

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**
**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УЧЕТНО–АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

2021

РЕФЕРАТ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников, включающего 69 наименований. Работа содержит 9 рисунков, 24 таблицы и 9 приложений. Общий объем магистерской диссертации – 106 страниц.

Ключевые слова: кредитование физических лиц, кредитная история, кредитный риск, просроченная задолженность.

Цель исследования заключается в исследовании тенденций и особенностей кредитования физических лиц в банковской сфере, а также выявления основных проблем и разработать пути их решения.

Научная новизна работы заключается в предложении усовершенствованной трактовки определения просроченной (проблемной) задолженности по потребительскому кредиту, усовершенствовании системы оценки платежеспособности заемщиков путем внедрения психоскоринга и механизма комплексного обслуживания клиента путем подключения овердрафта и выбора расчета ежемесячного платежа клиентом.

Практическая значимость состоит в использовании его результатов при оценке эффективности организации потребительского кредитования, формировании собственной стратегии развития в сфере кредитования физических лиц.

Эффективность рекомендаций – усовершенствованная трактовка определения позволяет связать понятие проблемной ссудной задолженности с высоким уровнем возникновения финансовых потерь у банка при ненадлежащем обслуживании заемщиком кредита, также предложенные рекомендации позволяют сформировать целостный портрет с точки зрения платежеспособности и снизить риски неплатежеспособности.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.....	7
1.1 Этапы развития, содержание понятия кредитования физических лиц, его необходимость и роль.....	7
1.2 Понятие и факторы возникновения проблемной задолженности коммерческих банков.....	16
1.3 Механизм работы с проблемной задолженностью, величина кредитного риска.....	23
2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ	28
2.1 Организация системы кредитования физических лиц и анализ долговой нагрузки населения.....	28
2.2 Анализ организации системы кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк России».....	35
2.3 Анализ организации системы кредитования физических лиц ПАО «Банк ВТБ 24».....	46
3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	52
3.1 Основные проблемы системы кредитования физических лиц.....	52
3.2 Рекомендации по организации работы банков и разработка основных направлений совершенствования системы кредитования физических лиц.....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	79

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	81
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	88

ВВЕДЕНИЕ

Кредитование физических лиц – одно из основных направлений деятельности коммерческих банков, приносящий доход. Для населения кредиты один из возможных способов повысить свой уровень жизни, например, купив недвижимость. Актуальность темы исследования обусловлена тем, что каждый год повышается спрос физических лиц на банковские кредиты, растет конкуренция на рынке среди кредитных организаций, что вызывает необходимые изменения в кредитной системе всей страны.

Растет объем просроченной задолженности в розничном кредитовании, а также на рынке жилищных кредитов. Здесь особенно актуальны стали вопросы введения процедур урегулирования задолженности в отношении должников. Эти процедуры позволяют реструктуризировать задолженность перед кредиторами под контролем суда, а также освободиться от долгов, передав кредиторам свое имущество и часть доходов, в случае признания гражданина банкротом.

Таким образом, остро наблюдается проблема закредитованности населения. Заемщики не в состоянии выполнить свои обязательства, и банки сталкиваются с проблемой невозврата кредитов, что приводит к увеличению кредитного риска и необходимости применения дополнительных методов погашения просроченной задолженности.

Целью работы является исследование тенденций и особенностей кредитования физических лиц в банковской сфере, а также выявление основных проблем и разработка пути их решения.

Достижение данной цели обусловило необходимость решения следующих задач исследования:

- 1) обобщить теоретические и методологические основы организации кредитования физических лиц;

2) проанализировать особенности и тенденции кредитования физических лиц в России;

3) на основе исследования оценить состояние банковского кредитования и выявить проблемы кредитования физических лиц коммерческого банка;

4) предложить пути совершенствования технологии банковского кредитования физических лиц.

Предметом исследования является система экономических отношений, которые возникают в процессе банковского кредитования физических лиц.

Объектом исследования являются финансовые показатели и кредитование физических лиц в ПАО Сбербанк и банке ВТБ (ПАО).

Исследованиями сущности кредита и его ролью в развитии экономики занимались как отечественные, так и зарубежные авторы, которые посвятили этой теме много работ, к их числу можно отнести: А. Смит, Д. Рикардо, Й. Шумпетер, Дж. М. Кейнс, Р. Хоутри, А. Ган, Э. Я. Брегель, Д. Д. Ван–Хуз, Э. Дж. Долан, Е.А. Звонова, А.А. Лупу, Л.М. Куприянова, Т.С. Богомолова и другие.

Также много исследований посвящено особенностям функционирования кредита и влиянию этих особенностей на формирование кредитных отношений. Эти проблемы рассматривали Н. Д. Эриашвили, Е.А. Звонова, Л. Н. Тепман, А. М. Тавасиев, А. И. Уколов, Ю. С. Золотковский и другие.

Научная новизна работы:

1) Предложено более точное толкование определения просроченной задолженности (проблемной) по потребительскому кредиту, что позволяет увязать понятие проблемной задолженности по кредиту с высоким уровнем финансовых потерь в банке при ненадлежащем обслуживании заемщика кредита, что часто связано с ухудшением финансового положения заемщика.

2) Предложено усовершенствовать систему оценки платежеспособности заемщиков путем внедрения психоскоринга (с учетом требований закона о

защите персональных данных), что позволит сформировать целостный портрет с точки зрения платежеспособности.

3) Предложено усовершенствовать механизм комплексного обслуживания клиента путем подключения овердрафта и выбора расчета ежемесячного платежа клиентом, что позволит снизить риски неплатежеспособности.

Практическая значимость исследования состоит в использовании его результатов при оценке эффективности организации потребительского кредитования, формировании собственной стратегии развития в сфере кредитования физических лиц.

В процессе исследования использовались следующие методы: экономико-статистические, графические, сравнительные и группировочные принципы согласованности и развития. Методы экономического анализа – наблюдение, кластеризация, сравнение, выборка – использовались при изучении социально-экономических процессов и фискальных отношений.

В основу исследования положены работы отечественных и зарубежных ученых, посвященные данной проблеме, законодательные и нормативные акты Российской Федерации, публикации в периодической печати и специализированные издания.

Информационной основой исследования послужили статистические данные Центрального банка Российской Федерации, Федеральной службы государственной статистики, финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России» и банка ВТБ (ПАО).

Работа состоит из введения, трех глав и заключения. В теоретической части исследования рассмотрены теоретические аспекты кредитования, выявлена взаимосвязь проблемной задолженности и кредитного риска, ключевые факторы, влияющие на увеличение объема просроченной задолженности, рассмотрены основные механизмы работы с просроченной задолженностью.

В практической части проведен анализ российского рынка, в части кредитования физических лиц, проведен анализ кредитного портфеля ПАО Сбербанк и банка ВТБ (ПАО), анализ их основных показателей.

В третьей главе обозначены основные проблемы организации кредитования физических лиц и предложены практические рекомендации по совершенствованию кредитования.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1.1 Этапы развития, содержание понятия кредитования физических лиц, его необходимость и роль

Кредит зародился при разложении первобытного общества. В древности и средневековье он существовал в форме ростовщического капитала, характеризовался непроизводительным использованием и высоким уровнем ссудного процента.

При капитализме кредит получил широчайшее развитие, став одной из фундаментальных опор современной экономики, принося вместе с деньгами во все поры экономической жизни. Экономической основой возникновения и развития кредита является процесс материального воспроизводства, а объективной предпосылкой его появления стало выполнение деньгами функции средства платежа [35, с. 23].

Экономической основой появления и развития кредитных отношений является формирование ссудного капитала. Ссудный капитал в экономической теории традиционно рассматривается как совокупность денежных средств, на возвратной основе передаваемых во временное пользование за плату в виде процента [40, с. 87].

Кредит как экономическая категория отражает отношения между кредитором и заемщиком (реципиентом) по поводу передачи средств во временное пользование с обязательством возврата и оплаты. В экономической науке выделяют две теории кредита: натуралистическую и капиталотворческую. Эти теории по-разному рассматривают роль кредита в экономике.

Натуралистическая теория рассматривает кредит как форму движения производительного капитала, используя относительную самостоятельность ссудного капитала и закономерности его движения. Согласно этой теории, сущность банков заключается лишь в их посреднической функции. Натуралистическая теория была разработана А. Смитом (1723-1790) и Д. Рикардо (1772-1823). Важнейшие положения сводятся к следующему:

- в качестве объекта кредита выступают натуральные (надежные) вещественные блага;
- ссудный капитал тождественен действительному (движение ссудного капитала совпадает с движением производительного капитала);
- банки выступают как посредники.

Данная теория рассматривает кредит как способ перераспределения материальных ценностей в натуральной форме [25, с. 307].

Капиталотворческая теория исходит из независимости кредита от процесса воспроизводства и подчеркивает решающую роль кредита в развитии экономики. Согласно этой теории банки – это не посредники, а учреждения, создающие капитал (отсюда и название). Автором этой теории был шотландский экономист Дж. Ло (1671-1729). По мере эволюции кредитной системы идеи Ло были развиты английским экономистом Г. Маклеодом (1821-1902). Он рассматривал деятельность как эмиссионных банков, так и коммерческих и формулировал в своих работах следующие положения:

- кредит и деньги – покупательная сила»;
- все, что имеет покупательную силу;
- богатство, поэтому деньги и кредит – богатство;
- кредит приносит прибыль, значит он – производительный капитал;
- банки – «фабрики кредита».

В начале XX в. в связи с новой ролью банков возросла популярность и капиталотворческой теории. В этот период крупнейшими представителями данной теории были австралийский профессор Й. Шумпетер (1883-1950),

английские экономисты Дж.М. Кейнс и Р. Хоутри, немецкий банкир А. Ган (1889-1968) и другие [16, с. 15].

С развитием экономики и, в частности, неликвидной формы расчетов наличными при непосредственном участии банков, основной источник формирования кредитного капитала был временно освобожден в процессе движения промышленного и коммерческого капитала.

Любой субъект хозяйствования может быть как кредитором, так и заемщиком на кредитном рынке. В современных условиях функцию кредитования очень часто выполняют коммерческие банки, а заемщиками в основном являются представители государственного сектора, предприниматели и физические лица. Таким образом, роль банков заключается, среди прочего, в накоплении «свободных» денег одних экономических агентов и сделать их доступным для других экономических агентов. Коммерческие банки, которые выдают кредиты, выполняют важную экономическую функцию. Они являются посредниками между субъектами, занимающимися сбережениями – (англ. savers) и инвесторами (investors). Посредством кредитных операций банки могут преобразовывать краткосрочные депозиты в долгосрочные кредиты и наоборот (функция трансформации) [29, с. 502].

В Российской Федерации началось активное развитие комплексного розничного банковского обслуживания. С 2000 года. Кредит для физических лиц прошел пять этапов, характеризующихся условиями формирования и развития современного рынка кредитования физических лиц.

Таблица 1 – Этапы становления и развития рынка кредитования физических лиц в Российской Федерации [34, с. 104]

	Название	Содержание	Годы
1 этап	Первых игроков	Первым игроком, активно заявившим о себе на рынке товарного кредитования физических лиц в РФ, является «Банк Русский Стандарт». Реализация данным банком первой программы кредитования физических лиц была осуществлена еще в декабре 2000 г. «Банк Русский Стандарт» начал сотрудничество с сетями магазинов «Эльдорадо», «М.Видео» и «Мир» еще в 1999 г. Позже банк начал сотрудничать с магазином «Техносила».	С 2000 по 2002
2 этап	Бум кредитования физических лиц	Характерной особенностью данного этапа является значительный рост объема выданных кредитов физическим лицам.	С 2003 по 2004

Продолжение таблицы 1

	Название	Содержание	Годы
3 этап	Расширение «продуктового ряда» кредитования физических лиц	Банки, пытаясь увеличить спрос на кредиты, вышли на рынок с новыми условиями, ввели новые продукты: «бесплатный кредит», «кредит без первоначального взноса», «10 – 10 – 10», «беспроцентный кредит».	С 2005 по 2007
4 этап	Ужесточение требований к заемщикам – физическим лицам	Вследствие развившегося финансового кризиса осенью 2008 г. банки фактически приостановили программы по кредитованию физических лиц в 2008–2009 гг. путем введения заградительных процентных ставок и ужесточения требований к заемщикам.	С 2008 по 2010
5 этап	Поиск потенциальных заемщиков, ужесточение требований к кредитным специалистам	Из-за высокой закредитованности заемщиков, а также увеличения возникновения рисков событий при кредитовании физических лиц банки вынуждены искать потенциальных заемщиков и ужесточать требования к кредитным специалистам.	С 2011 по настоящее время

Кредит – это совокупность экономических отношений, связанных с перераспределением временно свободных материальных ресурсов, денежных средств различных собственников и хозяйствующих субъектов – бизнеса, государства, населения – в соответствии с условиями погашения и оплаты.

Формой кредита является внутренняя организация и внешнее выражение ее содержания. В этом случае форма и содержание кредита образуют неразделимую единицу. Форма кредита определяет, как кредит выполняет свои функции в данной стране и на определенном этапе экономического развития. Периодическое изменение содержания и формы кредитов в процессе развития приводит к упадку старых форм и появлению новых.

Форма кредита тесно связана со своей структурой и, в некоторой степени, с сущностью кредитных отношений, то есть зависит от: 1) от характера кредитора и заемщика; 2) от ссуженной стоимости; 3) от целевых потребностей заемщика.

В рамках вида кредита отечественная наука включает более подробное описание его организационно-экономических характеристик, которое используется для классификации кредита по: 1) от стадий воспроизводства; 2) от отраслевой направленности; 3) от объектов кредитования; 4) от обеспеченности; 5) от срочности; 6) от платности. Основные формы кредитования представлены на рисунке 1.

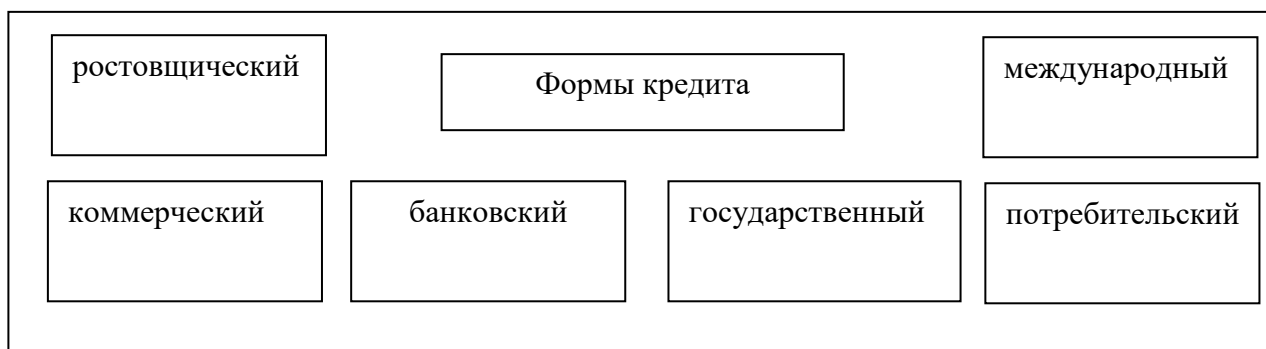


Рисунок 1 – Традиционная классификация кредита¹

Ростовщический кредит – сохраняется как анархизм в ряде развивающихся стран, где слабо развита кредитная система. Обычно такой кредит выдают индивидуальные лица, меняльные конторы. Особенность этого кредита – чрезвычайно высокие проценты (от 30 до 200 и выше).

Коммерческий – кредит, предоставляемый в товарной форме продавцами товаров их покупателям в виде отсрочки платежа за проданные товары (услуги). Оформляется в виде векселя, оплачиваемого через коммерческий банк. Обычно проценты, начисленные по коммерческому кредиту, составляют цену товара и сумму векселя.

Банковский – кредит, который предоставляется в виде денежных ссуд коммерческими банками и другими кредитными учреждениями юридическим и физическим лицам, а также государству и иностранным клиентам. Срок выдачи кредита и размеры сумм значительно выше, чем в случае коммерческого кредита. Банковский кредит можно классифицировать в зависимости от типа заемщика и срока использования. В свою очередь банковский кредит подразделяют:

– на потребительский кредит – кредит, предоставляемый торговыми компаниями, банками и специализированными внебанковскими институтами населению для приобретения товаров длительного пользования с рассрочкой платежа (может быть в денежной и товарной форме, срок до трех лет, процент 10–25 %);

¹ Составлено автором по: [33]

– ипотечный кредит – кредит, выдаваемый на приобретение или строительство жилья, или покупку земли (наиболее высокий уровень развития ипотечного кредита – Англия, США, Канада);

– межбанковский кредит – кредит, предоставляемый банками друг другу (избыток – недостаток денежных средств); разновидностью межбанковского кредита в отношениях между хозяйствующими субъектами является межхозяйственный кредит [33, с. 154].

Государственный кредит – это кредит, если заемщиком является государство или местный орган власти. Реализация со стороны Центрального банка и кредитно-финансовых организаций.

Международный кредит – это кредит в сфере международных экономических отношений. Кредиторами и заемщиками могут быть предприятия, банки, правительства и международные организации. Существует международный кредит в виде коммерческого и банковского кредита. Есть несколько разновидностей:

1) вексельный кредит; Экспортер заключает договор о продаже товара и выдает импортеру вексель (тратту) (импортер ее принимает, то есть принимает оплату в установленную дату);

2) кредит по открытому счету (экспортер регулярно отправляет товар импортеру и записывает стоимость отгруженного товара на свой счет в виде долга, а импортер обязуется оплатить долг в определенный срок; таким образом, экспортер фактически предоставляет импортеру товарный кредит);

3) кредит с предоплатой (импортер обычно платит около 15 % от стоимости поставленных товаров, обычно машин и оборудования) [39, с. 325].

При рассмотрении функций кредита следует учитывать отличие их от роли кредита. Если функция – это проявление сущности, выражение общественного назначения кредита, то через роль раскрываются результаты его использования на основе выполняемых функций. В литературе по экономике выделяют более 30 функций кредита; сущность кредита выступает в трех функциях:

1) распределительной – распределение денежных средств на возвратной основе (данная функция реализуется при предоставлении предприятиям и организациям денежных средств на условиях возвратности и платности);

2) эмиссионной – создание кредитных средств обращения и замещения наличных денег (реализация этой функции происходит в процессе создания кредитных платежных средств (безналичных денег));

3) контрольной – контроль за эффективностью деятельности экономических субъектов (проявляется в контроле над хозяйственной деятельностью субъекта, получившего кредит).

Кредитование осуществляется на основании 5 основных принципов (законов) кредитования:

1) возвратность – возвращение суммы после окончания срока кредита. (возвратность является той особенностью, которая отличает кредит как экономическую категорию от других экономических категорий кредитно-денежных отношений);

2) срочность – означает, что кредит должен быть возвращен в строго определенный срок; это необходимое условие возвратности;

3) платность – обязанность внесения определенной платы за время пользования денежными средствами (реализуется с помощью механизма банковского процента). Величина банковского процента зависит:

- от спроса на кредит;
- ставки по депозитам;
- срока займа;
- степени обеспеченности ссуды;
- уровня инфляции и стабильности денежного обращения;

4) дифференцированность – означает разный подход к решению вопроса о выдаче кредита (кредитные истории);

5) обеспеченность ссуд – означает, что имеющееся у заемщика имущество, ценности и гарантии дают возможность кредитору быть уверенным

в возвратности в срок (в качестве обеспечения по договору обычно назначают залог, поручительство, гарантии).

Роль кредита на современном этапе заключается в следующем:

- кредит позволяет расширять масштабы деятельности участников рынка, способствуя росту производства;
- долгосрочный кредит обеспечивает инвестиционный процесс необходимыми ресурсами;
- кредит обеспечивает расчетно-платежную дисциплину, так как доступность кредита позволяет покрывать временный недостаток в оборотных средствах;
- доступность кредита позволяет улучшить жизненный уровень населения за счет расширения спроса на товары народного потребления;
- международный кредит способствует расширению международного сотрудничества и внешнеэкономических связей.

Роль кредитования зависит не только от целей экономического развития, но и от состояния банковской системы и законодательства в данной стране. Пределы применения кредита на макроуровне определяются степенью накопления свободного денежного капитала в основных отраслях экономики: правительства, бизнеса и домохозяйств. При этом размер кредитного предложения зависит от масштаба производства, величины денежных накоплений и экономической политики государства. Кредитные лимиты на микроуровне в первую очередь связаны с необходимостью получения средств от заемщиков, заинтересованностью кредиторов в развитии кредитных инвестиций, а также с необходимостью соблюдения установленных стандартов, регулирующих банковскую деятельность и соблюдение требований к возврату предоставленных средств. Государственное регулирование кредитования является необходимым элементом рыночной экономики, поскольку избыточное насыщение экономики кредитными ресурсами приводит к инфляции, а отсутствие – к падению объемов производства.

Спрос на кредит зависит от многих факторов. Отметим основные.

Во-первых, кредитный спрос связан с положительной функциональной зависимостью от уровня цен при прочих равных условиях. Действительно, чем выше уровень цен, тем больше необходимость прибегать к внешним источникам финансирования.

Во-вторых, спрос на кредиты связан с положительной функциональной связью с реальными доходами. Как это ни парадоксально, именно самые богатые домохозяйства и крупные корпорации проявляют наибольшую склонность к заимствованиям. Региональные и муниципальные власти также более склонны использовать кредиты в периоды сильных экономических условий для финансирования проектов регионального развития. С другой стороны, федеральное правительство менее склонно прибегать к кредитам в периоды хороших макроэкономических условий, поскольку в такие периоды его налоговые поступления увеличиваются, а расходы на многие социальные выплаты (пособия по безработице и т. д.) уменьшаются. Несмотря на это, в целом, спрос на кредиты изменяется прямо пропорционально эволюции доходов.

В-третьих, спрос на кредиты обратно связан с процентной ставкой, так как она становится дороже.

В-четвертых, чем выше ожидаемый уровень инфляции, тем больше спрос на кредиты (как известно, инфляция приносит пользу заемщику и кредитору).

В-пятых, экспансивная бюджетная политика (сокращение налогов и увеличение государственных расходов) приводит к увеличению государственного дефицита, может привести к мультипликативному росту экономики и тем самым способствовать повышению спроса на кредиты.

Как показывает изменение экономических перспектив, роль кредита и его сущность изменились с развитием экономики. Кредит сейчас играет важную роль: он способен аккумулировать оплаченный капитал и обеспечить его вступление в экономику, что значительно стабилизирует репродуктивный процесс, а также способствует ускорению процесса денежного обращения.

Кредит повышает покупательную способность хозяйствующего субъекта, который может использовать его для приобретения товаров и для продуктивного потребления. Благодаря кредиту оптимизируется использование денежной массы в обращении. Кредит направляет капитал в более перспективные сферы использования и продуктивно влияет на совокупный спрос, производство и занятость.

1.2 Понятие и факторы возникновения проблемной задолженности коммерческих банков

Кредитование является приоритетом для банков. Данные операции подвержены кредитному риску, который может привести к возникновению значительного объема просроченных и безнадежных кредитов. Чаще всего, степень «проблемности» кредита ассоциируется с соответствующей степенью кредитного риска, т. е. с риском невыполнения заемщиком своих обязательств.

В русском языке термин «проблематичный» или «проблемный» означает сомнительное, провоцирующее недоверие, подозрения, опасения [20, с. 302]. В банковской практике это чаще всего связано с проблемными банками и проблемными кредитами. Такие понятия, как «проблемная задолженность», «плохие кредиты», «проблемные кредиты» также накладываются друг на друга. Их часто используют в том же ключе как синонимы. Такие кредиты называют ссудами пониженного качества или обесцененными.

В действующем законодательстве понятие проблемных кредитов можно найти в нормативных актах ЦБ РФ №254-П от 26.03.2004 «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности». Согласно пункту 1.7. Кредиты классифицируются в одну из пяти категорий качества на основании профессионального суждения при определении размера резерва.

Отсюда следует, что проблемные ссуды — это ссуды IV класса, характеризующиеся высоким уровнем кредитного риска с вероятностью финансовых потерь вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком своих обязательств по ссуде. В то же время считается, что кредиты II–V категорий качества «обесценены», т. е. при управлении кредитами II–IV категорий качества могут возникать задержки в платежах, и неизбежно при управлении кредитами V категории качества. В тоже время, проблемные кредиты – это кредиты с высоким уровнем кредитного риска, которые относятся к IV категории качества. В тоже время, проблемные кредиты – это кредиты с высоким уровнем кредитного риска, которые относятся к IV категории качества [4].

По мнению ряда ученых, можно выделить два типа проблемных кредитов. Первый тип представлен кредитами, погашение которых нарушает условия кредитного договора. Второй тип представлен кредитами, которые погашаются без дефолта, но заемщик испытывает финансовые затруднения, проявляющиеся в краткосрочном прекращении движения денежных средств.

Существуют различные разъяснения понятия «проблемный кредит», в том числе со стороны нормативных документов центральных банков, международных организаций и Базельского комитета по банковскому надзору. Систематизация подходов к трактовке понятия «проблемные кредиты» представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Подходы к определению проблемных кредитов²

источник	определение
Базельский комитет по банковскому надзору	Недействующий актив (nonperforming asset), который включает в себя любой кредит или лизинговый договор, платежи по которому просрочены более 90 дней, с увеличившимся кредитным риском, что в конечном счете привело к решению банка о прекращении начисления процентного дохода или к его уменьшению.
Международный валютный фонд	Активы, в отношении которых есть абсолютная уверенность в том, что кредит не будет погашен в текущих условиях.
Продолжение таблицы 2	
источник	определение
Федеральная резервная система США	Кредит или ссуда, не приносящие доходов, т. е. процентные платежи и (или) выплаты процентов, задержка по которым составляет более чем 90 дней.
Нормативные документы	Ссудная задолженность считается обесцененной при потере ссудой стоимости

² Составлено автором по: [4]

Центрального банка РФ	вследствие неисполнения, либо ненадлежащего исполнения заемщиков обязательств по ссуде перед кредитной организацией, либо существования реальной угрозы такого неисполнения (ненадлежащего исполнения).
-----------------------	---

Фраза «просроченная задолженность» в российской банковской практике практически не имеет нормативной базы. Единственным официальным толкованием этого понятия является его определение в ныне несуществующем Положении по бухгалтерскому учету «Учет займов и кредитов и затрат на их обслуживание» (ПБУ 15/01). Как следует из документа, просроченной считается «задолженность по полученным займам и кредитам с истекшим согласно условиям договора сроком погашения». Определение очень краткое и очень широкое, но в то же время оно не в полной мере учитывает специфику деятельности резервуара в области кредитования [11].

Определение просроченной задолженности в федеральном законопроекте гораздо более актуально «О деятельности по взысканию просроченной задолженности физических лиц». В соответствии с текстом статьи 2, просроченная задолженность представляет собой «суммарный объем не исполненных должником в установленный срок денежных обязательств, обязанность по уплате которых возникла в следствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств перед кредитором, в том числе в результате неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица, включая суммы неустойки и процентов, начисленных за просрочку исполнения обязательств, если иное не установлено федеральным законом или договором». Данный вариант определения раскрывает как способы ненадлежащего исполнения обязательств по договору, так и категории, включаемые в состав просроченной задолженности, помимо суммы основного долга [13].

По мнению автора, просроченная (проблемная) задолженность по договору – остаток суммы кредита и проценты за пользование кредитом, по которым заемщиком/созаемщиками не выполнены условия договора в части своевременного погашения и уплаты в сроки, установленные договором, а также актив, по которому существуют признаки повышения вероятности его

невозврата, вследствие ухудшения финансового положения заемщика, отсутствия или плохого качества обеспечения.

Таким образом, просроченной задолженностью в упрощенном виде является непогашение заемщиком задолженности в полном объеме и в срок в рамках действующего договора. Кроме того, понятие проблемного кредитования в основном связано с высоким уровнем финансовых потерь, понесенных банком в связи с плохим обслуживанием кредита заемщиком, что зачастую обусловлено ухудшением финансового положения заемщика.

Для того чтобы определить, является ли кредит проблемным, и выбрать наиболее подходящие инструменты управления, необходимо иметь набор критериев, которые включают в себя оценку качества одного кредита. С развитием кредитных отношений количество критериев оценки качества ссуд расширяется. Сегодня можно выделить более десяти позиций, из которых самыми распространенными являются: назначение ссуды, ее вид, срок, размер, порядок погашения, кредитоспособность клиента, отраслевая принадлежность, форма собственности, степень информирования, качество обеспечения. С точки зрения финансовой устойчивости банка, наиболее важной является классификация кредитов по степени связанного с ними риска.

Чаще всего критерии определения кредитов как проблемных устанавливаются центральными банками, которые являются регулирующими и надзорными органами, в то время как в некоторых странах эти функции возложены на министерства (Норвегия, Швеция).

1) Хорошие кредиты – это все банковские кредиты, которые отвечают требованиям и одобрены на основании кредитной политики и процедур банка, обеспечены подтвержденными денежными потоками заемщика и наличием заложенных активов, а также имеют надлежащим образом оформленные документы, гарантирующие получение кредита. Кроме того, «нормальные активы» означают кредиты, по которым в соответствии с договором банку выплачиваются основная сумма и проценты.

2) Кредиты, требующие наблюдения – это кредиты, финансовое положение заемщика по которым является слабым или кредитоспособность заемщика находится под угрозой. Кроме того, к ним относятся кредиты с реалистичным графиком погашения, которые обесценились, а также кредиты, по которым отсутствует надежное обеспечение, достоверная информация о кредите или кредитная документация. Если одно из этих условий соблюдается по кредиту в течение достаточно продолжительного периода времени, то кредит должен быть классифицирован на обесценение. Кроме того, желательно по возможности раньше сосредоточить внимание банка на этих кредитах, например, путем проведения серьезных переговоров с заемщиком с целью восстановления его финансового положения.

3) Кредиты, вызывающие опасение – кредиты, по которым вследствие неблагоприятных событий иного характера (финансового, политического, экономического, управленческого) или невыполнения обязательств по кредиту или гарантии возникает угроза своевременного погашения основной суммы и процентов. Потери, как правило, все еще маловероятны, но вы уже должны начать серьезно работать с заемщиком и уделять больше внимания его работе. В этом случае для снижения риска банка необходимы своевременные превентивные действия со стороны банка и своевременные корректирующие действия со стороны заемщика.

4) Обесцененные кредиты – кредиты, по которым вероятность полного погашения, исходя из имеющейся информации о заемщике, достаточно низкая. Возможность возникновения убытков явно предполагается, но сроки и степень их возникновения пока не ясны. Поэтому банк должен принять меры по предотвращению или минимизации убытков в будущем.

5) Кредиты с дефицитом – кредиты, по которым погашение основной суммы долга и процентов классифицируется как безвозвратные.

Понимание природы возникновения и содержания причин возникновения просроченной задолженности важно для построения эффективной системы регулирования и управления проблемной задолженностью. Одним из подходов

можно рассмотреть, как систему факторов, определяющих возникновение проблемной задолженности по ссудам (таблица 3).

Таблица 3 – Факторы, определяющие возникновение проблемной ссуды³

Группа	Характеристика содержания	Критерии выделения
На стороне банка	Действия, которые не позволяют предвидеть и не допустить утрату источников погашения кредита.	Недостаточный уровень кредитного менеджмента банка, что делает возможным осуществление банковского кредитования при отсутствии надлежащих источников обеспечения возврата средств.
На стороне заемщика	Действия, которые приводят к утрате источников погашения.	Недостаточный уровень финансового менеджмента заемщика, связанный с преднамеренными и непреднамеренными ошибками при ведении бизнеса, и имеющий своим следствием недостаток денежных средств у заемщика на момент платежа.
Не зависят от участников кредитного договора	Действия, которые провоцируют утрату источников погашения у заемщика и не позволяют предвосхитить утрату источников погашения выданных ссуд.	Недостаточный уровень деятельности государства и регуляторов по обеспечению условий деятельности банков и заемщиков, в частности: неблагоприятные условия ведения бизнеса, падение доходов населения страны; недостаточное развитие кредитной инфраструктуры, необходимой для обеспечения более точной оценки и минимизации потерь банка при кредитовании; недостаточная защита от стихийных бедствий и форс-мажорных обстоятельств; нерешенность отдельных правовых вопросов по урегулированию проблемной ссудной задолженности

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения (в том числе однократного) заемщиком/созаемщиками его(их) обязательств по погашению кредита и/или уплате процентов за пользование кредитом по договору общей продолжительностью более чем 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней кредитор имеет право потребовать от заемщика/созаемщиков досрочно возвратить задолженность по кредиту и уплатить причитающиеся проценты за пользование кредитом и неустойку, предусмотренные условиями договора, предъявить аналогичные требования поручителю(ям). Взыскание задолженности осуществляется в судебном порядке. Также кредитор вправе передать функции обслуживания денежных обязательств заемщика/созаемщиков третьему лицу по договору переуступки прав требования (цессии).

³ Составлено автором по: [19, 23, 27]

При неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком/созаемщиками обязательств и наличии просроченной задолженности по договору без уведомления заемщика/созаемщиков:

а) поручать третьим лицам на основании агентских или иных договоров, заключенных кредитором с третьими лицами, осуществлять действия, направленные на погашение заемщиком/созаемщиками просроченной задолженности по договору;

б) предоставлять третьим лицам в соответствии с условиями агентских или иных договоров информацию и документы, подтверждающие права кредитора по договору, в том числе о предоставленном заемщику/созаемщикам кредите, размере задолженности заемщика/созаемщиков по договору, условиях договора, договора(ов), заключенных в обеспечение исполнения обязательств заемщика/созаемщиков по договору (при его(их) наличии), а также информацию о заемщике/созаемщиках, поручителе(ях) (при наличии), залогодатель(ях) (при наличии), в том числе содержащую его(их) персональные данные [2].

В настоящее время не разработано законодательство, регулирующее процедуру досудебного взыскания просроченной задолженности. Частично деятельность организаций в данной области регулируется Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» №353-ФЗ, в котором содержится ряд ограничений (например, запрет на телефонные звонки позже 22:00). Однако установленных запретов недостаточно для формирования культуры взаимодействия сотрудников подразделений сбора долгов с должниками банков.

1.3 Механизм работы с проблемной задолженностью, величина кредитного риска

Кредитный риск может быть вызван неточной или ошибочной информацией о сделке, недостаточным кредитным мониторингом или искаженной информацией со стороны контрагентов (Приложение Б).

Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле коммерческого банка является основным показателем качества долга. Чем ниже доля просроченных кредитов в кредитном портфеле банка, тем выше его качество, а значит, кредитная организация становится более устойчивой к негативному влиянию макроэкономических факторов. Коэффициент просроченной задолженности рассчитывается по формуле: $d = CЗпр/A$, где d – доля просроченной задолженности в активах банка, $CЗпр$ – сумма просроченной задолженности по кредиту, A – активы коммерческого банка. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» рекомендует значение данного показателя – не более 1–2% совокупных активов банка [25].

Качественная работа с просроченной задолженностью предполагает, в качестве первого шага, установление причин их возникновения с целью определения их вида и методов работы (Приложение В).

Наиболее распространенной причиной просрочки платежей является ухудшение финансового положения заемщика в связи с непредвиденными обстоятельствами, такими как задержка выплаты заработной платы, смена работы, семейные обстоятельства и т. д. Наиболее распространенной причиной просрочки платежей является ухудшение финансового положения заемщика в связи с непредвиденными обстоятельствами. Объективно, на этапе предоставления кредита невозможно предвидеть возникновение таких обстоятельств, поэтому причины просрочки относятся к внешним факторам. Кроме того, этот вид просрочки платежа может быть охарактеризован как временный, поскольку, как только вышеупомянутые обстоятельства будут устранены, добросовестный заемщик будет соблюдать установленный график платежей.

Причиной временной задолженности может быть также временная неспособность произвести следующий платеж по объективным причинам

(заемщик находился в больнице, уехал в командировку и т. д.) В этом случае, в рамках своей клиентоориентированной политики, банк может отменить просроченный платеж и скорректировать кредитную историю заемщика.

Рефинансирование или реструктуризация (предоставление отпусков по кредитам, предоставление кредитов на более льготных условиях) могут считаться эффективными методами на начальном этапе работы с временной задолженностью. Пояснительная работа и обращение в коллекторские агентства требуется в том случае, если заемщик считается не желающим возвращать ссуду или если стоимость инкассо превышает причитающуюся сумму.

Преимущество передачи непогашенной задолженности коллекторским агентствам заключается в том, что банку больше не нужно резервировать средства в Банке России по безнадежным кредитам. В этом случае кредитная организация также регистрирует прибыли и убытки.

В условиях геополитической напряженности таким внешним фактором задолженности становится нестабильность экономического и финансового развития страны, которая приобретает первостепенное значение. Все это приводит к тому, что уровень просроченных кредитов в ряде коммерческих банков страны превышает все разумные суммы.

Помимо внешних причин возникновения задолженности (ухудшение финансового положения заемщика и финансовая нестабильность в стране), следует отметить важность внутренних факторов: уровень надежности системы внутреннего контроля и политики управления кредитным портфелем (рис. 4). Под их влиянием формируются виды просроченной задолженности: неотъемлемой и системной.

Системная задолженность возникает только по вине банка обслуживания из-за недостатков программного обеспечения или по другим причинам. Частое возникновение такой задолженности может привести к ухудшению кредитной истории заемщика. Это требует систематического подхода, а не просто использования предложенных методов.



Рисунок 2 – Организация работы с просроченной задолженностью [32, с. 59]

Мероприятия по выявлению и работе с просроченными кредитами следует проводить на всех этапах кредитования. При поступлении информации о появляющихся финансовых трудностях у заемщика банку необходимо своевременно и оперативно принимать меры по защите собственных интересов.

В рамках мониторинга состояния кредитного портфеля банка, с точки зрения наличия просроченной задолженности, сотруднику кредитного отдела рекомендуется формировать ежедневный отчет о просроченной задолженности. На основании этого отчета раскрывается состав заемщиков, неоднократно нарушивших условия договоров, с точки зрения своевременного погашения основного долга и процентов. После чего сотрудником банка осуществляется:

- уведомление заемщиков о нарушении, информирование о сумме задолженности и начисляемой неустойки;
- разъяснение участникам кредитного договора (заемщику/созаемщикам/поручителям) о последствиях: коллекторское агентство, досрочное взыскание в судебном порядке;
- выяснение причин возникновения задолженности;

- определение с участниками кредитного договора даты погашения просроченной задолженности;
- при возможности осмотр залогового/иного имущества, составление акта.

Факты взаимодействия с заемщиком и их результаты регистрируются в журнале просроченной задолженности. На основании этого журнала руководитель кредитного подразделения решает, менять ли график платежей по кредитному договору, по вариантам реструктуризации или рефинансирования. Если кредит считается потенциально проблемным, менеджер банка принимает решение о переклассификации кредита и принимает меры по усилению контроля за состоянием и обеспечением залога, обсуждает с заемщиком возможность продажи и решает, следует ли предпринимать юридические действия.

Ежемесячно в целях повышения надежности внутреннего контроля кредитное подразделение анализирует результаты проделанной работы по работе с просроченной задолженностью для подготовки предложений по индивидуальным кредитным программам, реализуемым в банке.

Отношение к просроченным кредитам наиболее сложно в тех случаях, когда они обусловлены низким качеством управления кредитным портфелем банков, которое формируется за счет привлечения ненадежных заемщиков и широко распространенной практикой рефинансирования кредитов.

Самое интересное – это независимая работа банка с долгами в разделе его реструктуризации. Определение реструктуризации закреплено в 3.7.2.2. Положения №254-П. Согласно положению, кредит считается реструктурированным, если на основании договоров с заемщиком существенные условия первоначального договора, на основании которых был предоставлен кредит, в соответствии с которым заемщик имеет право выполнять свои обязательства более выгодным образом, за исключением случаев своевременного и полного погашения платежей по

реструктурированному кредиту, или есть единичный случай просроченных платежей в течение последних 180 календарных дней.

Реструктуризация распространяется только на добросовестных заемщиков, которых банк может удовлетворить в плане предоставления благоприятного режима обслуживания долга в случае финансовых трудностей.

Существуют следующие формы реструктуризации:

- полное досрочное погашение задолженности;
- частичное досрочное погашение задолженности;
- перенос даты платежа;
- отсрочка платежа (кредитные каникулы);
- увеличение срока кредитования;
- изменение порядка погашения задолженности (аннуитентная, дифференцированная, буллитная);
- изменение валюты договора.

Включение условий о реструктуризации в кредитный договор позволяет банку избавиться от необходимости перевода ссуды в более низкую категорию качества и вместе с этим увеличения резервов на возможные потери по ссудам. С другой стороны, заемщику реструктуризации позволяет постепенно восстановить свое финансовое положение посредством уменьшения долговой нагрузки.

2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРОБЛЕМА НЕВОЗВРАТА КРЕДИТОВ

2.1 Организация системы кредитования физических лиц и анализ долговой нагрузки населения

Кредитование физических лиц одно из основных направлений деятельности коммерческих банков, приносящий доход. Для населения кредиты – один из возможных способов повысить свой уровень жизни, например, купив недвижимость. Каждый год повышается спрос физических лиц на банковские кредиты, растет конкуренция на рынке среди кредитных организаций, что вызывает необходимые изменения в кредитной системе всей страны, что обуславливает актуальность данного исследования.

Кредитование – это банковская услуга, которая приносит наибольшую прибыль. В то же время банк сталкивается с высокими рисками в своей кредитной деятельности.

Прежде всего, следует отметить, что активное развитие кредитования физических лиц в российской экономике пока не привело к серьезному росту отраслей, продукция которых способствует удовлетворению внутреннего спроса, что связано с тем, что в большинстве случаев основной целью кредитования являются товары иностранного производства. Эта тенденция (рис. 3) впервые подтверждено сравнением темпов роста ВВП с темпами роста кредитов физическим лицам, которые практически не связаны друг с другом.

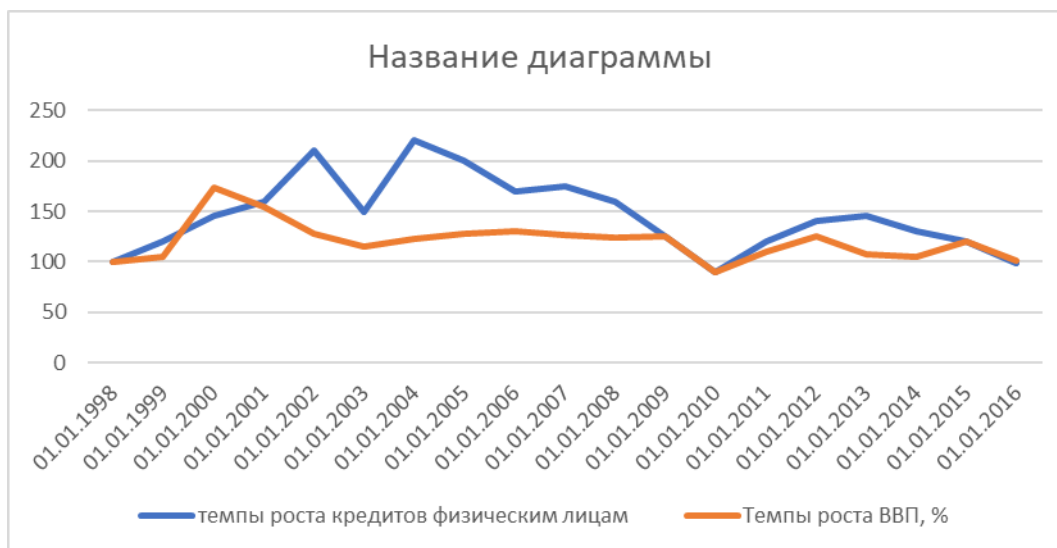


Рисунок 3 – Динамика темпов роста ВВП и кредитов физическим лицам⁴

Автор проанализировал влияние персональных кредитов на развитие отраслей российской экономики, чтобы выявить связь между определенными видами кредитных продуктов и ростом производства в соответствующих отраслях экономики. В таблице 4 и 5 использованы данные только по целевым видам кредитования в период с 2012 по 2016 годы, так как именно к этому периоду относится наиболее полная статистическая информация Росстата и Банка России.

Таблица 4 – Расчет корреляции темпов ипотечного кредитования и показателей отраслей «строительство» и «производство строительных материалов»⁵

Год	Темпы роста ипотечных кредитов	Темпы роста прочих неметаллических минеральных изделий	Темпы роста ввода в эксплуатацию жилых домов
2013	1,35642422	1,030726258	1,05457464
2014	1,23511311	0,88527552	1,07305936
2015	1,32158822	1,0387755	1,19432624
2016	1,141318052	0,90569745	1,013064123
2017	1,128171621	1,01301518	0,94021102
Кoeff. Корр. r	–	0,48750169	0,73545921

Из приведенных выше данных видно, что связь между ставкой ипотечных кредитов и ставкой жилищного строительства вполне очевидна, в то время как влияние ипотечных кредитов на производство российских стройматериалов гораздо менее значимо, что, очевидно, связано с широким использованием в строительстве импортных отделочных материалов.

⁴ Составлено автором по: [51]

⁵ Составлено автором по: [51, 67]

Таблица 5 – Расчет корреляции темпов автокредитования и показателей отраслей «производство транспортных средств»⁶

Год	Темпы роста автокредитов	Темпы роста производства грузовых автомобилей	Темпы роста производства легковых автомобилей
2013	1,21960049	1,02415459	1,12957422
2014	1,22257114	0,97641509	0,9784228
2015	0,97357845	0,73913044	0,87307544
2016	0,77248913	0,83660131	0,7218693
2017	0,86599219	1,085938	0,92192528
Коэфф. Корр. r	–	0,3123398	0,85981053

Наиболее существенная связь была отмечена между ставками производства легковых автомобилей и автокредитами, что во многом связано с государственной поддержкой целевых кредитных программ. В то же время, низкая корреляция между кредитами и ростом производства грузовиков в России объясняется тем, что кредитные средства в основном направляются на закупку импортной техники.

Косвенно эта тенденция подтверждается в случае потребительских кредитов, которые заемщики в основном используют для покупки импортной бытовой и электронной техники, а их производство в России постепенно сокращается. По официальным данным Росстата, например, производство персональных компьютеров увеличится по отношению к 2012 году снизился в 2015 году производство микроволновых печей – от 1 058 штук до 586 000 шт., бытовые холодильники – от 4,3 млн. шт. до 3,1 миллиона единиц. [51]

Вслед за снижением ключевой ставки, ставки по ипотеке также снизились, и существуют различные программы государственной поддержки, направленные на снижение ставок по ипотеке. В то же время повысить уровень доступности жилья в условиях нестабильного роста реальных доходов основной массы населения практически невозможно. За последние четыре года эта тенденция стала преобладающей.

⁶ Составлено автором по: [11, 14, 68]



Рисунок 4 – Динамика доходов населения к средним ценам на первичном рынке жилья в 2015-2019 гг. [51]

Характерной становится неполная и скрытая занятость, что отражается и в официальных данных. По данным выборочного обследования рабочей силы, проведенного специалистами Росстата, по состоянию на август–октябрь 2020 года, уровень безработного населения (доля безработного населения в общей численности населения в возрасте 15-72 лет) составил 6,3%. В начале года доля составляла 4,6%.

За последние пять лет ключевая ставка заметно снизилась, что не может не повлиять на интерес к приобретению объекта недвижимости в ипотеку (рисунок 5), процентные ставки по кредитам становятся заметно ниже.

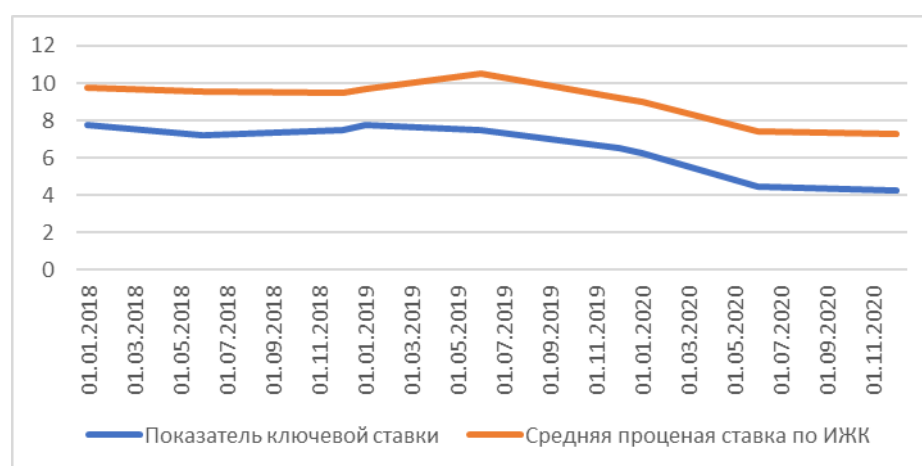


Рисунок 5 – Соотношение ключевой ставки к процентным ставкам по кредитам на приобретение жилья⁷

⁷ Составлено автором по: [52]

Соответственно количество и объем выданных кредитов значительно увеличился, так на начало анализируемого периода (01.01.2018) было выдано 290 469 млн. руб. для приобретения жилья, на конец (01.12.2020) цифра возросла в два раза – 546 202 млн. руб. Полные данные за анализируемый период указаны в приложении Г.

В 2018 году число действующих кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций, сократилось с 561 до 484. На декабрь 2020 года количество банков, имеющих лицензию 376. Активы банковской системы в целом за 2020 год выросли на 11%, а темп роста кредитного портфеля банковской системы стал втрое выше, достигнув 20%. По сравнению с 2019 годом, ускорился рост кредитов как корпоративным клиентам, так и частным клиентам.

Объединенное кредитное бюро сообщает, что сумма долга на одного заемщика значительно увеличилась. Средний долг заемщиков с одним кредитом вырос за год до 137 000 руб. (12,00%), с двумя до 284 000 руб. (11,00%). У граждан, которые обслуживают три, четыре кредита, сумма задолженности выросла до 14,00% и достигла 403 000 руб. и 514 000 руб.

По данным Центрального банка России за последний год общий объем выданных потребительских кредитов увеличился на 3 013 383 000 руб.

Возрастная структура заемщиков разнообразна. На заемщиков в возрасте от 25 до 65 лет (90% количества заемщиков) приходится 96% всей задолженности. Наиболее активные заемщики – это люди в возрасте от 30 до 40 лет, на которых приходится 40% всего долга. При этом демографическая ситуация различается по сегментам кредитования. Например, возраст 14% клиентов МФО – менее 25 лет (9% долга). Для сравнения: в банковском сегменте доля таких заемщиков не превосходит 6% (2,5% долга). Также выделяются потребительские кредиты – количество их заемщиков старше 50 лет составляет почти треть (для сравнения в МФО – 19,4%).

Таким образом, остро наблюдается проблема закредитованности населения. Заемщики не в состоянии исполнять взятые на себя обязательства, а

банки сталкиваются с проблемой невозврата кредитов, что приводит к увеличению кредитного риска и необходимости формирования дополнительных резервов.

По статистическим данным Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств, общий объем просроченной задолженности, размещенный банками для взыскания, оказался 408 млрд. руб. или более 5 млн. договоров. То есть в среднем банки осуществляют передачу коллекторским агентствам около 50–60% от общей просроченной задолженности физических лиц.

Лидерами по объему передаваемой просроченной задолженности является город Москва (42 962,21 млн. руб.) и Московская область (23 508,89 млн. руб.), затем Краснодарский край (17 295,47 млн. руб.), Тюменская область (15 601,11 млн. руб.) и Санкт-Петербург (15 435,66 млн. руб.), на шестом месте Свердловская область (16 561,82 млн. руб.).

Структура передаваемого кредитного портфеля в целом по стране довольно схожа: 32,9% приходится на кредитные карты, 58,00% – на потребительские кредиты, на автокредитование – 9,00%, на жилищные кредиты – 0,10%. Преобладание потребительских кредитов в структуре задолженности обусловлено доступностью и массовостью кредита. По жилищным кредитам ситуация отлична, так как заемщик старается осуществлять погашение ежемесячных платежей своевременно и в полном размере несмотря на имеющиеся трудности, ведь наличие жилья является высоким приоритетом. Поэтому доля задолженности по ИЖК остается незначительной в общем объеме проблемной задолженности.

За период с января по август 2020 года банки выставили на продажу 1 млн. просроченных долгов на общую сумму 137 млрд. руб.

В связи с распространением коронавирусной инфекции COVID–19 картина рисков для финансовой стабильности в первой половине 2020 года существенно изменилась. Россияне стали отказываться возвращать кредиты. Примерно 21% заемщиков не смогли погасить существующие обязательства

перед банками. Сегодня пандемия все чаще становится предлогом для подачи заявки на отказ от кредита. Одни говорят о страхе уйти из дома, другие – об изоляции, третьи – о том, что уже больны. Даже заемщики, не допускавшие просроченных платежей по обязательствам, пользуются этой ситуацией.

В апреле 2020 года доля должников, отказывающихся платить по кредитам в связи с потерей работы, достигла 30%. Год назад только 18% объясняли отсутствие работы неоплатой. Доля заемщиков, не выполняющих свои обязательства по кредитам в связи с финансовыми трудностями, в апреле увеличилась до 60% (рисунок 6).



Рисунок 6 – Высокий уровень проблемных и безнадежных кредитов в банковской системе⁸

Банки подтвердили, что платежная дисциплина российских заемщиков ухудшилась. ПАО «ВТБ» сообщает, что по сравнению с предыдущими месяцами доля должников, ссылающихся на недостаток работы как на причину самоизоляции, увеличилась на 20–50%.

По сообщению кредитного бюро «Эквифакс», 90% кредитов, по которым должники перестали платить в начале кризиса, все еще имеют просроченную задолженность. С января по сентябрь 2020 года более 77 000 человек обанкротились. людей, на 65% больше, чем в то же время в прошлом году. В 2018 году количество судебных решений о признании граждан несостоятельными достигало до 43 984 дел.

⁸ Составлено автором по: [51, 52,63]

Таким образом, для жителей страны наблюдается тенденция снижения доходов при росте задолженности по кредитным обязательствам. Объем просроченной задолженности продолжает увеличиваться по причине доступности «дорогих» кредитов. Пик проблемной задолженности пришелся на конец 2015 года, тогда почти каждый десятый кредит имел риск невозврата.

Согласно информации Центрального банка РФ, полученной от 33 крупнейших банков, включая 12 СЗКО, в период с 20 марта по 1 декабря объем реструктурированной ссудной задолженности физических лиц превысил 5,1 трлн. руб., или 14,4% от совокупного портфеля банков.

2.2 Анализ системы организации кредитования физических лиц ПАО «Сбербанк России»

Полное фирменное наименование изучаемой кредитной организации – Публичное акционерное общество «Сбербанк России». Сокращенное фирменное наименование: ПАО Сбербанк.

Группа Сбербанк – крупнейший финансовый институт в России и Центральной и Восточной Европе. Основная операционная деятельность сосредоточена в России, на которую приходятся 87% активов банка.

С начала 2000-х Сбербанк создает собственную экосистему, в ее основе лежит платформа банка (рисунок 7). Эта система обеспечивает мгновенную связь с партнерами по экосистеме, быстрый запуск алгоритмов настройки и новых продуктов. При создании экосистемы банк фокусируется на основных потребностях своих клиентов: здоровье, дом, образ жизни, электронная торговля. Кроме того, следует отметить формирование бизнес-ориентированной экосистемы для предпринимателей.

Текущая для банка «Стратегия 2020» сфокусирована на построении экосистемы финансовых и нефинансовых сервисов, технологическом лидерстве

и развитии эффективной команды. Главная цель «Стратегии 2020» – выход на новый уровень, дающий возможность конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь лучшим банком для населения и бизнеса.



Рисунок 7 – Экосистема Сбербанка [58]

В таблице 6 приведена доля банка на рынке кредитования в РФ.

Таблица 6 – Доля ПАО Сбербанк в основных сегментах российского финансового рынка 2017–2018 гг.⁹

Показатели	Удельный вес в 2017г., %	Удельный вес в 2018г., %	Изменение 2018 от 2017, %
Активы	28,9	30,4	1,5
Кредиты корпоративным клиентам	32,4	32,7	0,3
Кредиты частным клиентам	40,5	41,4	0,9
Средства корпоративных клиентов	20,9	23,1	2,2
Средства частных клиентов	46,1	45,1	– 1
Прибыль до налогов из прибыли	107,4	74,6	– 32,8
Капитал	39,3	41,5	2,2

Из данных таблицы 6 видно, что банк занимает более 40% рынка по кредитам частным лицам и более 32% рынка кредитования корпоративных клиентов.

Консолидированная финансовая отчетность публикуется Сбербанком в

⁹ Составлено автором по: [15]

соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

Организация использует формы для отслеживания финансовых отчетов, а именно отчеты о прибылях и убытках; отчет об изменениях в капитале; отчет о финансовом положении; отчет о прочем совокупном доходе; отчет о движении денежных средств.

Ключевые показатели состояния финансового положения ПАО «Сбербанк России» представлены в табл. 7.

ПАО «Сбербанк России» предлагает широкий спектр банковских услуг и продуктов юридическим и физическим лицам: различные виды кредитов (жилищные кредиты, потребительские кредиты, автокредиты в банке «Сетелем», кредитные карты), депозиты, дебетовые и кредитные карты, денежные переводы, брокерские услуги, банковское страхование (совместно с Сбербанком страхование жизни и Сбербанк страхование).

Таблица 7 – Основные показатели отчета о финансовом положении ПАО «Сбербанк России» за 2017–2019 гг.¹⁰

Показатели	2017, млрд. руб.	2018, млрд. руб.	2019, млрд. руб.	Изменени е 2018 от 2017, млрд. руб.	Изменен ие 2018 от 2017, %	Изменени е 2019 от 2018, млрд. руб.	Изменен ие 2019 от 2018, %
Активы нетто	23 633	27 357	28 973	3 723	15,75	1 617	5,91
Чистая прибыль	624	759	814	135	21,58	55	7,28
Капитал (по форме 123)	3 653	4 227	4 510	574	15,70	284	6,71
Кредитный портфель	15 950	18 343	19 472	2 393	15,00	1 129	6,15
Кредиты физическим лицам	4 839	6 112	7 200	1 273	26,32	1 088	17,80
Просроченная задолженность по кредитам физических лиц	166	163	191	– 3	– 1,83	29	17,77
Кредиты предприятиям и организациям	11 111	12 231	12 272	1 120	10,08	41	0,33
Просроченная задолженность по кредитам предприятиям и организациям	251	284	287	33	13,08	3	1,06

¹⁰ Составлено автором по: [58]

Продолжение таблицы 7

Показатели	2017, млрд. руб.	2018, млрд. руб.	2019, млрд. руб.	Изменени е 2018 от 2017, млрд. руб.	Изменен ие 2018 от 2017, %	Изменени е 2019 от 2018, млрд. руб.	Изменен ие 2019 от 2018, %
Просроченная задолженность в кредитном портфеле	417	447	479	30	7,15	32	7,14
Вклады физических лиц	11 414	12 183	12 769	769	6,74	586	4,81
Вложения в ценные бумаги	2 464	3 017	3 351	553	22,46	334	11,07

Также ПАО «Сбербанк России» обслуживает корпоративных клиентов. Объем выданных кредитов организациям и предприятиям превысил в 2018–2019 годах 12 трлн. рублей. Кроме того, банк предоставляет юридическим лицам и ИП расчетные услуги, депозиты, услуги по управлению капиталом, торговле, экспорту и проектное финансирование, а также другие виды банковских услуг и продуктов.

За период 2017–2019 годов нетто-активы банка возросли на 15,75% и 5,91% соответственно, в абсолютном значении изменение составило более 3,7 млрд. рублей в 2018 году и 1,5 млрд. рублей в 2019 году.

Обязательства банка по депозитам физических лиц также выросли на 6,8% к 2017 году (на 769 млрд. рублей) и на 7,1% к 2019 году (на 586 млрд. рублей). Лидирующие позиции в ресурсной базе банка традиционно занимают средства на счетах и вклады частных лиц – 52,2% пассивов (годом ранее – 48,5%), 17,5% составляют остатки на расчетных и депозитных счетах корпоративных клиентов.

В структуре нетто-активов 67,2% (в 2019 году) и 67,5% (в 2018 году) приходится на кредитный портфель, в составе кредитного портфеля 63% (в 2019 году) и 66,7% (в 2018 году) составляют кредиты, выданные организациям и предприятиям. В таблице 8 представлены основные показатели деятельности ПАО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг.

Таблица 8 – Основные показатели деятельности банка ПАО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг.¹¹

¹¹ Составлено автором по: [58]

Показатели	Декабрь 2017, %	Декабрь 2018, %	Декабрь 2019, %	Изменение 2018 от 2017, %	Изменение 2019 от 2018, %
Рентабельность активов-нетто	2,98	3,26	3,10	0,12	– 0,16
Рентабельность капитала	20,07	21,15	20,56	0,49	– 0,59
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю	2,61	2,43	2,46	– 0,15	0,03
Уровень резервирования по кредитному портфелю	6,60	5,87	5,81	– 0,79	– 0,06
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	65,55	58,14	64,49	– 1,06	6,35
Валютный оборот к активам-нетто	150,31	148,33	133,75	– 16,56	– 14,58
Оборот по валютным операциям в тыс. рублей	35 522,04	40 577,64	38 750,32	3 228,29	– 1 827,32

Рентабельность активов-нетто выросла в 2018 году на 0,12%, в 2019 году снизилась на 0,16%. Рентабельность капитала также имела неопределенную тенденцию, увеличившись в 2017 году на 0,49%, и упав в 2019 на 0,59%. Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю в целом к 2017 году снизился на 0,15%, а к 2018 году вырос на 0,03%. Валютный оборот к активам-нетто за период 2017–2019 годов планомерно снижается.

Банк преимущественно предоставляет кредиты резидентам Российской Федерации и нерезидентам, осуществляющим деятельность на территории Российской Федерации. Чистая задолженность по кредитам и займам включает кредиты кредитным организациям, другим юридическим и физическим лицам и прочие эквивалентные обязательства.

Сбербанк является одним из крупнейших кредиторов в России. По данным Banki.ru, размер кредитного портфеля составляет 18 589 564 427 тыс. руб., в котором сумма непогашенной задолженности составляет 2,23%. В табл. 9 представлены 5 крупнейших банков по размеру кредитного портфеля.

Таблица 9 – Рейтинг российских банков по ключевым показателям деятельности, рассчитанный по методике Banki.ru, тыс. руб.¹²

Место	Название банка	Размер кредитного портфеля	Просроченная задолженность в кредитном портфеле	Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле, %
1	Сбербанк	18 589 564 427	412 063 401	2,23
2	ВТБ	9 550 917 828	277 715 515	2,91

¹² Составлено автором по: [50]

Продолжение таблицы 9

Место	Название банка	Размер кредитного портфеля	Просроченная задолженность в кредитном портфеле	Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле, %
3	Газпромбанк	4 192 227 647	87 539 373	2,09
4	Россельхозбанк	2 155 744 411	225 799 537	10,47
5	Альфа-банк	2 043 538 850	123 466 610	6,04

Далее рассмотрим структуру кредитного портфеля ПАО Сбербанк.

Таблица 10 – Структура и динамика кредитного портфеля банка ПАО Сбербанк за период с 2017 по 2018 гг.¹³

№	Наименование показателя	2017, млрд., руб.	Удельный вес, %	2018, млрд., руб.	Удельный вес, %	Темп роста, %	Темп прироста, %
1	Коммерческое кредитование юридических лиц	11 064,0	61,1	12 634,8	59,9	114,2	4,2
1.1	Специализированное кредитование юридических лиц	1 632,6	9,0	1 696,3	8,0	103,91	3,91
2	Жилищное кредитование физических лиц	3 132,2	17,3	3 850,6	18,3	122,94	22,94
3	Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	1 574,9	8,7	2 113,1	10,0	134,17	34,17
4	Кредитные карты и овердрафты	572,3	3,2	657,5	3,01	114,89	14,89
5	Автокредитование физических лиц	120,1	0,7	130,0	0,6	108,24	8,24
	Итого:	18 096,1	100	21 082,3	100		

Согласно данным годового отчета, совокупный кредитный портфель банка до вычета резерва под кредитные убытки вырос за год на 16,50% – до 21,1 трлн. руб. Кредиты юридическим лицам выросли на 12,90% в 2018 году, их доля в общем кредитном портфеле несколько снизилась и составила 68,00% (в 2017 – 70,10%). Такая динамика обусловлена главным образом увеличением доли потребительского кредита.

Розничный кредитный портфель увеличился за год на 25,00% до 6,8 трлн. руб. Рост розничного портфеля наблюдался в течение года. За 2018 год было подано 13 528 153 заявок на потребительский кредит, средняя сумма заявки составляла от 200 000 руб. до 300 000 руб. Заявок на жилищные кредиты было подано 1 637 647 средняя сумма заявки от 1 900 000 руб. до 2 100 000 руб.

¹³ Составлено автором по: [58]

Объем розничного кредитования занимает более 33% в 2018 году и более 36% в 2019 году кредитного портфеля группы Сбербанка. Согласно данным, представленным в таблице 10, наибольший объем в структуре кредитного портфеля физических лиц банка ПАО Сбербанк занимают ипотечные и жилищные кредиты. В 2017 г. доля ипотечного и жилищного кредитования в кредитном портфеле физических лиц составила 17,30%, в 2018 г. – 18,30%. В целом, за рассматриваемый период, объем ипотечного и жилищного кредитования банка увеличился на 22,94%. Доля Сбербанка на российском рынке ипотечного кредитования достигла 56,3%.

Сбербанк является крупнейшим игроком на российском ипотечном рынке. За 2018 год доля Сбербанка на российском ипотечном рынке увеличилась на 0,7 п. п. и составила 56,3%. В 2018 году Сбербанк выдал 829 000 ипотечных кредитов на общую сумму 1 563 млрд рублей. По сравнению с предыдущим годом объем выданных ипотечных кредитов увеличился на 44%.

Одним из факторов, способствующих росту объемов жилищного кредитования в 2018 году, является повышение ценовой активности Сбербанка, представляющей интерес для клиентов. Так, в первом полугодии 2018 года были улучшены условия кредитования молодых семей, заемщиков, покупающих жилье у застройщиков-партнеров банка, семей со вторыми и третьими детьми, рефинансирующих кредит под залог недвижимости, а также клиентов, покупающих гараж или парковочное место. Оптимизация внутренних процессов является еще одним фактором развития жилищного кредитования в банке. Начиная с 2018 года, Сбербанк предлагает возможность организации безопасного проведения расчетов непосредственно в промоутерском офисе, которым уже активно пользуются 250 застройщиков. Страховой полис можно оформить на несколько лет. Клиенты также имеют возможность совершать не ипотечные сделки через сеть ипотечных кредитных центров. Кроме того, рефинансирование под залог недвижимости может быть осуществлено за одно посещение офиса банка.

Сбербанк начал предлагать своим клиентам новый продукт – ипотечные кредиты на нежилую недвижимость, включая гаражи, склады и парковочные места. В течение отчетного периода были автоматизированы многие процессы, такие как аккредитация агентств недвижимости, регистрация оценочных фирм, загрузка реестров страхования залога от всех аккредитованных страховых компаний. В 2018 году были введены ипотечные кредиты по сниженным ставкам с использованием эскроу-счета. Покупатели получают скидки в размере 1,6 или 0,8 п.п. в зависимости от выбора застройщика, финансируемого банком.

Далее в структуре кредитного портфеля преобладают кредиты на потребительские цели. В 2017 г. доля потребительских кредитов в общем объеме кредитного портфеля физических лиц составила 8,70%, в 2018 г. – 10,00%. В целом, за рассматриваемый период темп прироста потребительских кредитов составил 34,17%, здесь наблюдается наибольший рост.

Затем в общем объеме кредитного портфеля физических лиц ПАО Сбербанк занимает портфель кредитных карт и овердрафтов. В 2017 г. доля кредитных карт составила 3,20%, в 2018 г. – 3,01%. В целом, за анализируемый период, выдача кредитных карт увеличилась на 14,89%.

Автокредиты занимают незначительное место в 2017 г. 0,70%, в 2018 г. – 0,60%, поскольку с 22.12.2014 года банк самостоятельно не осуществляет кредитование в сфере автокредитов, а только через партнера – ООО «Сетелем Банк».

Кредитный портфель главным образом сформирован долгосрочными (выданными на срок свыше года) кредитами (таблица 11).

Таблица 11 – Распределение кредитных требований по срокам погашения задолженности за 2018 г.¹⁴

№	Период по срокам погашения	Срочные кредитные требования	Удельный вес, %
1	До 30 дней	1 580 166 415	6,2
2	От 31 до 90 дней	784 213 272	3,1
3	От 91 до 180 дней	1 077 419 960	4,2

¹⁴ Составлено автором по: [47]

Продолжение таблицы 11

№	Период по срокам погашения	Срочные кредитные требования	Удельный вес, %
4	Свыше 180 дней	22 132 346 600	86,5
5	Просроченные кредитные требования	289 742 565	–
6	Итого:	25 863 888 812	100

Портфель реструктурированных кредитов до вычета резерва под кредитные убытки вырос на 3,80% относительно 2017 года; его доля в совокупном кредитном портфеле составила 6,20% по состоянию на 31 декабря 2018 года (6,90% по состоянию на 31 декабря 2017 года). Общий объем реструктуризированных кредитных требований по состоянию на 01.01.2019 составляет 1 210,6 млрд. руб.

В структуре нетто-активов 68,20% приходится на кредитный портфель, в составе которого 68,00% формируют ссуды, выданные предприятиям и организациям; просрочка в совокупном портфеле оказалась на уровне 2,50% по РСБУ (не изменилась по сравнению с началом 2018 года). Уровень резервирования достаточно консервативен по сравнению с минимальной долей просрочки и на отчетную дату составлял 6,20% от портфеля ссуд.

Таблица 12 – Анализ просроченной задолженности по длительности на [47]

№	Срок просрочки	Срочные кредитные требования	Удельный вес, %
1	До 30 дней	141 862 735	48,96
2	От 31 до 90 дней	75 957 524	26,22
3	От 91 до 180 дней	21 154 573	7,30
4	Свыше 180 дней	50 767 733	17,52
5	Итого:	289 742 565	100

Как видно из таблицы 12, преобладающую долю в общей сумме просроченной задолженности составляет дебиторская задолженность, просроченная до 30 календарных дней. По мнению автора, это позитивный момент, так как банк эффективно работает с должниками в части погашения просроченной задолженности.

Кредит считается обесцененным, если он потерял стоимость кредита в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком своих обязательств перед банком или если существует реальная угроза такого неисполнения (ненадлежащего исполнения). Актив считается полностью

просроченным, если в установленный договором срок не произведен хотя бы один платеж основной суммы и/или процентов.

Банк создает резервы на возможное обесценение кредита в связи с невыполнением или ненадлежащим исполнением заемщиком своих обязательств. Учитывая вышеизложенные обстоятельства, можно наблюдать, что величина резерва на возможные потери по ссудам с каждым годом увеличивалась, в 2018 г. величина РВПС возросла на 2,8%, в 2017 г. возросла на 5,3%. В целом, за рассматриваемый период, величина РВПС возросла на 8,2%.

Таблица 13 – Распределение кредитных требований по категориям качества в соответствии с Положением Банка России №509-П с указанием размеров сформированных резервов на возможные потери в разрезе направлений деятельности¹⁵

Направления деятельности		Кредитные организации	Юридические лица	Физические лица	Итого
Категория качества	I	491 448 767	8 400 700 749	388 940 945	9 281 090 461
	II	64 034 871	5 410 496 183	5 912 285 195	11 386 816 249
	III	–	795 858 793	375 918 033	1 171 776 826
	IV	–	597 195 293	33 710 319	630 905 612
	V	1 389 412	539 137 400	220 556 705	761 083 517
Итого		556 873 050	15 743 388 418	6 931 411 197	23 231 672 665
Резервы на возможные потери		1 449 818	1 139 427 276	317 539 252	1 458 466 346

В 2018 году расходы на создание резерва под кредитные убытки по портфелю кредитов снизились на 39,20% с 263,7 млрд. руб. за 2017 год и до 160,2 млрд. руб. за 2018 год. Согласно МСФО 9 часть кредитного портфеля подлежит отражению в отчетности по справедливой стоимости через прибыль или убыток. В 2018 году по таким кредитам была отражена отрицательная переоценка вследствие изменения их кредитного качества на сумму 62,9 млрд. руб. Было списано безнадежных ссуд за счет резерва 62 406 168 тыс. руб. С учетом данной переоценки общее снижение расходов под кредитные убытки по всему кредитному портфелю составило бы 15,40% за 2018 год. Снижение связано, главным образом, с улучшением качества кредитного портфеля банка. Значение стоимости кредитного риска по кредитному портфелю по

¹⁵ Составлено автором по: [47]

амортизированной стоимости сократилось на 67 б.п. в течение 2018 года со 153 б.п. в 2017 году и до 86 б.п. в 2018 году. С учетом отрицательной переоценки кредитов по справедливой стоимости значение совокупной стоимости кредитного риска составило 115 б.п. в 2018 году.

Обеспечение является одним из инструментов снижения кредитного риска. Для корпоративного кредитного портфеля основными видами залога является: недвижимость, ценные бумаги, оборудование и транспорт, права, в том числе имущественные права (требования) на строящиеся площади. Также для снижения кредитного риска используется нефондированное обеспечение, основную долю которого в портфеле составляют поручительства. Для снижения розничного кредитного риска используется прежде всего обеспечение в виде ипотеки, залога имущественных прав по договорам долевого участия, поручительств. При принятии решения о кредитовании используется оптимальное сочетание требований к уровню кредитоспособности заемщика и требований к качеству и объему обеспечения. Для менее качественных заемщиков применяются более высокие требования к обеспечению, чем для заемщиков высоких рейтингов. Что позволяет соблюдать баланс рисков.

Проведенный анализ финансовой отчетности и состояния на рынке кредитования ПАО Сбербанк позволил определить, что размер безнадежной задолженности (V категория) превышает размер проблемных ссуд (IV категория) в кредитном портфеле, а в совокупности, рискованные кредиты составляют примерно 60,00% (таблица 12). То есть можно сказать, что 3 из 5 выданных кредитов являются рискованными.

Проанализировав деятельность ПАО «Сбербанк России», также были выявлены ряд проблем, такие как: сокращение активов банка; недостаточный уровень качества обслуживания клиентов и медленное принятие решений; текущая технологическая платформа основана не на самых современных ИТ-системах и процессах, а создание новой платформы занимает много времени, что снижает скорость сокращения разрыва с технологическими компаниями по

показателю скорости вывода продуктов на рынок. Несмотря на повышение производительности, в условиях активного роста бизнеса банк не смог полностью реализовать свой потенциал по автоматизации и оптимизации затрат.

2.3 Анализ системы кредитования физических лиц ПАО «Банк ВТБ24»

ПАО «Банк ВТБ» является одним из крупнейших участников рынка банковских услуг и специализируется на обслуживании физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса. Банк предоставляет такие услуги, как выпуск банковских карт, ипотечное и потребительское кредитование, денежные переводы, вклады и многое другое. Деятельность банка определяется в соответствии с генеральной лицензией Банка России №1623 от 29.10.2014.

Банк ВТБ является кредитной организацией, которая занимает лидирующие позиции в банковском секторе РФ по ряду важнейших финансовых показателей (таблица 14).

Таблица 14 – Место банка ВТБ в рейтинге российских банков по состоянию на декабрь 2020¹⁶

Показатель	Место банка	Доля рынка, %
Величина чистых активов	2	15,7
Объем средств физических лиц в банке	2	14,4
Объем средств организаций в банке	2	17,2
Кредиты, выданные физическим лицам	2	16,4
Кредиты, выданные организациям	2	17,8

Итак, Банк ВТБ (ПАО) является одним из крупнейших коммерческих банков России, признанным системообразующим и контролируемым государством. Банк имеет разветвленную сеть филиалов в России и за рубежом.

¹⁶ Составлено автором по: [50]

Банк работает в сфере корпоративных инвестиций, розничной торговли и уделяет особое внимание обслуживанию малого и среднего бизнеса. Он занимает лидирующие позиции в рейтинге российских банков, в частности, по размеру активов, объему средств, привлеченных от клиентов, и объему выданных кредитов.

Одной из основных функций банка является предоставление кредитов, финансирование деятельности государственных органов, предприятий и физических лиц.

Таблица 15 – Структура кредитного портфеля банка ВТБ (ПАО) по отраслям экономики¹⁷

Показатель	2017	2018	2019
Авиастроение	0,1	0,1	0,1
Государственные органы власти	5	7,9	5,3
Металлургия	8,2	7	7,8
Нефтегазовая отрасль	13,5	10,3	9,2
Пищевая промышленность и сельское хозяйство	2,8	3,2	3,7
Промышленное производство	6,6	6,4	6,1
Строительство	10	10,1	10,9
Телекоммуникации и средства массовой информации	3,1	3,9	4,3
Торговля и коммерция	5,3	6	6,3
Транспорт	5,1	5,2	5,9
Угольная промышленность	0,6	0,8	1
Физические лица	25,4	26,2	29,4
Торговля и коммерция	5,3	6	6,3
Транспорт	5,1	5,2	5,9
Угольная промышленность	0,6	0,8	1
Физические лица	25,4	26,2	29,4
Финансы	3,4	3,2	3,3
Химическая промышленность	4,1	4,3	1,5
Энергетика	5	4,1	4
Прочие	1,6	1,5	1,2

Как видно из таблицы 15, основное кредитование осуществляется в части выдачи кредитов физическим лицам.

В таблице 16 представлен объем кредитных операций в отношении физических лиц.

Таблица 16 – Объем и структура кредитов, выданных физическим лицам в банке ВТБ (ПАО) в 2017-2019 гг.¹⁸

¹⁷ Составлено автором по: [57]

¹⁸ Составлено автором по: [57]

Показатель, млн. руб.	2017	2018	2019	Темп роста, %	
				2018/2017	2019/2018
Общий кредитный портфель банка	4 838	6 112	7 200	126,3	117,8
Потребительские кредиты и прочее	1 153	1 281	1 463	111,1	114,2
Ипотечные кредиты	1 095	1 442	1 614	131,7	111,9
Автокредиты	103	124	130	120,4	104,8

Согласно данным таблицы 16, объем кредитов, выданных физическим лицам в течение 2017–2019 гг. увеличивался.

Рост кредитного портфеля был обусловлен спросом в связи со снижением процентных ставок по кредитам в контексте смягчения денежно-кредитной политики Банка России. В то же время, меры, принятые регулятором для сдерживания роста потребительских кредитов, имели заметный эффект, особенно в четвертом квартале, когда были введены дополнительные премии за риск по необеспеченным потребительским кредитам в зависимости от задолженности заемщика и общей стоимости кредита. В результате рост розничного портфеля замедлился с 22,40% в 2018 году до 18,50% в 2019 году. В то же время ипотечный портфель увеличился на 16,80% (23,30% в 2018 году), а потребительские кредиты – на 19,70% (21,80% в 2018 году).

В 2019 году более 200 000 человек перевели свои кредиты ВТБ в рамках программы рефинансирования кредитов наличными.

Также в конце 2019 года Банк стал абсолютным лидером рынка по рефинансированию ипотечных кредитов сторонними банками. В течение отчетного периода клиенты оформили более 43 000 заказов по данной программе. кредиты на общую сумму 87,8 млрд. рублей. В целом за 2019 год доля рефинансирования жилищных кредитов других банков в общем объеме продаж ипотечных кредитов ВТБ составила 13%, а доля ВТБ на рынке рефинансирования – 54,50%.

Банк активно развивает цифровые технологии. На сайте банка клиенты могут получить предварительное одобрение на ипотеку в течение одной минуты. В конце 2019 года в Московской области была внедрена технология

удаленного представления ипотечной заявки и документов через лицевой счет клиента. Технология будет внедрена на национальном уровне к 2020 году.

В 2019 году темпы роста ипотечного рынка в России оказались ниже ожидаемых. ВТБ был одним из немногих банков, увеличивших продажи ипотечных кредитов. Группа ВТБ существенно увеличила портфель жилищных кредитов, который на 31 декабря 2019 года составил составил 1,6 трлн. руб., продемонстрировав 12% рост портфеля к 2018 году.

Эти результаты были достигнуты благодаря снижению процентных ставок в течение года, оцифровке процесса кредитования, активному развитию программ государственной поддержки, запуску «Дальневосточного ипотечного кредита».

По состоянию на конец 2019 года группа ВТБ сохранила свою долю на российском ипотечном рынке на уровне 23,9%. В 2019 году банк выпустил 275,5 тыс. ипотечных кредитов. По итогам года ипотечный портфель банка насчитывал более миллиона активных ипотечных кредитов. Общий объем выданных ипотечных кредитов составил 712 млрд. руб., – абсолютный рекорд в истории группы ВТБ. Средняя ставка ВТБ по ипотеке в 2019 году составила 9,60% годовых (средняя рыночная ставка в 2019 году – 9,9%).

После начала реализации в 2018 году Государственной программы поддержки семей с детьми, позволяющей получить ипотечный кредит по ставке 5%, в рамках этой программы на 2019 год было выдано 16 000 ипотечных кредитов. Кредиты Банка составили 44 млрд. руб. Доля ВТБ в кредитовании, обеспеченном государственными средствами, составила 33%. Кроме того, в программу было переведено около 2,5 тыс. существующих ипотечных кредитов ВТБ на 6,6 миллиарда рублей. В рамках государственной поддержки многодетных семей (450 тыс. чел.) рублей на погашение ипотеки), банк принял более 6,6 тыс. руб. заявления.

На конец 2019 года портфель автокредитов достиг 129,6 миллиарда. RUB, рост на 5% по сравнению с 2018 годом. Доля ВТБ на рынке автокредитования составила 12,70%.

Портфель автокредитов банка ВТБ на российском рынке новых автомобилей вырос на 6% до 72,3 млрд рублей. Скраб. На рынке подержанных автомобилей банк выпустил 25,2 тыс. подержанных автомобилей. 14,3 миллиарда автокредитов. рубль, который занимает первое место на рынке по объему выданных автокредитов в этом сегменте. В 2019 году Банк продолжил расширение географии автокредитования и открыл четыре новых центра автокредитования – в Чите, Улан-Удэ, Благовещенске и Абакане. Таким образом, общее количество автокредитных центров на конец года достигло 79 единиц, а общее количество точек продаж (включая дилерские центры) составило 703 единицы. Наибольшее количество автомобилей, профинансированных ВТБ в кредит в 2019 году, было продано в Москве (22%), Санкт-Петербурге (8%), Казани (5%), Краснодаре (4%) и Уфе (4%).

Доля просроченных кредитов в розничном портфеле снизилась на 0,8 п. п., до 4,30% (таблица 17).

Таблица 17 – Анализ просроченной задолженности по длительности за 2019

год¹⁹

Показатель	2018	2019	Изменение
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю, %	2,87	2,44	0,43
Просроченная задолженность в кредитном портфеле, тыс. руб.	268 608 628	245 553 900	23 054 728
Просроченная задолженность физических лиц, тыс. руб.	121 074 835	100 144 607	– 20 930 228
Просроченная задолженность юридических лиц, тыс. руб.	147 533 793	145 409 293	– 2 124 500

Согласно данным аудиторского заключения, в части потребительских кредитов, были признаны проблемными кредиты на общую сумму 16 112 582 тыс. руб. и безнадежными 92 996 920 тыс. руб. По ипотечному кредитованию ситуация аналогична: на сумму 2 748 101 тыс. руб. проблемных кредитов и 10 175 487 тыс. руб. безнадежных.

В 2019 году банк подтвердил свои лидирующие позиции на рынке по взысканию проблемной задолженности и работе с непрофильными активами, полученными в ходе его взыскания.

¹⁹ Составлено автором по: [57]

Основной задачей банка ВТБ является поддержание и совершенствование финансовой системы, развитой в России. Одним из основных финансовых рисков ПАО «ВТБ» является кредитный риск, связанный с вероятностью невыполнения заемщиками своих обязательств перед банком. Его основным источником являются кредиты нефинансовым корпорациям и кредиты физическим лицам.

Таким образом, анализ финансовой деятельности и кредитного портфеля ПАО «ВТБ» показывает, что в отчетном периоде деятельность банка была эффективной и негативных тенденций, которые могли бы повлиять на развитие банка, нет.

3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

3.1 Основные проблемы системы кредитования физических лиц

Несмотря на снижение доли неработающих кредитов за последние три года, этот показатель остается значительным. Оптимальным значением непогашенной задолженности считается цифра, не превышающая 2%. Фактически данный показатель превышает разрешенное значение в кредитном портфеле крупнейших банков (табл. 9).

После окончания экономического кризиса 2014 года доходы населения страны в общем объеме продолжают падать (1,2%), при этом розничные продажи растут (3%). В связи с этим наблюдаются серьезные проблемы в сфере кредитования физических лиц. Растет количество просроченной задолженности, банки строже начинают относиться к заемщикам, получить выгодный кредит становится труднее.

На перспективы обслуживания долга в ближайшие годы могут влиять такие факторы, как: рост налоговой нагрузки, повышение тарифов на коммунальные услуги и инфляция окажут негативное влияние на реальные располагаемые доходы населения, что приведет к увеличению обслуживания кредитов, в то время как повышение процентных ставок приведет к дополнительным затратам при рефинансировании кредитов.

Неоспоримо и то, что негативное влияние на состояние кредитного рынка оказывает настроение самих заемщиков. Исследовательский центр портала Superjob.ru провел опрос, выявивший отношение россиян к кредитам. Опрос проводился среди экономически активных граждан старше 18 лет. В общей сложности в опросе приняли участие 2400 человек. Результаты опроса показали, что более половины респондентов (59%) считают кредиты «дорогой к

долговой яме». Доля тех, кто проголосовал за кредит, была вдвое меньше: только 20% респондентов считают, что кредит — это способ решения многих проблем.

Несмотря на вышеперечисленные факторы и отрицательное отношение к кредитованию, для большинства населения кредит является единственным способом приобрести желаемые товар или услугу, особенно если речь идет о покупке недвижимости. Опрошенные участники также назвали приемлемый для них уровень процентных ставок – не выше 5% годовых. Сейчас средний уровень процентных ставок по потребительским кредитам в банках страны составляет около 14% годовых, а зачастую выше. Таким образом, можно выделить основные тенденции, связанные с состоянием кредитования физических лиц в настоящее время: тенденция снижения возвратности кредитов и это рост закредитованности населения.

Таким образом, остро наблюдается проблема закредитованности населения. Заемщики не в состоянии исполнять взятые на себя обязательства, а банки сталкиваются с проблемой невозврата кредитов, что приводит к увеличению кредитного риска и необходимости формирования дополнительных резервов.

Экономические и политические факторы, безусловно, оказывают влияние на формирование рынка кредитования, а также и на технологию банковского кредитования. При нестабильной экономической ситуации в стране коммерческие банки стремятся в большей степени финансировать краткосрочные финансовые потребности, при этом ужесточая условия кредитования, а также требования к заемщикам, тем самым пытаясь снизить риски. Высокие темпы роста Сбербанка и ВТБ (ПАО) с точки зрения кредитования малых и средних предприятий свидетельствуют об активной работе банка в этой сфере.

По завершению кредитного анализа в Сбербанке и банке ВТБ (ПАО) может вы выделить ряд проблем, которые, в свою очередь, можно разделить на три группы:

- 1) первая группа – проблемы, связанные с экономической и политической ситуацией в стране;
- 2) вторая группа – проблемы внутри самого банка;
- 3) третья группа – проблемы заемщиков.

Однако следует отметить, что проблемы второй и третьей групп чаще всего возникают под влиянием первой группы, т.е. зависят от экономической и политической ситуации в стране. (таблица 18).

Таблица 18 – Проблемы кредитования физических лиц

Экономические и политические факторы	Факторы внутреннего уровня	Факторы уровня заемщика
1. Инфляция 2. Ключевая ставка Центрального Банка Российской Федерации 3. Экономическая и политическая ситуация	1. Процентная ставка 2. Специалисты 3. Оперативность 4. Анализ заемщика	1. Первоначальный взнос 2. Небольшая сумма кредита 3. Финансовая грамотность

Рассмотрим проблемы, которые связаны с экономической и политической ситуацией в стране:

– Уровень инфляции. По официальным данным, инфляция составляла: 2013 – 6,5%; в 2014 – 1,36%; в 2015 – 12,9%; в 2016 – 5,4%; в 2017 – 2,8%, 2018 – 4,3%, 2019 – 3,1%. Но на самом деле, настоящий уровень инфляции в стране выше, чем заявлено в официальных источниках, приблизительно в 1,5 – 2 раза. Это можно увидеть по росту цен на горюче-смазочные материалы, коммунальные услуги, продукты питания и товары повседневного быта.

В таких условиях необходимо сохранить пропорции объема денежных средств и производства сырьевых товаров, что будет способствовать устойчивости цен, в том числе сохранению ставки по кредитам. Основное влияние на инфляцию оказывает повышение цен в секторе непродовольственных товаров и услуг.

– Ключевая ставка. Достаточно высокая ставка (максимальное значение указано): в 2013 году – 5,50%; 2014 – 10,50%; 17,0% в 2015 году. 2016 – 11,0%; 2017 – 10,0%, 2018 – 7,5%, 2019 – 7,75%. Ключевая процентная ставка Банка России сейчас составляет 4,25%. Из этих данных можно увидеть, что только в последние годы произошло динамичное снижение ключевой ставки, что, в

свою очередь, положительно влияет на снижение ставки по кредитам Сбербанка и ВТБ (ПАО).

- Когда в стране нестабильная экономическая и политическая ситуация, то это высокий риск для получения кредита на большую сумму.

Для того, чтобы повлиять на все вышеперечисленные проблемы необходима государственная поддержка кредитования, например разработка и внедрение целевых государственных программ помощи. Банк ПАО Сбербанк и ВТБ (ПАО) в настоящий момент уже являются активными участниками программ государственной поддержки, и имеет ряд совместных с государством льготных программ финансирования (по ипотечному кредитованию). Банк не сможет самостоятельно влиять на решение проблем первой группы, поэтому можно рекомендовать только более активное участие, как в федеральных, так и в региональных программах стимулирования кредитования.

Недостаточными оказываются и меры, предпринимаемые в рамках государственных программ. Так, в отчете Счетной палаты РФ по результатам проверки деятельности АИЖК сказано, что в течение 2014–2016 годов агентство не смогло реализовать программу «Жилье для российской семьи», АИЖК и Минстрой не проработали эффективные механизмы для реализации программы, и снизить стоимость жилья на 20% не удалось. К январю 2017 года было введено в эксплуатацию лишь 0,8 млн кв. м жилья, или 3,3% от объема, предусмотренного программой. Всего в рамках программы к 1 июля 2017 года планировалось построить 25 миллионов квадратных метров жилья эконом-класса. Ожидалось, что купить его смогут 463 тысячи семей, но только 26,3 тысячи семей, или 5,7% из них, смогли это сделать.

Проблемы на внутрибанковом уровне:

1) Процентная ставка. Банк ПАО Сбербанк и ВТБ (ПАО) кредитует физических лиц по одним из самых низких ставок по сравнению с другими банками, но для клиентов они все же очень высоки. Процентная ставка, по которой будет одобрен кредит, складывается из нескольких факторов: финансовое состояние заемщика, срок кредитного договора и наличие залога. А

такие факторы, как благонадежность, кредитная история заемщика и целевое использование кредита не могут являться основанием для корректировки процентной ставки.

Важно обратить внимание, что оформление кредитов – одна из сфер, где чаще всего приходится сталкиваться с навязыванием услуг. Банки стремятся оформить потребительский кредит со страхованием жизни и здоровья заемщика или страхованием от недобровольной потери работы. И чаще всего клиент получает не полноценные страховые услуги, которые были бы выгодны ему, а усеченные и малополезные.

Это самая популярная для банков услуга, и одна из самых бесполезных для клиента, ведь страховым случаем признается обычно смерть заемщика или получение инвалидности 1-й или 2-й группы.

Со своей стороны банки декларируют благое: процент по кредиту с программой страхования оказывается заметно ниже, чем без полиса. Таким образом, банки занижают полную стоимость кредита. Вместе с этим, дополнительно страхуют себя от риска невозврата за счет клиента. Данная схема, конечно, не противоречит Федеральному закону «О потребительском кредите (займе)», но процесс страхования тоже потребует затрат.

Ежеквартально Банком России опубликуется среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) (таблица 19).

Таблица 19 – Среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита за период с 01.01.2019 по 31.03.2019²⁰

Показатель	Среднерыночные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)	Предельные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)
до 1 года, в том числе:		
до 30 тыс. руб.	30,349	40,465
от 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб.	17,896	23,861
от 100 тыс. руб. до 300 тыс. руб.	16,215	21,620
свыше 300 тыс. руб.	11,801	15,735
свыше 1 года, в том числе:		
до 30 тыс. руб.	20,900	27,867
от 30 тыс. руб. до 100 тыс. руб.	19,628	26,171

²⁰ Составлено автором по: [52]

Продолжение таблицы 19

	Среднерыночные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)	Предельные значения полной стоимости потребительских кредитов (займов) (процент)
от 100 тыс. руб. до 300 тыс. руб.	18,662	24,883
свыше 300 тыс. руб.	15,686	20,915

Исходя из того, что реальные расходы на кредит выше, полная стоимость кредита в этой таблице может оказаться заниженной.

В таблице ниже приведены примеры условий кредитования в некоторых банках.

Таблица 20 – Условия кредитования некоторых банков по потребительским кредитам²¹

Наименование банка	При заключении договора комплексного страхования	Без заключения договора комплексного страхования:
ПАО Банк «ФК Открытие»	– 9,90% (в первые 12 месяцев кредитования) – 10,90% (с 13 месяца и далее до окончания срока кредитования) – 20,90% (с 13 месяца и далее до окончания срока кредитования)	– При сумме кредита до 300 000 рублей РФ (вкл) 16,40%–24,80% – При сумме кредита от 300 000 рублей РФ 12,90%–20,90%
АО «Газпромбанк»	от 9,8%	Процентная ставка увеличивается на 5–6 п.п. без оформления личного страхования в зависимости от категории заемщика.
АО «Альфа-Банк»	От 9,90%	+4 п.п. к базовой ставке
АО «Райффайзенбанк»	10,99%	+ 4 п.п. к базовой ставке

На первый взгляд, выгоднее оформить кредит с полисом страхования, чтобы снизить риск и процентную ставку. Но с другой стороны — преимущество теряется при частичном или полном досрочном погашении кредита, так как стоимость страховки, как правило, уже не возвращается. К тому же такое снижение ставки само по себе может оказаться не выгодным. Можно разобрать ситуацию на примере (таблица 21).

Таблица 21 – Пример расчета стоимости кредита

сумма кредита – 500 000,00 рублей; срок – 36 месяцев; ставка – 10,9% годовых; страховая премия по полису – 0,4% в месяц от первоначальной суммы и включена в сумму кредита		
ИТОГО:		
Стоимость страхования: 72 000 руб.	сумма кредита: 572 000 руб.	переплата за три года: 101 237 руб.

²¹ Составлено автором по: [53, 54, 55, 56]

Если отказаться от страховки, то ставка увеличится до 14,9% годовых и переплата на аналогичных условиях составит 123 172,00 руб. Таким образом, клиент платит за кредит либо 123 172,00 руб. без страхования, либо 173 237,00 руб. со страховкой. Выходит, реальные затраты на кредит в этом примере выше на 40%. Стоит отметить, что чаще всего стоимость страхования жизни и здоровья рассчитывается индивидуально, и не всегда так просто рассчитать ее самостоятельно.

Но не все банки включают условия страхования в свой договор. В более крупных банках, таких как ПАО ВТБ или ПАО Сбербанк, процентная ставка по потребительским кредитам установлена в размере от 11,1% и от 12,9% соответственно, но при этом заключение договора страхования не влияет на процентную ставку.

Конечно, полис страхования не просто «бесполезная бумажка», а продукт, который может выручить в критической ситуации. Но страховые компании не всегда выплачивают возмещение по первому требованию. Ниже в таблице приведены банки из топ – 10 по портфелю кредитов физическим лицам и страховые компании, в которых они предлагают застраховаться. Доля отказов в страховой выплате указана за 2017 год по договорам страхования жизни заемщика или страхования от несчастных случаев и болезней. Страховые компании ранжированы по доле отказов.

Таблица 22 – Доля отказов страховых компании при наступлении страхового случая²²

Страхования компания	Наименование банка	Доля отказов, %
«МетЛайф»	Совкомбанк	53,76
«Хоум Кредит Страхование»	Хоум Кредит Банк	43,07
«АльфаСтрахование-Жизнь»	Альфа-Банк	34,21
«ВТБ Страхование»	ВТБ Почта Банк	25,22
«Райффайзен Лайф»	Райффайзенбанк	21,4
«Сбербанк страхование жизни»	Сбербанк	15,84

²² Составлено автором по: [54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62]

Продолжение таблицы 22

Страхования компания	Наименование банка	Доля отказов, %
«РСХБ-Страхование»	Россельхозбанк	15,84
«СОГАЗ»	Газпромбанк	6,02
«Тинькофф Страхование»	Тинькофф Банк	3,01

В соответствии с действующим законодательством клиент может самостоятельно выбрать в какой страховой компании оформить полис страхования. При этом банк оставляет за собой право применения пониженной процентной ставки только при заключении договора в определенной компании. [2]

Ни один из продуктов страхования не является обязательным при оформлении потребительского кредита без обеспечения. Несмотря на это, по данным «Народного рейтинга» портала Банки.ру, в общей массе жалоб клиентов розничных банков доля обращений по поводу навязанной обманным путем страхования жизни и здоровья составила около 30%.

Чтобы снизить процентные ставки, можно предложить дифференцировать ставку в зависимости от вида кредита. Необходимо выстроить работу так, чтобы банк при рассмотрении заявки на кредит самостоятельно представил данные о заемщике в Минэкономразвития РФ, чтобы согласовать размер государственных субсидий, и сделал это для каждого заемщика, чтобы заемщик мог произвести платеж по кредиту уже по сниженной процентной ставке.

2) Специалисты. Высококвалифицированный специалист должен оценить кредитоспособность заемщика, но, как правило, банк часто делает это менеджером-клиентом, который не получил специальной подготовки.

Анализ работы клиентских менеджеров Сбербанка и кредитных инспекторов не показал недостаточного уровня подготовки этих специалистов. Обучение проводится либо руководителями, либо более опытными сотрудниками, но большая часть знаний приобретается с практическим опытом. Таблица 23 – Текучесть кадров ПАО Сбербанк, %²³

²³ Составлено автором по: [58]

	2015	2016	2017	2018
Текучесть кадров в дочерних банках и компаниях	33	27	29	26
Текучесть кадров в ПАО Сбербанк	12,8	11,9	12,6	13,4
Текучесть кадров по группе	14,7	14,4	14,7	14,2

В банке ПАО ВТБ за 2019 год показатель добровольной текучесть персонала составил 21%.

Анализ рабочей силы показывает высокую текучесть кадров. Кредитный специалист – это молодой сотрудник в возрасте до 30 лет с минимальным практическим опытом. Средний стаж работы сотрудника составляет примерно 1,5–2 года. Высокая скорость работы и трудновыполнимые планы продаж также приводят к текучесть кадров. А все эти факторы, в свою очередь, приводят к невозможности реализации политики качественного кредитования.

Для решения проблемы подготовки и обучения специалистов можно предложить более качественное обучение. При приеме на работу обучение новых сотрудников должно проводиться инструкторами, а для повышения квалификации сотрудников должно быть организовано регулярное обучение и техническая подготовка. При необходимости, назначается руководитель, который будет сопровождать нового сотрудника на ранних этапах его работы. А также для сильной мотивации сотрудников, главным образом, за счет нефинансовых факторов.

3) Оперативность. В процессе исследования выявлено, что сроки рассмотрения кредитных заявок на целевое кредитование зачастую превышаются, а также допускаются ошибки со стороны сотрудников, что снижает лояльность клиентов и приводит к жалобам. Связано это с малым опытом работы сотрудников и большим количеством изменений, которые вносятся регулярно во внутренние нормативные документы. Ускорить процесс принятия решения, может сотрудник банка, оказав помощь заемщику в сборе нужного пакета документов по кредитной заявке, сделав электронные запросы в государственные органы различных инстанций. Как правило, с большинством из них уже налажен электронный документооборот.

4) Анализ заемщика. Кредитные организации заинтересованы в выдаче кредита и привлечении новых клиентов. Поэтому банки всегда с готовностью кредитуют добросовестных заемщиков.

При рассмотрении кредитной заявки банк оценивает все возможные риски. Решение о предоставлении кредита каждому клиенту принимается индивидуально. Причины, по которым кредитор может принять отрицательное решение, различны.

Банк создает базу данных потенциальных заемщиков на основе существующих клиентских данных из различных источников, для которых он разрабатывает условия кредитования. При обращении лица за кредитным договором банк должен неоднократно и тщательно оценивать возможные риски (финансовые, социальные и другие), которые могут непосредственно повлиять на надлежащее выполнение всех условий кредитного договора.

Банк проводит анализ, в том числе и для заемщиков, помогая им избежать чрезмерной задолженности. Таким образом, решение формируется шаг за шагом с использованием скоринговых систем для устранения субъективного мнения, т.е. «человеческого фактора». На основе этого анализа принимается решение о предоставлении кредита. Каждая кредитная заявка рассматривается банком индивидуально.

Во-первых, потенциальному заемщику предлагается заполнить заявку, в которой содержатся все важные для банка вопросы. Список вопросов и количество требований зависят, главным образом, от типа кредита. Таким образом, при оформлении ипотеки требования всегда выше, чем при оформлении потребительского кредита. Это связано с тем, что долгосрочный кредит на большую сумму является для банка гораздо более рискованным.

Прежде всего, проводится скоринговая система для оценки будущего заемщика. Здесь используются данные, указанные во время запроса. Результат рейтинговой оценки автоматически рассчитывается как численное значение. В тоже время, каждый банк может самостоятельно установить минимально

возможное значение балла. Если результат проверки имеет хотя бы минимальное значение – кредит выдается.

Основными факторами, рассмотренными в анализе, являются: погашение кредита, социальный статус, гражданство и регистрация, доход, ежемесячные расходы (включая платежи по другим кредитам, детские расходы), общий стаж и опыт работы, кредитная история, гарантии (в случае обеспеченного кредита), наличие мобильных и недвижимых активов (включая сбережения), наличие характеристик, которые снижают вероятность получения кредита (судимость, инвалидность).

В некоторых ситуациях решение принимается абонентом в соответствии с политикой конфиденциальности банка.

Решение о предоставлении кредита принимается после анализа необходимых документов и всей доступной информации. В то же время в гражданском праве кредитные договоры не классифицируются как государственные. Таким образом, кредитные организации, выступающие в качестве потенциальных кредиторов по кредитному договору, не обязаны заключать кредитные договоры с каждым лицом, обращающимся за кредитом. Действующее законодательство также не требует от кредитных организаций указывать причины, по которым они не намерены заключать кредитные сделки с лицом, подавшим заявку на получение кредита.

Заемщик может оценить свои шансы на получение кредита заранее, проверив свою кредитную историю или используя кредитный рейтинг. Кредитная история содержит информацию о клиенте, информацию о ранее полученных кредитах и их погашении. Эта информация генерируется кредитным агентством – банк передает ее в бюро кредитных историй. Кредитная история – один из способов повышения финансовой грамотности и воспитания ответственного отношения к своим кредитным обязательствам, что в долгосрочной перспективе окажет положительное влияние на банковскую систему в целом.

Получить данные кредитной истории можно в Бюро кредитных историй. Но, так как кредитная история может храниться в разных БКИ, сначала необходимо заказать отчет в Центральном каталоге кредитных историй ЦБ РФ. Это можно сделать через кредитную организацию, федеральную государственную информационную систему ЕПГУ или на сайте ЦБ РФ. В соответствии с №218–ФЗ «О кредитных историях» отчет о кредитной истории два раза в год (но не более одного раза – на бумажном носителе) предоставляется бесплатно [6]. Любое количество раз за плату. По информации государственного реестра бюро кредитных историй на 15.03.2019 на рынке зарегистрировано 13 БКИ.

С 31.01.2019 вместе с кредитной историей можно получить кредитный рейтинг, что позволит будущим заемщикам увидеть себя глазами кредиторов и оценить свои шансы на получение кредита. В нем указана вся информация о кредитах, скоринговый балл и уже рассчитана вероятность получения определенного вида кредитов. Индивидуальный кредитный рейтинг является аналогом скоринга, который активно используют банки и МФО при рассмотрении заявки на кредит.

Шкала скоринговой системы в различных БКИ может отличаться. Например, в ООО «Эквифакс Кредит Сервисиз» шкала от 1 до 999 (рисунок 8), а в ЗАО «ОКБ» минимальная и максимальная границы не указаны (рисунок 9).



**Рисунок 8 – Шкала скоринговой системы
ООО «Эквифакс Кредит Сервисиз» [49]**



Рисунок 9 – Кредитный скоринг ЗАО «ОКБ» [48]

Унифицированные системы оценки надежности за рубежом уже существуют. Например, по рейтинговой шкале FICO США заемщик с оценкой 690–850 считается самым надежным.

В Европе и Америке также давно применяется практика проведения работодателями проверок платежеспособности. Наличие отрицательной кредитной истории может повлиять на решение работодателя принять Вас на работу. В России крупные компании, имеющие собственные службы безопасности, могут включать кредитную историю в рамках своей комплексной экспертизы. В настоящее время к службе запроса кредитных историй подключено около 100 компаний.

Основные причины, которые могут повлиять на кредитную историю клиента в процентах:

- показатель кредитной просрочки – 25%;
- особенность кредитного поведения клиента (сколько раз клиент обращался за кредитом, а потом отказывался его получать) – 23%;
- недавний или текущий уровень преступности составляет 18%;
- характер и динамика запросов кредитного бюро (частота, с которой банки обращаются в кредитное бюро за кредитной историей клиента) – 16%;
- объем и динамика кредитной нагрузки – 14%;
- платежная дисциплина клиента в первые месяцы обслуживания долга – 4%.

Наличие «хорошей» кредитной истории является одним из ключевых факторов при принятии решения о предоставлении кредита. Как правило,

заемщики с хорошей финансовой репутацией могут рассчитывать не только на одобрение кредитной заявки, но и на лучшие условия кредитования.

«Плохая» кредитная история является одной из основных причин, по которым заемщику отказывают в кредите.

Ты не можешь исправить свою кредитную историю, но можешь ее улучшить. Если вы планируете взять крупный кредит в будущем, вы можете, например, взять кредитную карту или небольшой потребительский кредит и выплачивать его аккуратно и вовремя. Таким образом, свежая история своевременных платежей улучшит вашу репутацию в глазах новых кредиторов.

Могут быть случаи, когда отчет о кредитной истории содержит неточные данные. Затем субъект кредитной истории может оспорить их через БКИ – полностью или частично, подав соответствующую заявку в Бюро, где хранится указанная кредитная история. БКИ проводит проверку в течение 30 дней. Кроме того, можно связаться с организацией, где был организован кредит, чтобы исправить неточности. В таком случае кредитная организация на своем уровне будет проверять информацию. При обнаружении ошибок исправляет и отправляет обновленные данные в БКИ.

Также необходимо отметить, что после наступления какого-либо события по кредиту (получение кредита, погашение ежемесячного платежа, закрытие кредита) банк направляет информацию в БКИ в течение 5 рабочих дней, а БКИ в свою очередь проводит обновление в течение 10 календарных дней.

Некоторые банки теперь имеют относительно новый онлайн-сервис: кредитный потенциал. Он рассчитывает максимальный ежемесячный платеж, который клиент может вносить по кредитам и кредитным картам. Рассчитывается на дату подачи заявки с учетом текущих обязательств клиента, кредитной истории и данных о доходах. В зависимости от стоимости кредитного потенциала клиенту могут быть предложены различные варианты кредитования.

Вам также следует помнить, что каждая кредитная организация по-разному относится к одной и той же кредитной истории и принимает окончательное решение, основываясь на своих кредитных стратегиях.

Согласно годовому отчету Банка России, количество обращений субъектов кредитной истории и пользователей кредитной истории в адрес БКИ, в которых хранится их кредитная история, запросов на формирование, отмену, изменение кода (дополнительного кода) субъекта кредитной истории за отчетный год увеличилось на 1,9 миллиона и достигло 30,3 миллиона с начала работы ЦККИ. Количество запросов о БКИ, в которых хранятся кредитные истории, поступивших в ЦККИ от субъектов кредитных историй, в абсолютном выражении с начала функционирования ЦККИ составило 2,2 млн. запросов. При этом 75,6% от общего количества таких запросов субъектов кредитных историй поступило в ЦККИ через кредитные организации. Для сравнения, в 2013 со своей кредитной историей ознакомилось около 400 тыс. человек. [52]

Для заемщиков, заинтересованных в положительной кредитной истории, создаются условия для легкого контроля их финансовой репутации. Развитие в этом направлении интересно и банкам. Они создают различные онлайн-сервисы для получения кредитной истории, рейтинга. Это также позволяет проводить оформление кредита без дополнительных хлопот и труда.

Все условия кредитования остаются на усмотрение банков. Согласно действующему законодательству, регулирование не является жестким. Банки не любят рисковать своими деньгами, и, если есть хоть малейшее подозрение в нечестности, банку проще отказать в кредите.

Методы анализа заемщиков, «портрет заемщика» и принятие решений банками постоянно меняется. А усиливающаяся конкуренция заставляет кредиторов смягчать условия кредитования, что, очевидно, выгодно потребителю.

Анализируя группу проблем внутри банков, очевидно, что первая и вторая группа проблем тесно взаимосвязаны. А также обоюдное желание

контрагентов получить максимальную прибыль при минимальных издержках и рисках.

Рассмотрим проблемы кредитования на уровне заемщиков:

1) Первоначальный взнос. Размер аванса составляет 10% и более от стоимости имущества. Но заемщик не всегда обладает собственными средствами в таком размере и возникает необходимость собирать первоначальных взнос за счет кредитных средств.

2) Небольшая сумма кредита. Иногда клиенту требуются совсем незначительные суммы (в размере 10 тыс. руб. или чтобы погасить платеж по ипотеке, чтобы не допускать просроченного платежа). Банки, как правило не работает с такими суммами, поскольку трудозатраты по таким кредитным продуктам аналогичны затратам крупного кредита.

Для снижения стоимости «микро-потребителей» могут быть предложены при открытии текущего счета для клиента, автоматически открыть овердрафт. Этот продукт должен быть предложен постоянным клиентам банка, которые не имеют расчетных счетов в других банках. Например, уведомлять клиентов о возможности овердрафтного кредита в пределах определенного лимита, в зависимости от кредитного оборота, без обращения за кредитом. Эти соглашения могут быть заключены после заключения договора открытия текущего счета. При этом для минимизации рисков такое предложение будет формироваться автоматически системой, которая будет учитывать ежемесячный оборот по текущему счету, а также будет установлен минимальный объем кредитного оборота по текущему счету, открытому в банке.

Будущий заемщик, открывая текущий счет, будет стремиться своевременно погасить непогашенный остаток счета, иначе новое предложение не будет сформировано.

Также такое решение позволит не обращаться заемщикам в микрофинансовые организации, поскольку это отдельная проблема населения.

За прошедший год сумма выданных микрозаймов выросла почти на 31%, что составляет 256,1 млрд. руб. Самыми актуальными были займы на сумму не более 10 000,00 руб. со сроком до 30 дней. Среднерыночное значение полной стоимости такого кредита, оформленного в МФО, – составило 600% (без залога и иного обеспечения). Также важно отметить, что с каждым годом заемщики МФО становятся моложе. Основная причина – отказ по заявке на кредит в банке. В связи с общим ростом просроченной задолженности населения банки опасаются предоставлять кредиты клиентам без кредитной истории, и тем более в случае, когда были допущены просроченные платежи по ранее выданным кредитам. Очевидно, что, заметив интерес со стороны населения, МФО получили мощный толчок для своего развития и развития филиальных сетей.

3) Финансовая грамотность. К сожалению, в Российской Федерации довольно низкая финансовая грамотность заемщиков. Достаточно большое количество заемщиков не знают и не соблюдают законодательство Российской Федерации, и общих условий кредитования.

Начало кризиса стало поводом для запуска масштабных программ поддержки заемщиков. В результате негативного воздействия пандемии на экономическую активность Банк России перешел от нейтральной к стимулирующей денежно-кредитной политике. Банки, в свою очередь, более активно пересматривали условия погашения кредитов и ужесточали условия оформления новых кредитов.

В апреле был принят закон, позволяющий заемщикам, пострадавшим от распространения коронавирусной инфекции, откладывать выдачу кредитов на срок до 6 месяцев. А банкам, с целью сокращения резервирования, была предоставлена возможность не признавать кредит реструктурированным до 30.09.2020 года.

Например, был опубликован план помощи россиянам и банкам поддержки, в котором рекомендована реструктуризация кредитных задолженностей. Были также объявлены меры по поддержке ипотечного

кредитования: снижены значения коэффициентов премии за риск по ипотечным кредитам и кредитам на финансирование по договору участия в строительстве.

Для заемщиков, доходы которых сократились более чем на 30%, были введены кредитные каникулы по потребительским кредитам и ипотеке, так как в период кризиса выплачивать проценты по кредитам в полном объеме стало гораздо сложнее.

Изменения в Федеральный закон от 03.04.2020 №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Введены и некоторые законодательные акты Российской Федерации, касающиеся деталей изменения условий кредитного договора, кредитного договора.

Например, шестимесячная отсрочка предоставляется в том случае, если подтвержденные доходы снизились на 30% по сравнению с предыдущим месяцем, запрос на кредитный отпуск и доходы за 2019 г.

Максимальная сумма кредитов, для которых может быть предоставлен отпуск по кредиту:

- потребительский кредит для физического лица – 250 тыс. руб.;
- потребительский кредит для индивидуального предпринимателя – 300 тыс. руб.;
- потребительский кредит с лимитом кредитования для физических лиц (кредитная карта) – 100 тыс. руб.;
- автокредит – 600 тыс. руб.;
- ипотека – 4,5 млн руб. для жилых помещений, расположенных на территории г. Москвы, 3 млн. руб. на территориях Московской области, г. Санкт-Петербурга, а также субъектов РФ, входящих в состав Дальневосточного федерального округа, 2 млн. руб. для ипотеки других регионов.

В первый месяц после программы заемщики-физические лица подали 107 тысяч заявлений (84 тысячи по потребительским кредитам, 23 тысячи по ипотеке), из которых 65 тысяч были отклонены. Основными причинами такого

отказа являются несоблюдение кредита требованиями №106-ФЗ и отсутствие документации, подтверждающей снижение выручки.

В августе доля розничных кредитов с просроченной задолженностью свыше 90 дней подскочила из-за отмены части праздничных дней по №106-ФЗ. Основная причина отмены праздника аналогична – отсутствие документов, подтверждающих снижение доходов.

Процентные ставки резко снизились с начала 2020 года, что расширило круг потенциальных заемщиков. Кроме того, отмена повышенных страховых взносов по отношению к коэффициентам риска потребительского кредитования снижает регулятивную нагрузку капитала при выдаче новых кредитов, в том числе заемщиков, долговая нагрузка которых возросла в результате снижения реальных доходов населения.

Однако количество выданных потребительских кредитов сокращается из-за коронавирусных ограничений. За первые два месяца 2020 года количество зарегистрированных в стране потребительских кредитов сократилось примерно на 13%, до 2,14 млн рублей по сравнению с прошлым годом. В марте снижение составило 15%. Ситуация усугубляется долей отказов банков: если в январе–феврале 2020 года банки отказали 61% кредитных заявок, то за первые две недели апреля заявку одобрили не более 30%.

Нет никаких сомнений в том, что пандемия, вызванная коронавирусной инфекцией, оказывает воздействие на все сектора деятельности и экономической деятельности (таблица 24).

Таблица 24 – Основные каналы влияния COVID–19 на глобальную экономику²⁴

Триггеры	Шок спроса (производство товаров и услуг)	Шок предложения (потребление и инвестиции)	Нестабильность на финансовых рынках
	Сокращение потребительских расходов на товары и услуги. Нарушение производственно-сбытовых цепочек компаний (сокращение спроса со стороны компаний, экспорта).	Сокращение предложения рабочей силы и продуктивности компаний. Сбои в производственных цепочках компаний (снижение доступности ресурсов)	Высокая волатильность на финансовых рынках. Сокращение ликвидности, повышение стоимости финансирования.

Продолжение таблицы 24

²⁴ Составлено автором по: [52]

Каналы влияния	Рынок труда	Компании	Финансовая система (банки и НФО)
	Рост безработицы	Сокращение объемов производства у компаний. Задержка платежей. Проблемы с ликвидностью. Сокращение выручки. Банкротство компаний.	Ухудшение финансового положения (проблемы с ликвидностью и платежеспособностью).

Сокращение возможностей финансового сектора по участию в кредитной деятельности могло бы стать дополнительным каналом для негативного воздействия пандемии. Снижение доходов хозяйствующих субъектов снижает их платежеспособность. Это влияние связано с реализацией следующих рисков:

- снижение доходов потенциальных и действующих заемщиков;
- снижение доходов для потенциальных и существующих заемщиков;
- ухудшение кредитного качества заемщиков и рост кредитного риска приводят к повышению процентных ставок по кредитам, что ограничивает спрос на новые кредиты;
- банки ужесточают стандарты кредитования, в том числе снижают лимиты по кредитным продуктам;
- препятствием для получения кредита является ограничение мобильности граждан, что может являться критичным для тех из них, кто не использует дистанционные каналы банковского обслуживания;
- на фоне ухудшения финансового положения отдельные банки могут сталкиваться с нехваткой капитала для наращивания кредитования.

В совокупности эти факторы создают условия для ограничения кредитной деятельности, что, в свою очередь, может быть фактором ухудшения экономической ситуации, поскольку ограниченный доступ к финансированию не позволяет коммерческим организациям поддерживать такой же уровень производственной деятельности. Это может привести к реакции: снижение экономической активности приводит к кредитному кризису, что, в свою очередь, еще больше подавляет экономическую активность.

Пандемия COVID-19 оказала значительное влияние на кредитный сектор и экономику в целом. В условиях снижения объемов новых кредитов и

ожидаемого роста просроченной задолженности были выделены задачи по обеспечению реструктуризации кредитов и предоставлению кредитных каникул заемщикам, попавшим в трудную ситуацию, а также по смягчению последствий роста кредитного риска для банков. Эти меры смягчили рост проблемной задолженности. Но об уязвимости банковского сектора в 2018-2019 годах продолжалось увеличение долговой нагрузки населения по кредитам, что происходило из-за того, что темпы роста долга превышали темпы роста номинальных доходов населения. В связи со значительным снижением реальных доходов россиян, ростом безработицы, а также ухудшением эпидемиологической ситуации, не исключено, что наиболее проблемные долги населения будут продолжать расти относительно высокими темпами до конца года.

Подводя итог, для того чтобы значительно улучшить кредитование, необходимо решить все эти проблемы в целом, активно сотрудничая с государством в этой сфере.

3.2 Рекомендации по организации работы банков и разработка основных направлений совершенствования системы кредитования физических лиц

Кредитование физических лиц одно из основных направлений деятельности коммерческих банков, приносящий доход. Для населения кредиты – один из возможных способов повысить свой уровень жизни, например, купив недвижимость. Каждый год повышается спрос физических лиц на банковские кредиты, растет конкуренция на рынке среди кредитных организаций, что вызывает необходимые изменения в кредитной системе всей страны, что обуславливает актуальность данного исследования.

Кредитование является той банковской услугой, которая приносит наибольшее количество прибыли. Между тем при совершении кредитных операций у банка возникают высокие риски.

Несмотря на снижающуюся за последние три года долю проблемных кредитов, данный показатель остается значительным. Оптимальным значением просроченной задолженности принято считать показатель, не превышающий 2%. По факту этот показатель превышает допустимое значение в кредитном портфеле ведущих банков (таблица 9).

На перспективы обслуживания долга в ближайшие годы могут повлиять такие факторы как: повышение налоговой нагрузки, увеличение тарифов ЖКХ и рост инфляции негативно скажутся на реальных располагаемых доходах населения, сделав обслуживание кредита более тяжким бременем, а рост процентных ставок приведет к дополнительным издержкам при рефинансировании кредитов.

Таким образом, остро наблюдается проблема закредитованности населения. Заемщики не в состоянии исполнять взятые на себя обязательства, а банки сталкиваются с проблемой невозврата кредитов, что приводит к увеличению кредитного риска и необходимости формирования дополнительных резервов.

Можно выделить две основные тенденции, связанные с современным состоянием кредитования физических лиц в России: тенденция снижения возвратности кредитов и рост закредитованности населения.

Полный и глубокий анализ платежеспособности физического лица необходим для решения любых возникающих кредитных проблем. Эффективное управление кредитным портфелем начинается с тщательной разработки кредитной политики. Это требует изменения системы организации и осуществления финансовой деятельности банка, а также учета рисков.

Прежде всего: на начальном этапе для решения возникающих вопросов кредитования необходим полный и тщательный анализ кредитоспособности физического лица. Эффективное управление кредитным портфелем начинается

с тщательной разработки кредитной политики. Это требует изменения системы организации и осуществления финансовой деятельности банка, а также учета рисков.

В настоящее время, когда банк рассматривает вопрос о предоставлении кредита, решение принимается шаг за шагом с использованием рейтинговых систем для исключения субъективного мнения – «человеческого фактора». Здесь используются данные, указанные во время запроса. Результат рейтинговой оценки автоматически рассчитывается как численное значение. В то же время, каждый банк может самостоятельно установить минимально возможное значение балла. Если результат аудита имеет хотя бы минимальную сумму – выдается кредит.

Основными факторами, рассмотренными в анализе, являются: погашение задолженности, социальный статус, гражданство и регистрация, доход, ежемесячные расходы (включая платежи по другим кредитам, расходы на детей), общее рабочее время и стаж работы на текущем рабочем месте, кредитная история, гарантии (в случае гарантированного кредита), наличие личного имущества (в том числе сбережений), наличие признаков, которые снижают вероятность получения кредита (судимость, инвалидность).

В некоторых ситуациях решение принимается страховщиком в соответствии с политикой конфиденциальности банка.

Традиционные кредитные рейтинги почти полностью основаны на исторических финансовых данных. В результате они упускают из виду ключевой фактор кредитоспособности: личный характер.

Личный характер является решающим фактором для хорошего поведения заемщика, и он может выходить за рамки финансовых ситуаций, чтобы лучше оценить способность и готовность заемщика выплатить долг.

Для совершенствования систем оценки платежеспособности заемщиков необходимо внедрение психоскоринга – анализа поведения заемщика в социальных сетях (с учетом требований закона о защите персональных данных). Согласно исследованию Global Web Index пользователи интернета в

среднем проводят 2 часа 23 минуты в соцсетях в день. Психоскоринг позволяет обнаружить огромное количество неоправданных или сомнительных схем поведения в социальных сетях, проанализировать действия потенциального клиента по сотням алгоритмов и в итоге сформировать его целостный портрет с точки зрения платежеспособности. Для таких целей может использоваться система Terrasoft XRM Bank.

Для использования такой технологии необходимо, чтобы будущий заемщик в анкете дополнительно указывал свой аккаунт в соцсетях, где он зарегистрирован (Вконтакте, Instagram, Twitter, Facebook). В приложении Д представлен образец заявления-анкеты на получение кредита, указывать эти данные следует в разделе 5 – Контактная информация. При наличии таких данных можно будет проанализировать какие посты отмечает клиент, какие комментарии оставляет (сохраняет посты компаний, позиционирующих себя как консалтинговые, – «Витакон», «Эклиптика», «Единый центр защиты», агрессивные комментарии) (приложение Е, Ж).

Психоскоринг позволяет обнаружить огромное количество неоправданных или сомнительных схем поведения пользователя в социальных сетях, проанализировать действия потенциального клиента по сотням алгоритмов и в итоге сформировать его целостный портрет с точки зрения платежеспособности. В настоящее время банки могут использовать систему Terrasoft XRM Bank. Она предоставляет собой полный набор инструментов для работы с большими массивами данных. Система позволяет практически мгновенно найти нужного клиента, контролирует дублирование записей, производит слияние найденных дублей. По каждому из клиентов ведется карьерная и кредитная история. Доступна функция подбора продуктов в зависимости от профиля клиента, а также сведения обо всех продуктах, которые ранее уже предлагались клиенту. Мониторинг взаимосвязей между юридическими и физическими лицами (семья, сотрудники корпоративных клиентов и т. д.) позволяет наиболее эффективно воздействовать на клиентов. Возможность получения подробной информации о просроченных платежах

клиента (какую сумму и когда он должен был внести, и как эта операция осуществилась фактически). Кроме того, доступна информация о взаимодействии банка с должником. Группы должников могут быть проанализированы по различным параметрам: причина задолженности, размер и состояние долга и так далее.

Также необходимо предлагать дополнительную анкету Worthy Credit – это онлайн-анкета, в которой клиентов просят оценить их предпочтительное поведение и отношение к кредитам и финансам. Все вопросы имеют несколько вариантов ответа, без «правильных» или «неправильных» ответов, и обычно это занимает всего 3-4 минуты. Помогает измерить универсальные черты, которые требуются от хороших заемщиков и необходимо использовать как дополнительный/дополнительный уровень аналитики, который следует учитывать вместе с другими кредитными рейтингами кредитора.

Такое анкетирование можно использовать с любым типом кредита, где характер заемщика имеет значение, как в потребительских, так и в кредитовании малого бизнеса.

Во-вторых: необходимо, при выдаче кредита на долгий срок, предоставить заемщикам выбор расчета ежемесячного платежа: аннуитетный или дифференцированный.

При аннуитетном платеже ежемесячно необходимо погашать задолженность равными суммами. Такая схема погашения удобна, поскольку не нужно уточнять размер платежа. Но при этом, в первые месяцы основной долг почти не погашается.

При выдаче кредита с дифференцированными платежами, принцип погашения меняется: задолженность по основному долгу равномерно распределяется на весь срок кредита одинаковыми суммами, проценты начисляются на остаток долга и в первых платежах они гораздо больше. Но в таком случае заемщику нагляднее на что направлены денежные средства в платеже. При закрытии кредита заемщик выплачивает минимум процентов, а также общая сумма переплат ниже.

Таким образом, в периоде, приходящемся на трудоспособный возраст, сумма единовременного платежа по кредиту будет максимальной, вместе с суммой платежа по процентам за использование кредита. При прогнозируемом снижении дохода заемщика, при вступлении в пенсионный возраст, в период действия кредитного договора, большая часть задолженности будет погашена на начальном этапе договора (срочного обязательства).

Большинство банков по умолчанию рекомендуют кредит с аннуитетным методом погашения, так он выгоден с точки зрения получения процентной прибыли. Несмотря на меньшую доходность, преимуществом использования банком дифференцированной схемы заключается в снижении рисков невозврата долгосрочных кредитов. Так как большинство кредитов, особенно автокредиты и ипотечные оформляются на длительный срок (от 5 до 30 лет), существует большой риск изменения благосостояния заемщика, в связи с чем постоянное уменьшение выплат снизит риски невозврата кредита.

В Приложениях 3, И представлен алгоритм выдачи кредита, с добавлением двух новых этапов при оформлении долгосрочного кредита.

В-третьих: современной тенденцией банковского обслуживания является комплексное обслуживание, это один из способов заинтересовать клиента сотрудничать с одним и тем же банком. Таким образом, возможно максимально удовлетворить потребности клиента. Тем не менее бывают ситуации, когда проще обратиться в МФО, чем в банк, несмотря на высокий процент займов, например:

- отсутствие кредитной истории или случались просроченные платежи по кредитам;
- нет возможности официально подтвердить доход;
- получить деньги необходимо очень быстро;
- нужна небольшая сумма (например, 5 000 руб. на неделю – «до зарплаты»).

В таком случае, целесообразно будет предложить клиентам подключать овердрафт через личный кабинет. Сумма предоставляемого кредита будет

зависеть от оборота денежных средств по счету карты. Например, если в месяц пополнения и списания осуществляются на общую сумму 20 000 руб. – овердрафт 3 000–5 000 руб., если оборот 100 000 руб. и более – кредит 20 000–30 000 руб. Условия погашения будут соответствовать условиям погашения кредитных карт, в том числе процентная ставка. То есть, если в течение льготного периода задолженность будет погашена, проценты начисляться не будут. Полученную сумму овердрафта можно использовать на повседневные траты или, если не хватает на погашение ежемесячного платежа по действующему кредиту.

Проблема задолженности никогда не исчезнет, любой из рассмотренных инструментов может быть эффективным в каком-то конкретном случае. Проблемные кредиты являются неотъемлемой частью банковского бизнеса. В любом кредитном учреждении должна быть разработана система по работе с проблемными кредитами, а также по сокращению сомнительных кредитов и предотвращению просроченной задолженности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковская деятельность является рискованной. Процесс осуществления своих операций кредитные организации сталкиваются с различными видами рисков (кредитным, операционным и т. д.). Одним из основных является кредитный риск. В современной экономической конъюнктуре, в результате неустойчивого финансового положения, риск невозврата ранее выданных банком кредитов, растет, что оказывает существенное влияние на финансовое благополучие отдельного банка, так и на устойчивость всей банковской системы. Подавляющее число банковских банкротств обусловлено неэффективной политикой банка в области формирования и управления кредитным портфелем. Поэтому актуальность определения проблемной задолженности и факторов ее возникновения остается всегда важным в управлении кредитным риском.

Процесс кредитования физических лиц является составляющей банковской деятельности и самой доходной операцией в банке, но он сопровождается высокой степенью риска и оказывает непосредственное влияние на развитие экономики в целом. Поэтому, прежде чем выдать кредит заемщику, банк должен оценивать уровень его кредитоспособности.

Практическая деятельность банков по обеспечению возвратности кредитов связана с использованием различных приемов. Обеспеченность кредита представляет собой важнейший инструмент достижения возвратности.

Изучение понятия проблемной задолженности, необходимость выделения основных причин, повлекших ее возникновение, является актуальным для разработки классификации ссуд в портфелях банка и построения эффективной системы управления проблемной задолженностью.

В последнее время возрастает интерес со стороны исследователей и практических работников к проблеме взыскания долгов по просроченным

кредитам. Этот вид деятельности по средствам коммуникации сотрудников банков с заемщиками оказывает влияние на имидж кредитных организаций.

Таким образом, необходимо развитие и формирование законодательной базы для разработки стратегии банков по предотвращению, взысканию и урегулированию просроченной задолженности.

При развивающейся проблеме закредитованности населения и роста проблемных долгов необходим комплексный подход. Для решения проблемы необходимо совершенствование методик оценки кредитоспособности заемщиков, повышение контроля над внутренними действиями сотрудников банка, совершенствование судебной системы в банковской сфере, изучение опыта иностранных банков в данной области.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. ГК РФ от 30.11.1994 – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 12.12.2020);
2. О потребительском кредите (займе). Федеральный закон от 21.12.2013 №353. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/ (дата обращения 01.12.2020);
3. О банках и банковской деятельности. Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения 01.12.2020);
4. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности. Положение Банка России от 26.03.2004 №254-П. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_47597/ (дата обращения 01.12.2020);
5. О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа. Федеральный закон от 03.04.2020 №106-ФЗ. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349323/ (дата обращения 30.12.2020);
6. О кредитных историях. Федеральный закон от 22.12.2004 №218-ФЗ. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51043/ (дата обращения 01.12.2020);

7. О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». Федеральный закон от 03.07.2016 №230-ФЗ. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/ (дата обращения 15.12.2020);

8. О персональных данных. Федеральный закон от 27.07.2006 №152. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения 01.12.2020);

9. О несостоятельности (банкротстве). Федеральный закон от 26.10.2002 №127-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39331/ (дата обращения 16.12.2020);

10. Об исполнительном производстве. Федеральный закон от 02.10.2007 №229-ФЗ (ред. от 06.03.2019). – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71450/ (дата обращения 01.12.2020);

11. Об утверждении Положения по бухгалтерскому учету «Учет займов и кредитов и затрат по их обслуживанию» (ПБУ 15/01). – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_33432/ (дата обращения 22.12.2020);

12. О типичных банковских рисках. Письмо ЦБ РФ от 23.06.2004 №70-Т. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48195/ (дата обращения 23.10.2020);

13. О деятельности по взысканию просроченной задолженности физических лиц. Проект федерального закона. – Текст: электронный // Консультант Плюс: [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=PRJ&n=93476#08661770763428611> (дата обращения 01.12.2020);

14. Балакина Р. Т. Кредитная политика коммерческого банка / Р. Т. Балакина. – Омск: ОмГУ, 2009. – 120 с. – ISBN 978-5-7779-1885-7;

15. Батракова Л. Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка / Л. Г. Батракова. – Москва: Логос, 2017. – 187 с. – ISBN 978-5-98704-247-X;

16. Бобошко Н. М., Проява С. М. Финансово-кредитная система / Н. М. Бобошко, С. М. Проява – Москва: Юнити, 2015. – 239 с. – ISBN 978-5-238-02512-4;

17. Бобылева А. З. Финансовый менеджмент. Проблемы и решения / А. З. Бобылева. – Москва: Дело АНХ, 2019. – 547 с. – ISBN 978-5-534-02544-6 978-5-534-02543-9;

18. Боровская М. А. Банковские услуги предприятиям / М. А. Боровская. – Таганрог: ТРТУ, 2012. – 169 с. – ISBN 978-5-406-05126-9;

19. Гусев А. П. Ипотечное жилищное кредитование: жилье в займы / А. П. Гусев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 96 с. – ISBN 978-5-222-19309-9;

20. Даль В. И. Толковый словарь живого русского языка / В. И. Даль – Москва: М. О. Вольфа, 1981. – 468 с. – ISBN 5-300-01627-6;

21. Дробышевский С. М. Количественные измерения денежно – кредитной политики Банка России / С. М. Дробышевский. – Москва: Дело РАНХиГС, 2011. – 286 с. – ISBN 978-5-7422-2147-0;

22. Ермасова Н. Б. Финансовый менеджмент / Н. Б. Ермасова – Москва Юрайт, 2011. – 168 с. – ISBN 978-5-9692-0509-3;

23. Жариков В. В. Управление кредитными рисками / В. В. Жариков. – Тамбов: Тамб. гос. техн. Ун-та, 2012. – 244 с. – ISBN 978-5-8265-0854-1;
24. Жуков Е. Ф., Эриашвили Н. Д. Банковское дело / Е. Ф. Жуков, Н. Д. Эриашвили – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 655 с. – ISBN 978-5-238-01979-6;
25. Звонова Е. А., Топчий В. Д. Деньги. Кредит. Банки / Е. А. Звонова, В. Д. Топчий. – Москва: Проспект, 2014. – 455 с. – ISBN 978-5-9916-3040-5;
26. Золотковский Ю. С. Банковский маркетинг / Ю. С. Золотковский. – Минск: РИПО, 2015. – 234 с. – ISBN 978-985-503-518-4;
27. Кабушкин С. Н. Управление банковским кредитным риском / С. Н. Кабушкин. – Минск: Новое знание, 2009. – 336 с. – ISBN 978-5-534-11208-5;
28. Калинин Н. В. Деньги. Кредит. Банки / Н. В. Калинин. – Москва: Дашков и К, 2018. – 304 с. – ISBN 978-5-394-02426-9;
29. Кондраков Н. П., Кондраков И. Н. Бухгалтерский учет на малых предприятиях / Н. П. Кондраков, И. Н. Кондраков. – Москва: Проспект, 2015. – 844 с. – ISBN 978-5-392-14689-5;
30. Крымова И. П., Дядичко С. П. Организация деятельности центрального банка / И. П. Крымова, С. П. Дядичко. – Оренбург: ОГУ, 2017. – 294 с. – ISBN 978-5-394-03748-9;
31. Лихачева О. Н., Щуров С. А. Долгосрочная и краткосрочная финансовая политика предприятия / О. Н. Лихачева, С. А. Щуров; под ред. И. Я. Лукасевича. – Москва: Вузовский учебник, 2016. – 542 с. – ISBN 5-ВЮВ-ЕСН ИОПССУИВЗ;
32. Метелев С. Е. Кредитный риск: методы оценки и пути минимизации / С. Е. Метелев. – Омск: Издатель ИП Погорелова Е.В., 2009. – 132 с. – ISBN 5-7749-0095-9;
33. Мудрак А. В. Деньги. Кредит. Банки. Ценные бумаги / А. В. Мудрак. – Москва: Флинта, 2017. – 280 с. – ISBN 978-5-9765-1312-9;
34. Нешиной А. С. Финансы и кредит / А. С. Нешиной. – Москва: Дашков и К, 2017. – 576 с. – ISBN 978-5-394-02006-3;

35. Селищев А. С. Деньги. Кредит. Банки / А. С. Селищев. – Москва: Проспект, 2016. – 303 с. – ISBN 978-5-394-03826-6;
36. Соколов Ю. А., Дубова С. Е., Кутузова А. С. Организация денежно – кредитного регулирования / Ю. А. Соколов, С. Е. Дубова, А. С. Кутузова. – Москва: Флинта, 2017. – 264 с. – ISBN 978-5-406-02286-3;
37. Тавасиев А. М. Банковское дело: Управление и технологии / А. М. Тавасиев. – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 671 с. – ISBN 978-5-16-009774-9;
38. Тепман Л. Н., Эриашвили Н. Д. Управление банковскими рисками / Л. Н. Тепман, Н. Д. Эриашвили. – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 311 с. – ISBN 978-5-238-02469-1;
39. Уколов А. И. Оценка рисков / А. И. Уколов. – Москва: Директ – Медиа, 2018. – 627 с. – ISBN 978-5-534-10194-2;
40. Челноков В. А., Эриашвили Н. Д., Ольшаный А. И. Деньги. Кредит. Банки / В. А. Челноков, Н. Д. Эриашвили, А. И. Ольшаный – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 481 с. – ISBN 2227-8397;
41. Черняк В. З. История предпринимательства / В. З. Черняк. – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 607 с. – ISBN 978-5-238-01731-0;
42. Эриашвили Н. Д. Банковское право / Н. Д. Эриашвили. – Москва: Юнити – Дана, 2015. – 367 с. – ISBN 978-5-238-02788-3;
43. Бычко Ю. П. Построение эффективной системы управления кредитными рисками. – Текст: электронный // Банковское дело. – 2011. – №26. – С. 31–37;
44. Макейкина С. М. Мониторинг ипотечного жилищного кредитования в России на современном этапе. – Текст: электронный // Научный альманах. – 2016. – №10-1. – С. 205–208;
45. Петросян С. Ю. Анализ состояния и динамики потребительского кредитования в России и тенденции его развития на современном этапе. – Текст: электронный // Молодой ученый. – 2017. – №24. – С. 10–15;

46. Световцева Т. А. Особенности и тенденции развития розничного кредитного рынка на современном этапе. – Текст: электронный // Научный альманах. – 2017. – №3–1. – С. 278–281;
47. Аудиторское заключение банка ПАО Сбербанк за 2018 г. – Текст: электронный // ПАО Сбербанк: [сайт] – URL: <https://www.sberbank.com> (дата обращения 08.02.2020). – Текст: электронный;
48. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации: [сайт]. – URL: <http://ac.gov.ru> (дата обращения: 20.11.2020). – Текст: электронный;
49. АО «ДОМ.РФ»: [сайт]. – URL: <https://дом.рф> (дата обращения: 20.11.2020). – Текст: электронный;
50. АО «Газпромбанк»: [сайт]. – URL: <https://www.gazprombank.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
51. АО «Альфа–Банк»: [сайт]. – URL: <https://alfabank.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
52. АО «Райффайзенбанк»: [сайт]. – URL: <https://www.raiffeisen.ru/> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
53. АО «Тинькофф Банк»: [сайт]. – URL: <https://www.tinkoff.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
54. АО «Россельхозбанк»: [сайт]. – URL: <https://www.rshb.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
55. Банки.ру: [сайт]. – URL: <https://www.banki.ru> (дата обращения: 20.11.2020). – Текст: электронный;
56. Банк России: [сайт]. – URL: <http://www.cbr.ru> (дата обращения: 22.11.2020);
57. ЗАО «ОКБ»: [сайт]. – URL: <https://bki-okb.ru> (дата обращения: 22.12.2020). – Текст: электронный;
58. ООО «Эквифакс Кредит Сервисиз»: [сайт]. – URL: <https://www.equifax.ru/contacts> (дата обращения: 22.12.2020) . – Текст: электронный;

59. ООО «ХКФ Банк»: [сайт]. – URL: <https://www.homecredit.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
60. ПАО «Совкомбанк»: [сайт]. – URL: <https://sovcombank.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
61. ПАО «Сбербанк»: [сайт]. – URL: <http://www.sberbank.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
62. ПАО Банк «ФК Открытие»: [сайт]. – URL: <https://www.open.ru> (дата обращения: 22.12.2020). – Текст: электронный;
63. ПАО «ВТБ»: [сайт]. – URL: <https://www.vtb.ru> (дата обращения 22.12.2020). – Текст: электронный;
64. Сборник «Жилищное хозяйство в России». – Текст: электронный // официальный сайт Федеральной службы государственной статистики: [сайт] – URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138887300516 (дата обращения: 01.12.2020). – Текст: электронный;
65. Сборник «Промышленное производство в России». – Текст: электронный // официальный сайт Федеральной службы государственной статистики: [сайт] – URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1139918730234 (дата обращения: 01.12.2020). – Текст: электронный;
66. Террасофт: [сайт]. – URL: <https://www.terrasoft.ru> (дата обращения 12.02.2020). – Текст: электронный;
67. Федеральная служба государственной статистики [сайт]. – URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 22.11.2020). – Текст: электронный;
68. Финансовая отчетность по РСБУ. Отчет о рисках за 2018 г. – Текст: электронный // официальный сайт ПАО Сбербанк: [сайт] – URL: <https://www.sberbank.com> (дата обращения 10.02.2020). – Текст: электронный;
69. Innovative Assessments: [сайт]. – URL: <https://www.iassessments.com> (дата обращения 27.01.2021). – Текст: электронный;

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Список публикаций автора

1. Ф.И.О. (автор 1), Ф.И.О. (автор 2) К вопросу развития процедуры банкротства физических лиц» конференция // Актуальные вопросы развития учетно-аналитической и контрольной системы современных предприятий. 01.04.2019–20.04.2019. С. ??????.
2. «К вопросу регулирования процентной ставки банками по потребительским кредитам» конференция «Российские регионы в фокусе перемен» (14.11.2019–16.11.2019);
3. «Кредитная история физического лица: понятие и развитие» издание: международный научный журнал «Молодой ученый» (№13 (303), март 2020 г.);
4. «Актуальные проблемы кредитования физических лиц» Международная конференция студентов и молодых ученых «Весенние дни науки» (24.04.2020);
5. «Влияние пандемии на денежно-кредитную политику» XV Международная научная конференция «Исследования молодых ученых (XV)» (12.2020 – Казань).

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Факторы, влияющие на возникновение и величину кредитного риска²⁵



²⁵ Составлено автором по: [23. 27]

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Механизм работы с просроченной задолженностью²⁶



²⁶ Составлено автором по: [23, 27]

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Аналитические данные ЦБ РФ по кредитам на приобретение жилья

Отчетная дата	За месяц, предшествующий отчетной дате					На отчетную дату		
	Количество предоставленных кредитов, единиц	Объем предоставленных кредитов, млн руб.	Средний объем ИЖК, млн руб.	Средневзвешенный срок кредитования по кредитам, предоставленным в течение месяца, месяцев	Средневзвешенная ставка по кредитам, предоставленным в течение месяца, %	Задолженность по предоставленным кредитам, млн руб.		Задолженность по приобретенным кредитными организациями правам требования по ИЖК, млн руб.
						всего	в том числе просроченная	
01.01.2018	151 308	290 469	1,92	187,6	9,79	5 144 935	54 575	134 733
01.02.2018	78 043	148 275	1,90	191,1	9,85	5 184 710	55 965	133 665
01.03.2018	102 654	198 940	1,94	190,0	9,75	5 272 293	56 636	138 745
01.04.2018	118 702	234 757	1,98	193,4	9,63	5 381 205	56 469	139 759
01.05.2018	125 300	249 267	1,99	189,5	9,60	5 500 335	57 186	138 488
01.06.2018	118 115	235 404	1,99	192,2	9,54	5 601 808	58 002	140 732
01.07.2018	120 538	242 640	2,01	193,3	9,49	5 719 261	58 056	137 713
01.08.2018	121 759	246 394	2,02	200,2	9,57	5 827 865	59 294	135 214
01.09.2018	126 222	259 976	2,06	198,6	9,42	5 954 010	59 893	136 624
01.10.2018	122 021	254 845	2,09	196,4	9,41	6 084 320	60 282	134 058
01.11.2018	141 250	299 739	2,12	198,4	9,41	6 169 202	61 103	141 661
01.12.2018	139 969	301 552	2,15	199,0	9,51	6 323 194	60 999	151 130
01.01.2019	157 236	340 912	2,17	200,1	9,66	6 376 845	61 300	149 793
01.02.2019	78 788	168 394	2,14	207,9	9,87	6 490 805	62 991	159 117
01.03.2019	103 677	226 515	2,18	211,6	10,15	6 602 101	62 693	163 326
01.04.2019	102 010	224 226	2,20	213,3	10,42	6 704 920	62 767	163 788
01.05.2019	108 897	239 625	2,20	214,6	10,56	6 818 131	63 020	160 704
01.06.2019	85 836	190 067	2,21	214,7	10,53	6 898 070	63 844	162 674
01.07.2019	96 313	214 822	2,23	215,8	10,28	6 978 730	63 818	178 923
01.08.2019	100 374	221 973	2,21	215,8	10,24	7 001 472	64 615	177 667
01.09.2019	106 869	236 039	2,21	216,8	9,91	7 108 314	64 417	183 300
01.10.2019	106 749	239 213	2,24	217,6	9,68	7 215 212	64 233	184 540
01.11.2019	118 586	271 256	2,29	218,5	9,40	7 251 157	64 083	189 073
01.12.2019	116 018	270 328	2,33	218,2	9,19	7 378 587	64 380	189 991
01.01.2020	145 183	345 059	2,38	218,4	9,00	7 470 185	63 849	205 723
01.02.2020	77 817	188 925	2,43	219,5	8,79	7 518 200	65 073	203 460
01.03.2020	108 435	267 514	2,47	221,0	8,69	7 632 581	64 822	200 920
01.04.2020	122 412	305 537	2,50	220,6	8,62	7 737 146	64 428	214 828
01.05.2020	90 526	203 361	2,25	219,5	8,32	7 790 647	64 770	211 896
01.06.2020	85 474	198 689	2,32	216,6	7,40	7 850 089	66 077	209 110
01.07.2020	116 420	276 070	2,37	217,8	7,50	7 945 321	66 114	208 106
01.08.2020	145 997	361 967	2,48	219,8	7,28	8 110 370	66 606	203 714
01.09.2020	154 526	392 306	2,54	220,6	7,16	8 298 497	69 731	199 231
01.10.2020	198 739	503 506	2,53	219,7	7,32	8 567 905	70 428	198 364
01.11.2020	212 304	546 202	2,57	221,7	7,31	8 860 317	71 166	201 183

АДРЕСА

АДРЕС ПОСТОЯННОЙ РЕГИСТРАЦИИ

Заполните в соответствии с паспортом ИНДЕКС **123456**

ОБЛАСТЬ / РЕГИОН / КРАЙ **НОСКОВСКАЯ**

РАЙОН **ДИТРОВСКИЙ**

ГОРОД / ПОСЕЛОК **НЕПРАСОВСКИЙ**

УЛИЦА **ПОЛЕВАЯ**

НОМЕР ДОМА **15** КОРПУС **1** СТРОЕНИЕ **1** КВАРТИРА **12**

АДРЕС ФАКТИЧЕСКОГО ПРОЖИВАНИЯ

Срок проживания в населенном пункте на момент заполнения Заявления-анкеты **10** ЛЕТ

Срок проживания по фактическому адресу на момент заполнения Заявления-анкеты **5** ЛЕТ

СОБСТВЕННАЯ КВАРТИРА ОБЩЕЖИТИЕ
 КОММУНАЛЬНАЯ КВАРТИРА СОЦИАЛЬНЫЙ НАЙМ
 ЖИЛЬЕ РОДСТВЕННИКОВ ВОИСКАЯ ЧАСТЬ
 АРЕНДА

ВНИМАНИЕ!
 Указанные ниже поля АДРЕСА ФАКТИЧЕСКОГО ПРОЖИВАНИЯ заполняются только в случае его несоответствия с АДРЕСОМ ПОСТОЯННОЙ РЕГИСТРАЦИИ

ИНДЕКС **127543**

ОБЛАСТЬ / РЕГИОН / КРАЙ

РАЙОН

ГОРОД / ПОСЕЛОК **НОСКОВА**

УЛИЦА **ЛЕСКОВА**

НОМЕР ДОМА **10** КОРПУС **1** СТРОЕНИЕ **1** КВАРТИРА **100**

АДРЕС ВРЕМЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ (заполняется при наличии)

ИНДЕКС

ОБЛАСТЬ / РЕГИОН / КРАЙ

РАЙОН

ГОРОД / ПОСЕЛОК

УЛИЦА

НОМЕР ДОМА КОРПУС СТРОЕНИЕ КВАРТИРА

ДАТА ОКОНЧАНИЯ РЕГИСТРАЦИИ

СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

ЖЕНАТ / ЗАМУЖЕМ ХОЛОСТ / НЕ ЗАМУЖЕМ ВДОВЕЦ / ВДОВА
 ГРАЖДАНСКИЙ БРАК РАЗВЕДЕН / РАЗВЕДЕНА
 БРАЧНЫЙ КОНТРАКТ ДА НЕТ
 ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ ДА НЕТ

РОДСТВЕННИКИ (обязательно укажите данные супруги/супруга. Для Залогодателя, Поручителя без учета платежеспособности указанные данные по иным родственникам не требуются)

РОДСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

СУПРУГ ОТЕЦ БРАТ СЫН НАХОДИТСЯ
 СУПРУГА МАТЬ СЕСТРА ДОЧЬ НА ИЖИВЕНИИ

Ф. **ЧВАНОВ**

И. **ОЛЕГ**

О. **ЧВАНОВ44**

ДАТА РОЖДЕНИЯ **02 11 1973**

Если родственник работает в ПАО «Сбербанк», укажите наименование подразделения

АДМ2981/0056

СУПРУГ ОТЕЦ БРАТ СЫН НАХОДИТСЯ
 СУПРУГА МАТЬ СЕСТРА ДОЧЬ НА ИЖИВЕНИИ

Ф. **ЧВАНОВА**

И. **НАРРАРИТА**

О. **ОЛЕГОВНА**

ДАТА РОЖДЕНИЯ **18 11 2009**

Если родственник работает в ПАО «Сбербанк», укажите наименование подразделения

СУПРУГ ОТЕЦ БРАТ СЫН НАХОДИТСЯ
 СУПРУГА МАТЬ СЕСТРА ДОЧЬ НА ИЖИВЕНИИ

Ф. **ПЕТРОВА**

И. **ННА**

О. **ЧВАНОВНА**

ДАТА РОЖДЕНИЯ **08 11 1950**

СУПРУГ ОТЕЦ БРАТ СЫН НАХОДИТСЯ
 СУПРУГА МАТЬ СЕСТРА ДОЧЬ НА ИЖИВЕНИИ

Ф. **ПЕТРОВ**

И. **ЧВАН**

О. **ФЕДОПОВ44**

ДАТА РОЖДЕНИЯ **23 07 1941**

СУПРУГ ОТЕЦ БРАТ СЫН НАХОДИТСЯ
 СУПРУГА МАТЬ СЕСТРА ДОЧЬ НА ИЖИВЕНИИ

Ф. **СЧАСЛОВА**

И. **НАРЧЯ**

О. **ЧВАНОВНА**

ДАТА РОЖДЕНИЯ **01 09 1981**

СВЕДЕНИЯ ОБ ОСНОВНОЙ РАБОТЕ (блок не заполняется для продукта Военная ипотека, а также в отношении Созаемщика/Поручителя без учета платежеспособности, Залогодателя)

РАБОТА ПО ТРУДОВОМУ ДОГОВОРУ

- СРОЧНОМУ (на определенный срок)
 БЕЗ СРОКА (постоянная занятость)
- ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА (уточните вид деятельности)
 ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
 АГЕНТ НА КОМИССИОННОМ ДОГОВОРЕ
 ПЕНСИОНЕР
 ИСПОЛНИТЕЛЬ ПО ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОМУ ДОГОВОРУ
 НЕРАБОТАЮЩИЙ СТУДЕНТ (только для кредитной карты «Молодежная»)
 ЧЛЕН КРЕСТЬЯНСКОГО (ФЕРМЕРСКОГО) ХОЗЯЙСТВА

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВУЮ ФОРМУ

(работнику ПАО Сбербанк указать полное наименование подразделения)
 0003АРРЯ

ИНН ОРГАНИЗАЦИИ (обязательно для продуктов по двум документам)

ДОЛЖНОСТЬ

МЕНЕДЖЕР

КАТЕГОРИЯ ЗАНИМАЕМОЙ ДОЛЖНОСТИ

- ВЛАДЕЛЕЦ ПРЕДПРИЯТИЯ / ОРГАНИЗАЦИИ (% владения)
 ГЕН. ДИРЕКТОР / ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР
 РУКОВОДИТЕЛЬ ВЫСШЕГО ЗВЕНА ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫЙ СПЕЦИАЛИСТ
 РУКОВОДИТЕЛЬ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГРАЖДАНСКИЙ СЛУЖАЩИЙ
 РУКОВОДИТЕЛЬ НАЧАЛЬНОГО ЗВЕНА ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ
 СУДЬЯ СПЕЦИАЛИСТ / СЛУЖАЩИЙ
 НОТАРИУС РАБОЧИЙ

ПРИБЛИЗИТЕЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

- ДО 10 11-50 БОЛЕЕ 100
 11-30 51-100 ЗАТРУДНИТЬСЯ ОТВЕТИТЬ

КАК ДОЛГО ВЫ РАБОТАЕТЕ В ОРГАНИЗАЦИИ?
 (в т.ч. указывается стаж на предидущем месте работы в случае увольнения в порядке перевода или реорганизации организации)

- МЕНЕЕ 6 МЕСЯЦЕВ 1-3 ГОДА 5-10 ЛЕТ БОЛЕЕ 20 ЛЕТ
 6-12 МЕСЯЦЕВ 3-5 ЛЕТ 10-20 ЛЕТ

КОЛИЧЕСТВО МЕСТ РАБОТЫ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 3 ГОДА

4

ОБЩИЙ ТРУДОВОЙ СТАЖ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 5 ЛЕТ

- 6-12 МЕСЯЦЕВ 3-5 ЛЕТ 1-3 ГОДА

ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

- ФИНАНСЫ, БАНКИ, СТРАХОВАНИЕ МЕДИЦИНА
 КОНСАЛТИНГОВЫЕ УСЛУГИ КУЛЬТУРА И ИСКУССТВО
 АРМИЯ ОРГАНЫ ВЛАСТИ И УПРАВЛЕНИЯ
 ПРОМЫШЛЕННОСТЬ И МАШИНОСТРОЕНИЕ СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА
 ПРЕДПРИЯТИЯ ТЭК ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ / ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ
 МЕТАЛЛУРГИЯ СТРОИТЕЛЬСТВО
 ТРАНСПОРТ НАУКА
 ОХРАННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОПТОВАЯ/РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ*
 ТУРИЗМ ДРУГИЕ ОТРАСЛИ*
 ОБРАЗОВАНИЕ УСЛУГИ*

* Уточните вид деятельности.
 ПЧВ.СБОРУАОВАФНЧЕН

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ДОХОДЫ / РАСХОДЫ (блок не заполняется для продукта Военная ипотека, а также в отношении Созаемщика/Поручителя без учета платежеспособности, Залогодателя)

ПОДТВЕРЖДЕННЫЕ ДОХОДЫ (только по Вашим официальным расходам за вычетом налогов)

330000 руб.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДОХОДЫ (доходы не отраженные в подтвержденных документах, подтвержденные Вами документально со слов. Наименование: дата и адрес оформления документа, дата отмены документа (если есть))

30000 руб.

РАСХОДЫ, НОСЯЩИЕ ПЕРИОДИЧЕСКИЙ ХАРАКТЕР (расходы на оплату аренды, коммунальные платежи, страховые взносы ИТЛ, а также Ваши долги и прочие расходы семьи. Не отражаются расходы, в том числе на приобретение, покупку недвижимости в ипотеку, расходы на государственные услуги, расходы на проживание (проживание в ИТЛ))

900000 руб.

СВЕДЕНИЯ ОБ ИМУЩЕСТВЕ (блок не заполняется для продукта Военная ипотека, а также в отношении Созаемщика/Поручителя без учета платежеспособности, Залогодателя)

НЕДВИЖИМОСТЬ

- КВАРТИРА КОМНАТА ДОМ ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
 УКАЖИТЕ РЕГИОН МЕСТОНАХОЖДЕНИЯ

НУКЕОБСЕКАЯ ОБРАСГБ

ГОД ПРИОБРЕТЕНИЯ: 2005 ПЛОЩАДЬ (кв. метры/сотки): 70

РЫНОЧНАЯ СТОИМОСТЬ (по Вашей оценке на текущую дату): 1500000 рублей

- КВАРТИРА КОМНАТА ДОМ ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
 УКАЖИТЕ РЕГИОН МЕСТОНАХОЖДЕНИЯ

ГОД ПРИОБРЕТЕНИЯ: ПЛОЩАДЬ (кв. метры/сотки):

РЫНОЧНАЯ СТОИМОСТЬ (по Вашей оценке на текущую дату): рублей

- КВАРТИРА КОМНАТА ДОМ ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
 УКАЖИТЕ РЕГИОН МЕСТОНАХОЖДЕНИЯ

ГОД ПРИОБРЕТЕНИЯ: ПЛОЩАДЬ (кв. метры/сотки):

РЫНОЧНАЯ СТОИМОСТЬ (по Вашей оценке на текущую дату): рублей

ТРАНСПОРТНЫЕ СРЕДСТВА

- НАЗЕМНОЕ ВОДНОЕ
 (укажите в рубль официальное название автомобиля и т.п.) (для водного транспортного средства указать в т.п.)

РЕГ. НОМЕР: А0000АЕ177

МАРКА: SKODA OCTAVIA

РЫНОЧНАЯ СТОИМОСТЬ (по Вашей оценке на текущую дату): 600000 рублей

ВОЗРАСТ: 3 ЛЕТ ГОД ПРИОБРЕТЕНИЯ: 2010

- НАЗЕМНОЕ ВОДНОЕ
 (укажите в рубль официальное название автомобиля и т.п.) (для водного транспортного средства указать в т.п.)

РЕГ. НОМЕР:

МАРКА:

РЫНОЧНАЯ СТОИМОСТЬ (по Вашей оценке на текущую дату): рублей

ВОЗРАСТ: ЛЕТ ГОД ПРИОБРЕТЕНИЯ:

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ (блок не заполняется для продукта Военная ипотека, а также в отношении Созаемщика/Поручителя без учета платежеспособности, Залогодателя)

Если Вы получаете заработную плату/пенсию на счет карты/вклада в ПАО Сбербанк, заполните, пожалуйста, следующую информацию

УКАЖИТЕ НОМЕР(А), УКАЗАННЫЙ(ЫЕ) НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ БАНКОВСКОЙ (ИХ) КАРТЫ (Т) И ВИД ДОХОДА

ЗАРПЛАТА ПЕНСИЯ

4	2	7	6	4	9	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

УКАЖИТЕ НОМЕР (А) СЧЕТА (ОВ) ПО ВКЛАДУ (АМ) И ВИД ДОХОДА

ЗАРПЛАТА ПЕНСИЯ

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СВЕДЕНИЙ И УСЛОВИЙ ПАО СБЕРБАНК

Информация, предоставленная мной ПАО Сбербанк в связи с кредитованием (в том числе в Заявлении-анкете), является полной, точной и достоверной во всех отношениях. Я даю свое согласие на проверку и перепроверку в любое время ПАО Сбербанк или его агентом всех сведений, содержащихся в Заявлении-анкете. Я даю свое согласие

ООО, РИЭЛТОРЪ

МЕСТОЖИЗНЕНИЯМ: г. Москва, ул. Полярная, д. 15

на обработку всех моих персональных данных, указанных в настоящем Заявлении-анкете, Заявлении застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации (при его наличии) и также указанных в иных документах, предоставляемых мной согласно условиям кредитования ПАО Сбербанк, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», которая включает совершение любого действия (операции) или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с моими персональными данными, включая сбор, уточнение (обновление, изменение), передачу (предоставление), удаление, уничтожение персональных данных в целях получения кредита в ПАО Сбербанк (адрес: Российская Федерация, 119921 г. Москва, ул. Вавилова, д. 19).

Согласие предоставляется с момента подписания настоящего Заявления-анкеты и действительно в течение пяти лет. Согласие может быть отозвано мной в любой момент путем обращения

ООО, РИЭЛТОРЪ

подписанного мной письменного уведомления.

Я даю свое согласие ПАО Сбербанк, в том числе его филиалам (далее по тексту - Банк) (адрес: Российская Федерация, 119921 г. Москва ул. Вавилова, д. 19), на обработку всех моих персональных данных, указанных в настоящем Заявлении-анкете, Заявлении застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации и полученная из Пенсионного фонда Российской Федерации (при предоставлении мной в Банк Заявления застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации), а также указанных в иных документах, предоставляемых мной в Банк согласно условиям кредитования ПАО Сбербанк, в том числе, биометрических персональных данных (фотографирование) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», которая включает совершение любого действия (операции) или совокупности действий (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с моими персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу (распространение, предоставление, доступ) персональных данных, включая передачу третьим лицам, действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных или с Банком, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения мной обязательств по договору (кредитному, поручительству, залога).

Указанные мной персональные данные предоставляются в целях кредитования и исполнения договорных обязательств, осуществления действий, направленных на выяснение просроченной задолженности по кредитному договору, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования меня об этих продуктах и услугах. Банк может проверить достоверность предоставленных мной персональных данных, в том числе с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении запросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров. При несоответствии информации, указанной в настоящем Заявлении-анкете и Заявлении застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации (при его наличии) информации, содержащейся в первичных документах (паспорт и т.п.), предоставляемых мной в соответствии с условиями кредитования ПАО Сбербанк, Банк имеет право в рамках обработки персональных данных и в целях принятия решения о кредитовании использовать информацию, содержащуюся в первичных документах.

Согласие предоставляется с момента подписания настоящего Заявления-анкеты и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано мной в любой момент путем передачи Банку подписанного мной письменного уведомления.

Я даю свое согласие на получение от Банка информационных материалов о наступлении сроков исполнения обязательств по кредитному договору, взыскания или наличии просроченной задолженности с указанием суммы иной информации, связанной с исполнением кредитного договора по любым каналам связи, включая: SMS-сообщение, почтовое письмо, telegramму, голосовое сообщение, сообщение по электронной почте.

При этом для данных информационных ресурсов и разрешаю Банку использовать любую контактную информацию, указанную мной в настоящем Заявлении-анкете.

Я предоставляю Банку право обращаться в одно или несколько бюро кредитных историй для проверки сведений, указанных в настоящем Заявлении-анкете и получения информации обо мне. Право выбора бюро кредитных историй предоставляется мной Банку по его усмотрению и дополнительно согласования со мной не требует.

БЛОК ДЛЯ ЗАЕМЩИКА / СОЗАЕМЩИКА

Я обещаю о том, что Банк имеет право отказать в выдаче кредитной карты без объяснения причин.

Я обещаю о том, что, если при сумме кредита 100 000 рублей и более (или в эквивалентной сумме в иностранной валюте) в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у меня обязательствам по кредитным договорам займа, включая платежи по предоставляемому кредиту, будет превышать 50% моего годового дохода, для меня существует риск неисполнения обязательств по кредитному договору и применения Банком штрафных санкций.

БЛОК ЗАПОЛНЯЕТСЯ ЗАЕМЩИКОМ / СОЗАЕМЩИКОМ / ПОРУЧИТЕЛЕМ ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВАШИ ДОХОДЫ БУДУТ УЧИТЫВАТЬСЯ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ СУММЫ КРЕДИТА (график обязательных платежей по кредиту) (блок не заполняется для продукта Военная ипотека)

ДА НЕТ

Поскольку Банк получит в электронной форме у Пенсионного фонда Российской Федерации информацию в отношении меня, указанную в моем Заявлении застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации (при предоставлении мной в Банк Заявления застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации и Заявления застрахованного лица о направлении сведений, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, в электронной форме), а также в случае отсутствия у меня регистрации в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации через Банк на момент подачи в Банк настоящего Заявления-анкеты и даю свое согласие на регистрацию меня в системе информационного обмена Пенсионного фонда Российской Федерации с застрахованными лицами, осуществленного в соответствии с положениями федерального закона от 01.04.1996 №77-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования», от 24.07.2002 №157-ФЗ «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации», от 15.12.2001 г. №167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» через Банк.

СООБЩАЮ МОЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТРАХОВОЙ НОМЕР

1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

БЛОК ЗАПОЛНЯЕТСЯ ЗАЕМЩИКОМ / СОЗАЕМЩИКОМ / ПОРУЧИТЕЛЕМ

В целях проверки и перепроверки сведений, содержащихся в настоящем заявлении-анкете, и принятия Банком решения о кредитовании я даю свое согласие Банку:

- на передачу (предоставление, доступ) операторам связи: Связь- (ПАО «ВымпелКом», Москва, ул. Восточный март 4, 10, стр. 14), МегаФон (ПАО «МегаФон», Москва, Каширская набережная д.10) (далее – Оператор связи) мои персональные данные, а именно: фамилия, имя, отчество (также и по-отчеству), дата рождения, паспортные данные, адрес временной или постоянной регистрации, адрес фактического проживания, контактные телефоны, должность, сведения о работодателе (далее – Сведения о клиенте);

- на (Сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных, полученных Банком от Оператора связи, а именно: сведений обо мне как об абоненте Оператора связи, включая, но не ограничиваясь, следующей информацией: абонентский номер, адрес электронной почты, информация об услугах Оператором связи, услугах (связи и платежах за эти услуги по заключенным мной с Оператором связи договорам об оказании услуг связи (далее – Сведения об абоненте);

- а также даю свое согласие Оператору связи на обработку (Сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение), в том числе автоматизированную, неавтоматизированную и смешанную, моих персональных данных – Сведений об абоненте, являющихся в распоряжении Оператора связи и/или Сведений о клиенте, предоставленных Оператору связи с моего согласия Банку, для передачи результата обработки указанной информации Банку;

Настоящее согласие действительно в течение шести месяцев.
Согласие может быть отозвано мной в любой момент путем передачи Банку подписанного мной письменного уведомления.

БЛОК ЗАПОЛНЯЕТСЯ ЗАЕМЩИКОМ / СОЗАЕМЩИКОМ

КОД СУБЪЕКТА КРЕДИТНОЙ ИСТОРИИ

6 9 4 3 8 1 9 5 6

КАКОЙ АЛФАВИТ ИСПОЛЬЗОВАН?

РУССКИЙ ЛАТИНСКИЙ

(Указать свой код, сформированный посредством комбинации цифр и букв, имеет смысл в соответствии с пунктом 2.1) Указания Банка России от 10.08.2005 г. №1050-У «О порядке направления запросов и получения информации из Центрального каталога кредитных историй субъектом кредитной истории и пользователем кредитной истории посредством обращения в представительство Банка России в сети Интернет». Код идентификации код присваивается Клиентом и должен состоять из букв русского алфавита и цифр или букв латинского алфавита и цифр. Минимальная длина кода не должна быть менее 6-х знаков, максимальная не должна быть более 15-ти знаков.)

БЛОК ЗАПОЛНЯЕТСЯ В СЛУЧАЕ ПРИЕМА ЗАЯВЛЕНИЯ-АНКЕТЫ НЕ НА ТЕРРИТОРИИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПАО СБЕРБАНК

ДА Я согласен (на) с тем, что настоящее Заявление-анкета, а так же сканованные копии, снятые с документов, предоставленные мной в целях принятия Банком решения о возможности предоставления кредита, будут передаваться в Банк с использованием сети Интернет.

УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ! МЫ ЦЕНИМ ВАШЕ ВРЕМЯ, ПОЭТОМУ УБЕДИТЕЛЬНО ПРОСИМ ЗАПОЛНИТЬ ТОЧНОЕ ВРЕМЯ И ДАТУ ПЕРЕДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ-АНКЕТЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ БАНКА / ПАРТНЕРА

ДАТА ПЕРЕДАЧИ **ВРЕМЯ ПЕРЕДАЧИ**
21 07 2016 14 35

Ф.И.О. КЛИЕНТА (заполняется Клиентом)
Иванова Ольга Ивановна

ПОДПИСЬ КЛИЕНТА
Иванова

Ф.И.О. РАБОТНИКА БАНКА / МЕНЕДЖЕРА ПАРТНЕРА, ПРИНЯВШЕГО И ПРОВЕРИВШЕГО ЗАЯВЛЕНИЕ-АНКЕТУ
Лебедева Ирина Юрьевна

ПОДПИСЬ РАБОТНИКА БАНКА / МЕНЕДЖЕРА ПАРТНЕРА
Лебедева

СВЕДЕНИЯ О ЗАПРАШИВАЕМОМ КРЕДИТНОМ ПРОДУКТЕ (для всех продуктов, кроме кредитной карты)
 Блок заполняется только заемщиком / Titulyarnym (основным) созаемщиком

ЗАПРАШИВАЕМАЯ СУММА: РУБЛИ ДОЛЛАРЫ США ЕВРО СРОК МЕСЯЦЕВ

КРЕДИТНЫЙ ПРОДУКТ (укажите только один продукт)

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ (укажите один вариант)

БЕЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
 ПОД ПОРУЧИТЕЛЬСТВО ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
 «МОЛОДЕЖНЫЙ», ПОД ПОРУЧИТЕЛЬСТВО ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
 ДЛЯ МЕНЯ ЕСТЬ ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ
 ПО ДОКУМЕНТАМ НА ТРАНСПОРТНОЕ СРЕДСТВО

АВТОКРЕДИТ

ЦЕЛЬ КРЕДИТОВАНИЯ

ПРИОБРЕТЕНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ЛИЧНОГО (некоммерческого) ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
 ПЛАТА ЗА СТРАХОВАНИЕ ОТ РИСКОВ УТРАТЫ, УГОНА И УЩЕРБА (КАСКО) (при необходимости)

Сумма первоначального взноса, направляемого на оплату части стоимости приобретаемого транспортного средства, не менее (в валюте кредита)

ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИОБРЕТАЕМОГО ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА

НОВОЕ ГОД ВЫПУСКА

СТОИМОСТЬ (в валюте кредита)

МАРКА ОТЕЧЕСТВЕННАЯ (РФ) ИЛИ КИТАЙСКАЯ ИНАЯ
 НАИМЕНОВАНИЕ МАРКИ

МОДЕЛЬ

ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ (укажите один вариант)

ПРИОБРЕТЕНИЕ ГОТОВОГО ЖИЛЬЯ ЗАГОРОДНАЯ НЕДВИЖИМОСТЬ
 СТРОИТЕЛЬСТВО ЖИЛОГО ДОМА ГАРАЖ
 ПРИОБРЕТЕНИЕ СТРОЯЩЕГОСЯ ЖИЛЬЯ ВОЕННАЯ ИПОТЕКА
 НЕЩЕЛОВОЙ КРЕДИТ ПОД ЗАЛОГ НЕДВИЖИМОСТИ

ЦЕЛЬ КРЕДИТОВАНИЯ (блок не заполняется для продукта Нецелевой кредит под залог недвижимости)

ИНВЕСТИРОВАНИЕ СТРОИТЕЛЬСТВА * ПРИОБРЕТЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО *
 * в том числе с одновременным приобретением земельного участка, на котором ведется (будет вестись) строительство, за счет кредитных средств Банка

АКЦИЯ (укажите при кредитовании в рамках акционных предложений)

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ (укажите при наличии нескольких вариантов. Если не применима для продукта, введите «иная» и выберите свой код в поле «иная»)

ОТСУТСТВУЮТ
 МОЛОДАЯ СЕМЬЯ
 КРЕДИТУЕМЫЙ ОБЪЕКТ НЕДВИЖИМОСТИ СТРОИТСЯ (ПОСТРОЕН) С УЧАСТИЕМ КРЕДИТНЫХ СРЕДСТВ ПАО СБЕРБАНК
 КРЕДИТУЕМЫЙ ОБЪЕКТ НЕДВИЖИМОСТИ АККРЕДИТОВАН ПАО СБЕРБАНК
 РАСЧЕТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СЕЙФА ПАО СБЕРБАНК

ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ ПАРАМЕТРЫ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ, ПРИОБРЕТАЕМОГО (строящегося) ЗА СЧЕТ КРЕДИТА (при необходимости дополнительно укажите альтернативный(ие) объект(ы) недвижимости)

КВАРТИРА
 КОМНАТА
 ЧАСТЬ КВАРТИРЫ, СОСТОЯЩАЯ ИЗ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ КОМНАТ
 ДОЛЯ В ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ НА КВАРТИРУ
 ЖИЛОЙ ДОМ
 ЧАСТЬ ЖИЛОГО ДОМА
 ДОЛЯ В ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ НА ЖИЛОЙ ДОМ
 ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
 ДОЛЯ В ПРАВЕ СОБСТВЕННОСТИ НА ЗЕМЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
 ГАРАЖ
 МАШИНО-МЕСТО
 ОБЪЕКТ НЕЗАВЕРШЕННОГО СТРОИТЕЛЬСТВА
 ДАЧА
 САДОВЫЙ ДОМ
 ДРУГИЕ СТРОЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО НАЗНАЧЕНИЯ (уточните)

Предполагаемая стоимость приобретения/строительства основного объекта недвижимости руб.
 Предполагаемый размер собственных средств, направляемых в счет оплаты приобретаемого (строящегося) объекта недвижимости (первоначальный взнос). Укажите сумму материнского капитала, которая Вы планируете направить на погашение кредита руб.
 Предполагаемая стоимость объекта недвижимости, предлагаемого к оформлению в залог (блок заполняется для Нецелевого кредита под залог недвижимости)

ПРИМЕНИТЬ ОСОБОЕ УСЛОВИЕ «ЗАЩИЩЕННЫЙ КРЕДИТ» (выбирается только для Жилищных кредитов и Автокредитов)

ДА Предполагается страхование жизни и здоровья Заемщика/Основного (Titulyarnого) созаемщика в пользу Банка. Услуга страхования предоставляется при условии страхования по условиям Банка решения о выдаче кредита.
 НЕТ

ВЫДАЧУ КРЕДИТА ОСУЩЕСТВИТЬ

НА НОВЫЙ ТЕКУЩИЙ СЧЕТ, ОТКРЫВАЕМЫЙ В ПАО СБЕРБАНК НА МОЕ ИМЯ
 НА МОЙ ТЕКУЩИЙ СЧЕТ, ОТКРЫТЫЙ В ПАО СБЕРБАНК
 УКАЖИТЕ НОМЕР ТЕКУЩЕГО СЧЕТА

НА МОЮ НОВУЮ БАНКОВСКУЮ КАРТУ ПАО СБЕРБАНК (ДОПУСКАЕТСЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ) (уточните возможность перечисления суммы кредита на счет банковской карты в филиале ПАО Сбербанк)
 НА МОЮ БАНКОВСКУЮ КАРТУ ПАО СБЕРБАНК (ДОПУСКАЕТСЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ) (уточните возможность перечисления суммы кредита на счет банковской карты в филиале ПАО Сбербанк)

УКАЖИТЕ НОМЕР, УКАЗАННЫЙ НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

НЕ ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРОДУКТОВ ПО ДВУМ ДОКУМЕНТАМ (ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ И АВТОКРЕДИТ) И ПРИ НАЛИЧИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ДА **НЕТ** Я даю свое согласие на получение кредитной карты ПАО Сбербанк при принятии такого решения Банком. Прошу открыть мне счет и выдать кредитную карту.

ФИО КЛИЕНТА (заполняется клиентом) ПОДПИСЬ КЛИЕНТА

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Примеры комментариев ВКонтакте



Профессиональная помощь в оформлении внутренних общегражданских документов
днр лнр РФ

Особо сложные задачи
На всей территории лднр
[Показать полностью...](#)



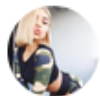
Виталий Байкер
25 янв в 16:10

Хочу настоящий паспорт гражданина СССР! Как получить?



Quantum Leap
вчера в 21:58

Всем доброго дня, товарищи подскажите как бороться с банками и их кредитами, как подать в суд на банк, может у кого то есть какие то образцы документов которые помогут наказать их? Буду очень благодарен.
P.S извиняюсь что не совсем по теме.



Alinka Vernay
вчера в 20:50

Профессиональная помощь в оформлении внутренних общегражданских документов
днр лнр РФ

Особо сложные задачи
На всей территории лднр
[Показать полностью...](#)

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Пример заявления «О конвертации поступлений денежных средств по счету»

Кому: Председателю Правления Банк ВТБ (ПАО)
101000 г.Москва, ул.Мясницкая д.35
ДО №38 «Дачный,17» Филиал №7806 ВТБ
24 (ПАО) по адресу: 198217, г. Санкт –
Петербург, Дачный пр., 17, к.3

Кому: Центральный банк Российской Федерации
107016, г. Москва, ул. Неглинная д.12

От: от ФИО
Адрес для корреспонденции:
№телефона

ЗАЯВЛЕНИЕ-ТРЕБОВАНИЕ

в ответ на ТРЕБОВАНИЕ о погашении просроченной задолженности по Кредитному договору
№ ***** от 17 июня 2014г.

ЗАЯВЛЕНИЕ

О конвертации поступлений денежных средств по счету

Как Заявитель, действую в рамках:

ст.8, 10 ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

02.12.1990 N 395-1 ФЗ (ред. от 26.07.2017) "О банках и банковской деятельности";

25.12.2008г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Указом Президента РФ от 21.07.2010г. N 925 "О мерах по реализации отдельных положений федерального закона "О противодействии коррупции";

07.08.2001г. N 115-ФЗ N 115-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";

Указом Президента РФ №822 от 04.08.1997 года "Об изменении нарицательной стоимости денежных знаков и масштаба цен";

Письмом ЦБ РФ от 30 декабря 2003 г. N 16-3-4/7389 "О применении Общероссийского классификатора валют (ОКВ)";

Статья 15 пункт 4 Конституции Российской Федерации. N 212-ФЗ от 21.07.2014 г. "Об основах общественного контроля в РФ".

ВТБ 24 (ПАО) открыл мне рублевый счет №*****5183, с указанием уже давно списанной (анулированной) валюты с кодом 810 RUR, вместо действующего кода валюты 643 RUB.

ЦЕНТРАЛЬНЫМ БАНКОМ РФ ГОСУДАРСТВЕННЫМ КОМИТЕТОМ РФ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И МЕТРОЛОГИИ установлен ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ВАЛЮТ Russianclassificationofcurrencies ОК (МК (ИСО 4217) 003-97) 014-2000 Дата введения 01.07.2001.

Где, в разделе - цифровые и буквенные коды, наименования валют, наименования стран и территорий ЦБ РФ УСТАНОВЛЕНО императивное правило, что цифровой код валюты Российской Федерации – 643, буквенный – RUB, наименование валюты – Российский рубль, краткое наименование стран и территорий - Россия

В этом же КЛАССИФИКАТОРЕ установлено иное императивное правило о том, что:

В данный Общероссийский Классификатор Валют (ОКВ) 01.01.2004 внесены изменения 6/2003 ОКВ 810 ОК (МК (ИСО 4217) 003-97) 014-2000, дата введения 2004-01-01, которыми под Директивой А, код валюты цифровой – 810, буквенный – RUR (обращаю внимание не RUB, а RUR), с наименованием валюты - Российский рубль и территорией - Россия– АНУЛИРОВАН с 01 января 2004 года.

Соответственно во всех документах и банковских операциях и счетах следует использовать КОД 643. Что подтверждается разъяснением Центрального Банка Российской Федерации (приложение).

Руководствуясь частью 1 Указа Президента РФ об изменении нарицательной стоимости российских денежных знаков и масштаба цен от 4 августа 1997 года № 822, где постановлено о «проведении с 1 января 1998 года деноминации рубля и замене обращающихся рублей на новые по соотношению 1000 рублей в деньгах старого образца на 1 рубль в новых деньгах».

А также, согласно п. 5 Соглашения на кредит (который банк выдает за кредитный договор) далее цитирование, «Списание со счетов в Банке, открытых в валюте, отличной от валюты кредита, денежных средств, причитающихся Банку по Договору, в сумме, соответствующей требованию Банка, в случае, если валюта банковских счетов, с которых производится списание денежных средств, отличается от валюты обязательства по Договору с осуществлением конвертации денежных средств в валюту обязательства по внутреннему курсу Банка, действующему на момент операции, с требованием валютного законодательства...»

Расчет:

Согласно исковым требованиям о взыскании задолженности по кредитному договору банка ВТБ 24 (ПАО), расчет задолженности по договору 592186,19 руб. , согласно счета №*****5183, по которому мне необходимо осуществить платеж задолженности рублями РФ на данный счет соответственно по коду 810 RUR, это 592186,19 RUR : 1000 RUB, итого при конверсии или конвертации это требование составляет 592 рубля RUB с кодом 643, единственная валюта российского рубля согласно ЦБ РФ на территории РФ.

Согласно выписки банка по поступлению от Скотниковой Е.С. денежных средств на свой личный свой №*****5183 , по счету прошла сумма в 607610 (шестьсот семь тысяч шестьсот десять тысяч рублей) RUB- существующих рублей РФ, что при конвертации (конверсии) к 810 RUR, согласно п. 5 Соглашения на кредит, с учетом Указа Президента от 4 августа 1997 года № 822, конверсия произошла по пополнению в валюте 643 RUB в валюту 810 RUB, итого происходит конверсия (конвертация, деноминация) 1×1000, т.е. 607 610 RUB 643 кода классификации, конвертируются в RUR 810 кода, согласно счета, 607 610 × 1000 составляет сумму 607 610 000 (шестьсот семь миллионов 610 тысяч) рублей.

Соответственно, у меня по счету №*****5183 прошли денежные средства 607 610 000 (шестьсот семь миллионов шестьсот десять тысяч) рублей, которые покрыли все выставленные БАНКОМ задолженности Заемщика в сумме 592186,19 руб. RUR, и к тому же Банк присвоил шестьсот семь миллионов шестьсот десять тысяч рублей и обязан вернуть указанную сумму. Руководствуясь действующим законодательством Российской Федерации, считаю кредитный договор № 625/3026-0003924 от 17 июня 2014г. исполненным и подлежащим закрытию.

На основании ч.1 ст. 1102 Гражданского кодекса РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных ст. 1109 ГК РФ.

На основании выше изложенного, требую:

1. Произвести конверсию (конвертацию), поступившей валюты 643 RUB на счет №*****5183, в сумме 607610 (шестьсот семь тысяч шестьсот десять тысяч рублей), с учетом конверсии с деноминацией рубля по коду 810 RUR в соотношении 1 RUB = 1000 RUR.

2. Зачислить на мой счет №*****5183 сумму с учетом конверсии и деноминации, с вычетом кредитной задолженности по кредитному договору № ***** от 17 июня 2014г.

3. Предоставить расчет конверсии (конвертации) с деноминацией всех поступивших на счет денежных средств с валюты RUB 643 в валюту RUR 810, по счету №40817810717810147674.

4. Предоставить справку об отсутствии задолженности.

МОТИВИРОВАННЫЙ ОТВЕТ ПО СУЩЕСТВУ ТРЕБУЮ ПРЕДОСТАВИТЬ МНЕ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ НА ВЫШЕУКАЗАННЫЙ АДРЕС В 10 (ДЕСЯТИ) ДНЕВНЫЙ СРОК СО ДНЯ ПОЛУЧЕНИЯ ДАННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ!!!

На данный момент мы расцениваем действия банка как противозаконные и вынуждены защищать свои права, обращаясь в надзорные органы.

Неправомерный отказ должностного лица в предоставлении гражданину и (или) организации информации предоставление которой предусмотрено статьёй 8 федерального закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 г., «О защите прав потребителя», а равно несвоевременное её предоставление, либо предоставление заведомо неполной, недостоверной или заведомо ложной информации, если эти деяния причинили вред правам и законным интересам граждан, влечёт:

- Наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до трёх тысяч рублей, статья 5.39 КоАП РФ;
- Наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц – от ста тысяч до пятисот тысяч рублей; в случае рецидива влечёт дисквалификацию на срок от одного года до трёх лет, статья 19.8.1 КоАП РФ;
- Наказываются штрафом в размере до двухсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до восемнадцати месяцев либо лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок от двух до пяти лет, статья 140 УК РФ;
- Нарушение равенства прав и свобод гражданина, статья 136 УК РФ.

С Уважением, Овчаренко Т.Ф.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Этапы оформления заявки на кредит

1. Выбор программы кредитования, суммы, срока;



2. заполняется кредитная заявка, в которой указываются персональные данные, контактная информация (с указанием аккаунта в соцсетях), информация о доходе и трудоустройстве заемщика, цель привлечения кредита, предлагаемое обеспечение, например залог имущества, гарантии физических, юридических лиц, поручительство и т.п. – обязательные поля;



3. К заявке прилагаются необходимые документы: удостоверяющие личность, учредительные, правоустанавливающие, финансовые. Кроме того, могут потребоваться документы на закладываемое имущество;



4. Заполнение дополнительной анкеты психоскоринга Worthy Credit;



5. В случае положительного решения банка, выбор способа погашения задолженности: аннуитетные или дифференцированные



6. Ознакомление с полными условиями кредитования;



7. Подтверждение условий, оформление кредита;



8. Получение денежных средств.

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Этапы рассмотрения заявки на кредит

