

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой, д.э.н., проф.
_____ И.А. Баев
«_____» _____ 2020 г.

Совершенствование кредитного процесса в коммерческом банке на примере ООО
«Хоум Кредит энд Финанс Банк»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.01.2020.301/977.ВКР

Руководитель работы, доцент.,
к.э.н.
_____ Т.Г. Каримова
«_____» _____ 2020 г.

Автор
студент группы ВШЭУ – 437
_____ Д.С. Щелокова
«_____» _____ 2020 г.

Нормоконтролёр, ст. преподаватель
_____ Е.Ю. Куркина
«_____» _____ 2020 г.

Челябинск 2020

АННОТАЦИЯ

Щелокова Д.С. Совершенствование кредитного процесса в коммерческом банке на примере ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк». – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ-437, 60 с., 9 ил., 7 табл., библиогр. список – 20 наим,

В первой части работы были изучены теоретические аспекты организации кредитного процесса. Изучены функции и роль кредита, законодательные условия выдачи кредита. Также проведено сравнение отечественных и зарубежных технологий организации кредитного процесса.

Во второй части работы представлена характеристика банка «Хоум Кредит». Проведен анализ кредитного процесса по выдаче кредитов физическим лицам. На основании анализа разработаны мероприятия по совершенствованию кредитного процесса.

ABSTRACT

Shchelokova D.S. Improving the lending process in a commercial bank using the example of Home Credit and Finance Bank». – Chelyabinsk: SUSU, EU-437, 68 pages, 9 drawings, 7 tables, bibliography – 20 names.

In the first part of the work, theoretical aspects of the organization of the credit process were studied. The functions and role of the loan, the legislative conditions for issuing a loan are studied. Also, a comparison of domestic and foreign technologies for the organization of the credit process.

The second part of the work presents the characteristics of Home Credit Bank. An analysis of the lending process for the issuance of loans to individuals was carried out. Based on the analysis, measures were developed to improve the credit process.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КРЕДИТНОГО ПРОЦЕССА.....	9
1.1 Роль и функции кредита в деятельности экономических субъектов.....	9
1.2 Законодательные условия выдачи кредитов.....	13
1.3 Сравнение передовых отечественных и зарубежных технологий в организации кредитного процесса.....	17
2 КРЕДИТНЫЙ ПРОЦЕСС В БАНКЕ ХОУМ КРЕДИТ.....	22
2.1 Общая характеристика банка.....	22
2.2 Анализ кредитного процесса по выдаче кредитов физическим лицам.....	31
2.3 Мероприятия по совершенствованию кредитного процесса.....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	53
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	58

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Кредиты частным и юридическим лицам являются одним из основных источников дохода коммерческого банка. Правильная организация кредитного процесса помогает избежать возникновения многих рисков и обеспечить максимальную прибыль от средств, расходуемых на кредиты. В быстро меняющейся банковской среде становится все труднее работать на установленных принципах и видах кредитования, поскольку у конкурентов появляются все более привлекательные предложения. Однако такой банк, как Сбербанк, должен не только следить за тенденциями, но и тщательно взвешивать все риски и поддерживать баланс между доступностью кредита и гарантией его погашения. Поэтому тема данного исследования актуальна.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка теоретической базы и выработка практических рекомендаций по организации кредитного процесса в коммерческом банке.

Актуальность и цель выпускной квалификационной работы предопределила необходимость решения следующих задач:

- рассмотреть теоретические аспекты организации кредитного процесса в коммерческом банковском учреждении;
- провести анализ организации кредитного процесса в объекте исследования выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы стало Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Предметом исследования являются экономические отношения, возникающие в процессе организации кредитного процесса в коммерческом банке.

Теоретической и методологической базой исследования стали законодательные и иные нормативно-правовые акты РФ, а также труды отечественных авторов и экономистов в области банковского дела, кредита и финансового менеджмента в банках, которые раскрывают закономерности

кредитных отношений в России. системы иностранных и национальных займов; Программно-методическая разработка профессиональных участников кредитного рынка, на основе которой была разработана теоретическая основа для изучаемых вопросов.

Методологическими инструментами научного исследования являются графические, аналитические, статистические и экономико-математические методы обработки информации.

Эмпирической базой исследования стали данные официального сайта ООО «ХКФ Банк».

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КРЕДИТНОГО ПРОЦЕССА

1.1 Роль и функции кредита в деятельности экономических субъектов

Кредитное движение ссудного капитала, то есть денежного капитала, предоставленного в кредит, подлежит погашению в виде процентов. Это самое простое определение. Здесь определение кредита дается очень кратко, раскрывается его сущность, но ничего не сказано о цели, участниках кредитно-финансовых отношений и условиях погашения. Следующее определение является несколько новым по сравнению с этим определением [8, с. 68].

Кредит представляет собой процесс выдачи денежных средств или товаров под проценты. Также он служит категорией экономической стоимости, которая служит неотъемлемым элементом товарно-денежных отношений.

Возникновение кредита напрямую связано со сферой торговли. Это определение кредита хорошо отражает концепцию и сущность, но нет четкого определения участников кредитно-финансовых отношений, ничего не сказано об условиях погашения. Следующее определение дает полную картину кредита.

Кредит – это перевод денег или материальных ценностей одной стороной (кредитором или кредитором) другой стороне (заемщику) на условиях погашения [9, с. 118]. Это означает, что обе стороны должны договориться или, согласно юридической терминологии, заключить кредитный договор друг с другом. Необходимыми элементами такого договора должны быть предмет договора (кто дает, а кто забирает), предмет договора (какое зерно, инструменты, деньги находятся в долгу), период, в который должник должен погасить кредит, и условия, на которых деньги (вещь) в долгу: возврат предметов того же типа и качества (деньги), но больше на определенную сумму (в процентах) и т. д. Это определение кредита более распространяется на его сущность, цель, участников и условия погашения. Стороны согласовывают все эти условия самостоятельно. После анализа всех определений ссуд можно дать одно общее

определение. Кредит – это кредитное соглашение между двумя сторонами, касающееся поставки денежных средств или акций при определенных условиях (уплата процентов и срок погашения) для обеспечения экономической деятельности, удовлетворения потребностей поставляемых вещей и т. д.

Кредитные отношения в современных условиях хозяйствования подлежат построению на определенной основе, главный элемент которой – принципы, которые строго соблюдаются при практической организации любого типа операций на кредитном рынке. Данные принципы сформировались на первом этапе развития кредитного процесса, а затем их отразили в отечественном и международном кредитном законодательстве.

Действуют следующие принципы организации кредитного процесса [10, с. 84]:

- возвратность;
- срочность;
- процентное соглашение;
- законодательность;
- целенаправленность;
- дифференцированность.

Уточнение кредитных функций имеет большое практическое значение, так как позволяет использовать его более эффективно.

Кредит выполняет следующие три основные функции:

- распространение;
- выдача;
- контроль.

Функция распределения займа заключается в оплате наличными. Это проявляется как при накоплении средств, так и при их размещении. В частности, эта функция проявляется в процессе временного предоставления средств компаниям и организациям для удовлетворения их потребностей в денежных ресурсах. Таким образом, компании получают оборотный капитал и необходимые ресурсы для инвестиций.

Содержание функции расходов заключается в создании кредитных средств для обращения и замены денежных средств. Это проявляется в том, что в процессе кредитования создаются денежные средства, т. е. включает в себя наличные деньги, а также наличные деньги. Эффект этой функции также очевиден, когда безналичные платежи производятся на основе замены наличных [11, с. 63].

Содержание контрольной функции заключается в мониторинге деятельности хозяйствующих субъектов. Эффект этой функции можно увидеть в том, что в экономике, которая получила кредит, существует обширный контроль над рублем. На основе кредитных отношений строится мониторинг деятельности заемщиков и кредиторов, а также оценивается кредитоспособность и платежеспособность компаний. Наконец, каждый кредитор, банк или предприниматель использует кредит, чтобы контролировать состояние заемщика в соответствии со своими собственными методами, чтобы обеспечить своевременное погашение кредита и предотвратить досрочное погашение долга.

По мнению некоторых авторов, эти основные кредитные функции являются наиболее важными в экономике, поскольку они играют значительную роль. Но также важны так называемые «производные» кредитные функции: сохранение издержек обращения, ускорение концентрации капитала, обращение с товарооборотом, ускорение научно-технического прогресса.

Виды кредитов. Коммерческие банки предлагают своим клиентам различные виды кредитов, которые можно классифицировать по различным критериям. Во-первых, кредит классифицируется по основной группе заемщиков. Кредит может быть предоставлен экономике, населению и государственным органам.

В зависимости от цели или направления выдаются потребительские, промышленные, коммерческие, сельскохозяйственные, инвестиционные и бюджетные кредиты.

Банковские кредиты характеризуются срочностью кредитования.

Эта классификация различает краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные кредиты. Краткосрочные кредиты обслуживают текущие потребности заемщика в

связи с движением оборотных средств. Краткосрочные кредиты – это кредиты, срок погашения которых не превышает одного года в соответствии с международными стандартами. Однако на практике этот период может быть неравномерным, что определяется экономическими условиями и уровнем инфляции. В России кредиты на срок до 3 миллионов месяцев в 1990-х годах часто назывались краткосрочными кредитами из-за значительных инфляционных процессов [12, с. 132].

Краткосрочные кредиты являются одной из форм формирования и движения корпоративного капитала. Это способствует формированию вашего оборотного капитала, повышает вашу платежеспособность и укрепляет ваше финансовое положение. Банки предоставляют краткосрочные кредиты для формирования сезонных излишков, для сезонных расходов, связанных с производством и закупкой продуктов, и для временного восполнения недостатка оборотных средств и т. д.

Что касается среднесрочных и долгосрочных кредитов, они отвечают долгосрочным потребностям, вытекающим из необходимости модернизации производства и капитальных затрат для расширения производства. Не существует стандартного срока, установленного в качестве критерия для классификации займа в качестве среднесрочного или долгосрочного займа. Например, в Соединенных Штатах среднесрочные кредиты – это кредиты, срок погашения которых не превышает 8 лет, в Германии - до 6 лет. Не существует единообразия в размере срока для долгосрочных кредитов.

В России среднесрочные кредиты – это кредиты со сроком погашения от 6 до 12 месяцев и долгосрочными сроками погашения, превышающими пределы года. Распределение ссуд по срокам их действия на ферме было оправданным, поскольку в условиях денежной гарантии даже краткосрочное использование средств в семье заемщика могло привести к потере безопасности капитала. Сильная инфляция трансформировала представления о сроке кредитования, изменила критерии срока кредитования заемщиков. Как правило, ссуды,

формирующие оборотный капитал, являются краткосрочными, а ссуды, участвующие в расширенном воспроизводстве основных средств, являются средне- и долгосрочными ссудами [13, с. 46].

В дополнение к краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным кредитам, существует тип специального срочного кредита (от англ. Moneyofcall банковского кредита), который погашается по требованию. Он выдается банком брокерам, посредникам и клиентам для краткосрочных нужд и, как правило, используется для валютных спекуляций.

Крупные, средние и мелкие кредиты дифференцированы по размеру.

Для обеспечения, необеспеченных (пустых) и обеспеченных займов, которые, в свою очередь, делятся на гарантии, гарантированные и застрахованные по характеру обеспечения.

По способу выдачи банковские кредиты подразделяются на вознаграждение и оплату кредитов. В первом случае кредит направляется на текущий счет заемщика для погашения его собственными средствами, вложенными в акции или затраты. Во втором случае банковский заем идет непосредственно на оплату расчетных и денежных документов, представляемых заемщику для оплаты ссудных активов.

В методах погашения проводится различие между банковскими кредитами, подлежащими погашению в рассрочку (частями, долями), и кредитами, подлежащими погашению за один раз, на определенную дату.

Кредит классифицируется по типу согласно ставке за его использование. Есть платные и бесплатные, дорогие и дешевые кредиты. Основой этого деления является размер процентной ставки, установленной для использования кредита.

1.2 Законодательные условия выдачи кредитов

Правовое регулирование договора займа в Российской Федерации в настоящее время регулируется большим количеством правовых актов, среди которых основное место занимает Конституция Российской Федерации. Согласно пункту "г" статьи 71 Конституции Российской Федерации "валютно-кредитное

регулирование экономические услуги на федеральном уровне, включая федеральные банки", находятся в ведении Российской Федерации. Статьи 8 и 74 Конституции Российской Федерации гарантируют единство экономического пространства, а также свободное перемещение средств.

Гражданский кодекс Российской Федерации также регулирует положения кредитного договора. Так, в пункте 2 «Кредит» главы 42 «Займы и кредиты» Гражданского кодекса Российской Федерации в нем содержатся более общие положения, относящиеся к договору займа.

Кредитное соглашение также подпадает под введение общих положений о кредитном договоре. Поэтому в пункте 2 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации указано, что правила, предусмотренные для кредитного договора, могут также применяться к кредитному договору, если иное не ограничено правилами кредитного договора. кредит, а затем. В результате кредитные и кредитные договоры имеют одинаковые правила исчисления и уплаты процентов, правила о последствиях нарушения этого соглашения и потери гарантий, правила получения кредита на эти цели, правила за заключение договора определенным образом, а также имеют заемщику такое же обязательство по погашению суммы кредита (займа).

Помимо Гражданского кодекса Российской Федерации, отношения, вытекающие из договора займа, регулируются рядом других правовых актов, наиболее важными из которых являются: федеральный закон от 2 декабря 1990 г. п. 395-1 «О банках и банковской деятельности» и Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Закон о банковской деятельности и банковской деятельности рассматривает положения о процентах по кредитному договору (статья 29) и о том, как обеспечить выполнение обязательства по погашению кредита (статья 33). Существенные условия кредитного договора указаны в ст. 30 закона.

Закон о Банке России устанавливает процентные ставки (статья 37), устанавливает правила предоставления кредитов Центральному банку Российской

Федерации (статья 46), устанавливает способы обеспечения кредитов центральному банку Российской Федерации (статья 47), устанавливает право на обслуживание определенных лиц (статья 37). 48, 49). Закон о Банке России также устанавливает законодательство Банка России в отношении публикации и изменения нормативных актов, обязательных для федеральных и региональных органов власти и местного самоуправления, а также для всех юридических и физических лиц (статья 7).

Федеральный закон от 8 апреля 2008 г. № 46-ФЗ «О внесении изменений в ст. 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» 15, который ввел механизмы защиты интересов населения в процессе предоставления кредитов кредитным организациям, предоставляя достоверную информацию об основных условиях кредитного договора, то есть таких условиях, как полная стоимость кредита, перечень и сумма ежемесячных платежей, которые связаны с несоблюдением условий договора кредитования.

Особенности выдачи и возврата кредитов в иностранной валюте прописаны в Федеральном законе от 10 декабря 2003 г. номер 173-ФЗ "О валютном регулировании и валютном контроле".

Помимо указанных нормативных правовых актов, кредитные отношения также регулируются подзаконными актами. Например, Указ Президента Российской Федерации от 23 июля 1997 г. № 773 «О предоставлении гарантий или поручительств по займам и кредитам», Постановление Правительства Российской Федерации от 10 марта 2009 г. № 209». О предоставлении межбюджетных трансфертов в бюджет Пенсионного фонда Российской Федерации для погашения основного долга за счет материнского капитала и уплаты процентов по кредитам или займам на покупку жилья, в том числе по ипотечным кредитам, предоставленным гражданам по договору займа и другие.

Договор займа также регулируется другими нормативными правовыми актами органов исполнительной власти, а также их пояснениями. Примером является

письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от потребителей в сфере предоставления кредитов.

Нормативные акты, изданные Центральным банком Российской Федерации, регулирующие кредитные отношения, включают инструкции, положения и инструкции. В частности, это распоряжение Центрального банка Российской Федерации от 13 мая 2008 г. № 2008-У «О порядке расчета и предоставления заемщику физического лица общей стоимости кредит», Инструкция Центрального банка Российской Федерации от 2 апреля 2010 г. № 135-И «О порядке принятия решения Центрального банка Российской Федерации о государственной регистрации кредитных организаций и выдача лицензий на осуществление банковских операций».

Кредитное соглашение также регулируется источником права, таким как обычное деловое движение в случае, если в законодательной базе нет положений для какого-либо вида кредита. Кроме того, факт установления обычая в любом документе не имеет значения несмотря на то, что эти документы существуют в определенных случаях. Однако наличие сделанного на заказ оборота подлежит обязательному подтверждению с помощью экспертов, которые знают его масштабы. В то же время, необходимо также доказать, что этот обычай был применен иным способом.

Практика банковского кредитования подтверждает наличие ряда правовых проблем в этой области. Таким образом, одной из них является проблема невозврата суммы выданных кредитов. Судебный процесс в этом случае требует много времени и усилий, поэтому банки часто передают свои права на погашение задолженности коллекторам.

В некоторых случаях кредитный договор используется для получения чужой собственности. Например, по закону банки, предоставившие кредит, имеют право передавать свои права на погашение кредита третьим лицам без согласия должников, что может привести к передаче права на оффшорные структуры, без информирования должника. новые детали этих структур. Благодаря этим

действиям формируется ежемесячная задолженность, что дает возможность инициировать процедуру банкротства и вернуть заложенное имущество должника.

Поэтому, несмотря на то что правовое регулирование кредитного договора в Российской Федерации в настоящее время регулируется многими правовыми актами, этого недостаточно для решения всех возникающих практических проблем. Регулирование банковских кредитов в правовом поле должно быть направлено на принятие специальных положений. Эти законы существуют в большинстве стран мира, где банковские кредиты являются профессиональной деятельностью и составляют основу предпринимательства. Однако сегодня в России нет всеобъемлющего нормативного правового акта, регулирующего предоставление кредитов физическим и юридическим лицам банками.

1.3 Сравнение передовых отечественных и зарубежных технологий в организации кредитного процесса

В современных условиях хозяйствования нет четкого определения механизма кредитного процесса. Это можно объяснить тем, что в отечественных банковских учреждениях нет четкого законодательства.

Исходя из этого и различают большое количество подходов банковских учреждений к организации краткосрочного кредитования. Именно поэтому сегодня отечественные банковские учреждения предлагают несколько типов кредитных процессов:

1. Невозобновляемые:

- платежи, которые связаны как минимум с одним договором кредитования;
- регулярные финансовые операции;
- заполнение временных пробелов в корпоративных платежных операциях.

2. Рамочная, которая открыта для оплаты отдельных поставок по договорам, которые заключены на конкретный срок.

Таким образом, имеет место необходимость разработки Центробанком подробного регламента организации кредитного процесса, который станет основанием данного положения, управляющего банковскими учреждениями, разрабатываемых собственные принципы кредитования.

Стоит отметить необходимость использования опыта зарубежных государств, применяющих определенные концепции кредитных процессов.

В зарубежных банковских учреждениях, клиентам необходима стопроцентная гарантия для получения кредитных средств, а его выдача сопровождается специальной процедурой открытия кредита [15, с. 36].

Фактически, данная процедура – предварительное соглашение клиента с банковским учреждением о возможности получения кредита без проблем, т. е. своеобразное обещание банковской помощи, представляемой клиентам при определенных условиях и на конкретный период.

Данное соглашение включает в себя предварительный договор между заемщиком и банковским учреждением в вопросах предоставления кредитных средств. Контракт в данном случае согласован взаимно обязывающими условиями, которые подлежат оплате.

Стоит отметить, что всегда необходимо указывать сумму кредита и правила определения процентов по ним в кредитном договоре.

В процессе кредитования зарубежные государства могут установить наиболее ликвидных заемщиков по краткосрочным лимитам, в рамках которых, заемщики могут в любой момент связаться с банковским учреждением и получить гарантированную помощь без заключения дополнительного договора.

Также в зарубежной практике используют постоянные кредитные линии. Соглашения о них подразделяют в разного рода банковских учреждениях по-разному, с определением основной особенности – нефиксированная дата погашения кредита. Стоит отметить, если банковское учреждение пожелает запросить свои средства, оно направляет соответствующее уведомление заемщику.

Постоянные кредитные линии привлекают клиентов с максимальной гибкостью.

Банковские учреждения, как правило, не отправляют уведомления клиентам, пока его финансовое состояние серьезно не ухудшится. Это говорит о том, что в обычных условиях клиент получает практически постоянный источник средств, не нарушая график платежей.

Стоит отметить, что обычное долгосрочное кредитование более привлекательно, нежели постоянные кредитные линии ввиду неограниченных возможностей структурирования платежей [18, с. 99].

Кредитные линии иного типа – обязательные – имеют два типа условий погашения (возобновляемые и невозобновляемые). Про вторые было сказано выше.

Для надежных клиентов банковские учреждения предоставляют возобновляемые кредитные линии на срок от пяти до десяти лет с целью покрытия общих потребностей. При создании подобных линий, банковские учреждения, сохраняют контроль над целевым использованием внешних средств.

Когда кредитные линии возобновляемы, клиент может погасить кредит в любой момент, а затем снова использовать данные средства в соответствии с условиями договора.

За выданные, но неиспользованные кредитные средства, заемщик обычно платит комиссию за не востребовавшую сумму от 0,005 до 0,5% в год в зависимости от уровня кредитного риска.

В кредитном процессе зарубежные банковские учреждения также уделяют внимание платежам, которые бывают с фиксированной и переменной ставкой процентов. Если кредиты выданы на срок более года, они имеют фиксированную ставку, если менее года – с переменными ставками.

Выбор между переменной и фиксированной процентной ставкой зависит от методики управления рисками банковского учреждения, от ожиданий в вопросах тенденций колебаний данных ставок.

Выделяют следующие аспекты в вопросах использования кредитной линии, называемой «зонтик», где субъекты могут получать кредиты под определенные лимиты:

- только один клиент может восстановить или взять на себя обязательства друг перед другом;
- порядок контроля материнской фирмы и степень контроля банковского учреждения над участвующими клиентами;
- адекватность администрирования с целью работы «зонтика» с большим количеством дочерних субъектов и филиалов.

Данная практика может быть интересна для отечественных банковских учреждений и их крупных клиентов.

С целью развития и интеграцией мирового рынка банковских услуг, учреждения начали предоставлять большее количество услуг международным субъектам хозяйствования. Именно поэтому кредитная политика крупных банковских учреждений подразумевает наличие условий для кредитных линий с правом выбора государства, валюты и процентной ставки по кредитам.

Опыт зарубежных банковских учреждений в формировании кредитного процесса – хорошая основа для улучшения кредитного процесса отечественных банковских учреждений.

В большинстве западных государств, как и в РФ сейчас используют обязательные и необязательные кредитные линии.

Особая область кредитных линий в зарубежных государствах – многопрофильная открытая для крупных заемщиков линия. Данная линия предлагает клиент на выбор разного рода условия получения средств и платы за них.

Стоит отметить, что кредитные линии – наиболее универсальная услуга банковских учреждений. Она достаточно удобна для обеих сторон и конкурентная позиция банковского учреждения зависит от того, какие более продвинутые формы кредитования будут использованы в практике.

В связи с этим определены следующие условия деятельности отечественных банковских учреждений, с целью перенятия зарубежного опыта:

- особый порядок открытия кредита;
- формирование базы первоклассных клиентов с целью их краткосрочного кредитования по лимитным услугам, где заемщик может в любой момент запросить средства у банковского учреждения без заключения дополнительного договора;
- использование более гибких кредитных линий;
- использования кредитных линий, которые способствуют группе клиентов в рамках общего «зонтика» получить кредитные средства.

Выводы по разделу один

Таким образом, в данной главе выпускной квалификационной работы были даны теоретические аспекты кредитного процесса в коммерческом банковском учреждении. Так, в первом параграфе даны понятия кредита и кредитного процесса, во втором параграфе рассмотрено нормативно-правовое регулирование кредитного процесса в РФ, а в третьем – производится сравнение отечественного и зарубежного опыта организации кредитного процесса.

В следующей главе выпускной квалификационной работы произведем анализ кредитного процесса на примере банковского учреждения ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

2. КРЕДИТНЫЙ ПРОЦЕСС В БАНКЕ ХОУМ КРЕДИТ

2.1 Общая характеристика банка

Объектом исследования второй главы выпускной квалификационной работы стало Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Банковское учреждение действует на основании Генеральной лицензии №316 Банка России от 15.03.2012 г.

Банковское учреждение – одно из ведущих кредитных учреждений на рынке розничных банковских услуг в РФ.

Банковское учреждение имеет право осуществлять следующие виды банковских операций:

1. Привлечение средств физических и юридических лиц (слияния и запросы).
2. Внесение средств, привлеченных в депозиты (до востребования и на определенный срок) средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет.
3. Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.
4. Перевод средств от имени физических и юридических лиц, в том числе уполномоченных банков, корреспондентов и иностранных банков на их банковские счета.
5. Получение наличных денег, счетов, платежных и расчетных документов, а также кассовых услуг для физических и юридических лиц.
6. Покупка и продажа иностранной валюты за наличный и безналичный расчет.
8. Выдача банковских гарантий.
9. Денежные переводы без открытия банковских счетов, включая электронные деньги (кроме почтовых переводов).

Приоритетными направлениями деятельности ООО ХКФ Банк является предложение широкого спектра продуктов для физических лиц, а также

обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов. Список банковских услуг показан на рисунке 1.

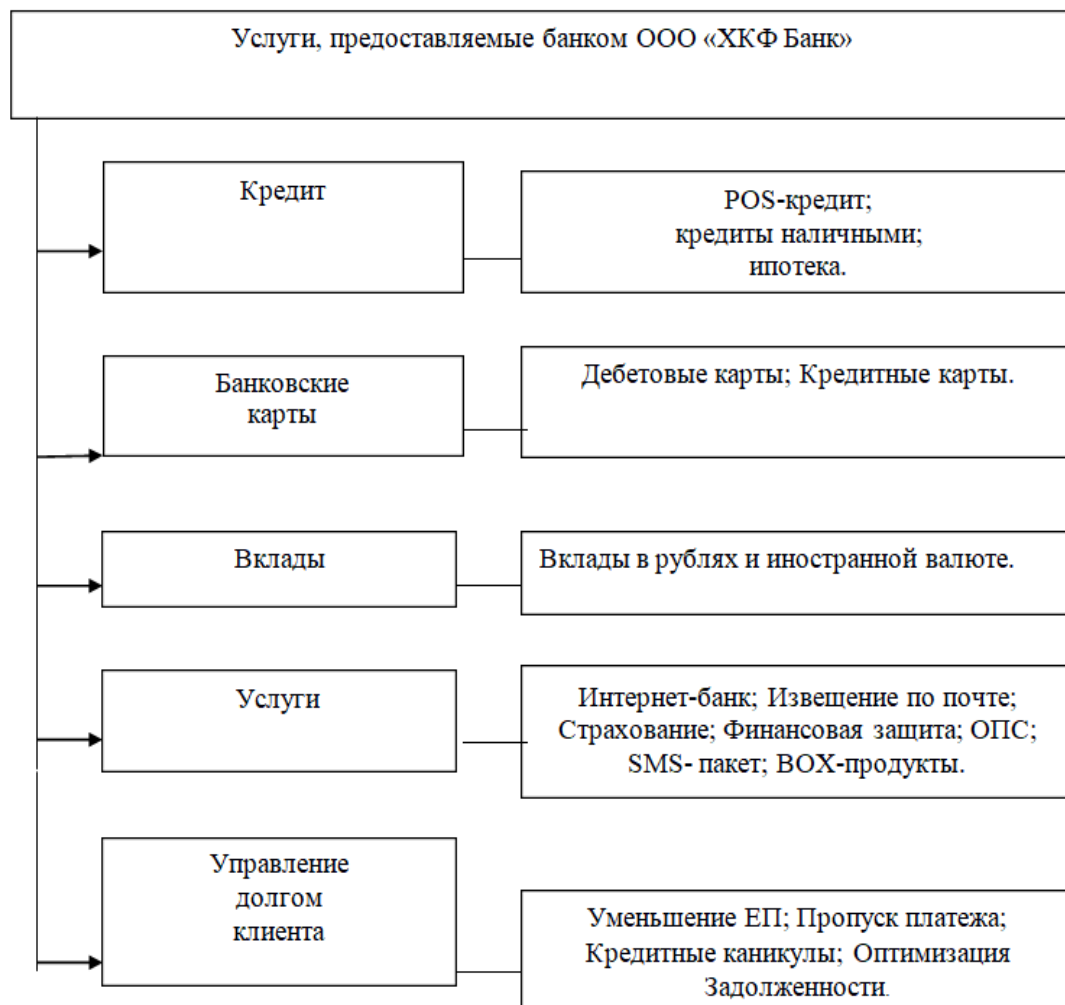


Рисунок 1 – Услуги, предоставляемые банком

ООО «ХКФ Банк» было создано в форме общества с ограниченной ответственностью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Высшим органом управления Банка является Общее собрание участников, созываемое для проведения ежегодных и внеочередных собраний. Общее собрание участников принимает стратегические решения относительно деятельности Банка.

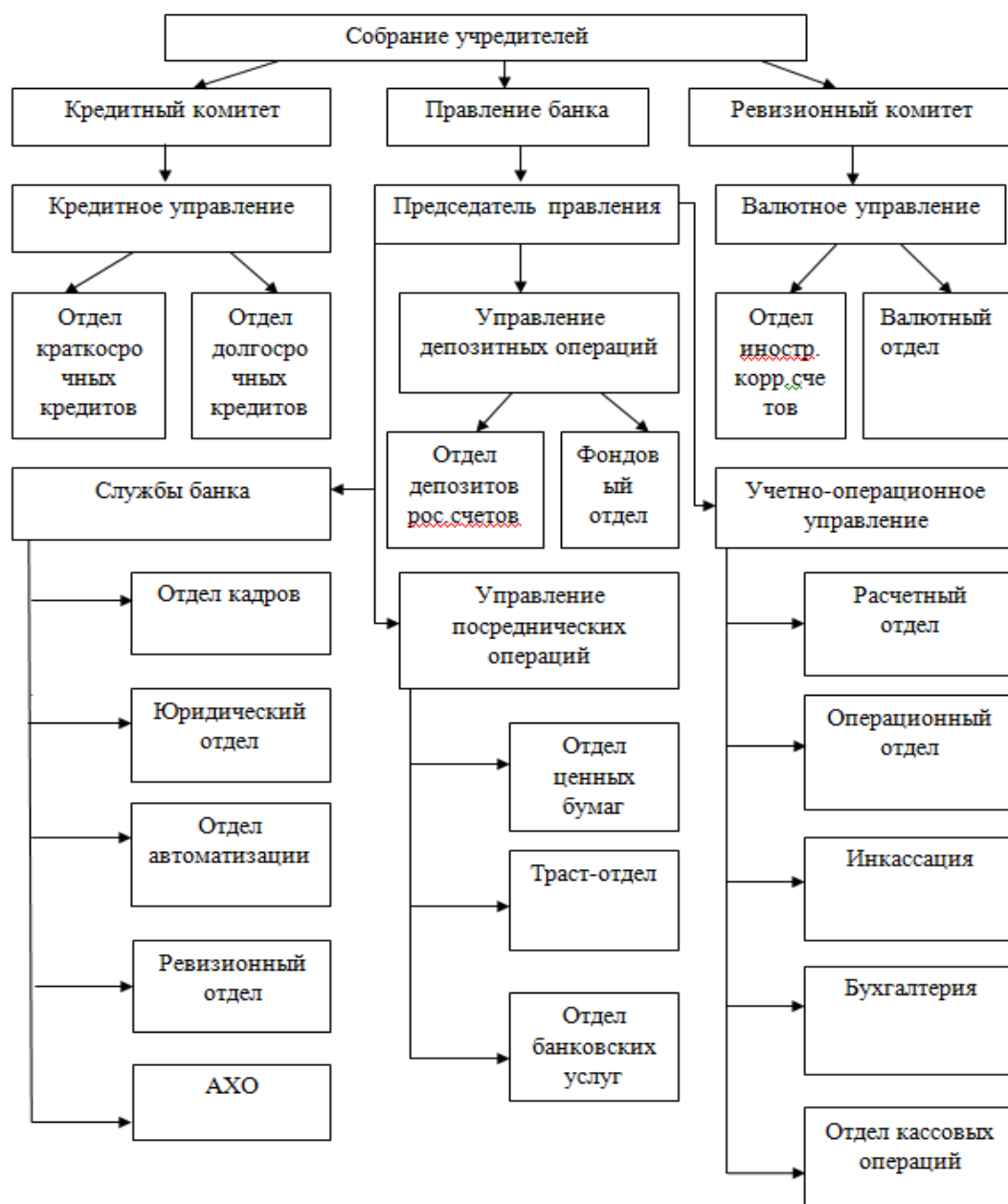


Рисунок 2 – Организационная структура банка

Система управления персоналом нацелена на достижение максимальной удовлетворенности клиентов. ООО «ХКФ БАНК» имеет сбалансированный штат, в котором молодые сотрудники работают со старшими коллегами.

Более 50% сотрудников ООО «ХКФ БАНК» работают в нем свыше трех лет. Более 40% работают свыше пяти лет. Более 90% сотрудников ООО «ХКФ БАНК»

имеют высшее образование и проходят дополнительное обучение на регулярной основе.

Система корпоративного управления ООО «ХКФ БАНК» построена с учетом требований отечественного законодательства и максимально учитывает мировую практику.

Имеющаяся в ООО «ХКФ БАНК» система корпоративного управления направлена на обеспечение эффективного мониторинга, а также должного уровня доверия акционеров и инвесторов к деятельности банковского учреждения, которое нужно для его нормальной деятельности в условиях современной экономики.

Все органы управления ООО «ХКФ БАНК» действуют в соответствии с отечественным законодательством, Уставом и внутренней документацией ООО «ХКФ БАНК».

География банка охватывает территорию России и Казахстана. Дистрибьюторская сеть ООО «ХКФ Банк» в России и филиала «Хоум Кредит Банк» в Казахстане насчитывает 297 банковских офисов, 1116 банкоматов и более 100 000 точек продаж в магазинах-партнерах.

Банк работает над развитием удаленных сервисов, расширяет возможности интернет и мобильного банкинга, а также активно развивает карточные продукты. Качество обслуживания остается одним из основных показателей работы банка, поэтому для клиента открыты все возможные каналы связи: офис, колл-центр, онлайн-чат и видео-консультант, социальные сети, формы обратной связи на сайте.

В настоящее время ООО ХКФ Банк стремится значительно увеличить объем бизнеса в сегменте POS-онлайн; Банк запустил кредиты на покупку товаров в интернет-магазине Эльдорадо. Это направление дополнит лидерство банка на POS-рынке. Эта услуга помогла увеличить долю рынка в 2016 году до 26,5% против 24,5% в предыдущем году.

Стоит отметить, что стоимость просроченной задолженности POS ниже, чем весь кредитный портфель.

Основными факторами конкурентоспособности ООО ХКФ Банк являются:

- работа по принципу «Просто. Быстро. Удобно»;
- введение поста финансового посредника, который рассматривает сложные дела клиентов;
- мобильный банк для всех самых популярных мобильных платформ;
- уникальные предложения по кредитной линии в сегментах «Туризм» и «Мебель»;
- модернизация системы выдачи кредитов без посещения офиса банка;
- ориентированная на клиента, т. Е. Построение пути удержания клиентов посредством удержания сотрудников.

ООО «ХКФ Банк» сохранит свои лидирующие позиции и достигнет отличных результатов в следующих областях:

- 1-е место по размеру кредитного портфеля POS;
- 8 место по объему кредитного портфеля;
- 16 место по размеру портфеля срочных депозитов субъектов;
- 11 место в портфеле кредитных карт.

В конце 2017 года Ассоциация российских банков наградила ХКФ Банк наградой за лучший интернет-банкинг. Международные рейтинговые агентства Moody's и Fitch отметили успехи банка.

В ноябре 2017 года международное агентство Moody`s подтвердило долгосрочный рейтинг депозитов ХКФ Банка в иностранной и национальной валютах на уровне В2 и изменило прогноз с «негативного» на «стабильный». Кредитные рейтинги: Fitch В +; Прогноз стабильный.

Приоритетные направления деятельности банковского учреждения – предоставление кредитов и полный спектр финансовых услуг физическим лицам при покупке потребительских товаров, а также предоставление кредитов с

использованием банковских карт и наличных через сеть собственных офисов, а также через партнерские сети.

На рисунке 3 рассмотрим динамику доходов ООО «ХКФ Банк».

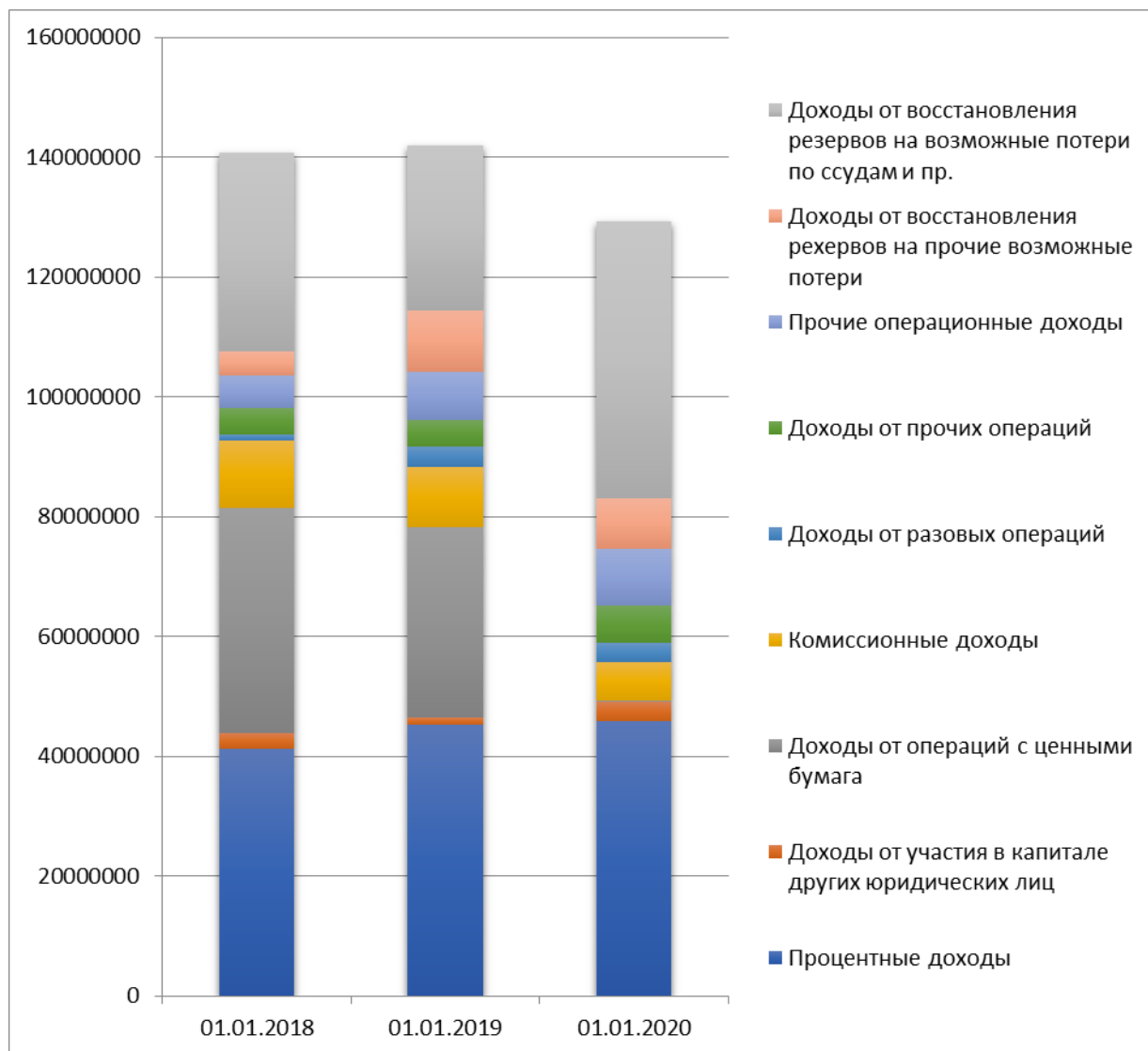


Рисунок 3 – Динамика и структура доходов ООО «ХКФ Банк»

Как видно по рисунку, в 2020 году сумму доходов снизилась ввиду снижения таких показателей как комиссионные доходы, доходы от участия в капитале юридических лиц, доходы от прочих операций. Наибольшую долю в составе доходов банка имеют процентные доходы и доходы от восстановления резервов по возможным на возможные потери.

Динамику и структуру расходов ООО «ХКФ Банк» отобразим на рисунке 4.

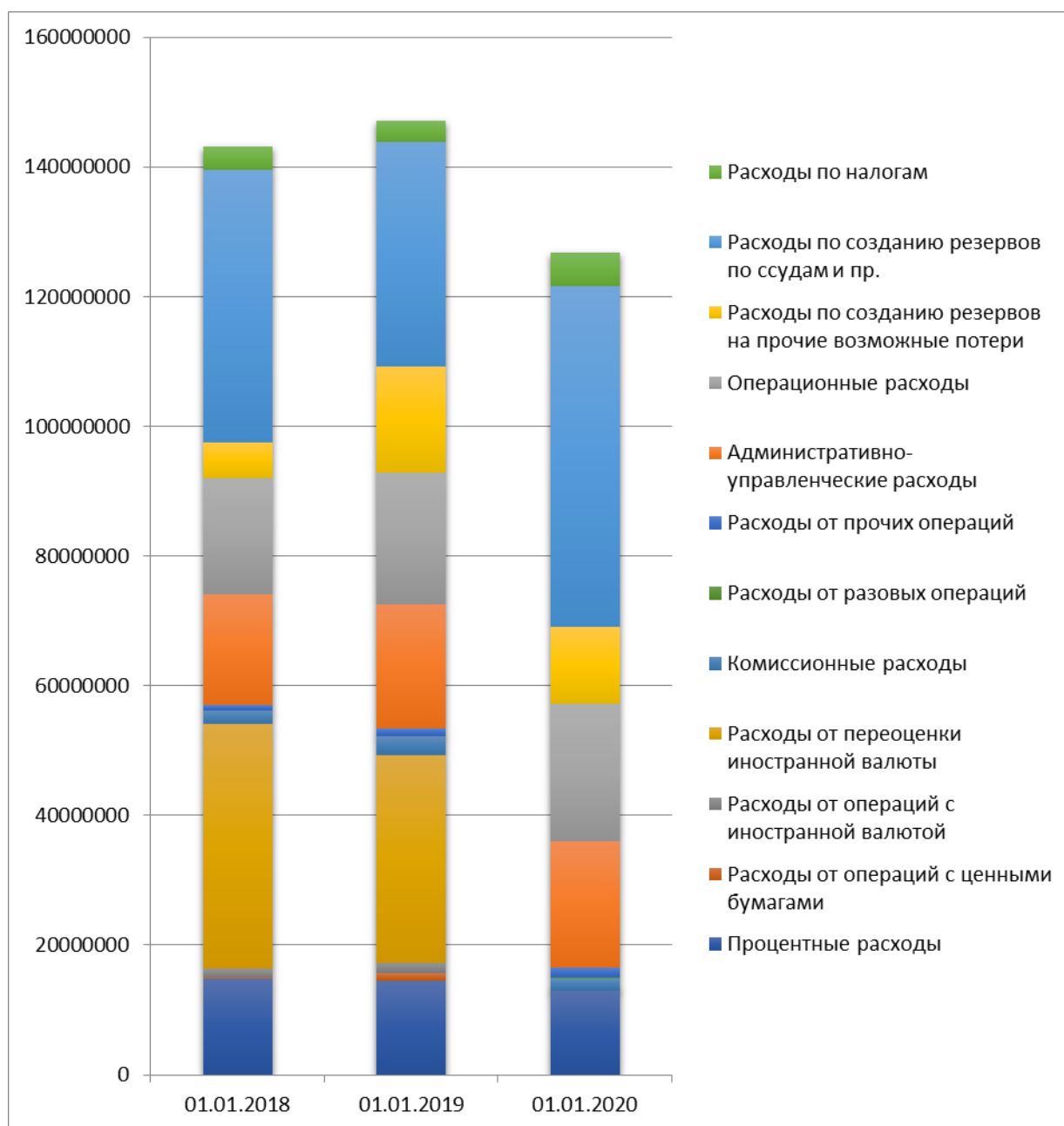


Рисунок 4 – Динамика и структура расходов ООО «ХКФ Банк»

Наибольшую долю в составе расходов занимают расходы по созданию резервов по ссудам и расходы по переоценке иностранной валюты.

Для контроля за состоянием ликвидности банка установлены три норматива ликвидности (мгновенной, текущей и долгосрочной). Они определяются как соотношение между активами и пассивами с учетом сроков, сумм и видов активов, а также других факторов.

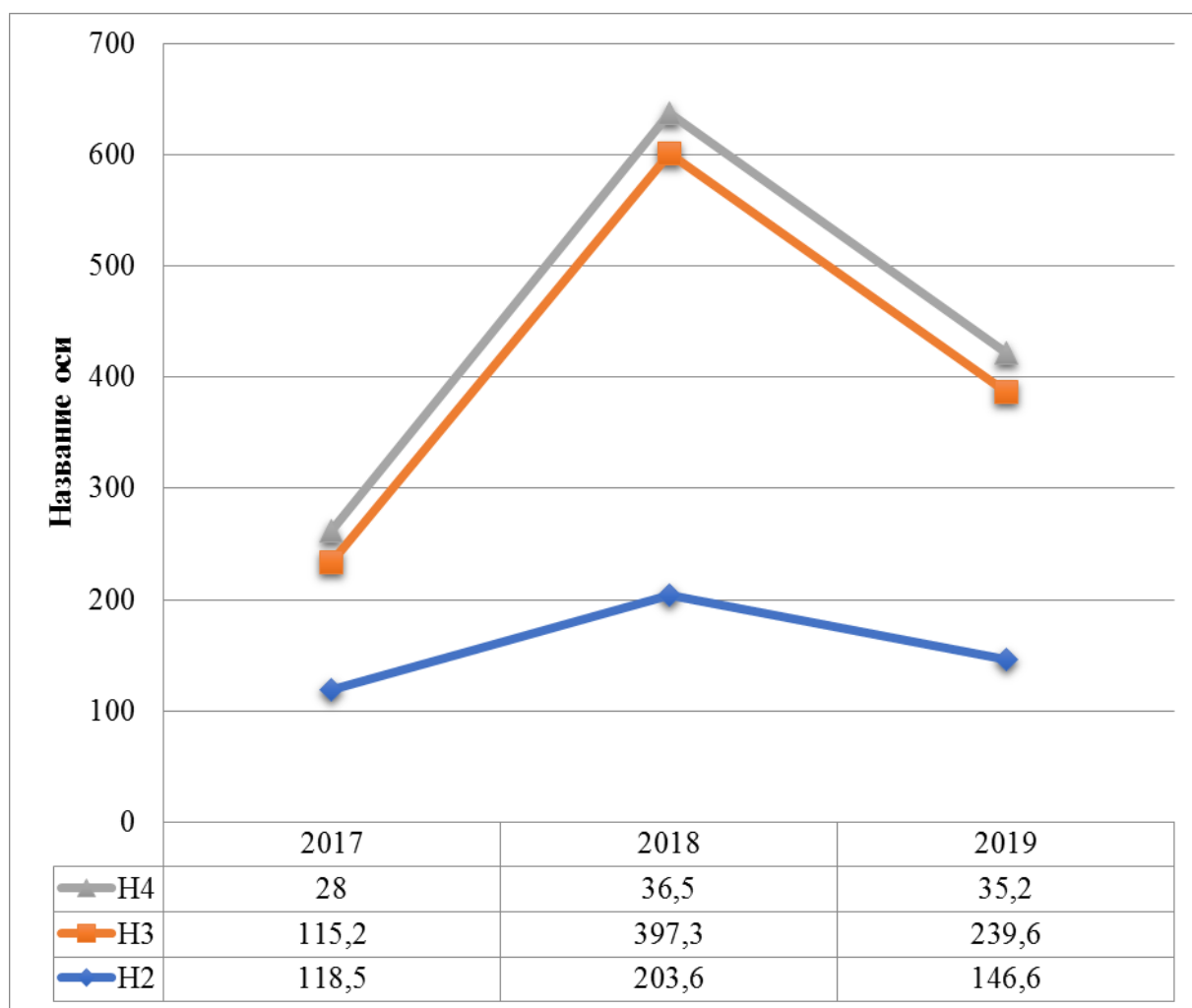


Рисунок 5 – Динамика показателей ликвидности ООО «ХКФ Банк»

Норматив мгновенной ликвидности регулирует риск потери банковским учреждением платежеспособности в течение одного операционного дня. В случае с ООО «ХКФ Банк» норматив имеет достаточно высокое значение, что говорит о высоком уровне платежеспособности банковского учреждения.

Норматив текущей ликвидности ООО «ХКФ Банк» ограничивает риск потери им ликвидности в течение ближайших к дате расчета норматива тридцати дней. За анализируемый период данный норматив находится на высоком уровне.

Таким образом, банковское учреждение имеет высокие показатели ликвидности, что характеризует ООО «ХКФ Банк» как ликвидное и платежеспособное учреждение.

На рисунке 6 отобразим динамику показателя кредитного риска (Н7).

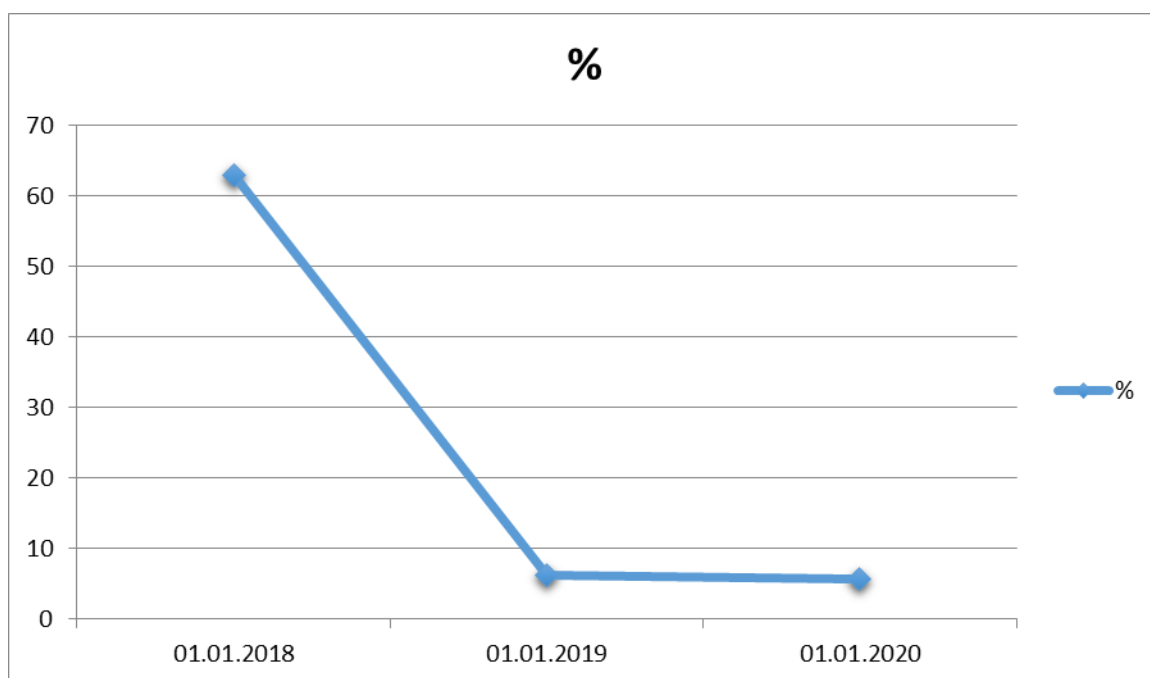


Рисунок 6 – Динамика показателя кредитного риска

Уровень кредитного риска за анализируемый период снижается, что характеризует банковское учреждение как надежное.

Динамику показателей рентабельности отобразим на рисунке 7.

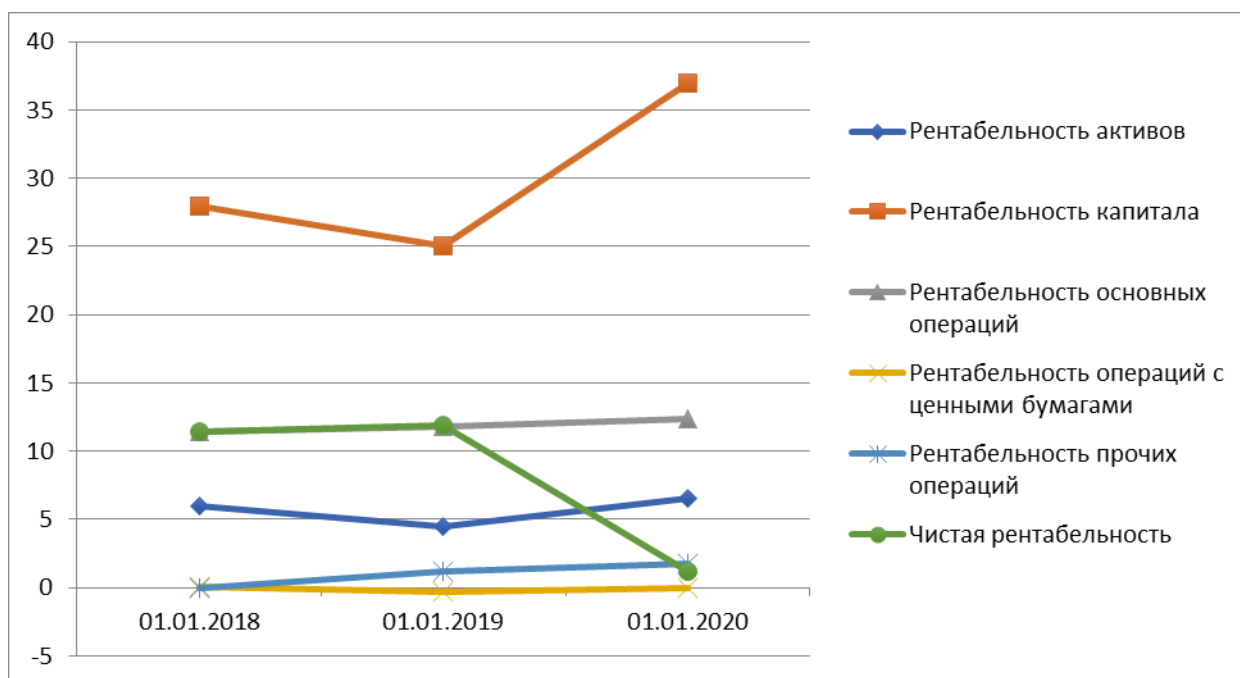


Рисунок 7 – Динамика показателей рентабельности

Как видно по рисунку, показатели рентабельности ООО «ХКФ Банк» имеют тенденцию к росту, что характеризует банк как надежный. Также показатели прибыльности говорят об эффективности деятельности банковского учреждения.

Таким образом, в данном параграфе была дана организационно-экономическая характеристика ООО «ХКФ Банк». Анализ показателей деятельности характеризует банковское учреждение как высоконадежное, рентабельное и ликвидное. Более того, данные показатели имеют тенденцию к росту, что также положительно сказывается на финансово-экономическом положении ООО «ХКФ Банк».

2.2 Анализ кредитного процесса по выдаче кредитов физическим лицам

Кредитный портфель представляет собой остаток кредитной задолженности на балансе коммерческого банка на определенную дату. т.е. набор требований банковского кредита, классифицированных в соответствии с определенными критериями.

В отечественной литературе, под кредитным портфелем понимают все выданные кредиты, классифицируемые на основе критериев, которые связаны с разного рода факторами кредитного риска или средствами защиты от него.

Одна из главных задач ООО «ХКФ Банк» стало создание банка, ориентированного на клиента, который может предложить своим клиентам, как среди существующих, так и потенциальных клиентов, конкурентные условия кредитования, которые могут удовлетворить запросы клиентов.

Банк активно работает со своей клиентской базой для эффективной перекрестной продажи дополнительных и новых продуктов для выстраивания долгосрочных отношений с клиентами. По состоянию на отчетный период общее количество клиентов, получивших кредит от Банка, составило более 15 миллионов человек. Согласно исследованию Usage & Attitude Bank, посвященному изучению отношения потребителей к банковским брендам и их

продуктам, Банк «Хоум Кредит» входит в пятерку крупнейших банков по узнаваемости бренда: этот показатель составил 72% от общего числа респондентов.

Клиентами Банка могут быть резиденты России в возрасте 18 лет и старше, имеющие стабильный источник дохода и постоянное место жительства в одном из регионов страны, где Банк предоставляет свои услуги.

Условия кредита (сумма предоплаты, срок кредита, процентная ставка и т. д.) зависят от типа кредита, стоимости покупки товара в кредит, кредитного продукта, категории риска продукта / продавца / покупателя.

Банк Хоум Кредит объявил финансовые результаты за 6 месяцев 2008 года. Согласно МСФО. По состоянию на 30 июня 2019 года общий объем кредитов, выданных по банковским картам, составил 11,3 млрд рублей, то есть на 140% больше, чем в соответствующем периоде 2018 года.

В конце первого полугодия банк выпустил около 6 миллионов кредитных карт. По данным банка, Home Credit значительно увеличил объем наличных кредитов за шесть месяцев: общий объем кредитов, выданных в первом полугодии, составил 4 миллиарда рублей против 1,775 миллиона. рублей за аналогичный период 2017 года.

Несмотря на рост в сегментах кредитных карт и кредитов наличными, на отчетную дату товарные кредиты банковскому учреждению сократились до 6% из-за диверсификации кредитного портфеля банка из-за увеличения транзакций по кредитным картам и кредитам наличными.

Ипотечный портфель банка, который поставляется в сегмент рынка с низким уровнем риска в Российской Федерации, достиг 1185 млн. Рублей при полном отсутствии просроченных кредитов.

Доля ипотечных кредитов в общем кредитном портфеле банка увеличилась до 3% по сравнению с результатами на конец года. Задолженность банка снизилась до 13,7% от общего портфеля.

В настоящее время Home Credit предлагает следующие виды потребительских кредитов:

Кредит наличными. Сумма кредита от 10 тысяч до 1 миллиона. Срок кредита от 12 до 84 месяцев. Ставка 12,5% годовых. Время рассмотрения заявки до 120 минут. Это возможно благодаря новой системе начисления очков. По сравнению с кредитными продуктами других банков срок кредита является благоприятным знаком для клиента. Он довольно большой и есть возможность уменьшить ежемесячный платеж. Заемщик может рассчитывать на низкую процентную ставку, только если он является постоянным клиентом банка и имеет отличную кредитную историю.

Кредит на покупку товаров. Как и многие банки, у Home Credit есть свои предложения и акции по покупке кредитных активов. Так называемые предложения 0-0-24 доступны не только в магазинах мебели и электроники, но также в магазинах одежды, туристических агентствах и даже компаниях по установке пластиковых окон. Процентная ставка зависит от типа продукта, действий конкретного магазина и т. Д. Как правило, процентные ставки находятся на «рынке».

Кредитные карты. Рассмотрим основные из них. Карта с пользой GOLD имеет льготный период до 51 дня. Кредитный лимит до 300 тысяч. Постоянный кэшбэк 1% и 3 % на АЗС, кафе и путешествия. Ставка годовых 29.8% и 49.9% при снятии наличных. Карта с пользой Platinum имеет такие же процентные ставки и лимиты, только с повышенным кэшбэком. Также имеются карты Эльдorado и Ярмарка для покупки в кредит в данных магазинах. Наиболее продвигаемой картой на данный момент является карта рассрочки с возможностью рассрочки до 12 месяцев в партнерских магазинах и до 3 месяцев не у партнеров. Процентная ставка 29.8% Снятие наличных не предусмотрено.

Исходя из вышеперечисленного можно сделать вывод основными кредитными направлениями являются кредиты наличными, далее кредиты на товары и кредитные карты. Структура кредитного портфеля это подтверждает.

Для сравнения условий потребительского кредитования будут рассмотрены похожие программы кредитования в разных банках. Основываясь на сравнении, можно будет выделить сильные и слабые стороны Банка Хоум Кредит в этой области кредитов.

Для сравнения будут взяты следующие компоненты потребительского кредита:

1. Срок кредита (срок, на который выдан кредит (в месяцах));
2. Требования к заемщику;
3. Необходимые документы;
4. Процентная ставка;
5. Максимальная / минимальная сумма кредита.

Для сравнения будут использованы базовые программы потребительского кредитования (общие условия предоставления кредита без учета индивидуальности потребителя) следующих банков:

1. Хоум Кредит;
2. Росбанк;
3. Банко Альфа;
4. Райффайзен Банк;

Программа базового потребительского кредитования в Хоум Кредит Банке имеет следующие условия:

1. Срок кредитования: 3-84 месяца.
2. Требования к заемщику: гражданство Российской Федерации, возраст на момент предоставления кредита – не менее 21 года и не более 75 лет, профессиональный опыт – не менее 6 месяцев на текущем рабочем месте и не менее 1 года общего опыта за последние 5 лет.
3. Необходимые документы: анкета, паспорт заемщика с регистрационным знаком, документы, подтверждающие финансовое состояние и занятость заемщика, документы об обеспечении безопасности/
4. Процентная ставка: 14,5%.

5. Максимальная сумма кредита составляет 10000 -1 млн.

Программа базового потребительского кредитования в Росбанке имеет следующие условия:

1. Срок кредитования: 3-60 месяцев.

2. Требования к заемщику: Гражданство РФ, В возрасте от 22 до 60 лет для женщин и до 65 лет для мужчин, Имеющие постоянную регистрацию в регионе оформления кредита или временную регистрацию в регионе оформления кредита и постоянную в регионе присутствия одного из подразделений Банка, Имеющие непрерывный стаж на последнем месте работы:

– не менее 3 мес. при наличии постоянной регистрации в регионе оформления кредита;

– не менее 12 мес. при наличии временной регистрации в регионе оформления кредита и постоянной регистрации в регионе присутствия одного из подразделений Банка.

3. Необходимые документы: Паспорт гражданина РФ, Документ, подтверждающий доход, Свидетельство о временной регистрации.

4. Процентная ставка: 3 - 24 месяцев- 20,40%, 25 - 60 месяцев- 22,40%.

5. Сумма кредита: 18 000 - 200 000 тыс рублей.

Базовая программа предоставления потребительского кредита в Альфа-банке имеет следующие условия:

1. Срок кредита – от 3 до 36 месяцев.

2. Гражданин Российской Федерации, не моложе 21 года, зарегистрирован в регионе присутствия Альфа-Банка, месте жительства и работы в городе вызова в филиале банка, заемщике. должен иметь стационарный телефон (домашний) по адресу своего реального места жительства или свой мобильный телефон, постоянный доход не менее 10 000 рублей, опыт работы - не менее 6 месяцев.

3. Необходимые документы – паспорт гражданина Российской Федерации, справка в виде 2-НДФЛ за последние 6 месяцев, дополнительные документы на

выбор – копия рабочей книги, копия документа на автомобиль, и т. д., форма запроса.

4. Процентная ставка – 16,99%.

5. Сумма кредита: от 50 000 до 750 000 рублей.

Основная программа предоставления потребительского кредита Райффайзенбанку имеет следующие условия:

1. Срок кредита: 12-60 месяцев.

2. Требования к заемщику: гражданство Российской Федерации, с 23 лет на момент предоставления кредита и до 60 лет на момент расторжения кредитного договора для мужчин и до 55 лет для женщин минимальный стаж работы на последнем месте работы составляет 4 месяца, среднемесячный совокупный собственный доход после уплаты налогов за последние 4 месяца согласно эталону 2-НДФЛ составляет:

– 20 000 руб. для Москвы и Московской области;

– 25 000 руб. по Санкт-Петербургу и области;

– 30 000 руб. для подразделений Банка, расположенных во всех других регионах.

Есть постоянное место работы в регионе, где вы подаете заявку на кредит, у вас есть стационарный рабочий телефон, у вас есть домашний или мобильный телефон, у вас есть постоянная регистрация на территории Российской Федерации в любом регионе, где работает Райффайзенбанк отсутствует, не имеется выдающегося судимости, вы соглашаетесь предоставить данные в Бюро кредитных историй.

3. Необходимые документы: регистрационная форма, справка о подоходном налоге на 2 человека, паспорт гражданина Российской Федерации, копия трудовой книжки.

4. Процентная ставка: 22,5%.

5. Сумма кредита от 50 тысяч до 450 тысяч.

Основная проблема ООО ХКФ Банк на период 2017-2018 гг. это увеличение просроченного кредитования физических лиц, что привело к увеличению резервов на возможные потери. В 2019 году ситуация была более или менее стабилизирована; удалось снизить уровень задолженности по выданным кредитам.

Стоит отметить, что Банк России влияет на динамику банковских кредитов и депозитов и, следовательно, на объем денежной массы через систему обязательных резервов. Определяя и изменяя норматив обязательных резервов, центральный банк регулирует объем кредитных ресурсов коммерческих банков и, следовательно, уровень рыночных процентных ставок, объем кредитов, выданных коммерческими банками, контролирует механизм мультипликатора. и влияет на денежную массу и национальную валюту.

ООО «ХКФ Банк» подвержено кредитному риску, заключающемуся в том, что контрагенты Банка могут не иметь возможности выплатить свои долги банку своевременно и в полном объеме.

Лимиты кредитного риска устанавливаются на основе концентрации риска и уровня экономического капитала, необходимого для покрытия общих потерь по кредитному риску, с использованием методов, рекомендованных Базельским комитетом по банковскому надзору (Базель II).

При оперативном определении платежеспособности заемщика ООО «ХКФ Банк» кредитные специалисты применяют следующую формулу:

$$K_{\text{пл}} = Д \cdot К \cdot Т, \quad (1)$$

где Д – среднемесячный доход за последние 6 месяцев за вычетом всех обязательных платежей;

К – коэффициент, зависящий от величины Д, т.е. показатель равен $K = 0,3$ при Д в эквиваленте до 500\$, $K = 0,4$ при Д от 501 до 1000\$, $K = 0,5$ при Д свыше 1000\$, доход в долларовом эквиваленте определяется пересчетом рублевых

доходов по курсу Банка России установленному на момент обращения заявителя в банк;

T – срок кредитования, мес.

Важно отметить, что использование этой формулы в условиях резких скачков курса доллара в 2015–2016 годах привело к снижению потребительского кредитования. В 2017 году эта формула была отредактирована и установлена на K в соответствии с рублевым значением среднемесячного дохода (таблица 1).

Таблица 1 – Значение коэффициента K, используемого ООО «ХКФ Банк» при определении платежеспособности заемщика

До 2019 года		После 2019 года	
Размер среднемесячного дохода, Д (в долл.)	Значение	Размер среднемесячного дохода, Д (в руб.)	Значение
До 500	0,3	До 20000	0,3
501-1000	0,4	20001-40000	0,4
Свыше 1000	0,5	Свыше 40000	0,5

Если первая оценка показывает, что клиент платежеспособен, кредитный специалист заполняет вопросник, собирает пакет необходимых документов и оценивает платежеспособность, используя модель оценки (программу), которая основана на различных характеристиках клиента: доход, возраст, профессия, Семейное положение и т. Д. В результате анализа факторов рассчитывается интегрированный показатель, который дает представление о степени кредитоспособности заемщика на основе баллов, достигнутых в ходе анализа (таблица 2).

Таблица 2 – Пример расчета интегрированного показателя кредитоспособности физического лица в ООО «ХКФ Банк»

Критерий оценки	Вес, доли	Баллы (от 1 до 5)	Итоговый результат
Доход на основном рабочем месте	0,25	3	0,75
Экономическая активность (другие доходы)	0,1	1	0,1
Возраст заемщика	0,1	2	0,2

Состав семьи	0,05	3	0,15
Образование заемщика	0,1	4	0,4
Наличие в собственности недвижимости	0,15	3	0,45
Наличие в собственности автомобиля	0,1	3	0,3
Поездки за рубеж на протяжении последнего года	0,05	5	0,25
Наличие водительского удостоверения	0,05	4	0,2
Наличие СНИЛС	0,05	4	0,2
Интегрированный показатель		1	3

В зависимости от результата принимается решение о выдаче кредита и его параметрах или об отказе в выдаче кредита. Примечательно, что ООО ХКФ Банк не использует экспертную систему оценки заемщиков, поскольку, по мнению руководства банка, экспертное мнение является несколько субъективным; люди не могут быстро обрабатывать большие объемы информации; Оплата высококвалифицированных специалистов влечет за собой значительные расходы.

В ООО «ХКФ Банк» процесс оценки кредитоспособности заемщика предусматривает увеличение количества финансовых показателей, которые можно использовать для получения описания финансового положения. Они включают показатели, характеризующие финансовую устойчивость и платежеспособность заемщика, эффективность использования средств, рентабельность или прибыльность. Эта методология оценки кредита работает как ранжирование заемщиков по пяти классам «А», «Б», «В», «Г», «Д» со следующими баллами (таблица 3).

Таблица 3 – Определение класса кредитоспособности по методике ООО «ХКФ Банк»

Класс	Количество баллов	Решение о кредитовании
Класс «А»	Выше 3 баллов	Кредитование возможно
Класс «Б»	От 2,6 до 3 баллов	
Класс «В»	От 2,1 до 2,5 баллов	
Класс «Г»	От 1,5 до 2,0 баллов	Кредитование не целесообразно
Класс «Д»	Ниже 1,5 баллов	

Этот метод, используемый при оценке кредитоспособности заемщика, не полностью исключает кредитный риск, но он дает возможность для более глубокого и всестороннего изучения потенциального заемщика. Идеальным является также значение финансовых показателей, которые с объективной точки зрения характеризуют финансовое состояние каждого из клиентов.

Для минимизации кредитных рисков при обращении за потребительскими кредитами ООО ХКФ Банк использует страхование и создает резервы на возможные потери (рисунок 8).



Рисунок 8 – Методы минимизации кредитных рисков

Также стоит отметить, что в 2019 году ООО ХКФ Банк выбрал курс для выдачи потребительского кредита под залог. В результате доля автокредитов в банке стала расти, а объемы кредитного страхования увеличились. Таким образом, если страхование жизни заемщика составляло от 1 до 2% от суммы кредита в 2018 году, объем страхования увеличился до 5-10% от суммы кредита в 2019 году. Это обеспечение по кредитам позволило нам сократить просроченную задолженность по потребительским кредитам в 2019 году.

2.3 Мероприятия по совершенствованию кредитного процесса

По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), 62 миллиона россиян, или почти 82% экономически активного населения страны, живут за счет кредитов. Кроме того, более 60% кредитов являются необеспеченными, то есть покупки кредитных карт и товаров народного потребления. В некоторых регионах доля экономически активных жителей, получивших кредиты, приближается к 100%.

В результате ООО ХКФ Банк вынуждено конкурировать на кредитном рынке со многими коммерческими банками в тех областях, в которых оно присутствует, и поэтому должно постоянно совершенствовать инструменты и методы реализации эффективной кредитной политики.

Анализ программ потребительского кредитования для физических лиц в ООО ХКФ Банк показал, что доля автокредитования в общем портфеле потребительских кредитов значительно сократилась за исследуемый период, в 2019 году она составила 2 года. 7%, это на 0,7% меньше, чем в 2018 году.

В связи с этим, ООО ХКФ Банк может предложить обратить пристальное внимание на развитие данного конкретного вида потребительского кредита. Несмотря на продолжающийся кризис в экономике страны, автокредиты в последние годы остаются довольно популярными. Это один из самых популярных банковских продуктов, который является стабильным источником прибыли для многих кредитных организаций.

Кроме того, ставки по кредитам такого типа довольно низкие, поскольку у банка меньше рисков, даже по сравнению с традиционными потребительскими кредитами. Кроме того, некоторые банки вновь открыли программы, основанные на утилизации старых автомобилей. Автомобильный рынок получает самую мощную поддержку в полном объеме: кредиты.

Развитие рынка автокредитования, также в 2017 году, во многом связано со специальными льготными программами, которые привлекают клиентов. Обычно автомобили последнего года выпуска продаются со скидкой.

Автокредитование в России развивается и достигает высокого уровня, и ООО ХКФ Банк может увеличить свою долю на рынке потребительского кредитования, увеличив кредиты на покупку автомобилей.

Был разработан ряд мер по совершенствованию организации автокредитования физических лиц в ООО ХКФ Банк.

Для более наглядного примера рассмотрим предложение для одного из филиалов ООО ХКФ Банк. Конечно, первое, что нужно сделать, – это составить планы и контролировать их выполнение. То есть вам нужно установить определенную ставку для количества привлеченных клиентов за определенный период. Привлеченный клиент – это клиент, которому в отчетном периоде был предоставлен кредит на сумму не менее 100 тысяч рублей.

Для привлечения клиентов необходимо привлечь работников кассовых аппаратов (далее – ОКР), а также нанять группу промоутеров, состоящую из нескольких человек. Это необходимо, потому что в некоторых филиалах ООО ХКФ Банк работают примерно 1-2 инспектора кредитных консультантов.

Соответственно, клиенту довольно сложно быстро получить информацию об автокредите, который его интересует. Для предотвращения этого необходимо следующее: Обучение и информирование сотрудников о внутренних структурных направлениях банка.

Для менеджеров, консультантов, ОКР всех филиалов ООО ХКФ Банк, а также для промоутеров требуется комплексное и тщательное обучение по программе «Кредиты».

В зависимости от структуры кредитного портфеля и спроса на определенные виды кредитных продуктов, по предложению кредитного директора филиала ООО «ХКФ Банк», устанавливаются руководящие принципы для сотрудников

филиалов ООО «ХКФ Банк» в разрезе городских и муниципальных филиалов и допофисов.

По мере получения изменений и обновлений кредитных нот необходимо привлекать внимание руководителей и всех сотрудников филиалов, которые не предоставляют займы напрямую населению, размещать эту информацию на общедоступном ресурсе, а также в электронной форме. руководители филиалов ООО ХКФ Банк.

Количество привлеченных клиентов должно быть отражено в «Картах обратной связи по кредитам». Таким образом, для оглавления стандарт составляет 2 заявки в день. Эта мера обусловлена анализом эффективности этой программы в 2019 году за период с ноября по декабрь (норма – 1 зачисление в день): было проконсультировано 702 клиента, из которых 35,90% запросили кредит и 23,93% Из числа полученных заявок получен кредит от ООО ХКФ Банк.

Задача промоутеров будет заключаться не только в привлечении клиентов, но и в небольшом отстранении от кредитного агента, чтобы, в свою очередь, обслуживать большее количество клиентов.

Стоимость промоутера будет установлена (исходя из изученных предложений по оплате работы промоутеров в регионах) в пределах 30 000 рублей в месяц.

Для того, чтобы заинтересовать промоутеров и сотрудников еще больше. Бонус на одного клиента, руб. необходимо ввести дополнительные бонусы для привлечения клиентов - физических лиц для кредитования.

Размер бонуса определяется исходя из количества клиентов, привлеченных для кредитования, и взятой суммы. Система бонусов, разработанная автором на основе данных, полученных в результате анализа бонусных программ некоторых банков - конкурентов ООО ХКФ Банк, приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Анализ бонусных систем по продвижению кредитных продуктов российских банков

Сумма кредита, тыс. руб.	Размер бонуса за одного клиента, руб.			Предложено для ООО «ХКФ Банк»	Среднее значение, тыс. руб.
	ООО «ХКФ Банк»	Русфинанс банк	Росбанк		
От 100 до 250	До 200	До 240	До 300	До 250	246,6
От 250 до 500	До 400	До 450	До 500	До 500	405,0
От 500 до 1000	До 650	До 650	До 700	До 750	666,6
От 1000000	До 900	До 800	До 1100	До 1 000	933,3

Также необходима неденежная мотивация сотрудников филиалов ООО ХКФ Банк. Размещение рейтингов сотрудников филиала при поиске клиентов по итогам месяца на публичном ресурсе и маркировка лучшего сотрудника среди дополнительных городских офисов, а также среди муниципальных филиалов и дополнительных офисов по итогам месяца и награждение сотрудников дипломами и сувенирами.

Необходимо будет взять под контроль предложенные меры – это позволит проводить внезапные обзоры программы и совершать пробные покупки, используя метод «Тайный покупатель». склад

«Тайный покупатель» включает проверку качества услуг кредитного офицера и OCD, чтобы определить, насколько презентация кредитного продукта была полной и эффективной.

Мероприятие филиала проводят сотрудники ООО ХКФ Банк (из головного офиса банка – один раз в месяц).

В стоимость предлагаемых мероприятий входят: стоимость информационных, консультационных, маркетинговых и услуг по размещению в размере 112 114 рублей. Эти расходы прогнозируются на основе отчетов за 2019 год.

Основными целями финансирования являются:

- повышение осведомленности общественности об этом продукте;
- растущий спрос на этот продукт;
- сформировать постоянный спрос на этот продукт.

Основная идея рекламной программы состоит в том, чтобы информировать потребителей о целевых кредитах и убедить их в преимуществах автокредитования: клиент может выбрать желаемую марку автомобиля, а не ту, которую он может себе позволить в определенный период времени.

На основе анализа и с учетом признания и известности ООО «ХКФ Банк» были выбраны следующие инструменты для рекламы продукта - автокредит: телевизионная реклама, радиореклама, печатная реклама, наружная реклама, стимулирование сбыта. Наиболее эффективной формой продвижения является реклама, она одновременно информирует и убеждает население в полезности этого продукта.

Телевидение является эффективным, дорогим средством распространения рекламы. Телевизионная реклама обладает хорошей запоминаемостью, имеет расширенный охват аудитории, является наиболее эмоциональной и эффектной формой рекламы и может носить личный характер.

Предполагается выпустить видео на телевидении. Важным аспектом является время размещения видео, вечернее время было выбрано с 18.00 до 20.00 с понедельника по пятницу и с 20.00 до 21.00 в субботу и воскресенье, когда вокруг экранов толпилось большое количество зрителей.

Видео должно содержать минимальную информацию (рекламируемый сервис, компания, предоставляющая его, местонахождение компании, где услуга может быть получена и т. д.), но быть запоминающимся и ярким.

Реклама на радио также обеспечивает широкий охват населения, является экономичным способом рекламы, обладает убедительной силой. Чаще встречается среди молодежи, чем местное телевидение.

Радио предлагает возможность многократно повторять рекламу в течение дня и интенсивно мотивировать потребителей на покупку услуги. Радиостанции «Русское радио» и «Авторadio» были выбраны для рекламы, основными слушателями которой являются молодые люди и люди среднего возраста.

Реклама в прессе включает в себя различные рекламные материалы, публикуемые в периодических изданиях. Их условно можно разделить на две основные группы: рекламные объявления и журналы, и рекламные объявления, которые включают в себя различные статьи, отчеты, обзоры, которые иногда приводят к прямой, а иногда и косвенной рекламе.

Ожидается, что ООО «ХКФ Банк» опубликует в средствах массовой информации статью, которая будет иметь когнитивный характер в отношении банковских кредитов частным клиентам, с акцентом на автомобильные кредиты и их преимущества.

Также планируется реклама в газете - платная реклама в журналах. Печатная реклама является одним из наиболее эффективных средств рекламы благодаря своей скорости, повторяемости и распространению. Их частота играет важную роль при выборе публикаций для рекламы.

Газета выбрасывается в течение дня. Ежемесячные записи имеют еще большую продолжительность и могут храниться в течение многих лет.

Наружная реклама – это инструмент влияния, который вы можете использовать, чтобы обогнать человека на улице или в дороге, а не дома или в офисе. Для молодежи реклама на билбордах более эффективна, чем на телевидении и в прессе, потому что они проводят больше времени вне дома.

Обязательным условием для текста является краткость, поскольку изображение – это способность привлекать внимание, в скором времени реклама должна заинтересовать потребителя и проникнуть в его подсознание.

Ожидается, что баннеры будут размещены на основных дорогах ООО ХКФ Банк в регионах. Он должен предоставлять информацию по автомобильным кредитам, распределяя листовки с участием в различных выставках и ярмарках. Например, автосалон, который проходит каждый год. Стоимость этого метода будет включать только стоимость изготовления листовок.

Перед планированием продвижения вам необходимо разработать примерный план продвижения:

– готовить материалы и представителей для участия в презентациях у автодилеров и на выставках;

– утвердить варианты листовок с описанием товара;

– подготовить форму размещения рекламы в печатном издании. На основании оценки эффективности программы продвижения автокредитов.

ООО «ХКФ Банк», особенности автокредитования – была предложена программа продвижения и установлены критерии для определения эффективности.

Следует отметить, что ООО ХКФ Банк имеет свой официальный сайт в сети Интернет, где можно найти информацию о предоставляемых банком продуктах, условиях предоставления интересующего продукта. Поэтому разработка сайта и интернет-реклама не были включены в стоимость рекламы этого продукта.

Представленная программа показывает, что компания была укреплена с мая по июль. Это в основном связано с тем, что данный вид кредита является относительно сезонным. Именно здесь начинается активное использование автомобилей.

График программы представлен в таблице 5.

Таблица 5 – График программы продвижения автокредита для ООО «ХКФ Банк»

Месяц (2020 г.)	Теле - реклама	Радио реклама	Объявления в газете	Наружная реклама (баннер)	Печатная реклама на ярмарках, выставках	Статья в прессе	Привлечение ОКР	Привлечение промоутерам и
Май	+	+	+	+	+	+	+	+
Июнь	+	+	+	+	+		+	+
Июль				+	+		+	
Август				+	+		+	
Сентябрь				+	+		+	
Октябрь				+	+		+	
Ноябрь				+	+		+	
Декабрь				+	+		+	

Стоимость инструментов продвижения автокредитов для ООО ХКФ Банк в регионах представлена в приложении.

Начинается летний сезон, активная поездка на природу, семейные поездки на машине и т. д. Как упоминалось ранее, важно сотрудничать с автодилерами, размещать на них рекламу (листовки, буклеты), знакомить сотрудников с кредитными продуктами и использовать флэш-рекламу.

Таким образом, хотя продукт не является новым, степень его репутации низкая, поэтому реклама носит информативный характер и в то же время напоминает тем, кто имеет представление о продукте, что он может понадобиться в ближайшем будущем, и где это можно получить. Оценить эффективность рекламы для ООО ХКФ Банк практически невозможно из-за влияния нерекламных факторов. Но с эффективностью рекламной кампании (увеличение осведомленности граждан о товаре, спрос на товар) в будущем усиление рекламы можно будет использовать в общем портфеле.

Рассчитаем эффективность предложенной меры по продвижению автокредитов для потенциальных заемщиков ООО ХКФ Банк. Для сравнения воспользуемся данными годовой финансовой отчетности по результатам программы за 2019 год.

Следующий объем автокредитов планируется на основе планов ООО «ХКФ Банк» – увеличение доли рынка потребительских кредитов в Российской Федерации - и ряда мер по активному продвижению автокредитов.

Планируемая выдача кредитов физическим лицам в одном из филиалов с мая 2020 года составляет 500 миллионов рублей. Вероятно, 10% от этой суммы, т. е. 50000 тысяч рублей должны составить автокредиты (таблица 6).

Таблица 6 – Планируемая выдача кредитов физическим лицам в филиале ООО «ХКФ Банк» на 2020 год

Месяц	Выдача кредитов физическим лицам тыс. руб.	Доля автокредита от общей суммы, %	Выдача по автокредиту, тыс. руб.	Количество человек которые должны получить автокредит, шт.
Май	500000	10	50000	100
Июнь	520000	13	67600	115
Июль	520000	15	78000	150
Август	520000	18	93600	172
Сентябрь	540000	20	108000	198
Октябрь	560000	20	112000	228
Ноябрь	570000	20	114000	232
Декабрь	580000	20	116000	240
Итого	4310000	-	739200.000	1435

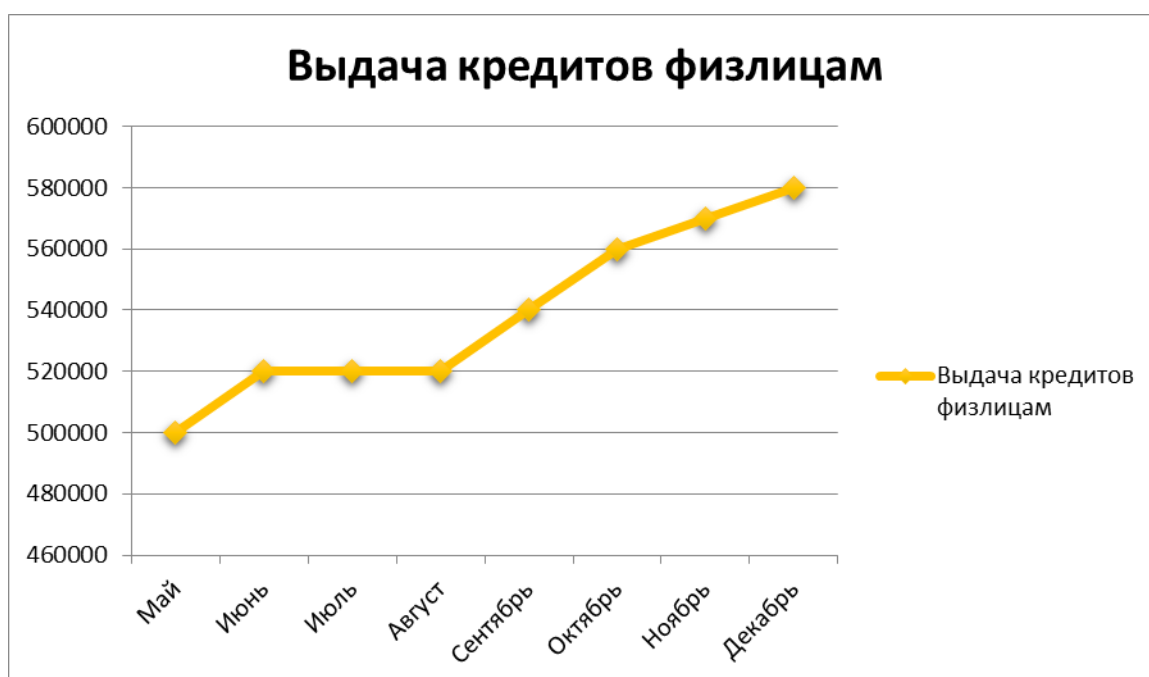


Рисунок 9 – Динамика выданных кредитов

Согласно таблице 6, сделаем вывод, что прогноз по кредитам будет увеличиваться каждый месяц до декабря, а доля автокредитов резко возрастет до сентября, а затем останется на том же уровне до декабря, что будет зависеть от мер, интенсивность которых в мае и Июнь, а также сезонность таких кредитов. Но

в то же время динамика автокредитования продолжит расти за счет увеличения общего объема кредитов физическим лицам в ООО ХКФ Банк.

В среднем на одного заемщика будет приходиться 515 тысяч рублей. Следует также отметить, что рекламный эффект появляется не сразу. Как правило, время заинтересованного рекламного сообщения для большинства потенциальных клиентов составляет около 2 недель. Чтобы точно определить это, дата начала рекламной кампании сравнивается с датой быстрого роста целевого показателя. Поэтому мы делаем следующие расчеты:

- предполагаемая выдача по автокредиту составит 739 200 тыс. руб.
- средняя ставка по автокредитам в ООО «ХКФ Банк» равна 14%. Получаем следующий результат:

$$739\,200 \text{ тыс. руб.} \cdot 14\% = 103\,488 \text{ тыс. руб.} \quad (2)$$

Рассчитаем примерные затраты Банка на предоставление кредита и мероприятия:

- расходы на мероприятия составили 761,36 тыс. руб.
- средства на выдачу кредитов у ЦБ РФ по ставке 7,75%, таким образом, затраты на заемный капитал примерно составят:

$$739\,200 \text{ тыс. руб.} \cdot 8,25\% = 60\,984 \text{ тыс. руб.} \quad (3)$$

Общая стоимость составит:

$$761,36 \text{ тыс. руб.} + 60\,984 \text{ тыс. руб.} = 60\,984\,761,36 \text{ тыс. руб.} \quad (4)$$

Доход от мероприятия составит:

$$103\,488 \text{ тыс. руб.} - 60\,984\,761,36 = 42\,503\,238,64 \text{ тыс. руб.} \quad (5)$$

Эффективность предложенной меры составит:

$$42503238,64 \text{ тыс. руб.} / 60984761,36 \text{ тыс. руб.} = 69,7\%. \quad (6)$$

Ожидаемые результаты: мероприятия должны охватывать значительную аудиторию жителей регионов, повышать осведомленность об этом товаре, увеличивать спрос на товар.

Одним из критериев эффективности принятых мер станет повышение информированности граждан, увеличение количества кредитов, выданных на покупку автомобилей, по средней ставке по автокредитам в ООО ХКФ Банк. Расчетный экономический эффект от предлагаемой деятельности представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Предполагаемый экономический эффект от мероприятий для одного филиала ООО «ХКФ Банк»

Проблема	Пути решения	Доход	Расход	Экономический эффект
Снижение доли автокредитов в общем портфеле потребительских кредитов Банка	Разработка программы продвижения автокредитования	60984761,36 тыс. руб.	42503238,64 тыс. руб.	69,7%

Итак, предложенный проект продвижения автокредитования для среднего ставка по автокредитам в ООО «ХКФ Банк» высокорентабельный (практически 70%) и может принести значительную прибыль Банку в размере 42 503 238,64 тыс. руб.

Выводы по разделу два

Таким образом, во второй главе выпускной квалификационной работы произведен анализ кредитного процесса в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

В первом параграфе дана организационно-экономическая характеристика банковского учреждения, во втором – произведен анализ процесса выдачи кредитов в банковском учреждении, а в третьей – разработаны рекомендации по улучшению кредитного процесса в банковском учреждении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в данной главе выпускной квалификационной работы были даны теоретические аспекты кредитного процесса в коммерческом банковском учреждении. Так, в первом параграфе даны понятия кредита и кредитного процесса, во втором параграфе рассмотрено нормативно-правовое регулирование кредитного процесса в РФ, а в третьем – производится сравнение отечественного и зарубежного опыта организации кредитного процесса.

Объектом исследования второй главы выпускной квалификационной работы стало Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

ООО «ХКФ Банк» было создано в форме общества с ограниченной ответственностью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Высшим органом управления Банка является Общее собрание участников, созываемое для проведения ежегодных и внеочередных собраний. Общее собрание участников принимает стратегические решения относительно деятельности Банка.

Система управления персоналом нацелена на достижение максимальной удовлетворенности клиентов. ООО «ХКФ БАНК» имеет сбалансированный штат, в котором молодые сотрудники работают со старшими коллегами.

Более 50% сотрудников ООО «ХКФ БАНК» работают в нем свыше трех лет. Более 40% работают свыше пяти лет. Более 90% сотрудников ООО «ХКФ БАНК» имеют высшее образование и проходят дополнительное обучение на регулярной основе.

Система корпоративного управления ООО «ХКФ БАНК» построена с учетом требований отечественного законодательства и максимально учитывает мировую практику.

Имеющаяся в ООО «ХКФ БАНК» система корпоративного управления направлена на обеспечение эффективного мониторинга, а также должного уровня

доверия акционеров и инвесторов к деятельности банковского учреждения, которое нужно для его нормальной деятельности в условиях современной экономики.

Все органы управления ООО «ХКФ БАНК» действуют в соответствии с отечественным законодательством, Уставом и внутренней документацией ООО «ХКФ БАНК».

География банка охватывает территорию России и Казахстана. Дистрибьюторская сеть ООО «ХКФ Банк» в России и филиала «Хоум Кредит Банк» в Казахстане насчитывает 297 банковских офисов, 1116 банкоматов и более 100 000 точек продаж в магазинах-партнерах.

На 1 января 2020 года сумма доходов снизилась ввиду снижения таких показателей как комиссионные доходы, доходы от участия в капитале юридических лиц, доходы от прочих операций. Наибольшую долю в составе доходов банка имеют процентные доходы и доходы от восстановления резервов по возможным на возможные потери.

Наибольшую долю в составе расходов занимают расходы по созданию резервов по ссудам и расходы по переоценке иностранной валюты.

Для контроля за состоянием ликвидности банка установлены три норматива ликвидности (мгновенной, текущей и долгосрочной). Они определяются как соотношение между активами и пассивами с учетом сроков, сумм и видов активов, а также других факторов.

Норматив мгновенной ликвидности регулирует риск потери банковским учреждением платежеспособности в течение одного операционного дня. В случае с ООО «ХКФ Банк» норматив имеет достаточно высокое значение, что говорит о высоком уровне платежеспособности банковского учреждения.

Норматив текущей ликвидности ООО «ХКФ Банк» ограничивает риск потери им ликвидности в течение ближайших к дате расчета норматива тридцати дней. За анализируемый период данный норматив находится на высоком уровне.

Таким образом, банковское учреждение имеет высокие показатели ликвидности, что характеризует ООО «ХКФ Банк» как ликвидное и платежеспособное учреждение.

Уровень кредитного риска за анализируемый период снижается, что характеризует банковское учреждение как надежное.

Показатели рентабельности ООО «ХКФ Банк» имеют тенденцию к росту, что характеризует банк как надежный. Также показатели прибыльности говорят об эффективности деятельности банковского учреждения.

Таким образом, в первом параграфе была дана организационно-экономическая характеристика ООО «ХКФ Банк». Анализ показателей деятельности характеризует банковское учреждение как высоконадежное, рентабельное и ликвидное. Более того, данные показатели имеют тенденцию к росту, что также положительно сказывается на финансово-экономическом положении ООО «ХКФ Банк».

Кредитный портфель представляет собой остаток кредитной задолженности на балансе коммерческого банка на определенную дату. т.е. набор требований банковского кредита, классифицированных в соответствии с определенными критериями.

В ООО «ХКФ Банк» процесс оценки кредитоспособности заемщика предусматривает увеличение количества финансовых показателей, которые можно использовать для получения описания финансового положения. Они включают показатели, характеризующие финансовую устойчивость и платежеспособность заемщика, эффективность использования средств, рентабельность или прибыльность. Эта методология оценки кредита работает как ранжирование заемщиков по пяти классам «А», «Б», «В», «Г», «Д» со следующими баллами.

Этот метод, используемый при оценке кредитоспособности заемщика, не полностью исключает кредитный риск, но он дает возможность для более глубокого и всестороннего изучения потенциального заемщика. Идеальным

является также значение финансовых показателей, которые с объективной точки зрения характеризуют финансовое состояние каждого из клиентов.

Также стоит отметить, что в 2019 году ООО ХКФ Банк выбрал курс для выдачи потребительского кредита под залог. В результате доля автокредитов в банке стала расти, а объемы кредитного страхования увеличились. Таким образом, если страхование жизни заемщика составляло от 1 до 2% от суммы кредита в 2018 году, объем страхования увеличился до 5-10% от суммы кредита в 2019 году. Это обеспечение по кредитам позволило нам сократить просроченную задолженность по потребительским кредитам в 2019 году.

Анализ программ потребительского кредитования для физических лиц в ООО ХКФ Банк показал, что доля автокредитования в общем портфеле потребительских кредитов значительно сократилась за исследуемый период, в 2019 году она составила 2 года. 7%, это на 0,7% меньше, чем в 2018 году.

В связи с этим, ООО ХКФ Банк может предложить обратить пристальное внимание на развитие данного конкретного вида потребительского кредита. Несмотря на продолжающийся кризис в экономике страны, автокредиты в последние годы остаются довольно популярными. Это один из самых популярных банковских продуктов, который является стабильным источником прибыли для многих кредитных организаций.

В зависимости от структуры кредитного портфеля и спроса на определенные виды кредитных продуктов, по предложению кредитного директора филиала ООО «ХКФ Банк», устанавливаются руководящие принципы для сотрудников филиалов ООО «ХКФ Банк» в разрезе городских и муниципальных филиалов и допофисов.

По мере получения изменений и обновлений кредитных нот необходимо привлекать внимание руководителей и всех сотрудников филиалов, которые не предоставляют займы напрямую населению, размещать эту информацию на общедоступном ресурсе, а также в электронной форме. руководители филиалов ООО ХКФ Банк.

Количество привлеченных клиентов должно быть отражено в «Картах обратной связи по кредитам». Таким образом, для оглавления стандарт составляет 2 заявки в день. Эта мера обусловлена анализом эффективности этой программы в 2019 году за период с ноября по декабрь (норма – 1 зачисление в день): было проконсультировано 702 клиента, из которых 35,90% запросили кредит и 23,93% Из числа полученных заявок получен кредит от ООО ХКФ Банк.

Также необходима неденежная мотивация сотрудников филиалов ООО ХКФ Банк. Размещение рейтингов сотрудников филиала при поиске клиентов по итогам месяца на публичном ресурсе и маркировка лучшего сотрудника среди дополнительных городских офисов, а также среди муниципальных филиалов и дополнительных офисов по итогам месяца и награждение сотрудников дипломами и сувенирами.

Итак, предложенный проект продвижения автокредитования для среднего ставка по автокредитам в ООО «ХКФ Банк» высокорентабельный (практически 70%) и может принести значительную прибыль Банку в размере 42 503 238,64 тыс. руб.

Таким образом, во второй главе выпускной квалификационной работы произведен анализ кредитного процесса в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк». В первом параграфе дана организационно-экономическая характеристика банковского учреждения, во втором – произведен анализ процесса выдачи кредитов в банковском учреждении, а в третьей – разработаны рекомендации по улучшению кредитного процесса в банковском учреждении.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ Редакция от 16.12.2019.

3 Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция).

4 Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ (последняя редакция)

5 Указ Президента РФ от 23.07.1997 N 773 "О предоставлении гарантий или поручительств по займам и кредитам".

6 Указание ЦБ РФ от 13.05.2008 N 2008-У "О порядке расчета и доведения до заемщика – физического лица полной стоимости кредита".

7 Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2019) "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2020).

8 Банковское законодательство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления, специальности «Юриспруденция» / Н.Д. Эриашвили, О. В. Сараджева, О. В. Васидьева [и др.]; под ред. Н. Д. Эриашвили. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 423 с.

9 Горелая, Н. В. Основы банковского дела: учеб. пособие / Н.В. Горелая, А.М. Карминский; под ред. А.М. Карминского. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2019. — 272 с.

10 Грачева, Е. Ю. Банковское право Российской Федерации: учебник для магистратуры / отв. ред. Е. Ю. Грачева. — 3е изд., перераб. и доп. — Москва: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 368 с.

- 11 Казимагомедов, А. А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: учебник / А.А. Казимагомедов. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 502 с.
- 12 Киреев, В.Л. Банковское дело. Краткий курс: Учебное пособие / В.Л. Киреев. – СПб.: Лань, 2019. - 208 с.
- 13 Наточеева, Н. Н. Банковское дело: учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Наточеева, Э. И. Абдюкова. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К"», 2019. – 158 с.
- 14 Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- 15 Тишина, В. Н. Устойчивое развитие России: финансово-экономические аспекты: сборник научных трудов / В. Н. Тишина, С. С. Демцура. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015. – 175 с.
- 16 Тавасиев, А. М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями / А. М. Тавасиев, Н. К. Алексеев. – 3-е изд., стер. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 652 с.
- 17 Тавасиев, А. М. Банковское кредитование: учебник / А.М. Тавасиев, Т.Ю. Мазурина, В.П. Бычков; под ред. А.М. Тавасиева. — 2-е изд., перераб. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 366 с.
- 18 Эриашвили, Н.Д. Банковское право: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Финансы и кредит» / Н.Д. Эриашвили. — 9-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 615 с.
- 19 Анализ и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://refleader.ru/jgeyfspolyfspol.html>
- 20 Лаврушин, О.И. Банковское дело: современная система кредитования (бакалавриат и магистратура) / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева. – М.: КноРус, 2015. – 160 с.