свою финансовую грамотность, знать свои права и обязанности.

3. Считается, что новый кредит берется для погашения обязательств по старым, что указывает на низкую платежеспособность клиента. Не следует утаивать от банка информацию о наличии нескольких кредитов, это будет рассматриваться как ненадежность клиента. Оформлять несколько кредитов на различные цели возможно, но на принятие решение будет влиять доход заемщика и кредитная история.

Изменить параметры кредита по причине собственной неплатежеспособности возможно написав заявление на реструктуризацию или обратиться в банк предлагающий рефинансирование кредита. Реструктуризация производится в том же банке, действуя с одним кредитом. Реструктуризация, в отличие от рефинансирования портит кредитную историю, указывая на неплатежеспособность клиента.

Объединить все долги, снизить кредитную нагрузку за счет увеличения срока договора, получить более низкую процентную ставку, а также возможность получить дополнительные деньги при высокой закредитованности, поможет рефинансирование займов. Банки, где есть рефинансирование, выдают один новый заем на погашение всех долгов или их часть.

Чтобы взять кредит на рефинансирование других кредитов необходимо:

- Отсутствие открытых просрочек
- Своевременное внесение платежей
- Уровень дохода, достаточный для погашения общей суммы, либо согласие на увеличение срока кредитования
- По старому кредиту должно быть выплачено несколько платежей [5]

4. Не имея достаточно существенного залога, следует отвечать определенным требованиям: оптимальный возраст, доходность, положительная кредитная история. Банк как основной инструмент перекрытия риска повышает процентную ставку по кредиту. Для улучшения условий получения ссуды стоит рассмотреть следующие способы:

- Поручительство, помогает оформить кредит на более выгодных условиях: снижает процентную ставку, повышает сумму кредита. Правила для поручителя такие же, как и для заемщиков, в том числе и по платежеспособности.

- Подтверждение платежеспособности клиента. Справка по форме 2 НДФЛ или по форме банка, также допускается справка из пенсионного фонда, выписка по банковскому счету, налоговой декларации.

- Скоринг, позволяет на основе нескольких параметров оценить платежеспособность потенциального заемщика.

При предоставлении и обслуживании кредита встречающиеся проблемы, можно решить следующими способами:

1. Все внутренние документы банка составляются исходя из нормативно-правовых документов ЦБ РФ и федеральных законов РФ.

В случае нарушений банком федеральных законов, издаваемых в соответствии с ними нормативных актов и предписаний, ЦБ РФ имеет право:

- Требовать от банка ликвидации нарушений;
- Взыскать штраф в размере до 0,1% минимального размера уставного капитала;
- Отстранить банк от проведения отдельных операций сроком на 6 месяцев.

2. В кредитном договоре прописываются условия, которых должен придерживаться заемщик. Главной обязанностью заемщика, является ежемесячная оплата кредитного долга. За нарушения графика выплат, который прописывается в кредитном договоре, взимаются пени и штрафы. Важно запомнить, что при некоторых вариантах денежные средства до кредитного счета могут идти несколько дней. Следует сохранять приходные кассовые ордера и чеки, которые являются официальным доказательством оплаты.

Также, необходимо предупреждать банк об изменении условий страхования, место жительства, паспортных данных или места работы, такие нарушения могут привести не только к начислению пени и штрафов, но и преждевременному разрыву кредитного договора.

В любом случае, размер штрафов и способ их начисления за каждое нарушение должен быть прописан в кредитном договоре. В ином случае соглашаться на подписание договора не следует, это может привести к серьезным проблемам и большим переплатам заемщика.

3. В последнее время большей популярностью пользуются целевые кредиты, так как по ним предлагаются более низкие процентные ставки. В данном случае большое значение уделяется контролю за использованием денег, так как предмет кредитования, также является предметом залога.

При нецелевом кредите банки интересуются целью получения займа, но для них самое главное, чтобы пользователь регулярно вносил платежи по кредиту.

Потратить деньги нецелевым образом достаточно проблематично. Большинство банков переводят денежные средства сразу на счет продавца и не выдают их на руки покупателям. Банк проводит проверку продавца и если продавец не прошел скоринг, тогда в выдаче кредита будет отказано, не смотря на платежеспособность и добросовестность заемщика.

Ответственность за нецелевое использование кредита прописано в кредитном договоре. Это либо штрафные санкции, либо прекращение кредитного договора с требованием вернуть полную сумму кредита. У такого заемщика в дальнейшем возникнут проблемы с получением кредита.

Самое страшное, что может грозить за нецелевое использование денежных средств – уголовное преследование, так как такие действия могут расцениваться как мошенничество (ст. 159 УК РФ).

При погашении и закрытии кредита проблемы могут быть решены следующими способами:

1. Заемщик будет числиться клиентом банка, пока не будут закрыты счета, отключены услуги банка и утилизирована кредитная карта. Банк может намеренно не сообщать о правильном закрытии кредита, таким образом он увеличивает статистику, улучшая свои показатели.

Заемщику необходимо убедиться, что действительно внесены все платежи по кредиту, далее необходимо запросить справку о подтверждении закрытия кредита. Для этого потребуется написать заявление банковской формы.

Для того, чтобы у клиента не оставалось задолженности по кредитной карте, закрытие кредита необходимо совершить одновременно с отключением услуг, привязанных к карте. Саму кредитную карту должны уничтожить в присутствии заемщика.

Официальное закрытие кредита находится в интересах самого заемщика. Не стоит рассчитывать на устное подтверждение от банка о закрытии кредит, а обеспечить документальное подтверждение того, что заемщики ничего больше не должен банку и кредит полностью погашен. Любые документы связанные с процедурой закрытия кредита, необходимо хранить на протяжении трех лет.

2. Банки удовлетворяют свои требования к должнику за счет залога, быстро проходя стадии переговоров и принудительного судебного взыскания. Для многих банков стал характерен более жесткий подход к финансовым проблемам заемщика, исключением можно считать приобретенное и состоящее в залоге единственное жилье заемщика.

В ноябре 2015 года Пленум Верховного Суда РФ принял постановление, что за долги перед банком можно наложить арест на единственное жилье. Это рассматривается как обеспечительная мера, предусматривающая наложение ограничений по распоряжению недвижимостью в пределах срока, пока должник не погасит задолженность в полном объеме. [25]

Особенности процедуры взыскания залога зависят от следующих обстоятельств:

- Вид залога;
- Статус залога, кто именно является собственником;
- Условия договора о залоге;
- Обстоятельство, влияющие на порядок взыскания;

- Достигнутое соглашение между заемщиком и кредитором по поводу залога.

Исходя из данных обстоятельств, реализация залога возможна тремя основными способами:

- Банк и заемщик приходят к соглашению о порядке реализации залога. Реализацией занимается либо кредитор, согласовывая все вопросы с заемщиком-должником, либо сам должник, но под контролем банка. Такой подход помогает получить наибольшую стоимость залога.

- Переход залога в собственность банка, в соответствии с судебным решением. В этом случае распоряжаться залогом будет банк на правах собственника. Длительное нахождение залога на балансе несёт дополнительные расходы. Пока залог не реализован, банк будет нести затраты, обусловленные формированием резерва на проблемные задолженности.

- Реализация залога в рамках исполнительного производства. На условиях судебного решения, вопросы принудительного взыскания передаются судебным приставам.

Интерес в продаже по более высокой цене есть как у банка, так и заемщика. Целесообразно использовать все возможности, чтобы реализовать залог по более высокой цене. Если сумма от реализации соизмерима долгу, то продажа объекта залога покрывает долг по кредиту. Но даже, если суммы несоизмеримы, чем дороже будет реализован залог, тем меньше останется выплачивать заемщику сумму долга.

3. С июля 2015 года у обычных граждан появилась возможность объявить себя банкротом.

Начать процедуру банкротства могут как сами граждане, так банки и уполномоченные органы.

Гражданин обязан подать заявление о признании себя банкротом, если общая сумма его долгов больше 500 тыс. рублей и срок просрочки превышает 90 дней, также гражданин может начать процедуру банкротства, если в

будущем предвидит невозможность погашения долгов или является неплатежеспособным и его имущества недостаточно для погашения долгов.

Процедура банкротства состоит из следующих этапов:

1) Выбор саморегулируемой организации. Финансового управляющего, который будет вести дело о банкротстве.

2) Составление заявления о признании банкротом.

3) Уплата госпошлины и вознаграждения финансовому управляющему.

4) Сбор документов.

5) Направление документов и заявления в Арбитражный суд.

6) Рассмотрения заявления судом.

7) Процедура реструктуризации долгов,

- Прекращение процедуры банкротства или оставление заявления без рассмотрения,

- Завершение процедуры банкротства, при погашении задолженности.

8) Если нарушены условия реструктуризации, начинается процедура реализации имущества.

9) Окончание процедуры банкротства и признание банкротом.

На любом этапе банкротства между заемщиком-должником и банком может быть заключено мировое соглашение. После того, как оно будет достигнуто, процедура банкротства завершается и должник начинает погашать долги. [1]

Принятие закона о банкротстве поможет банкам снизить просроченную задолженность, сумму резерва на возможные потери по ссудам и таким образом, уменьшить кредитный риск.

Решению большинства организационно-управленческих проблем кредитования населения поможет смягчение банками неценовых условий, продление и смягчение программ кредитования с господдержкой, расширение и упрощение дистанционного банковского обслуживания.

На данный момент, с уменьшением ключевой ставки ЦБ РФ и улучшением экономической ситуации в стране были сняты ранее введенные

ограничения на кредитование отдельных категорий заемщиков, смягчены условия по программам кредитования зарплатных клиентов и требования к пакету представляемых в банки документов для получения кредита, был повышен максимальный размер кредита, либо повышен срок кредитования для наименее рискованных клиентов. Уменьшилась доля кредитов по низким ставкам, выдаваемых по государственным программам, в общем объеме кредитов и увеличилась доля кредитов по собственным программам банков.

Ряд банков увеличили срок кредитования по потребительским кредитам и ввели дополнительные кредитные продукты, либо увеличили состав потенциальных заемщиков и максимальный размер кредита по потребительским кредитам и ипотечным программам. В розничном сегменте в целом смягчились требования к обеспечению кредита и кредитоспособности населения.

На фоне смягчения условий кредитования, зафиксировано повышение спроса со стороны всех основных категорий заемщиков. В наибольшей степени это коснулось долгосрочных кредитов населению. Отмечается рост заемщиков на ипотечные кредиты, этому способствуют программы государственной поддержки ипотечного кредитования, объем введенного в эксплуатацию нового жилья, снижение цены на жилую недвижимость.

В 2016 году произошло восстановление кредитной активности банков, на что указывает смягчение условий банковского кредитования и рост спроса на кредиты. При этом кредитная активность пока остается на более низком уровне, чем в 2013-2014 годах. [32]

Основными причинами смягчения условий банковского кредитования в целом банки назвали рост конкуренции на рынке банковских услуг, снижение ключевой ставки ЦБ РФ.

Снижение процентных ставок более заметно в сегменте необеспеченного кредитования населения. Банки контролировали качество кредитных портфелей за счет смягчения неценовых условий, которые распространялись в основном на категории клиентов с высоким уровнем кредитоспособности.

Банки сохраняют ориентацию на смягчение условий кредитования и повышению спроса заемщиков на новые кредиты. Рост кредитной активности носит восстановительный характер, что отвечает макроэкономическому прогнозу ЦБ РФ и задаче по снижению инфляции до целевого уровня 4% в 2017 году. [40]

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В проведенном теоретическом и практическом исследовании были решены поставленные задачи и получены следующие основные результаты:

1. Выделены основные классификационные признаки банковского кредитования:

- по целевой направленности;
- по наличию обеспечения;
- по срокам использования кредита;
- по способу взимания процентов;
- по способу погашения;
- по степени риска;
- по форме предоставления кредита.

2. Подробно рассмотрен каждый этап кредитного процесса. Проведен сравнительный анализ различных теоретических подходов к организационным этапам кредитного процесса.

3. Изучены все стадии процесса управления банковским кредитованием населения, включающие: планирование, организацию, реализацию и контроль.

Система управления кредитным процессом в коммерческом банке должна объединять в себе все блоки банковского кредитования, представленные подразделениями, участвующими в кредитном процессе. Также необходимо уделить внимание функциональным связям между подразделениями с целью отслеживания результатов кредитной деятельности коммерческого банка.

4. Проанализировано и исследовано банковское кредитование населения на примере банка ПАО «ВТБ 24».

Кредитный процесс в ПАО «ВТБ 24» регулируется нормативными документами, устанавливающими порядок кредитования, который разрабатывается и разъясняется в руководстве по кредитной политике.

Для банка кредитование населения является важной составляющей, так как приносит основной доход.

За период 2011-2015 гг. прослеживается снижение темпа прироста кредитного портфеля (на 01.01.2016 – (-1,28%)).

Чистая ссудная задолженность выросла за период 2011-2015 гг. на 7%, ее величина на 01.01.2016 была сформирована в объеме 2306,4 млрд. рублей.

Большую часть чистой ссудной задолженности занимает ссудная задолженность населения. (56% на 01.01.2016).

Просроченная задолженность по кредитам населению в 2015 году увеличилась на 222 млрд.руб или на 17,6%, при этом доля просроченной задолженности составляет 15,7% в общей структуре задолженности.

Кредиты населению в 2015 году снизились на 9,2 млрд. руб. или на 0,65% по сравнению с 2014 годом. В 2015 году наблюдается рост ипотечных кредитов на 102,1 млрд. руб или на 30,1%, при этом снизились автокредиты на 20 млрд. руб или на 21,1%, потребительские кредиты на 85 млрд. руб. или на 11%. Долгосрочные кредиты составляют основу кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» и за 2015 год составили 901,9 млрд.руб.

5. Выявлены основные организационно-управленческие проблемы банковского кредитования населения на всех этапах кредитного процесса.

6. Рассмотрены пути решения организационно-управленческих проблем банковского кредитования в России.

- Банк в кредитном договоре, обязан обеспечить прозрачность расчета процентной ставки по кредиту, для четкого представления о полной сумме кредита.

- Проведение качественного анализ платежеспособности заемщика, оценку личностных качеств. При этом анализировать экономическую ситуацию в целом.

- Налаживание связей с государственными ведомствами.

- Смягчение условий предоставления необеспеченных кредитов и услуги рефинансирования кредита.

- При взыскании залога приходить к соглашению между банком и заемщиком, для более выгодной реализации залога.

- Дальнейшее развитие закона о банкротстве.

Результаты проведенных исследований позволили:

1. Предложить дополнительные классификационные признаки банковского кредитования в России.

- По наличию кредитной истории у заемщика;

- По размеру пакета документов;

- По наличию контроля над расходованием средств.

2. Уточнены этапы организации кредитного процесса, добавлены подпункты, рассматриваемые параллельно с основными этапами.

1. рассмотрение заявки на получение кредита, интервью с заявителем;

2. оценка платежеспособности клиента, проверка предоставленных документов;

2.1 изучение достаточности, приемлемости и ликвидности предмета обеспечения кредита;

3. структурирование кредита и заключение кредитного договора;

4. предоставление и обслуживание кредита;

4.1 работа с просроченной задолженностью;

5. погашение и закрытие кредита.

3. Предложено систематизированное представление организационно-управленческих проблем банковского кредитования населения на каждом этапе кредитного процесса, как со стороны банка, так и со стороны клиента. Рассмотрены пути решения данных проблем.

- Сбои в системе банка, ошибки и ошибочные процессы,

- Отсутствие кредитной истории,

- Мошенничество со стороны клиента,

- Высокие процентные ставки по кредитам,

- Предоставление неполной информации по кредитам,

- Высокая закредитованность потенциальных заемщиков,

- Отсутствие достаточно существенного залога,

- Нарушение кредитного договора со стороны клиента,
- Нецелевое использование денежных средств,
- Проблемы реализации залога,
- Банкротство клиента.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Авис О.У. Об актуальности структурных реформ в банковской системе / О.У. Авис // Банковское дело. – 2015. - №11. – С. 21-25.;
2. Андрюшин С.А. Денежно-кредитная политика Банка России в 2016–2018 гг. / С.А. Андрюшин, В.К. Бурлачков, В.В. Кузнецова // Банковское дело. – 2015. - №11. – С. 4-11.;
3. Андрюшин С.А. Финансовая стабильность и кредитная активность российских банков в 2015 г. и среднесрочной перспективе / С.А. Андрюшин, В.В. Кузнецова // Банковское дело. – 2016. - №7. – С. 15-23.;
4. Ашмарина Е.М. Банковское право: учебник / Е.М. Ашмарина. – М.: Юрайт. – 2016. – 567 с.;
5. Бабаева Р.Ф. Новые требования Банка России к системе внутреннего контроля кредитных организаций / Р.Ф. Бабаева. – (Банковская деятельность) // Финансы и кредит, 2015. – 20(644). – С. 31-37.;
6. Банковское обозрение. Сфера интересов банков и банкиров. – Режим доступа: <http://bosfera.ru>;
7. Банкротство физлиц: ко взаимному неудовлетворению? [Электронный ресурс]. – Банки и деловой мир. - Режим доступа: <http://bdm.ru/publicacii> (дата обращения 02.11.2016);
8. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческих банков: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2014. - 652 с.;
9. Боровкова В.А. Банки и банковское дело: учебник / В.А. Боровкова. –М.: Юрайт. – 2016. – 630 с.;
10. Бровкина Н.Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития: учеб. пособие / Н.Е. Бровкина. - М.: КноРУС, 2014. - 263 с.;

11. Бураков Д.В. Финансы, деньги и кредит: учебник / Д.В. Бураков. – Юрайт-Восток. – 2016. – 784т с.;
12. Гамза В.А. Безопасность банковской деятельности: учебник / В.А. Гамза, И.Б. Ткачук, И.М. Жилкин. - 3-е изд. перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2014. – 513 с.;
13. Гончарова О.А. Страхование кредитного риска в ипотечном кредитовании и факторы оценки его влияния / О.А. Гончарова. – (Банковское дело) // Финансы и кредит. – 2014. – 41(617). – С. 43-56.;
14. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2, глава 42 «Заем и кредит»);
15. Давыдов В.А. Инструменты урегулирования проблемной задолженности банков / В.А. Давыдов, М.Х. Халилов // Банковское дело. – 2016. - №7. – С. 29-33.;
16. Дворецкая А.Е. Перспективы функциональной модернизации банковского сектора РФ и его взаимодействия с небанковскими посредниками / А.Е. Дворецкая // Банковское дело. – 2016. - №8. – С. 18-25.;
17. Должник-2016: мифы и реальность. [Электронный ресурс]. – Банки и деловой мир. – Режим доступа: <http://bdm.ru> (дата обращения 01.12.2016);
18. Жуков Е.Ф. Банковское дело: учебник / под ред. Е.Ф. Жукова. - М.: Юрайт, 2014. - 591 с.;
19. За год доля заемщиков с самыми небольшими кредитами снизилась до одной четверти от их общего числа. [Электронный ресурс]. – Ассоциация российских банков. – Режим доступа: <http://arb.ru/> (дата обращения 06.12.2016);
20. Звонова Е.А. Деньги, кредит, банки: учебник / Е.А. Звонова, В.Д. Топчий; под общ. ред. Е.А. Звоновой. - М.: Юрайт, 2014. - 455 с.;
21. Ипотека: насколько устойчив рост? [Электронный ресурс]. – Банки и деловой мир. – Режим доступа: <http://bdm.ru> (дата обращения 01.12.2016);

22. Как взять кредит без кредитной истории [Электронный ресурс]. – Банк справка. – Режим доступа: <http://bankspravka.ru/poleznyie-stati/> (дата обращения 10.10.2016);
23. Кодзоев З.Б. Классификация банковской инфраструктуры / З.Б. Кодзоев. – (Банковская деятельность) // Финансы и кредит. - 2015. 34(658). – С. 16-25.;
24. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
25. Коробова Г.Г. Банковское дело: учебник / Г.Г. Коробова — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Магистр, Инфра-М, 2015. — 592 с.;
26. Костерина Т.М. Банковское дело: учебник / Т.М. Костерина. – М: Юрайт. – 2014. – 456 с.;
27. Кредитование в условиях экономической дестабилизации [Электронный ресурс]. Информационный портал. – Режим доступа: <http://www.dobank.ru/press/news> (дата обращения 30.03.2016);
28. Кузьмина Е.В. Развитие рынка ипотечного жилищного кредитования в России в условиях падения потребительского спроса / Е.В. Кузьмина, А.А. Янин // Банковское дело. – 2016. – №10. – 17-23.;
29. Лаврушин О.И. Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин; под ред. Н.И. Валенцев. – КноРус, 2016. – 800 с.;
30. Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: учебник / О.И. Лаврушина. – 13-е изд., стер. - М.: КноРус, 2014. - 448 с.;
31. Маркова О.М. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / О.М. Маркова– М.: ИД Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 496 с.;
32. Мартыненко Н.Н. Банковские операции: учебник / Н.Н. Мартыненко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2014. - 612 с.;
33. Мозговой Я.И. Прозрачность деятельности банков как элемент корпоративной социальной ответственности / Я.И. Мозговой. – (Банковское дело) // Финансы и кредит. – 2014. – 9(585). – С. 55-60.;

34. Национальное бюро кредитных историй. - Режим доступа: <http://www.nbki.ru/>
35. Никулина О.В. Управление кредитными рисками коммерческих банков в условиях нестабильности финансовой системы / О.В. Никулина, А.И. Коваленко. – (Банковская деятельность) // Финансы и кредит. – 2015. – 30(654). – С. 2-17.;
36. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1-ФЗ. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru/document/](http://www.consultant.ru/document/);
37. О защите прав потребителей: Закон от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 03.07.2016). - Режим доступа: [http:// www.consultant.ru/document/](http://www.consultant.ru/document/);
38. О кредитных историях: Федеральный закон от 30.12.2004 N 218-ФЗ. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru/document/](http://www.consultant.ru/document/);
39. О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации: Положение Банка России № 385-П от 01.01.2013. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/analytics/>;
40. Об ипотеке (залоге недвижимости): Федеральный закон от 16.07.1998 N 102-ФЗ. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru/document/](http://www.consultant.ru/document/);
41. Овчинникова О.П. Системный финансовый кризис и его влияние на устойчивость банковской системы / О.П. Овчинникова, Н.Э. Овчинникова. – (Банковская система) // Финансы и кредит, 2014. – 7(583). – С. 7-13.;
42. Официальный сайт банка ПАО «ВТБ 24». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/>;
43. Официальный сайт ЦБ РФ. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.cbr.ru](http://www.cbr.ru;);
44. Перетяцько Н.М. Банковское дело. Управление в современном банке: Учебное пособие / Н.М. Перетяцько, А.А. Рождествина. - М.: КноРус, 2013. - 304 с.;

45. Печникова А.В. Банковские операции: учебник / А.В. Печникова, О.М. Маркова, Е.Б. Стародубцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с.;
46. Поморина М. А. Финансовое управление в коммерческом банке; КноРус - Москва, 2013. - 376 с.;
47. Реструктуризация кредита - возможности и подводные камни [Электронный ресурс]. – Информационный портал. - Режим доступа: <http://www.dobank.ru/press/articles/> (дата обращения 10.11.2016);
48. Романовский М.В. Финансы и кредит: учебник / М.В. Романовский. – М.: Юрайт. – 2014. – 598 с.;
49. Рыкова И.Н. Рынок розничных кредитов: причины кризиса и перспективы развития / И.Н. Рыкова, Н.В. Фисенко // Банковское дело. – 2016. - №4. – С. 19-21.;
50. Семенюта О.Г. Рынок банковских услуг как фактор устойчивости банковской системы / О.Г. Семенюта, Е.А. Данченко, Н.О. Панченко. – (Банковское дело) // Финансы и кредит. – 2014. – 2(578). – С. 10-18.;
51. Стародубцева Е.Б. Банковское дело: учебник / Е.Б. Стародубцева. – Форум. – 2016. – 487 с.;
52. Сухарев А.Н. Денежно-кредитная политика Банка России в условиях внешнеэкономических шоков / А.Н. Сухарев. – (Банковская деятельность) // Финансы и кредит. – 2015. – 48(672). – С. 2-10.;
53. Тавасиев А.М. Организация деятельности коммерческих банков. Теория и практика: учебник / А.М. Тавасиев, В.Д. Мехряков, О.И. Ларина. - М.: Юрайт, 2014. - 735 с.;
54. Тятенкова Е.А. Контроль качества сервиса в условиях увеличения масштаба банка / Е.А. Тятенкова // Банковское дело. – 2016. - №8. – С.58-61.;
55. Федеральная служба госстатистики. Население. Уровень жизни. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main;

56. ЦБ: О динамике развития банковского сектора Российской Федерации в октябре 2016 года. [Электронный ресурс]. – Ассоциация российских банков. – Режим доступа: <http://arb.ru/> (дата обращения 10.11.2016);
57. Чалдаев Л.А. Финансы, денежное обращение и кредит / Л.А. Чалдаев. – М.: Юрайт. – 2016. – 655 с.;
58. Шумакова К.Г. Тенденции развития банковской системы России: угрозы и возможности / К.Г. Шумакова. – (Банковское дело) // Финансы и кредит. – 2014. – 14(590). – С. 11-20.;
59. Эзрох Ю.С. Меры Банка России и Правительства РФ по реструктуризации банковской системы в 2014–2015 гг. / Ю.С. Эзрох // Банковское дело. – 2016. - №5.- С. 24-32.;
60. Юсупова О.А. Рынок банковских услуг как фактор устойчивости банковской системы / О.А. Юсупова. – (Банковская деятельность) // Финансы и кредит. – 2014. - 3(579). – С. 3-10.;