Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Южно–Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Факультет «Международный»
Кафедра «Банковское дело»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА
Рецензент, Управляющий ОО №74/01
Екатеринбурского филиала
ООО»Хоум Кредит энд Финанс Банк»
_____Е.В.Юдина
_____2 июня_____2016 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
_____В.Н. Тишина
_____5 июня_____ 2016 г.

РАЗВИТИЕ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ ОО№74/01 ЕКАТЕРИНБУРГСКОГО ФИЛИАЛА ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК» г.ЧЕЛЯБИНСК

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 080105.65.2016.910. ВКР

Консультант,
Статистика, старший преподаватель
Т.П. Колющенко
_____ 2016 г.

Руководитель работы,
Фельк З.А.
кэн, доцент
_____ 2016 г.

Консультант,
Экономический анализ,
к.э.н., доцент Т.Н. Мызникова
_____ 2016 г.

Автор работы
студент группы Мн–636
Егунов Максим Александрович
_____ 2016 г.

Консультант,
Расчет эффективности,
доцент В.Н. Тишина
_____ 2016 г.

Нормоконтролер,
Ирина Алексеевна Бочкарева,
ст. преподаватель
_____ 2016 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Факультет «Международный»
Кафедра «Банковское дело»

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

В.Н. Тишина

«21» января 2016 г.

З А Д А Н И Е

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу) студента

Егунов Максим Александрович

Группа Мн – 636

1 Тема работы Развитие кредитования физических лиц на примере ОО№74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК» г.Челябинск утверждена приказом по университету от «15» апреля 2016г. № 661.

2 Срок сдачи студентом законченной работы «06» июня 2016 г.

3 Исходные данные к работе (проекту): специальная литература российских и зарубежных изданий, информация из периодической печати, статистические материалы и бухгалтерская отчетность ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК», интернет ресурсы.

4 Перечень вопросов, подлежащих разработке: теоретические аспекты кредитования физических лиц, анализ кредитования физических лиц на примере ОО№74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК» разработка и экономическое обоснование рекомендаций развития

кредитования физических лиц на примере ОО№74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС Банк»

5 Иллюстративный материал (плакаты, альбомы, раздаточный материал, макеты, электронные носители и др.) рисунки, таблицы.

Общее количество иллюстраций 11 слайдов.

6 Дата выдачи задания «21» января 2016 г.

Руководитель_____ /З.А.Фельк/

Задание принял к исполнению _____/М.А.Егунов /

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения этапов работы	Отметка о выполнении руководителя
1. Получение задания на дипломную работу, составление и согласование с руководителем индивидуального графика работы, назначение консультантов.	21.01.2016 г.	выполнено
2. Выполнение и написание работы: Глава 1	16.04.2016 г.	выполнено
Глава 2	04.05.2016 г.	выполнено
Глава 3	25.05.2016 г.	выполнено
3. Написание введения и заключения дипломной работы.	13.05.2016 г.	выполнено
4. Оформление текста дипломной работы в соответствии с требованиями нормоконтроля.	01.06.2016 г.	выполнено
5. Проверка содержания и оформления дипломной работы руководителем.	02.06.2016 г.	выполнено
6. Редактирование и представление руководителю полностью оформленной и переплетенной работы.	03.06.2016 г.	выполнено
7. Получение допуска к защите дипломной работы у заведующего кафедрой.	05.06.2016 г.	выполнено
8. Подготовка и оформление раздаточного материала, слайдов.	05.06.2016 г.	выполнено

Предзащита дипломной работы		
9. Направление работы на рецензирование.	02.06.2016 г.	выполнено
10. Защита дипломной работы перед ГАК.	08.06.2016 г.	выполнено

Заведующий кафедрой _____ /В.Н. Тишина/
(подпись)

Руководитель работы _____ /З.А.Фельк_/
(подпись)

Студент _____ /М.А.Егунов/
(подпись)

АННОТАЦИЯ

Егунов М.А. Развитие кредитования физических лиц на примере операционного офиса №74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ ЭНД ФИНАНС БАНК» г. Челябинск ЮУрГУ, Мн–636, 2016. – 97 с., 16 ил., 14 табл., библиографический список – 6

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью совершенствования потребительского кредитования физических лиц на примере операционного офиса №74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ ЭНД ФИНАНС БАНК».

В качестве объекта исследования в выпускной квалификационной работе выступает операционный офис №74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ ЭНД ФИНАНС БАНК».

В качестве предмета исследования в выпускной квалификационной работе выступает развитие кредитования физических лиц на примере операционного офиса №74/01 Екатеринбургского филиала ООО «ХОУМ КРЕДИТ ЭНД ФИНАНС БАНК».

Кредитование физических лиц решает противоречие между сравнительно высокими ценами на предметы долговременного пользования и текущими доходами у населения и необходимостью их реализации у производителя. Кредитования физических лиц является основным источником процентных доходов банка, поскольку это востребованная и высокодоходная форма кредита, поэтому от развития кредитования физических лиц зависит финансовая устойчивость, надежность и объем прибыли банка, что подтверждает актуальность темы выпускной квалификационной работы.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 9
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ КРЕДИТОВАНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В БАНКАХ 11
1.1 Понятие, сущность и виды кредитования физических лиц 11
1.2 Методика анализа кредитования физических лиц 17
1.3 Проблемы и пути развития кредитования физических лиц 24
2 АНАЛИЗ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК» 30
2.1 Экономическая характеристика ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 30
2.2 Анализ кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 39
2.3 Проблемы развития кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 50
3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ ОПЕРАЦИОННОГО ОФИСА № 74/01 ЕКАТЕРИНБУРГСКОГО ФИЛИАЛА ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК» 55
3.1 Рекомендации по развитию кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 55
3.2 Экономическое обоснование рекомендаций по развитию кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» 67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 76
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 80

ПРИЛОЖЕНИЯ 86
ПРИЛОЖЕНИЕ А 86
ПРИЛОЖЕНИЕ Б 88
ПРИЛОЖЕНИЕ В 92
ПРИЛОЖЕНИЕ Г 96

ВВЕДЕНИЕ

В условиях рыночной экономики существует необходимость в стабильной и эффективной банковской системе, которая бы выполняла функции по аккумулированию и перераспределению денежных ресурсов, удовлетворяя потребности населения в них. Поэтому кредитование физических лиц имеет большое значение для развития экономики, так как одни субъекты кредитования получают возможность приобретения того или иного товара, а другие – возможность получения дополнительных доходов.

Следовательно, кредитование физических лиц решает противоречие между сравнительно высокими ценами на предметы долговременного пользования и текущими доходами у населения и необходимостью их реализации у производителя. Кредитование физических лиц является основным источником процентных доходов банка, поскольку это востребованная и высокодоходная форма кредита, поэтому от управления кредитованием физических лиц зависит финансовая устойчивость, надежность и объем прибыли банка, что подтверждает актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по развитию кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

1) рассмотреть теоретические аспекты кредитования физических лиц;

2) произвести анализ кредитования физических лиц на примере ОО № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»;

3) разработка и экономическое обоснование рекомендаций по развитию кредитования физических лиц на примере ОО № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Предметом исследования является развитие кредитования физических лиц в ОО № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Цель и задачи выпускной квалификационной работы обусловили логику исследования: в первой главе рассматривались сущность, виды, методика анализа кредитования физических лиц, а также проблемы и пути развития кредитования физических лиц; во второй главе была изучена экономическая характеристика банка, произведена оценка кредитования физических лиц и были выявлены проблемы; в третьей главе приведены рекомендации по развитию кредитования физических лиц на примере ОО № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Основные методы исследования, применяемые в работе: метод сравнения, статистический метод, методы анализа и синтеза экономической информации, изучение нормативно-правовой базы. Широко применялся комплекс методов финансового-экономического анализа.

Выпускная квалификационная работа основана на использовании учебных пособий таких авторов как И.Т. Балабанова, Г.М. Гамидова, Ю.А. Герасиной, Н.Б. Глушковой, Л.А. Дробозиной, Е.П. Жарковской, Е.Ф. Жукова, О.И. Лаврушина, Г.С. Пановой, Г.Б. Поляка, О.Ю. Свиридова, О.В. Соколовой, А.М. Тавасиева, научных статей, интернет-источников и финансовой отчетности ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В БАНКАХ

1.1 Понятие, сущность и виды кредитования физических лиц

Кредит является исторической экономической категорией, так как его возникновение связано со становлением товарно-денежных отношений. Объективную необходимость кредитования физических лиц обусловливают два взаимозависимых факта: с одной стороны, потребность людей в приобретении тех или иных товаров и услуг часто опережает возможности их денежного обеспечения, так как существует разрыв между размерами текущих денежных доходов у населения и относительно высокими ценами на имущество длительного пользования или дорогостоящими услугами; с другой стороны, субъекты, владеющие свободными денежными ресурсами, благодаря их передаче заемщику имеют возможность получить от них дополнительные доходы [14; 59].

Таким образом, возможность кредитования физических лиц решает противоречие между сравнительно высокими ценами на материальные вещи длительного пользования и текущими доходами людей и необходимостью их реализации у предприятия, продающих товары или оказывающих услуги.

Термин «кредитование физических лиц (частных клиентов)» достаточно часто используется в банковской практике, если информация касается личного, индивидуального кредитования и владения приобретенным имуществом. Данный подход соответствует международной банковской практике, где выделяются кредиты корпоративным (юридическим лицам) и частным лицам [22; 26].

Сущность кредитования физических лиц заключается в цели кредитования – финансирование расходов населения, направленных на удовлетворение собственных потребительских и инвестиционных целей [30].

С позиции кредита физическим лицам как формы кредитных отношений и сферы кредитных отношений и сферы кредитной деятельности, кредиты

населению раскрываются как совокупность персональных ссуд, предоставляемых физическому лицу для личного пользования или ведения домашнего хозяйства, но не для финансирования предпринимательской деятельности [22; 20].

Таблица 1 – Определение кредитования физических лиц различных авторов

Авторы	Определения
Курбатов А.Я. [18, с. 295]	В широком значении под кредитованием понимается предоставление одним лицом другому материальных благ или выгоды с последующим их возмещением либо лицом, которому они предоставлены, либо иным лицом
Лаврушин О.И. [19, с. 112]	Потребительские ссуды – это любые виды ссуд, предоставляемые населению, в том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и пр.
Белоглазова Г.Н. [6, с. 135]	Особая форма кредита, которая заключается в предоставлении рассрочки платежа населению при покупке товаров длительного пользования. Он предоставляется торговыми фирмами и специализированными финансовыми компаниями

С терминологической точки зрения, «кредитование физических лиц» – понятие более широкое, чем «потребительское кредитование», поскольку оно включает в себя кредитование в форме ссуды денег и ссуды капитала, кредитование частных лиц и индивидуальных предпринимателей. Особенностью кредита физическим лицам является многообразие форм и связей с государственным, банковским, коммерческим кредитом [22; 9].

К принципам кредитования относятся:

1) возвратность кредита – выражение необходимости своевременной обратной передачи денежных средств, взятых в долг заемщиком у банка [22].

2) срочность кредита – отражает необходимость возврата в точно определенный срок, зафиксированный в кредитном договоре [22].

3) платность кредита – означает возмездный характер кредитных договоров.

4) обеспеченность кредита – выражает необходимость обеспечения защиты имущественных интересов и прав кредитора при возможном нарушении заемщиком принятых на себя обязательств и выражается в оформлении залогового имущества, поручительства, банковской гарантии и т.п.

5) целевой характер кредита – выражает необходимость целевого использования средств, полученных заемщиком от банка.

Классификация кредитов зависит от конкретных экономических условий функционирования в той или иной стране, системы законодательства и представляет собой рядовую структуру кредитных отношений [39].

Сложившаяся система банковского кредитования физических лиц основывается на кредитовании субъекта, а не объекта. Субъектами банковского кредитования являются юридические лица (банки и предприятия) и физические лица. Поэтому в нормативных документах Банка России и на балансе российских банков кредиты населению числятся как кредиты предоставленные физическим лицам, физическим лицам – нерезидентам, физическим лицам – индивидуальным предпринимателям [1; 22].

Классифицировать кредиты физическим лицам на те или иные виды можно по признакам, применяемым и при общей классификации кредитов [25, с. 333].

1. По целевому характеру (объекту кредитования).

В современных условиях потребительские (розничные) кредиты, которые выдают банки, в соответствии с рассматриваемым признаком (критерием) можно подразделить следующим образом:

– на неотложные нужды;

– на приобретение транспортных средств;

– на покупку бытовой техники;

– на ремонт и строительство жилья, в том числе под залог жилья (ипотечные кредиты);

– образовательные кредиты;

– на другие потребительские нужды.

Как можно заметить, целевые потребительские ссуды – понятие весьма широкое. Поэтому в разных банках в этот разряд попадают достаточно разнообразные по своим характеристикам кредиты. В отдельных банках под целевым кредитом понимают предоставление клиенту денежной суммы на покупку определенного товара в магазинах, с которыми сотрудничают такие банки [25, с. 334].

Выдаются также потребительские кредиты без обязательного указания цели их использования (нецелевые кредиты) [41; 4].

2. По степени покрытия кредитом стоимости приобретаемых товаров кредиты для физических лиц делят на:

– кредиты на полную стоимость приобретаемого товара;

– кредиты на частичную оплату товара [25, с. 334].

В первом случае все необходимые для приобретения товара деньги выделяет банк. Во втором случае заемщик сразу оплачивает часть стоимости товара своими средствами. В современных российских условиях, когда потребительское кредитование остается рискованным бизнесом, банки, кредитующие население, подстраховывают соответствующие свои риски, делая внесение заемщиком-покупателем части стоимости приобретаемого товара одним из условий кредитования (первоначальный взнос).

3. По технике предоставления кредиты физическим лицам можно разделить на следующие виды:

– одной суммой;

– возобновляемые. Как правило, это кредиты, предоставляемые клиентам по кредитным картам, или кредиты в форме овердрафта [25, с. 334–335].

4. По срокам выдачи кредиты физическим лицам делят на:

– краткосрочные (на удовлетворение текущих потребительских нужд), сроком до 6 месяцев;

– среднесрочные (например, для приобретения товаров длительного пользования), сроком до 1 года;

– долгосрочные (например, кредиты на приобретение жилья), сроком более 1 года;

– без указания срока [25, с. 335].

5. По способу погашения рассматриваемые кредиты подразделяют на:

– погашаемые разовым платежом в конце срока (без рассрочки платежа);

– погашаемые постепенно (с рассрочкой платежа).

При первом варианте ссуда возвращается и проценты уплачиваются единовременно.

Кредит с рассрочкой платежа предполагает периодическое погашение основного долга и процентов за пользование кредитом.

Рассматриваемый второй вариант (с рассрочкой платежа) может иметь подварианты: кредиты, погашаемые равномерными периодическими взносами (ежемесячно, ежеквартально и т.д.); кредиты, погашаемые неравномерными периодическими платежами.

Распространенной классификацией кредитов физическим лицам остается потребительский кредиты и кредиты, имеющие инвестиционный характер [42; 6].

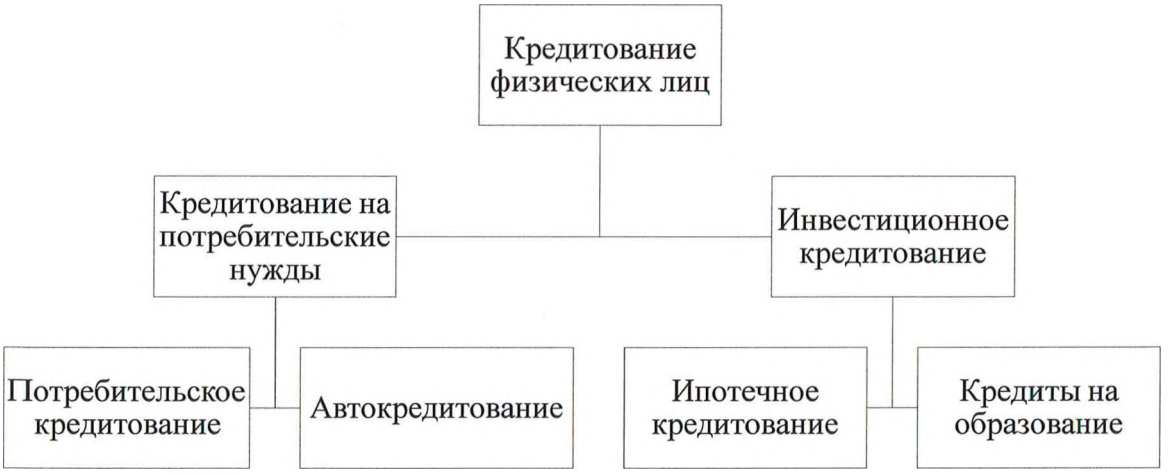

Рисунок 1 – Виды кредитования физических лиц

Наибольшее распространение среди кредитования физических лиц занимает потребительское кредитование. Под ним в РФ принято понимать ссуду,

предоставляемую населению. При этом потребительский характер определяется целью предоставления самой ссуды [39; 18].

Автокредит представляет собой особую форму потребительского кредита, при которой банк выдает целевую ссуду на приобретение автомобиля [40].

Кредиты выдаются на покупку как новых, так и поддержанных автомобилей. Срок автокредитования, как правило, не превышает 5 лет, а приобретенный автомобиль по аналогии с объектом недвижимости также становится залогом обеспечения исполнения заемщиком обязательства по возврату кредита банку на основании кредитного договора [10].

Залоговым обеспечением для банка является приобретаемый автомобиль, ПТС (паспорт транспортного средства) которого хранится в банке до момента полного погашения кредита. В большинстве случаев автокредит подразумевает обязательную страховку предмета залога, то есть вашего автомобиля. Причем не только ОСАГО (обязательное страхование автогражданской ответственности), но и КАСКО (полное страхование авто от угона и ущерба) [7].

К основным видам инвестиционных кредитов физическим лицам относят ипотечное кредитование и кредиты на образование.

Ипотечный кредит является наиболее сложной формой финансово-кредитных отношений, имеет сходные черты как с потребительским, так и с инвестиционным кредитом банков: предоставляется под залог недвижимого имущества на длительный срок для осуществления вложений капитала [22; 15].

Ипотечные кредиты предоставляются для покупки или строительства жилья, других объектов недвижимости. Ипотечные кредиты выдаются на длительный срок, и особенностью этих кредитных продуктов является то, что объект кредитования становится залогом обеспечения исполнения заемщиком обязательства по возврату кредита банку. Т.е. право собственности на недвижимость перейдет к его владельцу после выполнения им всех кредитных обязательств перед банком-кредитором. Юридически объект находится в залоге у

кредитора, но фактически заемщик имеет право им владеть и пользоваться в течение всего срока погашения кредита [10].

Образовательные кредиты предоставляется на оплату обучения на дневном, вечернем или заочном отделении образовательного учреждения, зарегистрированного на территории России, по одной из программ профессионального образования. Предоставляется такой кредит на срок до 11 лет, обеспечением по кредиту является залог имущества или поручительство третьих лиц. В Российской Федерации существует программа государственного субсидирования кредитов на оплату образовательных услуг по очной форме обучения в высших учебных заведениях, прошедших конкурс для участия в этой государственной программе. При кредитовании по этой программе часть уплачиваемых заемщиком процентов субсидируется (добавляется) со стороны государства [12].

Таким образом, кредитование физических лиц – это предоставление денежных средств физическим лицам для удовлетворения их потребительских и инвестиционных целей.

Классификация кредитов зависит от конкретных экономических условий функционирования в той или иной стране, системы законодательства и представляет собой рядовую структуру кредитных отношений.

Распространенной классификацией кредитов физическим лицам остается потребительский кредиты (на удовлетворение потребительских нужд, автокредитование) и кредиты, имеющие инвестиционный характер (жилищное кредитование, образовательные кредиты).

1.2 Методика анализа кредитования физических лиц

Управление кредитным портфелем представляет собой организацию деятельности банка при осуществлении процесса кредитования, которая направлена на предотвращение или минимизацию кредитного риска для него.

Кредитные операции, в основном, это приоритетные направления деятельности банка и, как следствие этого, они являются основной статьёй процентных доходов банка. Конечными целями кредитной организации при управлении кредитным портфелем является, во-первых, получение прибыли от активных операций и, во-вторых – поддержание надежности и безопасного функционирования банка [8; 20].

В основе организационной структуры управления кредитным портфелем лежит принцип разграничения компетенции, т.е. чёткое распределение полномочий руководителей различного ранга по предоставлению кредита, изменения условий кредитной сделки в зависимости от размера выдаваемого кредита, степени риска и других характеристик.

В системе мер управления кредитным портфелем немаловажную роль играет разработка и проведение кредитной политики банка [50; 23].

Для оценивания прибыльности кредитов банку необходимо иметь эффективную систему учета не только доходов, но и расходов по каждому виду кредитов. На прибыльность кредитных операций банка влияют как доходы и затраты, так и возможные убытки, которые определяются уровнем кредитного риска по каждому виду кредита [8; 24].

Эффективное управление кредитным портфелем в коммерческом банке предполагает соблюдение следующих основных принципов:

– кредитование заемщиков на условиях возвратности, срочности и платности;

– адекватность системы оценки кредитных рисков и управления ими объему и сложности проводимых банком операций, которые несут в себе кредитный риск;

– осуществление операций, несущих кредитный риск, на основе анализа конкретной кредитной заявки, инвестиционной операции или в рамках ранее установленного лимита кредитования на основании письменного разрешения уполномоченных коллегиальных органов или уполномоченных должностных лиц банка в соответствии с характером и объемом делегированных им полномочий по принятию кредитного риска;

– недопущения конфликта интересов при принятии кредитного решения, что обеспечивается четким разделением подразделений банка на инициирующие и экспертные отделы;

– осуществление постоянного мониторинга кредитной сделки и заемщика вплоть до момента погашения ссуды;

– обеспечение оптимальной сбалансированности кредитного портфеля и ресурсной базы банка по срокам, суммам, валюте и иным условиям;

– обеспечение сбалансированной и пропорциональной структуры кредитного портфеля в разрезе кредитных продуктов, услуг и отдельных категорий заемщиков;

– использование системы кредитных лимитов по операциям кредитования корпоративных клиентов, включая отраслевые и региональные лимиты;

– обеспечение комплексного обслуживания клиентов банка, в рамках которого ключевым элементом являются кредитные продукты и услуги. При принятии кредитных решений банком одним из критериев установления приоритетности клиента является использование иных, помимо кредитных, продуктов и услуг банка или наличие крупных остатков средств на расчетных и текущих счетах в банке;

– обеспечение максимально возможной в условиях конкурентной среды на рынке рентабельности бизнеса банка, связанного с проведением операций, несущих кредитный риск;

– максимальное удовлетворение потребностей клиентов в кредитных ресурсах с сохранением приемлемого уровня кредитных рисков;

– поддержание неизменно высокого качества кредитных услуг, предоставляемых клиентам банка, обеспечение конкурентоспособности кредитных продуктов банка;

– преемственность в проведении кредитной политики банка;

– обеспечение системы мер по противодействию отмыванию доходов, полученных преступных путем, и финансированию терроризма при осуществлении кредитных операций [24; 11; 21].

Управление кредитованием физических лиц в коммерческом банке предполагает управление кредитными рисками в соответствии со следующими основными принципами:

– системного и комплексного подхода;

– методологического единства;

– распределения полномочий при принятии решений;

– обеспеченности операций.

Принцип системного и комплексного подхода к управлению кредитованием предполагает использование всестороннего и сбалансированного подхода к управлению рисками как в целом по кредитному портфелю коммерческого банка, так и в отношении отдельных его сегментов, включая операции с конкретными контрагентами (группой связанных контрагентов) [27].

Принцип методологического единства предполагает применение в банке единообразной и адекватной характеру и масштабам проводимых операций методологии для идентификации и количественной оценки кредитного риска. Применение данного принципа предусматривает постоянное совершенствование банком методологических документов, касающихся анализа принимаемых кредитных рисков и иных вопросов управления кредитными рисками, а также осуществление контроля за исполнением структурными подразделениями банка, включая филиалы, заложенных в нормативно-методологических документах требований и рекомендаций [28].

Принцип распределения полномочий при принятии решений предполагает взвешенное сочетание централизованного и децентрализованного принятия решений при совершении операций, связанных с принятием кредитного риска, при условии избегания возможного конфликта интересов [29].

Принцип обеспеченности операций предполагает, как правило, предъявление банком требований к контрагентам по предоставлению обеспечения по операциям, которые несут в себе кредитный риск. Нормативными актами банка и отдельными решениями уполномоченных коллегиальных органов могут устанавливаться условия проведения кредитных операций без обеспечения, а также определяются требования к оценке обеспечения, уровню покрытия обязательств, в том числе отдельными видами имущества, контролю за стоимостью и состоянием обеспечения. Данные требования могут устанавливаться в зависимости от категории контрагентов, вида обеспечения и вида операции, несущей кредитный риск [16].

Одним из ключевых инструментов системы управления кредитными рисками является также организация лимитов кредитования.

С целью анализа управления кредитованием в первую очередь необходимо произвести количественный и сравнительный анализ кредитного портфеля коммерческого банка и на его основании дать оценку его качества. Затем, основываясь на уже полученных данных, необходимо выработать систему мер, позволяющих улучшить кредитный портфель банка и максимально приблизить его к рациональному. Позже, необходимо проанализировать эффективность принятых мер и произвести анализ обновленного кредитного портфеля [47].

В целях анализа кредитного портфеля банка можно использовать централизованный и децентрализованный методы анализа.

Централизованный метод анализа предъявляет достаточно жесткие требования к анализу кредитного портфеля коммерческого банка, однако для его более подробного анализа необходимо применять дополнительные, децентрализованные методики.

Децентрализованные методы управления кредитным портфелем связаны с разработанными методиками оценки качества кредитного портфеля, эффективности и риска по кредитным операциям. Эти методы управления кредитным портфелем у каждого банка свои и могут различаться между собой.

Централизованный метод основан на требованиях, предъявляемых Центральным Банком Российской Федерации (ЦБ РФ) к банку в процессе управления им кредитным портфелем, и включает в себя ряд показателей, для которых устанавливается максимально или минимально возможное значение. Это такие нормативы, как $Н_7$, $Н_{9.1}$, $Н_{10.1}$ (табл. 2) [2; 47].

Таблица 2 – Обязательные нормативы банков

Название норматива	Характеристика	Нормативное значение
Максимальный размер крупных кредитных рисков (Н7)	Регулирует совокупную величину крупных кредитных рисков банка и определяет максимальное отношение совокупной величины крупных кредитных рисков и размера собственных средств банка	Максимально допустимое значение – 800 %
Максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам) (Н9.1)	Регулирует (ограничивает) кредитный риск банка в отношении участников (акционеров) банка и определяет максимальное отношение размера кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам к собственным средствам банка	Максимально допустимое значение – 50 %
Совокупная величина риска по инсайдерам банка (Н10.1)	Регулирует (ограничивает) совокупный кредитный риск банка в отношении всех физических лиц, способных воздействовать на принятие решения о выдаче кредита банком	Максимально допустимое значение – 3 %

Анализ кредитования физических лиц бывает количественным и качественным.

Количественный анализ предполагает изучение состава и структуры кредитных операций банка в динамике по ряду количественных экономических критериев, к которым относят:

– объем и структуру кредитных вложений по их видам;

– структуру кредитных вложений по группам кредитополучателей;

– сроки кредитов;

– своевременность погашения предоставляемых кредитов;

– отраслевую принадлежность;

– виды валют;

– стоимость кредитования (уровень процентных ставок) [48].

Такой анализ позволяет выявить предпочтительные сферы кредитных вложений, тенденции развития, в том числе относительно возвратности ссуд и их доходности [49].

Управление кредитным портфелем осуществляется путем анализа качества кредитного портфеля и снижения рисков для банка.

Основными методами регулирования рисков являются:

– создание резервов в банке на возможные потери в соответствии с видами операций банка, порядок их использования, хеджирование индивидуальных рисков, лимитирование кредитов;

– контроль за качеством кредитного портфеля;

– диверсификация банковских операций с учетом факторов банковских рисков;

– операции с производными финансовыми инструментами;

– ценообразование с учетом рисков [43; 57].

Таким образом, управление кредитованием физических лиц представляет собой организацию деятельности банка при осуществлении процесса кредитования, которая направлена на предотвращение или минимизацию кредитного риска. Анализ кредитования физических лиц бывает количественным и качественным. Количественный анализ предполагает изучение состава и структуры кредитного портфеля банка в динамике по ряду количественных экономических критериев. Качественный анализ кредитования дает представление о качестве развития кредитного портфеля в коммерческом банке.

1.3 Проблемы и пути развития кредитования физических лиц

В современных условиях круг проблем, мешающих эффективному функционированию рынка банковского кредитования населения достаточен. несовершенство законодательства, сложный механизм реализации залогового имущества, невозврат и нецелевое использование займов и т.п., поэтому вопрос о развитии кредитования физических лиц актуален [12].

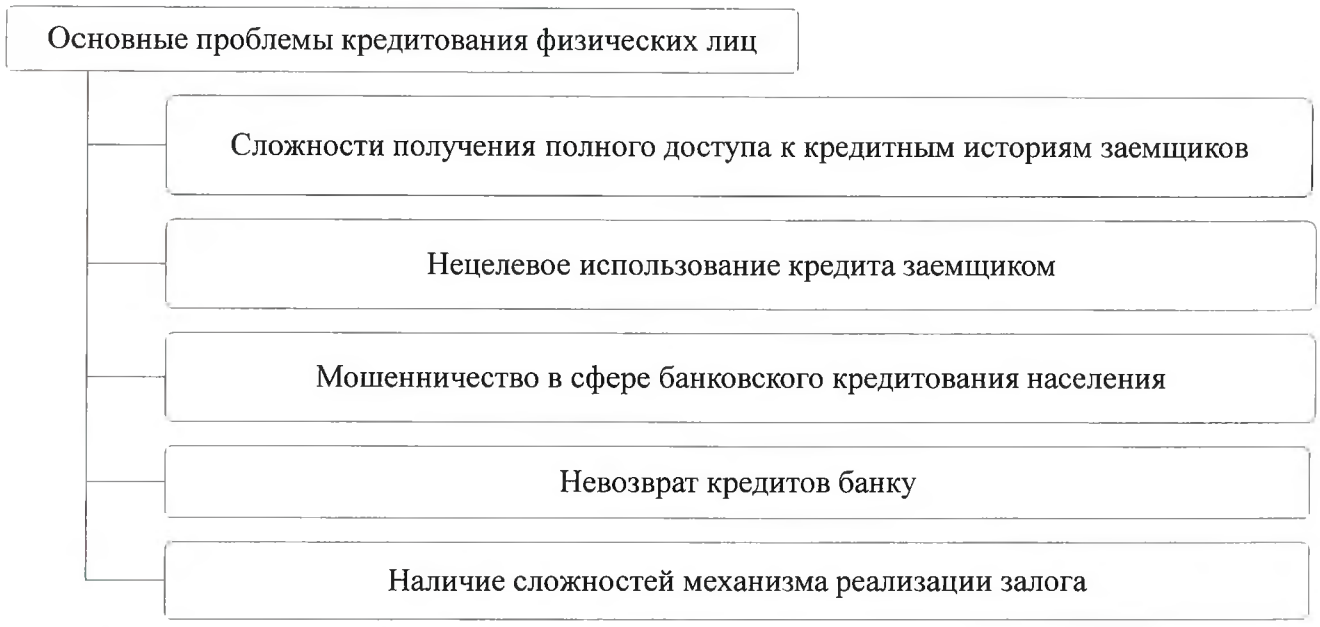

Рисунок 2 – Основные проблемы кредитования физических лиц в банках

Основные проблемы, связанные с кредитованием физических лиц:

1. Сложности получения полного доступа к кредитным историям заемщиков.

Для получения информации о заемщике, банки обращаются в организации, именуемые Бюро кредитных историй (БКИ), которые занимаются сбором, обработкой, хранением и предоставлением информации, имеющей отношение к кредитной истории отдельных лиц, включая такие сведения, как остаток текущей задолженности или же информацию о уже погашенных ссудах, данные о внесении платежей, случаи непогашения или не своевременного погашения кредита.

При постоянном и достоверном предоставлении информации о клиентах в Бюро кредитных историй, банки имеют все шансы получать необходимую

информацию о кредитных операциях возможных заемщиков. Но большинство БКИ, особенно принадлежащие банкам, подвержены конфликту интересов: каждый банк пытается получать полную и достоверную информацию о клиенте, при этом, не предоставляя своей информации о заемщике другим.

2. Нецелевое использование кредита заемщиком.

При таком виде кредитования населения, как потребительское кредитование, довольно не просто отследить на какие цели заемщик берет денежные средства у банка.

3. Мошенничество в сфере банковского кредитования населения.

К наиболее распространенным банковским махинациям в области кредитования населения в настоящий момент можно отнести:

– Представление фальшивых или подделанных документов. Особенно это распространено на справки о доходах физических лиц с места работы.

– Предварительный сговор с продавцами или иными должностными лицами в точках продаж.

– Предварительный сговор с сотрудниками банка.

– Получение физическим лицом крупной суммы кредита с оформлением договора поручительства третьего лица, как способа обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору, и представления подложных документов.

4. Невозврат кредитов банку.

5. Наличие определенных сложностей механизма реализации залога.

Также на сегодняшние дни актуальность вопроса повышения эффективности кредитования выросла на фоне девальвации рубля на фоне дешевеющих нефтепродуктов и спада экономического развития в связи с нестабильной геополитической ситуацией.

Сочетание неблагоприятной внешнеэкономической ситуации, жесткой денежно-кредитной политики и накопленных проблем в банковском секторе предопределяет кредитное сжатие и декапитализацию банковского сектора в 2015 году [44].

Под влиянием кризиса, а затем и девальвации рубля стоимость кредитов выросла. Некоторые банки установили более высокие ставки, с тем, чтобы формально не закрывать свои кредитные программы, но фактически свести спрос на них до минимума. Это называется ставкой отсечения, так как подобные ставки по сути «отсекают» потенциальных клиентов [45].

Также некоторые банки ужесточили условия кредитования физических лиц для снижения рисков, а Банк России увеличил ключевую ставку. По данным на 16 марта 2015 года ключевая ставка составляла 14 %. С 5 мая 2015 года она уменьшилась и составляет 12,5 % [17].

В условиях ужесточения регулирования розницы, а также усиления контроля за проведением сомнительных операций и сделок со связанными сторонами многие банки будут вынуждены менять свои стратегии развития, чтобы поддержать рентабельность на фоне замедления основных сегментов кредитования [46].

Вызовом для некрупных игроков остается повышенная подверженность панике со стороны кредиторов.

По мнению журнала Forbes если не позже первого квартала Банк России отменит введенные им «запретительные» ставки, реагируя на негативную ситуацию в экономике, и если в случае дальнейшего падения цен на нефть курс рубля будет сдавать свои позиции более упорядоченно, чем это было в декабре, то уже в 2016–2017 годах может начаться восстановление объемов кредитования, нормализация притока средств населения в банковскую систему, а также интенсивная дедолларизация счетов и депозитов [44].

В 2015 году темпы прироста кредитного портфеля банков, скорее всего, будут слабо отрицательными (в 2014-м, по оценке, портфель увеличился на 14 %).

При этом корпоративное кредитование по итогам годам может выйти в слабый плюс, в то время как розничный кредитный портфель, скорее всего, просядет на 7–10 %.

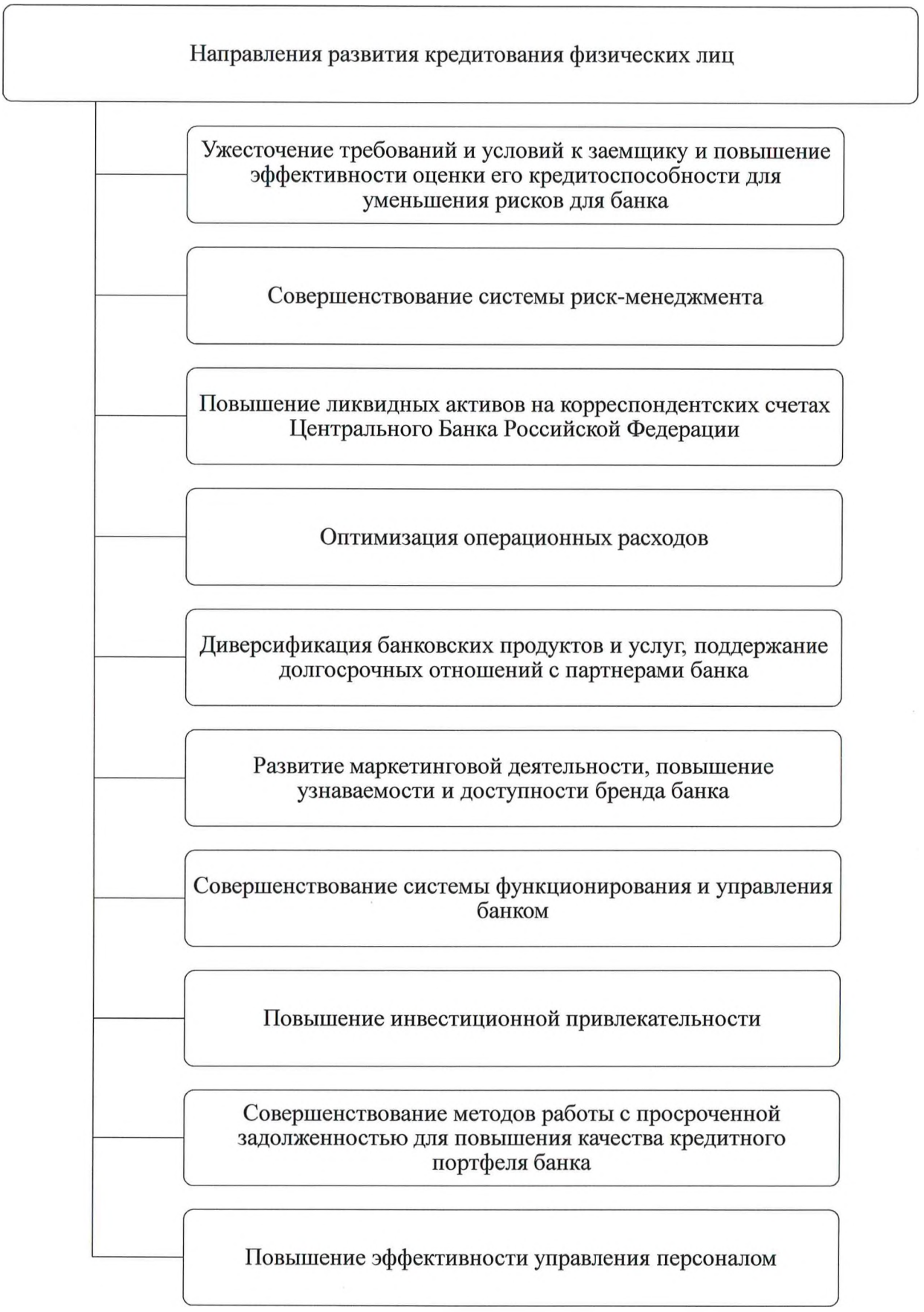

Рисунок 3 – Основные направления развития кредитования физических лиц в российских банках

Первоочередной задачей для банков станет накопление ликвидности, состоящей из неработающих средств, размещенных на корреспондентских счетах и на депозитах в Банке России, а также на корсчетах в надежных зарубежных банках.

Остановка роста кредитования будет вызвана, с одной стороны, сжатием спроса на новые кредиты вследствие высокого уровня ставок, а с другой стороны – сокращением предложения кредита из-за снижения финансовой устойчивости заемщиков и переоценки банками перспектив получения заемщиками доходов. В первую очередь сокращение кредитования в 2015 году коснется рынка долгосрочных потребительских ссуд: по портфелю ипотечных кредитов сокращение ожидается около 1–3 %, а по портфелю автокредитов – 8–10 %. Динамика объема выдачи автокредитов в целом будет соответствовать поведению портфеля, то время как падение объема выдаваемых ипотечных кредитов может составить 15–18 %.

По мнению Forbes в случае продолжения снижения цены на нефть высока вероятность дальнейшего снижения курса рубля в 2015 году. Кроме того, решение любого из международных рейтинговых агентств о понижении суверенного рейтинга России до уровня ниже инвестиционного ускорит этот процесс. При таком раскладе в течение 2015 года вероятно продолжение процесса долларизации счетов и депозитов населения и предприятий.

Оптимистичные перспективы за пределами 2015 года – достаточно быстрая нормализация кредитного рынка и банковской системы в целом – определяются, во-первых, ожидаемым существенным улучшением сальдо торгового баланса вследствие нынешнего ослабления рубля. В случае сохранения низких цен на нефть в последующие годы ожидается масштабное превышение поступающей валютной выручки от экспорта над потребностью в валюте. Это позволит рассчитывать на среднесрочный тренд к укреплению рубля. Тенденция укрепления рубля в сочетании с посткризисной динамикой потребительского спроса приведет к быстрому снижению уровня инфляции и выходу на

намеченный Банком России четырехпроцентный ориентир к концу 2017 года. Это в свою очередь обусловит тенденцию к снижению процентных ставок по кредитам и росту доступности последних. Дополнительным фактором улучшения условий кредитования предприятий станет снижение конкуренции со стороны населения за кредитные ресурсы банков – ожидаемая коррекция рынка короткого потребительского кредита высвободит значительные ресурсы для расширения кредитования предприятий.

Таким образом, в банковской сфере есть проблемы, мешающих эффективному функционированию рынка кредитования физических лиц: сложности получения полного доступа к кредитным историям заемщиков; нецелевое использование кредита заемщиком; мошенничество в сфере банковского кредитования населения; невозврат кредитов; наличие определенных сложностей механизма реализации залога. Также к данным проблемам добавилась нестабильная экономическая ситуация в России, которая привела к увеличению процентных ставок по кредитам, ужесточению требований к заемщикам и, в конечном счете, снижению потребительского спроса.

Основными направлениями развития кредитования физических лиц являются: ужесточение требований и условий к заемщику, повышение эффективности оценки его кредитоспособности для снижения рисков для банка, совершенствование риск-менеджмента, оптимизация расходов банка, диверсификация банковских продуктов и услуг для снижения рисков, совершенствование маркетинговой деятельности, развитие доступности и узнаваемости бренда, повышение инвестиционной привлекательности, совершенствование методов работы с просроченной задолженностью, повышение эффективности управления персоналом.

Поэтому, главной задачей для банков – это накопление ликвидности, состоящей из неработающих средств, размещенных на корреспондентских счетах и на депозитах в Банке России, на корсчетах в надежных зарубежных банках, а также снижение рисков и повышение финансовой грамотности населения.

2 АНАЛИЗ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК»

2.1 Экономическая характеристика ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

Банк был создан в соответствии с решением собрания учредителей зарегистрирован Государственным банком СССР 19 июня 1990 г. с наименованием Инновационный банк «Технополис», а затем с тем же наименованием зарегистрирован в Главном управлении Центрального банка Российской Федерации по городу Москве [31].

В соответствии с решением Общего собрания участников банка от 27 декабря 2002 года изменено фирменное (полное официальное) наименование на Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» и сокращенное наименование на ООО «ХКФ Банк».

Банк вправе осуществлять операции и сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Уставный капитал банка составляется из номинальной стоимости долей его участников и сформирован в сумме 4 173 000 000 рублей.

Банк формирует резервный фонд в размере не менее 8 000 000 рублей. Резервный фонд банка образуется за счет ежегодных отчислений в него части чистой прибыли на основании решений, принимаемых участниками банка на Очередном (годовом) Общем собрании участников ООО «ХКФ Банк».

Основной деятельностью банка является предоставление потребительских кредитов и других банковских услуг физическим лицам на территории Российской Федерации, таких как кредитование, привлечение депозитов, открытие и обслуживание сберегательных и текущих счетов, осуществление платежей, обслуживание дебетовых карт, услуги интернет-банкинга, зарплатные проекты и другие банковские услуги [33].

По состоянию на 31 декабря 2014 года региональная сеть Банка включала в себя головной офис в Москве и 7 филиалов Банка в Уфе, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Новосибирске, Хабаровске, Нижнем Новгороде, 737 банковских офисов, 4 557 кредитно-кассовых офисов, 81 региональный центр, 3 представительства, более 97 тысяч пунктов продаж в магазинах в более чем 2 тысячах населенных пунктов по всей России и более 900 почтовых отделений. По состоянию на 31 декабря 2014 года сеть банкоматов включала 1 119 банкоматов и платежных терминалов на территории Российской Федерации.

Операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» в городе Челябинске открылся в мае 2007 года как кредитно-кассовый офис до 2008 года. Офис занимается предоставлением кредитов физическим лицам наличными и потребительским кредитованием без залога и без поручительства.

ООО «ХКФ Банк» занимает 5 место по доли рынка кредитования физических лиц в России (табл. 3) [58].

Таблица 3 – Доля банков кредитования физических лиц на 01.12.2014 г.

№	Наименование банка	Портфель банка, в миллиардах рублей	Доля рынка, в процентах
1	ОАО «Сбербанк России»	4 014,7	33,8
2	ПАО «ВТБ 24»	1 551,9	13,1
3	АО «Газпромбанк»	300,5	2,5
4	АО «Альфа-Банк»	281,9	2,4
5	ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»	280,5	2,4
6	ОАО «Россельхозбанк»	274,7	2,3
7	ПАО «РОСБАНК»	256,5	2,2
8	АО «Банк Русский Стандарт»	230,3	1,9
9	ОАО «Банк Москвы»	225,4	1,9
10	АО «Райффайзенбанк»	206,1	1,7

По мнению журнала «Комменсант–Деньги» на 1 февраля 2015 года ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» занимает 8 место в рейтинге самых

потребительский банков, 11 место среди самых ритейловых банков, 15 место в рейтинге самый капитальных банков, 18 место в рейтинге самых кредитных банков и 28 место среди крупнейших банков России по сумме чистых активов [51; 52; 53; 54; 55].

Рейтинговое агентство «Эксперт» на 1 февраля 2015 года определяет следующие позиции ООО «ХКФ Банк» в рейтингах: 7 место по кредитам физическим лицам, 10 место по депозитам физических лиц, 18 место по объему совокупного кредитного портфеля, 28 место по активам [32].

По мнению РИА «Рейтинг» на 1 января 2015 года банк занимает 13 место по объему депозитов населении, 20 место по объему кредитного портфеля и 28 место по объему активов.

В соответствии с долгосрочным кредитным рейтингом Moody's ООО «ХКФ Банк» присвоен рейтинг B2. По национальной шкале рейтингов – Baa1.ru. Долговые обязательства рассматриваются как спекулятивные и подвержены высокому кредитному риску. Эмитенты с рейтингом Baa.ru представляют среднюю кредитоспособность по сравнению с другими отечественными эмитентами. Прогноз негативный [56].

Рейтинговое агентство Fitch присвоило BB- по долгосрочному кредитному рейтингу (РДЭ) и B по краткосрочному рейтингу. Спекулятивный уровень кредитоспособности на долгосрочную и краткосрочную перспективу. Прогноз негативный.

Проведем анализ финансового состояния ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Для анализа возьмем финансовую отчетность банка – консолидированный отчет о финансовом положении на 01.01.2012 г., 01.01.2013 г., 01.01.2014 г., 01.01.2015 г. (приложение А) и консолидированный отчет о прибылях и убытках за 2012 г., 2013 г., 2014 г. (приложение Б) [33; 34].

Таблицы анализа структуры и динамики баланса и отчета о прибылях и убытках банка находятся в приложениях В и Г.

Опираясь на данные бухгалтерского баланса, наибольшие доли в структуре активов занимает кредиты клиентам (01.01.2012 г. – 72,47 %, 01.01.2013 г. – 70,25 %, 01.01.2014 г. – 79,66 %, 01.01.2015 г. – 72,26 %). Структуру баланса банка можно представить в виде круговой диаграммы (рис. 3).

Рисунок 3 – Структура активов ООО «ХКФ Банк», в процентах

Кредиты клиентам (ссудная задолженность) представляет собой основу формирования активов банка. Это одна из наиболее значимых статей баланса, на

которую банк должен в наибольшей степени акцентировать свое внимание в процессе своей деятельности, так как это основная статья доходов банка.

Как можно заметить в период с 1 января 2012 года по 1 января 2014 года наблюдался рост данной статьи актива баланса, но 1 января 2015 года наблюдается падение на 14,39 % (уменьшение на 41 134 тыс. рублей) по отношению к предыдущему периоду. Это является следствием падения потребительского спроса на кредиты и влияния внешних экономических факторов среды.

Остальные статьи отчета о финансовом положении банка занимают незначительные удельные веса в активе баланса.

Также отметим уменьшение такой статьи актива баланса как денежные средства и их эквиваленты на 21,84 % (или на 9 461 тыс. рублей) на 1 января 2015 года по сравнению с 1 января 2014 года, что является еще одним подтверждением вышесказанного.

Для того чтобы компенсировать падение доходов банка от уменьшения спроса на кредиты банк разместил собственные денежные средства на счетах и депозитах в банках и других финансовых институтах. Рост на начало 2015 года составил 113,29 % (или на 8 165 тыс. рублей) по сравнению с предыдущим периодом (01.01.2014 г.).

Также в активе баланса банка увеличилась такая статья баланса как дебиторская задолженность по текущему налогу на прибыль для уплаты в государственный бюджет на 86,62 % (или на 382 тыс. рублей) за 2014 год. И увеличились требования по отложенному налогу за 2014 год на 133,64 % (или на 1 454 тыс. рублей).

Изобразим динамику изменения активов ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» на рисунке 4 в виде гистограммы.

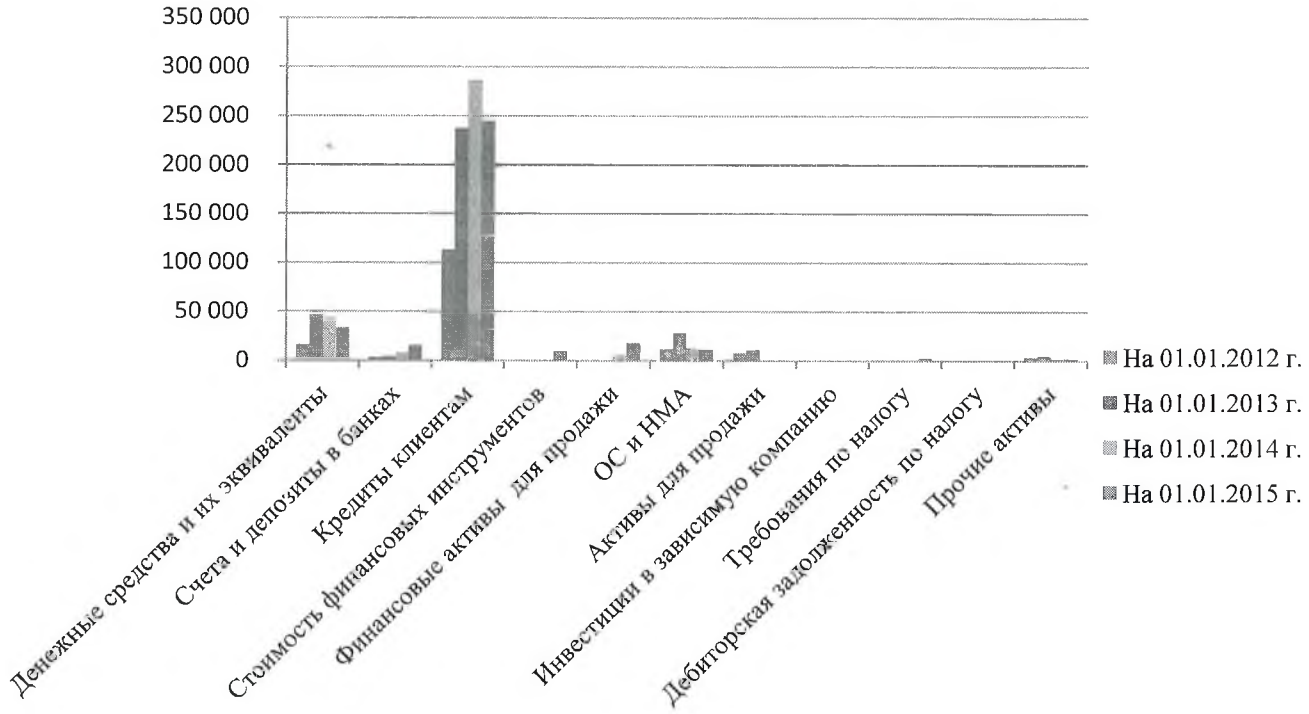

Рисунок 4 – Динамика активов ООО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

Отметим снижение активов банка, в частности такой статьи актива баланса как денежные средства и их эквиваленты, кредиты клиентам, основные и нематериальные активы. Одновременно видна положительная динамика счета депозиты в других банках.

Текущие счета и депозит клиентов банка являются основной статьей в капитале и обязательствах.

В период с 2012 г. по 2014 г. была положительная тенденция в изменении, но в январе 2015 года наблюдается уменьшение статьи на 15,41 % в связи с падением потребительского спроса на вклады и депозиты из-за нестабильной экономической ситуации в стране. Это подтверждает увеличение резервных фондов в балансе банка, связанное с увеличением кредитных рисков.

В капитале и обязательств банка же наибольшие доли занимают такие статьи баланса как: текущие счета и депозиты клиентов, счета и депозиты банков и других финансовых институтов и выпущенные долговые ценные бумаги.

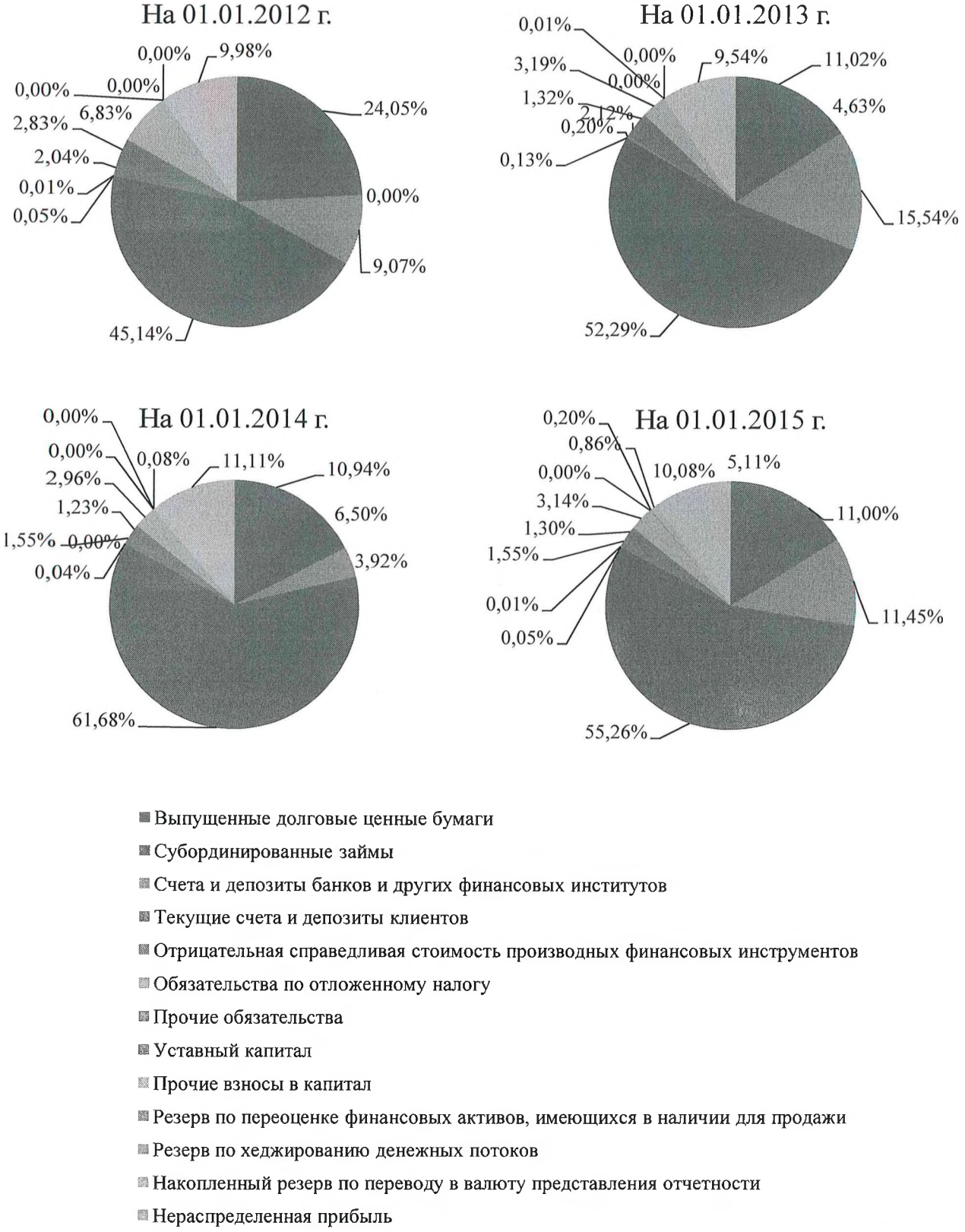

Рисунок 5 – Структура капитала и обязательств ООО «ХКФ Банк», в процентах

В капитале и обязательств банка же наибольшие доли занимают такие статьи баланса как: текущие счета и депозиты клиентов (01.01.2012 г. – 45,15 %,

01.01.2013 г. – 51,59 %, 01.01.2014 г. – 61,68 %, 01.01.2015 г. – 55,28 %), счета и депозиты банков и других финансовых институтов (01.01.2012 г. – 9,07 %, 01.01.2013 г. – 15,34 %, 01.01.2014 г. – 3,92 %, 01.01.2015 г. – 11,45 %) и выпущенные долговые ценные бумаги (01.01.2012 г. – 24,05 %, 01.01.2013 г. – 10,88 %, 01.01.2014 г. – 10,94 %, 01.01.2015 г. – 5,11 %) (рис. 5).

Динамику капитала и обязательств ООО «Хоум Кредит и Финанс Банк» можно представить на рисунке 6.

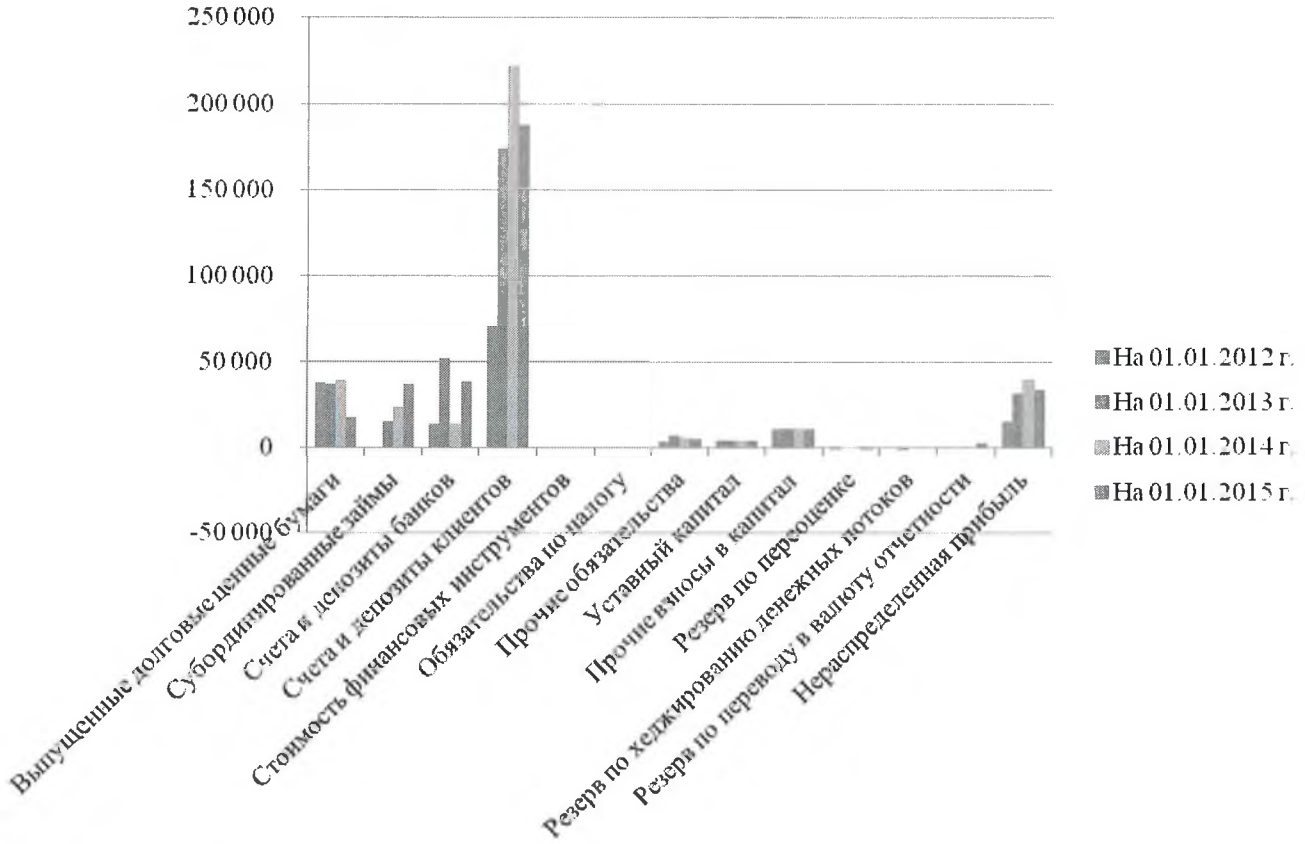

Рисунок 6 – Динамика изменений капитала и обязательств ООО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

Также можно отметить уменьшение нераспределенной прибыли в 2015 году на 5 735 тыс. руб (–14,38 %) по сравнению с предыдущим периодом.

В целом, исходя из данных финансовой отчетности, видна тенденция роста статей баланса в период с 2012 г. до 2014 г., но в начале 2015 г. наблюдается отрицательная тенденция уменьшения в связи с падением потребительского спроса на банковские продукты и услуги.

Проведем анализ отчета о прибылях и убытках ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» за 2012–2014 года.

В 2014 году можно отметить уменьшение процентных доходов, которые являются основной статьей доходов банка, на 16 056 тыс. руб (–17,79 %), и составили 74 201 тыс. руб. Одновременно и уменьшились процентные расходы на 4 301 тыс. руб (–16,23 %), и составили 22 205 тыс. руб. Это связано с падением спроса клиентов на кредиты.

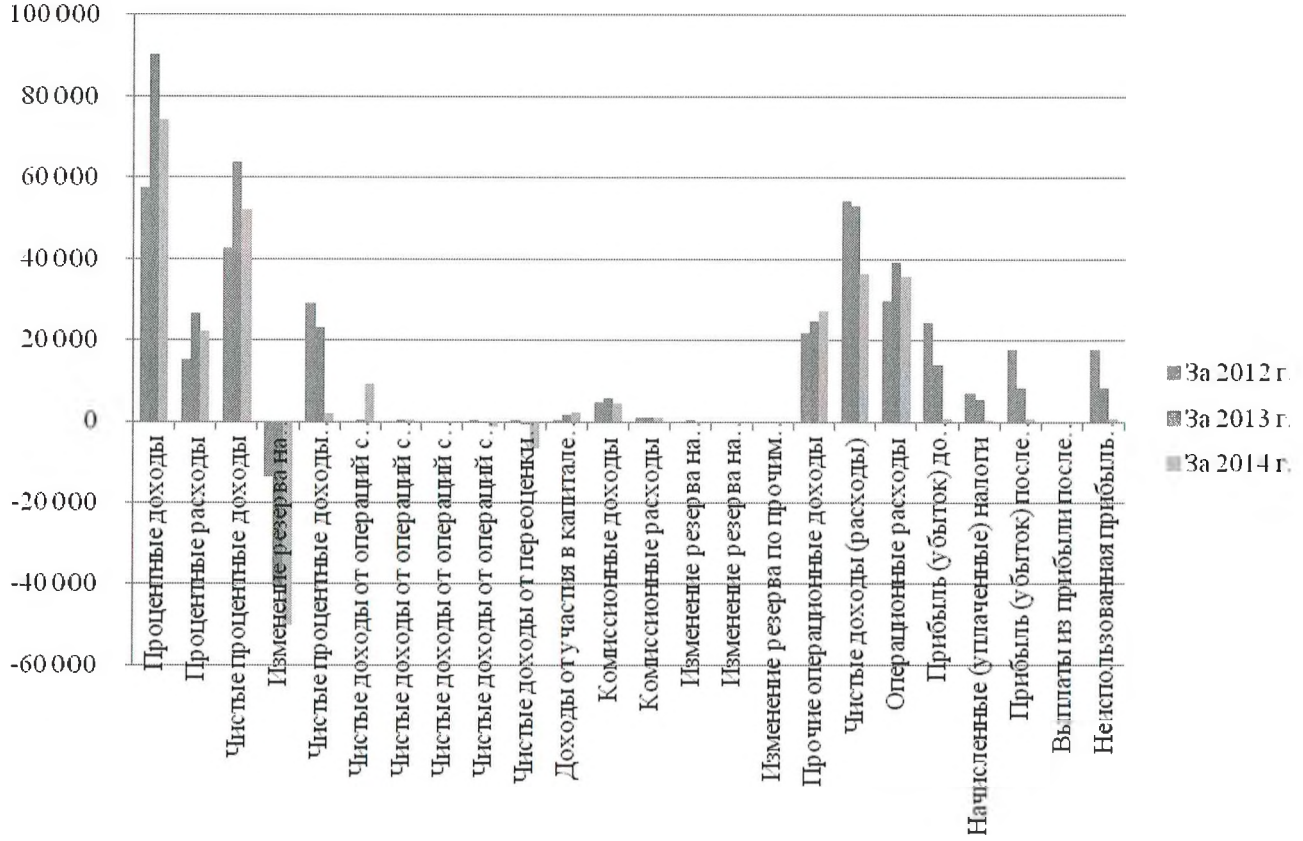

Рисунок 7 – Динамика изменений статей отчета о прибылях и убытках ООО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

Также можно отметить отрицательное изменение статей доходов от операций и переоценки иностранной валюты в общей сумме на 7 095 тыс. рублей за 2014 год в связи с падением курса рубля и нестабильностью на валютном рынке. В связи с этим ООО «ХКФ Банк» стал увеличивать резервы на возможные потери из-за увеличения кредитных рисков (прирост составил 22,99 %).

Таким образом, прибыль за 2014 год составила 524 тыс. рублей (уменьшение по сравнению с предыдущим периодом на 7 823 тыс. рублей (–52,50 %) (рис. 7).

Следовательно, можно сделать вывод о том, что в целом финансовое состояние ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» положительное, но наблюдаются отрицательные показатели в финансовой отчетности за 2014 год в связи с падением потребительского спроса на займы, нестабильности экономической ситуации в стране, в следствии нестабильной геополитической обстановки и цен на энергоресурсы, а также малой финансовой грамотность населения. Поэтому банк принял решение о некотором ужесточении кредитной политики и увеличении резервных фондов для уменьшения кредитных рисков.

2.2 Анализ кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

Операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» предоставляет кредиты физическим лицам на различные цели, включая: приобретение товаров домашнего пользования, услуг, прочие цели.

По состоянию на 1 января 2015 года операционным офисом (ОО) было выдано кредитов физическим лицам на сумму в 441 345 тыс. рублей (табл. 4).

Таблица 4 – Структура кредитного портфеля ОО «ХКФ Банк»

Вид кредита	На 01.01.2012 г.		На 01.01.2013 г.		На 01.01.2014 г.		На 01.01.2015 г.	
	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах
Кредиты наличными денежными средствами	86 333	47,31	249 653	64,32	316 465	63,24	270 288	61,24

Окончание таблицы 4

Вид кредита	На 01.01.2012 г.		На 01.01.2013 г.		На 01.01.2014 г.		На 01.01.2015 г.	
	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах	Сумма, в тысячах рублей	Удельный вес, в процентах
Потребительские кредиты	70 054	38,39	100 604	25,92	117 334	23,45	98 512	22,32
Кредиты по кредитным картам	26 093	14,30	37 885	9,76	66 592	13,31	72 545	16,44
Кредитный портфель без учета резерва под обесценение, всего	182 481	100,00	388 142	100,00	500 392	100,00	441 345	100,00

Наибольшую долю в общем объеме кредитного портфеля банка занимает кредитование наличными денежными средствами (на 01.01.2015 г. – 61,24 %).

Рисунок 8 – Структура кредитного портфеля ОО «ХКФ Банк», в процентах

Наибольшие доли в кредитовании физических лиц занимают кредиты наличными денежными наличными средствами (01.01.2012 г. – 47,31 %, 01.01.2013 г. – 64,32 %, 01.01.2014 г. – 63,24 %, 01.01.2015 г. – 61,24 %) и потребительские кредиты (01.01.2012 г. – 38,39 %, 01.01.2013 г. – 25,92 %, 01.01.2014 г. – 23,45 %, 01.01.2015 г. – 22,32 %), так как основными направлениями деятельности операционного офиса являются, как раз, потребительское кредитование и кредитование наличными денежными средствами, поскольку данные виды кредитования являются высокодоходными и краткосрочными. Однако эти виды кредитов для операционного офиса являются рискованными.

Проанализируем динамику изменения кредитного портфеля по видам кредитов физическим лицам (табл. 5).

Таблица 5 – Динамика изменений кредитного портфеля ОО «ХКФ Банк»

Вид кредита	Сумма, в тыс. рублей				Отклонение					
					Абсолютное отклонение, в тысячах рублей			Относительное отклонение, в процентах		
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Кредиты наличными денежными средства	86 333	249 653	316 465	270 288	163 320	66 812	-46 177	189,17	26,76	-14,59
Потреби–тельские кредиты	70 054	100 604	117 334	98 512	30 550	16 730	-18 823	43,61	16,63	-16,04
Кредиты по кредитным картам	26 093	37 885	66 592	72 545	11 791	28 707	5 953	45,19	75,78	8,94
Кредитный портфель без учета резерва под обесценение, всего	182 481	388 142	500 392	441 345	205 661	112 250	-59 046	112,70	28,92	-11,80

По данным таблицы 5 видна положительная тенденция роста кредитования по кредитным картам. На 1 января 2015 года объем выданных кредитов по

кредитным картам увеличился на 8,94 % при уменьшении объемов других видов кредитования. Это связано с ростом удобства и качества их использования, а также постепенным увеличением количества банкоматов.

Представим динамику изменения кредитного портфеля графически (рис. 9).

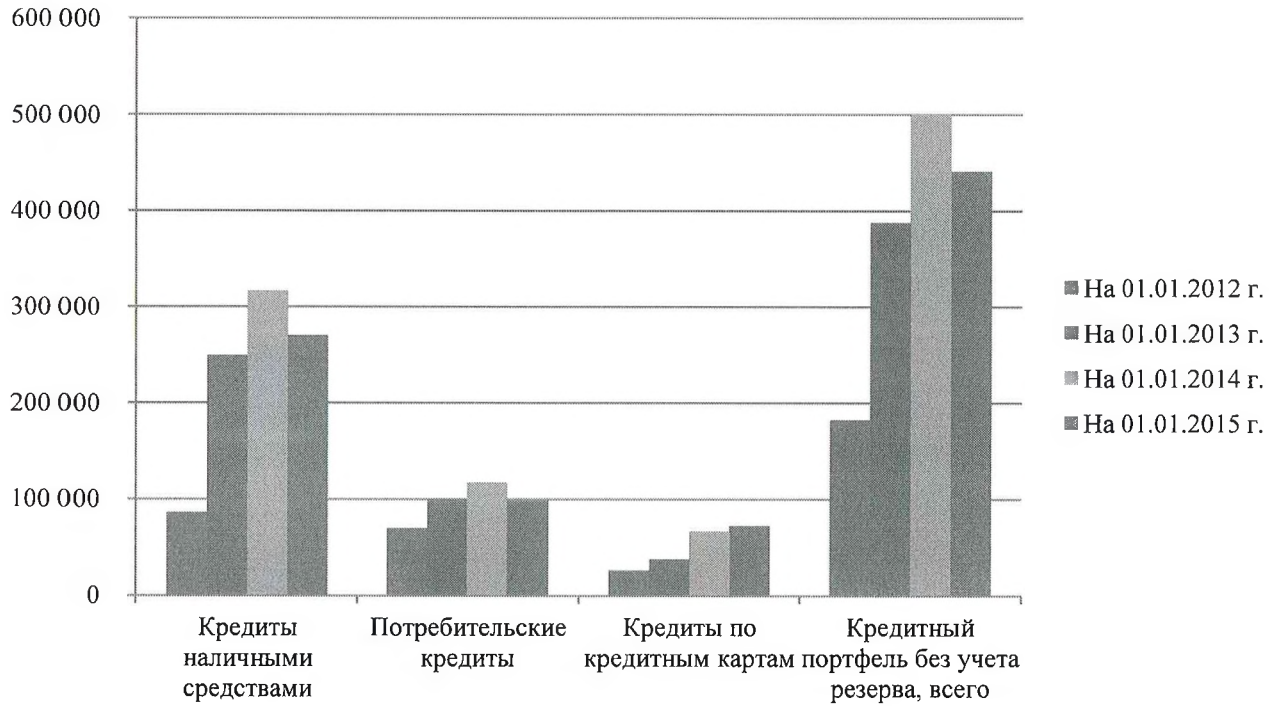

Рисунок 9 – Динамика изменений кредитного портфеля ОО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

Наибольшее падение на начало 2015 года составили такие виды кредитования, как потребительское кредитование (–16,04 %) и кредитование наличными денежными средствами (–14,59 %). В абсолютном значении падение составило 18 823 тыс. рублей и 46 177 тыс. рублей соответственно по сравнению с предыдущим 2014 годом.

Также стоит отметить положительное изменение всех типов кредитов частных лиц в период с 2012 по 2014 года. Особый рост наблюдался за 2012 год – объем розничного кредитного портфеля увеличился на 112,70 %. Однако на 1 января 2015 год падение объема кредитования составило 59 046 тыс. рублей (–11,80 %). Это также является подтверждением выводов анализа в пункте 2.1 настоящей

работы – падение потребительского спроса на кредиты в связи с нестабильной экономической ситуацией в стране.

В свою очередь, также изменились средний размер кредита и средний срок кредитования (табл. 6).

Таблица 6 – Средний размер и средний срок кредита

Вид кредита	Средняя сумма, в тысячах рублей				Средний срок, в месяцах			
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.
Потребительские кредиты	21,0	29,6	34,2	40,2	15	18	19	20
Кредиты наличными денежными средствами	78,1	119,2	152,0	181,2	33	34	36	39

Постепенно с каждым периодом средняя сумма и средний срок кредита увеличивается.

Как и другие российские банка ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» создает резервные фонды под обесценение для снижения кредитного риска в соответствии с законодательством (табл. 7).

Таблица 7 – Изменение резерва под обесценение ОО «ХКФ Банк» по типам кредитов

Вид кредита	Чистое создание (восстановление) резерва под обесценение, в тысячах рублей				Отклонение					
					Абсолютное отклонение, в тысячах рублей			Относительное отклонение, в процентах		
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.
Кредиты наличными средствами	4 437	19 109	51 894	46 988	14 671	32 786	-4 906	330,63	171,58	-9,45

Окончание таблицы 7

Вид кредита	Чистое создание (восстановление) резерва под обесценение, в тысячах рублей				Отклонение					
					Абсолютное отклонение, в тысячах рублей			Относительное отклонение, в процентах		
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.
Потребительские кредиты	4 431	6 068	11 462	8 822	1 637	5 394	-2 640	36,93	88,89	-23,03
Кредиты по кредитным картам	633	1 955	8 265	17 745	1 321	6 311	9 480	208,57	322,84	114,69
Всего	9 502	27 131	71 621	73 555	17 629	44 490	1 934	185,52	163,98	2,70

Наибольшее увеличение за 2014 год по созданию резерва под обесценение составляет кредитование по кредитным картам – 114,69 %. Рост резервов для данного вида кредита связан с повышенной рискованностью для банка.

Резервы же по другим типам кредитов физическим лицам снизились в связи с уменьшением объема кредитования.

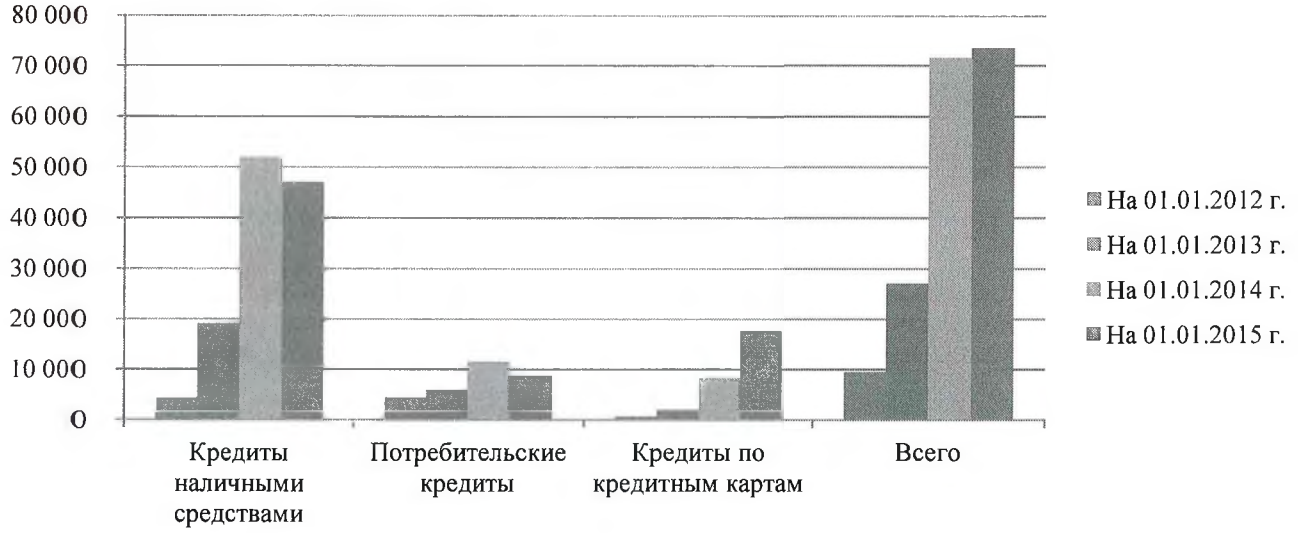

Рисунок 10 – Изменения резерва под обесценение ОО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

В целом резервы увеличились на 1 934 тыс. рублей или на 2,70 % на 1 января 2015 года по сравнению с предыдущим годом.

Но у клиентов банка имеется просроченная задолженность по ссудам (табл. 8).

Таблица 8 – Объем просроченных кредитов в ОО «ХКФ Банк»

	Кредиты до вычета резерва под обесценение, в тысячах рублей				Доля в общей сумме выданных кредитов, в процентах			
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.
Непросроченные	170 797	361 898	449 379	393 118	93,60	93,24	89,81	89,07
Просроченные, всего	11 684	26 244	51 013	48 227	6,40	6,76	10,19	10,93
Просроченные на срок 1-90 дней	6 433	13 666	21 861	13 899	3,53	3,52	4,37	3,15
Просроченные на срок 90-360 дней	4 985	12 455	29 127	34 243	2,73	3,21	5,82	7,76
Просроченные на срок более 360 дней	266	123	25	85	0,15	0,03	0,00	0,02
Всего	182 481	388 142	500 392	441 345	100,00	100,00	100,00	100,00

Как видно из таблицы 8, доля непросроченных кредитов на 01.01.2015 г. составляет 89,07 % (393 118 тыс. рублей), а просроченных кредитов – 10,93 % (48 227 тыс. рублей). С начала 2012 года видно постепенное уменьшение доли непросроченных кредитов (01.01.2012 г. – 93,60 %, 01.01.2013 г. – 93,24 %, 01.01.2014 г. – 89,81 %, 01.01.2015 г. – 89,07 %) и соответственно увеличение доли просроченных кредитов. Это связано с несовершенной оценкой кредитоспособности физических лиц и падением платежеспособности заемщиков банка. Притом большую часть в просроченных кредитах на начало 2015 года составляют просроченные кредиты на срок 90 – 360 дней (7,76 % от общего объема кредитования физических лиц) (рис. 11).

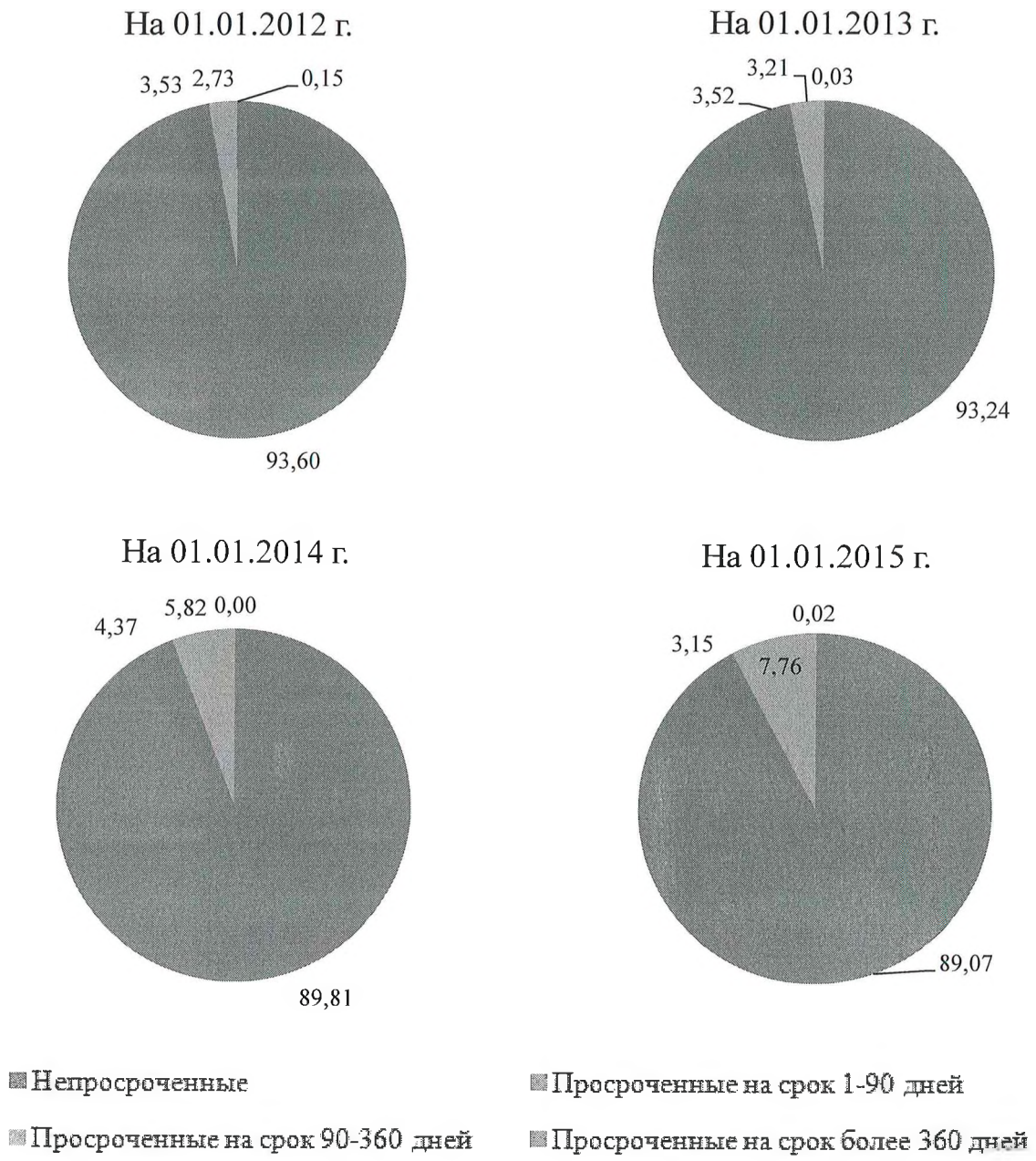

Рисунок 11 – Объем просроченных кредитов в ОО «ХКФ Банк», в процентах

Наибольшие доли в кредитном портфеле банка занимают непросроченные кредиты (на 01.01.2015 г. – 89,07 %). Среди объема просроченных кредитов наибольшее значение занимают просроченные кредиты на срок от 90 до 360 дней (на 01.01.2015 г. – 7,76 %).

Представим изменение просроченной ссудной задолженности в виде таблицы 9.

Таблица 9 – Изменение просроченной ссудной задолженности в ОО «ХКФ Банк»

	Кредиты до вычета резерва под обесценение, в тысячах рублей				Отклонение					
					Абсолютное отклонение, в тысячах рублей			Относительное отклонение, в процентах		
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.
Непросро–ченные	170 797	361 898	449 379	393 118	191 101	87 481	-56 261	111,89	24,17	-12,52
Просро–ченные, всего	11 684	26 244	51 013	48 227	14 560	24 769	-2 786	124,61	94,38	-5,46
Просро–ченные на срок 1-90 дней	6 433	13 666	21 861	13 899	7 233	8 195	-7 962	112,44	59,97	-36,42
Просро–ченные на срок 90-360 дней	4 985	12 455	29 127	34 243	7 470	16 672	5 116	149,85	133,86	17,56
Просро–ченные на срок более 360 дней	266	123	25	85	-143	-98	60	-53,76	-79,67	240,00
Всего	182 481	388 142	500 392	441 345	205 661	112 250	-59 047	112,70	28,92	-11,80

Как видно из таблицы 9 объем просроченных кредитов на начало 2015 года уменьшился на 5,46 % по сравнению с началом предыдущего периода. Это связано с общим уменьшением объема кредитования физических лиц в банке. Но и уменьшилась доля непросроченных кредитов на 12,52 %.

Среди просроченных кредитов доля просроченных на срок от 90 до 360 дней постоянно увеличивались в период с 2012 по 2014 года и их рост составил за 2014 г. – 17,56 %. Также значительно увеличился объем кредитов, просроченных на срок более 360 дней – на 240 %. Это является причинами роста кредитного риска для банка и риска невозврата кредита заемщиком.

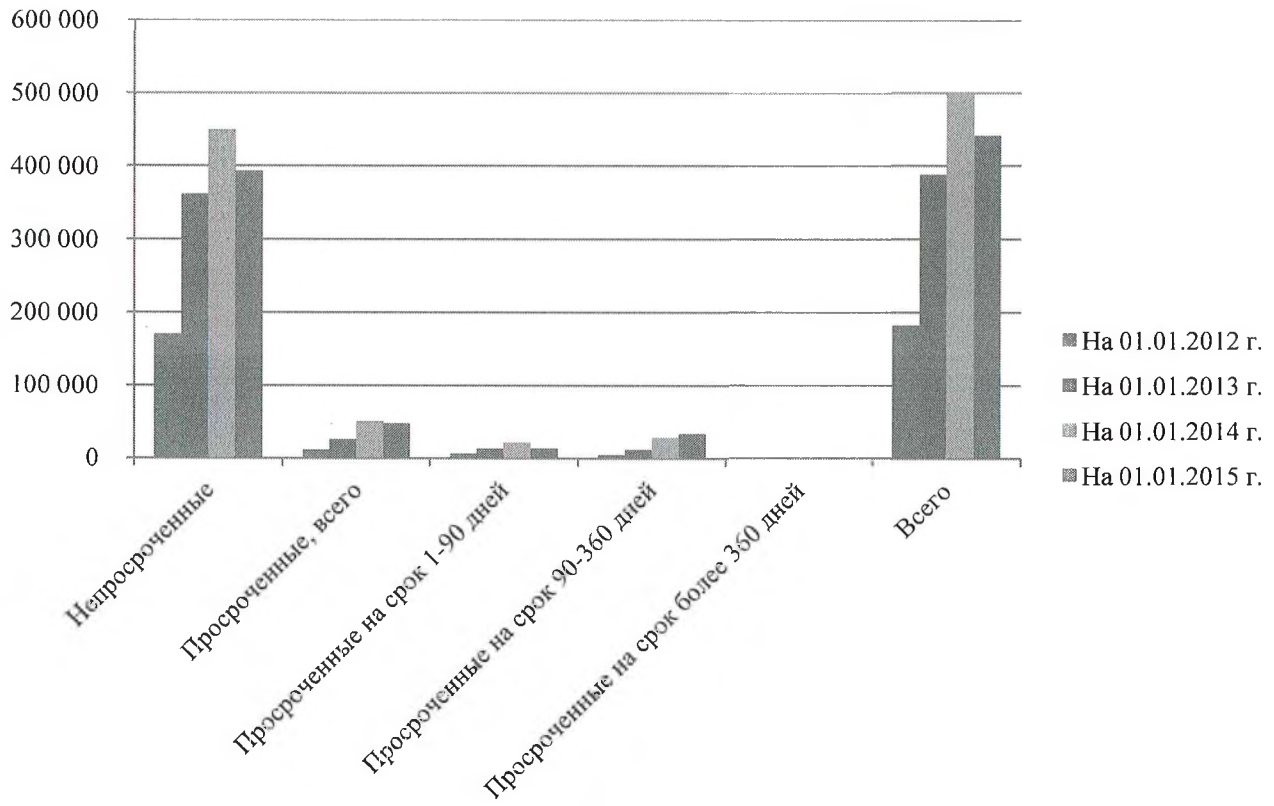

Рисунок 12 – Изменение просроченной задолженности в ОО «ХКФ Банк», в тысячах рублей

На 01.01.2015 г. объем непросроченных кредитного в общем объеме кредитного портфеля уменьшился на 56 261 тыс. рублей, просроченных кредитов – на 2 786 тыс. рублей, но за 2013 года наблюдался рост просроченной задолженности на 24 479 тыс. рублей.

Для оценки качества кредитного портфеля банка по физическим лицам найдем значения обязательных нормативов в соответствии с Инструкцией Банка России от 03.12.2002 г. № 139-И (ред. от 16.02.2015 г.) $Н_7$, $Н_{9.1}$ и $Н_{10}$ (табл. 11) [35; 36; 37; 38].

Таблица 10 – Значения обязательных нормативов ОО «ХКФ Банк»

Норматив	Значение на 01.01.2012 г.	Значение на 01.01.2013 г.	Значение на 01.01.2014 г.	Значение на 01.01.2015 г.
$Н_7$	31,05	40,90	15,27	49,88
$Н_{9.1}$	0,36	1,75	4,84	17,58

Окончание таблицы 10

Норматив	Значение на 01.01.2012 г.	Значение на 01.01.2013 г.	Значение на 01.01.2014 г.	Значение на 01.01.2015 г.
$Н_{10}$	0,49	0,38	0,54	0,63

Все нормативы ниже максимально допустимых значений. Это свидетельствует о положительной финансовой устойчивости операционного офиса в области кредитных рисков и качества управления кредитованием физических лиц.

Таким образом, можно сделать следующие выводы, операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала «Хоум Кредит энд Финанс Банк» имеет 10,93 % просроченной ссудной задолженности. Кредитные риски в пределах нормативных значений.

Наибольшие доли в кредитовании физических лиц занимают кредиты наличными денежными средствами и потребительские кредиты, так как они являются основными направлениями кредитования в банке, поскольку являются высокодоходными и краткосрочными по сравнению с другими типами кредитов физических лиц, например, ипотечное кредитование и автокредитование, которые являются достаточно продолжительными по сроку кредита. Но данные виды кредитования являются рискованными для банка. Есть вероятность невозврата кредита. Об этом свидетельствует увеличение просроченной задолженности, в особенности, наибольшее увеличение составили просроченные кредиты на срок от 90 до 360 дней.

Анализ, проведенный в данном пункте, подтверждает выводы из пункта 2.1 настоящей выпускной квалификационной работы. Объемы кредитования физических лиц на 1 января 2015 года уменьшились, в связи с падением потребительского спроса на кредиты в связи нестабильной экономической ситуации на российском рынке и, как следствием, падением платежеспособности населения.

2.3 Проблемы развития кредитования физических лиц на примере операционного офиса №74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

На сегодняшние дни актуальность вопроса управления кредитованием физических лиц выросла на фоне девальвации рубля и спада экономического развития в связи с нестабильной геополитической ситуацией. Под влиянием кризиса, а затем и девальвации рубля стоимость кредитов выросла.

С точки зрения ключевых макроэкономических индикаторов в период с января по сентябрь 2014 года было зафиксировано замедление темпов роста валового внутреннего продукта (ВВП) России, снижение реальных располагаемых доходов населения и розничного товарооборота.

В сочетание с ранее принятыми мерами по сдерживанию рынка потребительского кредитования, это оказало существенное ограничивающее влияние на динамику кредитных портфелей физических лиц в российских банках.

Также из-за внешних экономических факторов и недостаточной финансовой грамотности населения упал потребительский спрос на кредитование в целом, уменьшились доходы и, как следствие, падение платежеспособности физических лиц. Это является причиной нынешней ситуации на банковском рынке в Российской Федерации.

Проблемы развития кредитования физических лиц следующие:

1) увеличение просроченной задолженности в кредитовании физических лиц в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»;

2) уменьшение прибыли ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» на 1 января 2015 года в целом по банку.

Данные проблемы подтверждаются выводами горизонтального и вертикального анализа ООО «ХКФ Банк» и анализа кредитования физических лиц.

Таблица 11 – Обоснование выявленных проблем

Проблема	Обоснование
Увеличение просроченной задолженности в кредитовании физических лиц в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»	Доля непросроченных кредитов на 01.01.2015 г. составляет 89,07 % (393 118 тыс. руб), а просроченных кредитов – 10,93 % (48 227 тыс. руб). С начала 2012 года видно постепенное уменьшение доли непросроченных кредитов (01.01.2012 г. – 93,60 %, 01.01.2013 г. – 93,24 %, 01.01.2014 г. – 89,81 %, 01.01.2015 г. – 89,07 %) и соответственно увеличение доли просроченных кредитов. Это связано с несовершенной оценкой кредитоспособности физических лиц и падением платежеспособности заемщиков банка. Большую часть в просроченных кредитах на начало 2015 года составляют просроченные кредиты на срок 90 – 360 дней (7,76 % от общего объема кредитования физических лиц) (табл. 8)
Уменьшение прибыли ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» на 1 января 2015 года в целом по банку	Прибыль за 2014 год составила 524 млн рублей (уменьшение по сравнению с предыдущим периодом на 7 823 млн рублей (–52,50 %) в связи с уменьшением процентных доходов (–17,79 %), уменьшением доходов от операций с иностранной валютой, уменьшением комиссионных доходов (–19,47 %) и увеличением резервного фонда банка (22,99 %) (приложение Г).

Сочетание неблагоприятной внешнеэкономической ситуации, жесткой денежно-кредитной политики и накопленных проблем в банковском секторе предопределяет кредитное сжатие и декапитализацию банковского сектора в 2015 году.

Под влиянием кризиса, а затем и девальвации рубля стоимость кредитов выросла. Некоторые банки установили более высокие ставки, с тем, чтобы формально не закрывать свои кредитные программы, но фактически свести спрос

на них до минимума. Это называется ставкой «отсечения», так как подобные ставки по сути «отсекают» потенциальных клиентов.

В ответ на изменение на изменение на рынке розничных банковских услуг, вследствие снижения темпов роста экономики в конце 2013 года банк заявил о совершенствовании своей бизнес-модели. ООО «ХКФ Банк» фокусируется на привлечение качественных клиентов. В частности были повышены коэффициенты риска, применяемые при расчете обязательного норматива достаточности капитала.

Департамент рисков и Служба внутреннего аудита банка в соответствие с внутренними документами периодически готовят отчеты по вопросам управления значимыми рисками банка.

Координация подходов в области ограничения рисков банка в области потребительского кредитования осуществляется Комитетом по управлению рисками потребительского кредитования.

Основным структурным подразделением, отвечающим за контроль рисков, является Блок управления рисками и его руководитель – Директор по управлению рисками.

Для минимизации рисков банк выдает ссуды, которые не превышают 0,5 % от собственного капитала банка.

Размер всего кредитного портфеля ограничивается структурными лимитами, которые закладываются в долгосрочные планы и утверждаются в долгосрочные планы и утверждаются в виде целевой структуры баланса Правлением банка при утверждении финансового плана.

Оценка рисков по предоставленным кредитам и формирование резервов производится с использованием метода портфельной оценки ссуд.

Методика оценки кредитного риска банка основана на классификации кредитов по их качеству, т.е. по вероятности возврата заемщиками полученных ими кредитов. При оценке кредитного риска учитывается финансовое состояние заемщика на момент выдачи ссуды, платежная дисциплина и кредитная история.

ООО «ХКФ Банк» разбивает портфель по срокам длительности просроченных платежей и применяет к каждой группе свои аналитические коэффициенты, на основании которых выводится итоговая сумма резерва, формируемого под соответствующий портфель однородных ссуд.

При определении аналитических коэффициентов резервирования ключевым элементом является построение бальной системы рейтингов и матрицы переходов, отражающей вероятности перехода заемщика из одной категории кредитного рейтинга в другую – рассчитываются на основании статистических данных с учетом требований Банка России по минимальным коэффициентам резервирования.

Управление риском изменения процентных ставок осуществляется путем увеличения или уменьшения позиций в рамках лимитов, установленных руководством.

Данные лимиты ограничивают возможный эффект, оказываемый изменениями процентных ставок на доходы банка и на стоимость активов и обязательств, чувствительных к изменениям процентных ставок.

В след за этим руководство банка проводит более жесткую политику по кредитным рискам: в городе Челябинске закрывают несколько операционных офисов банка; прекращение работ нескольких банковских программ, к примеру, рефинансирование кредитов для физических лиц; тщательная проверка заемщиков по кредитоспособности, по наличию хорошей кредитной истории в самом банке; снижение лимитов кредитов для частных клиентов; проведение дополнительных проверок «тайный покупать» офисов банка.

Также банк из-за роста ключевой ставки Банка России изменил ставки по кредитам и депозитам в сторону их увеличения.

Из-за своей долгосрочности банк исключил ипотечные кредиты из своего ассортимента банковских продуктов и услуг.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» продолжает развивать потребительское кредитование и кредитование наличными денежными средства в виду их

краткосрочности и высокой доходности. Также эти виды кредитов являются самыми популярными в запросах населения.

Банк в настоящее время активно развивает корпоративные проекты, оформляет зарплатные карты и кредитование по кредитным картам, поскольку они являются ниже по кредитным рискам в отличие от других форм кредитов.

Для клиентов с зарплатными картами банк дает различные льготы в получении кредита, например, повышение лимита кредита до 700 тыс. рублей, в отличие от иных условий кредитного соглашения для других заемщиков банка – до 250 тыс. рублей.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» предоставляет кредиты по кредитным картам. В настоящее время в банке разработана специальная бонусная программа «Польза», при которой с каждой покупки любого товара безналичным расчетом на эту карту возвращаются баллы – cash-back (1 балл это 1 рубль) от 2 до 4 %.

Банк также выпускает карты премиум класса Black Edition. Это комиссионный продукт с медицинской страховкой в других странах, бонусами при бронировании мест в отеле или самолете, скидки. Комиссия составляет 690 рублей в год.

Подобные программы банка обладают меньшей рискованностью и удобны в использовании для физических лиц.

Для увеличения своих доходов при уменьшении процентных доходов банк развивает различные комиссионные и страховые продукты, таких как медицинское страхование, страхование имуществ и банковских карт, юридическая страховка, накопительное страхование.

Банк также продолжает вести партнерскую кредитную программу для населения через магазины.

В целом, начиная с середины 2014 года ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» проводил политику по повышению качества кредитного портфеля, в связи с чем банк обладает финансовой устойчивостью и надежностью.

3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ ОПЕРАЦИОННОГО ОФИСА № 74/01 ЕКАТЕРИНБУРГСКОГО ФИЛИАЛА ООО «ХОУМ КРЕДИТ энд ФИНАНС БАНК»

3.1 Рекомендации по развитию кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

Анализ кредитования физических лиц в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» выявил проблему, заключающуюся в увеличении удельного веса просроченной ссудной задолженности, которая на 1 января 2015 года составила 10,93 % от общей суммы кредитного портфеля банка по кредитам физическим лицам.

Для разработки рекомендаций воспользуемся SWOT-анализом.

Таблица 12 – SWOT-анализ ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

S (сильные стороны)	W (слабые стороны)
– Наличие базы данных о клиентах; – Разнообразие банковских услуг и продуктов для физических лиц; – Узнаваемость бренда	– Размер кредита для физических лиц ограничен; – Уменьшение количества клиентов банка
O (возможности)	T (угрозы)
– Государственная поддержка кредитования физических лиц (в частности, ипотечное кредитование); – Возможность диверсификации банковских продуктов и увеличение доли рынка	– Усиленная конкуренция в банковской сфере; – Неустойчивая платежеспособность физических лиц; – Увеличение просроченной задолженности

Поэтому, важнейшей задачей для банка является погашение заемщиками выданных кредитов и займов.

Следовательно, с продолжающимся ростом просроченной задолженности, начиная с 2012 года, а также в связи с неблагоприятной экономической обстановкой в банковской сфере из-за внешних факторов, падением доходов населения, разработаем рекомендацию – введение в штат операционного офиса сотрудника по работе с просроченной задолженностью.

Это повысит производительность и эффективность управления кредитованием физических лиц, позволит перераспределить должностные обязанности между участниками кредитного процесса.

В настоящее время работники операционного офиса, занимающиеся оформлением кредитных заявок клиентов, выполняют расширенные должностные обязанности. В обязанности входит кроме непосредственной работы с частными клиентами, желающими оформить кредит, формирование многочисленных отчетных форм, и работа с просроченной задолженностью, возникающей вследствие несвоевременной. Ввиду продолжающейся тенденции к увеличению удельного веса просроченной задолженности необходимо предоставить операционисту необходимое количество времени для рассмотрения кредитной заявки, полного и тщательного анализа кредитоспособности заемщика. Для этого можно ввести в операционный офис одного сотрудника по работе с проблемной и просроченной задолженностью.

В обязанности сотрудника по работе с просроченной задолженностью физических лиц будут входить:

– информирование заемщиков о просроченной задолженности, консультация по дате погашение и возможности реструктуризации долга;

– информирование департамента по работе с просроченной задолженностью ООО «ХКФ Банк» о возникновении просроченной задолженности по кредитному договору;

– при возникновении проблемной или просроченной задолженности – осуществление необходимых мер по её возврату.

Существует несколько вариантов организации работы с проблемной задолженностью в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»:

– введение отдельного сотрудника, отвечающего за работу с проблемной задолженностью;

– сотрудничество с независимыми коллекторскими агентствами, специализирующимися по работе с взысканием кредитной задолженности.

Вариант при введении отдельного сотрудника для работы с просроченной и проблемной задолженностью в операционный офис имеет следующие преимущества:

– при работе с проблемной задолженностью существует возможность учитывать региональные особенности;

– оперативность и мобильность работы из-за меньшего количества проблемных заемщиков в отличие соответствующего отдела головного офиса банка;

– по результатам работы сотрудника можно собирать статистические данные для совершенствования оценки кредитоспособности физических лиц, внесение в базу кредитных историй банка.

Основное преимущество такого способа заключается в том, что банк подходит к решению вопроса проблемной задолженности комплексно. Оцениваются в первую очередь причина образования задолженности, разрабатываются и внедряются механизмы ее предотвращения и уменьшения с параллельным взысканием просроченной задолженности. Это также позволит сохранить лояльность клиентов в условиях усиливающейся конкуренции на рынке банковских услуг и продуктов.

Задачами сотрудника будут:

– управление проблемной задолженностью;

– коллекторская деятельность;

– анализ и оптимизация бизнес-процессов банка с целью предотвращения образования проблемной задолженности у заемщиков перед банком.

Постоянно действующий сотрудник по работе с проблемной задолженностью предпочтительнее временного, так как позволяет осуществлять не только взыскание задолженности, но и анализ с оптимизацией существующих механизмов работы с клиентами и задолженностью. Комплексный подход помогает разработать и внедрить предупреждающие процедуры возникновения и минимизации проблемной задолженности, повысить компетентность сотрудников, а также общую управляемость оплат от клиентов, что благоприятным образом влияет на стабильность и развитие банка. Для реализации этой части работы в банке понадобятся компетенции аналитика и менеджера.

Обязанности такого сотрудника следующие:

– определение проблемных заемщиков, сбор необходимой информации;

– изучение сведений о заемщике для выявления причин образования проблемной задолженности;

– информирование заемщика о наличии проблемной задолженности;

– осуществление телефонных и личных консультаций о методах погашения просроченной задолженности (возможность переносы даты платежа, пролонгация кредита, возможности реструктуризации долга);

– отправка сведений в соответствующий департамент банка для пополнения статистических данных для совершенствования методики анализа кредитования физических лиц;

– передача сведений о злостном неплательщике в департамент взыскания банка для осуществления коллекторской деятельности.

Дополнительно этот сотрудник может информировать клиентов банка о банковских продуктах и услугах, специальных предложениях, осуществлять «холодные звонки».

Представим этапы работы с просроченной задолженностью на рисунке 13.

Рисунок 13 – Этапы работы с проблемной задолженностью

Этапы работы с просроченной кредитной задолженностью физических лиц:

1) предупреждение возникновения проблемных активов (включает в себя комплекс мероприятий по выявлению и классификации проблемных активов, образующихся в ходе кредитования, а также мероприятий, направленных на предотвращение фактов возникновения проблемной задолженности);

2) проведение дистанционно мероприятий по работе с проблемными заемщиками, а также установление контактов и работа с поручителями, родственниками и т.п.;

3) установление личного контакта, добровольное погашение кредита;

4) итоговые мероприятия (судебное разбирательство, взаимодействие с департаментом взыскания головного офиса банка).

Следовательно, стандартная процедура возврата банком просроченной задолженности выглядит следующим образом. В случае, если заемщик вовремя в срок не погасил очередной платеж по кредиту, сотрудники call-центра банка информируют его об этом, при необходимости и возможности клиента приглашают для консультаций к специалисту по работе с проблемной задолженностью для поиска решения этой проблемы (изменение условий кредитования, рефинансирование). Спустя несколько дней банк присылает заемщику письменное уведомление о нарушении условий кредитного договора и предупреждение о праве банка требовать возврата полной суммы займа. В случае

невозврата кредита подключаются специальные сотрудники департамента взыскания.

Для повышения эффективности взыскания просроченной задолженности заемщиками банку следует разработать следующие этапы возврата долга:

1) работа с проблемными заемщиками непосредственно данным сотрудником по работе с задолженностью в операционном офисе;

2) передача сведений в департамент взыскания головного банка для взыскания просроченной задолженности в случае, если заемщик не погасил свою задолженность на первом этапе;

3) работа с независимыми коллекторскими агентствами для взыскания непогашенной задолженности на первом и втором этапах работы с проблемной задолженностью в банке (рис. 14).

Рисунок 14 – Участники процесса взыскания задолженности

Следуя данным процессом с последовательными этапами взыскания просроченной задолженности, банк может снизить ее объем, передавая сведения о заемщиках, которые не погасили кредит участнику следующего этапа взыскания и работы с проблемной задолженностью.

Существует 3 способа работы с заемщиками с просроченной задолженностью:

– реструктуризация задолженности;

– конфискация и продажа залогового имущества;

– возбуждение судебного процесса.

Самым оптимальным вариантом для сохранения деловой репутации банка и лояльности клиентов является реструктуризация задолженности физических лиц.

Конфискация залога требует длительного времени, в течение которого банк несет расходы по содержанию залогового имущества.

Возбуждение судебного процесса также может занят длительный промежуток времени и при отсутствии залогового имущества и активов может не принести должного результата для банка.

Но работа внутри банка подразумевает первоначальных инвестиций и текущих расходов на наем сотрудника, его обучение и повышение квалификации. Данное предложение рассчитано не на краткосрочную перспективу. Введение в штат данной должности позволит с течением времени повысить эффективность операционных работников. У персонала банка появится больше дополнительного времени на работу с потенциальными клиентами, увеличится объем выдаваемых кредитов, будет производиться более тщательная оценка кредитоспособности заемщиками, которая приведет, в конечном счете, к повышению качества кредитного портфеля, снижению кредитных рисков.

Рассмотрим второй вариант по совершенствованию управления кредитованием физических лиц.

Аутсорсинг – обращение к коллекторским агентствам, которые профессионально решают проблемы возврата задолженности. Данный способ достаточно эффективный, поскольку дает возможность оперативно запустить механизм взыскания проблемной задолженности.

Юридически применение такого способа может оформляться заключением между кредитором (банком) и коллекторским агентством договора перевода долга или цессии [5].

Сотрудничество банка с коллекторскими агентствами для взыскания просроченной задолженности позволит:

– взыскать просроченную задолженность благодаря квалифицированным специалистам и отработанным методам и процедурам работы;

– оптимизировать затраты банка на персонал.

Но имеются недостатки:

– несовершенство российского законодательства в отношении коллекторским агентств (существует только проект Федерального закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности физических лиц», разработанный Министерством экономического развития Российской Федерации) [60];

– необходимость налаживанию документооборота между банком и данными агентствами;

– риск утечки персональных данных заемщиков.

Еще главным недостатком является решение вопроса только в отношении последствия – проблемной задолженности, а не причин ее образования.

Эти недостатки повышают риски банка, в частности риск потери деловой репутации.

Представим перечисленные преимущества и недостатки данных методов работы с просроченной задолженностью в таблице 13.

Таблица 13 – Сравнение вариантов введение сотрудника по работе с проблемной задолженностью и сотрудничества с коллекторскими агентствами

Вариант	Преимущества	Недостатки
Введение сотрудника по работе с проблемной задолженностью в штат операционного офиса	– существует возможность учитывать региональные особенности; – оперативность и мобильность работы; – возможность собирать статистические данные для совершенствования оценки кредитоспособности физических лиц	– затраты на наем сотрудника, его обучение, оснащение техническими возможностями

Окончание таблицы 13

Сотрудничество с независимыми коллекторскими агентствами	– взыскание квалифицированными специалистами и отработанными методами работы; – оптимизация затрат банка на персонал, IT-инфраструктуру	– несовершенство российского законодательства в отношении коллекторским агентств; – необходимость налаживанию документооборота между банком и данными агентствами; – риск потери деловой репутации

Также в соответствие со SWOT-анализом для удержания и увеличения количества клиентов банка можно предложить дополнительную рекомендацию – горячая линия банка для клиентов, находящихся за рубежом.

На настоящее время существующая горячая линия банка бесплатна только для звонков, исходящих непосредственно с территории Российской Федерации, но клиенты банка нуждаются в консультации по телефону и за границей, в том числе в экстренных ситуациях.

Горячая линия банка – телефонная линия, основной задачей которой является диспетчерская обработка входящих и исходящих звонков, удовлетворяя потребности клиентов банка.

Работа контактного центра требует обеспечивается техническим инструментарием, сопровождается профессиональными тренингами и семинарами для персонала – штата высококвалифицированных операторов. Традиционно российские банки создают подобные горячие линии для осуществления информационных услуг своим клиентам.

Операторы call-центра будут осуществлять консультации по банковским продуктам и услугам, возможностей осуществления платежа и перевода денежных средств при нахождении на территории иностранного государства, а также консультация по поводу заключенных страховок (на случай кражи и незаконном использовании средств на банковской карте, страхование жизни и здоровья и т.п.).

Обязанности операторов контактного центра банка:

– информирование клиентов о банковских продуктах и услугах;

– проведение рекламных акций, «холодных звонков»;

– осуществление телефонной помощи клиентов.

Чтобы предотвратить мошенничество – хищение денежных средств с банковской карты, ее можно застраховать. Такую услугу предлагают множество кредитных организаций, в том числе и ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

Таблица 14 – Страховые случаи по договору страхования в ООО «ХКФ Банк»

Вид договора страхования	Страховые случаи
Страхование банковской карты	– Утрата банковской карты вследствие утери, кражи, грабежа, разбоя, случайных механических, термических повреждений, размагничивания, неисправной работы банкомата; – Несанкционированное снятие третьими лицами денежных средств со счета по банковской карте; – Хищение путем грабежа или разбоя наличных денежных средств, полученных в банкомате по банковской карте
Страхование жизни и здоровья клиентов, выезжающих за границу	– Страхование медицинских расходов при выезде за границу; – Страхование расходов, возникающих в связи с досрочным возвращением в место постоянного проживания по медицинским причинам

Программа страхования банковской карты предполагает, что если в период действия страховой защиты с вашей банковской картой произойдет страховое событие, ООО «ХКФ Банк» выплатит застрахованному лицу страховое возмещение согласно условиям договора.

Программа страхования банковской карты предоставляет защиту по следующим рискам:

1) утрата застрахованным лицом застрахованной пластиковой карты вследствие утери, грабежа, кражи, разбоя, случайных механических, термических повреждений, размагничивания и неисправной работы банкомата;

2) несанкционированной снятие третьими лицами денежных средств со счета застрахованного лица по пластиковой карте, выразившееся в:

– хищении денежных средств из банкомата с использованием пин-кода к утраченной застрахованным лицом пластикой карте, произошедшем в течении 48 часов, предшествующим уведомлению ООО «ХКФ Банк» застрахованным лицом об ее утрате;

– хищение денежных средств в отделении банка с использованием застрахованной банковской карты с копированием подписи ее держателя на платежных документах, произошедшем в течение 48 часов, предшествующих уведомлению банку об ее утрате;

– хищение денежных средств из банкомата по поддельной пластиковой карте, на которую нанесены данные действительной застрахованной банковской карты;

– использование в качестве расчетного средства поддельной пластиковой карты с нанесенными на нее данными действительной застрахованной банковской карты;

– использовании в качестве расчетного средства полученной мошенническим путем (фишинг, скимминг) информации о застрахованной пластиковой карте;

– списании денежных средств в заведомо большем размере, чем стоимость приобретенного товара или услуги, при оплате указанных товаров или услуг с использованием застрахованной пластиковой карты;

3) хищение путем грабежа или разбоя наличных денег у застрахованного лица, полученных им в банкомате по застрахованной банковской карте в течение 12 часов с момента их снятия со счета.

Для заключения договоров страхования медицинских расходов ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» сотрудничает со страховой компанией ООО «Группа Ренессанс Страхование».

Объектом страхования являются имущественные интересы застрахованного лица, связанные с убытками, возникшими в результате страховых событий, произошедших с использованием застрахованных карт или информации, содержащейся на застрахованных банковских картах.

Страховой суммой является определяемая договором страхования денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страховой премии и страховой выплаты.

Страховой суммой по договору страхования банковской карты будут являться расходы по изготовлению взамен поврежденной или утраченной пластиковой карты.

Минимальный общий размер страхового возмещения по всем страховым случаям вне зависимости от количества застрахованных карт, открытых к счету основной карты, составляет 30 000 рублей.

Размер страхового возмещения по каждому страховому случаю определяется страховщиком на основании заявления страхователя, составленной по установленной форме.

Территорией страхование являются Российская Федерация и любые иностранные государства, кроме зон вооруженных конфликтов.

Банк (страховщик) не несет ответственности, если страховой случай произошел в результате:

– военных действий или иных военных мероприятий;

– гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок;

– умышленных действий (бездействия) застрахованного лица, направленных на наступление страхового случая;

– изъятия, конфискации, реквизиции, ареста по распоряжению государственных органов;

– невыполнение требований условий (правил) использования банковской карты;

– умышленных действий (бездействия) близких родственников застрахованного лица, направленных на наступление страхового случая.

Страховое возмещение выплачивается страховщиков на основании заявления выгодоприобретателя и страхового акта в пятидневный срок (за исключением выходных и праздничных дней) с даты составления страхового акта. Страховой акт составляется страховщиком в течение десяти дней с даты после получения всех необходимых документов по страховому случаю.

Для информирования клиентов банка при заключении подобных договоров, а также кредитных договоров можно выдавать специальные информационные листовки и стенды с информацией о преимуществах международной бесплатной горячей линии для клиентов и путях решения различных вопросов и проблем с просроченной задолженностью.

Таким образом, в данный момент внедрение в штат сотрудников операционного офиса работника по работе с проблемной задолженностью и обеспечение бесплатной горячей линии для клиентов, находящихся за пределами России, являются эффективными рекомендациями, учитывая влияние внешних экономических факторов.

3.2 Экономическое обоснование рекомендаций по развитию кредитования физических лиц на примере операционного офиса № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

Исходя из вывода пункта 3.1 настоящей выпускной квалификационной работы, внедрение сотрудника в операционный офис для работы с заемщиками с проблемной задолженностью является рекомендацией при наблюдающемся росте просроченной задолженности.

Дополнительной рекомендаций является введение бесплатной горячей линии для клиентов банка, которые находятся за пределами территории Российской Федерации.

Рассчитаем затраты и потенциальные доходы, и экономический эффект предлагаемых рекомендаций.

Таблица 15 – Затраты по заработной плате одного сотрудника по работе с проблемной задолженностью

Вид затрат	Сумма, в рублях	
	В месяц	В год
Заработная плата	20 689	248 268
Удержание с заработной платы налога на доходы физических лиц (13 %)	2 689	32 268
Чистая заработная плата (оклад)	18 000	216 000
Отчисление в Пенсионный фонд Российской Федерации (22 %)	4 552	54 624
Отчисление в Фонд социального страхования (2,9 %)	600	7 200
Отчисление в Фонд обязательного медицинского страхования (5,1 %)	1 055	12 660
Итого	26 896	322 752

Чистая заработная плата определена, исходя из средней заработной платы остальных сотрудников операционного офиса, учитывая внешние экономические факторы, региональную специфику и объем работы.

В таблице 15 не учтена премия. Она определяется по результатам работы за период ежемесячно.

Так как ООО «ХКФ Банк» проводит политику уменьшения кредитных рисков и повышения качества кредитного портфеля, в соответствие с которой в Челябинске закрываются 4 операционных офиса, то затраты на обучение, обустройство рабочего места и обеспечение необходимыми материалами будут минимальны (табл. 15).

Таблица 16 – Затраты на наем одного сотрудника по работе с проблемной задолженностью

Вид затрат	Сумма, в рублях	
	За месяц	За год
Расходы на заработную плату сотрудника	26 896	322 752
Повышение квалификации сотрудника	4 900	58 800

Окончание таблицы 16

Вид затрат	Сумма, в рублях	
	За месяц	За год
Расходы на обеспечение канцелярскими изделиями и расходными материалами	420	5 040
Программное обеспечение	772	9 264
Итого	32 988	395 856

Затраты на наем в операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» сотрудника по работе с проблемной задолженностью будут равны 32 988 рублей в месяц или в годовом выражении 395 856 рублей без учета первоначальных инвестиций (табл. 17).

Таблица 17 – Инвестиционные затраты

Вид затрат	Сумма, в рублях
Расходы на обучение сотрудника	12 000
Обустройство рабочего места	22 490
Расходы IT (создание базы данных о заемщиках с проблемной задолженностью)	120 000
Итого	154 490

Расходы на обучение сотрудника по работе с просроченной задолженностью включают различные семинары по взысканию проблемной задолженности, подробная информация об условиях реструктуризации кредита и ее возможности, обучение с работой базой данных таковых заемщиков.

Обустройство рабочего места представляет собой организацию рабочего стола, обеспечение необходимой компьютерной техникой, телефоном.

Из таблицы 17 видно, что первоначально нужно затратить 154 490 рублей. Как говорилось ранее, введение в штат нового сотрудника потребует первоначальных инвестиций.

Таблица 18 – Совокупные затраты на введение одного сотрудника по работе с проблемной задолженностью за год

Вид затрат	Сумма, в рублях
Ежемесячные расходы на содержание одного сотрудника по работе с просроченной задолженностью	395 856
Инвестиционные затраты	154 490
Итого	550 346

Затраты на введение в операционный офис сотрудника по работе с просроченной задолженностью составляют в первые дни работы данного работника составят 187 478 рублей с учетом первоначальных затрат и расходов на оплату труда в первом месяце. В первый год затраты составят 550 346 рублей, в последующие периоды – 395 856 рублей.

Операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» выдает в среднем 5 кредитов за один рабочий день. Наибольшим спросом пользуются кредиты наличными денежными средствами без залога и поручителей. Следовательно, в месяц средний объем выданных кредитов – 150 единиц.

В среднем операционный работник затрачивает 2 часа в день для работы с просроченной задолженностью. За это время можно выдать и оформить еще два кредита, а также это позволит более тщательно проводить анализ кредитоспособности заемщика, что положительно скажется на качестве кредитного портфеля банка.

Таким образом, если ввести сотрудника по работе с проблемной задолженностью количество кредитов за месяц увеличится на 60 единиц и составит 210 кредитов.

Следовательно, срочная ссудная задолженность операционного офиса составит без данного сотрудника при средней сумме займа в 50 000 рублей 7 500 000 рублей. А при введении в штат данного работника – 10 500 000 рублей. То есть при найме сотрудника по работе с просроченной (проблемной)

задолженностью ссудная задолженность операционного офиса увеличится на 3 000 000 рублей, что повлияет на увеличение процентных доходов банка.

Поэтому, в связи с увеличением объема выданных кредитов процентные доходы операционного офиса увеличатся при средней процентной ставки кредита в 35 % годовых на 1 050 000 рублей.

В день сотрудник по работе с проблемной задолженностью будет лично работать с одним подобным заемщиком (2 часа). При 10,93 % доли просроченной задолженности за год сотрудник будет работать с 21 заемщиком. В месяц 42 часа будет затрачено на непосредственную работу с неплательщиками в офисе, остальное время будет затрачено на осуществление дистанционных мероприятий взыскания долгов и отправку данных в департамент взыскания головного офиса банка.

Введение одного нового такого сотрудника основано на похожей рекомендации, реализованной в другом операционном офисе. Операционный офис № 74/06 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» в городе Челябинске в январе 2014 года нанял подобного сотрудника для работы с просроченной задолженностью, в связи с увеличением просроченной задолженности в 2014 году. По данным операционного офиса процент возврата просроченных кредитов после реализации этой рекомендации повысился. В месяц операционный офис взыскивает в среднем 500 000 рублей.

В первые полгода реализации рекомендации средняя ежемесячная сумма погашения кредиторской задолженности составлял 250 000 в связи недостаточной квалификацией сотрудника, необработанностью схем взаимодействия с заемщиками.

Для повышения эффективности работника данного сотрудника проводились следующие мероприятия:

– обучение сотрудника работе в банке;

– проведение тренингов и семинаров по стрессоустойчивости и т.п.;

– периодическое повышение квалификации работника.

Таким образом, учитывая опыт другого операционного офиса срок окупаемости будет равен отношению затрат и потенциальной первоначальной суммы погашения кредиторской задолженности заемщиками банку:

$$\text{Срок окупаемости рекомендации} = \frac{\text{Затраты}}{\text{Погашение кредитной задолженности}} =$$

$$= \frac{550\ 346}{4\ 500\ 000} = 0{,}12 \text{ года или 3 месяца}$$

Рассчитаем уменьшение просроченной задолженности в случае реализации рекомендации, учитывая, что на 1 января 2015 года просроченная задолженность составляла 48 227 тыс. рублей.

Таблица 19 – Экономическое обоснование введение одного сотрудника по работе с просроченной задолженностью

Период	Погашение просроченной задолженности, в тысячах рублей	Оставшаяся сумма просроченной задолженности, в тысячах рублей
До реализации рекомендации	–	48 227
1 месяц работы сотрудника	250	47 977
2 месяц работы сотрудника	250	47 727
3 месяц работы сотрудника	250	47 477
4 месяц работы сотрудника	250	47 227
5 месяц работы сотрудника	250	46 977
6 месяц работы сотрудника	250	46 727
7 месяц работы сотрудника	500	46 227
8 месяц работы сотрудника	500	45 727
9 месяц работы сотрудника	500	45 227
10 месяц работы сотрудника	500	44 727
11 месяц работы сотрудника	500	44 227
12 месяц работы сотрудника	500	43 727
Итого за первый год реализации рекомендации	4 500	43 727

За первый год работы сотрудника взыскания просроченной задолженности можно вернуть 4 500 тыс. рублей – 10,72 % от первоначальной задолженности 48 227 тыс. рублей.

В последующие года реализации данной рекомендации в связи с повышением квалификации сотрудника будет возможность взыскать 6 млн рублей за год.

Уменьшение просроченной задолженности заемщиков банка превышает объем затрат на наем одного такового сотрудника. При этом у остальных сотрудников операционного зала банка появится дополнительное время для оформления кредитов для клиентов, что положительно на объем кредитного портфеля. Это говорит об эффективности данной рекомендации.

Приведем обоснование другой дополнительной рекомендации – бесплатная горячая линия для клиентов банка, находящихся за пределами России. Они будут минимальны за счет существования горячей телефонной линии для клиентов, находящихся на российской территории (табл. 20).

Таблица 20 – Расходы на обеспечении бесплатной горячей линии банка для клиентов банка, находящихся за пределами РФ

Вид затрат	Сумма, в рублях	
	В месяц	За год
Наем 10 дополнительных работников call-центра	220 000	2 640 000
Аренда дополнительных рабочих мест для операторов	240 000	2 870 000
Трафик, автоматическое обслуживание	18 000	216 000
Запись разговоров с оператором	12 000	144 000
Менеджмент проекта	21 000	252 000
Поддержание круглосуточной работы горячей линии	18 000	216 000
Итого	529 000	6 348 000

Данные расходы по содержанию горячей линии будут покрываться доходами от заключения договоров страхования незаконного использования и хищения банковской карты, страхования жизни и здоровья для клиентов, выезжающих заграницу, а также за счет общей прибыли банка.

Таблица 21 – Минимальные тарифы на обслуживание клиентов по договору страхования

Вид договора страхования	Минимальный тариф в месяц, в рублях
Страхование банковской карты	300
Страхование жизни и здоровья клиентов, выезжающих за пределы Российской Федерации	500

В таблице 21 приведены минимальные тарифы по уплате за страхование банковской карты и страхования жизни и здоровья клиентов, выезжающих за рубеж, в расчете на одного клиента.

Таблица 22 – Доходы от заключения договоров страхования

Вид договора	Доходы, в рублях	
	В месяц	За год
Страхование банковской карты клиента	795 600	9 547 200
Страхование жизни и здоровья клиента	1 326 000	15 912 000
Итого	2 121 600	25 459 200

Представим месячное и годовое соотношение затрат на содержание и введение горячей линии для таковых клиентов банка и потенциальных доходов от дополнительной продажи страховых продуктов на рисунке 15

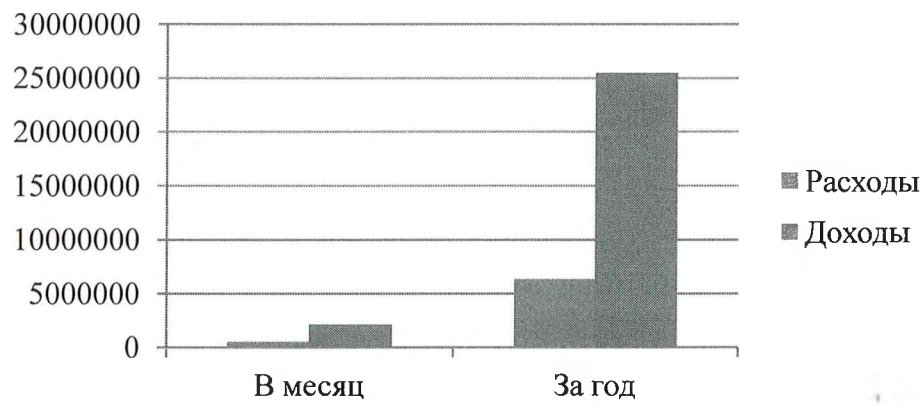

Рисунок 15 – Соотношение дополнительных доходов и расходов на содержание горячей линии, в рублях

Введение бесплатной горячей линии для клиентов, находящихся за пределами РФ целесообразно, так как доходы от заключения новых договоров страхования

покрывают дополнительные расходы содержания call-центра банка, а также банк будет получать дополнительный годовой доход 19 111 200 рублей.

Таким образом, введение в кадровый штат одного сотрудника по работе с проблемной задолженностью в операционный офис Екатеринбургского филиала № 74/01 ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» позволит повысить качество кредитного портфеля, уменьшить кредитные риски, увеличить количество потенциальных клиентов. Срок окупаемости рекомендации – 3 месяца. Ежегодное уменьшение просроченной задолженности составит 6 000 000 рублей при расходах 550 346 рублей.

Основное преимущество данной рекомендации заключается в том, что банк подходит к решению вопроса проблемной задолженности комплексно. Оцениваются в первую очередь причина образования задолженности, разрабатываются и внедряются механизмы ее предотвращения и уменьшения с параллельным взысканием просроченной задолженности.

Дополнительной рекомендацией также будет создание бесплатной горячей линии для клиентов, находящихся за пределами Российской Федерации. Дополнительный годовой доход составит 19 111 200 рублей. Это позволит сохранить лояльность клиентов в условиях усиливающейся конкуренции на рынке банковских услуг и продуктов.

Эти рекомендации позволят сократить просроченную задолженность и повысить качество обслуживания клиентов банка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Кредитование физических лиц является основным источником процентных доходов банка, поскольку это востребованная и высокодоходная форма кредита, поэтому от управления кредитованием физических лиц зависит финансовая устойчивость, надежность и объем прибыли банка, что подтверждает актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Кредитование физических лиц – это предоставление денежных средств физическим лицам для удовлетворения их потребительских и инвестиционных целей.

Классификация кредитов зависит от конкретных экономических условий функционирования в той или иной стране, системы законодательства и представляет собой рядовую структуру кредитных отношений. Распространенной классификацией кредитов физическим лицам остается потребительские кредиты и кредиты, имеющие инвестиционный характер.

Развитие кредитования физических лиц представляет собой организацию деятельности банка при осуществлении процесса кредитования, которая направлена на предотвращение или минимизацию кредитного риска. Анализ кредитования физических лиц бывает количественным и качественным. Количественный анализ предполагает изучение состава и структуры кредитного портфеля банка в динамике по ряду количественных экономических критериев. Качественный анализ кредитования дает представление о качестве управления кредитным портфелем в банке.

В банковской сфере есть проблемы, мешающих эффективному функционированию рынка кредитования физических лиц: сложности получения полного доступа к кредитным историям заемщиков; нецелевое использование кредита заемщиком; мошенничество в сфере банковского кредитования населения; невозврат кредитов; наличие определенных сложностей механизма реализации залога. Также к данным проблемам добавилась нестабильная

экономическая ситуация в России, которая привела к увеличению процентных ставок по кредитам, ужесточению требований к заемщикам и, в конечном счете, снижению потребительского спроса.

На фоне этого в целом финансовое состояние ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» положительное, но наблюдаются отрицательные показатели в финансовой отчетности за 2014 год. Операционный офис № 74/01 Екатеринбургского филиала «Хоум Кредит энд Финанс Банк» имеет около 10 % просроченной ссудной задолженности. Кредитные риски в пределах нормативных значений. Наибольшие доли в кредитовании физических лиц занимают кредиты наличными денежными средствами и потребительские кредиты, так как они являются основными направлениями кредитования в банке, поскольку являются высокодоходными и краткосрочными по сравнению с другими типами кредитов.

С точки зрения ключевых макроэкономических индикаторов в период с января по сентябрь 2014 года было зафиксировано замедление темпов роста валового внутреннего продукта (ВВП) России, снижение реальных располагаемых доходов населения и розничного товарооборота. В сочетание с ранее принятыми мерами по сдерживанию рынка потребительского кредитования, это оказало существенное ограничивающее влияние на динамику банковских кредитных портфелей физических лиц.

Также из-за внешних экономических факторов и недостаточной финансовой грамотности населения упал потребительский спрос на кредитование в целом, уменьшились доходы и, как следствие, падение платежеспособности физических лиц. Это является причиной нынешней ситуации на банковском рынке в России.

Проблемы управления кредитованием физических лиц следующие:

1) увеличение просроченной задолженности в кредитовании физических лиц в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»;

2) уменьшение прибыли ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» на 1 января 2015 года в целом по банку.

В ответ на изменение на изменение на рынке розничных банковских услуг, вследствие снижения темпов роста экономики в конце 2013 года банк заявил о совершенствовании своей бизнес-модели. ООО «ХКФ Банк» фокусируется на привлечение качественных клиентов. В частности были повышены коэффициенты риска, применяемые при расчете обязательного норматива достаточности капитала.

Для увеличения своих доходов при уменьшении процентных доходов банк развивает различные комиссионные и страховые продукты, таких как медицинское страхование, страхование имуществ и банковских карт, юридическая страховка, накопительное страхование. Банк также продолжает вести партнерскую кредитную программу для населения через магазины.

В целом, начиная с середины 2014 года ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» проводил политику по повышению качества кредитного портфеля, в связи с чем банк обладает финансовой устойчивостью и надежностью.

Анализ кредитования физических лиц в операционном офисе № 74/01 Екатеринбургского филиала ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» выявил проблему, заключающуюся в увеличении удельного веса просроченной ссудной задолженности, которая на 1 января 2015 года составила 10,93 % от общей суммы кредитного портфеля банка по кредитам физическим лицам.

Поэтому, важнейшей задачей для банка является выданных кредитов и займов.

Следовательно, с продолжающимся ростом просроченной задолженности, начиная с 2012 года, а также в связи с неблагоприятной экономической обстановкой в банковской сфере из-за внешних факторов, падением доходов населения, разработаем рекомендацию – введение в штат операционного офиса сотрудника по работе с просроченной задолженностью.

Это повысит производительность и эффективность управления кредитованием физических лиц, позволит перераспределить должностные обязанности между участниками кредитного процесса.

За первый год работы сотрудника взыскания просроченной задолженности можно вернуть 4 500 тыс. рублей – 10,72 % от первоначальной задолженности 48 227 тыс. рублей.

В последующие года реализации данной рекомендации в связи с повышением квалификации сотрудника будет возможность взыскать 6 млн рублей за год.

Уменьшение просроченной задолженности заемщиков банка превышает объем затрат на наем одного такового сотрудника. При этом у остальных сотрудников операционного зала банка появится дополнительное время для оформления кредитов для клиентов, что положительно на объем кредитного портфеля. Это говорит об эффективности данной рекомендации. Срок окупаемости рекомендации – 3 месяцев. Основное преимущество данной рекомендации заключается в том, что банк подходит к решению вопроса проблемной задолженности комплексно. Оцениваются в первую очередь причина образования задолженности, разрабатываются и внедряются механизмы ее предотвращения и уменьшения с параллельным взысканием просроченной задолженности.

Другой рекомендацией является введение бесплатной горячей линии для клиентов, находящихся за пределами РФ целесообразно, так как доходы от заключения новых договоров страхования покрывают дополнительные расходы содержания call-центра банка, а также банк будет получать дополнительный годовой доход 19 111 200 рублей. Расходы по содержанию горячей линии будут покрываться доходами от заключения договоров страхования незаконного использования и хищения банковской карты, страхования жизни и здоровья для клиентов, выезжающих заграницу, а также за счет общей прибыли банка.

Эти рекомендации также позволят сохранить лояльность клиентов в условиях усиливающейся конкуренции на рынке банковских услуг и продуктов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Положение Банка России «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» от 16.07.2012 г. № 385-П (ред. от 22.12.2014 г.)

2 Инструкция Банка России от 03.12.2012 г. № 139-И (ред. от 16.02.2015 г.) «Об обязательных нормативах банков»

3 Информация Банка России от 13.03.2015 г. «О ключевой ставки Банка России» [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/press/pr.aspx?file=13032015_133031dkp2015-03-13T13_20_49.htm

4 Балабанов, И.Т. Банки и банковское дело: Учебное пособие для вузов / Под ред. И.Т. Балабанова. – Спб.: Питер, 2011. – 304 с.

5 Бобко, А.В. Порядок работы банков с проблемной задолженностью / А.В. Бобко // Юридическая работа в кредитной организации. – 2010. – № 2 (24). – С. 65–74

6 Белоглазова, Г.Н. Деньги. Кредит. Банки: Учебник / Г.Н. Белоглазова – М.: Высшее образование, 2010. – 392 с.

7 Гамидов, Г.М. Банки и банковская система: Учебник / Г.М. Гамидов – М.: Банковское и кредитное дело, 2013. – 397 с.

8 Герасина, Ю.А., Расулов, Р.М. Управление кредитным портфелем коммерческого банка / Ю.А. Герасина, Р.М. Расулов // «Бизнес в законе». – 2011. – № 1. – С. 93–98

9 Глушкова Н.Б. Банковское дело: Учебное пособие / Под ред. Н.Б. Глушкова. – М.: Альфа Матер, 2012. – 432 с.

10 Гончарова, М.В., Гончаров А.И. Население и банки: кредитование физических лиц / М.В. Гончарова, А.И. Гончаров // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2012. – № 4 (21). С. 283–287

11 Дробозина, Л.А. Финансы, денежное обращение, кредит: Учебник / Под ред. Л.А. Дробозиной. – М.: Финансы, ЮНИТИ, 2010. – 479 с.

12 Ефремова, И.А. Проблемы банковского кредитования населения на современном этапе / И.А. Ефремова // Молодой ученый. – 2014. – № 18. – С. 362–364

13 Жарковская, Е.П. Банковское дело: Учебник. Е.П. Жарковская – М.: Омега-Л, 2010. – 344 с.

14 Жиркина, Н.И. Кредитование физических лиц: содержание, роль, принципы организации / Н.И. Жиркина // Вопросы экономики и права. – 2011. – № 4. – С. 338–342

15 Жуков, Е.Ф., Максимов, Л.М. Деньги, кредит, банки: Учебник для вузов / Под ред. Е.Ф. Жукова, Л. М. Максимова. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 622 с.

16 Жуков, Е.Ф. Общая теория денег и кредита: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 359 с.

17 Калистратов, М.А. Потребительский кредит как элемент системы кредитных отношений с населением / М.А. Калистратов // Экономика и финансы. – 2012. – № 7. – С. 55–60

18 Курбатов, А.Я. Банковское право: Учебник / А..Я. Курбатов. – М.: Высшее образование, Юрайт-Издат, 2010. – 561 с.

19 Лаврушин, О.И. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 527 с.

20 Панова, Г.С.Кредитная политика коммерческого банка: Учебник. – М.: ИКЦ Дис, 2010. – 145 с.

21 Поляк, Г.Б. Финансы, денежное обращение, кредит: Учебник для вузов / Под ред. Г.Б Поляка. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2010. – 512 с.

22 Савинов, О.Г. О многообразии форм кредита физическим лицам / О.Г. Савинов // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2012. – № 6 (92). – С. 91–95

23 Свиридов, О.Ю. Деньги, кредит, банки: Учебное пособие. – М.: Феникс, 2012. – 448 с.

24 Соколова, О.В. Финансы, деньги, кредит: Учебник / Под ред. О.В. Соколовой. – М.: Юристъ, 2010. – 784 с.

25 Тавасиев, А.М., Мазурина, Т.Ю., Бычков, В.П. Банковское кредитование: Учебник / Под. ред. А.М. Тавасиева. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 656 с.

26 Тавасиев, А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов: Учебник / Под ред. А.М. Тавасиева. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 416 с.

27 Филин, С.М. Банки и производство: сопряжение интересов (кредитный риск) // Риск. – 2010. – № 3. – С. 65–68

28 Фомин, Д.Е. Организация кредитной работы в банке // Банковское кредитование. – 2011. – № 2. – С. 52–60

29 Шевченко, И.В. Совершенствование качества обслуживания клиентов кредитными организациями путем внедрения новейших банковских технологий // Финансы и кредит. – 2014. – № 22. – С. 32–35

30 Янов, В.В. Теоретические подходы к системе кредитования физических лиц / В.В. Янов // Современные проблемы и перспективы. – 2012. – № 12. – С. 204–208

31 Устав ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» от 15 декабря 2014 года [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.chelyabinsk.homecredit.ru/about/docs/ustav.php

32 ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.chelyabinsk.homecredit.ru/about/ratings.php

33 Консолидированная финансовая отчетность по состоянию на 31 декабря 2014 и за 2014 год [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.chelyabinsk.homecredit.ru/inv/ot/ot_emit_m.php

34 Консолидированная финансовая отчетность по состоянию на 31 декабря 2013 и за 2013 год [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.chelyabinsk.homecredit.ru/inv/ot/ot_emit_m.php

35 Информация об обязательных нормативах и о других показателях деятельности кредитной организации по состоянию на 1 января 2012 г.

[Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/credit/fo135.asp?when=20120101&regn=316

36 Информация об обязательных нормативах и о других показателях деятельности кредитной организации по состоянию на 1 января 2013 г. [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/credit/fo135.asp?when=20130101&regn=316

37 Информация об обязательных нормативах и о других показателях деятельности кредитной организации по состоянию на 1 января 2014 г. [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/credit/fr135.asp?when=20140101&regn=316

38 Информация об обязательных нормативах и о других показателях деятельности кредитной организации по состоянию на 1 января 2015 г. [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/credit/fm135.asp?when=20150101&regn=316

39 Классификация потребительских кредитов [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.grandars.ru/student/bankovskoe-delo/potrebitelskiy-kredit.html

40 Автокредитование [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.exlin.ru/help/carloan.php.

41 Анализ эффективности кредитных операций [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.bankworks.ru/view-article.php?id=186

42 Оценка эффективности операций кредитования физических лиц [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.banksession.ru/golds-496-1.html

43 Анализ доходности и эффективности кредитных операций [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.econbooks.ru/books/part/22286

44 Forbes [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.forbes.ru/mneniya-column/krizis/277343-kak-rossiiskie-banki-perezhivut-krizis

45 Потребительский кредит [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.123credit.ru/potreb/krizis/TabID/79/Default.aspx

46 Рейтинговое агентство «Эксперт РА» [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.raexpert.ru/researches/banks/banks_2014/part2

47 Кредитный портфель банка [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.grandars.ru/student/finansy/kreditnyy-portfel-banka.html

48 Кредитный портфель банка [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.zanimaem.ru/spravochnik-zaemshika/kreditopedia/kreditnyy-portfel-banka.php

49 Кредитный портфель коммерческого банка: управление и анализ [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.my-koshel.ru/content/245-chto-takoe-kreditnyy-portfel-banka

50 Bankir.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.bankir.ru/tehnologii/s/osnovi-bankovskoi-analitiki-yrok-72-2477727/

51 Интернет-журнал Коммерсант.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.kommersant.ru/doc/2686988

52 Интернет-журнал Коммерсант.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.kommersant.ru/doc/2686980

53 Интернет-журнал Коммерсант.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.kommersant.ru/doc/2686981

54 Интернет-журнал Коммерсант.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.kommersant.ru/doc/2686978

55 Интернет-журнал Коммерсант.ru [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.kommersant.ru/doc/2686986

56 Портал банковского аналитика [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.analizbankov.ru/bank.php?BankId=hkf-bank-316&BankMenu=about

57 Финансовый менеджмент [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.finman.ru/articles/2001/1/548.html

58 Frank Research Group [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.frankrg.com/index.php?new_div_id=145

59 Банк России, сведения об ипотечных кредитах [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?TblID=4-3

60 КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – Способ доступа: http://www.base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=PRJ;n=93476

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Консолидированные отчеты о финансовом положении ООО «ХКФ Банк»

АКТИВЫ	Примечание	2014 год млн. рублей	2013 год млн. рублей
Денежные средства и их эквиваленты	11	33 862	43 323
Счета и депозиты в банках и других финансовых институтах	12	15 372	7 207
Кредиты клиентам	13	244 779	285 913
Положительная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	14	9 570	371
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	15	18 120	5 711
Основные средства и нематериальные активы	16	11 234	12 476
Активы, удерживаемые для продажи		390	294
Инвестиции в зависимую компанию		154	163
Требования по отложенному налогу	23	2 542	1 088
Дебиторская задолженность по текущему налогу на прибыль		823	441
Прочие активы	17	1 894	1 953
ВСЕГО АКТИВОВ		**338 740**	**358 934**
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ			
Обязательства			
Выпущенные долговые ценные бумаги	18	17 323	39 284
Субординированные займы	19	37 259	23 318
Счета и депозиты банков и других финансовых институтов	20	38 796	14 057
Текущие счета и депозиты клиентов	21	187 263	221 881
Отрицательная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	22	163	147
Обязательства по отложенному налогу	23	37	-
Прочие обязательства	24	5 251	5 551
Всего обязательств		**286 092**	**303 738**
Капитал			
Уставный капитал		4 406	4 406
Прочие взносы в капитал		10 631	10 631
Резерв по переоценке финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		(113)	5
Резерв по хеджированию денежных потоков		666	2
Накопленный резерв по переводу в валюту представления отчетности		2 915	274
Нераспределенная прибыль		34 143	39 878
Всего капитала		**52 648**	**55 196**
ВСЕГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КАПИТАЛА		**338 740**	**358 934**

АКТИВЫ	Примечание	2012 год млн. рублей	2011 год млн. рублей
Денежные средства и их эквиваленты	11	51,998	15,972
Счета и депозиты в банках и других финансовых институтах	12	4,016	2,865
Кредиты клиентам	13	237,316	112,833
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	14	267	608
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	15	28,291	11,861
Основные средства и нематериальные активы	16	10,743	7,805
Инвестиция в зависимую компанию		102	86
Требования по отложенному налогу	23	346	-
Дебиторская задолженность по текущему налогу на прибыль		-	401
Прочие активы	17	4,737	3,258
ВСЕГО АКТИВОВ		**337,816**	**155,689**
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА			
Обязательства			
Выпущенные долговые ценные бумаги	18	36,743	37,450
Субординированные займы	19	15,444	-
Счета и депозиты банков и других финансовых институтов	20	51,815	14,128
Текущие счета и депозиты клиентов	21	174,289	70,298
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период	22	439	80
Кредиторская задолженность по текущему налогу на прибыль		660	-
Обязательства по отложенному налогу	23	17	14
Прочие обязательства	24	7,075	3,172
Всего обязательств		**286,482**	**125,142**
Собственные средства			
Уставный капитал		4,406	4,406
Прочие взносы в капитал		10,631	10,631
Резерв по переоценке финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		21	(38)
Резерв по хеджированию денежных потоков		(39)	-
Нераспределенная прибыль		31,804	15,548
Всего собственных средств, причитающихся участникам Группы		**46,823**	**30,547**
Доля неконтролирующих участников	33	4,511	-
Всего собственных средств		**51,334**	**30,547**
ВСЕГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		**337,816**	**155,689**

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Отчеты о прибылях и убытках ООО «ХКФ Банк»

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)

за 2014 г.

Кредитной организации **Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк (ООО «ХКФ Банк»)**

Почтовый адрес 125040, Москва, ул. Правды, дом 8 кор. 1

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2		3	4
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	21	74 200 650	90 257 403
1.1	От размещения средств в кредитных организациях		1 202 950	895 648
1.2	От ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		72 475 613	87 949 465
1.3	От оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	От вложений в ценные бумаги		522 087	1 612 290
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	21	22 205 266	26 505 545
2.1	По привлеченным средствам кредитных организаций		1 292 281	576 547
2.2	По привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		19 854 556	24 253 396
2.3	По выпущенным долговым обязательствам		1 058 430	1 675 602
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		51 995 384	63 751 858
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	22	-50 123 300	-40 754 501
4.1	Изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-7 194	100 875
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 872 084	22 997 357
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	23	9 291 733	353 314

7	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	24	10 790	5 866
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		0	0
9	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	25	-1 202 569	-66 698
10	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты		-5 627 639	-869 296
11	Доходы от участия в капитале других юридических лиц	26	2 260 735	1 535 590
12	Комиссионные доходы	27	4 480 213	5 538 339
13	Комиссионные расходы	28	806 015	1 102 721
14	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		-8 554	8 492
15	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		0	0
16	Изменение резерва по прочим потерям	29	-294 479	-122 653
17	Прочие операционные доходы	30	27 269 986	24 499 476
18	Чистые доходы (расходы)		36 221 274	52 977 066
19	Операционные расходы	31	35 581 936	39 153 348
20	Прибыль (убыток) до налогообложения		639 338	13 823 718
21	Возмещение (расход) по налогам	32	116 103	5 473 995
22	Прибыль (убыток) после налогообложения		523 435	8 349 723
23	Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:		0	0
23.1	Распределение между акционерами (участниками) в виде дивидендов		0	0
23.2	Отчисления на формирование и пополнение резервного фонда		0	0
24	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		523 435	8 349 723

ОТЧЕТ О ПРИБЫЛЯХ И УБЫТКАХ
(публикуемая форма)

за 2012 год

Кредитной организации **Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк (ООО «ХКФ Банк»)**

Почтовый адрес: **125040, Москва, ул. Правды, дом 8 кор. 1**

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)
тыс.
руб.

Номер строки	Наименование статьи	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	57 556 046	32 696 517
1.1	От размещения средств в кредитных организациях	262 002	49 821
1.2	От ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями	55 765 393	32 027 891
1.3	От оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)	0	0
1.4	От вложений в ценные бумаги	1 528 651	618 805
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	15 117 968	6 720 742
2.1	По привлеченным средствам кредитных организаций	500 241	392 610
2.2	По привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями	12 919 656	4 630 939
2.3	По выпущенным долговым обязательствам	1 698 071	1 697 193
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	42 438 078	25 975 775
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	-13 539 463	-1 648 790
4.1	Изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	1 224 821	173 847
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	28 898 615	24 326 985
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	-348 209	0
7	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	[illegible]	-56 [illegible]

ФБК
Аудиторское заключение

8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения	0	0
9	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	225 469	-277 893
10	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	333 638	-672 998
11	Доходы от участия в капитале других юридических лиц	79 536	181 467
12	Комиссионные доходы	4 588 900	2 916 459
13	Комиссионные расходы	842 726	554 258
14	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	-8 492	0
15	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	0	0
16	Изменение резерва по прочим потерям	-463 895	-219 224
17	Прочие операционные доходы	21 724 614	6 895 850
18	Чистые доходы (расходы)	54 151 201	32 539 903
19	Операционные расходы	29 718 675	19 680 297
20	Прибыль (убыток) до налогообложения	24 432 526	12 859 606
21	Начисленные (уплаченные) налоги	6 861 337	3 764 802
22	Прибыль (убыток) после налогообложения	17 571 189	9 094 804
23	Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:	0	0
23.1	Распределение между акционерами (участниками) в виде дивидендов	0	0
23.2	Отчисления на формирование и пополнение резервного фонда	0	0
24	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	17 571 189	9 094 804

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Агрегированный баланс ООО «ХКФ Банк»

Таблица В.1 – Структура бухгалтерского баланса ООО «ХКФ Банк»

Наименование статьи	Сумма, в тысячах рублей				Удельный вес, в процентах			
	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.	На 01.01.2012 г.	На 01.01.2013 г.	На 01.01.2014 г.	На 01.01.2015 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
АКТИВЫ								
Денежные средства и их эквиваленты	15 972	51 998	43 323	33 862	10,26	15,39	12,07	10,00
Счета и депозиты в банках и других финансовых институтах	2 865	4 016	7 207	15 372	1,84	1,19	2,01	4,54
Кредиты клиентам	112 833	237 316	285 913	244 779	72,47	70,25	79,66	72,26
Положительная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	0	0	371	9 570	0,00	0,00	0,10	2,83
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	608	267	5 711	18 120	0,39	0,08	1,59	5,35
Основные средства и нематериальные активы	11 861	28 291	12 470	11 234	7,62	8,37	3,47	3,32
Активы, удерживаемые для продажи	7 805	10 743	294	390	5,01	3,18	0,08	0,12
Инвестиции в зависимую компанию	86	102	163	154	0,06	0,03	0,05	0,05
Требования по отложенному налогу	0	346	1 088	2 542	0,00	0,10	0,30	0,75
Дебиторская задолженность по текущему налогу на прибыль	401	0	441	823	0,26	0,00	0,12	0,24
Прочие активы	3 258	4 737	1 953	1 894	2,09	1,40	0,54	0,56
ВСЕГО АКТИВОВ	155 689	337 816	358 934	338 740	100,00	100,00	100,00	100,00

Окончание таблицы В.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ								
Обязательства								
Выпущенные долговые ценные бумаги	37 450	36 743	39 284	17 323	24,05	10,88	10,94	5,11
Субординированные займы	0	15 444	23 318	37 259	0,00	4,57	6,50	11,00
Счета и депозиты банков и других финансовых институтов	14 128	51 815	14 057	38 796	9,07	15,34	3,92	11,45
Текущие счета и депозиты клиентов	70 298	174 289	221 381	187 263	45,15	51,59	61,68	55,28
Отрицательная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	80	439	147	163	0,05	0,13	0,04	0,05
Обязательства по отложенному налогу	14	677	0	37	0,01	0,20	0,00	0,01
Прочие обязательства	3 172	7 075	5 551	5 251	2,04	2,09	1,55	1,55
Всего обязательств	125 142	286 482	303 738	286 092	80,38	84,80	84,62	84,46
Капитал								
Уставный капитал	4 406	4 406	4 406	4 406	2,83	1,30	1,23	1,30
Прочие взносы в капитал	10 631	10 631	10 631	10 631	6,83	3,15	2,96	3,14
Резерв по переоценке финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи	-38	21	5	-113	0,00	0,01	0,00	0,00
Резерв по хеджированию денежных потоков	0	-39	2	666	0,00	0,00	0,00	0,20
Накопленный резерв по переводу в валюту представления отчетности	0	0	274	2 915	0,00	0,00	0,08	0,86
Нераспределенная прибыль	15 548	31 804	39 878	34 143	9,99	9,41	11,11	10,08
Всего капитала	30 547	51 334	55 196	52 648	19,62	15,20	15,38	15,54
ВСЕГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КАПИТАЛА	155 689	337 816	358 934	338 740	100,00	100,00	100,00	100,00

Таблица В.2 – Динамика изменений показателей бухгалтерского баланса ООО «ХКФ Банк»

Наименование статьи	Отклонение						Темп роста, в процентах		
	Абсолютное отклонение, в тысячах рублей			Относительное отклонение, в процентах					
	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
АКТИВЫ									
Денежные средства и их эквиваленты	36 026	-8 675	-9 461	225,56	-16,68	-21,84	325,56	83,32	78,16
Счета и депозиты в банках и других финансовых институтах	1 151	3 191	8 165	40,17	79,46	113,29	140,17	179,46	213,29
Кредиты клиентам	124 483	48 597	-41 134	110,32	20,48	-14,39	210,32	120,48	85,61
Положительная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	0	371	9 199	0,00	0,00	2 479,51	100,00	100,00	2 579,51
Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	-341	5 444	12 409	-56,09	2 038,95	217,28	43,91	2 138,95	317,28
Основные средства и нематериальные активы	16 430	-15 821	-1 236	138,52	-55,92	-9,91	238,52	44,08	90,09
Активы, удерживаемые для продажи	2 938	-10 449	96	37,64	-97,26	32,65	137,64	2,74	132,65
Инвестиции в зависимую компанию	16	61	-9	18,60	59,80	-5,52	118,60	159,80	94,48
Требования по отложенному налогу	346	742	1 454	0,00	214,45	133,64	100,00	314,45	233,64
Дебиторская задолженность по текущему налогу на прибыль	-401	441	382	-100,00	0,00	86,62	0,00	100,00	186,62
Прочие активы	1 479	-2 784	-59	45,40	-58,77	-3,02	145,40	41,23	96,98
ВСЕГО АКТИВОВ	182 127	21 118	-20 194	116,98	6,25	-5,63	216,98	106,25	94,37
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И КАПИТАЛ									
Обязательства									
Выпущенные долговые ценные бумаги	-707	2 541	-21 961	-1,89	6,92	-55,90	98,11	106,92	44,10
Субординированные займы	15 444	7 874	13 941	0,00	50,98	59,79	100,00	150,98	159,79

Окончание таблицы В.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Счета и депозиты банков и других финансовых институтов	37 687	-37 758	24 739	266,75	-72,87	175,99	366,75	27,13	275,99
Текущие счета и депозиты клиентов	103 991	47 092	-34 118	147,93	27,02	-15,41	247,93	127,02	84,59
Отрицательная справедливая стоимость производных финансовых инструментов	359	-292	16	448,75	-66,51	10,88	548,75	33,49	110,88
Обязательства по отложенному налогу	663	-677	37	4 735,71	-100,00	0,00	4 835,71	0,00	100,00
Прочие обязательства	3 903	-1 524	-300	123,05	-21,54	-5,40	223,05	78,46	94,60
Всего обязательств	161 340	17 256	-17 646	128,93	6,02	-5,81	228,93	106,02	94,19
Капитал									
Уставный капитал	0	0	0	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00
Прочие взносы в капитал	0	0	0	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00
Резерв по переоценке финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи	59	-16	-118	-155,26	-76,19	-2 360,00	-55,26	23,81	-2 260,00
Резерв по хеджированию денежных потоков	-39	41	664	0,00	-105,13	33 200,00	100,00	-5,13	33 300,00
Накопленный резерв по переводу в валюту представления отчетности	0	274	2 641	0,00	0,00	963,87	100,00	100,00	1 063,87
Нераспределенная прибыль	16 256	8 074	-5 735	104,55	25,39	-14,38	204,55	125,39	85,62
Всего капитала	20 787	3 862	-2 548	68,05	7,52	-4,62	168,05	107,52	95,38
ВСЕГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И КАПИТАЛА	182 127	21 118	-20 194	116,98	6,25	-5,63	216,98	106,25	94,37

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Агрегированный отчет о прибылях и убытках ООО «ХКФ Банк»

Таблица Г.1 – Структура и динамика изменений отчета о прибылях и убытках ООО «ХКФ Банк»

Наименование статьи	Сумма, в тысячах рублей			Отклонение				Темп роста, в процентах	
				Абсолютное отклонение, в тысячах рублей		Относительное отклонение, в процентах			
	За 2012 г.	За 2013 г.	За 2014 г.	2012 г./2013 г.	2013 г./2014 г.	2012 г./2013 г.	2013 г./2014 г.	2013 г./2012 г.	2014 г./2013 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Процентные доходы	57 556	90 257	74 201	32 701	-16 056	56,82	-17,79	156,82	82,21
Процентные расходы	15 118	26 506	22 205	11 388	-4 301	75,33	-16,23	175,33	83,77
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	42 438	63 751	51 996	21 313	-11 755	50,22	-18,44	150,22	81,56
Изменение резерва на возможные потери	-13 539	-40 755	-50 123	-27 216	-9 368	201,02	22,99	301,02	122,99
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	28 899	22 996	1 873	-5 903	-21 123	-20,43	-91,86	79,57	8,14
Чистые доходы от операций с финансовыми активами	-348	353	9 292	701	8 939	-201,44	2 532,29	-101,44	2 632,29
Чистые доходы от операций с ценными бумаги, имеющимися в наличии для продажи	-36	6	11	42	5	-116,67	83,33	-16,67	183,33
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемым до погашения	0	0	0	0	0	0,00	0,00	100,00	100,00
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	225	-67	-1 203	-292	-1 136	-129,78	1 695,52	-29,78	1 795,52
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	334	-669	-6 628	-1 003	-5 959	-300,30	890,73	-200,30	990,73
Доходы от участия в капитале других юридических лиц	80	1 536	2 251	1 456	715	1 820,00	46,55	1 920,00	146,55
Комиссионные доходы	4 589	5 538	4 460	949	-1 078	20,68	-19,47	120,68	80,53

Окончание таблицы Г.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Комиссионные расходы	843	1 103	806	260	-297	30,84	-26,93	130,84	73,07
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	-8	8	-4	16	-12	-200,00	-150,00	-100,00	-50,00
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	0	0	0	0	0	0,00	0,00	100,00	100,00
Изменение резерва по прочим потерям	-464	-123	-294	341	-171	-73,49	139,02	26,51	239,02
Прочие операционные доходы	21 725	24 499	27 270	2 774	2 771	12,77	11,31	112,77	111,31
Чистые доходы (расходы)	54 153	52 974	36 222	-1 179	-16 752	-2,18	-31,62	97,82	68,38
Операционные расходы	29 719	39 153	35 582	9 434	-3 571	31,74	-9,12	131,74	90,88
Прибыль (убыток) до налогообложения	24 434	13 821	640	-10 613	-13 181	-43,44	-95,37	56,56	4,63
Начисленные (уплаченные) налоги	6 861	5 474	116	-1 387	-5 358	-20,22	-97,88	79,78	2,12
Прибыль (убыток) после налогообложения	17 573	8 347	524	-9 226	-7 823	-52,50	-93,72	47,50	6,28
Выплаты из прибыли после налогообложения	0	0	0	0	0	0,00	0,00	100,00	100,00
Неиспользованная прибыль (убыток)	17 573	8 347	524	-9 226	-7 823	-52,50	-93,72	47,50	6,28