

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)»
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Финансы, денежное обращение и кредит»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой, проф., д.э.н.,
_____ И.А. Баев
« ____ » _____ 2017 г.

Совершенствование потребительского кредитования физических лиц на примере
филиала «Челябинский» АО «ОТП Банк»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

ЮУрГУ – 38.03.01.2017.571.ВКР

Руководитель работы,
ст. преподаватель кафедры
_____ И.А. Бочкарева
« ____ » _____ 2017 г.

Автор работы,
студент группы ЗЭУ–571
_____ Д.В. Башарова
« ____ » _____ 2017 г.

Нормоконтролер,
ст. преподаватель кафедры
_____ И. А. Бочкарева
« ____ » _____ 2017 г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Башарова Д.В. Совершенствование потребительского кредитования физических лиц на примере филиала «Челябинский» АО «ОТП Банк». – Челябинск: ЮУрГУ, ЗЭУ–571, 2017, 72 с., 10 таблиц, 9 рисунков, библиогр. список – 40 наим.

В рамках выпускной квалификационной работы были разработаны рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования.

В процессе работы были рассмотрены теоретические аспекты потребительского кредитования физических лиц, проанализировано потребительское кредитование на примере банка.

Расчетные данные для их наглядного представления систематизированы в виде таблиц и показаны в виде диаграмм и графиков.

ANNOTATION

Basharova D.V. Improvement of consumer crediting of natural persons on the example of Chelyabinsky branch of JSC OTP Bank. – Chelyabinsk: SUSU, ZEU–571, 2017, 72 pages, 10 tables, 9 pictures, bibliographic list – 40 names.

Within final qualification work recommendations about improvement of consumer crediting were developed.

In the course of work theoretical aspects of consumer crediting of natural persons were considered, consumer crediting on the example of bank is analysed.

Settlement data for their evident representation are systematized in the form of tables and shown in the form of charts and schedules.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 8 |
| 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ | |
| 1.1 Понятие и сущность потребительского кредитования..... | 10 |
| 1.2 Классификация потребительского кредитования в Российской Федерации | 18 |
| 1.3 Нормативно-правовое регулирование потребительского кредитования в Российской Федерации | 24 |
| 2 АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ В ЧЕЛЯБИНСКОМ ФИЛИАЛЕ АО «ОТП БАНК» | |
| 2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика АО «ОТП Банк» . | 32 |
| 2.2 Анализ кредитного портфеля на примере филиала «Челябинский» АО «ОТП Банк»..... | 40 |
| 2.3 Анализ потребительского кредитования физических лиц в АО «ОТП Банк»..... | 51 |
| 2.4 Рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования в АО «ОТП Банк»..... | 57 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 66 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК | 69 |

ВВЕДЕНИЕ

Сегмент потребительского кредитования в РФ на данный момент является одним из наиболее динамично развивающихся на рынке банковских услуг, так как банки нуждаются в прибыльных продуктах. Также потребительское кредитование является одним из катализаторов сектора розничной торговли и рынка недвижимости.

Практически все банки в России имеют собственные программы потребительского кредитования. Кроме того, на рынке банковских услуг функционируют банки, основной специализацией которых является обслуживание розничных клиентов, для которых потребительское кредитование является одним из основных, ведущих направлений деятельности.

Вопросы развития системы потребительского кредитования затрагивают как проблемы общего состояния денежно-кредитного механизма страны и банковской системы в целом, так и механизма кредитования в отдельном банке, в частности. В то же время, потребительское кредитование связано, как правило, с повышенными кредитными рисками, что обуславливает актуальность проблем совершенствования потребительского кредитования в коммерческих банках. Все это и определяет актуальность данной темы.

Целью написания выпускной квалификационной работы является оценка потребительского кредитования в АО «ОТП Банк» и разработка программы, направленной на улучшение и развитие потребительского кредитования в исследуемой организации.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретические аспекты потребительского кредитования в Российской Федерации;
- 2) проанализировать состояние финансовой деятельности и управления потребительским кредитованием в АО «ОТП Банк»;

3) разработать рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования в «ОТП Банк» и оценить их эффективность;

Объект исследования данной работы является АО «ОТП Банк».

Предмет исследования – совершенствование потребительского кредитования в АО «ОТП Банк».

Работа состоит из введения, двух глав, в которых рассмотрены теоретические, методологические и практические аспекты изучаемого вопроса, а также заключения.

При проведении исследования использовались различные метод, например: горизонтальный (временной), вертикальный (структурный) анализ, анализ относительных показателей (финансовых коэффициентов).

При написании данной выпускной квалификационной работы использовались следующие информационные источники: нормативно- правовые акты, учебные пособия по финансам, банковской деятельности, специализированная литература в области потребительского кредитования, а также данные публичной отчетности АО «ОТП Банк».

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

1.1 Понятие и сущность потребительского кредитования

Длительное время в РФ отсутствовал специальный закон, регулирующий отношения в сфере потребительского кредитования. В 2014 году такой закон был принят. С 1 июля он вступил в силу. Закон применяется только к договорам потребительского кредита (займа), заключенным 2 июля 2014 г. и позже.

Этот Закон обязателен не только для банков, но и для различных некредитных финансовых организаций [35], например микрофинансовых организаций, которые на профессиональной основе регулярно – не менее четырех раз за год – предоставляют потребительские займы [16, с. 13]. Закона не распространяется на кредиты (займы), выданные физическим лицам для предпринимательских целей; на ипотечные кредиты; на займы, выдаваемые работодателями своим работникам.

По своей сути потребительский кредит – это продажа торговыми предприятиями потребительских товаров с отсрочкой платежа или предоставление банками ссуд на покупку потребительских товаров, а также на оплату различного рода расходов личного характера (плата за обучение, медицинское обслуживание, неотложные нужды и т. п.). Потребительский кредит в конечном счете предоставляется населению для удовлетворения различных потребительских нужд.

Сущностной чертой потребительского кредита выступают отношения кредитора (банка) и заемщика (физического лица). Функциональная природа потребительского кредита определяется тем, что полученные заемщиком денежные ресурсы используются лишь в качестве средства платежа.

Потребительский кредит предоставляется, как правило, торговыми компаниями, банками и специализированными кредитно-финансовыми институтами для приобретения населением товаров и услуг с рассрочкой платежа. Потребительский кредит может предоставляться как в денежной, так и в товарной

формах: товар приобретается в кредит или в рассрочку в розничной торговле. Денежную ссуду получают в банке с использованием средств в потребительских целях.

В научной литературе существует точка зрения о том, что потребительский кредит следует рассматривать как отдельную, самостоятельную форму банковского кредита, имеющую черты, как ссуды денег, так и ссуды капитала[13, с. 2].

Имеет место определенная схожесть банковской ссуды денег, капитала и банковского потребительского кредита. Все эти формы кредита так или иначе используются для финансирования текущих затрат или же для реализации инвестиционных проектов. Все они могут предоставляться на определенный временной период. Банковскому потребительскому кредиту в определенной мере, так же как и ссуде капитала и ссуде денег, свойственно увеличение денежных доходов и накоплений. Схожесть потребительского кредита с банковской ссудой денег и банковской ссудой капитала также и в том, что банк, предоставляя ссуду потребителю, требует определенное обеспечение[22, с. 148]. Необходимость обеспечения при получении потребительского кредита в банке диктуется высоким уровнем кредитного риска. Как правило, банки предоставляют кредиты индивидуальным заемщикам под залог движимого или недвижимого имущества, например, квартир, жилых домов, антиквариата и ювелирных изделий, ценных бумаг, денежных средств, хранящихся на депозитных счетах в банках.

В ряде зарубежных стран банки могут предоставлять потребительские кредиты физическим лицам без какого-либо обеспечения. Такие необеспеченные ссуды выдаются банками тем лицам, которые хорошо зарекомендовали себя как аккуратные и исправные заемщики. Эти лица имеют в собственности дома, землю, счета в банках, постоянные источники доходов. У них имеется достаточно продолжительная кредитная история, которая закрепила за ними репутацию надежных заемщиков. Но все же необеспеченные банковские ссуды - вещь не очень распространенная. Такие ссуды предоставляются на короткий период, и

процент по ним будет всегда выше, чем по ссудам, имеющим обеспечение.

Как уже отмечалось, потребительский кредит имеет свойства, как банковской ссуды денег, так и банковской ссуды капитала. Такое может быть тогда, когда заемщиками выступают лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица. В этом случае часть ссуды может быть истрачена на потребительские нужды, а часть - на вложение в предпринимательский капитал. Когда физическое лицо покупает на заемные средства ценные бумаги, а также приобретает другие финансовые или материальные активы с целью сохранения стоимости своего капитала, то тогда кредит теряет свое чисто потребительское назначение.

Однако банковский потребительский кредит имеет определенные отличия от банковской ссуды денег и ссуды капитала. Эти отличия связаны с разными субъектами и объектами, с разным характером движения денежной ссуды и способами использования заемщиками полученных ссуд. Ссуда денег и ссуда капитала предоставляются банками фирмам и предприятиям, осуществляющим предпринимательскую деятельность.

Субъектами банковского потребительского кредита выступают физические лица. В условиях банковского потребительского кредита кредиторы предоставляют частным лицам деньги как средство платежа за купленный товар (услугу), а не как капитал. Поэтому такая форма кредита носит исключительно потребительский характер, являясь инструментом финансирования конечного потребления домашних хозяйств.

При потребительском кредите физические лица (потребители) берут деньги у банков для приобретения потребительских товаров и услуг для непроизводительного (конечного) их использования. Процесс использования банковского потребительского кредита непосредственно не обуславливает увеличение стоимости ссужаемого капитала и получения дохода. При выдаче физическому лицу потребительского кредита, как и в случае банковской ссуды денег, предоставляемые деньги в кредит используются на конкретные цели

приобретения необходимых товаров. Но для банков эти средства являются капиталом. Для заемщиков полученная ссуда просто расходуется на цели личного потребления. В этом случае не происходит высвобождение денег, предоставленных в кредит. Физические лица погашают свою задолженность по потребительским кредитам только за счет собственных средств и имущества.

Возвратность банковского потребительского кредита основывается на непрерывности процесса расширенного воспроизводства, кругооборота и оборота капитала предпринимателей. Следует подчеркнуть, что основой платежеспособности физического лица являются его денежные доходы, главным образом систематически получаемые (зарплата, пенсия, пособия) [20, с. 75].

Закон № 353-ФЗ предоставляет заемщику новые права:

1) заемщик имеет право подумать брать или не брать кредит, т. е. заемщик может изучить все индивидуальные условия договора как минимум в течение 5 рабочих дней без изменения условий договора;

2) заемщик может отказаться от получения кредита. А также досрочно вернуть кредит без предварительного уведомления банка. Срок досрочного возврата нецелевого кредита возможен в течение 14 календарных дней с даты получения. Целевой кредит возвращается в течение 30 календарных дней с даты получения. Заемщик обязан будет заплатить проценты за фактический срок пользования деньгами;

3) если гражданин приобрел товар с помощью потребительского кредита и товар оказался ненадлежащего качества, то, возвращая его продавцу, покупатель вправе требовать от последнего возмещения не только уплаченной за товар суммы, но и уплаченных процентов по кредиту;

4) на стимулирование к принятию ответственного решения направлена норма Закона, устанавливающая обязанность банка указывать полную стоимость кредита в таком месте договора и таким шрифтом, чтобы заемщик имел возможность получить четкое представление о суммах предстоящих ему платежей, например в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы

перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа);

5) заемщик имеет право знать, что взимание комиссии за выдачу кредитных средств незаконно.

В Законе прописаны также и обязанности заемщика. Помимо основных обязанностей заемщик обязан уведомлять банк в случае изменения контактной информации (адреса, телефона, электронной почты).

Предложенные меры, по мнению законодателя, должны привести к снижению числа просроченных кредитов.

Важным моментом, установленным Законом о потребительском кредите, является деление условий договора потребительского кредита (займа) на общие и индивидуальные.

Общие условия договора потребительского кредита (займа) устанавливаются кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения. Согласно п. 2 ст. 5 Закона о потребительском кредите к договору потребительского кредита (займа) в части общих условий применяется ст. 428 «Договор присоединения» Гражданского кодекса РФ (ГК РФ), которая гласит, что договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Таким образом, потенциальный заемщик не может повлиять на содержание кредитного договора (займа) в части общих условий договора [24, с. 12].

Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально при заключении договора, их перечень приведен в Законе № 353-ФЗ, к ним относятся: сумма кредита (лимит кредитования); срок кредита; валюта кредита; размер и порядок уплаты процентов за пользование кредитом; количество, размер и периодичность платежей по договору; порядок возврата по договору, полная стоимость кредита.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по

кредитному договору кредитор вправе взыскивать с заемщика неустойку. Если заемщик не возвращает в срок сумму кредита, на эту сумму начисляют проценты в размере ставки рефинансирования Банка России, если иной размер не предусмотрен договором. Кроме того, кредитор имеет право потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы кредита (займа) вместе с процентами.

В Законе также устанавливается, что кредитная организация при заключении договора кредитования вправе требовать от заемщика застраховать как само имущество, так и иной страховой интерес (жизнь, здоровье) как один из способов обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору. Заемщик в свою очередь может отказаться от этого условия, так как это страхование является добровольным[16, с. 447].

Иные виды страховок могут оформляться только по желанию заемщика (поручителя, залогодателя). Следовательно, отказ заемщика от оформления, например, страхования жизни и здоровья не может служить причиной для отказа банка в предоставлении кредита[9, с. 15].

Закон определяет порядок исчисления полной стоимости кредита, ограничивает максимальные размеры неустойки, устанавливает четкие требования к содержанию и оформлению договоров потребительского кредита (займа).

Кроме этого, Законом о потребительском кредите впервые законодательно:

- закреплено понятие коллекторского агентства: коллекторское агентство;
- организация, осуществляющая в соответствии с законодательством Российской Федерации деятельность по приобретению денежных требований, срок исполнения которых наступил, с целью их последующего предъявления должнику и взыскания долга и (или) осуществляющая по поручению кредитора деятельность по предъявлению должнику денежных требований, срок исполнения которых наступил, и взысканию долга;

Определено, что при совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору потребительского

кредита (займа), кредитор и (или) юридическое лицо, с которым кредитор заключил агентский договор, предусматривающий совершение таким лицом юридических и (или) иных действий, направленных на возврат задолженности, возникшей по договору потребительского кредита (займа), вправе взаимодействовать с заемщиком и лицами, предоставившими обеспечение по договору потребительского кредита (займа), используя: личные встречи, телефонные переговоры; почтовые отправления по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита (займа), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи. Иные способы взаимодействия с заемщиком [2, с. 29].

В Российской Федерации сектор потребительского кредитования является одним из наиболее стремительно развивающихся направлений в банковской практике. В настоящее время на рынке банковских услуг в секторе потребительского кредитования представлено большое количество разнообразных кредитных продуктов, а сам рынок характеризуется высоким уровнем конкуренции между кредитными организациями. Потребительское кредитование имеет огромное социально-экономическое значение в любом государстве и обществе.

В российской науке и практике существует ряд общих классификаций кредитов, которые применяются в том числе к потребительским кредитам. По сроку предоставления кредиты подразделяются на: краткосрочные (до одного года), среднесрочные (от одного до трех лет), долгосрочные (свыше трех лет). По наличию обеспечения выделяются кредиты: имеющие прямое обеспечение, косвенное обеспечение либо предоставляемые без обеспечения. По наличию цели использования кредитных средств – целевые и нецелевые.

Видовое разделение кредитов имеет важное практическое значение с точки зрения особенностей правового регулирования, применения различного юридического инструментария. Так, по мнению В.В. Витрянского, практический

смысл выделения целевых и обеспеченных кредитных договоров состоит в дифференцированном правовом регулировании, предусмотренном в Гражданском кодексе (ст. ст. 813, 814 ГК РФ). А Ю.В. Романец отмечает, что именно правильная квалификация создает основу для применения к договору тех правовых норм, которые предназначены для его регулирования [19, с. 64].

А.Я. Курбатов в качестве видов потребительского кредитования называет:

- кредиты с обеспечением (залогом, поручительством) и без обеспечения;
- кредиты строго целевые и без определения конкретных целей;
- экспресс-кредиты (оформляемые в магазине при приобретении товара) и получаемые в банке;
- бумажные кредиты (выдаваемые на основании договора потребительского кредитования) и «карточные» (выдаваемые с использованием кредитной карты).

Таким образом, Закон о потребительском кредите не привел к существенным изменениям на рынке банковских услуг в сфере кредитования потребителей – физических лиц. Данный нормативный акт явно не решил все проблемы с кредитованием физических лиц, но некоторые ключевые моменты во взаимоотношениях банка и заемщика – физического лица он все же урегулировал. Закон в большей или меньшей степени ограничил право банков взимать с заемщиков – физических лиц «лишние», дополнительные платежи и комиссии.

Банки не смогут взимать комиссии, например, за досрочный возврат кредита. Также заемщик вправе бесплатно один раз в месяц получить информацию о размере текущей задолженности, дате и размерах произведенных и предстоящих платежей и иных сведениях, указанных в договоре потребительского кредита.

У банков теперь нет права взимать штраф с заемщика за отказ от получения кредита в течение некоторого (как правило, незначительного) периода времени с момента заключения договора. Решен вопрос с подсудностью спора по иску заемщика. Есть и другие положительные аспекты для заемщиков.

В Законе содержатся и некоторые неясности. Так, например, в индивидуальных условиях договора допускается предусмотреть как запрет, так и

возможность уступки банком права требования к заемщику третьим лицам. Но к этим третьим лицам Закон не предъявляет никаких требований, что позволяет осуществить такую уступку любым лицам вне зависимости от наличия у них банковской лицензии.

1.2 Классификация потребительского кредитования в Российской Федерации

Исходя из содержания Положения Банка России № 254-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» потребительские кредиты можно классифицировать по образовавшейся задолженности (кредиты с образовавшейся задолженностью и кредиты без задолженности), по категориям качества (высшей категории качества (стандартные), второй категории качества (нестандартные), третьей категории качества (сомнительные), четвертой категории качества (проблемные), пятой категории качества (безнадежные)), по кредитному риску (с отсутствующим (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения – 0%), умеренным (от 1 до 20%), значительным (от 21 до 50%), высоким кредитным риском (от 51 до 99%) или со 100%-ным кредитным риском), по созданию резервов на возможные потери по ссудам.

Л.Г. Кисурина по целевой направленности выделяет потребительские кредиты, направленные на: инвестиционные нужды, приобретение товаров длительного пользования, образование, лечение, неотложные нужды и т. д. По типу заемщика - потребительские кредиты, предоставляемые всем слоям населения, VIP-клиентам, студентам, молодым семьям и т. д. [21]. Подобную классификацию потребительских кредитов (по направлениям использования (объектам кредитования) и по субъектам кредитной сделки (по заемщику)) приводят и С.А. Даниленко с М.В. Комиссаровой. Такая классификация представляется слишком «обыденной», хотя в целом и верной по содержанию.

Зачастую предлагается выделять целевые потребительские кредиты (на инвестиционные нужды, на приобретение товаров, работ и услуг, на образование, на неотложные нужды и т. п.) и потребительские кредиты без цели использования. Однако такой подход к классификации представляется весьма условным и не совсем верным по сути. Ибо заемщик, вступая в кредитные правоотношения, всегда преследует какую-то цель. Сложно представить, чтобы гражданин обратился в банк за предоставлением кредита, не имея в этом никакой надобности и не представляя цели использования заемных средств. Поэтому следует полагать, что цель в получении кредита у заемщика есть всегда. Другой вопрос в том, интересуется ли эта цель банк. И именно это основание должно быть положено в классификацию потребительских кредитов на целевые и нецелевые. В первом случае заемщик должен будет подтвердить банку использование заемных средств по целевому назначению, во втором – банк не интересуется дальнейшее движение предоставленного капитала [14].

В российском банковском праве, как уже было показано, принято классифицировать потребительские кредиты по сроку на: краткосрочные (до одного года), среднесрочные (от одного до трех лет), долгосрочные (свыше трех лет). Однако весьма интересно рассмотреть так называемые кредиты с неопределенным сроком (*open-end*), широко распространенные в зарубежных правовых порядках. За рубежом, как отмечает О.М. Иванов, одной из наиболее важных классификаций кредитов является именно деление на срочные потребительские кредиты (*closed-end*) и кредиты с неопределенным сроком (*open-end*) [19, с. 350]. На первый взгляд кажется, что конструкция кредита с неопределенным сроком противоречит самой сущности кредита как срочного обязательства. Однако суть такого кредита сводится к тому, что в пределах установленного кредитного лимита заемщик имеет право требовать предоставления денежных средств, а кредитор обязан предоставлять такие денежные средства по требованию заемщика. И поскольку заемщик самостоятельно выбирает срок (сроки) получения кредитных траншей и график

его погашения, то срок самого кредита на момент заключения договора оказывается неопределенным.

Отдельный интерес представляет вопрос об отнесении к потребительским кредитам ипотечных кредитов, выдаваемых гражданам на покупку жилья. В российском законодательстве отсутствует легальное определение понятия «ипотечный кредит». По сути, такой кредит представляет собой кредит, обеспеченный залогом приобретаемого недвижимого имущества, однако имеющий ряд особенностей по сравнению с обычными обеспеченными кредитами. Согласно п. 1 ст. 77 Федерального закона № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» жилое помещение, приобретенное либо построенное полностью или частично с использованием кредитных средств банка или иной кредитной организации либо средств целевого займа, предоставленного другим юридическим лицом на приобретение или строительство указанного жилого помещения, находится в залоге с момента государственной регистрации ипотеки в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним [26]. Согласно п. 2 этой же статьи к залoгу жилого дома или квартиры, возникающему на этом основании, соответственно применяются правила о залоге недвижимого имущества, возникающем в силу договора.

Если исходить из понимания потребительского кредита как кредита (денежных средств), предоставленного кредитной организацией гражданам для удовлетворения личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то ипотечные кредиты, предоставляемые гражданам на покупку жилья, можно вполне отнести к числу потребительских по первому критерию (субъектному составу), ибо они также предоставляются только кредитными организациями (что вытекает из положений п. 1 ст. 77 ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)»). Однако применение второго критерия – целевого назначения кредита – в случае ипотеки весьма дискуссионно, ибо приобретаемое жилое помещение может вполне использоваться в целях ведения предпринимательской деятельности, равно, в принципе, как и любое другое

имущество, приобретаемое гражданами на денежные средства, полученные как потребительский кредит. Тем не менее, здесь есть важное отличие: во втором случае банк интересуется целевым назначением кредитных средств в момент заключения кредитного договора, после предоставления кредитных средств дальнейшая их судьба как бы выбывает из-под контроля банка. В случае ипотеки ситуация иная, ибо приобретаемое недвижимое имущество на протяжении всего срока существования кредитных отношений находится в залоге у кредитной организации.

Таким образом, с одной стороны, можно сказать, что ипотечные кредиты на приобретение гражданами недвижимого имущества для целей, не связанных с ведением предпринимательской деятельности (то есть лишь часть ипотечных кредитов), можно отнести к числу потребительских и рассматривать как их разновидность. И такая позиция представлена в юридической литературе. Так, например, О.В. Сгибнева выделяет разновидности потребительского кредитования в зависимости от целевого назначения: кредиты на цели личного потребления, на приобретение автомобилей, а также ипотечные кредиты.

Однако с формально-юридической точки зрения, выраженной российским законодателем в декабре 2013 г. с принятием Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», есть основания утверждать, что ипотечные кредиты не относятся к числу потребительских, так как согласно п. 2 ст. 1 указанный Федеральный закон не применяется к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского кредита (займа), обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой [5].

На наш взгляд, такая позиция все же не совсем верна, ибо тот факт, что действие Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» не распространяется на ипотечные кредиты на приобретение гражданами недвижимого имущества для целей, не связанных с ведением предпринимательской деятельности, еще не говорит о том, что такие кредиты нельзя рассматривать в качестве потребительских. Этот факт говорит лишь о том,

что для регулирования таких кредитов применяются другие правовые средства и методы. Поэтому представляется, что с экономической и теоретико-юридической точек зрения указанные ипотечные кредиты можно рассматривать как вид потребительских, однако с практической точки зрения с учетом специфики их правового регулирования и применения особого юридического инструментария и правовых средств (в том числе иных договорных моделей) такие кредиты необходимо выделять в отдельную группу и рассматривать их обособленно от потребительских кредитов.

В российской правовой науке было выражено мнение, что потребительский кредит – это общее понятие, обозначающее денежные средства, предоставляемые физическому лицу в целях удовлетворения потребительских нужд. Поэтому кредит на покупку автомобиля, ипотечный кредит, образовательный кредит и другие кредиты, предоставляемые физическим лицам, должны признаваться видами потребительского кредита [8].

С первой частью следует согласиться, ибо в ходе предыдущего изложения данный тезис был нами также подтвержден. В отношении принадлежности автомобильных и образовательных кредитов к числу потребительских безусловно следует, как и в случае с ипотечными кредитами, согласиться с экономической и теоретико-юридической точками зрения. Однако зачастую такие кредиты сопряжены со специальными государственными программами и соответствующими льготными условиями (например, программы софинансирования, субсидирования и пр.), что вносит специфику в их правовое регулирование. Поэтому в этих случаях, на наш взгляд, их нужно рассматривать отдельно. В остальных же случаях их следует рассматривать в качестве полноценных видов потребительского кредита.

В Европейском союзе потребительские кредиты, обеспеченные ипотекой, выделяются в отдельную группу, и европейский законодатель не распространяет на них действие Директивы 2008/48/ЕС о потребительском кредитовании (наряду с другими исключениями). Однако, например, в Германии на кредиты,

обеспеченные правами на недвижимость (ипотекой и поземельным долгом), частично распространяются общие правила о потребительском кредите.

С позиций сравнительно-правового подхода интересно рассмотреть классификации потребительских кредитов, имеющиеся в зарубежных правовых порядках. Рассмотрим несколько классификаций потребительских кредитов на примере европейского государства с наиболее близким к российскому правовому порядку – Федеративной Республики Германия.

В германском праве имеется широкая классификация потребительских кредитов, согласно которой выделяется три больших группы: контокоррентный кредит (Kontokorrentkredit), срочный кредит (Darlehen) и договор об открытии кредита.

Также в германском праве традиционно различают так называемые «финансируемые сделки» (finanzierten), которые представляют собой денежные кредиты, выдаваемые кредитной организацией для конкретной цели – финансирования определенной сделки (в основном по покупке потребительских товаров повышенного качества), и кредиты, выдаваемые наличными. В первом случае покупатель и продавец заключают договор купли-продажи под условием недействительности согласно § 158 Abs. 2, § 159 BGB (Германского гражданского уложения), по которому банк предоставляет покупателю кредит для финансирования стоимости приобретаемого товара. При этом в качестве обеспечения по кредиту покупатель предоставляет право удержания большей части заработной платы или право на ее списание, кроме этого, банку предоставляется обеспечительное право собственности на имущество, приобретаемое по сделке.

Таким образом, в России, как и за рубежом, существуют многочисленные классификации потребительских кредитов по различным основаниям. Вместе с тем в рамках одного вида потребительского кредита могут предоставляться совершенно разные кредитные продукты, которые в основном ориентированы на конкретные, определенные группы клиентов и характеризуются определенными

условиями (например, беспроцентный целевой кредит на приобретение определенных товаров (в рамках маркетинговых акций и пр.), целевой образовательный кредит на обучение по специальностям, соответствующим приоритетным направлениям модернизации и технологического развития российской экономики и т. п.). Классификации потребительских кредитов имеют важное значение с позиций правильного, дифференцированного применения различных методов и средств правового регулирования, соответствующих целям тех или иных видов кредита.

1.3 Нормативно-правовое регулирование потребительского кредитования в Российской Федерации

В настоящее время потребительское кредитование физических лиц – это самый распространенный вид кредитования в современной России. Однако несмотря на прогрессивные изменения действующего законодательства в сфере потребительского кредитования, все еще имеют место некоторые неразрешенные правовые и теоретические вопросы. Поэтому в данном исследовании рассматриваются наиболее важные проблемы как правовой доктрины договора потребительского кредитования в России, так и практики его правового применения, на основании которых автором выносятся ряд предложений по совершенствованию российского законодательства.

С учетом особенностей современного экономического развития Российского государства договор потребительского кредитования можно считать одним из наиболее динамично развивающихся и распространенных направлений в прогрессивной, договорной системе банковского обслуживания. Главными источниками, регламентирующими деятельность кредитных организаций и банков, которые позволяют производить оформление договора потребительского кредитования, являются: Конституция РФ; Гражданский кодекс РФ, ст. ст. 422, 428, 819, 820, 821; статья 28, 29 Федерального закона от № 395-1 «О банках и

банковской деятельности»; Федеральный закон № 353 «О потребительском кредите (займе)»; Федеральный закон № 218 «О кредитных историях»; Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей». Данные нормативно-правовые акты устанавливают право, порядок, условия заключения договора потребительского кредитования не только лицензированным банкам, но и рядом аналогичных коммерческих организаций. При этом наряду с широким финансовым и правовым выбором договорных условий на кредитование правовая доктрина, а также правоприменительная договорная практика в данной сфере развиваются неоднозначно.

Во-первых, исследовав сущностную природу договора потребительского кредитования, проведя анализ отдельных норм права, регулирующих порядок заключения, изменения, расторжения договора потребительского кредитования, можно отметить, что в банковском обороте понятие потребительского кредитования выделяют по двум признакам: статусу заемщика и целям кредитования. Относительно гражданского законодательства, то оно устанавливает общее понятие кредита, займа, имеющие императивно-диспозитивную форму, при этом понятие «договор потребительского кредитования» в современной цивилистике отсутствует. Также на сегодняшний день общепринятого и законодательно установленного термина потребительского кредитования пока в юридической науке не предусмотрено.

В Федеральном законе «О потребительском кредите (займе)» и в ст. 819 ГК РФ обозначено, что «кредитный договор – это соглашение, в силу которого банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее» [7].

Однако заключение договора потребительского кредитования в отличие от иного кредитного договора имеет специфическую особенность, связанную с целевой направленностью займа, которая проявляется в финансовых

потребностях заемщика удовлетворить свои личные интересы, не связанные с предпринимательской или иной экономической деятельностью. Поэтому и порядок рассмотрения заявленных требований на заключение договора потребительского кредитования, его оформление, изменение и расторжение имеют свои правовые специфические аспекты .

Договору потребительского кредитования присущи некоторые признаки договора займа, он по юридической природе консенсуален, двухсторонен, не обладает каузальными признаками, что делает договор потребительского кредитования доступным для граждан РФ. Основной отличительной чертой договора потребительского кредитования является специализированный субъективный состав. В данном договоре право предоставления денежных средств закреплено за кредитором, им может быть банк или иная кредитная организация, имеющая лицензию на осуществление данной деятельности, выданной Центральным Банком РФ, а второй стороной может являться только физическое лицо.

В результате этого следует обозначить необходимость определения понятия потребительского кредитования, как кредита (займа), который предоставляется банком или иной кредитной организацией (кредитором) физическому лицу (заемщику) для удовлетворения личных или семейных потребностей, не связанных с предпринимательской или иной экономической деятельностью и не имеющих социально значимого аспекта. И соответственно, договор потребительского кредитования - это соглашение, заключенное между банком или иной кредитной организацией (кредитором) и физическим лицом (заемщиком), предметом которого является предоставление кредита (займа) для личных целей. Видится рациональным закрепить указанные понятия в действующем законодательстве, например в Федеральном законе «О потребительском кредите (займе)».

В гражданском законодательстве обозначены три института договорного права, которые в полной мере относятся и к договору потребительского

кредитования:

а) заключение договора (глава 28 ГК РФ), т. е. создание новых правоотношений между субъектами договора (кредитором и заемщиком на предмет заключения договора);

б) изменение договора (глава 29 ГК РФ), которое предполагает сохранение обязательств с изменением существенных особенностей предмета договора, такого как срок и аннуитет платежа, изменения тарифа, процентной ставки годовых по кредиту, с сохранением уплаты сумм общего текущего долга, с внесением изменения в график платежа. Внесение изменений в договор производится в порядке согласования сторонами и подписания внесенных изменений;

в) расторжение договора (глава 29 ГК РФ), предопределяющее прекращение договорных обязательств. Расторжение договора потребительского кредитования физических лиц связано с рядом правовых причин, например, таких как полное погашение общей суммы долга по договору, несвоевременная оплата сумм обязательного платежа по кредиту более 60 календарных дней.

Во-вторых, необходимо акцентировать внимание на следующем аспекте. По юридической природе договор потребительского кредитования консенсуален, следовательно, до его подписания должны быть оговорены все условия кредитования, все права и обязанности сторон. Но по факту физическое лицо, нуждающееся в определенном материальном обеспечении, вынуждено акцептировать на оферту банка без выдвижения на рассмотрение своих альтернативных условий, в данной ситуации договор потребительского кредитования имеет правовые признаки договора присоединения (ст. 428 ГК РФ), когда субъект правоотношений акцептирует или нет.

Начало гражданско-правовых отношений в сфере потребительского кредитования начинается с оферты заемщика и акцепта кредитора. Проблема этапа согласования условий договора берет свое начало от восприятия заемщиком информации из рекламы кредитора, в которой кредитор указывает в

информационном сообщении – «не является публичной офертой». Подобным образом кредитные организации страхуют себя от обязанности заключить сделку с «неплатежеспособным» физическим лицом [1]. В результате может возникнуть спорный вопрос уже после подписания сторонами договора или на этапе согласования, который будет заключаться в нежелании сторон оформить договор на иных условиях.

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» не содержит четких положений по рассматриваемой проблеме. В частности, ст. 7 «Заключение договора потребительского кредита (займа)» не предписывает напрямую заключать договор через схему «оферта кредитора – акцепт заемщика», однако из п. 9 указанной статьи косвенно вытекает, что акцепт должен быть на стороне заемщика, следовательно, оферта – на стороне кредитора. Данные законодательные нестыковки могут привести к оспариванию заемщиком условий договора потребительского кредитования, в случае если он был заключен на условиях, с которыми заемщик не согласен. Поэтому во избежание судебных споров между заемщиком и кредитором представляется рациональным предусмотреть на законодательном уровне возможность заключения предварительного соглашения, в котором стороны смогут рассматривать детально вопросы по их правам и обязанностям, так же как это происходит при каузальном кредитовании.

При этом в практике правового применения достаточно часто встречается проблема заключения «некорректного» договора потребительского кредита с так называемыми индивидуальными условиями, которые не всегда соответствуют нормам действующего законодательства.

Так, не все заемщики при заключении договора потребительского кредита в полной мере осведомлены о полном списке обязанностей сторон. Как правило, подписание договора на потребительское кредитование происходит без полного ознакомления с условиями предоставления денежных средств. Зачастую неосведомленность основывается на некорректно оформленном кредитным

инспектором или иным лицом, представляющим интересы кредитной организации, договоре. В ГК РФ, в ст. 820, имеется указание только на письменную форму договора потребительского кредита. Поэтому по юридическому факту при его заключении все условия соблюдены, законны и корректны. Единственное, на что следует обратить внимание, это формат основных параметров погашения сумм за пользование кредитными денежными средствами, который ввиду физиологических особенностей медицинского характера осложняет полное и быстрое ознакомление с условиями погашения договора, поскольку прописывается «мелким шрифтом», где могут указываться взимаемые ежемесячные комиссии и т. д.

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» предусматривает, что кредитор в лице инспектора по кредитованию обязан разъяснить заемщику сведения или обеспечить доступ к ним, проинформировать о размере задолженности общей или текущей по договору потребительского кредитования, о дате платежа для погашения общей или текущей задолженности по договору потребительского кредитования, о способе погашения общей задолженности и сумм за пользование кредитными денежными средствами, порядок погашения, о неустойке за несвоевременное погашение кредита, о частичном и полном досрочном погашении кредита. Такого рода информация должна быть доведена заемщику полностью, без взимания дополнительной платы за ее предоставление, с учетом внесения изменений в настоящий договор не реже, чем раз в месяц. Первое ознакомление с подробной информацией происходит на этапе подписания и после подписания договора.

Статистически заемщик может быть не проинформирован должным образом, т. к. со стороны банка действует команда профессионалов, разрабатывающая договор на основе императивных норм (ст. 422 ГК РФ). В связи с этим обуславливается юридически «слабая» фигура в лице заемщика.

Поэтому представляется, что в данном случае действующее законодательство требует доработки. В частности, могут быть внесены поправки в п. 9 ст. 5

Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», где перечислены условия кредитования, которые банк должен раскрывать клиенту в индивидуальных условиях договора потребительского кредитования. Здесь следует исключить некоторые пункты и перенести их в Общие условия договора потребительского кредита. К таким пунктам, например, относится порядок изменения количества, размера и периодичности платежей при частичном досрочном погашении кредита и способ обмена информацией между кредитором и заемщиком. Данные пункты не зависят от конкретных условий кредитования заемщика (т. е. не являются индивидуальными) и, как правило, являются одинаковыми в рамках одного вида кредитования. В результате чего их можно перенести в общие условия, которые являются неотъемлемой частью кредитного договора, заключаемого между заемщиком и банком.

Также следует отметить, что кредитные организации при заключении договора в условиях договора нередко ссылаются на законные и подзаконные акты, без детальной расшифровки прав заемщика и оставляют за собой права использовать индивидуальные условия, которые также нуждаются в детализации. Например, в АО «ОТП Банк» существует типовая форма договора, в которой все индивидуальные условия оговариваются и прописываются. Подобная практика обусловлена тем, что договор, не имеющий достаточной прозрачности, может привести к необоснованной просрочке платежа, а также быть оспорен в суде.

Поэтому в данном случае представляется наиболее рациональным разработать и принять единую типизированную форму договора потребительского кредитования, которую можно будет использовать всеми кредитными организациями и банками в сфере потребительского кредитования.

В-третьих, следует акцентировать внимание на проблемных аспектах социального характера, присущих потребительскому кредитованию в России, которые связаны с финансовой нестабильностью, социальной неустойчивостью российского общества, к таковым можно отнести следующее:

- а) граждане (заемщики) все чаще не способны вовремя удовлетворять

требования кредитора;

б) у заемщиков отсутствует возможность совершать выплату обязательных платежей, содержать семью и поддерживать свое жизнеобеспечение, что порой вынуждает оформлять новый кредитный договор;

в) в России относительно потребительского кредитования ведется не совсем рациональная финансово-правовая политика, отягощенная спорами между заемщиком и кредитором. Здесь одной из важных проблем является неисполнение заемщиком договорных обязательств.

В данном случае решить проблему своевременной невыплаты долга заемщиком может обязательное страхование кредита (займа) с разумной страховой выплатой, что позволит разрешить конфликт между кредитором и заемщиком в сфере потребительского кредитования в России, поскольку отсутствие страхования рисков невыплаты долга приводит к ухудшению взаимоотношений сторон договора. В результате указанного целесообразно приобщать к договору потребительского кредитования договор страхования, где страхование должно быть направлено на защиту физических лиц от возможной невыплаты долга. Возможно, это непростой шаг для страховых компаний, которые сотрудничают с банками в рамках партнерских соглашений. Бесспорно, данная форма страхования, не станет панацеей в решении всех проблем современного кредитования населения. Вероятно, полностью страхование не покроеет всю сумму, но частично поможет обеспечить уплату долгового обязательства.

Таким образом, в действующем законодательстве не соблюден баланс интересов заемщика и кредитора, где главным регулятором столь не простых общественных отношений должно выступать государство посредством качественного и рационального правового регулирования вопросов потребительского кредитования.

2 АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ В ЧЕЛЯБИНСКОМ ФИЛИАЛЕ АО «ОТП БАНК»

2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика АО «ОТП Банк»

Публичное акционерное общество «ОТП Банк» – один из крупнейших отечественных банков. На российском рынке он представлен с 2006 года, имеет стойкую репутацию социально ответственной, надежной и стабильной структуры, которая предлагает потребителям сервисы европейского качества.

ОТР Bank Plc., лидер венгерского банковского рынка является стопроцентным владельцем АО «ОТП Банк».

Банк предоставляет полный спектр финансовых услуг для корпоративных и частных клиентов, а также представителей малого и среднего бизнеса.

Публичное акционерное общество «ОТП Банк» является дочерней структурой Открытого Акционерного Общества «Центральная Сберегательная касса и Коммерческий Банк» – наибольшего банка в Венгрии, чья доля на рынке почти 25%, а также Банки Группы ОТП расположены в Хорватии, Румынии, Сербии, Словакии, Украине, Болгарии, Черногории. АО «ОТП Банк» входит в 39 место банков страны.

Группа ОТП была создана 1 марта 1949 года как национальное предприятие «Государственная Сберегательная Касса». В конце 1990 года банк был реорганизован в публичную компанию с ограниченной ответственностью и переименован в Национальный Сберегательный и Коммерческий банк – так переводится название Банка с венгерского языка (таблица 1).

Таблица 1 – История развития АО «ОТП Банк»

| Год | Событие |
|------|--|
| 1994 | Получение лицензии на осуществление банковских операций |
| 2003 | Выдача первого потребительского кредита. Банк в числе первых кредитных организаций России начал целенаправленно развивать розничный бизнес |

Окончание таблицы 1

| Год | Событие |
|------|--|
| 2005 | Объединение Инвестсбербанка с Русским генеральным банком, специализирующимся на работе с крупными корпоративными клиентами. В результате этого слияния банк вошел в список 40 крупнейших по размеру активов российских кредитных организаций |
| 2006 | Приобретение контрольного пакета акций банка Группой ОТП, которая обслуживает более 12 миллионов клиентов в 9 странах |
| 2008 | Проведение ребрендинга, по итогам которого ОТП Банк занял 8 место в рейтинге лояльности Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) и 22 место в рэнкинге узнаваемости банков |
| 2009 | ОТП Банк занял 2 место в России по выдачам ros-кредитов. ОТП Банк стал лауреатом двух престижных национальных премий – «Финансовый олимп» и «Бренд года» |
| 2010 | На 1 января 2010 года собственный капитал банка составил 11,9 млрд рублей РФ. Во второй раз ОТП Банк стал лауреатом престижной национальной премии «Бренд года» |
| 2011 | ОТП Банк 29 марта 2011 года разместил на ММВБ выпуск облигаций серии 02 общей номинальной стоимостью 2,5 млрд руб. ОТП Банк существенно изменил систему оценки рисков при выдаче нецелевых кредитов и запустил программу risk based pricing (определение процентной ставки на базе оценки рисков). Лауреат премии «Права потребителей и качества обслуживания – 2011», лауреатом премии «Финансовый Олимп» в номинации «Розничный банк. Потенциал и перспектива» |
| 2012 | В мае 2012 года Президентом, Председателем Правления ОАО «ОТП Банк», назначен Золтан Иллеш. ОТП Банк получил награду за качество оформления платежей в евро от VTB Bank (Deutschland) за 2011 год. Запущены активные операции в Интернет-банке ОТПдирект |
| 2013 | В июле ОТП Банк стал лауреатом IV Ежегодной Премии «Права потребителей и качество обслуживания» в номинации «Финансовая грамотность и открытость». ОТП Банк запустил мобильную версию Интернет-банка. ОТП Банк зарегистрировал 5 выпусков биржевых облигаций серий БО-04-БО-08 на общую сумму 20 млрд рублей |
| 2014 | 33 место, 200 крупнейших российских банков по размеру собственного капитала 48 место, 100 крупнейших банков России по сумме чистых активов 16 место, самые потребительские банки |
| 2015 | 23 место, 200 крупнейших российских банков по размеру чистых активов 48 место, 100 крупнейших российских банков по сумме чистых активов 28 место, 200 крупнейших российских банков по размеру собственного капитала |
| 2016 | 6 место, рейтинг крупнейших российских банков на рынке кредитных карт 9 место, топ-20 банков по количеству кредитных карт в обращении |

Это универсальный банк, который:

- 1) устанавливает долгосрочные взаимовыгодные отношения с клиентами;
- 2) предоставляет полный спектр финансовых услуг наивысшего качества корпоративным и частным клиентам, представителям малого и среднего бизнеса;
- 3) демонстрирует высокие стандарты профессионализма и инновационности;
- 4) как дочерняя структура Открытого Акционерного Общества «Центральная Сберегательная касса и Коммерческий Банк» (Венгрия) тесно сотрудничает с материнским банком и другими членами финансовой группы;
- 5) поощряет креативность и инициативность сотрудников, создает условия для наиболее полного раскрытия их потенциала.

Целью деятельности банка является предоставление полного круга банковских услуг в рамках банковской лицензии, предоставленной Центробанком России, высококачественное обслуживание клиентов и получение прибыли в интересах акционеров.

АО «ОТП Банк» является десятым наибольшим отечественным банком по размеру активов и размеру капитала.

«ОТП Банк» является участником Системы страхования вкладов, членом Ассоциации российских банков, Ассоциации Европейского Бизнеса, Национальной ассоциации участников фондового рынка, Национальной фондовой ассоциации, Московской Биржи.

Организационная структура АО «ОТП Банк» представлена на рисунке 2.1.

На 01.01.2016 года наибольшую долю в структуре активов баланса занимает чистая ссудная задолженность (83,03 %).

Наименьшую долю в структуре активов баланса на 01.01.2016 года занимают чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения (0,14 %) (рисунок 2.2).

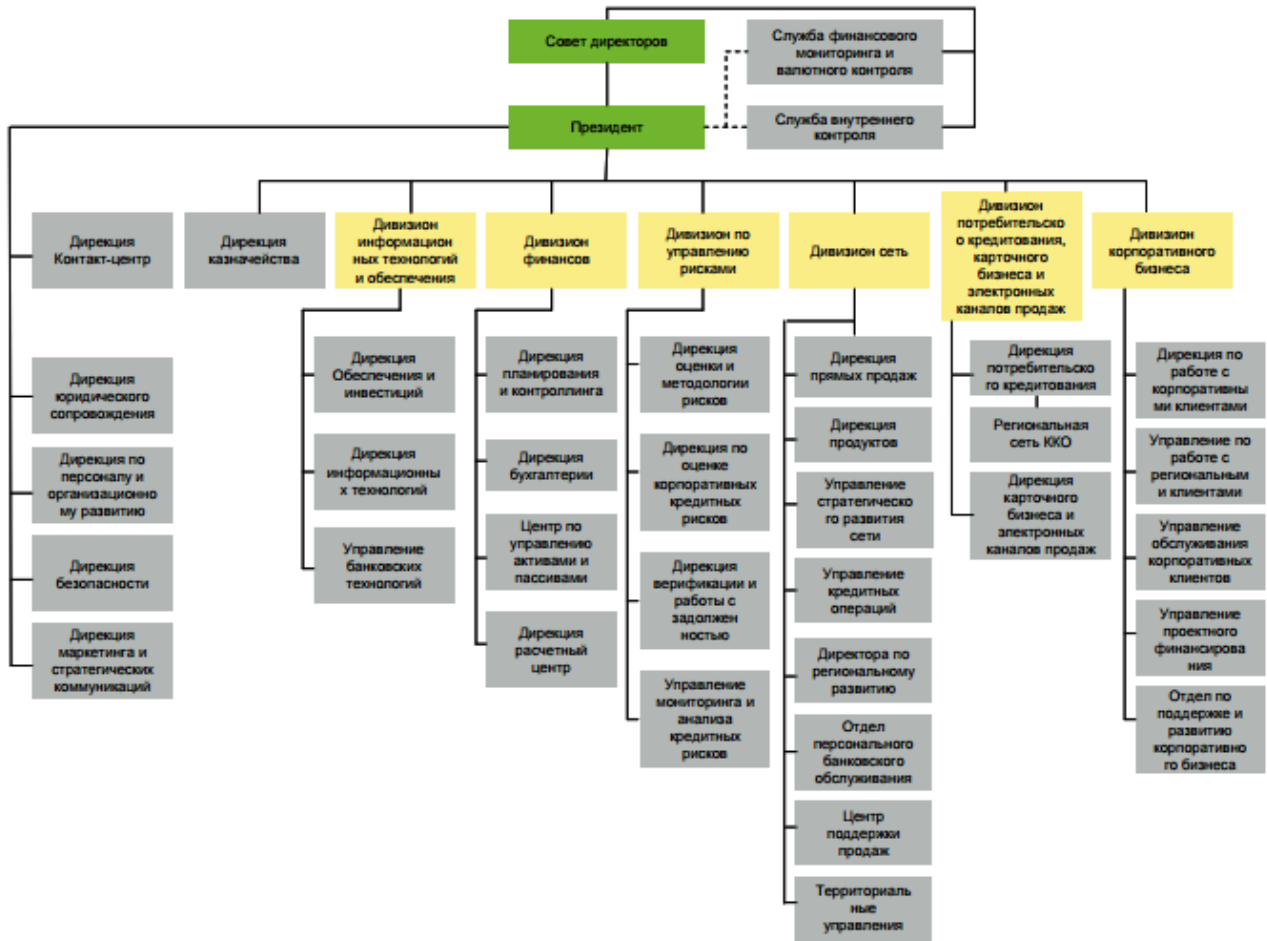


Рисунок 2.1 – Организационная структура АО «ОТП Банк»



Рисунок 2.2 – Структура активов «ОТП Банк» на 01.01.2016 г.

Анализ экспресс-кредитования в точках продаж АО «ОТП Банк»

1. Рассуждая логически, пришли к выводу, что все крупные конкуренты АО

«ОТП Банк» сосредоточены на крупных городах. Уровень жизни населения в регионах гораздо ниже, чем в Москве и Московской области, а значит их потребность в кредитах выше.

2. Исследование конкурентоспособности продукта. Преимуществом является гибкая продуктовая политика.

Для исследования конкурентных преимуществ АО «ОТП Банк» получил основные данные конкурентов, такие как описание продукта, требования к заемщику. В результате полученных данных выявлено, что основными конкурентами экспресс-кредитования АО «ОТП Банк» являются «Банк Русский Стандарт» и «Home Credit & Finance Bank».

3. Технологичность. Преимуществом является использование передовой технологии.

АО «ОТП Банк» имеет широкую корреспондентскую сеть, как в России, так и за рубежом. На сегодняшний день, модернизируя продуктовый ряд, банк продолжает эмиссию пластиковых карт, реализует кобрендинговые проекты, улучшает качество обслуживания держателей карт.

Потребительское кредитование в РФ играют важную роль для широкого круга экономических агентов. По данным ЦБ РФ розничные кредиты в активах банковской системы за последние шесть лет выросли.

Рассмотрим динамику изменения потребительского кредитования за период с 01.01.2011 г. по 01.01.2016 г. (рисунок 2.3).

Объем потребительского кредитования в РФ динамично рос, начиная с 2011 по 2014 гг., и вырос на 5 129 063 млн руб.

В 2015 году произошли негативные банковские тенденции кредитования в российской банковской системе, объем потребительского кредитования уменьшился на 148 441 млн руб.

Главным фактором влияния в 2015 году на изменение ссудного портфеля послужила валютная переоценка.

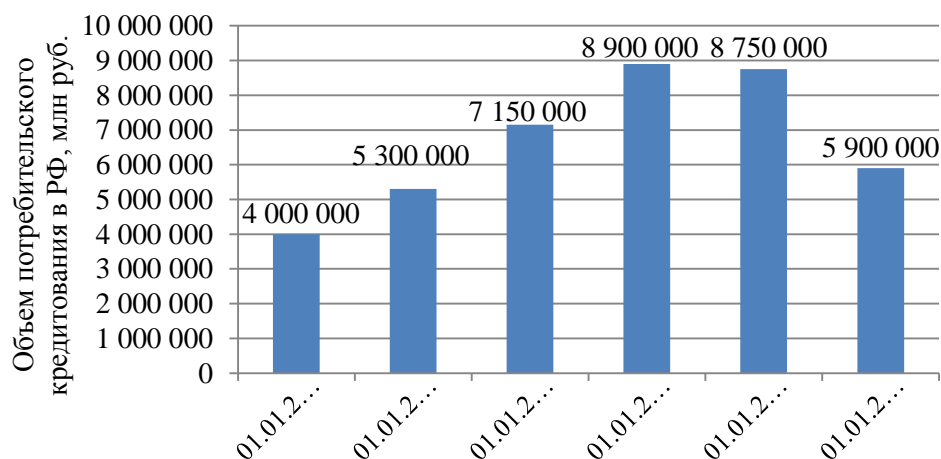


Рисунок 2.3 – Динамика изменения потребительского кредитования в России за период с 01.01.2011 г. по 01.01.2016 г.

В начале 2016 года наблюдался очевидный спад кредитования физических лиц на 2 768 371 млн руб. Это произошло за счет уменьшения показателя конверсии и выдачи кредитов, так как банки стали более тщательно отбирать заемщиков, с целью минимизации банковских рисков.

АО «ОТП Банк» формирует резерв по портфелю однородных ссуд. В качестве признаков однородности определяется цель, сумма, срок ссуд, а также наличие или отсутствие по ссуде обеспечения. Банк применяет ставки резервирования не ниже установленных предусмотренных Положением ЦБ РФ № 254-П.

В таблице 2 представлена структура банковского кредитования «ОТП Банк» по категориям заемщиков с 2014 по 2016 гг.

Таблица 2 – Структура банковского кредита по категориям заемщиков

| Наименование | 01.01.2014 | 01.01.2015 | 01.01.2016 | Изменения | |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| | | | | Тыс. руб. | % |
| Кредитным организациям | 9 964 489 | 9 069 370 | 13 951 717 | 3 987 228 | 140,01 |
| Юридическим лицам | 5 668 027 | 7 795 921 | 11 410 289 | 5 742 262 | 201,31 |
| Физическим лицам | 126 236 934 | 132 834 910 | 95 864 081 | 30 372 853 | -75,94 |
| Ссудная задолженность | 141 869 450 | 149 700 201 | 121 226 087 | -20 643 363 | 85,45 |

Окончание таблицы 2

| Наименование | 01.01.2014 | 01.01.2015 | 01.01.2016 | Изменения | |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------|
| | | | | Тыс. руб. | % |
| Резервы на возможные потери | (27 629 317) | (32 401 253) | (27 968 651) | 339 334 | 101,23 |
| Чистая ссудная задолженность | 114 240 133 | 117 298 948 | 93 257 436 | -20 982 697 | 81,63 |

Ссудная задолженность АО «ОТП Банк» за исследуемый период уменьшается как в абсолютном, так и в относительном выражении, не смотря на то, что ссуды, предоставленные кредитным организациям и юридическим лицам, растут на 40,01% и 101,31% соответственно.

Рассмотрим динамику изменения структуры банковского кредита по категориям заемщиков в АО «ОТП Банк» на рисунке 2.4.

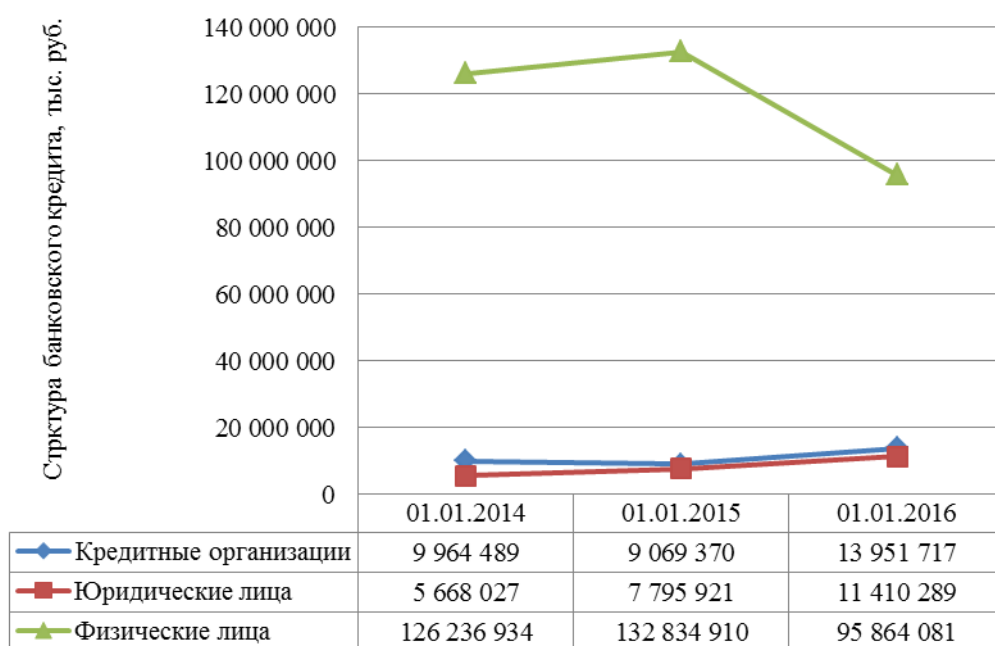


Рисунок 2.4 – Динамика изменения структуры банковского кредита по категориям заемщиков в АО «ОТП Банк» за период с 01.01.2014 г. по 01.01.2016 г.

На значительное изменение ссудной задолженности повлияло уменьшение выданных ссуд физическим лицам.

Ссуды, выданные физическим лицам, уменьшились за исследуемый период на 30 372 853 тыс. руб. или на 24,06%.

Рассмотрим динамику изменения чистой ссудной задолженности за вычетом резервов на возможные потери на рисунке 2.5.

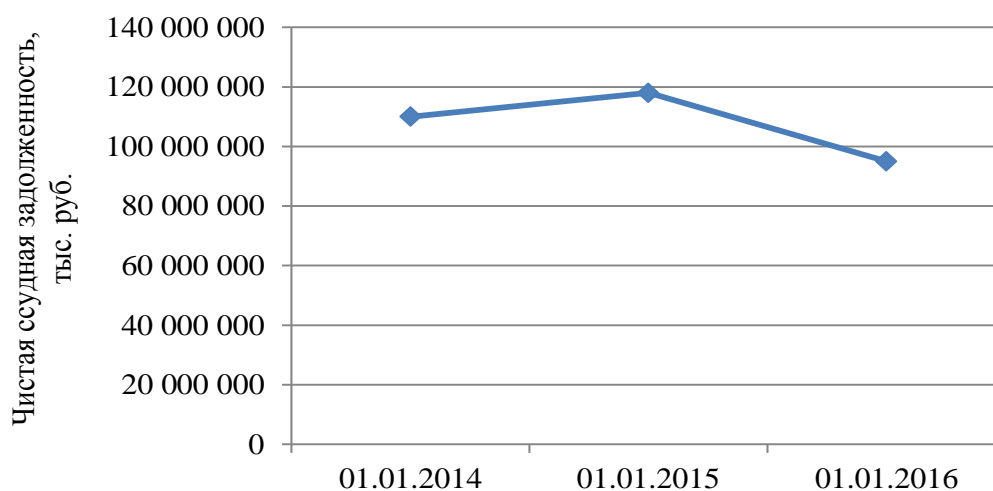


Рисунок 2.5 – Динамика изменения чистой ссудной задолженности

АО «ОТП Банк» за период с 01.01.2014 г. по 01.01.2016 г.

Таким образом, можно наглядно увидеть, что чистая ссудная задолженность АО «ОТП Банк» за исследуемый период уменьшилась на 20 982 697 тыс. руб. или на 18,37%.

Рассмотрим в таблице 3 процентное распределение банковского кредита по категориям заемщиков в АО «ОТП Банк».

Таблица 3 – Структура банковского кредита по категориям заемщиков в АО «ОТП Банк»

| Наименование | 01.01.2014 | 01.01.2015 | 01.01.2016 | В % | |
|------------------------|------------|------------|------------|------------------------|-----------|
| | | | | Изменения 2015/2014 | 2016/2015 |
| Кредитным организациям | 7,02 | 6,83 | 11,51 | -0,19 | 4,68 |
| Юридическим лицам | 4,00 | 5,21 | 9,41 | 1,21 | 4,20 |
| Физическим лицам | 88,98 | 87,96 | 79,08 | -1,02 | -8,88 |

Основными сегментами деятельности консолидированной группы в 2015 году были:

- 1) юридические лица и предприниматели (субъекты предпринимательской деятельности кроме банков);
- 2) физические лица;
- 3) банковский сектор;
- 4) государственный сектор;
- 5) собственная инвестиционная деятельность.

По состоянию на 31.12.2014 г. объем кредитного портфеля физических лиц Банка составил 9,5 млрд руб.

В течение 2015 года было реструктуризировано кредитов физических лиц на сумму 1,8 млрд руб. При реструктуризации кредитов физических лиц чаще использовались такие механизмы как пролонгация кредита, временное снижение процентных ставок, полная или частичная переуступка долга.

Можно сделать вывод, что в 2015 году АО «ОТП Банк» ввиду последствий мирового экономического кризиса, проводил осторожную финансово-экономическую политику, направленную на улучшение качества кредитного портфеля, сохранения существующей ресурсной и клиентской базы, уменьшения уровня операционных и административных расходов, с последующим постепенным возобновлением активных операций. В течение всего года деятельность Банка была направлена на оптимизацию главных бизнес-процессов, усовершенствования технологий обслуживания клиентов, за европейскими стандартами качества, расширения спектра некредитных услуг, оптимизацию и централизацию организационной структуры

2.2 Анализ кредитного портфеля на примере филиала «Челябинский» АО «ОТП Банк»

Банк может выдавать кредиты, проводить другие активные операции, приносящие доходы, лишь в пределах имеющихся у него свободных ресурсов. Следовательно, операции, в результате которых формируются такие ресурсы

банка (пассивные операции), играют первичную и определяющую роль по отношению к операциям активным, логически и фактически предшествуют им и определяют объем и масштабы доходных операций.

Как и всякий хозяйствующий субъект, банк для обеспечения своей деятельности должен располагать определенной суммой денег и материальными активами, которые и составляют его ресурсы.

С точки зрения происхождения эти ресурсы состоят из собственного капитала банка и заемных средств, привлеченных им на время со стороны (занятых у других лиц).

Таким образом, ресурсы банка (банковские ресурсы) – это совокупность собственных и привлеченных средств, имеющих в распоряжении банка и используемых им для ведения активных операций.

Банки работают в основном на привлеченных средствах. При этом на первом-втором местах по значимости источников привлечения средств находятся деньги населения и остатки средств на счетах юридических лиц, а далее – средства, привлекаемые с помощью ценных бумаг банков, межбанковские кредиты и депозиты юридических лиц.

Итак, подавляющую часть денег, за счет которых работает и живет банк, составляют привлеченные им средства, причем привлеченные за плату.

Банки работают в основном на привлеченных средствах. При этом на первом-втором местах по значимости источников привлечения средств находятся деньги населения и остатки средств на счетах юридических лиц, а далее – средства, привлекаемые с помощью ценных бумаг банков, межбанковские кредиты и депозиты юридических лиц.

Итак, подавляющую часть денег, за счет которых работает и живет банк, составляют привлеченные им средства, причем привлеченные за плату.

Структура ресурсов разных банков отличается большим разнообразием, что объясняется специфическими особенностями деятельности каждого конкретного банка (разница в величине капиталов, количество и характер обслуживаемых

клиентов, региональные и иные особенные условия и т. д.).

Согласно данным, представленные на официальном сайте банка, выделены следующие достижения 2016 года в розничном кредитовании АО «ОТП Банк»:

1. Розничный кредитный портфель ОТП Банка вырос на 22,1%, опередив российский рынок, который показал прирост 13,8%

2. В 2016 году ОТП Банк делал акцент на ипотечных продуктах, нарастив долю на рынке до рекордных для Банка 53% к концу года. Впервые в истории банка доля ипотечных кредитов превысила долю потребительских кредитов (без учета кредитных карт) в структуре розничного портфеля: 47% против 41%.

3. Эффективная система управления рисками позволила сохранить качество розничного кредитного портфеля ОТП Банка на уровне выше, чем в среднем по рынку, несмотря на ухудшение макроэкономики в 2016 году.

4. В 2016 году ОТП Банк продолжал демонстрировать сильные результаты в сегменте банковских карт и эквайринге, укрепив свои лидирующие позиции на рынке.

Усиление ИТ инфраструктуры, активное развитие удаленных каналов обслуживания и целевой подход к продажам способствовали сохранению высоких темпов роста комиссионных доходов от данных операций: 33,0% в 2016 году и 35,5% в 2015 году.

В 2016 году «ОТП Банк» начал использовать новый метод в определении наиболее подходящего продукта для клиента на основе финансового моделирования и сегментации клиентской базы.

В премиальном сегменте «ОТП Банк» демонстрировал большие успехи в привлечении состоятельных и VIP клиентов за счет комплексных решений и пакетных услуг.

В массовом сегменте начато применение моделей для оптимизации кампаний активных продаж. В рамках совершенствования активных продаж были осуществлены первые шаги по внедрению массовой персонализации: запущен цикл коммуникаций с клиентами, получающими заработную плату в «ОТП

Банке»; начата работа по развитию концепции оптимального продуктового предложения для клиента.

По результатам ежегодного опроса клиентов индекс лояльности клиента (Net Promoter Score), т. е. готовности рекомендовать «ОТП Банк», за год возрос на 20 п.п. и достиг 47%, тогда как в среднем по рынку он не превышал 33%. Результаты опроса стали одним из лучших в банковском секторе в России.

Структура выданных кредитов физическим лицам в АО «ОТП Банк» за 2015–2016 гг. представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Структура выданных кредитов физическим лицам АО «ОТП Банк»

| Вид кредита | 01.01.2016 | | 01.01.2015 | | Изменения | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Млн руб. | Уд. вес, в % | Млн руб. | Уд. вес, в % | Млн руб. +/- | Уд. вес, в % |
| На потребительские цели, вкл. кредитные карты | 2 088 936 | 51,3 | 1 843 451 | 55,3 | +245 485 | -4,0 |
| Ипотечные кредиты | 1 918 240 | 47,1 | 1 384 278 | 41,5 | +533 962 | +5,6 |
| Автокредиты | 62 748 | 1,6 | 105 424 | 3,2 | -42 676 | -1,6 |
| Прочие | 13 | 0,0 | 38 | 0,0 | -25 | 0,0 |
| Итого кредитов физическим лицам до вычета резервов на возможные потери | 4 069 937 | 100,0% | 3 333 191 | 100,0% | +735 746 | х |

Данные таблицы 4 показали, что жилищное кредитование оставалось приоритетным продуктом для ОТП Банк. Показатель портфеля составил 47,1% в 2016 году, а в 2015 году – 41,5 %.

При этом качество портфеля оставалось стабильно высоким. Высокому показателю способствовали и расширение продуктовой линейки, и новый более усовершенствованный процесс работы с риэлторами и застройщиками с возможностью подачи ипотечных заявок дистанционно через web-систему «Партнер онлайн» по всей России, и новый упрощенный процесс подачи заявок клиентами.

По продукту «Жилищный кредит по двум документам» клиентам достаточно предоставить два документа – паспорт РФ и второй документ (удостоверение военного, водительское удостоверение, военный билет, заграничный паспорт, пенсионное свидетельство и т. д.).

За год портфель потребительских кредитов и кредитных карт вырос. В 2016 году величина кредитного портфеля на потребительские цели, включающие кредитные карты составила 2 088 936 млн руб. или в удельном весе 51,3%.

Этому способствовало то, что «ОТП Банк» запустил ряд новых продуктов, включая программы, получающие субсидии от государства, такие как «Потребительский кредит для военнослужащих – участников НИС» (Накопительно-ипотечной системы) и «Образовательный кредит с государственной поддержкой». «ОТП Банк» продолжал развивать программу по рефинансированию кредитов для клиентов с хорошей кредитной историей.

Кредитные карты остаются одним из важных элементов продуктовой линейки банка, успешно применяемого для перекрестных продаж существующим клиентам банка.

Это позволяет сохранять уровень качества кредитного портфеля на приемлемом уровне. Всего на 1 января 2015 года «ОТП Банк» эмитировал 14,6 млн кредитных карт. Доля ОТП Банка в остатках ссудной задолженности по кредитным картам и овердрафтам возросла с 23,5% до 29,9%, по данным Frank Research.

В таблице 5 представлена информация о качестве кредитов, выданных физическим лицам, составляющих кредитный портфель «ОТП Банка».

Таблица 5 – Качество кредитов, выданных физическим лицам в «ОТП Банке»

| Показатель | 2015 | | 2016 | | Изменение | |
|--------------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------|
| | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Абс., тыс. руб. | Отн., в % |
| Жилищное кредитование физических лиц | | | | | | |
| Непросроченные ссуды | 2 346,5 | 94,44 | 2 344,8 | 96,53 | -1,7 | +2,09 |

Продолжение таблицы 5

| Показатель | 2015 | | 2016 | | Изменение | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------|
| | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Абс., тыс. руб. | Отн., в % |
| Жилищное кредитование физических лиц | | | | | | |
| Ссуды с задержкой платежа на срок до 30 дней | 57,8 | 2,32 | 56,0 | 2,30 | -1,8 | -0,02 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 31 до 60 дней | 12,2 | 0,49 | 10,5 | 0,43 | -1,7 | -0,06 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 61 до 90 дней | 6,3 | 0,25 | 4,9 | 0,20 | -1,4 | -0,05 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 91 до 180 дней | 10,5 | 0,42 | 5,3 | 0,22 | -5,2 | -0,20 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 180 дней | 51,3 | 2,06 | 7,5 | 0,31 | -43,8 | +5,44 |
| Итого жилищных кредитов физическим лицам | 2 484,6 | 100,00 | 2 429,0 | 100,00 | -55,6 | x |
| Потребительские и прочие ссуды физическим лицам | | | | | | |
| Непросроченные ссуды | 1 461,9 | 87,09 | 1 454,7 | 94,51 | -7,2 | +7,42 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок до 30 дней | 59,1 | 3,52 | 52,7 | 3,42 | -6,4 | -0,1 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 31 до 60 дней | 15,2 | 0,90 | 9,9 | 0,64 | -5,3 | -0,26 |

Продолжение таблицы 5

| Показатель | 2015 | | 2016 | | Изменение | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------|
| | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Абс., тыс. руб. | Отн., в % |
| Потребительские и прочие ссуды физическим лицам | | | | | | |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 61 до 90 дней | 10,0 | 0,59 | 5,3 | 0,34 | -4,7 | -0,25 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 91 до 180 дней | 23,7 | 1,41 | 6,9 | 0,44 | -16,8 | -0,97 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 180 дней | 108,6 | 6,47 | 9,7 | 0,63 | -98,9 | -5,84 |
| Итого потребительских и прочих ссуд физическим лицам | 1 678,5 | 100,00 | 1 539,2 | 100,00 | -139,3 | x |
| Автокредитование физических лиц | | | | | | |
| Непросроченные ссуды | 127,5 | 87,09 | 127,3 | 94,85 | -0,2 | +7,76 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок до 30 дней | 4,3 | 2,93 | 3,9 | 2,90 | -0,4 | -0,03 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 31 до 60 дней | 1,5 | 1,02 | 1,9 | 1,41 | +0,4 | +0,39 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 61 до 90 дней | 0,9 | 0,61 | 0,5 | 0,37 | -0,4 | -0,24 |
| Ссуды с задержкой платежа на срок от 91 до 180 дней | 2,2 | 1,50 | 0,7 | 0,52 | -1,5 | -0,98 |

Окончание таблицы 5

| Показатель | 2015 | | 2016 | | Изменение | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------------|-----------|
| | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Млрд руб. | Уд. вес, в % | Абс., тыс. руб. | Отн., в % |
| Автокредитование физических лиц | | | | | | |
| Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 180 дней | 10,0 | 6,83 | 0,8 | 0,59 | -9,2 | -6,24 |
| Итого автокредитов физическим лицам | 146,4 | 100,00 | 134,2 | 100,00 | -12,2 | x |

Данные таблицы 5 показывают, что непросроченные кредиты по жилищному кредитованию АО «ОТП Банк» за анализируемый период уменьшились на 1,7 млрд руб., или на 0,08%, а их удельный вес в общем объеме кредитного портфеля по жилищному кредитованию увеличился с 94,43% в 2015 году до 96,53% в 2016 году. Это в целом свидетельствует о повышении качества кредитного портфеля банка. Среди просроченных кредитов наибольшее увеличение имели кредиты со сроком просрочки до 30 дней: на 56,0 млрд руб. в 2016 году или 2,30%.

Анализ динамики жилищных кредитов АО «ОТП Банк» по срокам погашения представлены на рисунке 2.7.

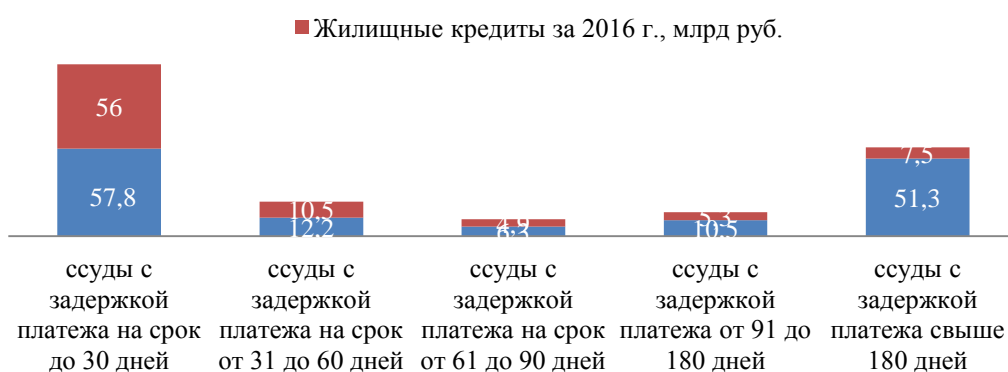


Рисунок 2.7 – Анализ динамики жилищных кредитов по срокам погашения

Наибольшее же снижение отмечалось по кредитам, просроченным на срок более 180 дней: на 43,8 млрд руб., или на 5,44%. В целом также отмечается снижение объема кредитов, просроченных кредитов на срок 91–180 дней. Это свидетельствует об эффективной политике банка по возврату кредитных средств.

Непросроченные кредиты по потребительским и прочим ссудам АО «ОТП Банк» за анализируемый период уменьшились на 7,2 млрд руб., или на 7,42%, а их удельный вес в общем объеме кредитного портфеля по потребительскому кредитованию увеличился с 87,09% в 2015 году до 94,51% в 2016 году. Это свидетельствует о повышении качества кредитного портфеля банка. Среди просроченных кредитов наибольшее уменьшение имели кредиты со сроком просрочки свыше 180 дней: на 98,9 млрд руб. в 2016 году или 5,84%.

Анализ динамики потребительских кредитов и прочих ссуд банка ПАО «ОТП Банк» по срокам погашения представлены на рисунке 2.8.



Рисунок 2.8 – Анализ динамики потребительских кредитов и прочих ссуд банка АО «ОТП Банк» по срокам погашения

Среди просроченных кредитов наибольшее уменьшение имели кредиты со сроком просрочки свыше 180 дней: на 9,2 млрд руб. в 2016 году или 6,24%.

Анализ динамики автокредитов банка АО «ОТП Банк» по срокам погашения представлены на рисунке 2.9.

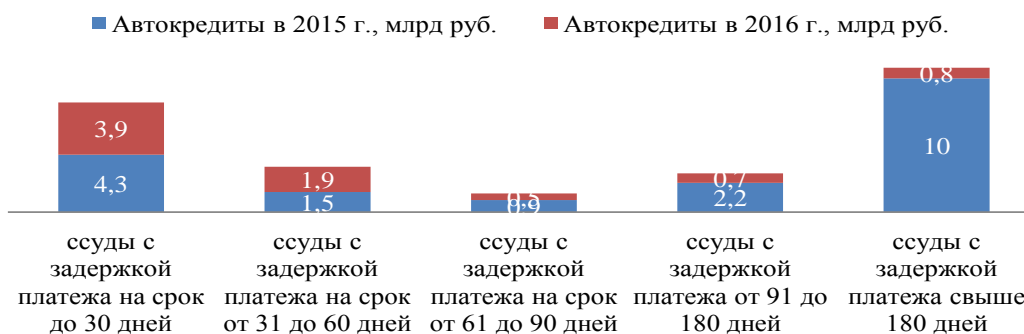


Рисунок 2.9 – Анализ динамики автокредитов банка АО «ОТП Банк» по срокам погашения

Наибольшее же снижение отмечалось по кредитам, просроченным на срок более 180 дней: на 9,2 млрд руб., или на 6,24%. В целом также отмечается снижение объема кредитов, просроченных кредитов на срок 91–180 дней на 1,5 млрд руб. Это свидетельствует об эффективной политике банка по возврату кредитных средств.

Таким образом, проведенный анализ потребительского кредитования показал, что портфель розничных кредитов вырос за год до 4 069 937 млн руб. Жилищное кредитование стало одним из основных показателей роста розничного портфеля в 2016 году: рост составил 5,6%.

В 2015 году потребительское кредитование на потребительские цели, в том числе кредитные карты продолжало занимать наибольшую долю в розничном портфеле – 55,3%, которая увеличилась за 2016 год на 4,0 п.п. Доля данных кредитов в суммарном кредитном портфеле составила 51,3% на конец 2016 года.

За 2016 год «ОТП Банк» увеличил объем ссудной задолженности по кредитным картам до 2 088 936 млн руб. В 2016 году в рамках мер реагирования на рыночную ситуацию «ОТП Банк» повысил процентные ставки по задолженности по вновь оформляемым кредитным картам.

Увеличена комиссия за снятие наличных денежных средств с кредитных карт.

За 2016 год доля неработающих кредитов с просроченными платежами по процентам или основному долгу в кредитном портфеле всех групп потребительского кредитования снизилась. Это говорит о наличии у банка долгосрочной ресурсной базы и о потенциале банка в удовлетворении потребностей корпоративных клиентов различных секторов экономики, основная проблема развития которых заключается в отсутствии долгосрочного инвестиционного ресурса.

Высокое качество разработанных положений и процедур выполнения кредитных операций в АО «ОТП Банк» явилось причиной снижения просроченной задолженности физических лиц в управлении кредитным портфелем, что подтверждает наибольшее уменьшение кредитов со сроком просрочки свыше 180 дней.

Банк оценивает размер резерва под обесценение кредитов на основании прошлого опыта понесенных фактических убытков по данным типам кредитов. По состоянию на 31 декабря 2016 года существенные допущения, сделанные при определении размера резерва под обесценение кредитов, выданных физическим лицам, включают:

- предположение о том, что уровень миграции убытков по просроченным кредитам является постоянным и может быть определен на основании модели миграции понесенных фактических убытков за последние двенадцать месяцев;

- определение величины возмещения по просроченным кредитам основывается на прошлом опыте полученных денежных средств из любых источников после признания понесенного убытка.

Банк придает особую важность риск-культуре как одной из важнейших систем, обеспечивающих устойчивое развитие в постоянно меняющихся условиях. Риск-культура является частью корпоративной культуры «ОТП Банка». Это совокупность знаний, ценностей, принципов и убеждений в сфере управления рисками, которые формируют коллективную способность Банка идентифицировать, анализировать, открыто обсуждать и реагировать на

существующие и будущие риски. Риск-культура дополняет существующие в Банке формальные механизмы и является неотъемлемой частью системы интегрированного управления рисками. Банк уделяет особое внимание поведению сотрудников как практическому проявлению Риск-культуры. В «ОТП Банке» сформулированы модели поведения, которые являются целевыми для всех сотрудников независимо от их должности с точки зрения Риск-культуры.

2.3 Анализ потребительского кредитования физических лиц в АО «ОТП Банк»

Далее рассмотрим вопрос о предоставлении кредита в банке АО «ОТП Банк», предусматривающего ряд процедур.

При обращении клиента в АО «ОТП Банк» за получением кредита уполномоченный сотрудник кредитующего подразделения (кредитный инспектор) выясняет у клиента цель, на которую испрашивается кредит, разъясняет ему условия и порядок предоставления кредита, знакомит с перечнем документов, необходимых для получения кредита.

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

Заявление клиента регистрируется кредитным инспектором в журнале учета заявлений; на заявлении проставляются дата регистрации и регистрационный номер.

С паспорта (удостоверения личности) и других документов, подлежащих возврату клиенту, снимаются ксерокопии. На копиях, сделанных кредитным инспектором или сверенных им с подлинными документами, делается отметка «копия верна» за подписью инспектора.

На оборотной стороне заявления или отдельном листе кредитный инспектор составляет перечень принятых документов и копий. Далее кредитный инспектор производит проверку предоставленных клиентом документов и сведений, указанных в документах и анкете; определяет платежеспособность клиента и максимально возможный размер кредита.

При проверке сведений кредитный инспектор выясняет с помощью единой базы данных кредитную историю Заемщика и размер задолженности по ранее полученным кредитам; направляет запросы в учреждения, предоставлявшие ему ранее кредиты. Кредитующее подразделение направляет пакет документов юридической службе и службе безопасности АО «ОТП Банк».

Юридическая служба анализирует представленные документы с точки зрения правильности оформления и соответствия действующему законодательству.

Служба безопасности проводит проверку паспортных данных (данных удостоверения личности), места жительства, места работы

Заемщика и сведений, указанных в анкете. По результатам проверки и анализа документов юридическая служба и служба безопасности составляют письменные заключения, которые передаются в кредитующее подразделение.

Кредитный инспектор определяет платежеспособность Заемщика на основании справки с места работы о доходах и размере удержания, а также данных анкеты

По результатам проведенного анализа кредитоспособности Заявителя кредитный эксперт определив максимальную сумму кредита, которую может получить Заявитель и срок кредита

В течение всего срока кредита кредитный Эксперт осуществляет мониторинг и обслуживание кредита. При этом кредитный эксперт:

1. Контролирует внесение Заемщиком платежей до погашения кредита.
2. Контролирует осуществление соответствующих бухгалтерских проводок по погашению кредита.
3. Контролирует исполнение Заемщиком своих обязательств.

4. Предоставляет Заемщику информацию о состоянии ссудного счета, размере очередного платежа и т. п.

5. Не менее чем раз в квартал проверяет финансовое состояние Заемщика; путем опроса Заемщика на предмет изменений обстоятельств его жизни, которые могут повлиять на его финансовое положение и кредитоспособность.

Индивидуальные условия договора потребительского кредита согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают в себя следующие условия:

1) сумма потребительского кредита или лимит кредитования и порядок его изменения;

2) срок действия договора потребительского кредита (займа) и срок возврата потребительского кредита;

3) валюта, в которой предоставляется потребительский кредит;

4) процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения, соответствующий требованиям законодательства;

5) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита, отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит;

6) количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита или порядок определения этих платежей;

7) порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита;

8) способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского кредита в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту

получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита;

9) указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита;

10) указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) и требования к такому обеспечению;

11) цели использования заемщиком потребительского кредита (при включении в договор потребительского кредита условия об использовании заемщиком потребительского кредита на определенные цели);

12) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского кредита, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;

13) возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита;

14) согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита соответствующего вида;

15) услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;

16) способ обмена информацией между кредитором и заемщиком.

В индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) могут быть включены иные условия. Если общие условия договора потребительского кредита (займа) противоречат индивидуальным условиям договора потребительского кредита (займа), применяются индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа).

Банк и клиент заключают договор банковского счета, кредитный договор и соглашение об использовании простой электронной подписи (Договор).

Одновременно банк акцептует оферту клиента на выпуск карты и предоставляет клиенту карту.

Для обслуживания кредита «ОТП Банк» открывает клиенту счет в валюте рублях. Номер счета указывается в заявлении. Проценты на остаток денежных средств на счете не начисляются. По счету осуществляются следующие основные операции:

- 1) зачисление банком сумм кредита;
- 2) зачисление поступивших в пользу клиента денежных средств, в т. ч. для погашения задолженности по договору;
- 3) списание денежных средств в погашение задолженности по Договору;
- 4) списание денежных средств по распоряжению клиента;
- 5) списание денежных средств банком в случае ошибочного зачисления на счет по вине банка;
- б) операции с использованием карты/локальной карты.

Банк исполняет распоряжения по счету в срок, установленный законодательством Российской Федерации, и несет ответственность за нарушение обязательств по срокам исполнения распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиент обязан ежемесячно погашать задолженность, перечисляя на счет денежные средства в сумме, равной или превышающей сумму платежа. Размер первого платежа указывается в заявлении. Первый платеж должен быть внесен не ранее даты закрытия кредитного лимита, указанной в заявлении, и не позднее первой даты платежа. Все следующие платежи должны быть внесены не позднее дат соответствующих платежей.

Клиент может погасить текущий платеж в меньшем, чем предусмотрено договором, размере. При этом величина такой недоплаты не должна превышать 100 рублей и платеж должен быть внесен до даты платежа. «ОТП Банк» признает такую недоплату как непросроченную задолженность и включает ее в состав платежей следующих за текущим (размер платежей не изменяется).

Списание денежных средств со счета в погашение задолженности по Договору осуществляется Банком в следующей очередности:

1. Пропущенные платежи (в хронологическом порядке их возникновения).

2. Текущий платеж.

3. Задолженность по договору, не вошедшая в платежи.

4. Во всех случаях, указанных, устанавливается следующая очередность погашения задолженности по типам:

1.1. Комиссии за услуги и операции по договору.

1.2. Проценты по кредиту, начисленные по предыдущую дату платежа, включительно. Если была подключена услуга «Уменьшаю платеж», то в состав текущего платежа также будут включены проценты, начисленные на конец предыдущего месяца включительно.

1.3. Основной долг по кредиту.

1.4. Комиссии за неразрешенный пропуск платежа.

В случае погашения клиентом задолженности в сумме, превышающей платеж, размер следующих платежей не изменяется, вплоть до полного погашения задолженности, но сокращается количество платежей.

Если клиент погашает задолженность в течение срока действия кредитного лимита, кредитный лимит возобновляется на сумму погашенной задолженности по основному долгу. Если при этом клиентом была подключена услуга «Участие в программе страховой защиты», то данная комиссия будет погашена в первую очередь и кредитный лимит будет возобновлен на сумму погашенной задолженности по основному долгу за вычетом такой комиссии.

Подводя итог всему вышесказанному, ниже в таблице 6 представлены достоинства и недостатки используемой системы андеррайтинга в АО «ОТП Банк».

Таблица 6 – Достоинства и недостатки используемой системы андеррайтинга в АО «ОТБ Банк»

| Достоинства | Недостатки |
|---|----------------------------------|
| Индивидуальный подход к каждому заемщику | Длительный срок принятия решения |
| Возможность установления для заемщика пониженную процентную ставку в индивидуальном порядке | |
| Решение принимается кредитным комитетом филиала | Субъективное принятие решения |
| Тщательная проверка документов | |
| Реальная оценка залогового имущества | Трудоемкость процесса |
| Непредвзятое отношение к заемщику | |

Первичную оценку клиента, его платежеспособность и кредитоспособность андеррайтер может производить, используя скоринговую оценку физического лица по утвержденной форме банка.

Источником информации для оценки потенциального заемщика являются данные заявления-анкеты, заявления на получение кредита на покупку движимого и недвижимого имущества, сведения об имеющей кредитной истории заемщика, о предоставляемом обеспечении.

По результатам ввода и подтверждения, данных заявления-анкеты система осуществляет автоматическое принятие решения по кредитной заявке.

2.4 Рекомендации по совершенствованию потребительского кредитования в АО «ОТП Банк»

Основными целями банковской политики является поддержание оптимальных соотношений между кредитами, депозитами и другими обязательствами и собственным капиталом. Хорошо отработанная и продуманная кредитная политика способствует повышению качества кредитов.

Цели кредитной политики должны охватывать определенные элементы правового регулирования, доступность средств, степень допустимого риска, баланс кредитного портфеля и структуру обязательств по срокам.

Говоря о совершенствовании системы потребительского кредитования для АО «ОТП Банка», необходимо уделить внимание методике анализа кредитоспособности заемщика.

Система анализа кредитоспособности индивидуальных заемщиков состоит из:

- анализа платежеспособности заемщика;
- оценки обеспечения;
- анализа платежеспособности поручителей;
- оценки заложенного имущества.

В результате исследования по данному вопросу были выявлены две основных проблемы, тормозящих развитие банковского кредитования клиентов АО «ОТП Банк»:

1. Ограниченность информации о клиенте: отсутствие кредитной истории у большинства граждан России.

2. Отсутствие индивидуального подхода к каждому клиенту:

а) в зависимости от величины чистого дохода клиента используются уменьшающие коэффициенты, но этого недостаточно, чтобы точно оценить расходы на текущее потребление каждого из клиентов;

б) намного занижаются финансовые возможности клиентов, особенно пенсионеров. Большинство пенсионеров работают не официально и доход подтвердить не могут. При расчете суммы кредита к выдаче представителю этой категории заемщиков их неофициальный доход и величина сбережений не учитываются. Поэтому пенсионерам не приходится рассчитывать на богатое предложение банка.

Анализ практики кредитования АО «ОТП Банк» различных сфер жизнедеятельности показал, что в части кредитования растущих потребностей населения есть еще много скрытых резервов.

Например, в банке уделяется недостаточное внимание молодому сегменту рынка, то есть лицам от 21 до 26 лет.

В связи с этим предлагается внедрять на рынке банковских услуг такие

кредиты, которые могут заинтересовать молодое население. Одной из главной статей затрат молодого населения на данный момент являются расходы на образование. Именно поэтому АО «ОТП Банк» предлагается введение такого нового банковского продукта, как «Образовательный кредит».

Для АО «ОТП Банка» необходимо также:

- кредитовать большее число клиентов, но в небольших суммах (в – целях сокращения кредитных рисков);

- рассмотреть возможность заняться экспресс-кредитованием в – торговых сетях;

- проводить постоянный анализ предлагаемых на рынке банковских услуг продуктов и внедрять наиболее актуальные и доходные для обеспечения конкурентоспособности банка.

На основании предложенных мероприятий по совершенствованию потребительских кредитов в АО «ОТП Банке», рассчитаем экономическую эффективность введения такого нового банковского продукта, как «Образовательный кредит».

Необходимо рассмотреть предполагаемые условия предоставления, процентную ставку и прочие параметры нового продукта кредитования, а также проанализировать, как введение данного продукта отразится на финансовом состоянии банка.

Для начала необходимо проанализировать актуальность предложенного банковского продукта «Образовательный кредит» в условиях города Челябинск.

Город Челябинск является крупным городом России. Население города составляет около 1 200 000 человек.

По данным Госкомстата на 143 миллиона человек населения Российской Федерации приходится примерно 30 миллионов человек в возрасте от 17 до 30 лет. Именно данные возрастные рамки попадают под категорию потенциальных студентов учебных заведений. Таким образом, потенциальные студенты на территории РФ составляют 21% от общей численности населения.

Система профессионального образования Челябинска представлена рядом образовательных учреждений различного уровня и профиля подготовки. На 2016 год насчитывается 23 высших учебных заведения в Челябинске. Среди них имеется 6 университетов, 7 институтов (два из которых – государственные), 9 филиалов высших учебных заведений (4 государственных и 5 частных), а также военный ВУЗ.

По данным статистики Челябинска численность студентов и обучающихся в учреждениях профобразования на 2017 год составила 89 716 человек.

В итоге можно сказать, что на данный момент в городе Челябинск примерно 157 000 потенциальных студентов. Таким образом, целевая аудитория предложенного нового банковского продукта составляет приблизительно 120 000 человек. Стоит учесть также, что данная цифра отражает потенциально заинтересованных пользователей кредита, а официальными заемщиками, скорее всего, будут родители и опекуны обучающихся.

После анализа актуальности введения образовательного кредита необходимо более подробного остановиться на условиях его предоставления.

Формой предоставления денежных средств является единовременная выдача кредита.

Заемщиками могут выступать граждане Российской Федерации в возрасте от 18 до 65 лет (на момент окончания срока действия кредитного договора).

Срок предоставления кредита – от шести месяцев до шести лет (срок определяется индивидуально, в зависимости от суммы кредита и срока обучения).

Годовая процентная ставка определяется индивидуально, в зависимости от суммы кредита, обеспечения и срока обучения. Минимальная процентная ставка – 11,5% годовых, максимальная – 15,5% годовых.

Стоит учесть, что даже при ставке, превышающей ставку рефинансирования всего на 1% (т. е. 8,25% + 1%), банк уже будет иметь прибыль, но необходимо обратить внимание на кредитные риски и возможность задержек выплат.

Ежемесячный платеж (аннуитетный, либо дифференцированный)

устанавливается кредитным комитетом на индивидуальных условиях. Осуществляется оплата в сумму основного долга, также оплата процентов в срок, не позднее определенной даты, также установленной в индивидуальном порядке.

Обеспечение может быть представлено залогом собственности – недвижимостью, земельный участок, транспортное средство (стоимость залога также определяется индивидуально, в зависимости от суммы кредита и срока).

Вместо обеспечения можно выбрать поручительство физического лица.

Перечень необходимых документов:

- паспорт, заверенная копия;
- справка о доходах за последние шесть месяцев (по форме 2НДФЛ, либо установленной банком форме);
- копия трудовой книжки;
- документы, удостоверяющие личность обучающегося (паспорт, свидетельство о рождении);
- документ, удостоверяющий прямую связь с обучающимся (свидетельство о рождении, свидетельство об опекунстве);
- при оформлении поручительства – документы, удостоверяющие личность поручителя, справка о доходах поручителя, копия трудовой книжки;
- при оформлении залога – документы, подтверждающие наличие в собственности имущества;
- копия лицензии, свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения;
- договор о предоставлении образовательных услуг;
- справка об обучении.

После подробного описания условий предоставления кредита необходимо рассчитать его примерную экономическую эффективность.

По нашему прогнозу, новый банковский продукт «Образовательный кредит» со дня реализации приобретут 40 человек (минимальный прогноз). Суммы, сроки и процентные ставки возьмем разные. В таблице 7 представлен план выдачи

кредитов с 01.10.2017 г. по 01.10.2018 г. с учетом фактора сезонности (наибольшее число кредитов будет выдано для студентов очной формы обучения – в мае–августе, для студентов заочной формы обучения – в октябре).

Таблица 7 – Приблизительная структура выданных «Образовательных кредитов»

В тысячах рублей

| Условия кредита | Сумма кредита по периодам | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|----|-----|------|-----|---|----|-----|-----|-------|-----|---|
| | 2017 | | | 2018 | | | | | | | | |
| | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Срок кредита 5 лет Ставка 15,5% | – | – | – | – | – | – | – | – | 500 | 400 | 800 | – |
| Срок кредита 5 лет Ставка 13,5% | 300 | – | – | – | – | – | – | – | – | 1 000 | 400 | – |
| Срок кредита 5 лет Ставка 11,5% | – | – | 300 | – | – | – | – | – | 300 | 500 | 400 | – |
| Срок кредита 3 года Ставка 15,5% | – | – | – | – | – | – | – | 700 | 250 | 400 | 450 | – |
| Срок кредита 3 года Ставка 13,5% | 200 | – | – | – | – | – | – | – | 250 | 450 | 250 | – |
| Срок кредита 3 года Ставка 11,5% | – | – | – | – | – | – | – | 700 | 450 | 250 | 200 | – |
| Срок кредита 2 года Ставка 15,5% | – | – | – | – | 100 | – | – | 100 | – | – | – | – |
| Срок кредита 2 года Ставка 13,5% | 100 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Срок кредита 2 года Ставка 11,5% | – | – | – | – | – | – | – | – | 100 | 100 | – | – |
| Срок кредита 1 год Ставка 15,5% | – | 50 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| Срок кредита 1 год Ставка 13,5% | – | – | – | – | – | – | 50 | – | – | – | – | – |
| Срок кредита 1 год Ставка 11,5% | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 50 | – |

Сроки кредитования определяли исходя из приблизительного соотношения к затратам и виду образования. Высшее профессиональное образование занимает от четырех до пяти лет, средняя стоимость составляет 100 000 рублей в год; среднее профессиональное образование занимает от двух лет до четырех лет, средняя стоимость – 50 000 рублей ежегодно; курсы повышения квалификации, длящиеся менее года, обладают средней стоимостью до 100 000 рублей.

В таблице 8 приведены расчеты прогнозируемого процентного дохода челябинского филиала «ОТП Банка» за первый год предоставления продукта «Образовательный кредит», по обозначенной выше структуре.

Таблица 8 – Прогнозируемый процентный доход от введения «Образовательного кредита»

В рублях

| Клиент | Процентный доход | | | | | | | | | | | |
|--------|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 2017 | | | 2018 | | | | | | | | |
| | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | – | 3 375,00 | 3 335,31 | 3 295,17 | 3 254,59 | 3 213,54 | 3 172,04 | 3 130,06 | 3 087,62 | 3 044,70 | 3 001,29 | 2 957,40 |
| 2 | – | 2 250,00 | 2 198,96 | 2 147,34 | 2 095,15 | 2 042,36 | 1 988,98 | 1 935,01 | 1 880,42 | 1 825,22 | 1 769,40 | 1 712,95 |
| 3 | – | 1 125,00 | 1 083,91 | 1 042,35 | 1 000,33 | 957,83 | 914,86 | 871,40 | 827,46 | 783,02 | 738,08 | 692,63 |
| 4 | – | – | 645,83 | 595,73 | 544,98 | 493,58 | 441,51 | 388,77 | 335,34 | 281,23 | 226,42 | 170,90 |
| 5 | – | – | – | 2 875,00 | 2 827,08 | 2 779,17 | 2 731,25 | 2 683,33 | 2 635,42 | 2 587,50 | 2 539,58 | 2 491,67 |
| 6 | – | – | – | – | – | 1 291,67 | 1 237,85 | 1 184,03 | 1 130,21 | 1 076,39 | 1 022,57 | 968,75 |
| 7 | – | – | – | – | – | – | – | 562,50 | 518,46 | 473,91 | 428,87 | 383,33 |
| 8 | – | – | – | – | – | – | – | – | 1 291,67 | 1 245,41 | 1 198,57 | 1 151,11 |
| 9 | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 229,17 | 3 158,14 | 3 086,20 | 3 013,34 |
| 10 | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 229,17 | 3 158,14 | 3 086,20 | 3 013,34 |
| 11 | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 583,33 | 2 526,52 | 2 468,96 | 2 410,67 |
| 12 | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 395,83 | 2 329,28 | 2 262,73 | 2 196,18 |
| 13 | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 395,83 | 2 329,28 | 2 262,73 | 2 196,18 |
| 14 | – | – | – | – | – | – | – | – | 1 916,67 | 1 863,43 | 1 810,19 | 1 756,94 |
| 15 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 6 458,33 | 6 386,41 | 6 313,56 |
| 16 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 875,00 | 2 839,32 | 2 803,30 |
| 17 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 229,17 | 3 139,47 | 3 049,77 |
| 18 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 812,50 | 2 734,38 | 2 656,25 |
| 19 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 395,83 | 2 339,79 | 2 283,21 |
| 20 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 1 916,67 | 1 863,43 | 1 810,19 |
| 21 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 958,33 | 922,63 | 886,58 |
| 22 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 5 166,67 | 5 109,13 |
| 23 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 5 625,00 | 5 558,85 |
| 24 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 5 625,00 | 5 558,85 |
| 25 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 4 791,67 | 4 711,81 |
| 26 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 583,33 | 2 511,57 |
| 27 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 583,33 | 2 511,57 |
| 28 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 812,50 | 2 748,70 |
| 29 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 250,00 | 2 198,96 |
| 30 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 395,83 | 2 329,28 |
| 31 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 958,33 | 922,63 |
| 32 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 479,17 |
| 33 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 1 916,67 |
| 34 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 812,50 |
| 35 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 229,17 |
| 36 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 2 583,33 |
| 37 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 833,33 |
| 38 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 4 500,00 |
| 39 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 6 458,33 |
| 40 | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 3 875,00 |

Исходя из расчетов, представленных в таблице 8, можно сказать, что уже через год после введения нового банковского продукта «Образовательный кредит» доход банка от выплаченных по кредитам процентов составит 330 182,05 рублей.

Также необходимо учитывать расходы, которые возникают при реализации

нового продукта (таблица 9).

Таблица 9 – Расходы на реализацию кредитного продукта «Образовательный кредит»

В рублях

| Показатель | Значение |
|----------------------|----------|
| Расходы на рекламу | 150 000 |
| Процентные расходы | 40 552 |
| Операционные расходы | 50 000 |
| Прочие расходы | 10 000 |
| Итого | 250 552 |

Таким образом, расходы составят 250 552 рублей.

Для более подробного анализа экономической эффективности введения продукта «Образовательный кредит» необходимо использовать ранее рассчитанные прогнозируемый процентный доход и расходы на реализацию (таблица 10).

Таблица 10 – Экономический эффект от внедрения «Образовательного кредита» за период с 01.10.2017 г. по 01.10.2018 г.

| Показатель | Значение |
|---|----------|
| Процентные доходы, в рублях | 330 182 |
| Процентные расходы, в рублях | 40 552 |
| Чистые процентные доходы, в рублях | 289 630 |
| Расходы на рекламу, в рублях | 150 000 |
| Операционные расходы, в рублях | 50 000 |
| Прочие расходы, в рублях | 10 000 |
| Прибыль, в рублях | 79 630 |
| Рентабельность по доходам, в процентах | 24,12 |
| Рентабельность по расходам, в процентах | 31,78 |

Согласно расчетам в таблице 10, 1 рубль реализованного банковского продукта «Образовательный кредит» принесет 0,24 рубля прибыли, а 0,32 рубля прибыли банк получит с 1 рубля, затраченного на реализацию банковского продукта.

Таким образом, при любом спросе, даже при самом минимальном, новый банковский продукт «Образовательный кредит» принесет прибыль и поможет увеличить кредитный портфель банка. Предложенный кредитный продукт не

только доходен, но и прост в обращении, доступен для множества потенциальных клиентов, ведь в современных условиях получение образования является неотъемлемой частью жизни.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В экономической науке определение потребительского кредита не получила однозначной трактовки. В современном экономическом словаре потребительский кредит трактуется как кредит, назначение которого состоит в предоставлении населению денежных средств или товаров для удовлетворения потребительских нужд с последующим возмещением долга.

Роль потребительского кредитования в условиях антикризисного управления экономикой достаточно велика. Безусловный приоритет в осуществлении антикризисных мер отдается развитию человеческого потенциала. Кредитно-финансовые учреждения предоставляют кредиты населению на определенные потребительские цели, обеспечивая им необходимые финансовые ресурсы. Такие меры обеспечивают не только социальную защищенность населения и развитие его благосостояния, но и сохраняют потребительский платежеспособный спрос в условиях кризиса, обеспечивают спрос на продукцию, сохраняют стимулы для предпринимательской деятельности и смягчают падение производства.

Таким образом, потребительский кредит – это экономические отношения между кредитором и заемщиком – физическим лицом, в форме движения ссудного капитала в денежном выражении, основанные на принципах срочности, платности, обеспеченности, дифференцированного подхода при кредитовании, осуществляемые в целях финансирования расходов заемщика, связанных с использованием, употреблением, применением продукции, вещей, благ товаров, услуг в целях удовлетворения потребностей. Потребительские кредиты можно классифицировать по различным критериям.

Чистая прибыль «ОТП Банка» по МСФО в 2016 году снизилась до 222,9 млрд рублей, что на 23,2% ниже показателя 2015 года. Чистые операционные доходы «ОТП Банка» до вычета резервов в 2016 году увеличились на 9,9 % до 1 429,8 млрд рублей – в основном за счет чистого комиссионного дохода от банковского бизнеса и доходов от операций на финансовых рынках.

Анализ потребительского кредитования в АО «ОТП Банк» показал, что жилищное кредитование остается приоритетным продуктом для банка. Показатель портфеля составил 47,1% в 2015 году, а в 2014 году – 41,5 %.

В 2016 году величина кредитного портфеля на потребительские цели, включающие кредитные карты составила 2 088 936 млн рублей, или в удельном весе 51,3%.

Кредитные карты остаются одним из важных элементов продуктовой линейки банка, успешно применяемого для перекрестных продаж существующим клиентам банка.

За 2016 год доля неработающих кредитов с просроченными платежами по процентам или основному долгу в кредитном портфеле всех групп потребительского кредитования снизилась. Это говорит о наличии у банка долгосрочной ресурсной базы и о потенциале банка в удовлетворении потребностей корпоративных клиентов различных секторов экономики, основная проблема развития которых заключается в отсутствии долгосрочного инвестиционного ресурса.

В современной ситуации финансового кризиса как никогда актуальной стала проблема невозможности выплаты кредитов. Учитывая объем кредитования в последние годы, эта проблема затронула почти все слои населения. Отсутствия или серьезное сокращение ежемесячного дохода заемщика влечет невыполнения обязательств по кредитам. Увеличение доли просроченных ссуд отрицательно сказывается на качестве активов любого коммерческого банка.

В результате исследования были выявлены две основных проблемы, тормозящих развитие банковского кредитования клиентов АО «ОТП Банк»:

1. Ограниченность информации о клиенте: отсутствие кредитной истории у большинства граждан России.
2. Отсутствие индивидуального подхода к каждому клиенту.

Поэтому для АО «ОТП Банка» можно предложить:

- кредитовать большее число клиентов, но в небольших суммах (в – целях

сокращения кредитных рисков);

- рассмотреть возможность заняться экспресс-кредитованием в – торговых сетях;

- проводить постоянный анализ предлагаемых на рынке банковских услуг продуктов и внедрять наиболее актуальные и доходные для обеспечения конкурентоспособности банка.

На основании предложенных мероприятий по совершенствованию потребительских кредитов в челябинском филиале «ОТП Банка», можно ввести в банке новый банковский продукт, как «Образовательный кредит».

Согласно расчетам, уже через год после введения нового банковского продукта «Образовательный кредит» доход банка от выплаченных по кредитам процентов составит 330 182 рублей, расходы составят 250 552 рублей.

За один год прибыль от введения нового банковского продукта «Образовательный кредит» составит 79 630 рублей, а рентабельность продаж – 24%.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алексеев, С.С. Гражданское право в вопросах и ответах / С.С. Алексеев – М.: Проспект, 2014. – 349 с.
- 2 Астапова, Т.Ю. Принят Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» / Т.Ю. Астапова // Практика исполнительного производства. – 2013. – № 6. – С. 28–29.
- 3 Балакина, Р.Т. Потребительское кредитование: теоретические и методологические аспекты / Р.Т. Балакина, И.М. Реутова. – Омск: Омский государственный университет, 2012. – 118 с.
- 4 Белотелова, Н.П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н.П. Белотелова, Ж.С. Белотелова. – М.: Дашков и К°, 2013. – 400 с.
- 5 Брагинский, М.И. Договорное право. Договоры о займе, банковском кредите и факторинге. Договоры, направленные на создание коллективных образований./ М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. – М.: Статут, 2012. – Кн. 5. – Т. 1. – 736 с.
- 6 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
- 7 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №5. – Ст. 410.
- 8 Гражданское право: учебник. В 2 т. / под ред. Б.М. Гонгало. – Т. 2. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Статут, 2017. – 543 с.
- 9 Даниленко, С.А. Банковское потребительское кредитование: учебно-практическое пособие /С.А Даниленко, М.В Комиссарова – М.: Юстицинформ, 2011. – 384 с.
- 10 Дворецкая, А.Е. Деньги, кредит, банки: учебник для академического бакалавриата / А.Е. Дворецкая. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 472 с.
- 11 Демченко, С.С. Правовое регулирование потребительского кредитования в

Российской Федерации: автореферат дис. ... канд. юрид. наук / С.С. Демченко. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет, 2012. – 34 с.

12 Деньги. Кредит. Банки / под ред. В.Ф. Жукова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 783 с.

13 Деньги. Кредит. Банки: учебник / авт.-сост. Ю.М. Склярова, И.Ю. Скляров, Т.Г. Гурнович и др. – Ставрополь: Ставропольский гос. Аграрный ун-т, 2013. – 312 с.

14 Деньги, кредит, банки: учебник и практикум / Н.Н. Мартыненко и др.; под ред. Н.Н. Мартыненко, Ю.А. Соколова. – М.: Юрайт, 2015. – 369 с.

15 Деньги, кредит, банки: учебник / под ред. О.И. Лаврушина. – 15-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 448 с.

16 Журавлева, Е.В. Можно ли отказаться от страховки при оформлении кредитного договора / Е.В. Журавлева // Электронный журнал. Азбука права. – Справ.-прав. система «КонсультантПлюс». – 2014.

17 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

18 Звонова, Е.А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум / Е.А. Звонова, В.Д. Топчий; под общ. ред. Е.А. Звоновой. – М.: Юрайт, 2016. – 456 с.

19 Иванов, О.М. Стоимость кредита: правовое регулирование. / О.М. Иванов – М.: Инфотропик Медиа, 2013. – 650 с.

20 Казакова, Е.Б. Проблемы в сфере потребительского кредитования и пути их решения / Е.Б. Казакова // Банковское право. – 2016. – № 3. – С. 26–30.

21 Кисурина, Л.Г. Кредиты и займы / Л.Г. Кисурина // Экономико-правовой бюллетень. – Справ.-прав. система «КонсультантПлюс». – 2010. – № 4.

22 Ковалев, В.В. Корпоративные финансы и учет: понятие, алгоритмы, показатели: учебное пособие / В.В. Ковалев, Вит.В. Ковалев. – М.: Проспект, 2015. – 1 006 с.

23 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к

Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

24 Крупнов, Ю.С. О природе банковского потребительского кредита / Ю.С. Крупнов // Бизнес и банки. – 2012. – № 8. – С. 1–3.

25 Курбатов, А.Я. Правовые проблемы потребительского кредитования / А.Я. Курбатов // Банковское право. – 2010. – № 3. – С. 15.

26 Лескова, Ю.Г. Роль и значение видового многообразия саморегулируемых организаций в модернизации экономических и правовых отношений / Ю.Г. Лескова // Гражданское право. – 2011. – № 2. – С. 13.

27 Лескова, Ю.Г. Страхование имущественной ответственности членов саморегулируемых организаций: вопросы теории и практики / Ю.Г. Лескова // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. – 2015. – № 106. – С. 447–456.

28 Политковская, И.В. Деньги. Кредит. Банки: учебное пособие / И.В. Политковская, Л.К. Шнурова. – М.: МАДИ, 2013. – 112 с.

29 Романец, Ю.В. Направленность договора как основа его квалификации / Ю.В. Романец // Право и экономика. – 1999. – № 9. – С. 64.

30 Семенюта, О.Г. Потребительский кредит и банки в России: учебник / О.Г. Семенюта. – М.: Норма, 2015. – 453 с.

31 Сидорова, В.Н. Договор потребительского кредита: проблемы теории, законотворчества, практики / В.Н. Сидорова // Безопасность бизнеса. – 2013. – № 1. – С. 13–16.

32 Тужилова-Орданская, Е.М. Особенности прекращения или изменения правоотношения как способа защиты прав заемщиков от несправедливых условий кредитного договора (договора займа) / Е.М. Тужилова-Орданская // Вестник Омского университета. Серия: Право. 2015. – № 1(42). – С. 148–152.

33 Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 6. – Ст. 492.

34 Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» // Собрание законодательства РФ. – 2005. – № 1 (часть 1). – Ст. 44.

35 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» // Собрание законодательства РФ. – 2013. – № 51. – Ст. 6673.

36 Финансы, денежное обращение и кредит: учебник / Л.А. Чалдаева и др.; под ред. Л.А. Чалдаевой. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 381 с.

37 Хоменко, Е.Г. Закон о потребительском кредите: чьи ожидания оправдались / Е.Г. Хоменко // Юридическая работа в кредитной организации. – 2014. – № 1. – С. 15–17.

38 Швачко, Н.А. Проблемы и перспективы развития правового регулирования полной стоимости потребительского кредита (займа) / Н.А. Швачко // Предпринимательское право. Приложение «Право и Бизнес». – 2016. – № 2. – С. 46–48.

39 Шохин, С.О. О некоторых вопросах оформления и содержания договора потребительского кредита / С.О. Шохин // Юридический мир. 2015. – № 12. – С. 45–48.

40 Шохин, С.О. О совершенствовании правового регулирования потребительского кредитования / С.О. Шохин // Российская юстиция. – 2015. – № 12. – С. 15–17.