

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ И ТЕНДЕНЦИИ ЕГО РАЗВИТИЯ В
СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
очно формы обучения, группы 09001513
Веревка Алены Евгеньевны

Научный руководитель:
старший преподаватель
кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
Пашкова Е.Н.

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ.....	6
1.1. Экономическая сущность потребительского кредита и его роль в повышении уровня жизни населения.....	
1.2. Характеристика и классификация потребительского кредита и механизм его реализации.....	6
1.3. Тенденции и проблемы развития потребительского кредитования в РФ.....	17
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЕГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.....	26
2.1. Организационно - экономическая характеристика банка ВТБ (ПАО).....	26
2.2. Механизм потребительского кредитования ВТБ (ПАО)....	31
2.3. Анализ качества потребительского кредитования в ВТБ (ПАО).....	39
2.4. Направления совершенствования потребительского кредитования в РФ в современных условиях.....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	54
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Потребительское кредитование – важный и высокодоходный инструмент финансового рынка, а для населения – упрощенный способ получения денежных средств для удовлетворения текущих нужд социального и экономического характера. Потребительское кредитование включает в себя ряд сегментов. Отметим самые крупные сегменты – авто и ипотечное кредитование. Они имеют целый ряд отличительных черт, одна из которых – инвестиционная направленность, в силу долгосрочности как самих кредитов, так и приобретаемых активов. Значительный рост кредитования населения в России стал важным фактором развития банковской системы и экономики в целом. На современном этапе экономического развития важное место в поиске путей выхода России из кризисного состояния занимают дальнейшее совершенствование форм кредита, выработка взвешенных подходов к реализации банковскими учреждениями кредитной политики, формирование продуктивной кредитной системы и эффективное управление ее рисками. Несмотря на то, что сейчас банковские учреждения несколько замедлили свою деятельность на рынке кредитования физических лиц, потребность в дальнейшем исследовании теоретических и практических вопросов потребительского кредитования населения остается весьма актуальной.

Степень научной разработанности. Теоретическим основам кредитования населения, посвящены работы Г.Н. Белоглазовой, Н.И. Коробовой, Л.П. Кроливецкой, О.И. Лаврушина др.. Исследования зарубежных ученых отражены в трудах: Э.Дж. Долан, К.Д. Кэмпбелл, Р.Дж. Кэмпбелл.

Целью работы является оценка практики предоставления услуг потребительского кредитования, выявления тенденций его развития в современных условиях и повышения качества его предоставления.

В соответствии с указанной целью в настоящем исследовании поставлены следующие **задачи**:

- изучить экономическую сущность потребительского кредитования и его роль в повышении уровня жизни населения
- изучить классификации потребительского кредитования и его виды
- рассмотреть тенденции и проблемы развития ипотечного кредитования
- дать оценку механизму ипотечного кредитования продуктов ВТБ (ПАО) и выявить преимущества продуктов ипотечного кредитования банка ВТБ (ПАО);
- провести анализ потребительского кредитования в розничном портфеле в ВТБ (ПАО) и предложить практические мероприятия по повышению качества предоставления услуг ипотечного кредитования ВТБ (ПАО);
- выявить направления совершенствования потребительского кредитования в РФ.

-Объект исследования является процесс развития ипотечного кредитования в коммерческом банке.

Предмет исследования выступает система экономических отношений, между заемщиком и кредитором по выдаче ипотечного кредита.

Теоретическую основу составили научные труды отечественных и зарубежных авторов в области банковского дела, статьи в периодической печати в сфере кредитования, исследования аналитических агентств.

Методологическую основу исследования составляет комплекс мер научного познания, среди которых методы системного, финансового, статистического и графического анализа.

Информационная база. В ходе выполнения работы использовались материалы внутренней отчетности, информация, размещенная на официальном сайте, годовые отчеты банка ВТБ (ПАО). Отчеты банка России, аналитические записки рейтингового агентства «Эксперт – РА», а также федеральные законы и иные законодательные акты Российской Федерации.

Практическая значимость работы. На основе проведенной оценки практики предоставления потребительского кредитования, практические мероприятия повышению качества предоставления услуг ипотечного кредитования ВТБ (ПАО), а также выявленные направления совершенствования потребительского кредитования, могут быть использованы в работе коммерческих банков и других кредитных организациях.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа изложена на 61 странице машинописного текста, содержит 10 таблиц и 9 рисунков. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, включающего 52 наименования и приложений.

В первой главе исследованы теоретические основы потребительского кредитования, изучена классификация и его виды, рассмотрены тенденции и проблемы развития потребительского кредитования в РФ.

Во второй главе дана оценка практики предоставления потребительского кредитования на примере банка ВТБ (ПАО), выявлены преимущества потребительского кредитования банка ВТБ (ПАО) перед другими банками, предложены практические рекомендации по повышению качества ипотечного кредитования в ВТБ (ПАО), а также определены направления совершенствования потребительского кредитования РФ в современных условиях.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

1. Экономическая сущность потребительского кредита и его роль в повышении уровня жизни населения

Самый популярный вид кредита, который всегда остается на пике популярности – это потребительский кредит. Этот вид сделки открывает широкие возможности для совершения покупок товаров, в случае, если накопление сбережений с целью их приобретения не доведено до конца, либо вообще невозможно. Такая ситуация может возникнуть среди отдельных категорий населения с достаточно низким уровнем дохода.

Назначение потребительского кредита в основном состоит в том, что дает возможность покупки товаров населению, которое в силу своего материального положения не может единовременно выделить достаточную сумму средств из личных сбережений на их приобретение. В то же время помогает избежать затаривания товарами, спрос среди покупателей, на которые значительно отстает от предложения. За счет этого торговая организация значительно сокращает свои издержки на обращение товаров, а также их хранение, передвижение и тому подобное. Это особенно актуально тогда, когда речь идет о таких товарах, которые являются технически сложными, длительного пользования, больших габаритов, а также требующих специальных условий хранения. Фактически назначение потребительского кредита состоит в расширении возможностей платежеспособности некоторых слоев населения.

Потребительский кредит — это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд. Такое определение дает Банк России в «Памятке

заемщика потребительского кредита» от 12 июня 2008 года. Получить кредит может любой гражданин России, соответствующий требованиям банка.

«Потребительский кредит (заем) - 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». Отмечено в Федеральном законе «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ [2]. Под заемщиком определено «физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем)» [2]. Под кредитором – «предоставляющая или предоставившая потребительский кредит кредитная организация, предоставляющие или предоставившие потребительский заем кредитная организация и некредитная финансовая организация, которые осуществляют профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа) в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя» [2].

По мнению Белоглазовой Г.Н. потребительский кредит — это «особая форма кредита, которая заключается в рассрочке платежа населению при покупке товаров длительного пользования» [11, с. 125].

Лаврушен О.И. в своей работе описывая процесс кредитования физических лиц выделяет потребительские ссуды, под которыми понимает ссуды, предоставляемые населению. В том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и прочие. В отличие от российской трактовки потребительские ссуды в западной банковской практике определяют несколько иначе, а именно: потребительскими называют ссуды, предоставляемые частным заемщикам для

приобретения потребительских товаров и оплаты соответствующих услуг [28, с. 251].

Г.Г. Коробова схожа с мнением Лаврушина О.И. и выражает мнение о том, что «ссуды, предоставляемые населению, в России принято называть потребительскими ссудами. При этом потребительский характер ссуд определяется целью предоставления ссуды (объектом кредитования) - к потребительским ссудам относят любые виды ссуд, предоставляемых населению, в том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и др.» [25, с. 125].

Точка зрения Жукова Е.Ф. совсем другая: «Потребительский кредит - кредит, предоставляемый банком населению с целью приобретения дорогостоящих предметов потребления, улучшения жилищных условий и т.д. [19, с. 288].

В отличие от приведенной российской трактовки, в западной литературе и в банковской практике потребительскими называют ссуды, предоставляемые частным заемщикам исключительно для приобретения потребительских товаров и оплаты соответствующих услуг. Например, Э.Дж. Долан, К.Д. Кэмпбелл, Р.Дж. Кэмпбелл определяют потребительский кредит как «ссуды, предоставляемые населению для приобретения потребительских товаров длительного пользования» [27, с.545].

В научных трудах Коробовой Г.Г. отмечено, что потребительские кредиты «кредиты, предоставляемые физическим лицам (потребителям) в целях приобретения товаров (работ, услуг) для личных семейных, домашних и иных нужд» [25, с. 143]. В зависимости от цели потребительский кредит может быть представлен на покупку квартиры, автомобиля строительного-ремонтных, туристических, медицинских платных услуг и т.д.

Главный отличительный признак потребительского кредита заключается в его целевой форме – кредитовании физических лиц. В денежной форме физическому лицу предоставляется банковская ссуда для приобретения

недвижимости, оплаты дорогостоящего лечения и другие цели, в товарной – в процессе розничной продажи товаров с отсрочкой платежа. В России потребительское кредитование только получает широкое распространение и всенародное признание. В зарубежной же практике потребительский кредит охватывает все слои трудоспособного населения, в основном через различные системы кредитных карт и ссуд.

Потребительский кредит также помогает выравнивать уровень жизни разных категорий граждан, имеющих неодинаковые доходы. Максимально сокращая разрыв между потребностями и структурой потребления разных социальных групп и слоев населения. Потребительский кредит имеет свою технологию развития. На постсоветском пространстве данная услуга начала предоставляется населению только в начале 60-х гг. Хотя широкого признания среди народа эта услуга долго не получала. Чаще всего такая возможность использовалась для осуществления проектов по строительству жилищных комплексов через кооперативы.

Любые кредитные отношения подразумевают под собой наличие двух сторон, задействованных в сделке, это: поставитель кредитного займа и заемщик. В ситуации с потребительским кредитом в роли лица-заемщика выступает население, тогда как поставитель кредита – это банковские или кредитные организации. В большинстве случаев в такой сделке участвует еще и третья сторона, являющаяся посредником. Тогда, когда речь заходит о потребительском кредите, это, как правило, торговая организация, магазины, предоставляющие возможность покупать свой товар в кредит, взяв заем в банковском учреждении, с которым они сотрудничают.

Если изучать такое партнерство более углубленно, то видно, что такие торговые организации, кредитующие население, сами же используют возможность кредитования банком для себя, с целью закупки товаров и последующей их реализации посредством предоставления возможности приобретать этот товар в кредит.

Основными сделками, подлежащими потребительскому кредитованию, являются:

- Продажа товаров по договоренности о рассрочке платежа.
- Выдача ссуд в денежном эквиваленте на нужды строительства жилищного фонда или строений на приусадебных участках.
- Выдача денежных средств на проведение капитального ремонта жилья.
- Приобретение поголовья домашнего скота с целью развития хозяйства.

Ценность и роль потребительского кредитования в увеличении платежеспособности населения на покупку товаров широкого потребления выражается в следующих четырех показателях:

- Увеличивающихся расходов определенных слоев населения на приобретаемые ими товары и услуги.
- Суммах, выплачиваемых заработных плат со всеми доплатами, а также положенными пособиями.
- Рост непогашенных задолженностей населения по взятым потребительским кредитам.
- Проценту, выплачиваемому клиентами банков по образовавшимся долгам.

Банки на законном основании могут выдавать ссуды в денежном эквиваленте непосредственно населению, обращающемуся в эти организации за предоставлением потребительского кредита или перекупать такое обязательство заемщика у торговой компании. Так как потребитель, приобретая товар у торговца, обязуется выплатить его стоимость, то именно это право взыскания стоимости с покупателя банк приобретает в свою собственность у розничного торговца по такой же системе взыскания задолженности. В такой ситуации покупатель вначале приобретает необходимые ему изделия, а чуть позже оформляет финансовые обязательства по погашению его стоимости. Такая практика выгодна розничным торговцам, по причине увеличения их товарооборота. А также это позволяет покрывать

их дебиторские задолженности по кредитам для приобретения товара и дальнейшего его выставления на продажу.

Для потребительского кредита очень характерна его близкая взаимосвязь с другими банковскими операциями и сделками. Примером таких взаимосвязей являются долгосрочные долговые обязательства покупателей, используемые торговцами для получения собственных ссуд от банков. В то время как предоставление кредита непосредственно потребителю в денежном эквиваленте устраняет третье дополнительное звено кредитных отношений, то есть торговца, что не всегда выгодно каждой из сторон. Потребительский кредит – это один из основных видов всех кредитных сделок на сегодняшний день между предпринимателями и населением [23, с. 52].

Купленные товары по кредитной сделке с точки зрения торговой фирмы являются обеспечением их собственных ссуд в банке. А потому до дня полного погашения задолженности по кредиту и внесения последней суммы уплаты, право собственности на товар по-прежнему остается за фирмой-продавцом. Это правило утверждено законодательством, что в свою очередь часто приводит к многочисленным злоупотреблениям с их стороны. Пользуясь таким правом, с помощью ухищрений и уловок, продавцы навязывают неплатежеспособным покупателям слишком большое количество товаров.

Существует несколько разновидностей потребительских кредитов, но наибольшей вес среди них имеет все-таки реализация товаров в рассрочку. Тогда как покупка товара по такой сделке предполагает оплату не только истинной стоимости за товар, но и наложенного процента за предоставление такой услуги. Потребительский кредит ставки, которого, как правило, значительно выше, чем обычный процент банковской ссуды в денежном эквиваленте, выгодны как кредитору, так и посреднику.

Таким образом, сущность потребительского кредита заключается в предоставлении денег либо товаров, услуг в долг с рассрочкой платежа по целевому назначению на условиях срочности, платности и возвратности. И

главная его роль заключается в перераспределении капитала между отраслями народного хозяйства, стимулируя эффективность труда, ускоряя сбыт товаров.

1.2. Характеристика и классификация потребительского кредита и механизм его реализации

Сегодня потребительское кредитование достаточно развито. Банки предлагают клиентам различные программы, где можно подобрать займ исходя из индивидуальных потребностей. Потребительские кредиты делятся на следующие виды:

1. По виду кредитора. К данному пункту относятся организации, которые выдают денежные средства на различные цели: банки, ломбарды, торговые, а также микрофинансовые организации.

2. По виду заёмщика. Пункт подразделяется на следующие критерии: кредит предоставляется любой группе лиц, являющихся гражданами РФ, определённой группе лиц (предприниматели), особым (лица, которые исправно выплачивают долг и получают от банка различные бонусы на второй и последующие займы), молодые семьи, социально незащищённые группы лиц (работающие и неработающие пенсионеры).

3. По обеспечению. В данном случае банк требует от заёмщика гарантии на возврат, оформляя в качестве залога движимое либо недвижимое имущество. Чаще всего под обеспечение попадают потребительские кредиты свыше 500 тысяч рублей. Займы, не подразумевающие обеспечения, как правило, небольшие — от 10 до 500 тысяч. Здесь от заёмщика требуют только справку о доходах, но в современной тенденции банки пренебрегают данным правилом и предоставляют программы, которые требуют от заёмщика только документ удостоверения личности.

4. По способу погашения. Существует три основных вида — аннуитетный, дифференцированный и разовый. Аннуитетный подразумевает под собой, что сумма для погашения не изменяется на протяжении всего

действия кредитного договора [6, с. 11]. Простыми словами — клиент ежемесячно вносит фиксированную сумму, в которую входят проценты, пени по просрочкам (если таковые имеются) и части суммы, которые направляются на погашение «тела кредита» (сумма без учёта процентов и штрафов). Дифференцированный подразумевает под собой, что общая сумма кредита делится на равные части с учётом периодичности погашения. Если посмотреть на график такого платежа, то можно сделать вывод, что заёмщик выплачивает основной долг и начисленные проценты. Проценты в свою очередь начисляются на остаток основного долга. По мере того, как клиент погашает долг, ежемесячная сумма платежа соответственно уменьшается. Разовый платёж чаще всего встречается, когда человек оформляет потребительский займ на личные нужды в микрофинансовой организации. Данный вид платежа назначается преимущественно в том случае, если сумма кредита не превышает 10 тысяч рублей. Дата возврата обычно составляет 30-60 дней. Каких-либо графиков к такому виду платежа не предусматривается.

5. Направленность. По направленности потребительские займы можно разделить на целевые и нецелевые. Нецелевой кредит на неотложные нужды характеризуется тем, что заёмщик может потратить денежные средства куда угодно. Банк не будет проверять, куда были потрачены денежные средства. Целевой кредит подразумевает то, что заёмщик берёт денежные средства на приобретение конкретного товара и услуги, например, автомобиля, жилого дома, бытовой техники, оплату образовательных и медицинских услуг и так далее. Как правило, банки не дают деньги на руки заёмщику, а перечисляют их на счёт продавца. Если выдача наличных была, то потребуются предоставить банку квитанции, что средства были направлены на конкретную цель.

Классификация Лаврушина О.И. потребительских ссуд заемщиков и объектов кредитования представлена по ряду признаков, в том числе по типу заемщика, видам обеспечения, срокам погашения, методам погашения,

целевому направлению использования, объектам кредитования, объему и т.д. [8, с. 41].

Потребительские кредиты бывают целевые и нецелевые, залоговые и беззалоговые. По сроку рассмотрения заявки их можно разделить на экспресс-кредиты и классические.

Таблица 1.1

Классификация потребительского кредита

По виду обеспечения обязательств заемщика	-без обеспечения -с обеспечением
По принадлежности кредитуемого предмета к группе товаров и услуг	-товары в кредит -услуги в кредит
По скорости и содержанию процедуры предоставления кредита	-Экспресс-кредиты -Классические кредиты
По кратности предоставления кредита	-Единовременные кредиты -Предоставляемые по возобновляемой линии
По срокам предоставления кредита	-Краткосрочные (до 1 года) -Среднесрочные (до 5 лет) -Долгосрочные (более 5 лет)
По возрастной категории	-Молодежные кредиты -Пенсионные кредиты -Кредиты на обучение
По значению процентной ставки кредитования	-Недорогие: до 10% годовых -Умеренно дорогие: от 10 до 30 % годовых -Дорогие: свыше 30% годовых
По способу погашения кредита	-Погашаемые аннуитетно -Погашаемые единовременно -Погашаемые по индивидуальной схеме
Целевые кредиты	-По определению целей кредитования - Нецелевые кредиты

Большинство банков не предлагают фиксированные ставки по потребкредитам, а заявляют возможный их диапазон. При этом окончательная ставка для конкретного клиента озвучивается после одобрения кредита и формально зависит от обширного списка критериев, но по факту определяется банком «на глазок». Большинство банков злоупотребляет этим и выдают кредит по ставкам близким к максимальным. По этой причине мы рекомендуем пользоваться услугами тех банков, которые предлагают минимальный диапазон возможных ставок или минимальную верхнюю

границу. В большинстве случаев вы сможете сэкономить на процентах [37, с. 38].

Нецелевые кредиты оформляются непосредственно в самом банке. Также потребительские кредиты делятся по признаку наличия или отсутствия залога и бывают залоговые и беззалоговые. В зависимости от скорости рассмотрения кредитной заявки потребительские кредиты подразделяют на экспресс - кредиты, при которых решение о кредитовании принимается за короткий промежуток времени в течении 15 минут - 1 часа, а также классические потребительские кредиты, по условиям которых решение о кредитовании может приниматься в течении 2 - 14 дней. Также присутствуют и другие классификации потребительских кредитов.

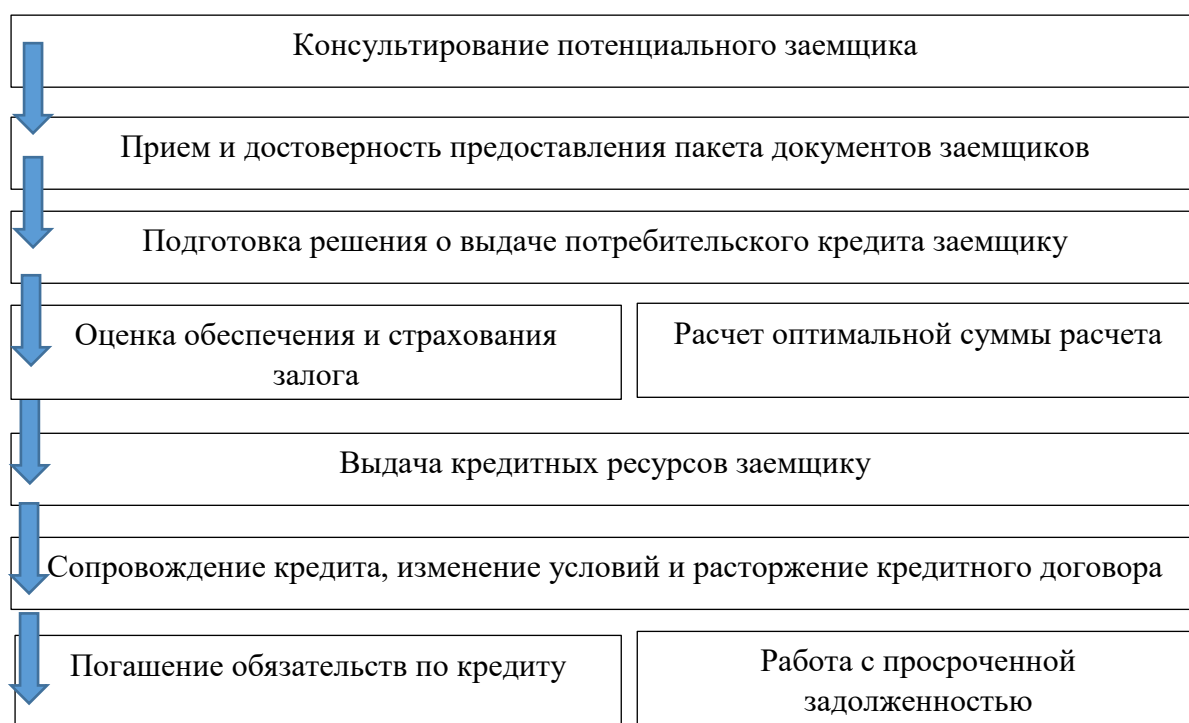


Рис. 1.1. Механизм потребительского кредитования

Для того, чтобы получить кредит в банке, сначала необходимо определиться с целью — для чего нужны средства. Как правило, для потребительского кредита не требуется предоставления большого пакета документов.

Далее будет рассмотрен алгоритм получения займа: Первый шаг — необходимо определиться с выбором кредитора. Требуется изучить предложения рынка и выбрать оптимальный вариант. Во вторую очередь требуется выбрать кредитный продукт с наиболее выгодными условиями. Затем необходимо обратиться в банк к сотруднику кредитного отдела для подачи заявки и проведения скоринга (первоначальной оценки благонадёжности клиента). Если банк предварительно одобрил заявку на основании скоринга, то клиент заполняет анкету, где потребуется указать определённые данные.

Далее предоставляется пакет необходимых документов. Затем следует подписание кредитного договора и получение денежных средств либо выдача кредитной карты.

Далее будут рассмотрены необходимые документы для займа, а также общие требования к заёмщику: в первую очередь требуется предоставить удостоверение личности (в некоторых банках необходим второй документ); справка о доходах по форме 2-НДФЛ за последние 6 месяцев; копия трудовой книжки с подтверждением стажа на последнем месте работы за последние 3-6 месяцев; гражданство Российской Федерации; возраст заёмщика от 21 года, предельный возраст, как правило, 65 лет, однако в некоторых банках действуют специальные программы, например, для пенсионеров, там возрастные рамки расширены, и предельная цифра может достигать 85 лет; если сумма больше 300 тысяч, некоторые банки могут потребовать залог или поручителя [35, с. 841].

При заключении кредитного договора следует обратить пристальное внимание на следующие пункты: Сумма и процентная ставка. Здесь проблема может быть в несоответствии с рекламным предложением кредитора, поэтому стоит внимательно изучить кредитный договор. Дополнительные услуги. Чаще всего в виде гарантии возврата денежных средств по потребительскому кредиту банк указывает в договоре оформление страховки. Все дополнительные условия увеличивают общую сумму долга, иногда очень

существенно. Указание общей суммы займа. В кредитном договоре в обязательном порядке должна быть прописана общая сумма ссуды. Также должно быть указано, из каких частей она состоит (проценты, комиссии и прочее). График платежей. Схема погашения и тип платежа должны указываться в договоре. Заёмщик вправе сам выбрать, как ему удобнее платить — банк не может навязывать свои условия. Возможность досрочного погашения. Данное право закреплено за заёмщиком на законодательном уровне. В договоре не должно быть никаких штрафов и иных санкций за досрочное погашение ссуды. Невозврат заёмных средств и их взыскание. Стоит узнать, содержится ли в этом пункте информация о переуступке прав в случае невозврата, и каким образом банк будет действовать в случае просрочек.

Таким образом, потребительский кредит имеет свою классификацию, в которой определены критерии дифференциаций условий и ситуаций для заемщика. В зависимости от целей заемщика банк предложит соответствующий потребительский кредит. Отлаженный механизм потребительского кредитования позволит получить денежные средства за максимально короткий срок.

1.3. Тенденции и проблемы развития потребительского кредитования в РФ

Одним из самых популярных видов кредита в России является потребительское кредитование. Около 60 % процентов россиян пользуются потребительским кредитованием, которое с каждым годом набирает популярность среди всех слоев населения. Объемы потребительского кредитования высоки настолько, что они охватили всю территорию России.

Сегодня банки активно развивают этот сегмент, так как он является самым выгодным и прибыльным направлением для финансово-кредитных учреждений. Тенденция наблюдается и за рубежом. Лидером в мире по потребительскому кредитованию является Франция. Эта страна в 2018 году

выдала потребительских кредитов на 1585,76 млрд. долл. На втором месте по потребительскому кредитованию Швейцария – 858,73 млрд. долл., далее Норвегия – 400,99 млрд. долл., Германия - 261,84 млрд. долл. На пятом месте Россия – 231,69 млрд. долл. (см. рис. 1.2.).

Необходимо отметить, что в выше названных странах потребительским кредитованием занимаются не только коммерческие банки и универсальные коммерческие банки, финансовые компании, сберегательные институты и др. кредитные организации [46].

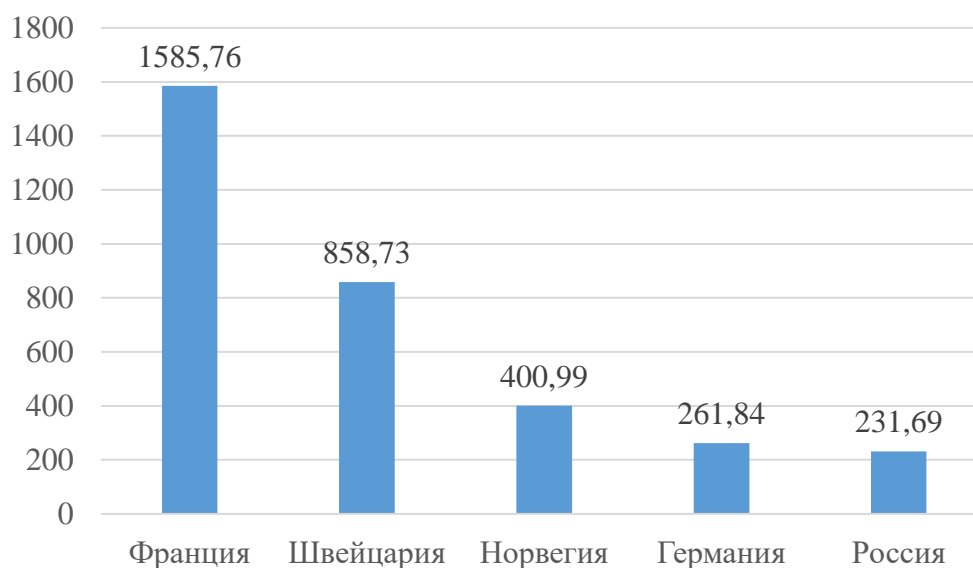


Рис. 1.2. Динамика лидеров потребительского кредита в России и в зарубежных странах в 2018 году, млрд. долл.

По данным Банка России динамика кредитного портфеля на отечественном рынке за 2016 – 2018 годы показывает, что в 2018 году объем кредитного портфеля в текущем году сохранился примерно в тех же масштабах, что и в 2017 году [48].

Основными поддерживающими факторами выступали сниженные процентные ставки и восстановившийся рост кредитования физических лиц, в том числе и необеспеченное кредитование. Рост необеспеченных кредитов при отсутствии реального улучшения платежеспособности населения

отрицательно влияет на качество кредитных портфелей российских банков. Наблюдается рост потребительского кредитования за исследуемый период на 29,4%. В 2018 году кредитов на потребительские нужды было выдано на 7700 млрд. руб. в 2017 году – на 6302 млрд. руб., в 2016 году – 5950 млрд. руб.

Таблица 2

Динамика потребительского кредитования в розничном портфеле
за 2016 – 2018 годы, млрд. руб.

Показатель	2016г	2017г	2018г	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г / 2017г	2018г / 2016г
Кредиты клиентам (ЮЛ и ФЛ), млрд. руб.	42545	42367	48273	99,6	113,9	113,5
Кредиты крупному бизнесу, млрд. руб.	27000	26023	29157	96,4	112,0	108,0
Кредиты МСБ, млрд. руб.	4550	4170	4215	91,6	101,1	92,6
Ипотечные кредиты (портфель), млрд. руб.	4400	5187	6410	117,9	123,6	145,7
Автокредиты, млрд. руб.	645	685	791	106,2	115,5	122,6
Прочие потребительские кредиты ФЛ, млрд. руб.	5950	6302	7700	105,9	122,2	129,4

Источник: составлено автором по данным Банка России

На рост кредитного портфеля оказали корректировки и переоценка, связанные со сближением российских стандартов бухгалтерского учета с МСФО 9, – всего -0,10 трлн рублей [ЦБ]. Без их учета совокупный кредитный портфель вырос 13,5% [49].

Рис. 1.3. «Структура кредитного портфеля на отечественном рынке за 2016 – 2018 годы» иллюстрирует, что произошли сдвиги в долях кредитного портфеля. На фоне уменьшения доли кредитования крупного и малого бизнеса, наблюдается увеличение доли потребительского кредитования. в 2018 году составила 16%, (в 2016 г – 14%, в 2017 г - 14,9%) [47].

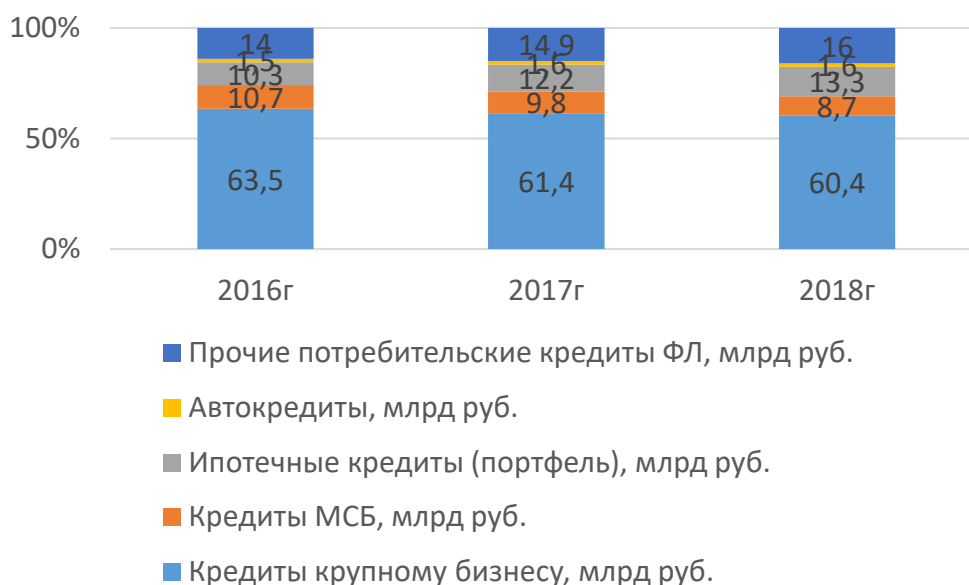


Рис. 1.3. Структура кредитного портфеля на отечественном рынке за 2016 – 2018 годы, %

За исследуемый период структура выдачи потребительских кредитов в разрезе валют изменилась. Уменьшилась доля выдачи кредита в иностранной валюте на 41,8%. В 2018 году потребительских кредитов 97,6% было выдано в рублях и только 2,4% в иностранной валюте.

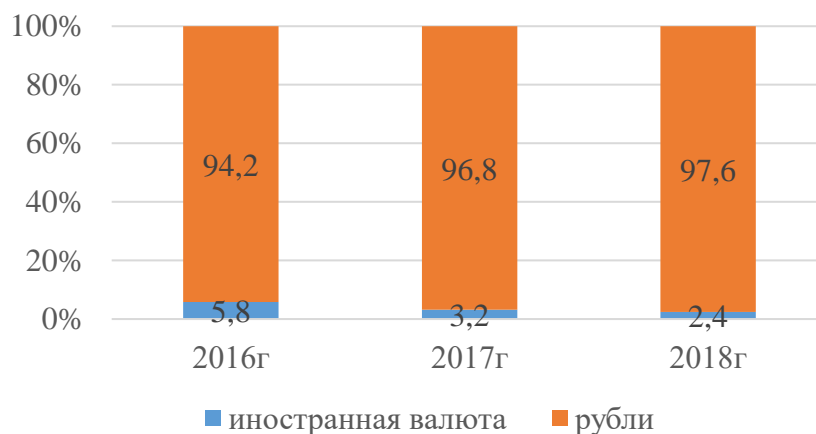


Рис. 1.4. Структура потребительского кредитования в России за 2016–2018 годы в разрезе видов валют, %

Рассмотрим проблемы, возникающие при предоставлении услуг потребительского кредитования.

1. Высокие процентные ставки кредитования. Основной проблемой потребительского кредитования для заемщика является высокая процентная ставка. Как известно, удовольствие от покупки быстро проходит и остается кредит, который необходимо выплачивать в течение нескольких месяцев или лет. Многие люди принимают поспешное решение и оформляют кредит, после чего у них возникает проблема в погашении задолженности перед банком. Такое развитие событий является одной из основных и самых серьезных проблем потребительского кредитования. Стоит отметить, что потребительский кредит выгоден больше самим банкам, чем покупателям, так как порой переплата в размере процентов по кредиту и страховой премии превышает сам кредит в несколько раз. Доходы банка в большей степени зависят от полученных процентов по различным видам кредитов. Рассмотрим средневзвешенные процентные ставки потребительского кредитования свыше 1 года и до года.

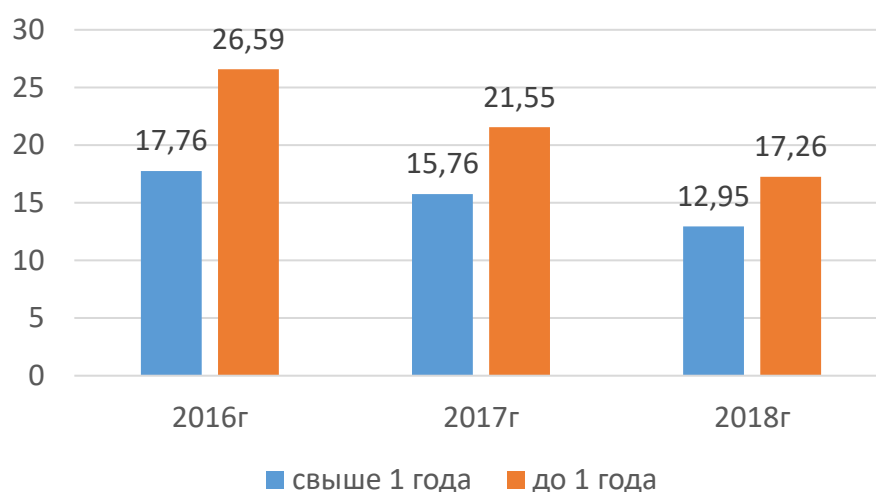


Рис. 1.5. Средневзвешенная процентная ставка потребительского кредитования за 2016 – 2018 годы, %

Рыночные ставки по потребкредитам ЦБ контролирует через уровень полной стоимости кредита (ПСК). В 2017 году предельные ПСК для беззалоговых потребкредитов были установлены на уровне от 21,9% до 40,3% (среднерыночные – от 16,4% до 30,2%) в зависимости от суммы кредита и

срока погашения. Для 2018 года цифры находились уже на уровне от 19,6% до 33,4% соответственно (среднерыночные – от 14,7% до 25,1%). Разумеется, снижение ставок по кредитам несколько отстает от сокращения банками доходности по вкладам.

По данным рис. 1.5. состоит отметить, что потребительская процентная ставка имеет более высокий размер в 2016 году, когда наблюдался кризис в экономике. Повышение сумм потребительского кредитования обусловлена тем, что населению были необходимы данные виды товаров, а возможности приобрести товаров без кредита не имелось. Отметим так же, что потребительское кредитование на срок до 1 года имеет более высокую процентную ставку, данный факт обусловлен тем, что банк рассчитывает возможность получить максимальную выгоду от кредитования потребителей.

2. Рост доли невозврата кредита. На данный период времени очень высокий процент невозврата потребительских кредитов, а также факт мошенничества и получения кредитов такой категории граждан как безработные, соответственно не имеющих возможности платить кредиты.

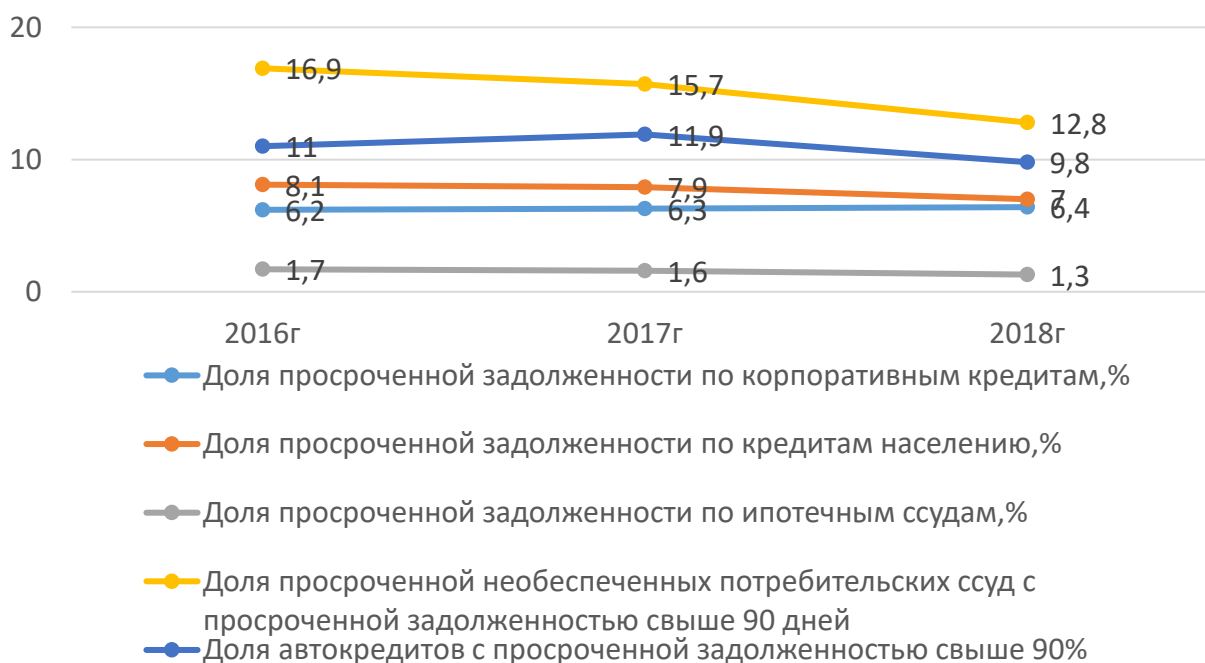


Рис. 1.6. Качество кредитного портфеля (просроченная задолженность и просроченная ссуда), %

На 01.01.2019 года просрочку по кредитам имеют 7,2 млн. граждан, ровно год назад их число было выше 7,16 млн. чел, стоит отметить, что данный показатель вырос [47]. На сегодняшний день 15,3% от совокупного количества получивших потребительский кредит не производят вовремя погашение по своим обязательствам свыше 3 месяцев. По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), 20% выданных в РФ потребительских кредитов просрочены; по кредитным картам этот уровень достигает 25%.

Проблема развития потребительского кредитования заключается не только в создающихся просрочках по платежам, но и тем, что по исполнительным производственным листам не всегда удается взыскать с должника. Лишь 11% от общей суммы исполнительных производств получают положительное окончание и взыскание задолженности [4, с. 844].

3. Низкая платежеспособность населения. Банк России настораживают темпы роста потребительского кредитования. Есть угрозы того, что это может оказаться ловушкой и для населения, и для банков. Растет не просто кредитная задолженность населения, а растет кредитная задолженность неплатежеспособного населения. При этом банки совершенно сознательно кредитуют людей с неизвестной платежеспособностью. Сотрудник банка, выдавая кредит в магазине, получает бонус за каждый выданный кредит. Банк, выдавая деньги, ориентируется на процент выбитых через коллекторов денег.

4. Отсутствие полной прозрачности доходов населения. Падение реально располагаемых доходов, которое фиксируется в России шестой год подряд, при постоянно возрастающих долгах населения может спровоцировать новый полномасштабный кризис в отечественной экономике, считают в ЦБ. У большинства российских семей практически нет свободных денег, все доходы уходят на поддержание минимально приемлемого уровня жизни. В этой ситуации граждане не просто наращивают свою долговую

нагрузку, они берут новые необеспеченные кредиты, пытаются перекредитоваться по ранее взятым займам.

5. Высокая конкуренция банков. Сейчас появилось множество организаций, которые занимаются оформлением экспресс-кредитов. Деньги в таких местах можно получить в течение получаса. Но существенный минус такого кредитования для заемщика заключается в больших комиссиях и процентах, которые в итоге придется выплатить. Эти организации плохо осведомляют своих клиентов по процентным ставкам и достаточно часто оформляют кредит неплатежеспособным слоям населения, среди которых студенты, безработные и лица с плохой кредитной историей.

Требований для получения кредита с каждым годом становится все меньше и меньше. Кредитные организации становятся лояльнее по отношению к потенциальным клиентам, из-за чего процент заемщиков неуклонно растет. Иногда для получения кредитов требуется лишь паспорт. Даже самые консервативные банки с каждым годом смягчают условия для заемщиков и развивают программу лояльности. Банки привлекают клиентов с помощью быстрого принятия решений по поводу выдачи кредитов. Получить желаемую сумму в серьезном банке стало возможным в течение двух или трех дней [5, с. 241].

Сложившуюся ситуацию с потребительскими кредитами нельзя назвать однозначной, так как с одной стороны этот сегмент стремительно развивается, что помогает развиваться экономике, но с другой стороны из-за быстрого развития появляются новые проблемы. Основными тенденциями развития современного рынка потребительского кредитования в России являются:

- 1) увеличение объема продаж торговыми организациями;
- 2) увеличение объемов потребительского кредитования по сравнению с кредитованием юридических лиц;
- 3) качественное изменение структуры рынка розничного кредитования населения (увеличение доли ипотечного кредитования в общем объеме

выданных потребительских кредитов за счет целенаправленной государственной политики, улучшения инфраструктуры рынка);

4) рост числа участников рынка потребительского кредитования, ведущий к повышению уровня конкуренции в данной сфере;

5) получение банками стабильно высокой прибыли; 6) увеличение покупательской платежеспособности;

7) увеличение клиентской базы, как для банков, так и для торговых организаций;

8) повышенные риски невозврата денежных средств, для банков;

9) значительные переплаты за товары/услуги, которые покупает клиент в кредит.

Таким образом, тенденции потребительского кредитования иллюстрируют, что проблемы реализации механизма потребительского кредитования всегда будут актуальными, и количество их будет расти, и увеличатся при увеличении масштабов выданных кредитов. Чтобы решить данные проблемы необходимо не только ввести на законодательном уровне более тщательную проверку получателя кредитов, но ввести регрессивную школу для тех, кто является получателем кредитов с хорошей кредитной историей с более низкими процентными ставками, а порой и ввести послабление получение кредита и отмену страховых сборов с положительно зарекомендовавшего себя получателя кредита.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРАКТИКИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЕГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

2.1. Организационно - экономическая характеристика банка ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ (ПАО) был учрежден в октябре 1990 г. как Банк внешней торговли (после ноября 2006 г. - Банк ВТБ). Устав Банк ВТБ (ПАО) был зарегистрирован Центральным банком Российской Федерации 17.10.1990 г.

Банк ВТБ (ПАО) – системообразующий российский банк, построивший международную финансовую группу. Банк возглавляет банковскую группу «ВТБ». Состав группы: ВТБ (головной банк), ВТБ БАНК (УКРАИНА), ВТБ БЕЛАРУСЬ (БЕЛАРУСЬ), ВРБ МОСКВА, МОСВОДОКАНАЛБАНК, БМ-БАНК, ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК, ТРАНСКРЕДИТБАНК, ВТБ 24, ПОЧТА БАНК, БАНК ВТБ СЕВЕРО-ЗАПАД. Также в состав группы входят банки-нерезиденты: ДАО АО Банк ВТБ (Казахстан) , ЗАО «Банк ВТБ (Армения)», Vietnam-Russia Joint Venture Bank, Russian Commercial Bank (Cyprus) Ltd., ОАО Банк ВТБ (Азербайджан), Vanco VTB-Africa S.A., АО «Банк ВТБ (Грузия)», ВТБ Банк (Франция), АО ВТБ Банк (Германия), ВТБ Банк (Австрия) АГ.

На российском банковском рынке Банк ВТБ (ПАО) занимает второе место по всем основным показателям. Сеть точек продаж банка насчитывает на отечественном рынке: (по состоянию на 19 февраля 2019 г.) 669 дополнительных офисов; 6 операционных касс; 907 операционных офисов.

В соответствии с Уставом, Банк ВТБ (ПАО) может осуществлять следующие виды банковских операций:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) и размещение данных средств от своего имени и за свой счет;

- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

- осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- выдача банковских гарантий;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов) и др.

В Банк ВТБ (ПАО) сформирована система управления по модели «Стратегический холдинг», которая предусматривает: наличие единой стратегии развития компаний группы ВТБ; единый бренд; централизованное управление финансовой эффективностью и рисками; унифицированные системы контроля; координацию процессов планирования и отчетности; фокус взаимодействия на распространении лучших практик и выработку единых стандартов.

Органами управления Банк ВТБ (ПАО) являются:

- Общее собрание акционеров;
- Совет директоров (Наблюдательный совет);
- Президент – Председатель Правления;
- Правление.

В настоящее время основным акционером ВТБ является российское государство в лице Федерального агентства по управлению федеральным имуществом, которому принадлежит 60,9% выпущенных и находящихся в обращении обыкновенных акций банка.

Руководство текущей деятельностью ВТБ осуществляется единоличным исполнительным органом банка – президентом – председателем правления и коллегиальным исполнительным органом – правлением. С 2002 года по

сегодняшний день президентом – председателем правления банка является Костин Андрей Леонидович. В 2014-2017 годы. Банк ВТБ реализовал ряд крупных стратегических проектов, направленных на укрепление рыночных позиций и диверсификацию бизнеса, а также на повышение внутренней эффективности и качества управления. Наиболее значимым из них стало присоединение ОАО «Банк Москвы» и ВТБ24 к Банку ВТБ. Стоит также отметить, что в стратегии развития кредитной организации на 2017-2019 гг. были определены следующие ключевые цели: интеграция и оптимизация структуры Группы – построение единого универсального банка; проведение масштабной технологической модернизации; повышение прибыли Группы до более 200 млрд рублей.

Банк ВТБ (ПАО) является крупнейшим российским банком и среди них занимает 2 место по активам-нетто. На отчетную дату (01 Января 2019 г.) величина активов-нетто банка ВТБ составила 14331,23 млрд. руб. За год активы увеличились на 42,98% [45].

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты.

ВТБ - банк с государственным участием. Банк ВТБ - находится в ломбардном списке, и Банком России принимаются в качестве залога облигации рассматриваемой кредитной организации; имеет право работать с Пенсионным фондом РФ и может привлекать его средства в доверительное управление, в депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, и может привлекать пенсионные накопления и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014 г., т.е. организациям, имеющими стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и

безопасности РФ; находится под прямым или косвенным контролем ЦБ или РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Прирост активов-нетто положительно повлиял на показатель рентабельности активов ROI: за год рентабельность активов-нетто выросла с 0,78% до 2,24% [52].

Таблица 2.1

Динамика основных финансовых показателей Банка ВТБ (ПАО)
за 2016-2018 годы млрд. руб.

Показатель	2016г	2017г	2018г	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г/ 2017г	2018г/ 2016г
Денежные средства и краткосрочные активы	452,9	773,8	935,8	170,9	120,9	206,6
Средства в банках	1051,2	835	693,1	79,4	83,0	65,9
Кредиты и авансы клиентам	8854,5	9171,4	10693,3	103,6	116,6	120,8
Активы	12588,2	13009,3	14760,6	103,3	113,5	117,3
Средства банков	1208,9	810,3	1425,7	67,0	175,9	117,9
Средства клиентов	7346,6	9144,7	10403,7	124,5	113,8	141,6
Всего обязательств	11175,3	11529,6	13237,6	0,0	0,0	0,0
Собственные средства	1412,9	1479,7	1523	104,7	102,9	107,8
Чистые процентные доходы	415	460,2	465,3	110,9	101,1	112,1
Чистые комиссионные доходы	81,8	95,3	103,2	116,5	108,3	126,2
Непроцентные расходы	-247,3	-281,4	-297,1	113,8	105,6	120,1
Чистая прибыль (после налогообложения)	43,9	120	156,1	273,3	130,1	355,6

Источник: составлено автором по данным финансовой отчетности банка ВТБ (ПАО)

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы собственных ценных бумаг, увеличились суммы депозитов и прочих средств юридических лиц (сроком до 1 года),

обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы вкладов физических лиц со сроком свыше года, остальных вкладов физических лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года), в т.ч. текущих средств юридических лиц (без ИП), уменьшились суммы корсчетов ЛОРО банков, сильно уменьшились суммы межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, при этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 2059,70 до 2717,24 млрд. руб [52].

На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов (средств, которые легко доступны для банка в течение ближайшего месяца) и предполагаемого оттока текущих обязательств дает нам значение 50,43%, что означает недостаточный запас прочности для преодоления возможного оттока клиентов, однако банк является крупным и такой значительный отток маловероятен.

В апреле 2017 года была запущена специальная программа для акционеров банка ВТБ, которая включает в себя комплексное предложение финансовых услуг на льготных условиях, в том числе в рамках потребительского кредитования. Банк тестировал новые дистанционные каналы продаж, активно набирающие популярность, такие как социальные мессенджеры. Был запущен чат-бот по продукту «Рефинансирование потребительских кредитов» на платформах социальных мессенджеров Telegram, Facebook Messenger и Viber. Функционал данного сервиса помогает пользователям рассчитать условия рефинансирования кредита, взятого в стороннем банке, или новый потребительский кредит, а также сформировать заявки напрямую из мессенджера. В мае 2017 года был запущен новый продукт «Кредит наличными для работающих пенсионеров». Срок кредита – до 5 лет, максимальная сумма – до 3 млн рублей. После перевода пенсии на карту ВТБ клиент может рассчитывать на дополнительный дисконт по ставке. Максимальный возраст клиента увеличился до 75 лет на момент погашения кредита.

Таким образом, постоянно расширяет свою деятельность. Появляются новые отделения. Нарастает объем капитализации и оборотных средств. Главный фактор развития — увеличение российского экспорта, что происходит постоянно из года в год.

2.2. Механизм потребительского кредитования в ВТБ (ПАО)

Рассмотрим механизм потребительского кредитования ВТБ (ПАО). Перед тем как взять потребительский кредит, заемщику правильным шагом будет предварительно рассчитать его с помощью кредитного калькулятора — это позволит ему измерить свои силы и понять, какие кредитные условия будут для него наиболее подходящими. ВТБ (ПАО) предлагает воспользоваться этим удобным инструментом на своем сайте. Заемщик может рассчитать процентную ставку и сумму ежемесячного платежа еще до взаимодействия с банком, однако следует принять во внимание, что рассчитанные параметры могут быть немного скорректированы банком в процессе получения кредита, поскольку у каждого клиента ситуация индивидуальная.

Прежде всего ставка потребительского кредита будет зависеть, от срока кредитования. Чем дольше вы будете выплачивать кредит, тем ниже будет установлена ставка по нему. Влияют на размер ставки и заявленная сумма: чем она больше, тем ниже ставка. Доходы заемщика также в значительной мере определяют возможности по кредиту: чем больше размер заработной платы клиента, тем охотнее банки выдают кредит. И наконец, на условия может повлиять кредитная история заемщика, поскольку хорошая история скорее расположит банк предложить клиенту выгодную процентную ставку. Отметим, что второстепенными факторами могут стать все остальные данные, которые вы сообщаете банку: возраст, город проживания, должность и т. п. Таким образом, в целом важно предоставить финансовому учреждению наиболее полную информацию, повысив тем самым уровень доверия к себе.

ВТБ (ПАО) предлагает потребительский кредит оформить в банке или через онлайн банк ВТБ (ПАО). Оставить заявку на потребительский кредит может только физическое лицо – и это вторая важная особенность такого вида кредита. Законом Российской Федерации определено, что у юридических лиц не может быть потребностей, кроме финансовой прибыли – а это уже совсем другой вид кредита – это кредит для развития бизнеса. Эта услуга позволяет оставить заявку на потребительский кредит онлайн, заполняя форму в интернете, прикрепляя необходимые документы в виде сканированных файлов. Ваша заявка на потребительский кредит будет рассматриваться специалистом банка дистанционно, при этом скорость ее рассмотрения при интернет кредите будет только расти.

В самой форме вам необходимо указать правдивую цель кредита – желание поехать в отпуск, обновить кухонный гарнитур или шубу, обучение ребенка в высшем учебном заведении, покупка нового авто. После заполнения формы, с вами свяжется специалист кредитной организации и предоставит вам полную информацию по подходящим для ваших целей условия кредитования. Ваша безупречная кредитная история или постоянное взаимодействие с одним банком, скорее всего подарит вам потребительский кредит под маленький процент, а интернет кредит обеспечит скорость обработки вашей информации.

Механизм предоставления кредита онлайн ВТБ (ПАО) программы «Кредит наличными».

1. Оформление заявки. В этом этапе потенциальному заемщику необходимо зайти на сайт ВТБ (ПАО) предварительно сделать расчет предполагаемой суммы, желаемой взять в кредит. В параметрах калькулятора необходимо включить функции «Я получаю заработную плату на карту» ВТБ (ПАО) или нет, «Пользуюсь Мультикартой» ВТБ или нет, со страховкой или без нее. Далее необходимо проверить соответствует ли заемщик к требованиям банка – это его гражданство. Заемщик должен быть гражданином РФ. У заемщика должна быть постоянная регистрация в любом регионе

присутствия Банка, подтверждение постоянного источника дохода, а также среднемесячный доход — не менее 15 тыс. руб.

Если условия устраивают заемщика, то можно заполнить Заявку на сайте Банка. В течение нескольких минут клиенту придет SMS с предварительным решением Банка.

2. Подготовка документов. После получения SMS с предварительным одобрением клиенту необходимо предоставить документы в отделение, которое он указал при заполнении Заявки. Предоставленные им документы будут рассмотрены в течение 1-3 рабочих дней, после чего вы получите SMS с окончательным решением Банка.

Документы для оформления кредита наличными: паспорт гражданина РФ; страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС); справка 2-НДФЛ или справка по форме банка о доходах за последние полгода, заверенная печатью организации работодателя; для кредита на сумму, превышающую 500 000 рублей, — копия трудовой книжки или трудового договора, заверенная в отделе кадров по месту работы [45].

Для зарплатных клиентов: паспорт гражданина РФ; страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС).

3. Получение денег. После окончательного одобрения кредита Банком необходимо заключить кредитный договор и получить деньги на счет или карту в отделении Банка.

В апреле 2017 года была запущена специальная программа для акционеров банка ВТБ, которая включает в себя комплексное предложение финансовых услуг на льготных условиях, в том числе в рамках потребительского кредитования.

Банк тестировал новые дистанционные каналы продаж, активно набирающие популярность, такие как социальные мессенджеры. Был запущен чат-бот по продукту «Рефинансирование потребительских кредитов» на платформах социальных мессенджеров Telegram, Facebook Messenger и Viber. Функционал данного сервиса помогает пользователям рассчитать

условия рефинансирования кредита, взятого в стороннем банке, или новый потребительский кредит, а также сформировать заявки напрямую из мессенджера.

В мае 2017 года был запущен новый продукт «Кредит наличными для работающих пенсионеров». Срок кредита – до 5 лет, максимальная сумма – до 3 млн рублей. После перевода пенсии на карту ВТБ клиент может рассчитывать на дополнительный дисконт по ставке. Максимальный возраст клиента увеличился до 75 лет на момент погашения кредита [45].

Таблица 2.2

Реализация потребительского кредита по программе «Кредит наличными» в Банке ВТБ (ПАО)

Сумма	Со страховкой	Без страховки
Специальные условия для клиентов, получающих зарплату на карту ВТБ		
от 100 000 Р до 499 999 Р	12% – 12,2%	13,5% – 19,5%
от 500 000 Р до 5 млн Р	11% – 11,2%	
Базовые условия		
от 100 000 Р до 499 999 Р	12,5%	15% – 19,5%
от 500 000 Р до 3 млн Р	11,5%	
Преимущества «Кредит наличными»		
Мультикарта ВТБ	Льготный платеж	Кредитные каникулы
Сумма покупок по карте в месяц (за счёт кредитных средств) даст скидку к процентной ставке до 3%	позволит снизить размер первых платежей (до 3-х шт.), которые будут состоять только из процентов по кредиту без основного долга	позволит пропустить один любой плановый платеж каждые полгода (не ранее 6 месяцев с даты выдачи кредита и не позднее 3 месяцев до окончания кредита) в течение действия кредитного договора.

Источник: данные с сайта ВТБ (ПАО)

Кредитную ставку в Банке ВТБ (ПАО) можно оформив кредитную Мультикарту ВТБ. В дальнейшем при ее использовании кредитная ставка банком может быть снижена на 3%. Условия понижения процентной ставки

по потребительскому кредиту с Мультикартой ВТБ представлены в таблице [45].

Таблица 2.3

Условия понижения процентной ставки по потребительскому кредиту с Мультикартой ВТБ

Сумма покупок по карте в месяц (за счёт кредитных средств)	от 5 – 15 тыс. руб.	от 15 – 75 тыс. руб.	от 75 тыс. руб.
Скидка к процентной ставке	0,5%	1%	3%

Источник: данные с сайта ВТБ (ПАО)

Эта опция кредитной карты стала преимуществом перед другими кредитными картами других банков. Она имеет также беспроцентный период 101 день. Опция «Заёмщик» можно подключить в ВТБ-Онлайн или по телефону, которая будет накапливать скидку к тарифу. В дальнейшем заемщик может расплачиваться с картой и экономить на платежах по кредиту.

Получение потребительского кредита доступно для физического лица, которое обладает постоянным источником дохода, выступающего для большинства заемщиков в виде заработной платы. Но существуют и такие банки, которые занимаются предоставлением кредитов, например, неработающим пенсионерам или студентам. Иногда могут рассматриваться и другие источники доходов: дивиденды от ценных бумаг, доходы, получаемые от сдачи в аренду недвижимости и др. Дополнительные источники доходов банками в основном учитываются только при присутствии постоянных источников доходов, выраженных в виде заработной платы. Альтернативные источники доходов должны в обязательном порядке подтверждаться документально, например, представляется налоговая декларация, которая подтверждает уплату налога на доходы физического лица от сдачи им в аренду жилья и др.

Льготный платеж. Подключив услугу «Льготный платеж» при оформлении кредита наличными банк позволит снизить размер первых платежей (до 3-х шт.), которые будут состоять только из процентов по кредиту без основного долга. Услуга предоставляется бесплатно при оформлении кредита [45].

Кредитные каникулы. Воспользовавшись услугой «Кредитные каникулы» по кредиту наличными банк позволит пропустить один любой плановый платеж каждые полгода (не ранее 6 месяцев с даты выдачи кредита и не позднее 3 месяцев до окончания кредита) в течение действия кредитного договора. Пропущенный платеж сдвигается на следующий период с одновременным увеличением срока кредита.

Рассмотрим способы погашения потребительского кредита.

1. Погашение с помощью сервисов ВТБ. После того, как заемщик оформит кредит наличными, банк откроет для него счет или предоставит карту для удобного внесения платежей. Погасить задолженность он может в любом отделении банка ВТБ (ПАО). Также можно обратиться к операционисту и предъявив ему паспорт, банковскую карту или номер личного счета. Если у заемщика есть банковская карта, он может погасить кредит, внося наличные в любом банкомате с функцией приема денежных средств. Если для погашения задолженности нужно пополнить счет, это тоже можно сделать с помощью банкомата.

Для удаленного контроля погашения платежей по кредиту необходимо подключить сервис ВТБ-Онлайн. Это можно сделать без визита в отделение. Необходимо зайти на сайт online.vtb.ru или скачайте мобильное приложение. В ВТБ-Онлайн заемщик сможет настроить автоплатеж. Сервис позволяет переводить денежные средства на счет по графику без его участия.

2. Банк ВТБ (ПАО) предлагает возможность погасить кредит методом перевод с карты на карту. При этой операции необходимо учесть 3 дня на ее перевод.

Другие способы погашения (с комиссией и зачислением за несколько дней): в отделении «Почты России»; переводом со счёта в другом банке; в платежных терминалах; через пункты обслуживания сети «Золотая корона» (включает сети салонов «Евросеть», «МТС» (ЗАО «Русская Телефонная Компания»), «Билайн» (ОАО «Вымпелком»), «Кари» и другие).

3. Для заемщика банком ВТБ (ПАО) предоставляется возможность досрочного погашения кредита. Он может погасить кредит досрочно (частично или полностью) без комиссии. Необходимо подать заявление на досрочное погашение в ВТБ-Онлайн. Изменить условия выплаты кредита: уменьшить срок или сумму ежемесячного платежа. Заемщик также сможет предварительно рассчитать изменения в всем графике платежей и вовремя внести сумму досрочного платежа на счет.

Текущую информацию о ежемесячном платеже и остатке задолженности заемщик может узнать с помощью ВТБ-Онлайн; в любом отделении ВТБ; по телефону центра клиентского обслуживания; в банкоматах ВТБ. При необходимости снизить или перенести платеж.

Банк ВТБ (ПАО) предлагает рефинансирование потребительских кредитов: вместо нескольких кредитов в разных банках — один кредит в ВТБ.

Таблица 2.4

Рефинансирование потребительского кредита в Банке ВТБ (ПАО)

Сумма	Процентная ставка	Возможность снижения ставки
от 100 тыс. до 5 млн руб.	фиксированная ставка 11%	на 3% — для тех, кто активно пользуется кредитной Мультикартой (Мультикартой Привилегия) с опцией «Заёмщик»
Преимущества программы Рефинансирование		
срок кредита до 7 лет — для зарплатных и корпоративных клиентов Банка, для остальных клиентов — срок кредита до 5 лет;		
без залога и поручителей;		
объединение до 6 кредитов и кредитных карт в один кредит (в том числе полученных в разных банках);		
возможность получить дополнительные средства на любые цели;		
бесплатное перечисление денежных средств в сторонние банки для погашения кредитов.		

Источник: данные с сайта ВТБ (ПАО)

Механизм рефинансирования в дальнейшем схож с механизмом потребительского кредита, который рассмотрен выше. Банк ВТБ (ПАО) предлагает заемщику добровольное страхование от рисков как потеря работы, временная или постоянная полная потеря трудоспособности и смерть. Клиенты, оформляющие кредит наличными, могут заключить договор страхования жизни и здоровья заемщиков по программе «Финансовый резерв». Программа страхования является полностью добровольной и не влияет на принятие банком решения о предоставлении кредита [45].

Сравнительная характеристика условий потребительского кредитования Топ – 3 банков по выдаче кредитов физическим лицам, показала, что в ВТБ (ПАО) не самый низкий процент по потребительскому кредитованию. Но есть одно преимущество обладателям кредитной Мультикарты – снижение по кредиту на 3%, что дало увеличение роста заинтересованности и увеличение общего кредитного портфеля ВТБ (ПАО).

Таблица 2.5

Сравнительная характеристика условий потребительского кредитования
Топ – 3 банков по выдаче кредитов физическим лицам

Показатель	ВТБ (ПАО)	Сбербанк ПАО	Газпромбанк
Сумма	300 000	300000	300000
Процентная ставка	15%	12,9%	15,8%
Ежемесячный платеж	7137 руб.	6811	7504
Условия (преимущество)	12% (- 3%) Я получаю зарплату на карту ВТБ С Мультикартой ВТБ Со страховкой	11,9% Получаю зарплату и пенсию на карту Сбербанка	10,8% Зарплатный клиент С обеспечением страхования

Источник: данные с сайта ВТБ (ПАО), Сбербанк ПАО, Газпромбанк.

Таким образом, Банк ВТБ (ПАО) предлагает широкие условия потребительского кредитования. Дифференцированные процентные ставки,

условия снижения процентной ставки на 3%, страховку, а также условия рефинансирования других кредитов в том числе полученных в разных банках.

2.3. Анализ качества потребительского кредитования в ВТБ (ПАО)

Кредитование в ВТБ (ПАО) является одной из основной деятельности коммерческого банка. Правильно выстроенная кредитная политика обеспечивает получение максимальной прибыли при минимальном уровне риска. Исходя из возможного соотношения этих составляющих, а также имеющихся ресурсов, кредитная организация определяет механизм кредитования, основными элементами которого являются направления кредитования; технология осуществления кредитных операций; контроль в процессе кредитования. После всех реструктуризаций и объединений банка ВТБ и ВТБ24, Почта Банк России. Кредитный портфель представлен на рис. 2.1. который иллюстрирует динамику структуры кредитного портфеля ВТБ (ПАО).

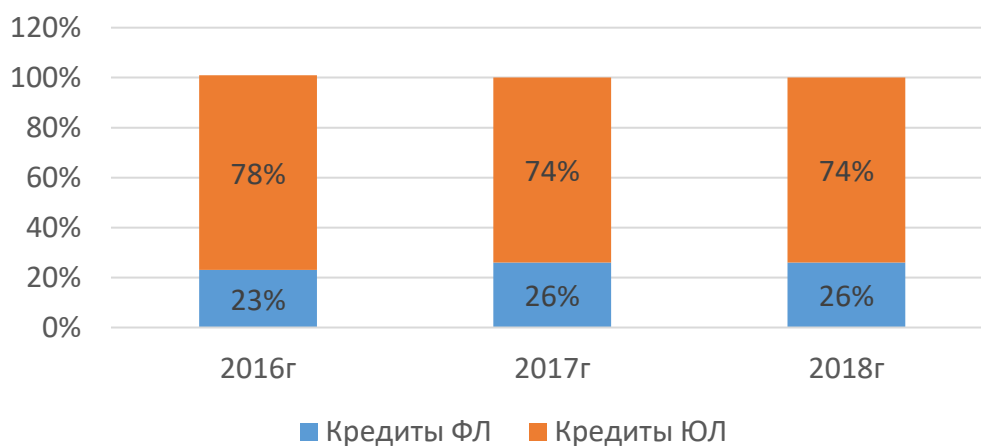


Рис. 2.1. Структура кредитного портфеля ВТБ (ПАО)
за 2016 – 2018 годы, %

Доля кредитования физических лиц за исследуемый период увеличилась на 3%, в 2018 году - 26%. Количество выдаваемых кредитов увеличилось, и

это означает, что растет заинтересованность в потребительских кредитах среди населения. Продвигаемые банком ВТБ (ПАО) финансовые продукты, отвечают критериям международных финансовых отношений. В линейке предложений одно из доминирующих мест занимает потребительское кредитование. Динамика розничного кредитного портфеля ВТБ (ПАО) за 2016 – 2018 годы млрд. руб. показала тенденцию роста кредитного портфеля. кредитования физических лиц увеличилось на 37,3% за исследуемый период. Потребительское кредитование также повторяет линию роста. увеличилось за исследуемый период на 37,7%.

Таблица 2.6

Динамика розничного кредитного портфеля ВТБ (ПАО)
за 2016 – 2018 годы млрд. руб.

Показатель	2016г	2017г	2018г	Темп роста, %		
				2017г/ 2016г	2018г/ 2017г	2018г/ 2016г
Юридические лица	7211,1	7286,5	8438	101,0	115,8	117,0
Физические лица:	2176,6	2486,3	2988	114,2	120,2	137,3
потребительские кредиты и прочее	955	1153,4	1314,7	120,8	114,0	137,7
ипотечные кредиты	997,7	1094,7	1434,3	109,7	131,0	143,8
кредитные карты	127,6	127,5	119,5	99,9	93,7	93,7
кредиты на покупку автомобиля	89,5	102,9	119,5	115,0	116,1	133,5

Источник: составлено автором по данным финансовой отчетности банка ВТБ (ПАО)

Структура розничного кредитования в ВТБ (ПАО) за 2016 – 2018 годы изображена на рис. 2.2.. Данные демонстрируют изменение. За исследуемый период доля потребительского кредитования в ВТБ (ПАО) уменьшилась на 3% и в 2018 году составила 44% (для сравнения в 2016г – 47%, 2017 г - 47%) [52].

Анализируя условия предоставления потребительских кредитов банком ВТБ (ПАО), прослеживается следующая тенденция. Величина запрашиваемого кредита не всегда совпадает с величиной выданного кредита,

это говорит о жёстких условиях, предъявляемых к заемщикам, и мерам, предпринимаемым по предупреждению возможных рисков сделки. На фоне этого ужесточаются требования к сумме заработной платы заемщика на этапе принятия решения о выдаче кредита. Процентные ставки по всем видам потребительских кредитов представлены без суммирования процента по страхованию заемщиком жизни и здоровья и (или) финансовых рисков, связанных с потерей работы на срок действия кредитного договора.



Рис. 2.2. Структура розничного кредитования в ВТБ (ПАО)
за 2016 – 2018 годы, %

Но также растет и количество невозвращаемых кредитов. В течение 2017 года ВТБ24 и банк ВТБ проводили активную подготовку к юридическому объединению. Проведена большая работа по обеспечению бесперебойной работы с проблемной задолженностью и непрофильным имуществом. В 2017 году значимые изменения были произведены в системе продажи имущества, принимаемого в счет погашения проблемных долгов. Группа определяет неработающие кредиты как кредитно-обесцененные кредиты, ожидаемые кредитные убытки (ОКУ) по которым оцениваются за весь срок, с просрочкой установленных договором выплат по основному долгу и (или) процентам сроком более 90 дней, а также приобретенные или созданные кредитно-

обесцененные кредиты (ПСКО) с просрочкой выплат по основному долгу и (или) процентам сроком более 90 дней с даты первоначального признания.

Таблица 2.7

Качество активов ВТБ (ПАО) за 2017-2018 годы, млрд. руб.

Индикатор качества	Годы	I	II	III	IV	V
Требования к банкам	-	717,3	55,8	25,2	2,3	10,5
Предоставленные физическим лицам ссуды (займы) и прочие требования к физическим лицам, всего	2018	6,3	32,3	3,3	5,7	18,9
	2017	9,1	31	3,9	6	16,8
в том числе ипотечное кредитование	2018	6,3	23,3	2,1	2,5	3,5
	2017	4,3	22,3	1,2	2,2	4

Источник: Информация о принимаемых рисках, процедурах их оценки, управления рисками и капиталом группы ВТБ

В данной таблице просроченный долг представлен в соответствии с требованиями Порядка составления формы 0409115 (Указание Банка России от 24.11.2016 г. № 4212-У «О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации»), согласно которым в случае, если просроченной является часть ссуды, то отражению подлежит вся сумма долга по кредитному соглашению [52].

Согласно положению № 254-П, классификация выданных банком кредитов (за исключением ссуд, сгруппированных в портфель однородных) осуществляется по пяти категориям качества:

- I (высшая) категория (стандартные ссуды) - отсутствие кредитного риска (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по ссуде равна нулю);
- II категория (нестандартные ссуды) - умеренный кредитный риск (вероятность финансовых потерь обуславливает обесценение займа в размере от 1% до 20%);
- III категория (сомнительные ссуды) - значительный кредитный риск (обесценение в размере от 21% до 50%);

- IV категория (проблемные ссуды) - высокий кредитный риск (обесценение от 51% до 100%);

- V (низшая) категория (безнадежные ссуды) - отсутствует вероятность возврата кредита в силу неспособности или отказа заемщика выполнять обязательства по ссуде, что обуславливает полное (в размере 100%) ее обесценение.

Ссуды, отнесенные ко II - V категориям качества, являются обесцененными.

Качество кредитного портфеля ВТБ (ПАО) превышает разрешенные нормы ЦБ. V категория качества - группа кредитов, является обесцененными кредитами.

Таблица 2.8

Просроченная задолженность физических лиц ВТБ (ПАО)

за 2017-2018 годы, млрд. руб.

Индикатор	Годы	до 30 дней	от 31 до 90 дней	от 91 до 180 дней	свыше 180
Требования к банкам	-	8,6	0,2	180	180
Просроченная задолженность физических лиц, всего:	2018	2,2	0,8	1,5	19,5
	2017	5,1	0,9	0,6	18,2
в том числе ипотечное кредитование	2018	4	1,1	0,4	5,7
	2017	4,6	0,3	0,3	5,4

Источник: Информация о принимаемых рисках, процедурах их оценки, управления рисками и капиталом группы ВТБ

Наблюдается снижение объемов просроченной задолженности в общем числе. Это говорит о повышении эффективности проведения кредитной политики банка.

В апреле 2017 года в Центре дистанционного взыскания ВТБ (ПАО) начал работать единый контакт-центр, направленный исключительно на реализацию непрофильного имущества. К концу 2017 года 85 % обращений потенциальных покупателей приходилось на данный контакт-центр. осуществлять продажи непрофильного имущества через интернет-площадку

avito.ru. Помимо прочего, активно проводятся аукционные электронные торги [52].

Усилена работа по недопущению возникновения просроченной задолженности с применением модели определения вероятности нарушения клиентом сроков оплаты ближайшего платежа. Если риск выхода на просрочку велик, банк заблаговременно напоминает о предстоящем платеже.

ВТБ (ПАО) необходимо продолжать развивать технологии взыскания. Система интеллектуальных решений была дополнена скоринговой моделью для автокредитов, позволяющей адресно определить оптимальную стратегию работы с проблемным активом, а также срок начала судебной работы. Продолжает совершенствоваться и «Мобильный сбор» – мобильный интерфейс к системе автоматизации взыскания, позволяющий строить оптимальные маршруты выездов и содержащий в себе данные о заемщиках.

Рассмотренный ранее механизм кредитования физических лиц выявил необходимость дальнейшего совершенствования механизма потребительского кредитования в ВТБ (ПАО) по следующим факторам:

1. Потребительские кредиты относятся к категории «Дорогих», что отрицательно влияет как на темпы банковского кредитования, так и на рост экономики в целом.
2. Все еще сложность процедуры оформления некоторых кредитных продуктов.
3. Существенная «бюрократизация» процессов кредитования и отсутствие «гибких» инструментов, позволяющих банку быстро реагировать на изменение запросов потребителей.

Темпы экономического роста зависят от многих факторов. Один из которых – дешевые кредитные ресурсы, обеспечивающие формирование платежеспособного спроса, а, следовательно, и рост экономики. Не стоит забывать, что потребительский кредит в банковских структурах относится к наиболее прибыльной категории кредитов, которые выдает банк. Тем самым, потребительское кредитование является одним из наиболее рискованных и

дорогостоящих видов банковских услуг. Поэтому банковское управление потребительскими кредитами в ВТБ (ПАО) должно осуществляться планомерно, вдумчиво, с учетом всех действующих факторов.

При анализе «Чистого ежемесячного дохода заемщика» напрашивается вопрос о доступности потребительского кредита. Предполагается, что заемщик имеет достаток выше среднего по России. Ежемесячный доход заемщика берётся в расчёте 30000 руб. Но и это не показатель того, что при наличии стабильного дохода потенциальному заемщику будет предоставлен потребительский кредит.

Банку ВТБ (ПАО) необходимо наладить свою кредитную политику таким образом, чтобы привлечь новых кредитоспособных клиентов и не потерять старых. Тем самым увеличив оборот выдаваемых потребительских кредитов и улучшив показатели доходности банковских операций. Также банку необходимо снизить свои риски, оградив себя от риска неплатежей.

Для увеличения оформлений потребительских кредитов банку ВТБ (ПАО) следует лучше отслеживать спрос на рынке, предлагать новые и современные продукты. Те потребительские кредиты, которые будут интересны клиентам и совершенствовать систему ценообразования для обеспечения оптимальных результатов бизнеса.

В целом потребительские кредиты являются для Банка ВТБ (ПАО) достаточно прибыльными и конкурентоспособными. Процентные ставки предлагать в зависимости от влияния внутренних и внешних факторов: экономико-политической ситуации в стране, денежно-кредитной политики Центрального банка, кредитной политики Банка ВТБ (ПАО), конъюнктуры на рынке банковских услуг, конкуренции в отрасли, общего финансово-экономического состояния банк ВТБ (ПАО).

Проводить лекции, консультации для населения. На этих лекциях банковские сотрудники смогут рассказать о продуктах банка, проконсультировать клиентов, ответить на все интересующие вопросы. Это позволит привлечь много потенциальных клиентов. А также, это повысит

финансовую грамотность населения, и будет способствовать снижению количества проблемных кредитов.

Таким образом, можно выделить основные мероприятия по повышению качества ипотечного кредитования ВТБ (ПАО):

- оптимизация прибыльности кредитного портфеля с учетом кризисных факторов,
- изменение структуры кредитного портфеля с помощью корректирующих воздействий на отдельных должников;
- реструктуризации ссуды в случае изменения валюты, в которой номинирована ссуда, изменения срока погашения ссуды, основного долга и процентов
- усовершенствование кредитных процедур,
- ввести новые скоринговые модели;
- преобразовать линейку продуктов так, чтобы она позволила переориентироваться на клиентский поток более высокого качества.
- эффективно использовать новые технологии биометрического распознавания лиц и онлайн-верификации контактных данных.

2.4. Направления совершенствования потребительского кредитования в РФ в современных условиях

Кредиты населению по состоянию на конец года достигли 14 901,4 млрд руб., и это абсолютный максимум с 2012 года. Например, в предкризисном 2013-м сумма задолженности населения перед банками не превышала 10 трлн руб. Помимо впечатляющей абсолютной цифры размера кредитного розничного портфеля, обращает на себя внимание и демонстрируемая им динамика. Кредиты граждан выросли на 22% год к году (относительно уровня менее 13% годом ранее) – и более того – к концу года темпы роста ускорились как минимум на 2 процентных пункта за квартал .

Качество вновь предоставляемых кредитов остается приемлемым: доля просроченной задолженности по итогам 2018 года снизилась до уровня 5,2% (6,9% годом ранее), однако текущие темпы роста ссудной задолженности превышают рост доходов населения и ведут к увеличению долговой нагрузки. Беря все больше и больше кредитов в банках, население компенсирует недостаток денежных ресурсов и финансирует этими займами либо свои текущие нужды – либо, что серьезнее, берет новый долг для погашения обязательств по старому кредиту. В среднем порядка четверти дохода домохозяйств может уходить на обслуживание их долговых обязательств перед банками, что является очень высокой цифрой. Особенную озабоченность это вызывает в условиях, когда время относительно низких ставок по кредитам, очевидно, в прошлом [16, с. 86].

Все это происходит на фоне принимаемых ЦБ мер по охлаждению кредитного розничного бума. Как известно, Банком России с сентября 2018 года были повышены коэффициенты риска по потребительским кредитам. Как видим, потребность населения в займах перевешивает усилия регулятора по сокращению как минимум темпов прироста долгов граждан. В этой ситуации, регулятор озвучил очередной шаг – с 1 апреля 2019 года вновь повышаются требования к коэффициентам риска по потребительским займам. Совет директоров Банка России принял решение повысить на 30 процентных пунктов надбавки к коэффициентам риска по потребительским кредитам, предоставленным с 1 апреля 2019 года, с полной стоимостью кредита от 10% до 30%, что обусловлено необходимостью предотвращения чрезмерного роста долговой нагрузки населения и повышения устойчивости банков к потенциальным системным рискам на рынке необеспеченного потребительского кредитования.

Для потенциальных заемщиков в кредитном банковском продукте самой интересной составляющей является его конечная цена. Однако, несмотря на предпринятые законодательные меры, кредитные организации неохотно предоставляют заемщикам информацию об эффективной годовой процентной

ставке. Следует напомнить, что с июля 2011 года вступили в силу изменения в инструкцию № 254-П Центрального Банка России, которые обязали банковские учреждения своевременно раскрывать заемщикам эффективную процентную ставку по кредитам.

Кредиторы опасаются, что раскрытие эффективной процентной ставки приведет к небольшим снижениям в темпе роста объемов выданных кредитов. Небольшой спад, возможно, продлится некоторое время, однако привычка покупать в кредит у отечественных заемщиков никуда не денется. Поэтому, даже увидев полную стоимость заемных средств, заемщики вряд ли откажутся от потребительских кредитов в дальнейшем.

Кредитные специалисты подтверждают, что сегодняшние годовые процентные ставки в сегменте потребительского кредитования весьма разнообразны. Диапазон варьируется от восемнадцати до двадцати процентов. Не секрет, что годовые процентные ставки чаще всего зависят от того, каким образом заемщик подтверждает свой основной (дополнительный) доход, от формы его трудоустройства, от срока кредитования и суммы кредита.

В ближайшее время ожидается среди кредитных учреждений острая конкуренция за добросовестного заемщика. Это будет касаться предложений для заемщиков по индивидуальным финансовым условиям, упрощению и скорости оформления кредитных займов для определенной категории потребителей, в том числе активное развитие удаленных каналов банка (колл-центры, банкоматы, интернет-банкинг) [40, с. 257].

На кредитном рынке будут появляться банковские продукты, которые сориентированы на отдельные сегменты, интересные клиентам банка-кредитора, а также пакетные программы, сочетающие в своих предложениях одно решение кредитного продукта по сниженной цене с разнообразными дополнительными банковскими услугами и сервисами.

Иначе говоря, некоторые банки начинают потихоньку практиковать банковское предложение, которое заключается в улучшении условий потребительского кредитования единичных заемщиков за счет установления

персональных процентных ставок и других условий кредитования в зависимости от того, к какой категории платежеспособности относится заемщик. Исходя из этого, максимально выгодные условия будут предлагаться заемщикам с хорошей кредитной историей и высоким уровнем финансовой состоятельности.

Говоря о длительных перспективах необходимо сказать о негативных моментах, которые оказывают негативное влияние на потребительский рынок кредитования. Имеется в виду тот настораживающий момент, что практически уже вся платежеспособная часть населения оформила потребительские кредиты. Однако эти факторы должны волновать кредитные учреждения. Для потенциальных заемщиков данная ситуация интересна тем, что некоторые банки будут вынуждены (для увеличения своих объемов по потребительским кредитам) снижать требования при оформлении и выдаче кредитов. Реальная угроза для банков заключается в этом случае в том, что данная тенденция может привести к повышенному росту безнадежных и проблемных кредитов.

В России пока нет действенной и эффективной системы по взысканию долгов, поэтому рост объема невозвращенных кредитов может стать для многих банков большой проблемой и принести ряду кредитных учреждений финансовые проблемы, замедляя при этом рост всего кредитного сегмента. Поэтому, можно сказать, что перспективы потребительского кредитования очень неоднозначны. Для потенциальных заемщиков, с одной стороны, складывающаяся ситуация является наиболее приемлемой и удобной формой получения потребительского кредитования для приобретения необходимых товаров (услуг). Для банковского же сектора, с другой стороны, рост числа невозвращенных кредитов является сдерживающим фактором, замедляющий рост сегмента и влияющий на возможность общего очередного кризиса банковской системы.

Поэтому, подводя итог статье, следует отметить, что перспективы потребительского кредитования в России таковы, что в текущем году банки будут сотрудничать далеко не с каждым клиентом, захотевшим взять

нецелевой потребительский кредит или другой вид кредитного займа. А только с теми из них, кто будет способен гарантировать свою хорошую репутацию и финансовую дисциплину.

Рассмотренные тенденции и выявленные проблемы кредитования физических лиц, свидетельствуют о необходимости некоторых из них на решать макро и микро уровне.

Обострение внешнеполитических конфликтов, ослабление российской экономики, санкции против нашей страны, снижение объемов производства продукции, а также ряд других факторов является причиной ухудшения качества жизни российских граждан и снижением их потребности в банковских услугах. Поэтому утверждать со стопроцентной вероятностью, что ждет банковскую сферу в будущем практически невозможно, т.к. на ее развитие влияет огромное количество внешних факторов, не зависящих от руководства страны.

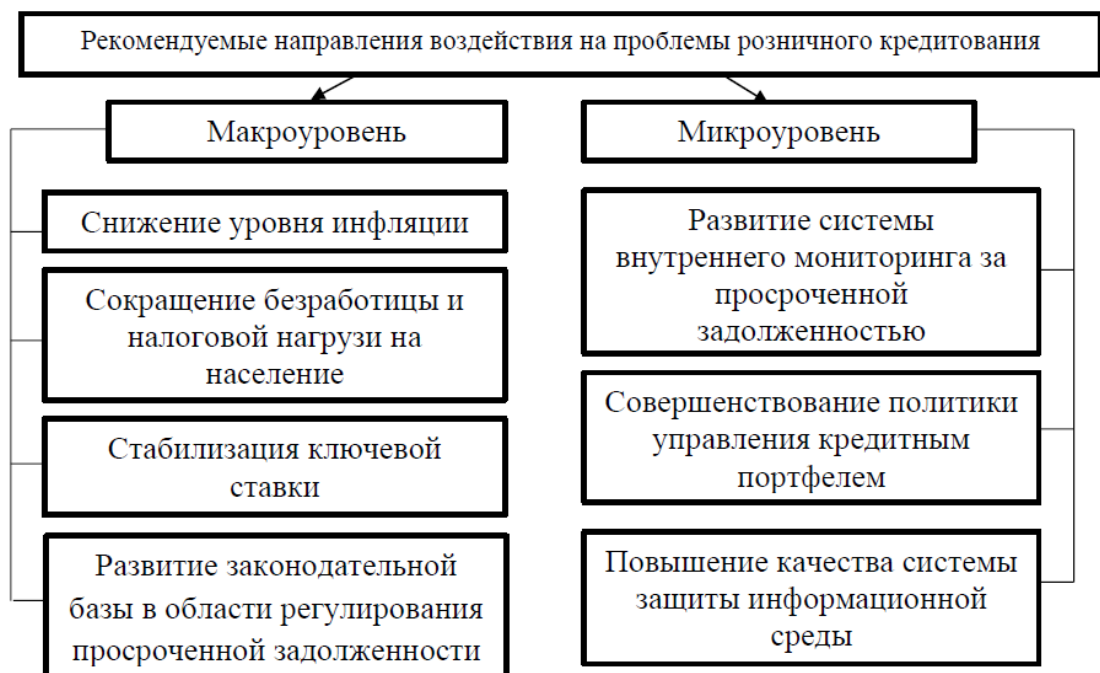


Рис. 2.3 Направления совершенствования потребительского кредита

Потребительское кредитование, как и любой другой банковский бизнес, претерпел существенные изменения. Ужесточение требований к заемщикам, риски дефолта портфелей, сжатие бюджетов и многое другое оказали

значительное влияние на розничный бизнес российских банков. На основе суждений экспертов в банковской сфере и прогноза правительства РФ мы предполагаем, что будущее розничного банковского бизнеса будет зависеть от решения проблем на макроуровне, включающий разработку мероприятий в рамках страны, и микроуровне, касающийся проблем в сфере отдельно взятого банка. Из-за сложившихся проблем в макроэкономической конъюнктуре банки, кредитующие населения по высоким ставкам, могут столкнуться с существенным ростом просроченной задолженности, вследствие ухудшения финансового положения заемщиков и падения реально располагаемых доходов. Поэтому только грамотная кредитная политика, наличие законодательной базы в области регулирования просроченной задолженности является залогом успеха.

Таким образом, становится ясно, что без восстановления экономики на прежние рельсы и ее дальнейшего роста, а также без решения выявленных нами проблем розничный банковский бизнес не сможет успешно функционировать. Поэтому в первую очередь необходимо сосредоточиться на изменении ситуации в российской экономике. Необходимо, чтобы экономическое развитие России стало важнейшим приоритетом нашего государства. Для этого нужно защититься от негативного воздействия санкций и изыскать инвестиции у своих восточных соседей, используя российские банки для концентрации капитала в крупных проектах. Необходимо также снизить экономическую нагрузку и социальную напряженность среди населения, путем снижения инфляции и уровня бедности. Для решения проблем потребительского кредитования необходимо: создание эффективной инфраструктуры бюро кредитных историй, сокращение кредитных средств в наличной форме, внедрение высокопрофессиональных юридических служб, установление плавающих ставок по кредитам, размер которых будет пересматриваться ежемесячно и будет привязан к учетной ставке, активное использование инструментов маркетинга с целью уменьшения расходов банка на рынке розничного кредитования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На современном этапе ипотечное кредитование для многих российских коммерческих банков является важным и перспективным направлением работы на рынке розничных услуг. Розничные услуги предоставляются системно, их перечень существенно расширился, что позволило сделать потребительское обслуживание равноправной сферой банковской деятельности наряду с обслуживанием корпоративных клиентов и заставило банки применять стратегический подход при построении отношений с клиентами - частными лицами. В процессе развития российского банковского сектора были созданы предпосылки по формированию комплексного подхода потребительского обслуживания физических лиц, что повысило рентабельность розничного бизнеса и привлекательность российских коммерческих банков для частных клиентов банка ВТБ (ПАО).

Теоретические основы исследование потребительского кредитования, констатировали различные подходы к понятию потребительского кредита, разные подходы к классификации потребительского кредитования. Анализ тенденций потребительского кредитования на отечественном рынке показал, что на рынке потребительских услуг: увеличение объема продаж торговыми организациями; увеличение объемов потребительского кредитования по сравнению с кредитованием юридических лиц; качественное изменение структуры рынка розничного кредитования населения (увеличение доли ипотечного кредитования в общем объеме выданных потребительских кредитов за счет целенаправленной государственной политики, улучшения инфраструктуры рынка); рост числа участников рынка потребительского кредитования, ведущий к повышению уровня конкуренции в данной сфере; получение банками стабильно высокой прибыли; увеличение покупательской платежеспособности; увеличение клиентской базы, как для банков, так и для торговых организаций; повышенные риски невозврата денежных средств, для

банков; значительные переплаты за товары/услуги, которые покупает клиент в кредит. Выявлены проблемы потребительского кредитования: высокие процентные ставки по кредитам (включение в процентную ставку рисков ввиду высокого уровня инфляции, рост ключевой ставки, высокие банковские операционные расходы), снижение уровня реальных доходов населения (неблагоприятные внешнеэкономические факторы, увеличение налоговой и инфляционной нагрузки на население, рост тарифов естественных монополий, высокий уровень безработицы), Рост просроченной задолженности (отсутствие законодательной базы в области регулирования просроченной задолженности, ухудшение финансового положение заемщика вследствие дестабилизации экономической ситуации в стране, отсутствие системы внутреннего мониторинга за просроченной задолженностью).

Оценка практики предоставления потребительского кредитования банка ВТБ (ПАО) показала, что банк ВТБ (ПАО) является финансовым устойчивым и рентабельным коммерческим банком на отечественном рынке кредитования. входит в тройку лидеров по кредитованию физических лиц и занимает 17,8 % в общем кредитном портфеле кредитования физических лиц в банковском секторе. Оценка кредитного портфеля показала, что доля кредитования физических лиц за исследуемый период увеличилась на 3%, в 2018 году - 26%. Количество выдаваемых кредитов увеличилось, и это означает, что растет заинтересованность в потребительских кредитах среди населения. За исследуемый период доля потребительского кредитования в ВТБ (ПАО) уменьшилась на 3% и в 2018 году составила 44% (для сравнения в 2016г – 47%, 2017 г -47%).

Сравнительный анализ условий потребительского кредитования Топ – 3 показал, что ВТБ (ПАО) предлагает широкую линейку условий потребительского кредитования, имеет преимущественную особенность – 3% скидку владельцам кредитной Милькарты.

Данный анализ показал, что для дальнейшего развития потребительского кредитования и достижения более высоких результатов

необходимо совершенствовать механизм потребительского кредитования. Для этого необходимо: совершенствовать кредитные процедуры, ввести новые скоринговые модели; эффективно использовать технологии биометрического распознавания лиц и онлайн-верификации контактных данных; преобразовать линейку продуктов так, чтобы она позволила переориентироваться на клиентский поток более высокого качества.

Таким, образом. для развития потребительского кредитования на отечественном рынке в первую очередь необходимо решать на макроуровне: снижение уровня инфляции, сокращение безработицы и налоговой нагрузки на население, стабилизация ключевой ставки, Развитие законодательной базы в области регулирования просроченной задолженности. На микроуровне: развитие системы внутреннего мониторинга за просроченной задолженностью, совершенствование политики управления кредитным портфелем, повышение качества системы защиты информационной среды.

Для каждого коммерческого банка для развития потребительского кредитования необходимо развивать следующие направления: создание эффективной инфраструктуры бюро кредитных историй, сокращение кредитных средств в наличной форме, внедрение высокопрофессиональных юридических служб, установление плавающих ставок по кредитам, размер которых будет пересматриваться ежемесячно и будет привязан к учетной ставке, активное использование инструментов маркетинга с целью уменьшения расходов банка на рынке розничного кредитования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О банках и банковской деятельности ФЗ от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/, свободный
2. О потребительском кредите (займе) Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.consultant.ru/document /cons_doc_LAW_155986/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/), свободный
3. Александрова Л.С. Тенденции развития потребительского кредитования [Текст] / Л. С Александрова // Научный альманах. - 2017. - №. 2-1. - С. 26-29.
4. Архипова, Е.М. Развитие научных представлений о кредите и потребительском кредитовании [Текст] / Е.М. Архипова // Экономические науки. - 2018. - № 169. - С. 102-105.
5. Атаманова, В.А. О потребительском кредите [Текст] / В.А. Атаманова // В сборнике: Традиции и инновации в строительстве и архитектуре. Социально-гуманитарные и экономические науки сборник статей. под ред. М.И. Бальзанникова, К.С. Галицкова, А.А. Шестакова; Самарский государственный архитектурно-строительный университет. Самара, 2015. - С. 241-245.
6. Аюрзанайн, А.Б. Потребительский кредит, условия его развития в России [Текст] / А.Б. Аюрзанайн, В.К. Шелковникова // В сборнике: Молодые финансисты XXI века Материалы студенческой научно-практической конференции, 2017. - С. 11-15.
7. Багинова, О.М. Потребительский кредит и перспективы его развития [Текст] / О.М. Багинова, П.З. Дашицыренов // В сборнике: Молодые финансисты XXI века Материалы студенческой научно-практической конференции, 2017. - С. 35-39.

8. Барангов, А.Б. Потребительский кредит населения: проблемы возврата и пути решения [Текст] / А.Б. Барангов, Г.С. Чокаева // В сборнике: Закредитованность населения регионов Российской Федерации Материалы Международной научно-практической конференции. ФГБОУ ВО "Калмыцкий государственный университет им. Б.Б. Городовикова", 2017. - С. 41-43.
9. Батнасунова, А.Б. Потребительские кредиты: сущность, виды, проблемы и перспективы развития в РФ [Текст] / А.Б. Батнасунова // Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 4-1 (81). - С. 861-865.
10. Батурина, Л.В. Потребительские кредиты для российских граждан [Текст] / Л.В. Батурина // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - 2017. - № 4-2. - С. 7-8.
11. Белоглазова Г.Н. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник / Г.Н. Белоглазова. - М.: Высшее образование, 2008. - 392 с.
12. Богдан, В.В. К вопросу о понятии «потребительский кредит» [Текст] / В.В. Богдан, А.А. Калиновская // Экономика, социология и право. - 2016. - № - 11. С. 92-96.
13. Боровченко, А.О. Рынок кредитования физических лиц в России: современное состояние и проблемы / А.О. Боровченко, А.А. Уксуменко [Текст] / Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2016. - №. 6-5. - С. 920-924.
14. Боровченкова, А.А. Потребительский кредит и страхование сегодня [Текст] / А.А. Боровченкова, С. Кларксон // В сборнике: Современные вопросы финансовых и страховых отношений в мировом сообществе Сборник статей по материалам III Международной научно-практической конференции преподавателей вузов, ученых, специалистов, аспирантов, студентов. Мининский университет, 2017. - С. 9-12.
15. Волкова, А.А. Тенденции развития потребительского кредитования [Текст] / А.А. Волкова, Э.Н. Рябинина / Актуальные проблемы экономической теории и региональной экономики. - 2014. - №. 2. - С. 56-59.

16. Воробьев И.В. Совершенствование потребительского кредитования [Текст] / И.В. Воробьев / Научно-технический прогресс: социальные, технические и общественные факторы. - 2018. - С. 86-89.

17. Гайнетдинова, Я.Б. Совершенствование потребительского кредитования [Текст] / Я.Б. Гайнетдинова / Современные финансовые инструменты развития экономики регионов. - 2014. - С. 53-55.

18. Глушкова, Н.Б. Особенности потребительского кредитования в РФ в условиях финансового кризиса [Текст] / Н.Б. Глушкова / Вестник Тверского государственного университета. Серия: экономика и управление. - 2016. - №. 1. - С. 105-113.

19. Гордиенов, О.Е. О содержании категории «Потребительский кредит» [Текст] / О.Е. Гордиенов // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. - 2017. - № 4. - С. 288-296.

20. Исламов, Ф.Ф. Потребительское кредитование в России: проблемы и пути решения [Текст] / Ф.Ф. Исламов, Е.Т. Сахаутдинова / Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - 2016. - №. 11-1. - С. 150-153.

21. Каширина М.В. Потребительское кредитование на современном этапе [Текст] / М.В. Каширина / Вестник Самарского муниципального института управления. - 2015. - №. 1. - С. 81-87.

22. Кизилова, О.Г. Моделирование бизнес-процесса «Потребительский кредит» [Текст] / Кизилова О.Г. // NovaInfo.Ru. - 2017. - Т. 1. - № - 58. - С. 233-239.

23. Коковин, Е.Т. Исследование просроченной задолженности по потребительским кредитам на основе моделей технического анализа [Текст] / Е.Т. Коковин, Е.Е. Мерцалова // Экономические и гуманитарные науки. - 2016. - № 11 (298). - С. 52-63.

24. Колобаев, Д.Е. Потребительский кредит: права заемщика, которые нужно знать! [Текст] / Колобаев Д.Е. // Science Time. - 2016. - № 3 (27). - С. 247-250.
25. Коробова, Г.Г. Банковское дело [Текст]: учебник / Г.Г. Коробова. – Экономистъ, 2016 – 252 с.
26. Кривенко, О.С. Современное состояние потребительского кредитования в России [Текст] / О.С. Кривенко, А.В. Махова /In Situ. - 2016. - №. 4. - С. 48-52.
27. Кулумбекова, Т. Е. Организация потребительского кредитования [Текст] / Т.Е. Кулумбекова, К.С. Джиева / Экономика и предпринимательство. - 2016. - №. 11-4. - С. 545-549.
28. Лаврушин, О.И. Деньги, кредит, банки: учебник / О.И. Лаврушин. - М.: Финансы и статистика, 2000. — 464 с.
29. Лаптева, Н.А. Потребительский кредит: современное состояние методики оценки кредитоспособности заемщиков [Текст] / Н.А. Лаптева, Е.И. Наумова // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями: Межвузовский сборник научных трудов. - 2016. - № 1. - С. 546-552.
30. Лукьянова, М.Т. Потребительские программы кредитования населения: совершенствование условий предоставления [Текст] / М.Т. Лукьянова / Вестник Башкирского государственного аграрного университета. - 2016. - №. 1. - С. 126-132.
31. Османов, О.А. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе [Текст] / О.А. Османов, А.М. Исаев / Юридический вестник ДГУ. - 2016. - №. 1. - С. 74-77.
32. Пермякова, Е.А. Проблемы потребительского кредитования [Текст] / Е.А. Пермякова, / Символ науки. - 2016. - №. 6-1. – С.45 – 50.
33. Савичев, С.Е. Потребительский кредит и его роль в создании высокого жизненного уровня населения [Текст] / Савичев С.Е., Григорян А.Г., Бердышев А.В. // Экономика и социум. - 2016. - № 1 (20). - С. 827-830.

34. Сафронова, Л.М. Потребительский кредит и его роль в повышении благосостояния граждан [Текст] / Л.М. Сафронова, Д.С. Рыбанчук // Современные тенденции развития науки и технологий. - 2017. - № 3-12 (24). - С. 112-116.
35. Сорокина, М.М. Влияние рисков на развитие банковского сектора экономики в период финансового кризиса [Текст] / М.М. Сорокина / Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 7 (84). - С. 841-848.
36. Столбовская, Н.Н. Особенности работы банков с проблемными потребительскими кредитами [Текст] / Н.Н. Столбовская, Т.Р. Омелянченко // Вестник научных конференций. - 2016. - № 1-5 (5). - С. 182-184.
37. Тадтаева, В.В. Потребительский кредит: состояние и развитие [Текст] / В.В. Тадтаева / Экономика и предпринимательство. - 2015. - №. 10-1. - С. 640-644.
38. Тадтаева, В.В. Потребительское кредитование в реалиях российской экономики [Текст] / В.В. Тадтаева, В.М. Чомаева / Экономика и предпринимательство. - 2016. - №. 11-4. - С. 563-566.
39. Терновская, А.Д. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе в РФ [Текст] / А.Д. Терновская, В.П. Акинина / Университетская наука-региону. - 2016. - С. 482-486.
40. Хромушкина, М.С. Современные подходы к определению понятия «Потребительский кредит» [Текст] / Хромушкина М.С. // В сборнике: Актуальные проблемы гражданского и уголовного права сборник научных статей по материалам международной студенческой научно-теоретической конференции, 2016. С. 257-259.
41. Чен, Ю.А. и др. Совершенствование системы потребительского кредитования на примере ПАО «ВТБ24» [Текст] / Ю.А. Чен / Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2017. - №. 6-1. - С. 154-158.

42. Ямникова, К.Ю. Актуальные вопросы взыскания просроченной задолженности по потребительским кредитам: правовой подход [Текст] / К.Ю. Ямникова // Отечественная юриспруденция. - 2017. - № 4 (18). - С. 21-25.

43. Кредит на любые цели [Электронный ресурс]. - Официальный сайт ПАО Сбербанк: Режим доступа <https://www.sberbank.ru/ru/person>, свободный.

44. Mnogo-Kreditov.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://mnogo-kreditov.ru/kredity/potrebitelskij-kredit-cto-eto-takoe.html>, свободный.

45. Официальный сайт ВТБ (ПАО). ВТБ кредит наличными. [Электронный ресурс]. - Режим доступа https://www.vtb.ru/personal/kredit-nalichnymi/#tab_0#, свободный.

46. Обзор банковского сектора за 2018 год. Национальное рейтинговое агентство [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.ranational.ru/sites/default/files/analytic_article/обзор%202018.pdf, свободный.

47. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2016 году. Официальный сайт банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://arb.ru/upload/iblock/eeb/bsr_2016.pdf, свободный.

48. Официальный сайт Центрального Банка РФ. Данные об объемах кредитов, депозитов и прочих размещенных средств, предоставленных организациям, физическим лицам и кредитным организациям [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-3-1_14.htm&pid=pdko_sub&sid=dopk, свободный.

49. Официальный сайт Центрального Банка РФ. Процентные ставки и структура кредитов и депозитов по срочности. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=int_rat, свободный.

50. Потребительские кредиты. Официальный сайт Газпромбанк [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gazprombank.ru/personal/take_credit/consumer_credit/, свободный.

51. Просрочка по кредитам, итоги 2018 года [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sredstva.ru/publications/362-prosrochka-po-kreditu.htm>, свободный

52. Финансовая отчетность Банка ВТБ (ПАО) за 2018 год [Электронный ресурс]. - Официальный сайт Банка ВТБ. - Режим доступа: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/finansovaya-informaciya/raskrytie-finansovoj-otchetnosti-po-msfo/>, свободный

ПРИЛОЖЕНИЯ