

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой, проф., д.э.н.  
\_\_\_\_\_ И.А. Баев  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Совершенствование потребительского кредитования на примере  
ПАО «Сбербанк»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

ЮУрГУ – 38.03.01.2018.324.ВКР

Руководитель работы,  
ст. преподаватель кафедры  
\_\_\_\_\_ И.А.Бочкарева  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Автор работы,  
студент группы ВШЭУ–451  
\_\_\_\_\_ И.В.Воробьев  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Нормоконтролер,  
ст. преподаватель кафедры  
\_\_\_\_\_ И.А. Бочкарева  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Челябинск 2018

## АННОТАЦИЯ

Воробьев И.В. Совершенствование потребительского кредитования на примере ПАО «Сбербанк» – Челябинск: ЮУрГУ, ВШЭУ-451, 82 с., 21 ил., 12 табл., библиогр. Список – 40 наим., 3 приложения

Объектом работы является ПАО «Сбербанк».

Предметом данной работы является – совершенствование потребительского кредитования на примере ПАО «Сбербанк».

Целью дипломной работы является совершенствование потребительского кредитования на примере ПАО «Сбербанк», а также разработка рекомендаций и предложений по совершенствованию потребительского кредитования.

В работе рассмотрены основные понятия, условия, порядок предоставления потребительского кредита для физических лиц, и его нормативно-правовое регулирование, раскрывается положение потребительского кредитования в России, проведен анализ финансового состояния Банка, отражена динамика и структура кредитного портфеля в ПАО «Сбербанк». По результатам произведенного исследования разрабатываются мероприятия по совершенствованию процедуры выдачи потребительского кредита в режиме Онлайн и производится оценка эффективности их внедрения в практику ПАО «Сбербанк».

## ANNOTATION

Vorobiev I.V. Perfection of consumer crediting on an example of PJSC «Sberbank». – Chelyabinsk: SUSU, HSEM-451, 82 pages, 21 drawings, 12 tables, bibliography – 40 names, 3 applications.

The object of this work is PJSC «Sberbank».

The subject of this work is the improvement of consumer lending using the example of PJSC «Sberbank».

The purpose of the thesis is to improve consumer lending using the example of PJSC «Sberbank», as well as to develop recommendations and proposals for improving consumer lending.

The paper examines the basic concepts, conditions, the procedure for providing consumer credit for individuals, and its regulatory and legal regulation, discloses the position of consumer lending in Russia, analyzes the financial condition of the Bank, reflects the dynamics and structure of the loan portfolio in PJSC «Sberbank». Based on the results of the research, measures are being developed to improve the procedure for issuing consumer credit in the Online mode and assessing the effectiveness of their implementation in the practice of PJSC «Sberbank».

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ.....	10
1.1.Понятие, основные характеристики и экономическая сущность потребительского кредитован .....	10
1.2.Нормативно-правовая регламентация потребительского кредитования в РФ	15
1.3.Современная ситуация на рынке потребительского кредитования в России..	23
2 АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК» .....	30
2.1. Общая характеристика ПАО «Сбербанк».....	30
2.2. Анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк».....	34
2.3. Анализ потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк» .....	53
2.4.Мероприятия, направленные на развитие и совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк» и обоснование экономической выгоды.....	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	70
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	73
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	81

## ВВЕДЕНИЕ

Наше общество в современном мире не представляет себя без банков. Все люди пользуются банковскими картами, вкладами, разными кредитами и многими другими банковскими услугами. В последние несколько лет одной из самых заметных тенденций на рынке банковских услуг в России является рост интереса к потребительским кредитам. В большинстве случаев населению необходимо приобретать товар или услуги сразу, а не через какое-то время, но на данную покупку не хватает средств, поэтому люди пользуются кредитами.

Потребительское кредитование является неотъемлемой частью жизни, как и людей, так и банков. Многие люди считают, что любой кредит может надолго осложнить жизнь заемщику, другие же относятся положительно к кредитованию и для них это очень выгодная процедура, а третьи относятся абсолютно нейтрально к потребительскому кредитованию.

Все же, подавляющее число граждан пользуются таким видом кредита.

Порой возникают такие ситуации, когда нет наличных денег, а в семье серьезно заболел близкий человек, нужны дорогостоящие лекарства или операция, на помощь приходит потребительский кредит. Сломался холодильник, компьютер (а он необходим для работы) и вновь выручает потребительский кредит. Данный вид кредита, помогает оплатить обучение детей в вузах, приобрести новый бренд товаров, увиденных на прилавках магазина. Итак, потребительский кредит, служит для финансового обеспечения неотложных нужд людей.

Для банков все более заметное место среди услуг, предоставляемых населению, занимает сектор потребительского кредитования. При этом между кредитными организациями возникает конкуренция за каждого клиента, которому предлагают различные кредитные продукты.

Актуальность темы дипломной работы заключается в том, что в рыночных условиях развитие потребительского кредитования в РФ приобретает все

большую значимость. Развитие сферы потребительского кредитования способствует ускоренному развитию потребительского рынка и банковского сектора экономики, что в свою очередь, стимулирует развитие страны в целом, а также ведет к повышению качества и уровня жизни российских граждан.

Целью дипломной работы является разработка рекомендаций, направленных на совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретические основы потребительского кредитования;
- 2) проанализировать финансовое состояние кредитной организации, а также потребительское кредитование в ПАО «Сбербанк»;
- 3) предложить мероприятия по совершенствованию потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк».

Объект исследования – ПАО «Сбербанк».

Предмет исследования – совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк».

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

## 1.1. Понятие, основные характеристики и экономическая сущность потребительского кредитования

Важнейшим элементом структуры кредитования населения является потребительское кредитование как инструмент удовлетворения нужд и потребностей населения. Кредитная политика почти всех банков включает в себя такой вид кредитования, как потребительское, потому что этот вид кредитования востребован и пользуется высокой популярностью среди заемщиков, ибо имеет несложную систему формирования. Помимо выгоды для заемщиков, потребительское кредитование является эффективным инструментом увеличения клиентской базы банка и способствует росту количества активных операций в банке. В целом, потребительское кредитование – это одна из наиболее простых и доступных функций кредитных организаций, которая не содержит в своей структуре сложных механизмов и инструментов. Но, к сожалению, далеко не всегда процесс потребительского кредитования оптимизирован и настроен на рациональную, целесообразную работу. Именно поэтому в любой кредитной организации всегда есть моменты, которые необходимо усовершенствовать или внести некую инновацию.

Закон №353-ФЗ «О Потребительском кредите (займе)», который вступил в силу с 1 июля 2014 года, дает понятие потребительского кредита:

Потребительский кредит (займ) – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – договор потребительского кредита (займа)), в том числе с лимитом кредитования [14].

Сущностный признак потребительского кредита – кредитование конечного потребления. Потребительский кредит позволяет населению приобрести товары и услуги до того, как оно способно их оплатить [16].

Потребительский кредит включает в себя отношения между физическими лицами и финансовыми организациями (как банковскими, так и небанковскими).

Отличительной особенностью потребительского кредита является то, что банк помогает клиенту покупать что-либо с рассрочкой платежа, оплачивая за заемщика стоимость покупки или выдает денежные средства, которые заемщик тратит по своему усмотрению. В обоих случаях тот, кто воспользовался кредитом, должен будет возместить деньги банку с процентами, оговоренными в каждом кредитном договоре [18, 21].

Субъектами потребительского кредита с одной стороны выступают кредиторы, а с другой стороны – заемщики.

Кредитор – это субъект кредитных отношений, предоставляющий ссуду. Кредиторами могут быть коммерческие банки, специальные учреждения потребительского кредита, торговые и сервисные предприятия, предоставляющие финансовый ресурс во временное пользование. Кредитор должен располагать определенными финансовыми средствами [33].

Заемщик – сторона кредитных отношений, получатель кредита, займа, принимающая на себя обязательства возвращения полученных средств. Заемщиками потребительского кредита являются физические лица [27].

Объектом потребительского кредита могут быть и товары и услуги и деньги. Товарами, продаваемыми в кредит и оплачиваемыми за счет банковских ссуд, являются, как правило, предметы потребления и услуги длительного пользования.

Виды потребительского кредитования имеют разную классификацию.

По форме в зависимости от цели они делятся на:

– целевые, которые оформляются для покупки определённого вида товара. Например, телефон, холодильник, компьютер и т.д. В этом случае вещь, купленная в кредит, является залоговым имуществом. Если целевой потребительский кредит заемщиком не оплачивается, банк вправе изъять у него вещь, на которую брался кредит;



– нецелевые – взятая в банке ссуда, может быть потрачена так, как пожелает заемщик. Этот кредит не связан конкретно ни с какой определенной целью, а следовательно, залогом здесь ничто не является. По таким кредитам более высокий процент.

По форме обеспечения различают кредиты:

– с обеспечением, когда гарантом возврата кредита выступает поручитель – физическое лицо, указанное наряду с заемщиком в банковском договоре. Или кредитным обеспечением является залоговое имущество;

– без обеспечения, то есть, поручителей и залога.

Проценты по кредиту без обеспечению значительно выше, так как банки стремятся защитить себя от финансовых потерь. В случае, когда недобросовестные заемщики не платят кредит, банк вынужден сам гасить этот долг. Поэтому многие банки охотнее предоставляют кредиты с обеспечением (с поручителем или под залог).

По срокам, на которые оформляются потребительские кредиты, бывают:

– краткосрочные (сроком от 1 дня до 1 года);

– среднесрочные (сроком от 1 года до 3-5 лет);

– долгосрочные (сроком свыше 3-5 лет).

По методу взимания процентов:

– ссуды с удержанием процентов в момент ее предоставления;

– ссуды с уплатой процентов в момент погашения кредита;

– ссуды с уплатой процентов равными взносами на протяжении всего срока пользования (ежеквартально, один раз в полугодие или по специально оговоренному графику);

– ссуды с аннуитетным платежом, т.е. платежом с одновременной уплатой процентов за пользование ссудой [24, 25].

Данную классификацию можно продолжить в зависимости от других признаков. Среди существующего многообразия форм и видов, предлагаемых банками, можно выделить следующие виды:

1) единовременный. Выдается ограничено по ссуде в зависимости от платежеспособности заемщика.

2) возобновляемый. Кредитные средства клиент получает в течение определенного кредитным договором времени, а не сразу.

3) на неотложные нужды. Этот вид кредита очень популярен среди населения и пользуется спросом, так как заемщик не сообщает банку на какие цели он берет кредит.

4) доверительный. Само название говорит о том, что данный вид кредитования банки предоставляют только своим добросовестным, проверенным временем клиентам, с хорошей кредитной историей, предлагая им льготы (более низкий процент, предоставление пакета документов).

5) на недвижимость. Очень удобен для клиента. Причем приобретенное жилье (дом, квартира) не является залогом.

6) на покупку товаров. Пользуется большим спросом у клиентов. Данный вид кредита оформляется на месте торговой организации (при наличии договора с банком). Покупатель, приобретает товар (телефон, компьютер, мебель и т.д.), и совершает сделку здесь и сейчас.

7) на пользование платными услугами. Оплачиваются медицинские услуги, туристические поездки, обучение детей в ВУЗах и за границей и многие другие платные услуги.

8) для пенсионеров. Предоставляются официально работающим пенсионерам на разные цели (многоцелевые).

9) для молодых семей. Выдается для официально состоящих в браке и ограничены возрастом 28 – 30 лет.

10) на ремонт квартиры. Нецелевой, поэтому нет отчетности перед банком, позволяет на полученные деньги быстро сделать ремонт квартиры.

11) ломбардный. Залоговый, в качестве залога выступают материальные ценности заемщика [23].

Население активно пользуется всеми видами кредитования. Возможность выбора привела к стремительному развитию потребительского рынка. Потенциальные заемщики изучают детально все условия и выбирают для себя наиболее подходящий вариант.

Потребительский кредит имеет свои преимущества и недостатки.

Преимущества потребительского кредита:

- 1) кредит дает возможность купить товары и приобрести услуги, не имея на данный момент финансовых средств (способности оплатить их);
- 2) покупка в кредит спасает от возможности исчезновения товара с прилавков;
- 3) покупка в кредит позволяет оплачивать товар несущественными платежами в рассрочку (1 месяц, 6 месяцев, 1 год и т.д.);
- 4) покупка в кредит спасает от возможности подорожания товара в будущем;
- 5) покупка в кредит позволяет купить вещь в момент её необходимости для покупателей;
- 6) покупка в кредит позволяет купить товар нужного вида, при условии, что он есть в наличии.

Недостатки потребительского кредита:

- 1) самым существенным психологическим недостатком приобретение товара в кредит является достаточно быстрое исчезновение радости и удовольствия от покупки, и осознание того, что платежи по кредиту необходимо платить долгое время;
- 2) процент по кредиту существенно увеличивает стоимость товара;
- 3) зачастую заемщик платит кредитной организации гораздо большую сумму за пользование кредитом, чем кажется на первый взгляд – так как банки в России маскируют реальную процентную ставку [20, 22, 26].

Несмотря на то, что существуют недостатки потребительского кредитования, большинству людей не важно, что из-за процентов в кредит, увеличится стоимость товара или услуги, им важно приобрести товар прямо здесь и сейчас, в связи с необходимостью.

Кредитование населения является одной из важнейших задач в сфере предоставляемых банком услуг, которая с каждым годом должна получать наибольшее распространение и развитие [29].

В современной экономике потребительский кредит занимает важное место и играет особую роль. Он служит средством удовлетворения различных потребностей населения и способствует выравниванию потребления групп населения с различным уровнем доходов, тем самым обеспечивает повышение жизненного уровня населения.

## 1.2. Нормативно-правовая регламентация потребительского кредитования в РФ

Осознание важности потребительского кредитования для экономики на современном этапе развития общества требует создания нормативно-правовой основы данного вида кредитования.

Одной из главных проблем потребительского кредитования в Российской Федерации до недавнего времени было отсутствие специального правового регулирования. Взаимоотношения между кредиторами и заемщиками долгое время регулировались Конституцией Российской Федерации, устанавливающей, что регулирование кредитования находится в ведении Российской Федерации, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ «О банках и банковской деятельности», и иными законами.

В главе 22 Конституции РФ говорится, что в правовом аспекте банковский кредит – это договорное обязательство, в соответствии с которым банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и оплатить проценты на нее [1].

Гражданским кодексом РФ (часть 2 параграф 2 глава 42(статья 819-821)), определяет принципы и порядок договорных отношений между кредитным

организациями и заемщиком и выделяет следующие виды договорных обязательств: договор займа, кредитный договор, товарные и коммерческие кредиты [2].

Следующим важным законом, регулирующим кредитные отношения выступает Федеральный закон от 02.12.1990 года №395-1 «О банках и банковской деятельности». Данный закон среди прочих банковских операций определяет такую банковскую операцию, как размещение денежных средств от своего имени и за свой счет, что выражается фактически в предоставлении кредитов юридическим и физическим лицам [3].

В данном же законе определены общие положения и требования к осуществлению деятельности кредитными организациями, порядку осуществления банковских операций и сделок, требования к уставному капиталу, учредительным документам и так далее (с 28.01.2018 года вступил в новой редакции с изменениями и дополнениями от 31.12.2017 года).

С 1 июня 2005 года на территории РФ действует Федеральный закон от 30.12.2004 года №218-ФЗ «О кредитных историях» целями которого в соответствии с пунктом 2 статьи 1 являются создание условий для формирования, обработки, хранения и раскрытия бюро кредитных историй информации, характеризующей своевременности исполнения заемщиками своих обязательств по договорам займов (кредитов), уделено внимание повышению защищенности как кредиторов так и заемщиков за счет общего снижения кредитных рисков, повышения эффективности работы кредитных организация [4].

Основной особенностью правового регулирования потребительского кредитования по сравнению с иными видами кредитования является то, что взаимоотношения между кредитором и заемщиком регулируются не только Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом «О Банках и банковской деятельности», но и законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей». Заемщик по договору потребительского кредита, являясь наиболее незащищенной стороной (субъектом гражданского права), нуждается в

дополнительной защите своих прав, то есть положение данного закона действует в отношении и его.

Так Федеральный закон от 02.07.2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» призван осуществлять контроль за кредитным рынком, обеспечивать защиту прав и интересов заемщиков от злоупотреблений со стороны кредиторов. Согласно закону предоставление микрозаймов (сумм, не превышающих 1 млн. рублей) осуществляется только юридическими лицами, кредитными организациями, кредитными кооперативами, ломбардами, либо микрофинансовыми организациями (в этом случае Банк России вносит сведения о них в государственный реестр), при этом кредитная группа юридических лиц действует в соответствии со специальным законодательством РФ о них, а микрофинансовые организации согласно данному закону. Закон распространяется на всех заемщиков, как физических, так и юридических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью или нет и независимо от цели займа [5].

В Федеральном законе РФ от 10.07.2002 года №86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банки России)» прописаны его статус, полномочия, цели деятельности и функции. Одно из главных функций определена функция осуществления надзора за деятельностью кредитных организаций и банковских групп и соблюдения данными учреждениями банковского законодательства. Банк России может устанавливать обязательные для выполнения кредитными организациями нормативы, а также предъявлять иные требования к деятельности кредитных организаций. Особое место в системе нормативно-правового регулирования кредитных отношений занимают акты Центрального банка РФ [6].

Центральный банк по вопросам, отнесенным к его компетенции, издает в форме указаний, положений и инструкций нормативные акты, обязательные для федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления, всех юридических и физических лиц [6].

И так, как уже было сказано ранее, потребительское кредитование регулируется нормативными правовыми актами Центрального Банка РФ.

Центральным Банком приняты нормативно-правовые акты:

– Положение ЦБ РФ от 31.08.1998 года №54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» [7];

– Положение «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками, и отражение указанных операций по счетам бухгалтерского учета» [8];

– Положение «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери» [9];

– Положение «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» и другие» [10];

– Указания « О порядке расчета и доведения до заемщика – физического лица полной стоимости кредита» [11];

– Письмо Центрального Банка РФ от 05.05.2008 года №52-Т «О памятке заемщика по потребительскому кредиту» банк определяет потребительский кредит, как кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд (но нет указания кому предоставляется такой вид кредита) [12];

– совместное Письмо ЦБ РФ №74-Т и ФАЗ РФ №ИФ/7235 от 26.05.2005 года «О рекомендациях по стандартам раскрытия при предоставлении потребительских кредитов» указывает, что потребительские кредиты выдаются физическим лицам (потребителям) для приобретения товаров (работ, услуг) для личных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью [13].

К локальным актам относятся: постановление Конституционного Суда РФ, Пленумов Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ (на них чаще всего ссылаются нижестоящие суды при урегулировании вопросов, связанных с

потребительским кредитованием). Например, Постановление «О практике применения положений Гражданского Кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами» (1998 год) [2], «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского Кодекса Российской Федерации» (1996 год) [2].

Нормативно-правовыми документами, носящими подзаконный характер считаются: Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ. Например, Указ Президента «О предоставлении гарантий или поручительств по займам и кредитам»; нормативно-правовые акты органов исполнительной власти РФ, то есть министерств и ведомств (обладают наименьшей юридической силой); локальные акты, определяющие порядок деятельности тех или иных подразделений кредитной организации, формы и условия их взаимодействия с клиентами, в том числе при установлении кредитных отношений (не являются нормативно-правовыми, так как не имеют признака общеобязательности).

Рассмотрев систему нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское кредитование, можно сделать вывод, что существующее многообразие разрозненных правовых норм, регулирующих потребительское кредитование, отсутствие специальных нормативных актов, несоответствие потребностям современного общества выявила острую необходимость принятия закона о потребительском кредитовании.

Наибольшее значение из всех нормативно-правовых актов по исследуемой теме имеет Федеральный закон №353-ФЗ «О Потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 года, который вступил в силу с 1 июля 2014 года [14].

Он содержит правила по которым кредитные и некредитные финансовые организации будут предоставлять кредиты и займы физическим лицам для целей, несвязанных с предпринимательской деятельностью. Закон распространяется на банки, микрофинансовые кредитные организации, кредитные кооперативы и другие предприятия, осуществляющие выдачу потребительских кредитов на профессиональной основе.



Закон не распространяется на выдачу потребительских кредитов, обеспеченных ипотекой.

Законом определена правовая основа потребительского кредитования выявлены специфические признаки, отличающие его от других кредитов, а именно:

1) особый субъектный состав сторон (кредитор – кредитная или иная коммерческая организация, заемщик – физическое лицо);

2) целевая направленность потребительского кредитования, не связанная с предпринимательской деятельностью и направленная на удовлетворение личных, бытовых, семейных и иных аналогичных потребностей физического лица;

3) отношения в сфере потребительского кредитования подпадают под действие законодательства о защите прав потребителей [14].

В законе установлен правовой режим потребительского кредитования и предложена классификация потребительского кредитования:

1) по субъекту, предоставляющему потребительские кредиты;

2) по целевому назначению потребительского кредитования;

3) по срокам предоставления потребительского кредита;

4) по способу обеспечения;

5) по способу погашения;

6) по взиманию процентов потребительского кредита [14].

Законом (статья 6) раскрыта понятие «Полная стоимость кредита» и определены:

– порядок исчисления полной стоимости кредита;

– ограниченные размеры неустойки;

– сформулированы требования к содержанию и оформлению договоров потребительского кредита (займа) [14].

В законе содержится формула для расчета стоимости потребительских кредитов. Кредиторы не могут произвольно устанавливать полную стоимость потребительских кредитов. Максимальную стоимость потребительских кредитов

будет определять Банк России. Полная стоимость любого потребительского кредита (займа) при заключении договора не должна быть более одной трети среднерыночного значения, утвержденного Центральным Банком [14].

Также Закон определяет, какие платежи могут включаться в эту стоимость, а какие нет.

Статьей 10 Закона закреплено, что, кредитор должен предоставлять заемщику сведения о размере текущей задолженности, датах и размерах произведенных и предстоящих платежей. Такую информацию заемщик после получения кредита имеет право получить один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату.

Закон предусмотрел новую конструкцию договора, содержащую деление условий договора потребительского кредита на общие и индивидуальные, закрепив в п.2 ст.5 Закона, что в части общих условий применяется ст. 428 ГК РФ «Договор присоединения».

К индивидуальные условиям относятся такие, как сумма потребительского кредита; срок действия договора; валюта, в которой предоставляется займ; процентная ставка в процентах годовых, а при переменной процентной ставке - порядок ее определения, соответствующий требованиям Закона; порядок изменения количества, размера и периодичности платежей заемщика при досрочном возврате потребительского кредита; цели использования заемщиком потребительского кредита при целевом характере займа; возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору и другие (они согласовываются кредитором с каждым конкретным заемщиком). Согласно данному закону на требование кредитора застраховаться, заемщик сам может выбрать страховую компанию.

Возникшая на рынке потребительского кредитования проблема уступки кредиторами своих прав требования долга третьим лицам (в том числе коллекторским агентствам), также регулируется Законом. С одной стороны в статье 382 ГК РФ говорится о том, что для перехода прав кредитора к другому

лицу согласия должника не требуется, если иное не предусмотрено законом или договором и, учитывая, что в законодательстве отсутствует конкретная норма, которая бы устанавливала необходимость получать согласие заемщика-гражданина на уступку требований, вытекающих из кредитного договора. С другой стороны возникает опасение в незаконной передаче третьим лицам персональных данных заемщика, а также в нарушение банковской тайны.

Федеральный закон «О Потребительском кредите (займе)» сформулировал соответствующие правила, практически повторив норму статьи 382 Гражданского кодекса РФ: кредитор в праве осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) третьим лицам, если иное не предусмотрено Федеральным законом или договором, содержащим условия о запрете уступки, согласовано при его заключении (статья 12).

При казалось бы ослаблении позиций заемщика, ему дается возможность вносить в индивидуальные условия договора запрет на уступку прав кредитора всем третьим лицам или их отдельным категориям. Кроме этого в Законе подчеркивается, что в случае произведенной кредитором уступки заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предусмотренные законом и договором, а новый кредитор обязан хранить ставшую ему известной банковскую тайну, персональные данные и нести ответственность за их разглашения.

Вместе с тем Законом нерешены следующие проблемы:

– вопрос об определении места договора потребительского кредитования в системе обязательны правоотношений;

– вопрос о понимании тех правовых отношений, которые имеют место в потребительском кредитовании, то есть залоговых отношений, возникающих из договора поручительства, отношения по уступке прав требования предоставления и возврата кредита и т.п.;

– вопрос о правомерности применения штрафных санкций заемщику при просрочке очередной суммы платежа и другое.

Таким образом, принятие Федерального Закона «О Потребительском кредите (займе)» – это важнейший шаг в развитие нормативно-правового регулирования потребительского кредитования. Он закрепил основные принципы взаимоотношений между банками и заемщиками – физическими лицами. Он привязывает конкретные условия к конкретному законодательному акту. Это позволит совершенствовать финансовые продукты кредиторам, повысить защиту прав потребителей, гармонизировать банковское финансовое законодательство.

Необходимо признать, что правовые нормы, регулирующие потребительское кредитование, должны постоянно корректироваться отражая условия реальной жизни. Развитие правового регулирования данного вида кредитования должно быть направлено на защиту прав, как кредиторов, так и заемщиков, что будет способствовать развитию доверия клиентов к банкам. Закон имеет новую редакцию, которая вступит в силу 24 июня 2018 года.

### 1.3. Современная ситуация на рынке потребительского кредитования в России

В сложившейся в России в настоящее время не простой экономической ситуации, когда растет курс доллара и евро, и, как следствие дорожает бензин, увеличивается стоимость перевозок, поднимается цена на авиабилеты, происходит рост цен на потребительские товары и продукты питания, и многое другое. Нехватка денежных средств заставляет население обращаться в кредитные организации. С другой стороны граждане стали серьезнее подходить к оформлению кредитов, задумываясь о необходимости той или иной покупки и о том смогут ли они своевременно оплачивать кредит [28].

Таблица 1 – Динамика объемов потребительского кредитования в банках РФ

	В миллионах рублей		
	01.01.2016 г.	01.01.2017 г.	01.01.2018 г.
Сбербанк	1 929 773	1 932 684	2 156 530
ВТБ	688 230	734 389	851 224
Альфа-Банк	170 795	162 069	228 826
Газпромбанк	76 773	78 344	105 775

Данные Таблицы 1, свидетельствуют, что на протяжении 2015–2017 г. по сумме кредитования на потребительские нужды лидирует Сбербанк. Причем, в 2017 году выдано потребительских кредитов на 226 757 млн. руб. больше по сравнению с 2015 годом. Второе место занимает банк ВТБ, суммы потребительских кредитов примерно в 2,8 раза меньше, чем в Сбербанке. Вместе с тем следует отметить, что и у ВТБ наблюдается прирост по сумме кредитования. На третьем месте стоит Альфа-Банк, у которого наблюдается отрицательный прирост финансирования потребительских кредитов в 2016 году. Четвертое место занимает Газпромбанк у него ежегодно отмечается прирост по сумме кредитования [35, 38].

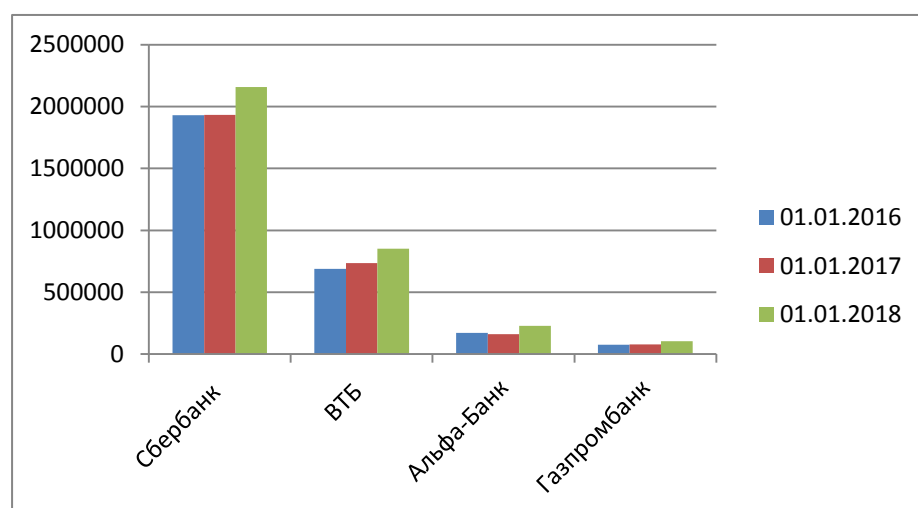


Рисунок 1 – Динамика объемов потребительского кредитования в банках РФ

На диаграмме наглядно видно, что по сумме финансирования потребительских кредитов лидируют ПАО «Сбербанк» и ПАО «ВТБ».

Таблица 2 – Динамика темпов прироста объемов потребительского кредитования в банках РФ.

	2016/2015г.		2017/2016г.	
	Абсолют. прирост, млн.руб.	Темп прироста, %	Абсолют. прирост, млн.руб.	Темп прироста, %
Сбербанк	2 911	0,15	223 846	11,58
ВТБ	46 159	6,7	116 835	15,91
Альфа-Банк	-8 726	-5,38	66 757	41,19
Газпромбанк	1 571	2,04	27 431	35,01

Проанализировав данные Таблицы 2, можно сделать вывод о том, что данный показатель имеет положительную динамику прироста по сумме выданных кредитов, во всех рассматриваемых банках за последние годы. Так в Сбербанке тем прироста в 2016 году составил 0,15%, в 2017 году – 11,58%. ВТБ данный темп прироста с 2016 году – 6,7%, а в 2017 году – 15,91%. Темп прироста в Альфа-Банке в 2016 год имел отрицательное значение (–5,38%), но в 2017 году наблюдается резкий скачок – 41,19%. В Газпромбанке также, как и в Сбербанке и ВТБ прослеживается положительная динамика темпа прироста: в 2016 году – 2,04%, а в 2017 году резкое увеличение до 35,01%.

Итак, несмотря на положительную динамику темпа прироста по сумме выданных потребительских кредитов в Сбербанке за последние годы, видно, что ВТБ и Альфа-Банк опережают в % отношении. Поэтому перед Сбербанком возникает актуальная проблема увеличения количества выдаваемых потребительских кредитов.

Анализ деятельности кредитных организаций России по потребительскому кредитованию показывает, что существует ряд проблем, недостатков, с которыми

ежедневно сталкиваются тысячи заемщиков. По статистике, самые актуальные и насущные проблемы – это:

- необоснованно высокие ставки потребительского кредитования;
- гибкие, изменяющиеся, но не всегда в пользу клиента, условия кредитного договора;
- завышенные требования к предоставляемым документам в некоторых банках;
- низкий уровень подготовки персонала, работающего в отделах потребительского кредитования;
- необозначенные и высокие комиссионные сборы, появляющиеся уже после подписания кредитного договора;
- невозможность самостоятельного выбора вида платежа (ануитетный или дифференцированный) и многое другое [19; с.45-50].

Таким образом, появляется четкое понимание того, что рынок потребительского кредитования имеет ряд серьезных проблем, которые требуют решения, а сам процесс кредитования – усовершенствования [32].

Если попробовать решать первую и самую популярную проблему, связанную с необоснованно высокими процентными ставками, то стоит предложить максимально очевидный вариант – снижение этих процентных ставок. Если говорить о кредитовании на небольшие суммы (до 70 тыс. руб.), то стоит отметить, то эти ставки достигают иногда 35-40%, что является неприемлемыми для заемщиков. Помимо того, что такие ставки являются очень невыгодными для клиентов, так они ещё и повышают риск банка в плане высокой вероятности не возврата кредита. Если снизить такие ставки до 13-20%, то спрос на потребительские кредиты возрастет, а потеря процентной прибыли восполнится количеством выданных кредитов [30, 31].

Решая вторую проблему, связанную с завышенными требованиями к предоставляемым документам, стоит отметить, что не все банки этим злоупотребляют. Например, в некоторых банках (Сбербанк, ВТБ) можно получить

потребительский кредит Онлайн и не нагружать себя излишней волокитой с документами. Банкам, которые требуют большой пакет документов и ещё, например, залог, рекомендуется пересмотреть свою кредитную политику в пользу упрощения данного аспекта для удобств клиентов.

Высокие комиссионные сборы – также является достаточно актуальной и важной проблемой потребительского кредитования. В случае этой проблемы банку рекомендуется, в первую очередь, прописывать все виды и суммы комиссионных сборов в кредитном договоре, чтобы клиент был осведомлен о своих дополнительных затратах. Во вторую очередь, банкам стоит также пересмотреть стоимость определенных услуг и внести коррективы, которые будут более выгодны для клиента (например, отмена комиссии за снятие денег с карты в банкомате другого банка).

Некомпетентность и иногда нехватка квалификации персонала, который работает непосредственно с клиентами – ещё одна большая проблема, возникающая в процессе потребительского кредитования. Уровень образования, квалификация, набор определенных компетенций и личных качеств банковского работника – всё это влияет на эффективность и качество кредитования физических лиц. И только работая над рациональным поиском, обучением и повышением квалификации работников, банк сможет достигать больших результатов и повышения эффективности всей своей деятельности.

Если попробовать соблюсти хотя бы некоторые из предложенных выше рекомендаций, например, пересмотрение кредитной политики банка относительно процентных ставок и комиссионных сборов, или более тщательная работа с персоналом и его компетенциями, то спрос на потребительское кредитование возрастет, а эффективность деятельности банка и его качественные и количественные результаты в целом покажут положительную динамику.

Но также существует и много положительных сторон в предоставлении потребительских кредитов. Сегодня большинству из нас сложно представить свою жизнь без Интернета. Мы привыкли, что покупку практически любого



товара можно совершить не покидая пределы своего дома. Именно поэтому банки и платформы которые предоставляют кредит Онлайн, активно развивают кредитование через Интернет. Теперь для того, чтобы оформить заявку на получение кредита, достаточно иметь только персональный компьютер и доступ к Интернету. Основные преимущества Онлайн-кредитования – удобство и простота. Потенциальному клиенту не нужно несколько раз посещать банк и тратить время на ожидание своей очереди. Стоит отметить, что иногда время клиента может быть потрачено впустую, так как он может получить отрицательное решение банка. Еще одно значимое преимущество Онлайн-кредитования – большой выбор. Если выбранный банк не смог дать положительное решение или предложенная банком сумма не устраивает клиента, можно смело оформить заявку на получения кредита в другой организации.

Согласно результатам исследования MoneyMan, по итогам 9 месяцев 2017 объем средств, выданных Онлайн-компаниями, составил 19,6 млрд рублей. Это в 2,79 раза больше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года.

За анализируемый период интернет ориентированными финтех-компаниями было выдано около 1,53 миллионов займов в стране, что в 2,4 раза больше, чем годом ранее.

«Согласно данным Центрального Банка РФ, по итогам 1 квартал 2017 объем займов, выданных физическим лицам, увеличился до 51,7 млрд. рублей. При этом доля займов, выданных в режиме Онлайн, составила 19,9%. По итогам 9 месяцев 2017 года статус микрофинансовых компаний (МФК) имели 53 организации. Из них более 35% работают в режиме Онлайн. Мы ожидаем, что по итогам 2017 года объем средств, выданных сервисами Онлайн-кредитования, достигнет отметки 30 млрд. рублей. Этому будет способствовать активный приток клиентов из традиционных компаний в сервисы Онлайн-кредитования. Также существенным образом на развитие рынка повлияет активное проникновение новых технологий и доступа к сети интернет.», — отметил генеральный директор финтех-холдинга ID Finance Борис Батин [34].

Можно сделать вывод, что совершенствование потребительского кредитования – это ключ к успешному взаимодействию с клиентами и потенциальными заемщиками банка. Рационализация и оптимизация данного вида кредитования могут привести к увеличению клиентской базы, а, впоследствии, и к повышению спроса на потребительские кредиты и увеличению доли потребительского кредитования в общем кредитном портфеле банка.

## 2 АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК»

### 2.1. Общая характеристика ПАО «Сбербанк»

На сегодняшний день Сбербанк России – крупнейший банк Российской Федерации, являющийся главной опорой финансовой стабильности России, предоставляющий всевозможные банковские услуги юридическим и физическим лицам. Он является лидером по количеству клиентов, по количеству вкладов населения и выданных кредитов. Банк оказывает полный перечень финансовых услуг для физических и юридических лиц: клиент может открыть вклад, произвести платежи, оплатить квитанции, оформить кредит или ипотеку, перевести денежные средства, обменять валюту и многое другое.

Понять, как Сбербанк России стал лидером на банковском рынке, можно, только изучив историю создания Сбербанка.

Датой основания Сбербанка считают 12 ноября 1841 года после подписания императором России Николаем I указа об открытии сберегательных касс при Московской и Петербургской сохранных казнах. Благодаря государственной поддержке правительства 1865-1895 годы стали расцветом банковского дела в России.

В 1985 году был принят новый Устав сберегательных касс, гарантировавший вкладчикам полную коммерческую тайну.

Сложные политические события в России в начале XX века (Первая мировая война, революция, гражданская война) не смогли остановить развития банковского дела в стране. В это время Сбербанк сохраняет вклады своих клиентов, объявив их неприкосновенными, что не только помогло сохранить клиентов, но и завоевать их доверие.

Однако, принятый Правительством указ, обязывающий сберегательные кассы предоставлять государственным органам сведения о состоянии счетов любого вкладчика, тем самым нарушал само понятие коммерческая тайна. Это, конечно

же, было негативным последствием. Во времена Советского Союза с 1922 года по 1987 год действовала система Государственных трудовых сберегательных касс СССР, подчинявшаяся с 1922 года по 1962 год Министерству финансов СССР, а с 1963 года Государственному банку СССР. Новая экономическая политика Советского Союза повлекла за собой и серьезные изменения в банковской структуре: кроме вкладов, сберкассы стали осуществлять денежные переводы, выпускать собственные заемные сертификаты, проводить операции с процентными и ценными бумагами.

С 1929 года сберегательные кассы стали единственным в стране кредитным учреждением.

В трагические для страны годы Великой Отечественной войны и период восстановления хозяйства в послевоенное время (1941-1953) сберегательный банк тесно сотрудничал с государством, помогая находить финансовые средства не только на восстановление хозяйства, но и на финансирование разработок атомной и ядерной промышленности, организуя для этого денежно-вещевые лотереи и занимаясь размещением государственных займов.

В период с 1953 по 1991 г. увеличилось вдвое количество сберегательных касс. В 1987г. банковской реформой в Советском Союзе система Государственных сберегательных касс была реорганизована и образован Банк трудовых сбережений и кредитования населения СССР (Сберегательный банк СССР). Банк обслуживал и физических и юридических лиц. Постановлением Верховного Совета РСФСР от 13.07.1990г. Российский республиканский банк Сбербанка СССР был объявлен собственностью РСФСР.

В 1989 г. Сбербанк стал первым банком – членом платёжной системы VISA в СССР.

На общем собрании акционеров 22 марта 1991г. был учрежден Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации (Сбербанк России ОАО) в соответствии с Законом РСФСР от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности в РСФСР».

После распада Советского Союза Сбербанк остался единственным банком на постсоветском пространстве.

В 1991–2008 годы произошли существенные изменения в деятельности Сбербанка.

В 1995г. учреждён свой Негосударственный Пенсионный Фонд. Начала работать услуга «Сбербанк Онлайн». С 1996 года торги акциями Сбербанка проводятся на российских биржах ММВБ и РТС.

1 января 2001 года в Сбербанке России произведена реорганизация, в результате которой 79 региональных банков Сбербанка России путём объединения реорганизованы в 17 территориальных.

В марте 2007г. банк разместил дополнительный выпуск обыкновенных акций, в результате чего уставный капитал увеличился на 12%, было привлечено 230,2 миллиарда рублей.

С 1993 по 2010 годы Сбербанк участвовал в развитии российской платёжной системы Сберкарт. С 2010 года банк участвует в проекте создания универсальной электронной карты, являясь одним из учредителей оператора проекта УЭК.

В 2009 году в период тяжёлого финансового кризиса начала работать система «Сбербанк бизнес Онлайн». Сбербанк вошел в ТОП-20 крупнейших банков по рыночной капитализации. Стал генеральным партнёром Олимпийских игр «Сочи 2014». Была обнародована Стратегия развития Сбербанка до 2014 года, одобренная Наблюдательным Советом Сбербанка (21.10.2008 г.).

В 2010 году – этап внедрения новых инновационных программ, технологий. В сентябре 2010 года официальное наименование изменилось на Открытое акционерное общество «Сбербанк России» (сокращённо ОАО «Сбербанк России»).

Была проведена аттестация сотрудников, приняты меры по улучшению качества обслуживания клиентов. Сбербанк отменил все комиссии за рассмотрение и выдачу кредитов. Дважды были снижены процентные ставки кредитования.

В настоящее время Сбербанк России завоевал статус крупного финансового института страны. 4 августа 2015 года был переименован в ПАО «Сбербанк России».

Центральный офис ПАО «Сбербанка» находится в Москве. По состоянию на 01.05.2017 года открыто 12 территориальных банка, 17493 подразделений работают в 83 субъектах Федерации.

Основным акционером и учредителем Сбербанка России является Центральный Банк РФ. Доля ЦБ РФ в уставном капитале ПАО "Сбербанк" составляет 50 % плюс одна голосующая акция, в голосующих акциях –52,32 %. Остальными акционерами Сбербанка являются более 8273 юридических и физических лиц, доля физических лиц составляет 40 %, а доля иностранных инвесторов – более 58 %.

Высший орган управления Банком – Общее собрание акционеров. Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Президентом, Председателем Правления Банка и Правлением Банка.

Сбербанк является основным кредитором российской экономики.

70% населения России пользуются услугами Сбербанка, 46 % в нём разместили свои вклады, 38,7 % физических лиц оформили кредиты.

Сбербанк имеет свои представительства в Казахстане, Белоруссии, на Украине, в Германии, Швейцарии, Турции, Китае и Индии.

Шагая в ногу со временем, желая сделать обслуживание клиентов более современным и удобным, банк создает систему дистанционного управления :

- мобильные приложения Сбербанк Онлайн для смартфонов;
- веб-версия Сбербанк Онлайн;
- SMS-сервис «Мобильный банк»;
- сеть банкоматов и терминалов самообслуживания [39, 40].

Итак, в сегодняшнем Сбербанке ничего не напоминает о сберегательных кассах, звание старейшего банка России не мешает его развитию.

Добившись многого, Сбербанк продолжает совершенствоваться, предлагая своим клиентам всё новые и новые услуги.

## 2.2. Анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк»

Главная цель деятельности любого банка состоит в получении максимальной прибыли. Роль анализа финансового состояния, финансовой устойчивости банка характеризующей способностью кредитной организации к безубыточной деятельности при выполнении всех взятых на себя обязательств, является определяющей жизнеспособность банка.

В рамках анализа решается задача получения достоверной информации о текущем финансовом положении банка, существующих тенденций его изменения и прогноза на перспективу [17].

В основном, в анализе используется система показателей, формируемая в процессе оперативного бухгалтерского учета и контроля, часть недостающих показателей рассчитывается в ходе исследования.

Анализ помогает оценить финансовое состояние банка, понять проблемы банка и как их решать.

Проведем анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк» за 2015—2017 годы.

Проанализируем вертикальный анализ бухгалтерского баланса (Таблица 1).

Таблица 3 – Вертикальный анализ бухгалтерского баланса

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Удельный вес, проценты		
	01.01.16 г.	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.16 г.	01.01.17 г.	01.01.18 г.
<b>Активы</b>						
Денежные средства	732 789 740	614 848 983	621 718 630	3,23	2,83	2,68
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	586 685 384	967 161 874	747 906 470	2,58	4,45	3,23
в т.ч. обязательные резервы	118 363 174	154 713 883	158 658 496	0,52	0,71	0,69
Средства в кредитных организациях	355 984 910	347 942 780	299 995 122	1,57	1,60	1,30
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	405 977 877	141 343 233	91 468 983	1,79	0,65	0,39
Чистая ссудная задолженность	16 869 803 465	16 221 622 141	17 466 111 114	74,29	74,68	75,42
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2 316 356 734	2 269 613 004	2 517 864 732	10,20	10,45	10,87
в т.ч. инвестиции в уставные капиталы организаций	536 732 037	691 905 668	664 464 539	2,36	3,19	2,87
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	436 472 311	455 961 164	645 442 126	1,92	2,10	2,79
Требования по налогам и сборам	19 774 223	8 124 301	372 664	0,09	0,04	0,00
Отложенный налоговый актив	0	0	21 311 177	0,00	0,00	0,09
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	477 354 922	469 120 697	483 555 870	2,10	2,16	2,09
Прочие активы	505 716 457	217 263 502	251 808 469	2,23	1,00	1,09
Всего активов	22 706 916 023	21 721 078 483	23 158 919 939	100	100	100
<b>Пассивы</b>						
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	768 989 234	581 160 307	591 164 171	3,39	2,68	2,55
Средства кредитных организаций	618 363 818	364 499 528	464 300 153	2,72	1,68	2,00
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	17 722 423 458	16 881 988 991	17 742 620 034	78,05	77,72	76,61
в т.ч. вклады (средства) физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей	10 221 284 952	10 937 747 277	11 777 377 023	45,01	50,36	50,85
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	228 167 483	107 586 935	82 400 673	1,00	0,50	0,36



## Окончание таблицы 3

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Удельный вес, проценты		
	01.01.16 г.	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.16 г.	01.01.17 г.	01.01.18 г.
Выпущенные долговые обязательства	647 694 355	610 931 898	575 341 051	2,85	2,81	2,48
Обязательства по налогам и сборам	5 404 321	5 771 617	11 241 468	0,02	0,03	0,05
Отложенное налоговое обязательство	93 348 434	17 878 331	0	0,41	0,08	0,00
Прочие обязательства	256 566 985	280 194 323	270 017 973	1,13	1,29	1,17
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и прочим возможным потерям	37 805 399	42 145 668	62 686 684	0,17	0,19	0,27
Источники собственных средств						
Средства акционеров (участников)	67 760 844	67 760 844	67 760 844	0,30	0,31	0,29
Эмиссионный доход	228 054 226	228 054 226	228 054 226	1,00	1,05	0,98
Резервный фонд	3 527 429	3 527 429	3 527 429	0,02	0,02	0,02
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-46 427 290	39 900 064	54 667 423	-0,20	0,18	0,24
Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	66 357 126	45 400 901	39 933 964	0,29	0,21	0,17
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	1 790 492 964	1 945 987 988	2 311 656 423	7,89	8,96	9,98
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	218 387 307	498 289 433	653 565 405	0,96	2,29	2,82
Всего источников собственных средств	2 328 152 606	2 828 920 885	3 359 165 714	100	100	100

Далее на круговых диаграммах представлена структура баланса за 2015 – 2017 года. На диаграмме можно отчетливо увидеть, как менялась структура баланса актива в течение 3-х лет и сделать выводы, что основные показатели не претерпели больших изменений, а наоборот оставались в тех же числовых значениях.

В данной дипломной работе также для наглядности продемонстрирован удельный вес каждой статьи в диаграммах.

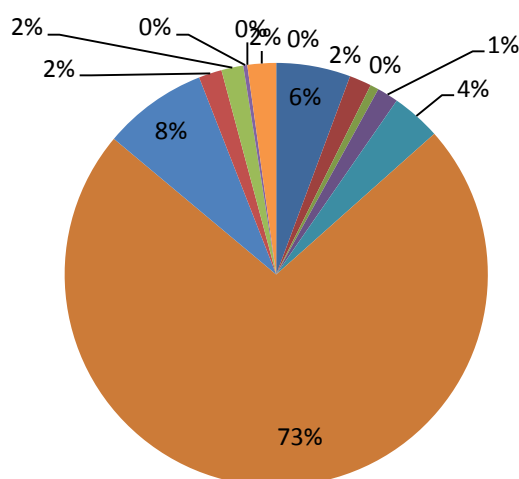


Рисунок 2 – Удельный вес активов на 01.01.2016 г.



Рисунок 3 – Удельный вес активов на 01.01.2017 г.

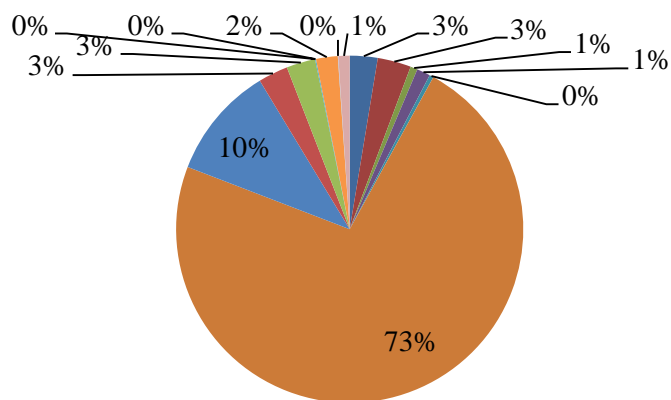


Рисунок 4 – Удельный вес активов на 01.01.2018 г.

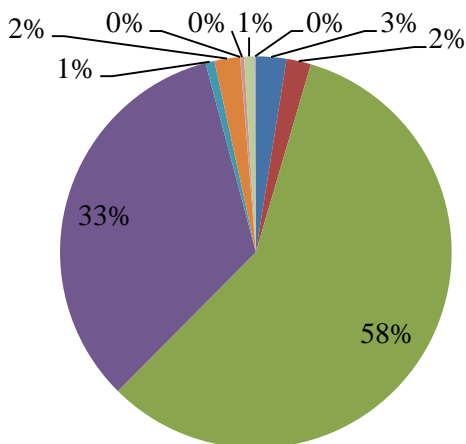


Рисунок 5 – Удельный вес пассивов на 01.01.2016 г.

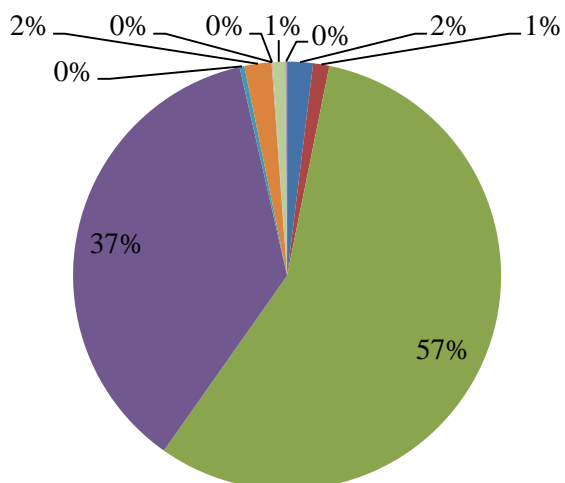


Рисунок 6 – Удельный вес пассивов на 01.01.2017 г.

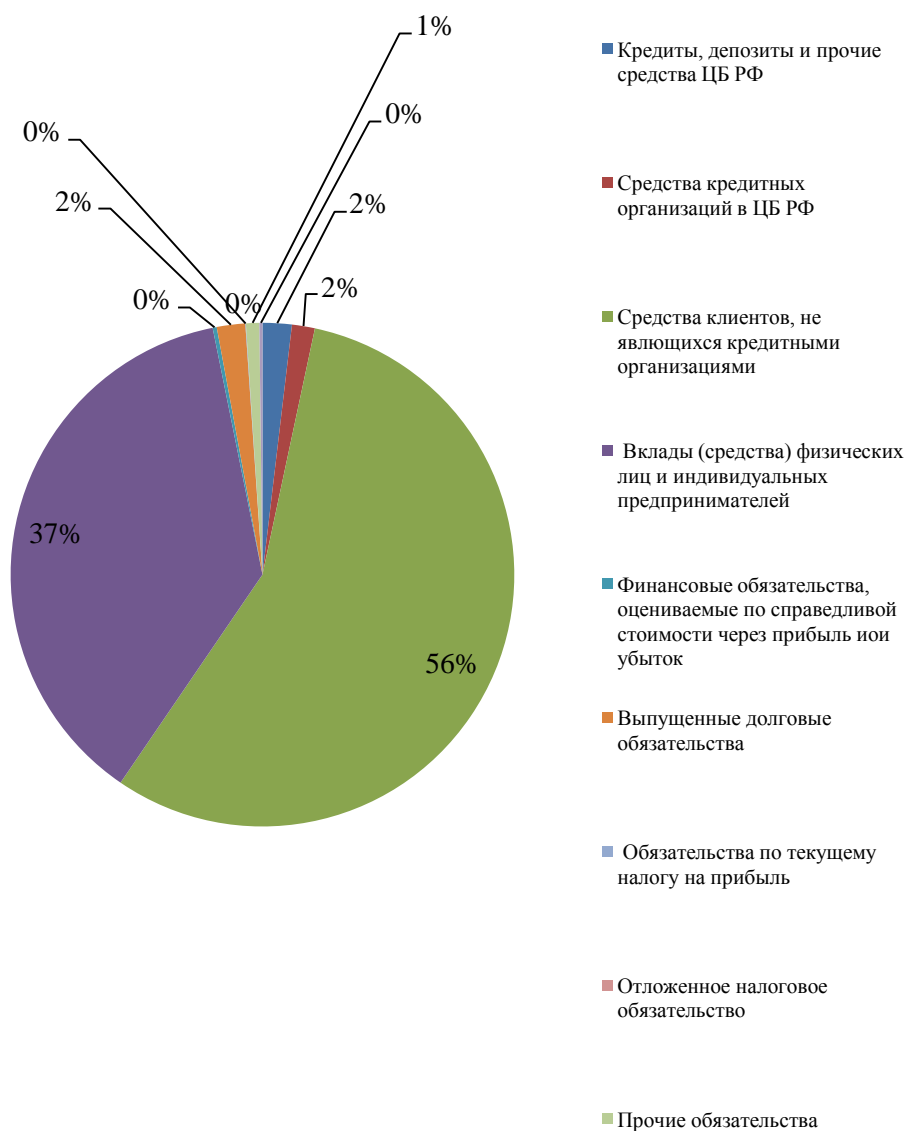


Рисунок 7 – Удельный вес пассивов на 01.01.2018 г.

Таким образом, проанализировав диаграммы, показывающие значимость каждой статьи в течении трех лет, можно сделать следующие выводы:

В период с 2015-2017 гг. произошел рост активов баланса с 22 706 916 023 тыс. руб. до 23 158 919 939 тыс. руб. Прежде всего это связано с увеличением чистой ссудной задолженностью с 16 869 803 465 тыс. руб. до 17 466 111 114 тыс. руб.

Также слет отметить, что произошел рост основных средств, нематериальных активов и материальных запасов с 477 354 922 т. р. до 483 555 870 т.р.

Проанализировав структуру баланса актива, приходим к выводу, что наибольший процент баланса ежегодно составляет чистая ссудная задолженность. Такой высокий показатель характеризует высокую деловую активность банка, но в то же время это говорит о высоком риске не возврата. Это свидетельствует о том, что банк ПАО «Сбербанк» занимается в основном кредитованием. В целом по активам видно, что идет стабильная положительная динамика.

В пассивах наибольшую часть занимает средства клиентов, не являющихся кредитными организациями (удельный вес составил 56 % на 2017 год). Это хороший показатель, который характеризует стабильность и финансовую устойчивость анализируемого банка. Также увеличиваются пассивы банка, что говорит о привлечении финансовых средств в кредитную организацию.

За исследуемый период Активы стабильно возрастают в абсолютном выражении.

Больше половины Активов включают в себя ссудную задолженность, второе место в структуре активов занимают чистые вложения в ценные бумаги.

Происходит устойчивая динамика роста активов.

За исследуемый период Пассивы не значительно снизились.

Это связано с уменьшением Кредитов, депозитов и прочих средства ЦБ РФ, Средств кредитных организаций, Выпущенные долговые обязательства.

Это говорит о том, что банк стал привлекать меньше средств, а больше использовать собственные средства, в основном нераспределенную прибыль прошлых лет.

Центральное место в анализе финансовых результатов банка принадлежит изучению доходов, так как они являются главным фактором формирования прибыли кредитных организаций.

Таблица 4 – Вертикальный анализ отчета о прибылях и убытках за 2015 – 2017 гг.

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Удельный вес, проценты		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Отчет о финансовых результатах (прибылях и убытках)						
Раздел 1. О прибылях и убытках						
Процентные доходы всего, в том числе:						
	1 999 027 786	2 079 766 069	2032170704	100	100	100
от размещения средств в кредитных организациях						
	45 298 638	64 397 494	116102323	2,27	3,10	5,71
от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями						
	1 823 328 858	1 867 144 838	1759389151	91,21	89,78	86,58
от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)						
	—	12 025	1	—	0,02	0,02
от вложений в ценные бумаги						
	130 400 290	148 211 712	156679229	6,52	7,13	7,71
Процентные расходы всего, в том числе:						
	1 132 369 508	878 207 077	730382293	100	100	100
по привлеченным средствам кредитных организаций						
	246 600 692	64 296 230	53788230	21,78	7,32	7,36
по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями						
	830 996 067	759 401 850	636868978	73,39	86,47	87,20
по выпущенным долговым обязательствам						
	54 772 749	54 508 997	39725085	4,84	6,21	5,44

Анализируя показатели Таблицы 4, следует отметить, что наблюдается увеличение доходов:

– от размещения средств кредитных организаций в 2015 году – 45 298 638 тыс.руб., в 2016 году – 64 397 494 тыс.руб., в 2017 году – 116 102 323 тыс.руб.

– от вложений в ценные бумаги от 130 400 290 тыс.руб. в 2015 году до 156 679 229 тыс.руб. в 2017 году.

В целом процентные доходы в 2015 году составляли 1 999 027 786 тыс.руб. С каждым годом они увеличивались и в 2017 году составили 2 032 170 704 тыс.руб.

Далее проанализируем расходы ПАО «Сбербанка» за 2015-2017 годы.

Анализируя расходы банка за указанный период следует отметить их стабильное уменьшение. В целом расходы уменьшились с 1 132 369 580 тыс.руб. в 2015 году до 730 382 293 тыс.руб. в 2017 году.

Далее на круговых диаграммах представлена структура отчета о прибылях и убытках за 2015 – 2017 года. Рассматривая диаграммы можно отчетливо увидеть, как менялась структура баланса актива в течение 3-х лет и сделать выводы, что основные показатели не претерпели больших изменений, а наоборот оставались в тех же числовых значениях.

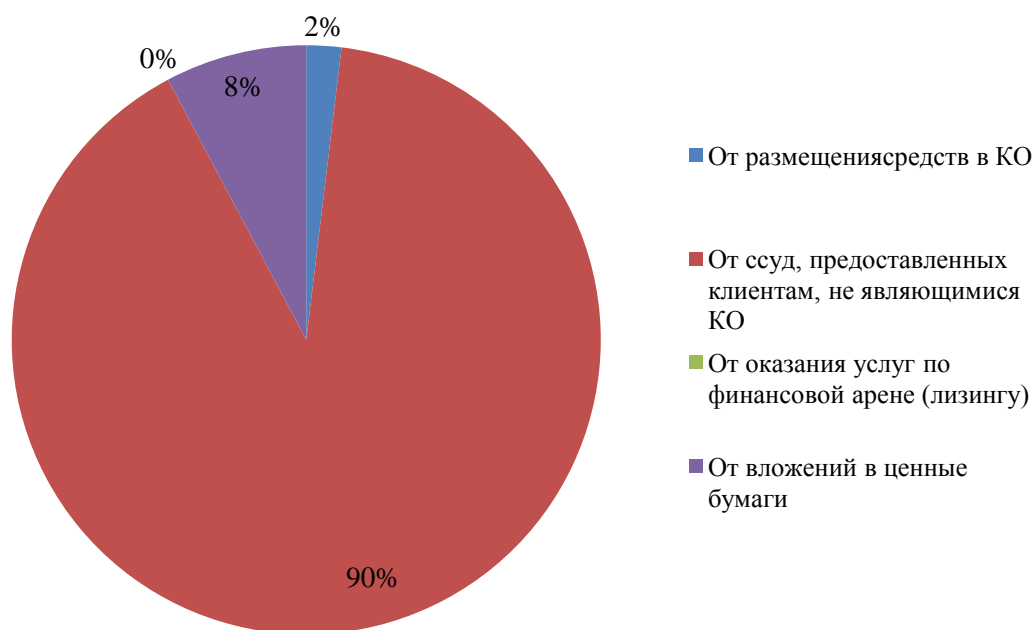


Рисунок 8 – Удельный вес процентных доходов за 2015 г.

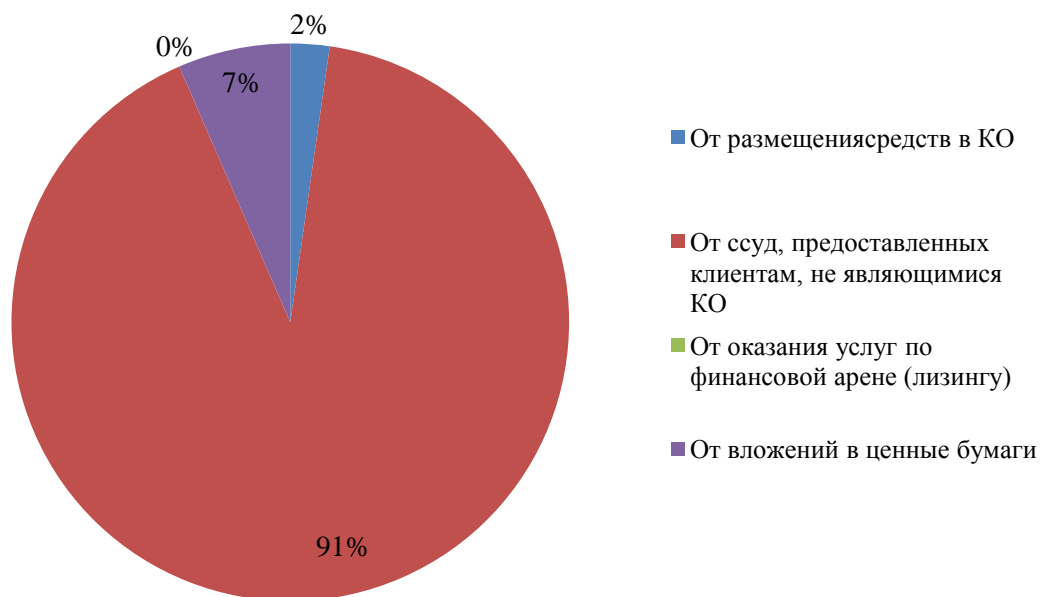


Рисунок 9 – Удельный вес процентных расходов за 2016 г.

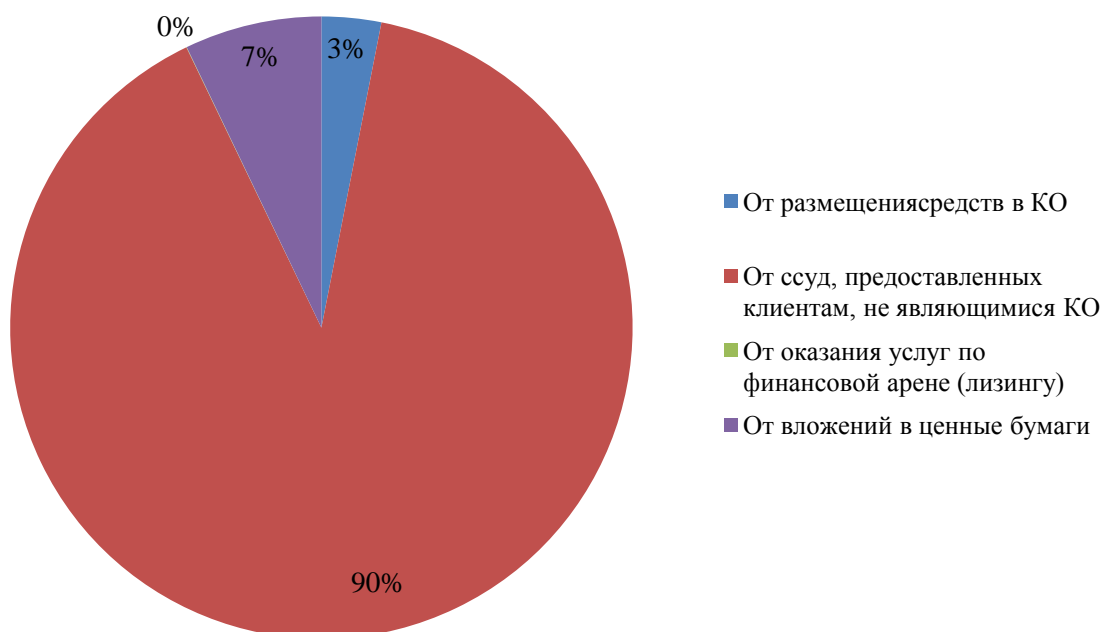


Рисунок 10 – Удельный вес процентных доходов за 2017 г.



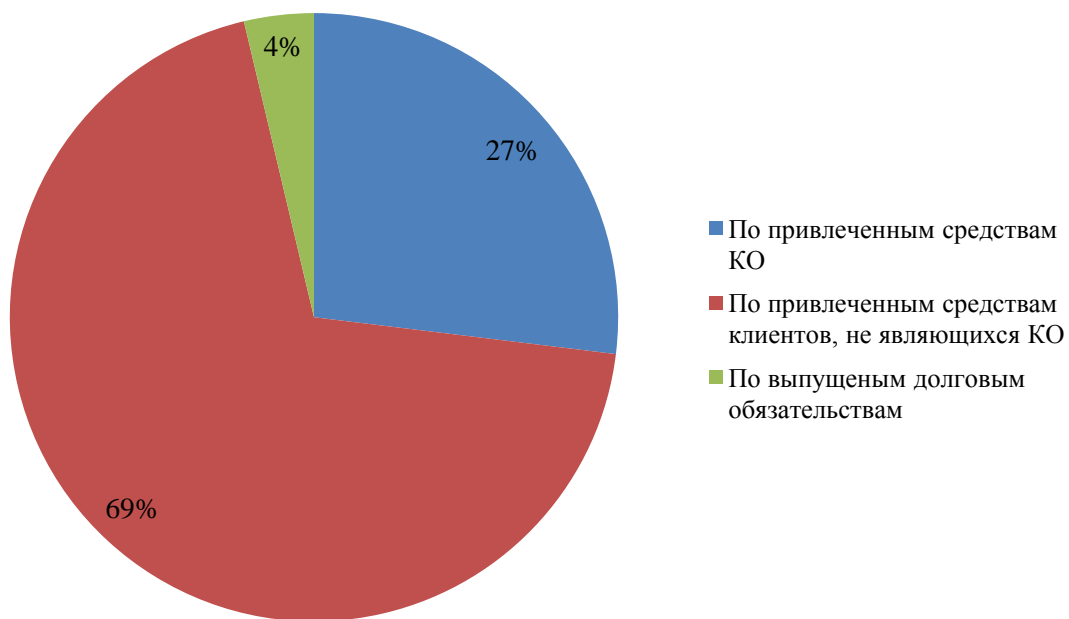


Рисунок 11 – Удельный вес процентных расходов за 2015 г.



Рисунок 12 – Удельный вес процентных расходов за 2016 г.

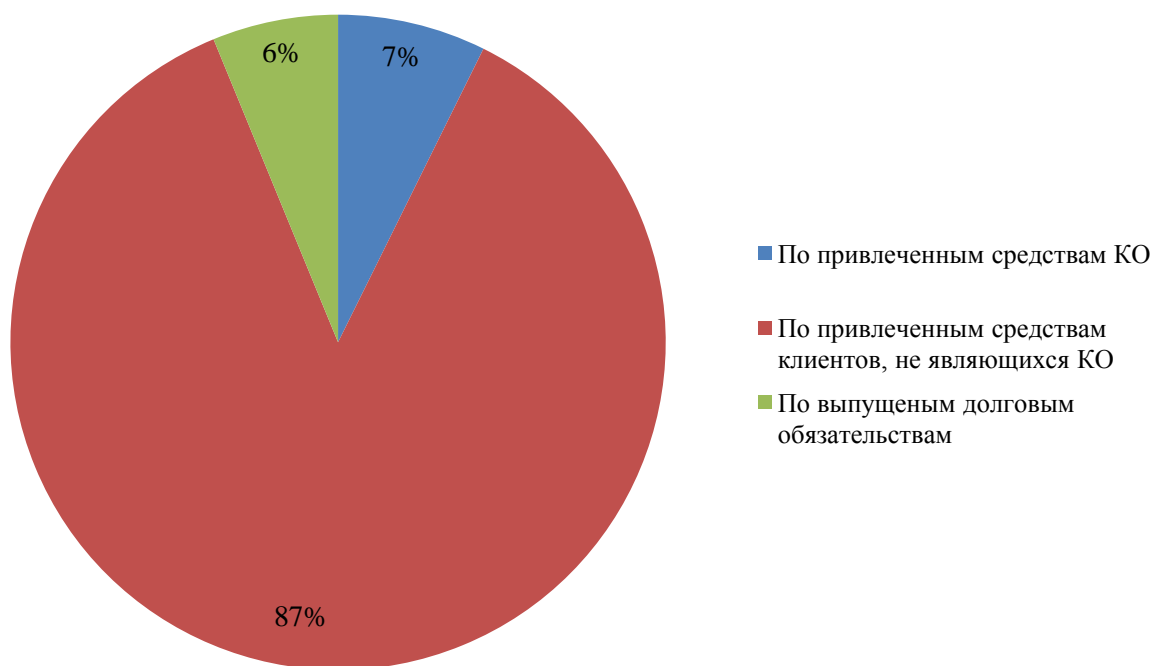


Рисунок 13 – Удельный вес процентных расходов за 2017 г.

Проанализировав данные о прибылях и убытках, можно сделать вывод о том, что наибольшую часть процентных доходов ПАО «Сбербанк» составляют ссуды, предоставленные клиентам, не являющихся кредитными организациями. Это заслуживает положительной оценки и говорит о стабильной и развивающейся работе банка.

Проанализировав структуру процентных расходов, можно сделать вывод о том, что наибольшую долю занимают расходы по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями. Это говорит, что банк имеет большинство привлеченных средств, это обычный показатель для банков.

Таблица 5 – Горизонтальный анализ бухгалтерского баланса ПАО «Сбербанк»

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Отклонения				Темп роста, в процентах	
				Абсолютное, тыс.руб.		Относительное, в процентах			
	01.01.2016 г.	01.01.2017 г.	01.01.2018 г.	2016 г.	2017 г.	2016 г.	2017 г.	2016 г.	2017 г.
<b>Активы</b>									
Денежные средства	732789740	614848983	621718630	-117 940757	6 869 647	-16,09	1,12	83,91	101,12
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	586 685 384	967161874	747906470	380 476 490	-219 255404	64,85	-22,67	164,85	77,33
в т.ч. обязательные резервы	118 363 174	154713883	158658496	36 350 709	3 944 613	30,71	2,55	130,71	102,55
Средства в кредитных организациях	355 984 910	347942780	299995122	-8 042 130	-47 947 658	-2,26	-13,78	97,74	86,22
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	405 977 877	141343233	91 468 983	-264 634644	-49 874 250	-65,18	-35,29	34,82	64,71
Чистая ссудная задолженность	16 869803465	16 221622141	17 466111114	-648 181 324	1 244 488 973	-3,84	7,67	96,16	107,67
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2316356734	2 269 613 004	2 517 864 732	-46 743 730	248 251 728	-2,02	10,94	97,98	110,94
в т.ч. инвестиции в уставные капиталы организаций	536 732037	691 905 668	664 464 539	155 173 631	-27 441 129	28,91	-3,97	128,91	96,03
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	436472 311	455961 164	645442 126	19 488 853	189 480 962	4,47	41,56	104,47	141,56
Требования по налогам и сборам	19 774 223	8 124 301	372 664	-11 649 922	-7 751 637	-58,91	-95,41	41,09	4,59
Отложенный налоговый актив	0	0	21 311 177	0	21 311 177	0,00	0,00	0,00	0,00
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	477354 922	469120 697	483555 870	-8 234 225	14 435 173	-1,72	3,08	98,28	103,08
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	8 076 804	11 364 582	8 076 804	3 287 778	0,00	40,71	0,00	140,71
Прочие активы	505 716 457	217 263 502	251 808 469	-288 452 955	34 544 967	-57,04	15,90	42,96	115,90
Всего активов	22 706 916 023	21 721 078483	23 158 919939	-985 837 540	1 437 841 456	-4,34	6,62	95,66	106,62
<b>Пассивы</b>									
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	768 989 234	581 160 307	591 164 171	-187 828 927	10 003 864	-24,43	1,72	75,57	101,72
Средства кредитных организаций	618 363 818	364 499 528	464 300 153	-253 864 290	99 800 625	-41,05	27,38	58,95	127,38
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	17 722 423 458	16 881 988991	17 742 620034	-840 434 467	860 631 043	-4,74	5,10	95,26	105,10
в т.ч. вклады (средства) физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей	10221284952	10937747277	11777377023	716 462 325	839 629 746	7,01	7,68	107,01	107,68
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	228 167 483	107 586 935	82 400 673	-120 580 548	-25 186 262	-52,85	-23,41	47,15	76,59
Выпущенные долговые обязательства	647 694 355	610 931 898	575 341 051	-36 762 457	-35 590 847	-5,68	-5,83	94,32	94,17

## Окончание таблицы 5

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Отклонения				Темп роста, в процентах	
				Абсолютное, тыс.руб.		Относительное, в процентах			
	01.01.2016 г.	01.01.2017 г.	01.01.2018 г.	2016 г.	2017 г.	2016 г.	2017 г.	2016 г.	2017 г.
Обязательства по налогам и сборам	5 404 321	5771617	11 241468	367 296	5 469 851	6,80	94,77	106,80	194,77
Отложенное налоговое обязательство	93 348 434	17878331	0	-75 470 103	-17 878 331	-80,85	-100,00	19,15	0,00
Прочие обязательства	256 566 985	280194323	270 017 973	23 627 338	-10 176 350	9,21	-3,63	109,21	96,37
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и прочим возможным потерям	37 805 399	42 145 668	62 686 684	4 340 269	20 541 016	11,48	48,74	111,48	148,74
Всего обязательств	20378763487	18892157598	19 799 772 207	-1486 605 889	907 614 609	-7,29	4,80	92,71	104,80
Источники собственных средств									
Средства акционеров (участников)	67 760 844	67 760 844	67 760844	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Эмиссионный доход	228054226	228054226	228054226	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Резервный фонд	3 527 429	3 527 429	3 527 429	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-46427290	39900064	54667423	86 327 354	14 767 359	-185,94	37,01	-85,94	137,01
Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	66357126	45400901	39933964	-20 956 225	-5 466 937	-31,58	-12,04	68,42	87,96
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	179049294	194598798	231165643	155 495 024	365 668 435	8,68	18,79	108,68	118,79
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	218387307	498289433	653565405	279 902 126	155 275 972	128,17	31,16	228,17	131,16
Всего источников собственных средств	2 328 152606	2828920885	3 359 165 714	500 768 279	530 244 829	21,51	18,74	121,51	118,74

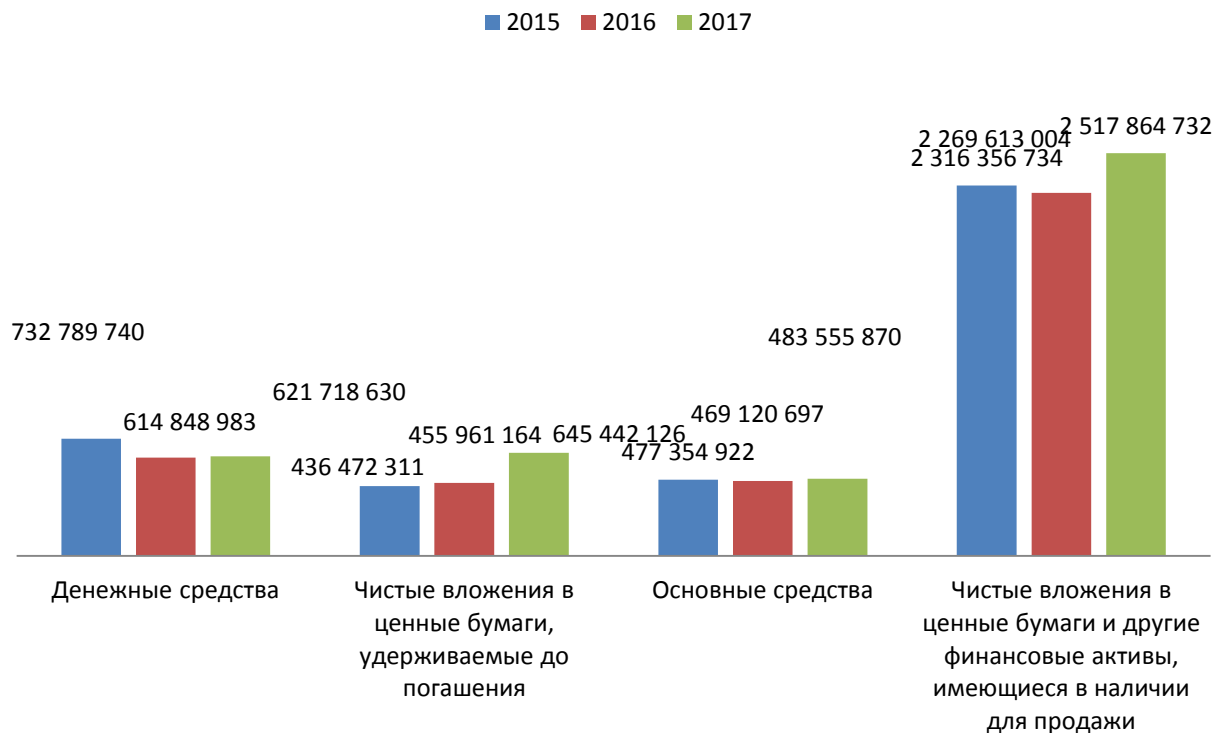


Рисунок 14 – Наиболее значимое изменение статей актива баланса за 2015 – 2017 гг.

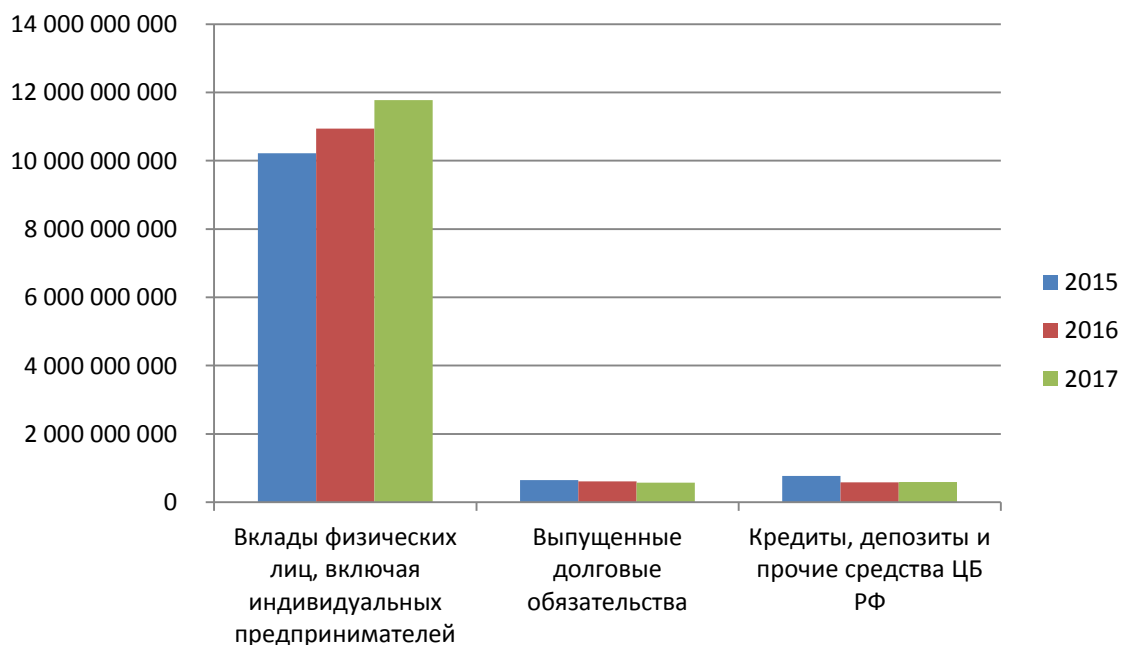


Рисунок 15 – Наиболее значимое изменение статей пассива баланса за 2015 – 2018 гг.

Проанализировав результаты горизонтального анализа баланса банка за 2015-2017 годы, можно сделать вывод о том, что по многим статьям произошел рост показателей и были получены положительные результаты:

В активе баланса произошло увеличение по следующим статьям:

– чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения увеличились в абсолютном выражении с 366 474 111 тыс.руб. до 645 442 126 тыс.руб. , что в относительном выражении составляет 41 %.

– основные средства увеличились в абсолютном выражении в период 2016 – 2017 гг с 469 120 697 тыс.руб. до 483 555 870 тыс.руб., темп роста составил 4%.

Увеличение по данным статьям является положительной динамикой, так как свидетельствует о стабильности и финансовой устойчивости банка.

В пассиве баланса увеличение наблюдалось по следующим статьям:

– вклады физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей в период с 2015 – 2017 гг, увеличились в абсолютном выражении с 10 221 284 952 тыс.руб. до 11 777 377 023 тыс.руб. Темп роста составил 21 %.

– средства клиентов, не являющихся кредитными организациями в период с 2015 до 2017 гг. увеличились в абсолютном выражении с 17 722 423 458 тыс.руб. до 17 742 620 034 тыс.руб.

Это также является положительной динамикой. В целом, можно сделать вывод, что банк имеет хорошие показатели, что свидетельствует о его деловой активности.

Таблица 6 – Горизонтальный анализ отчета о прибылях и убытках за 2015 – 2017 гг., в тыс.руб.

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Отклонения				Темп роста, в процентах	
				Абсолютное, тыс. руб.		Относительное, в процентах			
	01.01.2016 г.	01.01.2017 г.	01.01.2018 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.
Отчет о финансовых результатах (прибылях и убытках)									
Раздел I. О прибылях и убытках									
Процентные доходы всего, в том числе:	1 999 027 786	2 079 766 069	2 032 170 704	80 738 283	- 47 595 365	4,04	-2,29	104,04	97,71
от размещения средств в кредитных организациях	45 298 638	64 397 494	116 102 323	19 098 856	51 704 829	42,16	80,29	142,16	180,29
от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями	1 823328 858	1 867 144 838	1 759 389 151	43 815 980	-107 755 687	2,40	-5,77	102,40	94,23
от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)	0	12 025	1	12 025	- 12 024	0,00	0,00	0,00	0,00
от вложений в ценные бумаги	130 400 290	148 211 712	156 679 229	17 811 422	8 467 517	13,66	5,71	113,66	105,71
Процентные расходы всего, в том числе:	1 132 369 508	878207077	730382293	- 254 162 431	-147 824 784	-22,45	-16,83	77,55	83,17
по привлеченным средствам кредитных организаций	246 600692	64 296230	53788230	- 182 304 462	- 10 508 000	-73,93	-16,34	26,07	83,66
по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями	830 996067	759401 850	636868978	- 71 594 217	-122 532 872	-8,62	-16,14	91,38	83,86
по выпущенным долговым обязательствам	54 772 749	54508 997	39725085	- 263 752	- 14 783 912	-0,48	-27,12	99,52	72,88
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	866 658278	1201558992	1301788411	334900 714	100 229 419	38,64	8,34	138,64	108,34
Изменения резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего:	-258867154	-87884 500	-119132217	170 982 654	- 31 247 717	-66,05	35,56	33,95	135,56
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	-5995500	-6151158	-8926467	- 155 658	- 2 775 309	2,60	45,12	102,60	145,12

## Окончание таблицы 6

Наименование	Сумма, тыс. руб.			Отклонения				Темп роста, в процентах	
				Абсолютное, тыс. руб.		Относительное, в процентах			
	01.01.2016 г.	01.01.2017 г.	01.01.2018 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.	2016-2015 г.	2017-2016 г.
Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	6077914	1113674492	1182656194	505 883 368	68 981 702	83,23	6,19	183,23	106,19
Чистые доходы, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	-1267610	- 74292 233	-12395172	- 61 616 063	61 897 061	0,00	0,00	0,00	0,00
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	-3541006	2607 540	24365165	6 148 546	21 757 625	-173,64	834,41	-73,64	934,41
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	- 6 152 110	18837 516	- 13 134 618	24 989 626	- 31 972 134	-406,20	-169,73	-306,20	-69,73
Чистые доходы от операций с драгоценными металлами	-	2217 651	620 076	-	620 076	0,00	0,00	0,00	0,00
Доходы от участия в капитале других юридических лиц	3 508 086	8725 625	13 796 624	5 217 539	5 070 999	148,73	58,12	248,73	158,12
Комиссионные доходы	297 700 676	360618 710	422 337 011	62 918 034	61 718 301	21,13	17,11	121,13	117,11
Комиссионные расходы	31 759 583	43700 379	58 654 818	11 940 796	14 954 439	37,60	34,22	137,60	134,22
Изменение резерва по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	1 533 840	- 7 234	-	- 1 541 074	7 234	-100,47	-100,00	-0,47	0,00
Изменение резерва по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	- 5 155 700	2208 381	653 231	7 364 081	- 1 555 150	0,00	0,00	0,00	0,00
Прочие операционные доходы	- 31 893 241	- 41951 351	- 111 546 646	- 10 058 110	- 69 595 295	31,54	165,90	131,54	265,90
Чистые доходы (расходы)	16 073 495	33975 420	48 260 335	17 901 925	14 284 915	111,38	42,04	211,38	142,04
Операционные расходы	926 706 095	1412610647	1560 689 297	485 904 552	148 078 650	52,43	10,48	152,43	110,48
Прибыль (убыток) до налогообложения	619 806 168	764715 933	714 803 671	144 909 765	- 49 912 262	23,38	-6,53	123,38	93,47
Возмещение (расход) по налогам	88 512 620	149 605 281	192 320 221	61 092 661	42 714 940	69,02	28,55	169,02	128,55
Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	-	500 196 653	653 589 923	-	653 589 923	0,00	130,67	0,00	130,67
Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности	-	- 1 907 220	- 24 518	-	- 24 518	0,00	1,29	0,00	1,29
Прибыль (убыток) за отчетный период	218 387 307	498 289 433	653 565 405	279 902 126	155 275 972	128,17	31,16	228,17	131,16



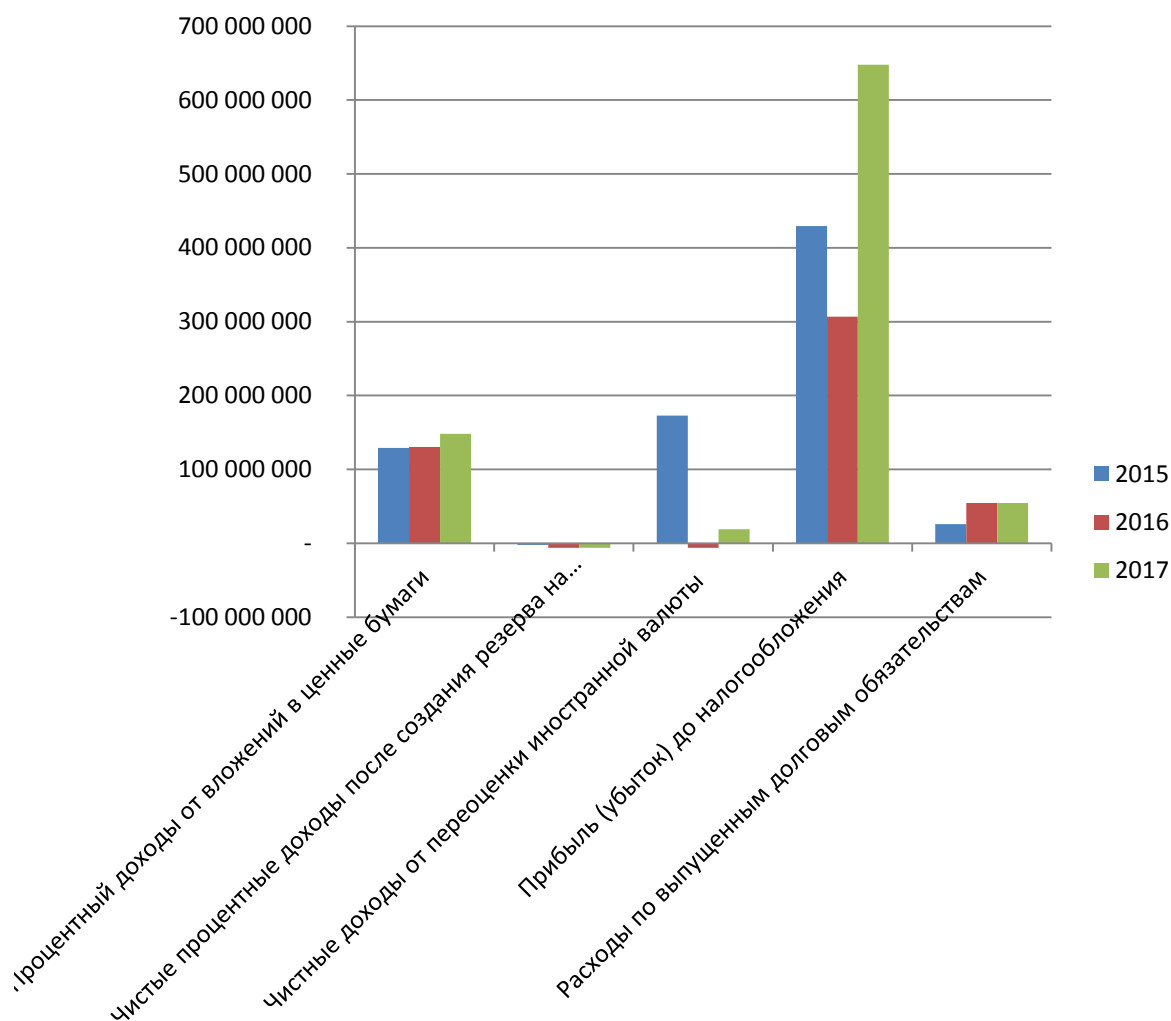


Рисунок 16 – Структура наиболее значимых статей отчета о прибылях и убытках за 2015 – 2017 гг

Изучив график структуры наиболее значимых статей отчета о прибылях и убытках, за анализируемые годы, можно наблюдать, что прибыль в 2017 году по сравнению с 2016 годом возросла с 218 387 307 тыс.руб. до 653 565 405 тыс.руб.

Также произошел рост таких статей, как процентные доходы от вложений в ценные бумаги (6% в 2017 году по отношению к 2016 году).

Следует отметить, что также произошло и уменьшение по статье расходы по выпущенным долговым обязательствам (темп роста составил 52 %). Данный показатель свидетельствует о рациональном распределении денежных средств ПАО «Сбербанк».

В целом, динамика показателей в горизонтальном анализе положительная.

Итак, проанализировав финансовую деятельность ПАО «Сбербанк» можно сделать вывод.

Все основные финансовые показатели, характеризующие деятельность ПАО «Сбербанк» за отчетный период свидетельствуют об устойчивом росте. Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что финансовое состояние банка можно охарактеризовать как устойчивое, а позиции, занимаемые на рынке банковских услуг, как лидирующие.

Это достигается благодаря умелым управленческим решениям, эффективной системе менеджмента.

### 2.3. Анализ потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»

В настоящее время ПАО Сбербанк является современным универсальным банком, удовлетворяющим потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке потребительского кредитования и является основным кредитором российской экономики.

Кредитный портфель – это совокупность остатков задолженности по основному долгу по активным кредитным операциям на определенную дату, т.е. под портфелем кредитов можно понимать все ссуды, выданные клиентам. Анализируя динамику объемов кредитного портфеля, необходимо выявить причины его увеличения или уменьшения.

Анализ структуры кредитного портфеля является одним из способов определения особенностей и концепции управления кредитным портфелем. Структурный анализ проводится для выявления излишней концентрации кредитных операций в одном сегменте, доли крупных ссуд и ссуд, предоставленных заемщикам с низкой степенью кредитоспособности, что повышает степень совокупного кредитного риска. Для управления ликвидностью

банку необходимо постоянно контролировать диверсифицированность кредитного портфеля по срокам предоставления кредитных ресурсов.

Для начала необходимо рассмотреть состав и структуру кредитного портфеля физически лиц ПАО «Сбербанк».

Таблица 7 – Состав и структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «Сбербанк» по видам кредитов

Наименование	1.01.2016	Уд.вес, в проц.	1.01.2017	Уд.вес, в проц.	1.01.2018	Уд.вес, в проц.
Ипотечные кредиты	2 174 833	52,6	2 392 387	55,2	2 764 474	56,1
На потребительские цели	1 929 773	46,7	1 932 684	44,5	2 156 530	43,8
Автокредиты	30 165	0,7	12 314	0,3	4 818	0,1
Итого кредитов физическим лицам до вычета резервов на возможные потери	4 134 771	100	4 337 385	100	4 925 822	100

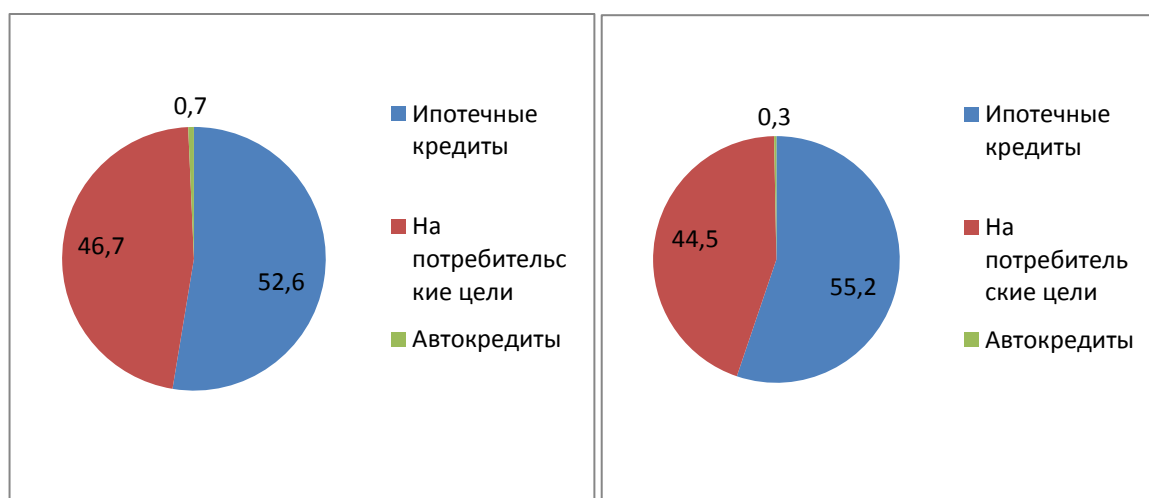


Рисунок 17 – Динамика кредитного портфеля физических лиц ПАО «Сбербанк» по видам кредитов за 2015-2016 года



Рисунок 18 – Динамика кредитного портфеля физических лиц ПАО «Сбербанк» по видам кредитов за 2017 год

Кредитный портфель физически лиц ПАО «Сбербанк» состоит из следующих видов: ипотечные кредиты, автокредиты и кредиты на потребительские цели.

Данные Таблицы 1 свидетельствуют, что в Сбербанке на протяжении 2015-2017 годов самый большой удельный вес имеют ипотечные кредиты: в 2015 году - 52,6%, в 2016 году – 55,2%, а в 2017 году – 56,1%. Положительная динамика ипотечного кредитования объясняется тем, что спрос на жилье не только остается наиболее востребованным, но и постоянно растет. Свое жилье хотят приобрести как молодые семьи, так и люди старшего поколения мечтают улучшить свои жилищные условия. На помощь им приходит ипотека. К тому же правительство страны постоянно нацеливает банки на снижение процентов по данному виду кредитования.

Следует отметить, что по сумме кредитования автокредиты занимают последнее место в кредитном портфеле банка. В последние годы удельный вес данного вида кредитования постоянно уменьшается: в 2015 году – 0,7%, в 2016 году – 0,3%, в 2017 году – 0,1%. Данное обстоятельство обусловлено повышением рыночных цен на автомобили иностранного производства,

увеличением таможенных пошлин, а также в связи с политикой государства направленной на развитие отечественной автопромышленности.

Доля кредитов на потребительские цели в кредитном портфеле Сбербанка хотя и занимает второе место, имея удельный вес в 2015 году – 46,7%, в 2016 году – 44,5%, в 2017 году – 43,8%, но ежегодно удельный вес снижается.

Понимая актуальность потребительского кредитования, целью которого является улучшение жизненного уровня Российских граждан Сбербанку необходимо принять меры по усовершенствованию данного вида кредитования.

Таблица 8 - Динамика темпов прироста кредитного портфеля физических лиц  
ПАО «Сбербанк» по видам кредитования

	2016/2015г.		2017/2016г.	
	Абсолют. прирост, млн.руб.	Темп прироста, в процентах	Абсолют. прирост, млн.руб.	Темп прироста, в процентах
Ипотечные кредиты	217 554	10,01	372 087	15,55
На потребительские цели	2 911	0,15	223 846	11,58
Автокредиты	-17 851	-59,18	-7 496	-60,6
Итого кредитов физическим лицам до вычета резервов на возможные потери	202 614	4,9	615 437	13,57

Анализ изменения объемов кредитования населения в динамике за 2015-2017 годы, результаты которого представлены в Таблице 8, свидетельствует, что темп прироста всего кредитного портфеля физических лиц в Сбербанке в общем имеет тенденцию к увеличению: в 2016 году относительно к 2015 году – 4,9%, в 2017 году в сравнении с 2016 годом – 13,57%.

Так темп прироста кредитного портфеля по ипотечным кредитам составил: в 2016 году по сравнению с 2015 годом – 10,01%, а в 2017 году по сравнению с 2016

годом – 15,55%. Прирост кредитного портфеля по ипотеке обусловлен не только повышением спросов на покупку жилья, но и принятием государственных программ, направленных на снижение процентных ставок по ипотеки. Рост портфеля по данному виду кредитования в 2017 году произошел в том числе количеством и объемами вновь выданных ипотечных кредитов.

Рассматривая темп прироста кредитного портфеля по автокредитам, следует отметить, что в последние годы не наблюдается никакого прироста, показатели идут со знаком «минус». Так в 2016 году по отношению к 2015 году прирост составил (-59,18%), а уже в 2017 году по сравнению с 2016 годом изменился до (-60,6%).

Как сказано выше абсолютный лидер на рынке потребительского кредитования – ПАО «Сбербанк». На рисунке представлена динамика объемов потребительского кредитования в Сбербанке.

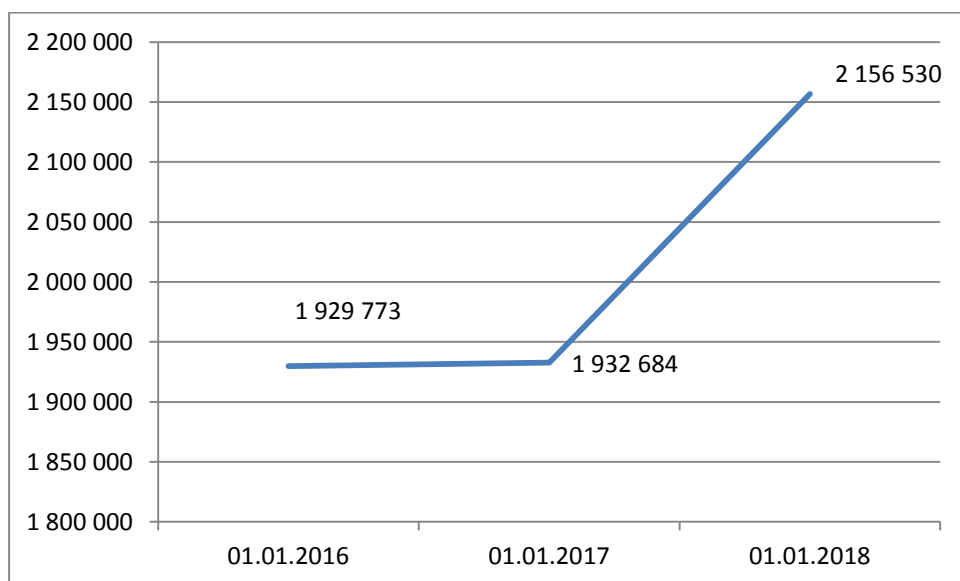


Рисунок 19 – Динамика объемов потребительского кредитования ПАО «Сбербанк»

Темп прироста кредитного портфеля по потребительскому кредитованию в 2016 году составил 0,15% по сравнению с 2015 годом, в 2017 году достиг уровня 11,58% относительно 2016 года. Приросту увеличения кредитного портфеля по

данному виду кредитования способствовало не только проведение акций по снижению процентных ставок, но и развитие удаленных каналов обслуживания клиентов (Онлайн).

Показатель просроченной задолженности является одним из важных индикаторов качества кредитного портфеля, поэтому далее необходимо перейти к анализу динамики просроченной ссудной задолженности физических лиц ПАО «Сбербанк».

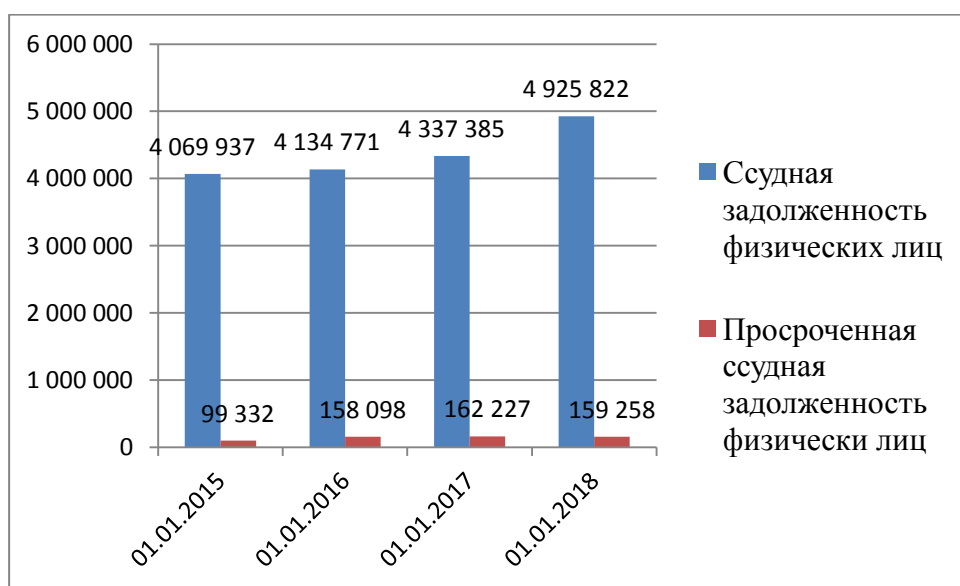


Рисунок 20 – Динамика ссудной задолженности и просроченной ссудной задолженности физических лиц ПАО «Сбербанк»

Как видно из данных Рисунка 20, величина просроченной ссудной задолженности нестабильна, однако её рост и падение в рассматриваемом периоде незначительны.

Далее стоит обратить внимание на динамику удельного веса просроченной ссудной задолженности физически лиц в структуре ссудной задолженности ПАО «Сбербанк».

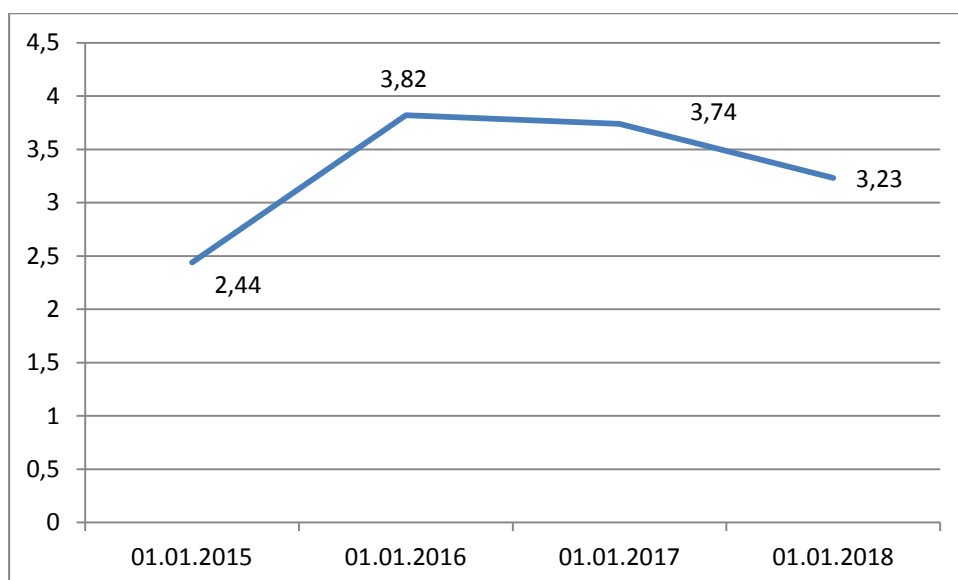


Рисунок 21 - Динамика удельного веса просроченной ссудной задолженности физических лиц в структуре ссудной задолженности ПАО «Сбербанк»

Как видно из данных Рисунка 21, наблюдается незначительное колебание удельного веса просроченной ссудной задолженности. Так, по состоянию на 01.01.2015 г. данный показатель был 2,44%, затем вырос до 3,82%, на 01.01.2017 г. составил 3,74%, а на 01.01.2018г. снизился до 3,23%. Таким образом, Банк избрал верную политику в отношении просроченной ссудной задолженности и несмотря на повышение её удельного веса в 2015 г., в 2017г. показатель стал снижаться.

Подводя итог, стоит отметить, что динамика развития потребительского кредитования в Сбербанке формировалась под влиянием целого ряда негативных внешних факторов. Начиная с 2014 года снижение цен на нефть, политические разногласия, а также международные санкции, введенные в отношении ряда Российских компаний и физических лиц, негативным образом отразились на экономической ситуации в России. Необходимо также отметить, что в 2015 г. произошло падение реальной заработной платы россиян, что стало тормозом для развития кредитования населения. Все эти обстоятельства послужили причиной для снижения темпов роста кредитного портфеля ПАО «Сбербанк» в течение



рассматриваемого периода. Однако в 2016 г. экономика России вместе с банковским сектором начала стабилизироваться. Благодаря эффективной экономической политике России произошел рост цен на нефть, на фоне которого укрепилось положение рубля на валютном рынке. Уже в 2017 году произошел рост кредитного портфеля в ПАО «Сбербанк».

#### 2.4. Мероприятия, направленные на развитие и совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк» и обоснование экономической эффективности

Регламент предоставления потребительского кредита у большинства банков является единым. Банки осуществляют выдачу кредитов населению в пределах имеющихся у него кредитных ресурсов. Механизм кредитования и организация кредитной работы в банке определяется каждым банком самостоятельно на основе действующих рекомендаций Центрального банка.

Сбербанк – старейший и надежный банк России, предоставляющий выгодные условия потребительского кредитования, быстрый и круглосуточный сервис. Он идеально подходит как для краткосрочных займов так и длительных кредитов. Широкая офисная сеть и лояльные процентные ставки лишь часть его преимуществ. В Сбербанке 17 493 подразделений в 83 субъектах Федерации.

Подать заявку в Сбербанк на потребительский кредит можно следующими способами:

1. Лично обратившись в ближайший офис банка, собрав пакет необходимых документов (на сайте банка размещен список по каждой кредитной программе).
2. Заполнив заявку в приложении Сбербанк Онлайн (для клиентов, имеющих зарплатные карты, и для работающих пенсионеров – получателей пенсии в Сбербанке).
3. Заранее заполнив заявление на сайте банка, а затем обратиться в офис банка.

Большинство кредитных программ предусматривает для оформления кредита личные обращения заемщика в банк. Большая загруженность отделений способствовала тому, что Сбербанком были разработаны различные способы оформления потребительских кредитов.

Сбербанк, кроме традиционного способа подачи заявления заемщиком на оформление в офисе предусмотрел дистанционный способ подачи его.

При использовании Онлайн-каналов, таких как: официальный сайт или мобильное приложение Сбербанка, клиенту понадобится всего один раз посетить офис банка для того, чтобы получить кредит и подписать составленный договор.

На сайте банка всегда можно получить подробную информацию о том, какие имеются виды потребительского кредитования, под какой процент возможно получить кредит и какие требования предоставляет банк к заемщикам. На странице Сбербанка, размещенной в интернете дано описание программ кредитования и размещен Онлайн калькулятор потребительского кредита для расчета графика платежей.

Онлайн оформление кредита отличается удобством и простотой пользования, с его помощью физическое лицо может подобрать наиболее выгодный размер ежемесячного платежа, сумму кредита, процентные ставки и так далее.

Преимущества Онлайн заявки на кредит:

- не требуется посещать отделение банка;
- не требуется тратить время на очереди в банке;
- нет необходимости повторно являться в отделение банка для продолжения оформления кредита и подписи документов;
- возникает возможность подавать сразу несколько заявок на различных условиях;
- процессинговый центр банка работает значительно быстрее специалистов в банке, днем и ночью, без выходных, и не допускает каких-либо ошибок;
- возможность получить кредитные средства на самых удобных для вас условиях из всех предложенных вариантов, при этом вам не потребуется

принимать быстрых решений, всегда есть время все обдумать в уютной домашней обстановке вместе с близкими или друзьями;

- честные кредиты без скрытых комиссий;
- зачисление средств прямо на карту клиента с оповещением по СМС.

В условиях современного общества эта услуга уже стала очень востребованной, это хороший инструмент для улучшения процедуры выдачи потребительских кредитов.

Важной составляющей частью деятельности банка является обратная связь с клиентами. Руководство банка следит за отзывами своих клиентов, анализирует и принимает управленческие решения с целью совершенствования методов руководства, повышения профессионального уровня персонала, улучшения обслуживания клиентов, создание более комфортных условий для них. Учитывая клиентский спрос, с целью сохранения и увеличения клиентской базы совершенствует уже работающие и внедряет новые программы.

Нами было изучено и проанализирована работа ПАО «Сбербанк» на основе отзывов 100 клиентов на сайте Банки.ру [36] (отзывы предоставлены в приложении С), которые показали существующие проблемы при оформлении потребительских займов через Онлайн. Хочется выделить три основные из них:

1. Существует длительный период ожидания кредитования.

На сайте Сбербанка обещают быстрое получение кредитов от 2 часов до 2 суток. Но как оказывается на практике, выдача кредитов происходит в течение 5-9 и большего количества дней.

2. Часто возникают системные сбои (например при выборе отделения банка).

Иногда при оформлении потребительского кредита Онлайн требуется подтвердить свою личность в отделении Сбербанка, но система ошибочно вместо ближайшего отделения к клиенту, указывает удаленное отделение, из-за чего клиент теряет много времени. И как следствие, появляется негативное отношение к банку.

3.В Сбербанке в отличии от некоторых других банков, требуется собрать большое количество документов, которые проходят серьезные проверки сотрудниками в офисе. Возникает вопрос: обещанное на сайте оформление кредитов через Онлайн с однократным посещением офиса для получения денежных средств и подписанием договора является только обещанием?

Негативные отзывы клиентов способствуют уменьшению количества клиентов, многие уходят в другие банки.

Развиваясь вместе с потребностями современного общества, работа Сбербанка должна быть более ориентирована на клиента при оформлении кредитов через Онлайн. Но у Сбербанка иногда возникают проблемы с данной услугой. Для удержания лидирующей позиции по предоставлению потребительских кредитов и сохранению своих клиентов, необходимо в кратчайшие сроки усовершенствовать систему работы Сбербанк Онлайн по предоставлению кредитов.

Следует усовершенствовать процедуру выдачи потребительских кредитов в режиме Онлайн, сократить сроки их оформления, обеспечить бесперебойную работу системы. Все это будет способствовать увеличению клиентской базы, а также улучшению качества их обслуживания.

Нами были разработаны мероприятия по улучшению организации потребительского кредитования населения в режиме Онлайн:

1.Создание Единого специального центра для оформления Онлайн кредитов, работающих в режиме удаленного доступа.

В Едином центре будут работать сотрудники, отвечающие именно за Онлайн-кредитование, что позволит оперативно оформлять кредиты. Чаще всего потребительский кредит требуется оформить в кратчайшие сроки, время по предоставлению кредита необходимо свести к минимальному, примерно к 2 часам. Сотрудники центра смогут быстро обработать Онлайн заявку.

Для обработки Онлайн заявок потребуется 249 сотрудников для каждого субъекта по 3 сотрудника, где есть ПАО «Сбербанк». В дальнейшем с увеличением заявок по кредитам, следует увеличить количество сотрудников.

Они будут работать каждый в своем главном областном отделении Сбербанка. Сотрудники будут централизованно своевременно обслуживать Онлайн заявки, в порядке очереди поступления Онлайн заявок на кредит. Благодаря этим изменениям уменьшится срок оформления и получения кредитов в режиме Онлайн.

## 2. Совершенствование программного обеспечения.

Следует предусмотреть выделение финансовых средств на усовершенствование программной системы Сбербанк Онлайн и как отмечалось ранее, создать Единый центр.

Необходимо привлечь высококвалифицированных специалистов. С целью ликвидации системных сбоев и улучшения работы системы Онлайн-кредитования требуется ввести 10 системных администраторов.

3. Для улучшения работы по обработке личных документов клиента предусматривается внедрение новых информационных технологий (в том числе электронная подпись, скайп встреча, электронное подтверждение документов).

Организация этой работы возлагается на те же 10 системных администраторов.

Основными затратами являются затраты на зарплату сотрудников, а также на рекламу и другие прочие нужды.

Для внедрения новых технологий, выполнения в целом всех намечены мероприятий по улучшению потребительского кредитования в режиме Онлайн необходимо предусмотреть финансовые затраты.

Таблица 9 - Расчет финансовых затрат на мероприятия по усовершенствованию процедуры потребительского кредитования через Онлайн в ПАО «Сбербанк»

В рублях

Мероприятие	Расчет (исходные данные)	Величина
Совершенствование программного обеспечения	2 000 000	2 000 000
ПК для каждого сотрудника	(40 000*259 шт.)	10 360 000
Канцелярские принадлежности	(10 000*12 месяцев)	120 000
З/П сотрудников по обработке Онлайн заявок	(30 000*249 сотрудника*12 месяцев)	89 640 000
З/П системных администраторов	(50 000*10 сотрудников*12 месяцев)	6 000 000
Размещение рекламы в интернете (Яндекс Директ, Google Adwords)	(30 000*12 месяцев)	360 000
Размещение рекламы на радио	(20 000*12 месяцев)	240 000
Размещение рекламы в социальных сетях	(60 000*12 месяцев)	720 000
Печать рекламных буклетов	(1 000 000*0,5)	500 000
Прочие расходы	750 000	750 000
Итого	–	110 690 000

В Таблице 9, предоставлены финансовые затраты, необходимые для усовершенствования работы системы Онлайн кредитования. Общие затраты составят 110 690 000 рублей.

На совершенствование программного обеспечения потребуется 2 000 000 рублей.

Расходы на оснащение персональным компьютером каждого сотрудника составят 10 360 000 рублей.

Затраты на приобретение канцелярских принадлежностей и прочие расходы составят 990 000 рублей.

Объемов расходов на зарплату всех сотрудников Единого центра составит 95 640 000 рублей.

Трудно переоценить роль рекламы в настоящее время. С помощью рекламы планируется в кратчайшие сроки довести до клиентов информацию о планируемых мероприятиях по усовершенствованию работы Онлайн банка. На развитие маркетинговой деятельности потребуется 1 820 000 рублей.

Благодаря рекламе, клиенты узнают, что получение потребительских кредитов в режиме Онлайн стало удобнее, надежнее и быстрее. Это будет способствовать притоку клиентов в Сбербанк.

Далее просчитаем экономическую выгоду от предложенного усовершенствования процедуры выдачи потребительского кредитования через Онлайн. Предполагается, что предложенные меры окупятся в течение года.

В настоящее время в Сбербанке в год оформляется около 4 млн. кредитов.

Предположим, что благодаря проведенным маркетинговым операциям, количество потребительских кредитов в режиме Онлайн увеличится в 2019 году только на 1%, прирост вновь оформленных потребительских кредитов составит примерно 40 тысяч кредитов. По данным сайта [sravni.ru](http://sravni.ru) [37], средний объем одного кредита в Сбербанке составляет 250 тыс. руб.

Таблица 10 – Усредненные данные для расчета

	Количество	Единица измерения
Сумма кредита	250 000	Тысяч рублей
Процентная ставка	13,9	%
Срок кредита	36	Месяцев

Произведем расчет платежей по одному кредиту за год.

Таблица 11 – Расчет платежей по кредиту

Номер платежа	Дата платежа	Начальное сальдо	Плановый платеж	Итоговый платеж	Основная сумма	Процент	Конечное сальдо	Накопленные проценты
1	01.01.2019	250 000	8 564,65	8 564,65	5 613,28	2 951,37	244 364	2 951,37
2	01.02.2019	244 364	8 564,65	8 564,65	5 679,55	2 885,10	238 662	5 836,47
3	01.03.2019	238 662	8 564,65	8 564,65	5 746,60	2 818,05	232 895	8 654,52
4	01.04.2019	232 895	8 564,65	8 564,65	5 814,44	2 750,21	227 060	11 404,73
5	01.05.2019	227 060	8 564,65	8 564,65	5 883,08	2 681,57	221 158	14 086,30
6	01.06.2019	221 158	8 564,65	8 564,65	5 952,53	2 612,12	215 187	16 698,42
7	01.07.2019	215 187	8 564,65	8 564,65	6 022,81	2 541,84	209 148	19 240,26
8	01.08.2019	209 148	8 564,65	8 564,65	6 093,91	2 470,74	203 038	21 711,00
9	01.09.2019	203 038	8 564,65	8 564,65	6 165,85	2 398,80	196 858	24 109,80
10	01.10.2019	196 858	8 564,65	8 564,65	6 238,64	2 326,01	190 606	26 435,81
11	01.11.2019	190 606	8 564,65	8 564,65	6 312,29	2 252,36	184 281	28 688,17
12	01.12.2019	184 281	8 564,65	8 564,65	6 386,81	2 177,84	177 883	30 866,01
13	01.01.2020	177 883	8 564,65	8 564,65	6 462,21	2 102,44	171 412	32 968,45
14	01.02.2020	171 412	8 564,65	8 564,65	6 538,50	2 026,15	164 865	34 994,60
15	01.03.2020	164 865	8 564,65	8 564,65	6 615,69	1 948,96	158 242	36 943,56
16	01.04.2020	158 242	8 564,65	8 564,65	6 693,79	1 870,86	151 543	38 814,42
17	01.05.2020	151 543	8 564,65	8 564,65	6 772,81	1 791,84	144 766	40 606,26
18	01.06.2020	144 766	8 564,65	8 564,65	6 852,77	1 711,88	137 911	42 318,14
19	01.07.2020	137 911	8 564,65	8 564,65	6 933,67	1 630,98	130 976	43 949,12
20	01.08.2020	130 976	8 564,65	8 564,65	7 015,53	1 549,12	123 961	45 498,24
21	01.09.2020	123 961	8 564,65	8 564,65	7 098,35	1 466,30	116 864	46 964,54
22	01.10.2020	116 864	8 564,65	8 564,65	7 182,15	1 382,50	109 686	48 347,04
23	01.11.2020	109 686	8 564,65	8 564,65	7 266,94	1 297,71	102 424	49 644,75
24	01.12.2020	102 424	8 564,65	8 564,65	7 352,73	1 211,92	95 078	50 856,67



## Окончание таблицы 11

Номер платежа	Дата платежа	Начальное сальдо	Плановый платеж	Итоговый платеж	Основная сумма	Процент	Конечное сальдо	Накопленные проценты
25	01.01.2021	95 078	8 564,65	8 564,65	7 439,53	1 125,12	87 647	51 981,79
26	01.02.2021	87 647	8 564,65	8 564,65	7 527,36	1 037,29	80 130	53 019,08
27	01.03.2021	80 130	8 564,65	8 564,65	7 616,22	948,43	72 526	53 967,51
28	01.04.2021	72 526	8 564,65	8 564,65	7 706,13	858,52	64 834	54 826,03
29	01.05.2021	64 834	8 564,65	8 564,65	7 797,11	767,54	57 053	55 593,57
30	01.06.2021	57 053	8 564,65	8 564,65	7 889,16	675,49	49 181	56 269,06
31	01.07.2021	49 181	8 564,65	8 564,65	7 982,29	582,36	41 219	56 851,42
32	01.08.2021	41 219	8 564,65	8 564,65	8 076,53	488,12	33 164	57 339,54
33	01.09.2021	33 164	8 564,65	8 564,65	8 171,87	392,78	25 016	57 732,32
34	01.10.2021	25 016	8 564,65	8 564,65	8 268,35	296,30	16 773	58 028,62
35	01.11.2021	16 773	8 564,65	8 564,65	8 365,96	198,69	8 435	58 227,31
36	01.12.2021	8 435	8 564,65	8 564,65	8 464,56	99,93	0	58 327,24

Процентный доход по одному кредиту за год составит 30 866,01 рублей.

Следовательно, за первый год процентный доход, исходя из планируемых 40 000 к выдачи кредитов составит:

$40\,000 \times 30\,866,01 = 1\,234\,640\,400$  рублей.

Привлечены денежные средства для потребительских кредитов будут со вкладов физических лиц, процент по вкладам составляет 5% годовых.

По предполагаемому мероприятию сумма выданных кредитов составит 10 000 000 000 рублей.

Рассчитаем чистый процентный доход за год.

Процент по привлеченным вкладам:

$10\,000\,000\,000 - 9\,500\,000\,000 = 500\,000\,000$

Процент по кредитному риску:

$10\,000\,000\,000 - 9\,800\,000\,000 = 200\,000\,000$

Итого:

$1\,234\,640\,400 - 500\,000\,000 - 200\,000\,000 = 734\,640\,400$

Чистый процентный доход за год составит 734 640 400 рублей.

Прибыль:

$$734\,640\,400 - 200\,000\,000 - 110\,690\,000 = 423\,950\,400$$

Сколько получено доходов на один вложенный рубль:

$$423\,950\,400 / 110\,690\,000 = 3,83$$

Таблица 12 – Расчет экономического эффекта от предлагаемого мероприятия

Показатели	Значение
Объем выданных кредитов, в рублях	10 000 000 000
Процентный доход за год, в рублях	1 234 640 400
Процентные расходы за год, в рублях	500 000 000
Чистый процентный доход за год, в рублях	734 640 400
Процентный риск, в рублях	200 000 000
Первоначальные затраты на реализацию предлагаемого мероприятия, в рублях	110 690 000
Прибыль, в рублях	423 950 400

Анализ результатов показывает, что доход, полученный за счет внедрения предложенных мер по усовершенствованию услуги Онлайн кредитования, не только покрывает убытки, но и принесет значительную прибыль.

Подводя итоги, следует отметить, что Сбербанк Онлайн – одна из наиболее популярных форм работы банка. Личный кабинет, который создается для каждого клиента позволяет отслеживать и выполнять все необходимые операции в режиме Онлайн в любое время суток. Предложенные меры усовершенствования Онлайн кредитования необходимо реализовать в самое ближайшее время с целью не только сохранения клиентской базы, но и ее увеличения, и, как следствие получения прибыли.

Благодаря качественно новому уровню обслуживания клиентов, ПАО «Сбербанк» сохранит лидирующее положение крупнейшего банка на кредитном рынке.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сбербанк России – признанный лидер российского рынка финансовых услуг. Надежность и безупречность ПАО «Сбербанк» подтверждаются высокими рейтингами ведущих рейтинговых агентств.

Потребительское кредитования является важной составляющей частью деятельности банка. Сбербанк продолжает расширять линейку кредитных продуктов, делая и все более привлекательными и доступными для населения. Условия кредитования Сбербанка являются выгодными для населения по сравнению с предлагаемыми аналогичными банковскими продуктами других банков.

Современный ПАО «Сбербанк» оказывает широкий спектр банковских услуг.

Анализ экономических показателей, выявил что в период с 2015-2017 гг. произошел рост валюты баланса с 22 706 916 023 тыс. руб. до 23 158 919 939 тыс. руб. Прежде всего это связано с увеличением чистой ссудной задолженностью с 16 869 803 465 тыс. руб. до 17 466 111 114 тыс. руб.

Несмотря на то, что динамика развития потребительского кредитования в Сбербанке формировалась под влиянием целого ряда негативных внешних факторов, происходящих в стране: снижение цен нефти, политические разногласия, падение заработной платы россиян, а также международные санкции, введенные в отношении ряда Российских компаний и физических лиц, Сбербанк смог сохранить кредитный портфель в 2015 – 2016 годах. А уже в 2017 году произошел рост кредитного портфеля в ПАО «Сбербанк».

Одним из основных приоритетов Сбербанка, помимо ускорения роста кредитного портфеля, является поддержание качества портфеля потребительских кредитов для физических лиц. Из года в год банк совершенствует и упрощает потребительское кредитование физических лиц.

Учитывая, что требования, предъявляемые банком к своим клиентам по таким программам довольно гибкие, общий объем потребительских кредитов неуклонно растет. Однако доля кредитов на потребительские цели в кредитном портфеле Сбербанка хотя и занимает второе место, но ежегодно удельный вес снижается (в 2015 году – 46,7%, в 2016 году – 44,5%, в 2017 году – 43,8% ежегодно удельный вес снижается).

Сбербанк умело корректирует структуру своего портфеля. Он работает не только в направлении создания привлекательных кредитных продуктов для физических лиц, увеличивая тем самым приток новых клиентов, но и проводит гибкую политику в отношении просроченной задолженности.

Важной составляющей частью деятельности банка является обратная связь с клиентами. Руководство банка следит за отзывами своих клиентов, анализирует и принимает управленческие решения с целью совершенствования методов руководства, повышения профессионального уровня персонала, улучшения обслуживания клиентов, создание более комфортных условий для них. Учитывая клиентский спрос, с целью сохранения и увеличения клиентской базы, руководство банка совершенствует уже работающие и внедряет новые программы.

В ходе изучения отзывов клиентов были выявлены существующие проблемы при оформлении потребительских займов через Онлайн.

Таким образом, возникла необходимость разработать мероприятия по усовершенствованию процедуры выдачи потребительского кредитования через Онлайн. В данной дипломной работе рассмотрены мероприятия по улучшению организации потребительского кредитования в режиме Онлайн. В результате проведенных расчетов, открытия Единого центра, происходит сокращение времени на обработку Онлайн заявки, и, как следствие, сокращается время на обслуживание клиента, качественно улучшается процедура предоставления потребительских кредитов Онлайн. Данные мероприятия способствуют притоку клиентов, что в конечном результате принесет прибыль банку.

Сегодня бизнес–модель ПАО «Сбербанк» акцентирована на удовлетворении основных финансовых потребностей физических лиц, однако в перспективе планируется внедрение в нее и предложение нефинансовых сервисов.

Современные технологии серьезно меняют способ взаимодействия клиента с банком, и со временем изменится сама суть банка как финансового института: из оператора финансовых транзакций по предоставлению потребительских кредитов физическим лицам, банк превратится в учреждение, где финансовые услуги станут лишь частью клиентского предложения. В борьбе за клиентов банк будет поддерживать необходимый уровень лояльности клиентской базы. А значит, стратегии по развитию потребительского кредитования будут корректироваться в соответствии с этой задачей.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации [Текст]. - М.: Маркетинг, 2014
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая и вторая - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2013.
3. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от № 395-1 от 02.12.1990 (в редакции от 20.04.15).
4. Федеральный закон «О кредитных историях» № 218-ФЗ от 30.12.2004 (в редакции от 28.06.14).
5. Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 года №151-ФЗ.
6. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» № 86-ФЗ от 10.07.2002 (в редакции от 29.12.2014).
7. Положение ЦБ РФ «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» № 54-П от 31.08.1998 (в редакции от 27.01.2001).
8. Положение «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками» (утв. Банком России 26.06.1998 № 39-П) (ред. от 26.11.2007) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 23.07.1998 № 1565).
9. Положение «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери» (утв. Банком России 23.10.2017 № 611-П) (Зарегистрировано в Минюсте России 15.03.2018 № 50381).
10. Положение Банка России «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» от 26.03.2004 № 254-П.
11. Указание Банка России «О порядке расчета и доведения до заемщика - физического лица полной стоимости кредита» от 13.05.2008 № 2008-У.
12. Письмо Банка России «О "Памятке заемщика по потребительскому кредиту» от 05.05.2008 N 52-Т.

13. Письмо ФАС РФ № ИА/7235, Банка России №N 77-Т от 26.05.2005 «О Рекомендациях по стандартам раскрытия информации при предоставлении потребительских кредитов».
14. Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ от 21.12.2013 (в редакции от 29.12.2014).
15. Антонова, А.Л. Тенденции рынка потребительского кредитования // А. Л. Антонова – Банковский ритейл. – № 1. – 2013. – С.12–15.
16. Банковское дело: учебник /кол. авторов: под ред. засл. деят. науки РФ, проф. О.И. Лаврушина. - 9-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2011. – 768 С.
17. Батракова, Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка // Л.Г. Батракова. – М.: Логос, 2011.
18. Беренгов, К.Ю. История развития кредитных отношений // К. Ю. Беренгов – Государство и экономика 2011 №4 С. 14.
19. Бровкина, Н.Е. Актуальные проблемы банковского обслуживания физических лиц //Н.Е. Бровкина – Банковское дело. 2013. – № 11. – С. 45-50
20. Букато, В.И., Львов Ю.И. Банки и банковские операции в России // В.И. Букато – Финансы и статистика, 2011.- С.135.
21. Бычков, В.П., Кузнецова В.В., Ларина О.И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие//В.П.Бычков –КноРус, 2016. – С, 172.
22. Грачев, Е.Ю. Банковское право Российской Федерации: учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. //Е.Ю.Грачев – М.: НОРМА, 2013. – С. 96.
23. Каширина, М.В. Потребительское кредитование на современном этапе //М.В. Каширина – Вестник Самарского института управления. – 2015. – № 1. – С. 81.
24. Кузнецова, Е.И. Банковское дело: Практикум: Учебное пособие -2-е, перер. // Е.И.Кузнецова –М.: КноРус. – 2010. – 264 с.
25. Лаврушин, О.И. Деньги, кредит, банки. //О.И.Лаврушин– М.: ИНФРА-М, 2014.–246С.
26. Лаврушин, О.И. Современная система кредитования. // О.И.Лаврушин – М.: КНОРУС, 2012. – 412 С.

27. Маркова, О.М., Захарова, А.С. Коммерческие банки и их операции: учебник // О.М. Маркова, А.С. Захарова, – М.: Банки и биржи, 2013. 470 С.
28. Миловидов, Д.А. Современное банковское дело. //Д.А.Миловидов – М.: ИНРА–М, 2014. – 378 С.
29. Рыкова, И.Н. Влияние потребительского кредитования на потенциал коммерческих банков.//И.Н.Рыкова –Финансы и кредит. –2011. –№25–С.2-6.
30. Рыкова И.Н. Рынок потребительских кредитов: российский и зарубежный опыт.// И.Н.Рыкова – Финансы и кредит. – 2014. –№36. –С. 11.
- 31.Сакова Ю.В. Развитие и совершенствование потребительского кредитования при осуществлении банковской деятельности//Ю.В.Сакова – Монография–2016
- 32.Стокман А.Н. Проблемы кредитования физических лиц в России //А.Н.Стокман – Менеджмент 2015 №5 С. 22.
- 33.Хмелева Т.И. Потребительское кредитование: вопросы теории и практики // Т.И. Хмелева – Вестник государственной академии. – 2015. – № 3 (104). – С. 88.
34. Интернет-портал «investor.moneyman.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.investor.moneyman.ru](http://www.investor.moneyman.ru)
35. Интернет-портал «plusworld.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.plusworld.ru](http://www.plusworld.ru)
- 36.Независимый финансовый портал «banki.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.banki.ru](http://www.banki.ru)
37. Интернет-портал «sravni.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.sravni.ru](http://www.sravni.ru)
38. Интернет-портал «mir-procentov.ru» » [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.mir-procentov.ru](http://www.mir-procentov.ru)
39. Свободная Энциклопедия «wikipedia.org» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
- 40.Официальный сайт Сбербанка «sberbank.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)



## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А – Бухгалтерский баланс ПАО «Сбербанк»

Активы			
	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018
Денежные средства	732 789 740	614 848 983	621 718 630
Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	586 685 384	967 161 874	747 906 470
в т.ч. обязательные резервы	118 363 174	154 713 883	158 658 496
Средства в кредитных организациях	355 984 910	347 942 780	299 995 122
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	405 977 877	141 343 233	91 468 983
Чистая ссудная задолженность	16 869 803 465	16 221 622 141	17 466 111 114
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2 316 356 734	2 269 613 004	2 517 864 732
в т.ч. инвестиции в уставные капиталы организаций	536 732 037	691 905 668	664 464 539
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	436 472 311	455 961 164	645 442 126
Требования по налогам и сборам	19 774 223	8 124 301	372 664
Отложенный налоговый актив	0	0	21 311 177
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	477 354 992	469 120 697	483 555 870
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	8 076 804	11 364 582
Прочие активы	505 716 457	217 263 502	251 808 469
<b>Всего активов</b>	<b>22 706 916 093</b>	<b>21 721 078 483</b>	<b>23 158 919 939</b>
Пассивы			
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	768 989 234	581 160 307	591 164 171
Средства кредитных организаций	618 363 818	364 499 528	464 300 153
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	17 722 423 458	16 881 988 991	17 742 620 034
в т.ч. вклады (средства) физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей	10 221 284 952	10 937 747 277	11 777 377 023
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	228 167 483	107 586 935	82 400 673
Выпущенные долговые обязательства	647 694 355	610 931 898	575 341 051
Обязательства по налогам и сборам	5 404 321	5 771 617	11 241 468
Отложенное налоговое обязательство	93 348 434	17 878 331	0

## Окончание приложения А

Прочие обязательства	256 566 985	280 194 323	270 017 973
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и прочим возможным потерям	37 805 399	42 145 668	62 686 684
Всего обязательств	20 378 763 487	18 892 157 598	19 799 772 207
Источники собственных средств			
Средства акционеров (участников)	67 760 844	67 760 844	67 760 844
Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	0	0	0
Эмиссионный доход	228 054 226	228 054 226	228 054 226
Резервный фонд	3 527 429	3 527 429	3 527 429
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-46 427 290	39 900 064	54 667 423
Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	66 357 126	45 400 901	39 933 964
Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений	0	0	0
Переоценка инструментов хеджирования	0	0	0
Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)	0	0	0
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	1 790 492 964	1 945 987 988	2 311 656 423
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	218 387 307	498 289 433	653 565 405
Всего источников собственных средств	2 328 152 606	2 828 920 885	3 359 165 714
Внебалансовые обязательства			
Безотзывные обязательства кредитной организации	8 065 233 100	6 701 111 522	10 134 992 202
Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства	1 387 353 103	1 234 474 908	1 341 462 264
Условные обязательства некредитного характера	0	142 840	142 841

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Отчет о финансовых результатах (прибылях и убытках)			
Раздел 1. О прибылях и убытках			
	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018
Процентные доходы всего, в том числе:	1 999 027 786	2 079 766 069	2 032 170 704
от размещения средств в кредитных организациях	45 298 638	64 397 494	116 102 323
от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями	1 823 328 858	1 867 144 838	1 759 389 151
от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)	0	12 025	1
от вложений в ценные бумаги	130 400 290	148 211 712	156 679 229
Процентные расходы всего, в том числе:	1 132 369 508	878 207 077	730 382 293
по привлеченным средствам кредитных организаций	246 600 692	64 296 230	53 788 230
по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями	830 996 067	759 401 850	636 868 978
по выпущенным долговым обязательствам	54 772 749	54 508 997	39 725 085
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	866 658 278	1 201 558 992	1 301 788 411
Изменения резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего:	-258 867 154	-87 884 500	-119 132 217
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	-5 995 500	-6 151 158	-8 926 467
Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	607 791 124	1 113 674 492	1 182 656 194
Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	-12 676 170	-74 292 233	-12 395 172
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	-3 541 006	2 607 540	24 365 165

Продолжение приложения Б

Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения	-695	185 187	-13 596
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	91 227 379	29 511 322	38 955 167
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	-6 152 110	18 837 516	-13 134 618
Чистые доходы от операций с драгоценными металлами	-	2 217 651	620 076
Доходы от участия в капитале других юридических лиц	3 508 086	8 725 625	13 796 624
Комиссионные доходы	297 700 676	360 618 710	422 337 011
Комиссионные расходы	31 759 583	43 700 379	58 654 818
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	1 533 840	-7 234	0
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	-5 155 700	2 208 381	653 231
Изменение резерва по прочим потерям	-31 893 241	-41 951 351	-111 546 646
Прочие операционные доходы	16 073 495	33 975 420	48 260 335
Чистые доходы (расходы)	926 706 095	1 412 610 647	1 560 689 297
Операционные расходы	619 806 168	764 715 933	714 803 671
Прибыль (убыток) до налогообложения	306 899 927	647 894 714	845 885 626
Возмещение (расход) по налогам	88 512 620	149 605 281	192 320 221
Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	—	500 196 653	653 589 923
Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности	—	-1 907 220	-24 518
Прибыль (убыток) за отчетный период / Прибыль (убыток) после налогообложения	218 387 307	498 289 433	653 565 405
Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:	—	—	—
распределение между акционерами (участниками) в виде дивидендов	—	—	—
отчисления на формирование и пополнение резервного фонда	—	—	—
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	218 387 307	498 289 433	653 565 405
Раздел 2. О прочем совокупном доходе			
Прибыль (убыток) за отчетный период	—	498 289 433	653 565 405
Прочий совокупный доход (убыток)			

## Окончание приложения Б

Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:	—	-13 372 024	-6 545 363
изменение фонда переоценки основных средств	—	-13 372 024	-6 527 381
изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами	—	0	0
Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток	—	-1 701 258	-1 060 446
Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль	—	-11 670 766	-5 484 917
Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:	—	96 302 369	18 459 197
изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющих в наличии для продажи	—	96 302 369	18 459 197
изменение фонда хеджирования денежных потоков	—	0	0
Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток	—	19 260 474	3 691 840
Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль	—	77 041 895	14 767 357
Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль	—	65 371 129	9 282 440
Финансовый результат за отчетный период	—	563 660 562	662 847 845

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Отзыв 1.

#### Оформление кредита Сбербанк Онлайн

БЕЗ ОЦЕНКИ

Доброго дня! Мой отец, П-кин Н.И., оставил заявку через Сбербанк онлайн на получение потребительского кредита 28.05.2018, заполнив при этом все данные. Сегодня, 29.05.2018, ему позвонили и попросили явиться в отделение банка, чтобы заполнить анкету и предоставить все оригиналы документов. Не совсем понятно смысл заполнения на сайте, тратить почти час, чтобы потом придти в банк и заново все заполнять? Как понимаю решение от банка до посещения его и заполнение всего заново можно не ждать?

### Отзыв 2.

#### Сколько придется ждать поступление кредита?

ОЦЕНКА:  ПРОВЕРЯЕТСЯ

Ну банк хорош конечно. Но бывают заминки как у меня. 22 мая мне одобрили кредит, через сбербанк онлайн. На данный момент 29 мая и у меня надпись (Акцептовано, ожидание выдачи кредита). Вообще теперь спортивный интерес, сколько эта надпись провисит и смогу ли я установить рекорд по длительности получения кредита, который конечно хочу описать на своем блоге [moi-pravila.rf](http://moi-pravila.rf). То, что писал несколько раз в сбербанк не принесло, никакого результата.

### Отзыв 3.

#### Не выдают кредит

БЕЗ ОЦЕНКИ

22.05.2018 подал заявку на потребительский кредит через онлайн-кабинет. 23.05.2018 кредит был одобрен и появилась запись: "Акцептовано, ожидание выдачи кредита", при этом перечисления средств на карту не произошло. 25.05.2018 обратился на горячую линию с вопросом о причинах задержки выдачи кредита, на что получил ответ о необходимости обращения в отделение банка в г. Подольск, ул. Кирова, 21, что сводит на нет все достоинства онлайн-заявки. 27.05.2018 прибыл в отделение банка по указанному адресу, но кроме подписания договора в бумаге сотрудниками банка сделано не было, кредит не зачислен. Сотрудник банка составил какую-то заявку в службу поддержки и сообщил, что 28.05.2018 кредит будет зачислен на карту, либо со мной лично свяжутся. По состоянию на 29.05.2018 кредит не зачислен, никто из сотрудников Сбербанка на связь не вышел. Договор 282538 от 23.05.2018, кредитная заявка № 988007520. Не хочу ругаться. Прошу оперативно разобраться в ситуации!

## Отзыв 4.

### Сбербанк - нам на вас абсолютно ВСЕ РАВНО

ОЦЕНКА: **1** ПРОВЕРЯЕТСЯ

Добрый день всем !

Повезло мне взять кредит в сбербанке через сбербанк - онлайн. Я уже давно являюсь их клиентом ,и такого ужаса я еще не видел. Конечно ,отношение к клиентам называется - мы ничего не знаем ,пишите претензию и я уже написал их целых две по другому случаю - но в Сбере всем абсолютно наплевать на мои проблемы. Но простите за отклонение от темы ,продолжу историю. Кредит мне дали на 30000 ,из которых я сразу досрочно погасил половину. График в онлайн пересчитался и вместо 1073 рубля в месяц - платеж стал 500 с копейками 😊 Так как график мне распечатать уже неоткуда - указываю приблизительно. Кредит брался на три года. Сегодня захожу в сбербанк онлайн и вижу картину маслом в графике платежей - ближайший платеж аж 9400 . Я конечно ,понимаю,сбои бывают . Звоню на горячую линию ,прошу разобраться. Итог - мне предлагают составить претензию, что я не согласен с ежемесячным платежом . Ага ,было 1000 стало 9000 😊)) Хорошо ,соглашаюсь ,зная ,что никто особо торопиться не будет. Срок рассмотрения до 10 Июня . Ну да ,нам же скорректировать ошибку надо консилиум создать .... Решил зайти в отделение сбербанка на ул.Ровно. Отсидел очередь, ожидал еще минут 20 пока девушка пыталась разобраться в моей "проблеме" ,в итоге ей по телефону сообщили ,что график верный 😊 ага . Она мне сказала - ну вы все слышали .... И в итоге - никто не виноват ,мне распечатали корявый график с минусовыми суммами на которые заботливо начислены проценты - видимо ,уже сам банк потом мне будет выплачивать.... Без комментариев.

Ни извинений ,никакого желания помочь в моей ситуации ,я конечно, не увидел. Договор - 18253 от 26.05.2018 .Обращение 180528-0500-631500 от 28.05.2018.

Всем спасибо.

## Отзыв 5.

### Просто накопело

ОЦЕНКА: **1** ПРОВЕРЯЕТСЯ

Давно хотел написать тут про дорогой Сбербанк. Но всё как-то руки не доходили. У меня уже давно проблемы со Сбером вызывают только ироническую улыбку, т.к. стараюсь на этот банк не рассчитывать.)

Сейчас у меня в Сбере только зарплатная карта, с которой я деньги гоню сразу в Тинькофф, хотя раньше активно пользовался и картами и оплатой услуг через Сбербанк Онлайн, а сейчас пользуюсь только кредитными продуктами, т.к. в Сбере самые низкие по рынку ставки. Но выходит как в анекдоте про ёжиков, которые продолжали есть кактусы.

#### История первая, самая свежая.

Решил подать заявку на кредит. В Сбербанке онлайн. Уже так делал раньше без проблем. Ну все как обычно - ввел все данные, через 15 минут пришла смс, что кредит одобрили. Все подтвердил. У заявки статус "акцептовано, ожидает выдачи". Жду день, жду второй. Начинаю смеяться - ну Сбер же. Точно лажа какая-то.

И правда, сегодня звонит девушка из какого-то офиса на Каланчевской (?), хотя в заявке на кредит я указывал офис на Новогиреевской ближайший к моему дому.

И говорят - не можем зачислить деньги на карту. У вас какая-то проблема с картой. Какая говорю - вы сами мне ее недавно торжественно вручили на работе, золотую, в рамках з/п проекта. Еще полгода не прошло, зарплата на нее исправно приходит. Приезжайте говорит в офис с паспортом, на Каланчевскую. Я такой - а если не приеду, можно ли отменить заявку? Они - это не очень хорошо, т.к. мы будем вынуждены проставить статус "отказ банка". Блин, придется ехать. Не, ну понятно, что проблемы могут быть, но почему ехать в какое-то непонятное отделение, а не зайти в ближайший офис по месту жительства?