

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ
ЗАЕМЩИКОВ В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ КРЕДИТОВАНИИ И ПУТИ ИХ
РЕШЕНИЯ

2021



Узнайте стоимость написания на заказ студенческих и аспирантских работ

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу

Тема ВКР: Проблемы управления просроченной задолженностью заемщиков в потребительском кредитовании и пути их решения

1 Актуальность темы. На сегодняшний день тема актуальна, так как в банковской среде проблема просроченной задолженности по потребительскому кредитованию с каждым годом динамично растет.

2 Оригинальность и глубина проработки разделов ВКР. Работа выполнена самостоятельно. Все разделы ВКР проработаны детально, согласно заданию.

3 Общая грамотность и качество оформления записки: Пояснительная записка написана грамотно и соответствует стандартам ГОСТ.

4 Вопросы и замечания. Существенных недостатков в работе не выявлено.

5 Общая оценка работы Диссертационное исследование соответствует профессиональным требованиям и рекомендуется к защите

РЕФЕРАТ

ВКР (магистерская диссертация) состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 61 наименование. Работа включает 18 таблиц и 10 рисунков. Общий объем ВКР (магистерской диссертации) – 81 страница.

Ключевые слова: просроченная задолженность, потребительский кредит, кредитный портфель.

Цель исследования – опираясь на теоретические и практические основы науки о финансах, проанализировать проблемы управления просроченной задолженностью заемщиков в потребительском кредитовании и выявить пути их решения. Объектом исследования выступает АО «РайффайзенБанк»
Научная новизна исследования состоит в разработке путей снижения просроченной задолженности.

Практическая значимость исследования заключается в применении предложений по совершенствованию процессов банка, при работе с просроченной задолженностью.

Эффективность рекомендаций – предложенные автором рекомендации по работе с просроченной задолженностью АО «РайффазенБанк» позволят сделать процесс работы с просроченной задолженностью максимально эффективной и снизить данные показатели до минимальных значений.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические аспекты потребительского кредитования	6
1.1 Экономическая сущность, функции и принципы кредитования	6
1.2 Виды и формы кредита.....	11
1.3 Особенности потребительского кредитования в России.....	17
2 Анализ просроченной задолженности в сегменте потребительского кредитования на примере АО «Райффайзенбанк»	24
2.1 Финансово - экономическая характеристика АО «Райффайзенбанк»	24
2.2 Анализ кредитного портфеля банка в сегменте потребительского кредитования.....	37
2.3 Оценка просроченной задолженности и причин ее возникновения в сфере потребительского кредитования АО «Райффайзенбанк»	49
3 Пути снижения просроченной задолженности в АО «Райффайзенбанк»	58
3.1 Практика текущих методов снижения просроченной задолженности в АО «Райффайзенбанк»	58
3.2 Рекомендации по организации работы с проблемными кредитами.....	64
Заключение	73
Список использованных источников	75

ВВЕДЕНИЕ

Рынок потребительского кредитования населения представлен как одна из составляющих роста экономики. С помощью данного вида кредитования возникает спрос населения на качественные банковские услуги. С помощью кредита население может получить какие-либо товары и услуги уже сейчас, а не в далеком будущем посредством накопления какой-то суммы денежных средств, на которые будет осуществлена необходимая покупка. Для большей части населения России предоставление кредита остается единственной возможностью, с помощью которой оно может осуществить свои потребности.

Актуальность темы исследования заключается в том, что в банковской среде проблема просроченной задолженности по потребительскому кредитованию с каждым годом динамично растет. Чаще на практике используется не ситуационный, а лишь предупреждающий подход предотвращения возникновения просроченной задолженности. Для покрытия расходов и для извлечения прибыли банк должен предпринять определенный ряд мер, направленных на изменение этой ситуации. Именно поэтому, задачи снижения просроченной задолженности приобретают особую актуальность. Просроченная задолженность остается достаточно острой проблемой российской экономики. Ведь кредит на протяжении всего времени считается важнейшим инструментом экономики, стимулятором спроса и фактором экономического развития. Кредитование является популярным видом банковских услуг в экономически развитых странах, так же и в России.

Цель работы – изучить потребительское кредитование и методы управления просроченной задолженностью в коммерческом банке и определить пути её снижения.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты потребительского кредитования;

- определить сущность, функции и принципы кредитования;
- рассмотреть особенности потребительского кредитования в России;
- рассмотреть порядок формирования кредитного портфеля банка на примере АО «РайффайзенБанк»;
- исследовать динамику просроченной задолженности и причины ее возникновения в АО «РайффайзенБанк»;
- проанализировать текущие методы снижения просроченной задолженности в АО «РайффайзенБанк»;
- найти новые пути снижения просроченной задолженности по потребительскому кредитованию.

Объектом исследования является АО РайффайзенБанк, а предметом – совокупность экономических отношений, возникающих в процессе деятельности банка по предоставлению потребительских кредитов, а также особенности формирования просроченной задолженности по данному виду кредитования на объекте исследования.

В работе автор будет опираться на российское законодательство, а именно на Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» и «О защите прав потребителей», также будет использована литература по теме таких авторов как: Н.Е. Новикова, Н.Е. Орлова, Жуков Е.В., Кравцова Г.И., Белотелова Н.П. , Голозубова Н. В., Калистратов М.А. и др.

Методологический инструментарий: в работе применялись аналитический, логико-структурный методы и статистические методы обработки информации.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы.

Введение содержит обоснование актуальности выбранной темы дипломной работы, объект и предмет исследования. В этом разделе ставится цель и, исходя из нее, определяются задачи, а также используемые в процессе написания и исследования методы.

В первой главе будут рассмотрены теоретические аспекты потребительского кредитования. В частности понятие и сущность кредита, его виды и формы, а также понятие потребительского кредита, его функции, классификации и условия предоставления. В завершении главы рассмотрены особенности потребительского кредитования в России.

Вторая глава будет описывать организацию потребительского кредитования в АО «РайффайзенБанк», характеристику банка и анализ его кредитного портфеля. Дается оценка и обоснования полученных результатов, анализируется просроченная задолженность и причины ее возникновения в банке.

Третья глава включает в себя анализ текущих методов снижения просроченной задолженности в АО «РайффайзенБанк» и пути снижения данных показателей.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

1.1 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ, ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ КРЕДИТОВАНИЯ

Деньги, как и любой другой товар, продаются и покупаются. Процесс купли-продажи денег получил специфическое название – кредит.

В современной экономической литературе существует две основные трактовки происхождения слова «кредит». Многие думают, что это понятие берет начало от латинского слова *credit*, что в переводе означает «он верит». Другие же связывают его появление с латинским словом *crediditum*, который переводится как ссуда или долг.

Кредит – это общественные отношения, которые устанавливаются между кредитной организацией и заемщиком с целью передачи денежных средств от кредитора заемщику в виде ссуды на определенных условиях. С экономической точки зрения, кредит – это экономическая категория, выражающая определенные экономические отношения между экономическими субъектами. Данная стоимостная экономическая категория – это важный элемент товарно-денежных отношений.

На практике кредитные отношения предполагают под собой передачу в пользование материальных ценностей в товарной или денежной форме на условиях срочности, возвратности, платности. Данная процедура осуществляется в виде конкретных кредитных сделок, формы и условия которых различны и многообразны. В заключаемом договоре прописываются различные положения, например, такие как размер передаваемых денежных средств, вознаграждение кредитора, срок предоставления кредита.

Основные принципы кредитования – срочность, возвратность, платность, обеспеченность, дифференцированность. Выдача кредитов организациям, предприятиям и населению осуществляется при строгом соблюдении данных принципов.

1. Принцип срочности. Смысл данного принципа заключается в том, что кредит должен быть возвращен в строго определенные сроки, указанные в договоре. Соблюдение этого принципа – неотъемлемое условие функционирования и работоспособности банков и кредитной системы в целом.

2. Принцип возвратности. Данный принцип основывается на том, что заемные денежные средства, т.е. кредит должны быть возвращены.

3. Принцип платности строится на том, что за взятые в кредит денежные средства необходимо платить процент. Принцип платности помогает заемщику рационально и более эффективно использовать заемные средства.

4. Принцип обеспеченности ссуд означает то, что кредит должен быть обеспечен имуществом заемщика либо обязательствами третьих лиц. Для каждого кредита устанавливается определенный размер имущества и количество поручителей. Данные условия так же прописываются в кредитном договоре. Все требования к имуществу и поручителям определяются кредитной организацией, выдающей кредит [11, с. 29].

5. Еще одним принципом кредитования является принцип дифференцированности кредитных отношений. Дифференцированный подход к кредитованию означает, что кредитные организации по разному подходят к каждому клиенту. Решение вопроса о кредитовании у каждого клиента производится в индивидуальном порядке. До того, как выдать кредит, досконально изучается финансовое состояние заемщика. Это необходимо для того, чтобы убедиться, что он будет в состоянии вернуть кредит в установленные сроки.

При анализе сущности кредита следует различать следующие элементы:

1. субъект;
2. объект.

Субъектами кредитных отношений являются кредитор и заемщик. Кредитор – сторона, которая предоставляет ссуду лишь на время. При этом кредитор остается собственником ссуженной стоимости. Для того чтобы выдать ссуду, кредитору необходимо иметь определенные средства. Источниками этих средств могут быть собственные накопления, либо заемные средства, полученные от других хозяйствующих субъектов.

Находясь в современных условиях, банк-кредитор предоставляет ссуду за счет собственного капитала, привлеченных средств, хранящихся на счетах его клиентов, а также мобилизованных с помощью эмиссии ценных бумаг денежных средств. При размещении ссуженной стоимости кредитор контролирует ее производительное использование, чтобы кредит был получен и за него он имел доход.

Заемщик – лицо, которое получает кредит и обязуется его возвратить не позднее срока, указанного в договоре. Заемщик при этом не является собственником ссуженного капитала, он только временный его владелец. Он использует кредит в производстве или обращении, для того чтобы извлечь для себя какой-либо доход. После чего он возвращает ссуду сразу после ее участия в кругообороте и получения данной прибыли. Заемщик платит за кредит ссудный процент, прописанный в договоре. Заемщиками могут быть юридические и физические лица, испытывающие временный недостаток собственных средств – государственные предприятия, акционерные общества, частные фирмы, банки, государство, граждане и т.д. Заемщик должен обладать определенным имущественным обеспечением, гарантирующим возврат кредита по требованию кредитора.

Взаимодействие между кредитором и заемщиком важно. Как участники кредитной сделки они заинтересованы друг в друге, ведь они главные участники договора. При этом кредитор и заемщик обладают противоположными интересами. Кредитору необходимо получение более высокого процента, а заемщик заинтересован в более низком проценте. В

данном виде отношений заемщик зависит от кредитора, ведь он диктует ему свою волю [19, с. 48 – 49].

Объектом кредитных отношений является ссудный капитал. Ссудный капитал – денежный капитал, имеющий особую форму движения. Он обладает определенной спецификой.

1. Капитал – собственность, владелец которой продает заемщику не сам капитал, а лишь право на его временное владение. Движение ссуженной стоимости носит возвратный характер: от кредитора к заемщику, а затем от заемщика к кредитору.

2. Ссудный капитал – своеобразный товар, потому что его потребительная стоимость определяется способностью приносить заемщику прибыль.

3. Ссудный капитал имеет своеобразную форму отчуждения, т.е. передача его заемщику и возврат кредитору различены во времени.

4. Ссудный капитал, в отличие от промышленного и торгового капитала, всегда выступает в денежной форме.

На данный момент единственным источником формирования ссудного капитала являются временно свободные денежные средства государства, юридических лиц или населения, которые они на добровольной основе передают финансовыми посредниками для последующей капитализации и извлечения прибыли. В современных условиях такие денежные средства концентрируются на депозитных счетах в кредитных организациях и обеспечивают их собственникам определенный доход в форме процента по этим вкладам.

Роль кредитных отношений можно увидеть через функции кредита.

1. Перераспределительная функция – заключается в том, что ссудный капитал перераспределяет денежные средства от фирм и населения, у которых они свободны на данный момент, к субъектам, которые в это же время испытывают потребность в дополнительных средствах. Эти средства, в свою очередь, работают и приносят их владельцам доход в виде ссудного процента.

Заемщик использует кредит для получения прибыли, часть которой направляется на обслуживание долга. Перераспределительная функция, так же, обеспечивает возможность мобилизации капиталов для реализации крупных проектов, недоступных для ограниченных ресурсов отдельных фирм.

2. Эмиссионная функция кредита – выражается в том, что банки, предоставляя кредит предприятиям, создают «кредитные деньги». Банки выступают в данном случае в роли посредников. Происходит увеличение денежного предложения за счет увеличения безналичных денег. Способность банков увеличивать денежное предложение при предоставлении кредитов учитывается при проведении государством денежно-кредитной политики.

3. Контрольная функция – заключается в контроле организаций, выдавших кредит, за экономической деятельностью заемщиков. Прежде чем предоставить кредит, банк внимательно изучает кредитоспособность и неплатежеспособность заемщика, знакомится с результатами аудиторских проверок. Предоставив ссуду, банк своими методами контролирует финансовое состояние заемщика, стремясь обеспечить своевременный возврат ссуды и процентов по ней.

4. Регулирующая функция – кредит служит инструментом регулирования экономики. Государство участвует в процессе движения ссудного капитала, регулируя доступ заемщиков на рынок ссудного капитала, облегчая или затрудняя получение ссуд. Кредитное регулирование экономики – совокупность мероприятий, осуществляемых государством для изменения объема и динамики кредита в целях воздействия на хозяйственные процессы.

1.2 ВИДЫ И ФОРМЫ КРЕДИТА

Формы кредита – это разновидности кредита, вытекающие из сущности кредитных отношений.

Классификация форм кредита осуществляется по таким базовым признакам, как характер ссуженной стоимости, по форме предоставления, направлениям потребностей заемщиков.

1. Классификации по ссуженной стоимости.

1.1. Товарная форма кредита – редко встречается в наше время. Суть данной формы кредитования заключается в том, что в долг выдается товар, а не денежные средства. По истечении определенного периода возвращается товар выше стоимостью. Возвращены могут быть товары как такого же типа, но только в большем объеме, так и заранее обговоренные, указанные в договоре. В современных условиях товарный кредит используется в странах с низкой развитостью кредитных отношений. Денежной форме кредит предшествует товарная форма. В условиях прописано, что товары передаются взаймы. Товары используются в экономическом обороте, а погашаются чаще всего деньгами. При этом товары переходят в собственность заемщика лишь после погашения кредита и уплаты процентов по нему [6, с. 71].

1.2. Денежная форма кредита – наиболее распространенная на текущий момент форма кредита. При ней средства одалживаются кредитором, а заемщик возвращает их в определенный срок с процентами.

1.3. Смешанная форма кредита – присутствует в таких случаях, когда кредит выдается товаром, а погашается денежными средствами. При этом денежные средства превышают приблизительную стоимость товара. Данная форма кредитования применяется в основном тогда, когда предприятие финансирует производство определенного товара, необходимого ему непосредственно.

2. Классификации по форме предоставления, направлениям потребностей заемщиков:

2.1. Производственный кредит – выдается на предпринимательские цели. Например, на расширение объема производства, работ, услуг, активов. Производственный кредит полностью воздействует на повышение уровня жизни населения, так как влияет на увеличение предложения товаров, работ, услуг, активов, факторов производства.

2.2. Потребительский кредит – выдается физическим лицам. Этот кредит используется населением на цели потребления, он не направлен на создание новой стоимости. В роли кредитора могут выступать как специализированные кредитные организации, так и любые юридические лица, осуществляющие реализацию товаров или услуг. В денежной форме потребительский кредит предоставляется как банковская ссуда физическому лицу. В товарной форме выдается в процессе розничной продажи товаров с отсрочкой платежа.

В наше время экономисты выделяют несколько самостоятельных общих видов кредита.

1. Банковский кредит – самая распространенная форма кредитных отношений в экономике на текущий момент. Объектом банковского кредита выступают денежные средства. Данный вид сделки осуществляются специализированными кредитными организациями. Данные организации должны иметь лицензию, которую выдает центральный банк. В основном, источником капиталов банка являются заемные ресурсы, т.е. временно свободными денежными средствами, размещенными на банковских счетах. Заемщикам могут быть как юридические, так и физические лица, заключающие с кредитным учреждением соответствующий договор. Ставка банковского процента определяется по соглашению сторон кредитным договором. Банковский процент зависит отставки рефинансирования, стоимости кредитных ресурсов и условий кредитования.

Рассмотрим схему банковского кредита, для того, чтобы понять, как происходит взаимодействие всех составляющих потребительского кредита.

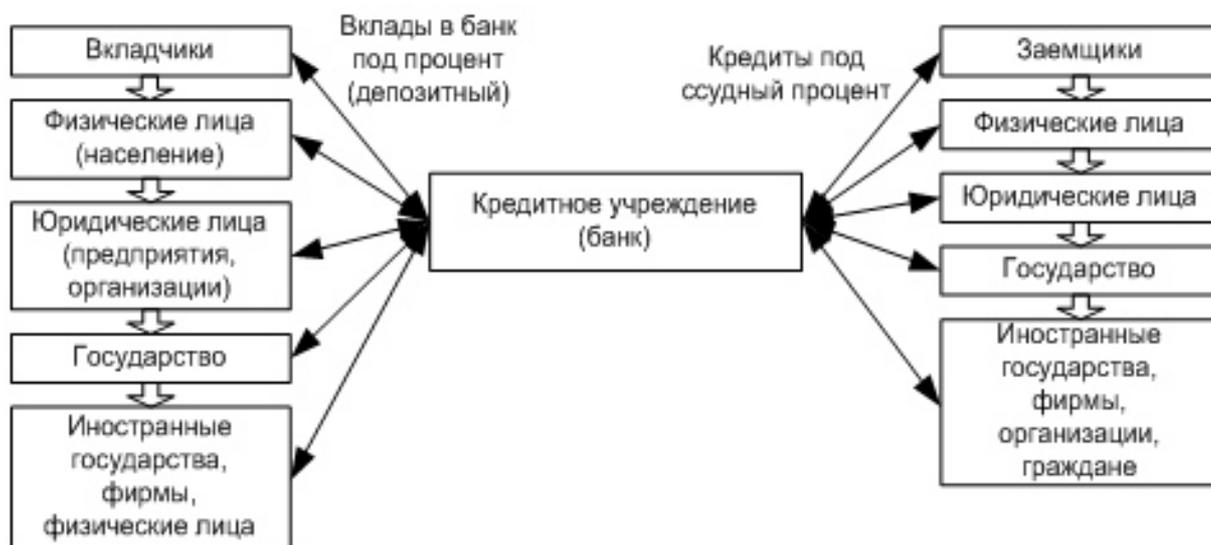


Рисунок 1 – Схема банковского кредита [6]

В свою очередь банковские кредиты подразделяются по различным критериям, таким как – срок исполнения, способ погашения, наличие обеспечения, наличие гаранта, целевое назначение, категории потенциальных заемщиков [22, с. 48 – 49].

1.1. По срокам исполнения кредиты подразделяются на:

– краткосрочные кредиты – выдаются в основном на срок до одного года. Такой вид кредита наиболее активно используются на фондовом рынке, в торговле и сфере услуг, в режиме межбанковского кредитования. В банковской практике такие кредиты являются наиболее распространенной формой и характеризуются тем, что предоставляются обычно на срок до 6 месяцев и обслуживают сферу обращения;

– среднесрочные кредиты – предоставляются на срок от одного года до трех лет;

– долгосрочные кредиты – предоставляются на срок более трех лет и чаще всего используются в инвестиционных целях. Распространены для кредитования капитального строительства, топливно-энергетического комплекса, сырьевых отраслей.

1.2. По способам погашения банковские кредиты подразделяются на:

– аннуитетные платежи – кредиты с единовременным взносом со стороны заемщика, не требующие использования механизма дифференцированного процента;

– кредиты в рассрочку в течение всего срока действия договора используются при погашении среднесрочных и долгосрочных ссуд. В договоре антиинфляционные меры для кредитора.

1.3. По наличию обеспечения:

– доверительные кредиты – кредитный договор является единственной формой обеспечения. Используются для кредитования постоянных и надежных клиентов;

– обеспеченные кредиты – в качестве обеспечения выступает любое имущество, принадлежащее заемщику на правах собственности. Чаще всего в качестве обеспечения выступает недвижимость, ликвидный товар или ценные бумаги. При нарушении заемщиком условий договора обеспечение переходит банку. При заключении договора обязательно необходимо оценить имущество, выступающее в качестве обеспечения;

– кредиты под гарантии других лиц – гарант (поручитель) оформляет обязательство о возмещении банку ущерба в случае, если заемщик нарушит условия кредитного договора.

1.4. По целевому назначению:

– кредиты общего характера или на любые цели – используются заемщиком по своему усмотрению;

– целевые кредиты – используются на определенные цели, прописанные в кредитном договоре, нарушение которых влечет применение финансовых санкций.

1.5. По категориям потенциальных заемщиков:

– на развитие сельского хозяйства;

- коммерческие кредиты для сферы обращения;
- кредиты посредникам на фондовой бирже;
- ипотечные кредиты для владельцев недвижимости;
- межбанковские кредиты.

2. Коммерческий кредит – предоставляется юридическими лицами друг другу при продаже товаров в виде отсрочки уплаты денег за проданные товары. Орудием этого вида кредита служат коммерческие векселя. При юридическом оформлении сделки между кредитором и заемщиком плата за этот кредит включается в цену товара. Именно поэтому средняя стоимость коммерческого кредита всегда ниже средней ставки банковского процента на данный период. Такой вид кредита способствует развитию безналичного оборота [26, с. 89].



Рисунок 2 – Схема коммерческого кредита [9]

В настоящее время применяются три формы коммерческого кредита:

- кредит с фиксированным сроком погашения;
- кредит с возвратом после фактической реализации поставленных в рассрочку товаров;
- кредитование по открытому счету, когда поставка следующей партии товаров на условиях коммерческого кредита осуществляется до момента погашения задолженности по предыдущей поставке.

3. Государственный кредит – разновидность кредита, где государство в лице его органов власти различных уровней выступает в качестве кредитора

или заемщика. Будучи кредитором, государство через центральный банк или казначейскую систему осуществляет кредитование:

– конкретных отраслей промышленности или регионов, если присутствует такая потребность, но при этом ссуды коммерческих банков не могут быть привлечены;

– коммерческих банков в процессе операций на рынке государственных краткосрочных ценных бумаг.

Часто основной формой кредитных отношений при государственном кредитовании являются такие отношения, при которых государство выступает заемщиком. В роли заемщика государство выступает при осуществлении операций на рынке государственных краткосрочных ценных бумаг.

4. Международный кредит – это совокупность кредитных отношений на мировом уровне. Участниками сделок являются международные финансово–кредитные институты, правительства, банки, монополии. Данный вид кредита представляет собой движение ссудного капитала в среде международных экономических отношений. Размер этого вида кредита и условия его представления фиксируются в кредитном договоре между кредитором и заемщиком.

5. Ломбардный кредит – краткосрочный финансовый кредит под залог легкорезализуемого движимого имущества.

6. Ипотечный кредит – предоставление долгосрочной ссуды под залог недвижимого имущества. Этот вид кредита предоставляется на длительные срок, в большинстве случаев до 30 лет.

7. Потребительский кредит – выдается для приобретения каких–либо товаров общего потребления. Данный вид кредита обычно имеет фиксированную процентную ставку, которая не может быть изменена ни одной из сторон [15, с. 29,56].

1.3 ОСОБЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ В РОССИИ

Потребительский кредит – это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров или услуг для личных, бытовых и иных нужд не связанных с производством.

Характер потребительского кредита определяется целью предоставления денежных средств заемщику. Данный вид кредита выдается в денежной и товарной форме. Объектом, в данном случае, является продажа торговыми организациями потребительских товаров с отсрочкой платежа под определенный процент. Так же объектом потребительского кредита выступает предоставление различными банками средств на покупку товаров или услуг личного характера.

Потребительский кредит увеличивает платежеспособный спрос населения, ведь представляется для удовлетворения различных потребительских нужд. Данный вид кредита позволяет получить человеку то, что ему необходимо без предварительного накопления средств. Чем больше платежеспособный спрос населения, тем больше народ покупает товаров. Следовательно, потребительский кредит помогает торговым организациям реализовать товар быстрее. Все это увеличивает размер производства в стране в целом.

Классифицировать потребительские кредиты можно по нескольким критериям.

1. По субъектам – при кредитной сделке данного вида присутствуют такие субъекты, как кредитор и заемщик.
2. По виду кредитора – кредитором могут являться: банки, ломбарды, торговые организации, пункты проката.
3. По виду заемщика – заемщиками при сделке потребительского кредитования могут быть: все слоя населения, пенсионеры, различные

возрастные группы, VIP-клиенты, студенты, молодые семьи, различным группам заемщиков, которые различаются по уровню доходов, платежеспособности и кредитоспособности.

4. По обеспечению – существует необеспеченный и обеспеченный потребительские кредиты.

– Необеспеченные (бланковые) кредиты – предоставляются банком только под обязательства вернуть кредит. Процентная ставка по необеспеченному потребительскому кредиту выше, чем по обеспеченному. Потому что риск не возврата денежных средств, в такой ситуации, у банка выше. Поэтому необеспеченный кредит выдается только проверенным и надежным клиентам, которые имеют стабильные источники погашения кредита и хорошую кредитную историю.

– Обеспеченные (гарантиями, залогом, поручителями) кредиты – данная процедура осуществляется через залог движимого и недвижимого имущества, поручительство или гарантии. В таком случае риск непогашения данного кредита значительно снижается. Потому что в случае, если заемщик не вернёт денежные средства кредитору, то банк имеет право взыскать себе залоговое имущество, либо обязать возвращать денежные средства поручителя. Так же при выдаче денежных средств, с помощью обеспеченного кредита, банк может утвердить более крупную сумму, чем без обеспечения [11, с. 48 – 50].

5. По методу погашения потребительский кредит имеет разные виды:

– разовое погашение ссуды – присутствует, когда срок кредитования от 1 до 1,5 месяцев. Чаще всего, данный вид ссуды выдается на предприятиях розничной торговли, а также кредиты в виде отсрочки платежа;

– рассрочка платежа – когда сумма, взятая в долг, делится и погашается равномерно (ежемесячно либо ежеквартально) или неравномерно (сумма платежа меняется каждый период).

6. По условиям предоставления различают разовый или возобновляемый потребительский кредит [14, с. 112].

– Разовый (единовременный) кредит – предоставляется практически каждому дееспособному гражданину, получающему доход. Это самый востребованный вид потребительского кредита. Сумма денежных средств, предоставляемых в долг, и процентная ставка рассчитывается для каждого индивидуально, исходя из платежеспособности заемщика и его кредитной истории.

– Возобновляемый (револьверный) – при заключении договора такого вида потребительского кредита сумма заемных денежных средств выдается не полностью. Заемщик может забрать их в течение какого-то определенного периода, указанного в кредитном договоре. В данный промежуток времени заемщик может рассчитывать на предоставление кредитной суммы полностью.

..... 7. По целевой направленности кредита различают:

– строго целевые – кредиты, которые выдаются на определенную цель, выполнение которой контролируется банком. Разновидности целей, на которые банк может выдать денежные средства: на образование, строительство, лечение, ипотечные ссуды, на приобретение жилья, автокредиты, на приобретение товаров длительного пользования;

– без указания цели – данный вид кредита выдается на любые цели, например в виде овердрафта или кредитной карты.

..... 8. По способу взиманию процентов **существуют такие виды, как:**

- **с удержанием процентной ставки в момент предоставления;**
- **с выплатой процентов во время погашения кредита;**
- **с выплатой процентной ставки равными долями по мере погашения, чаще всего раз в месяц.**

9. По срокам потребительский кредит делят на 3 вида:

- краткосрочные – предоставляемые на срок до 1 года;
- среднесрочные – предоставляемые на срок от 1 года до 5 лет;
- долгосрочные – предоставляемые на срок более 5 лет.

Существует ряд условий предоставления потребительского кредита.

В каждом банке, при выдаче потребительского кредита, существует ряд требований к заемщику. У каждого банка эти требования свои, но все же существуют те требования, которые присутствуют одновременно во всех банках.

1. Заемщик должен быть гражданином РФ и иметь при себе документ, а именно паспорт РФ, удостоверяющий его личность.

2. Возраст на момент предоставления кредита – заемщику должно быть не менее 21 года, но по некоторым видам потребительских кредитов присутствуют исключения, например потребительский кредит на образование – заемщику должно быть не менее 18 лет.

3. Во всех банках присутствуют некоторые требования к стажу заемщика на его рабочем месте. Чаще всего встречается такое требование: непрерывный трудовой стаж от 6 месяцев либо от 3 месяцев для корпоративных и зарплатных клиентов банка.

4. Некоторые кредиторы требуют наличие постоянной регистрации в том регионе, в котором находится данный банк.

Для оформления заявки на потребительский кредит необходимо предоставить в банк ряд документов. У каждого кредитора необходимый ряд документов свой, но также присутствует ряд документов, который обязателен для всех банков.

1. Паспорт гражданина РФ с отметкой о регистрации.

2. Документ, подтверждающий финансовое состояние заемщика. Чаще всего банки запрашивают справку по форме 2-НДФЛ. Справка 2-НДФЛ – это документ, в котором отражены сведения об источнике дохода заемщика, заработной плате и удержанных налогах. Выдается работодателем за определённый период, чаще всего за 1 год.

Некоторые банки вместо справки по форме 2-НДФЛ так же принимают справку по форме банка о доходах за последние полгода, заверенную печатью организации работодателя. В таком случае процентная ставка по кредиту будет выше. Разница может составлять от 0,5 до 2 %.

3. Документ, подтверждающий трудовую занятость. К таким документам, относится либо постранично заверенная работодателем копия трудовой книжки либо выписка из нее [8, с. 71].

4. Заявка – анкета на получение кредита по форме, утвержденной банком.

5. Справка о размере назначенной или выплаченной за последний месяц пенсии (если за кредитом обратился пенсионер).

Сумма, которая будет выдана заемщику, рассчитывается в индивидуальном порядке для каждого. Размер данной суммы в первую очередь зависит от размеров дохода заемщика. Выше уже было сказано о том, что при оформлении заявки на потребительский кредит заемщику необходимо предъявить документ, подтверждающий его доход. Примером может являться справка по форме 2-НДФЛ.

Некоторые банки берут в расчет дополнительные доходы заемщика. Для этого заемщику необходимо предъявить кредитору справку о доходах и трудовой договор с дополнительного места работы.

Помимо этого, банком могут быть рассмотрены и другие доходы заемщика. Но при этом, они должны быть обязательно подтверждены официально. Дополнительным доходом, который принимает в расчет банк, может являться:

1. Проценты по банковским вкладам;
2. Арендная плата от сдаваемых заемщиком помещений;
3. Пенсия;
4. Алименты.

Наличие других доходов положительно повлияет на принятие решения о выдаче кредита, а также снизит размер процентной ставки по ссуде на несколько процентных пунктов.

При этом необходимо помнить о том, что существует ряд дополнительных доходов, которые банк вправе не принимать в расчет платежеспособности потенциального клиента. А именно:

1. Доходы от инвестирования в различные ценные бумаги, например дивиденды, купонный доход;
2. Доходы от сделок купли-продажи валюты, ценных бумаг, товаров, движимого и недвижимого имущества;
3. Страховые выплаты;
4. Выигрыши и призы от участия в азартных играх и лотереях;
5. Премияльные выплаты и вознаграждения, исключением являются выплаты, полученные по месту работы;
6. Государственные пособия, кроме пособий по временной нетрудоспособности.

Помимо размера дохода заемщика, банком учитывается наличие или отсутствие собственности у заемщика, а именно движимого и недвижимого имущества. Его наличие положительно влияет на решение банка о выдаче кредита. В таком случае процентная ставка по займу будет меньше, так как в ситуации, когда заемщик не может вернуть денежные средства, взятые в долг, банк вправе забрать данное имущество в счет погашения задолженности.

Некоторые банки рассматривают доходы не только заемщика, но и его семьи. Получается, банк разрешает привлечь созаемщика. При этом, рассчитывая совокупный доход семьи данного человека, банк обращает внимание на количество имеющихся у заемщика детей и вычитает из его дохода траты на их содержание. В качестве созаемщиков могут выступать работающие члены семьи. Это позволяет им объединить свои доходы и получить в итоге большую сумму денежных средств, чем кредитор бы получил один.

Большую сумму кредита можно получить, привлекая созаемщика, поручителя или оставив в залог движимое или недвижимое имущество. В этом случае не стоит путать понятия созаемщик и поручитель [15, с. 11-12].

Созаемщик – физическое лицо, доходы которого учитываются при расчете максимальной суммы кредита.

Поручитель – физическое лицо или юридическое лицо, заключившее с банком договор поручительства. Несет солидарную ответственность с заемщиком за погашение кредита.

Таблица 1 – Отличия поручителя и созаемщика ¹

Категория	Созаемщик	Поручитель
Сходства	1. Гражданство РФ 2. Наличие постоянной или временной регистрации 3. Солидарная с заемщиком ответственность за погашение кредита.	
Различия	При расчете максимальной суммы кредита доход созаемщика учитывается.	При расчете максимальной суммы кредита доход поручителя не учитывается.
	Только физические лица	Как физические, так и юридические лица
	не более 3-х созаемщиков	не более 8-ми поручителей

Стоит отметить, что кредиторы учитывают соотношение кредита к размеру дохода созаемщика, при этом соблюдая определенные пропорции. Платеж по кредиту в месяц не должен превышать половины месячного дохода заемщика. Если данная пропорция не соблюдается, то долговая нагрузка на заемщика будет непосильной.

¹ Составлено автором по: [7, 8]

2 АНАЛИЗ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В СЕГМЕНТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

2.1 ФИНАНСОВО – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

Акционерное Общество РайффайзенБанк является дочерним подразделением крупного австрийского банковского холдинга Raiffeisen, управляющего разветвленной сетью лизинговых компаний и дочерних банков. На территории Российской Федерации банк осуществляет свою деятельность с 1996 г. Генеральную лицензию Центрального Банка РФ получил в 2001 г., в том же году был преобразован в закрытое акционерное общество. В феврале 2005 г. стал членом системы страхования вкладов физических лиц. С момента открытия и до 2007 г. банк носил наименование РайффайзенБанк Австрия. После объединения с Импэксбанком в 2007 г. банк стал называться «РайффайзенБанк». В феврале 2015 г. организационно-правовая форма была изменена на акционерное общество.

Российское подразделение РайффайзенБанка представляет собой универсальную кредитную организацию, оказывающую всеобъемлющий комплекс услуг корпоративным клиентам и физическим лицам. Одновременно, РайффайзенБанк проявляет высокую активность на международном валютном и межбанковском рынках, состоя во многих валютных и фондовых ассоциациях и организациях.

Банк имеет развитую сеть обособленных подразделений, включая пять филиалов (в Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Новосибирске, Нижнем

Новгороде и Краснодаре), 121 дополнительный офис, две операционные кассы вне кассового узла и 54 операционных офиса.

Организация обслуживает свыше 80 тысяч клиентов юридических лиц. Держателям пластиковых карт доступно более 1300 банкоматов, а также партнерские банкоматные сети (Газпромбанк, Московский Кредитный Банк, Росбанк, Россельхозбанк, Уралсиб, Энерготрансбанк, «Юникредит»). В июне 2016 г. банк объединил сеть собственных банкоматов с сетью банкоматов Бинбанка. Численность персонала на 1 июля 2017 года составляла 7 843 сотрудника (на 1 января 2017 г. – 7 664 сотрудника).

РайффайзенБанк оказывает услуги корпоративным клиентам и частным лицам, нерезидентами и резидентами. Основное внимание банка нацелено на розничное и корпоративное кредитование. Банк имеет большую и активную клиентскую базу, в которую входит большое количество крупных российских и иностранных компаний.

За время деятельности на территории России банк был удостоен ряда престижных финансовых наград, таких как «Лучший иностранный банк в России», «Лучший банк в России», «Лучший валютный дилинг года», а также получил награды в номинациях: «Большие Деньги 2012», ВВВ «Лучший иностранный банк в сфере Private Banking в России», «Лучший депозитный банк», «Лучшая филиальная сеть западного банка в России», «Самое большое банковское отделение», «Лучший розничный банк в России» и Cbonds Awards за лучшую сделку первичного размещения облигаций.

Надзор за деятельностью РайффайзенБанка осуществляет Департамент надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России. Надзор за деятельностью филиалов Банка осуществляют Территориальные учреждения Банка России.

Уставной капитал АО «РайффайзенБанк» составляет 36 711 260 000 рублей и разделен на 36 565 именных обыкновенных акций номинальной стоимостью 1 004 000 рублей каждая. Аудиторская организация банка – ООО «Эрнст энд Янг».

АО «РайффайзенБанк» занимает 11-е место по размеру активов по результатам на 1 декабря 2020 г..

Таблица 2 – Рейтинг банков по величине активов по данным за 2019-2020 гг., млрд руб. ²

Наименование кредитной организации	Величина активов по МСФО		Абс. Изм.	Отн. Изм., %
	2019	2020		
Сбербанк России	28 973, 3	35 037, 8	+ 6 064,4	+ 20,93
ВТБ	14 483,9	16 860,5	+ 2 376,6	+ 16,41
Газпромбанк	6 614,3	7 593,7	+ 979,4	+ 14,81
Национальный Клиринговый Центр	3 669,0	4 970,0	+ 1 301,0	+ 35,46
Альфа-банк	3 687,4	4 629, 6	+ 942,2	+ 25,55
Россельхозбанк	3 297,2	3 841,3	+ 543,5	+ 16,48
Московский Кредитный Банк	2 336,4	2 989,1	+ 652,7	+ 27,94
Банк Открытие	2 486,7	2 818,0	+ 331,3	+ 13,32
Совкомбанк	1 189,4	1 519,5	+ 330,1	+ 27,75
Росбанк	1 211,8	1 471,8	+ 259,9	+ 21,45
РайффайзенБанк	1 222,5	1 449,6	+ 227,1	+ 18,58

Данный рейтинг был составлен рейтинговым агентством России «РИАРЕЙТИНГ», который включает в себя 569 банков. Можно заметить, что РайффайзенБанк находится на 11 позиции на текущий момент, что говорит о его лидирующих позициях на Российском рынке. Из данных таблицы можно отметить, что топовые позиции по величине активов занимают такие банки как: Сбербанк, ВТБ Банк, Газпромбанк. Именно данные банки являются главными конкурентами РайффайзенБанка на рынке России. Но по рейтингу надежности,

² Составлено автором по: [9]

РайффайзенБанк обгоняет всех своих конкурентов и становится лидером надежности в 2020 г.

Таблица 3 –Топ 10 самых надежных банков России за 2020 г. ³

Название банка	Место в топ–10	Рейтинг Moody's	Рейтинг Fitch	Рейтинг АКРА	Всего Активы, млрд. руб.	Достаточность капитала, %	Показатель норматива мгновенной ликвидности, %.
Райффайзенбанк	1	Ваа3	BBB	AAA	1275642	13,70	114,00
Юникредитбанк	2	Ва2	BBB-	AAA	1208258	17,80	196,40
Росбанк	3	Ва2	BBB-	AAA	1207045	13,00	125,70
Сбербанк	4	Ва2	BBB-	AAA	27711969	14,50	162,60
Ситибанк	5	–	BBB-	AAA	559887	14,20	204,20
Инг банк (евразия)	6	–	BBB-	AAA	184127	38,60	215,60
Нордеа	7		BBB-	AAA	116407	52,70	272,20
Эйч-эс-би-си банк	8	Ва2	BBB-	AAA	82465	22,60	372,50
Сэб банк	9	Ва2	BB+	AAA	48423	61,30	114,60
Бэнк оф чайна	10	Ва2	BB+	AAA	43180	34,10	63,20

Можно отметить, что в данном рейтинге РайффайзенБанк занимает 1 место. И обгоняет всех своих конкурентов.

Рассмотрим показатели различных рейтингов только для РайффайзенБанка, чтобы понять на каком уровне на данный момент находится банк в Таблице 4.

³ Составлено автором по: [20]

Таблица 4 – Рейтинги АО «РайффайзенБанк» по данным за 2020 г. ⁴

Название рейтинга	Уровень	Прогноз
Moody's долгосрочный	Baa3	Стабильный, с качеством выше среднего, с умеренными рисками
Moody's краткосрочный	Prime-3	Стабильный, относительно высокая надежность. Повышенная зависимость от макроэкономических условий.
Fitch долгосрочный	BBB	Стабильный, хорошая кредитоспособность, при этом низкие ожидания по кредитным рискам, присутствует способность своевременно погашать финансовые обязательства.
Fitch краткосрочный	F2	Стабильный, приемлемый уровень краткосрочной кредитоспособности
S&P долгосрочный	BBB-	Стабильный, риски для кредитоспособности низкие. Способность погашать обязательства адекватна, при этом присутствует относительная зависимость от влияния макроэкономической среды.
S&P краткосрочный	A3	Стабильный, способность выполнять обязательства – высокая. Кредитные риски низкие, присутствует чувствительность к макроэкономическим изменениям.
АКРА	AAA	Стабильный, имеет максимальный уровень кредитоспособности. Наивысший уровень кредитоспособности по национальной шкале
Эксперт РА	ruAAA	Стабильный, объект характеризуется максимальным уровнем финансовой надежности.

По данным международного рейтингового агентства Fitch Ratings, долгосрочный рейтинг дефолта эмитента (РДЭ) в иностранной и национальной валюте находится на уровне BBB , прогноз «стабильный».

⁴ Составлено автором по: [20]

Краткосрочный РДЭ в иностранной валюте – F2, рейтинг поддержки – F2, рейтинг устойчивости – bbb-. Долгосрочный рейтинг по национальной шкале находится на уровне AAA(rus), прогноз «стабильный».

Компания Standard & Poor's присвоила банку долгосрочный кредитный рейтинг по обязательствам в иностранной и национальной валюте ВВВ-, прогноз «стабильный». Краткосрочный кредитный рейтинг по обязательствам в иностранной и национальной валюте А3, кредитный рейтинг по национальной шкале находится на уровне ruAAA.

Moody`s Interfax Rating Agency присвоило банку долгосрочный рейтинг банковских депозитов в национальной валюте по национальной шкале на уровне Aaa.ru. Moody`s Investors Service присвоил РайффайзенБанку следующие рейтинги: долгосрочный рейтинг банковских депозитов в иностранной и национальной валюте – Ваа3 (прогноз «стабильный»), краткосрочный рейтинг банковских депозитов в иностранной и национальной валюте – Prime-3, рейтинг финансовой устойчивости банка – на уровне D+, оценка собственной кредитоспособности – на уровне баа3 (прогноз «стабильный»).

По данным таблицы 4 можно увидеть, что все присвоенные банку рейтинги положительны и показывают достойный уровень, на котором сейчас находится РайффайзенБанк. Если рассмотреть Таблицу 3, то можно увидеть, что данный банк обладает наилучшими показателями надежности, даже по сравнению с лидером Российского рынка среди банков – Сбербанком. Это может говорить только о хорошем положении РайффайзенБанка и, об его конкурирующих возможностях с лидером.

Важным преимуществом иностранных банков, каким является РайффайзенБанк перед отечественными, является большой размер собственных средств у банков с иностранным капиталом. Так, показатель достаточности капитала в целом по банковскому сектору снизился на 0,2%, исключение составили банки с участием иностранного капитала, достаточность которых возросла с 16,1 % на до 17,8 %.

Таблица 5 – Достаточность капитала банков на 1.12.2020 г. ⁵

Место банка	Название банка	Норматив достаточности капитала (%)
1	ЮниКредитБанк	17,06
2	Райффайзенбанк	16,78
3	Россельхозбанк	14,82
4	Росбанк	14,46
5	Альфа-Банк	14,43
6	Сбербанк	14,41
7	Тинькофф	14,38
8	Открытие	14,34
9	ВТБ Банк	11,18
10	Газпром	11,15

Исходя из таблицы 5, норматив достаточности капитала выше всего у иностранных банков, таких как ЮниКредит и Райффайзен. Сбербанк же занимает в данном рейтинге только 6 строчку.

Все банки сейчас находятся в состоянии постоянной конкуренции. Важным показателем, показывающим качество обслуживания банка, является оценка, которую ставят клиенты банков. Качество обслуживания в банках измеряется данным индексом лояльности – NPS (Net Promoter Score). Преимуществом РайффайзенБанка является высокое качество обслуживания клиентов, заданное заграничными стандартами. Каждый клиент ценит внимательное отношение, хорошее обслуживание, на которое постоянно ориентируется данный банк.

⁵ Составлено автором по: [11]

Таблица 6 – NPS банков за 2020 г. ⁶

Банк	Место банка в топ-5	NPS 2020 г. (%)
Тинькофф	1	17,9
РайффайзенБанк	2	10,2
Альфа-Банк	3	3,8
Сбербанк	4	2,6
Россельхозбанк	5	1,9

Из таблицы 6 можно увидеть, что показатель лояльности клиентов ведущего банка страны – Сбербанка ниже, чем у банка с иностранным капиталом РайффайзенБанка почти в 4 раза. Разница составляет 7,6 %.

При этом Райффайзенбанк занимает вторую позицию в рейтинге по показателю NPS. Лидером рейтинга является Тинькофф банк с показателем 17,9 %, что выше, чем показатель NPS РайффайзенБанка на 7,7 %.

Еще один важный показатель для банка – его надежность. Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка.

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы вернуть их клиентам-вкладчикам.

Рассмотрим структуру высоколиквидных активов в виде таблицы.

Таблица 7 – Структура высоколиквидных активов РайффайзенБанка за 2019 – 2020 гг, тыс. руб. ⁷

Наименование показателя	01 апреля 2019 г.	01 апреля 2019 г.
Средств в кассе	23 287 716	25 823 141
Средств на счетах в Банке России	12 127 420	45 797 812
Корсчетов НОСТРО в банках	4 379 734	2 759 463

⁶ Составлено автором по: [9]

⁷ Составлено автором по: [13]

Окончание Таблицы 7

1	2	3
Межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	89 148 317	103 666 339
Высоколиквидных ценных бумаг РФ	68 901 924	72 072 728
Высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	7 797 984	309 133
Высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок	204 473 397	250 507 693

Из таблицы ликвидных активов можно увидеть, что за два года изменились суммы средств в кассе с 23 287 716 тысяч рублей до 25 823 141 тысяч рублей, что показывает увеличение на 11 %.

Незначительно сумма высоколиквидных ценных бумаг РФ, а именно на 4,7%. Но при этом заметно увеличились суммы средств на счетах в Банке России – почти в 4 раза.

Заметно уменьшились суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), высоколиквидных ценных бумаг банков и государств – в 2 раза в 2020 г., по отношению к 2019 г.

А вот сумма высоколиквидных ценных бумаг РФ уменьшилась в 25 раз, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок вырос за год с 204,47 до 250,51 млрд. руб.

Таблица 8 – Структура текущих обязательств РайффайзенБанка за 2019-2020 гг., тыс. руб.⁸

Наименование показателя	01 Мая 2019 г.	01 Мая 2020 г.
Вкладов физ.лиц со сроком свыше года	37 329 127	35 661 958
остальных вкладов физ.лиц (сроком до 1 года)	368 087 219	437 141 020
депозитов и прочих средств юр. лиц (сроком до 1 года)	246 619 432	362 769 335
корсчетов ЛОРО банков	196 336 770	227 506 037
межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	5 654 166	4 601 461
собственных ценных бумаг	37 727 819	27 750 046
обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	0	0
ожидаемый отток денежных средств	14 526 525	16 879 229
текущих обязательств	195 231 461	239 835 670

За рассматриваемый период, с ресурсной базой произошли незначительные изменения в сумме вкладов физических лиц со сроком свыше года, произошло снижение на 4,5 %. А вот сумма вкладов сроком до 1 года, наоборот, увеличилась на 19 %. Это напрямую связано с тем, что ставки по

⁸ Составлено автором по: [13]

депозитам сроком до 1 года выше, чем на более длительный срок. Заметно увеличились суммы корсчетов ЛОРО банков, а именно на 16%. Связно это с тем, что РайффайзенБанк с каждым годом становится все более известным в России и налаживает свои взаимосвязи с другими банками. РайффайзенБанк снизил объем выпуска собственных ценных бумаг, поэтому данный показатель в 2020 снизился на 27 %. Размер текущих обязательств в 2020 г. увеличился за год с 195.23 до 239.84 млрд. руб., что составляет 23 %. На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов и предполагаемого оттока текущих обязательств составляет 104,45 %, что говорит о хорошем запасе прочности для преодоления возможного оттока средств клиентов банка.

Помимо этого для банка важны нормативы мгновенной (Н2) и текущей (Н3) ликвидности, минимальные значения которых установлены в размере 15 % и 50 % соответственно.

Таблица 9 – Нормативы ликвидности РайффайзенБанка за 2016 – 2018 гг. ⁹

Норматив	01.2019	01.2020
Норматив мгновенной ликвидности Н2 (мин.15%)	77,6	111,3
Норматив текущей ликвидности Н3 (мин.50%)	135,3	160,5
Экспертная надежность банка	107,4	104,4

Из данных таблицы 9 можно сделать вывод о том, что нормативы ликвидности Н2 и Н3 сейчас находятся на достаточном уровне. Сумма норматива мгновенной ликвидности Н2 в течение года имеет тенденцию к увеличению, при этом за последнее полугодие имеет тенденцию к резкому росту. При этом сумма норматива текущей ликвидности Н3 в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к увеличению, а экспертная

⁹ Составлено автором по: [19]

надежность банка в течение года имеет тенденцию к незначительному падению.

Банковский бизнес развивается в жестких условиях. Чтобы преуспеть, банки используют различные методы. Победителями становятся те, кто пытается диверсифицировать деятельность, разрабатывая уникальные продукты. На данный момент каждый банк старается расширить спектр своих услуг, чтобы успешно конкурировать друг с другом. В РайффайзенБанке спектр услуг достаточно обширен.

На текущий момент РайффайзенБанк предоставляет такие услуги как:

- оформление потребительских кредитов;
- оформление кредитных карт;
- открытие счетов физическим лицам;
- расчетные операции для физических лиц;
- открытие вкладов физическим лицам;
- оформление дебетовых карт физическим лицам;
- операции с иностранной валютой;
- открытие накопительных счетов физическим лицам;
- паевые инвестиционные фонды для физических лиц;
- сейфовые ячейки;
- ипотечные программы;
- услуги страхования;
- расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц;
- оформление кредитов юридическим лицам;
- установление эквайринга;
- установление интернет – эквайринга;
- оформление карт для юридических лиц;
- инкассация;
- конверсионные операции;
- интернет-банк;

- смс-банк;
- детский интернет-банк;
- информационный центр;
- мобильное приложение «Райффайзен-онлайн»;
- курьерская доставка карт;
- денежные переводы;
- сервисное обслуживание НПФ «Сафмар»;
- открытие счетов ИСЖ и НСЖ;
- брокерское обслуживание.

Перечень услуг, которые предоставляет РайффайзенБанк обширен, в нем есть все услуги, которые присутствуют у конкурентов. Банк постоянно развивается, добавляет новые продукты и услуги, последним из которых стала детская карта - Райффайзен-Start. Конкурентами в данном продукте является только Сбербанк с картой «СберKids» и Тинькофф с картой «Tinkoff Junior». Данный банковский продукт был представлен первым на рынке России среди конкурентов. РайффайзенБанк активно разрабатывает детское мобильное приложение Райффайзен-Start, которое будет аналогией взрослому Онлайн-банку. Так же, РайффайзенБанк предлагает пакетное обслуживание, как физических так и юридических лиц, что на данный момент пользуется популярностью, но применяется еще только в нескольких банках. РайффайзенБанк постоянно стремится разработать что-то новое и, поэтому, всегда успешно конкурирует с другими банками России.

2.2 АНАЛИЗ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКА В СЕГМЕНТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

Кредитный портфель состоит из множества остатков задолженности по основному долгу по активным кредитным операциям на конкретную дату. Клиентский кредитный портфель входит в состав кредитного портфеля в целом и собирает в себе остатки задолженности по кредитным операциям банка с 46 физическими и юридическими лицами на конкретную дату. Выдача кредитов – это то, чем банки занимаются с момента своего возникновения, и то на чем держится их доходность и стабильность. Выдавая кредиты населению и организациям, банк тем самым становится обладателем собственного кредитного портфеля.

Таблица 10 – Кредитный портфель РайффайзенБанка за 2019 – 2020 гг., млн руб.¹⁰

Параметр	2019	2020
Кредиты юридическим лицам	473 156, 6	522 637, 5
Кредиты физическим лицам	306 318, 3	318 506, 6
Кредиты банкам	139 869, 6	127 845, 1
Сумма кредитного портфеля	919 344,5	968 989,2

Кредитный портфель увеличился по итогам 2020 г. на 5,4 % и составил 968 989 миллионов рублей. Основной прирост дали кредиты юридическим лицам, а именно – 49 481 миллионов рублей. Далее прирост показали кредиты физическим лицам, основным источником которых стала ипотека и потребительский кредит – рост за год составил 4 %, а это – 12 188 миллионов рублей.

¹⁰ Составлено автором по [17]

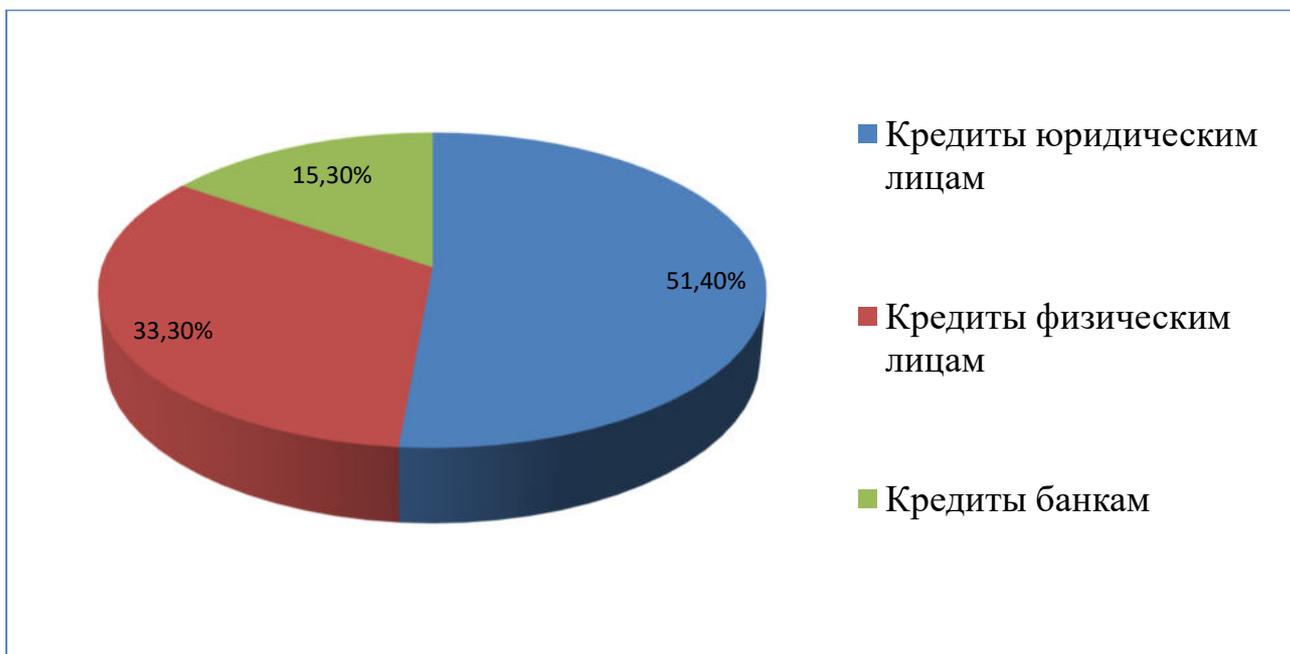


Рисунок 3 – Доля каждого сегмента кредитования в кредитном портфеле «РайффайзенБанк» за 2019 г. , % ¹¹

Можно отметить, что в кредитном портфеле 2019 г. преобладают кредиты юридическим лицам, которые составляют долю 51,4 % или 473 156, 6 миллионов рублей. Это связано с политикой банка, ведь РайффайзенБанк, в первую очередь, стремится развить отношения с крупными юридическими лицами.

Тем не менее, вторую позицию в кредитном портфеле занимает кредитование физических лиц – 33,3 % , что составляет 306 318, 3 миллионов рублей. Такой результат можно объяснить тем, что банк также развивает отношения с физическими лицами на высоком уровне, ведь доля физических лиц в России намного больше, чем юридических.

¹¹ Составлено автором по: [14]

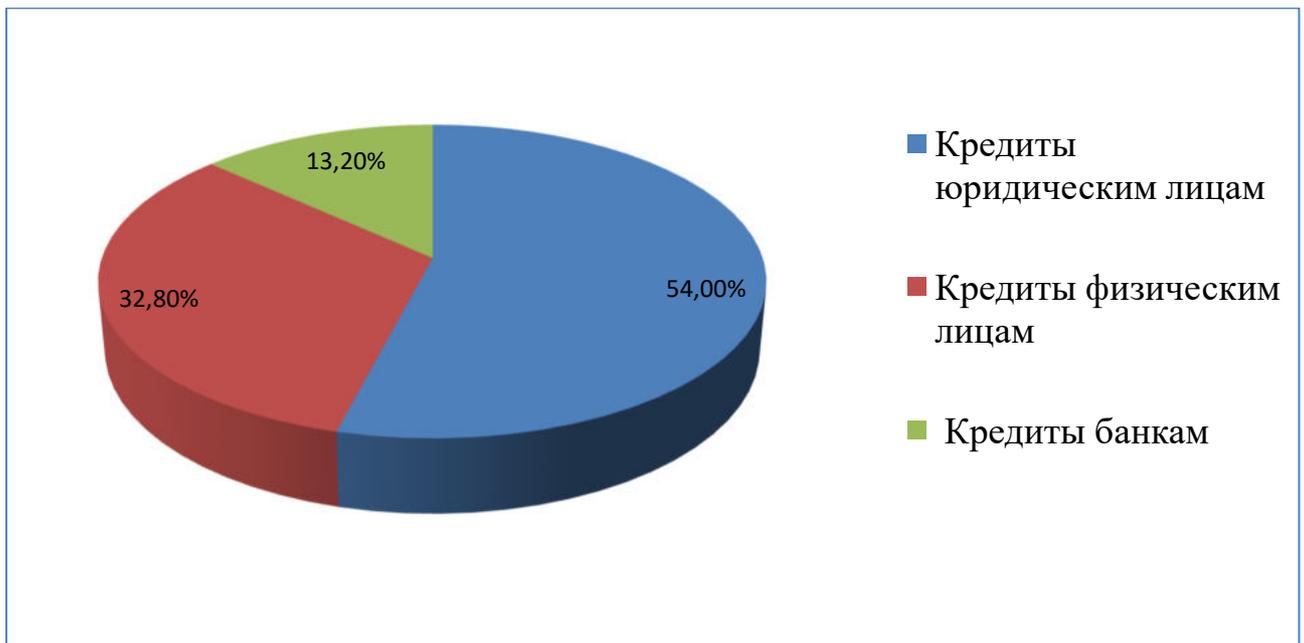


Рисунок 4 – Доля каждого сегмента кредитования в кредитном портфеле «РайффайзенБанк» за 2020 г. , %.¹²

Можно отметить, что в 2020 г., сократилось количество кредитов банкам, а розничным клиентам – увеличилось на 0,5 %. Это связано с увеличением количества ипотечных кредитов.

Чтобы понимать, как происходили изменения в кредитном портфеле РайффайзенБанка, необходимо рассмотреть размеры кредитного портфеля на протяжении нескольких лет. Данные представлены в рисунке ниже.

¹² Составлено автором по: [14]

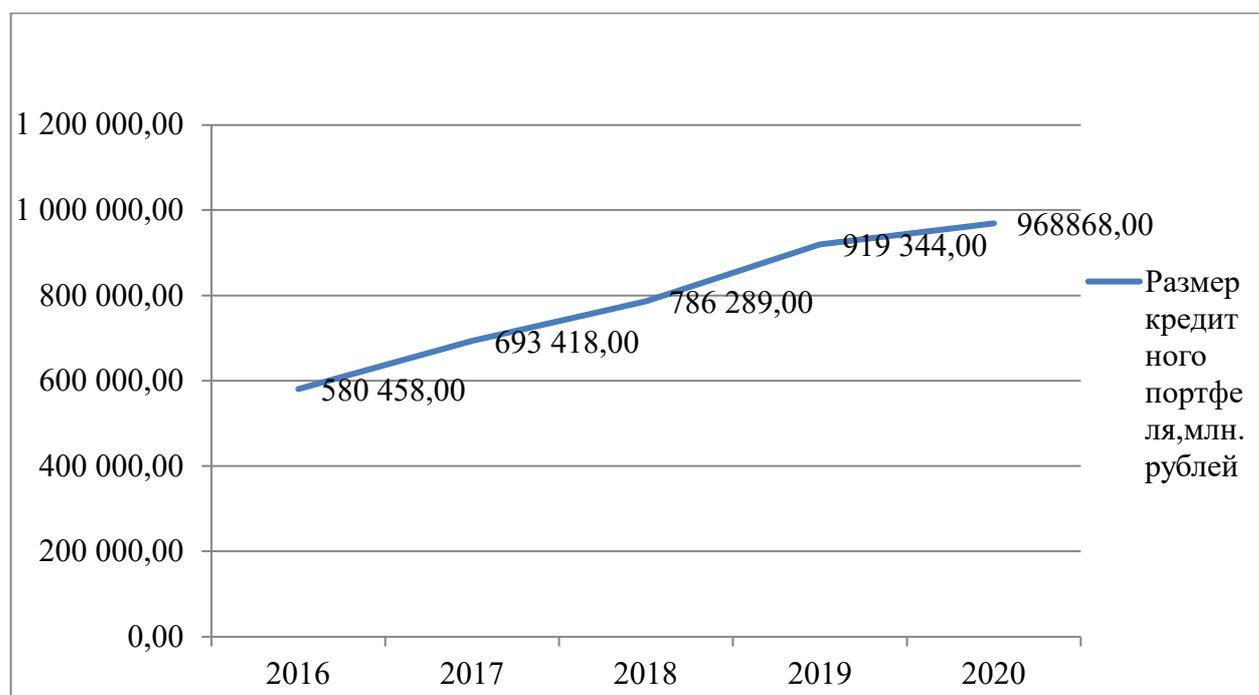


Рисунок 5 – Размер кредитного портфеля АО «РайффайзенБанк» за 2013 – 2017 гг, млн руб.¹³

По данным Рисунка 5 можно сделать вывод, что размер кредитного портфеля за последние пять лет постоянно растет. В 2016 г. он резко возрос, в связи с тем, что в стране наблюдались глобальные кризисный явления. Населению и, главное, юридическим лицам, были необходимы денежные средства, чтобы купить товар, материалы или чтобы остаться на плаву (для пополнения оборотного капитала предприятия).

В 2017–2018 гг. размер портфеля стабильно рос примерно на 100 миллионов рублей в год. Возможно, это связано с понижением кредитных ставок по потребительским кредитам и ипотеке. Так же кредит физическому лицу стало взять проще, пакет документов сократился до паспорта и справки к редких случаях.

В 2019 г. произошел самый большой скачок в размере кредитного портфеля за последние пять лет – на 17 % или 133 055 миллионов рублей. В 2020 г. прирост в кредитном портфеле заметен, но не такой глобальный, как в предыдущие годы. Рост составил 5,4 % или 49 524 миллионов рублей. Возможно это связано с эпидемиологической обстановкой во всем мире.

¹³ Составлено автором по: [18]

Глава банка заявляет о том, что в 2021 г. тенденция роста продолжится, для этого банк разрабатывает новую систему оценки кредитоспособности заемщика, активно привлекает в банк новых клиентов, предлагает интересные услуги, сопутствующие кредитованию.

В 2020 г. сложились совершенно определенные тенденции потребительского поведения, которые показывают необходимость в заемных средствах физических лиц, так как 53 % населения обратилось за потребительскими кредитами.

Из результатов опроса среди населения страны, по поводу разновидности товаров приобретаемых в кредит, наибольшую популярность имеет бытовая техника, аудио и видеоаппаратура. Если рассматривать более дорогие товары – автомобили, стройматериалы и так далее, то здесь имеет место долгосрочное кредитование, доступное лицам, имеющим стабильный доход [18, с. 45].

Таблица 11 – Разделение потребительского кредитования на цели за 2020 г. ¹⁴

Порядковый номер	Цель потребительского кредита	Доля данного показателя в общем объеме выданных кредитов за 2020 г. , %
1	Крупная покупка (техника)	34
2	Ремонт	20,4
3	Автомобиль	15
4	Лечение	10,8
5	Развитие бизнеса	9,3
6	Путешествия	6,5
7	Свадьба	4

Исходя из данных таблицы 12, можно сделать вывод о том, что в большей мере население берет средства на покупку крупной бытовой техники – 34 %, что составляет почти 1/3 от общего объема потребительского кредитования.

¹⁴ Составлено автором по: [18]

Это связано с тем, что большинство магазинов сейчас дают беспроцентную рассрочку на товар своим клиентам, а проценты выплачивают банку сами. Это выгодно клиентам, а между банком и магазином заключается партнерский договор, выгодный обеим сторонам.

На втором месте идет кредит, целью которого является ремонт. Самой низкой популярностью пользуется потребительский кредит на свадьбу. Исходя из доходов населения, у большинства граждан не хватает денежных средств на празднование такого торжества, как свадьба, ведь сейчас это очень дорогостоящее событие. Поэтому, в последние 1 – 2 года, заметна тенденция брать часть средств для свадьбы в банке под процент, потому что других источников средств у населения нет.

Потребительское кредитование служит как хорошим фактором развития экономики страны, так и отрицательным. Рассмотрим положительные аспекты более подробно. Получение кредитных обязательств дает населению обязательство выплачивать денежные средства в строго установленные сроки. В свою очередь, это способствует тому, что граждане стремятся иметь стабильный заработок, боятся потерять источник средств. Поэтому снижается текучесть кадров и уровень безработицы.

Так же, как мы рассматривали выше, потребительский кредит позволяет улучшить качество жизни населения благодаря крупным покупкам, которые люди не могут себе позволить совершить единоразово.

Таблица 12 – Данные о заемщиках в РайффайзенБанке ¹⁵

Количество клиентов в %, взявших кредит от общей суммы клиентов, %	Средняя сумма ЗП клиента в месяц, руб.	%, который отдает заемщик в счет кредита со своей заработной платы.	Средняя сумма задолженности по кредиту у данной категории заемщиков, руб.
1	2	3	4

¹⁵ Составлено автором по: [20]

Окончание таблицы 12

1	2	3	4
20	15 000	33	63 000
35	до 20 000	30	81 000
44	до 40 000	26	40 000
21	выше 40 000	18	140 000

Из данных Таблицы 12 можно видеть, что 1/5 граждан, которые берут потребительский кредит в РайффайзенБанке, имеет заработную плату около 15 000 рублей. Соответственно, эти средства пошли на какую-то важную цель, которая позволила повысить уровень жизни данного лица.

Организация потребительского кредитования в РайффайзенБанке – сложный, но хорошо отложенный процесс.

В первую очередь, когда начинается процесс организации потребительского кредитования в банке, определяется кредитная политика.

Кредитная политика – это определение направлений деятельности банка в области кредитных операций. Разрабатываются различные процедуры кредитования, обеспечивающие снижение рисков.

Сегодня АО «РайффайзенБанк» является ведущим в России банком, который предлагает частным клиентам максимально полный перечень банковских услуг высшего качества. Это является одной из главных задач данного банка. Райффайзен стремится к постоянному совершенствованию качества оказываемых услуг, уделяя большое внимание к изучению потребностей и ожиданий клиентов. Затем, в соответствии с результатами этих исследований, строит корпоративную культуру обслуживания клиентов во всех своих отделениях и филиалах. Главный слоган РайффайзенБанка – «Просто.Четко.Компетентно». Данной концепции банк придерживается во всех сферах деятельности, в том числе и в потребительском кредитовании.

На данный момент для того, чтобы клиент чувствовал «простоту» и «компетентность» банк делает многое.

1. Быстрое принятие решения по кредиту – за 1 минуту. Получить деньги можно буквально в день обращения в банк. Действительно, решение от банка по заявкам онлайн приходит в течении нескольких минут.

2. Кредиты наличными в РайффайзенБанке оформляются без залога и поручительства.

3. Вместе с деньгами можно оформить дебетовую карту MasterCard Standard, что будет удобно в дальнейшем для расчетов.

4. Кредит в сумме до 1 000 000 рублей можно оформить по двум документам, без копии трудовой книжки.

5. Предусмотрено также наличие программы финансовой защиты на весь срок потребительского займа. Она поможет обезопасить вас и ваших близких от неплатежей по кредиту в случае самых сложных и непредвиденных жизненных ситуаций.

6. Существует услуга выезда кредитного специалиста – сотрудник РайффайзенБанка может приехать к вам в офис для консультации и приема документов, что очень сокращает время, достаточно только оставить заявку на сайте.

7. Для зарплатных клиентов и сотрудников компаний–партнеров ставка по кредиту – от 7,99 % до 11,99 %.

8. В банке всегда конкурирующие низкие ставки по кредитам. На данный момент минимальная ставка – 7,99 %, которая является одной из самых низких на данном рынке.

Можно сказать, что политика банка направлена не только на привлечение клиентов с помощью низких ставок, но и на сокращение его времени, что очень ценится на данный момент. Во всех перечисленных пунктах прослеживается забота о своих клиентах [6, с. 78].

РайффайзенБанк занимает лидирующие позиции на российском рынке потребительского кредитования и рынке банковских карт. В течение последних десяти лет по программам потребительского кредитования стали клиентами банка уже более тридцати четырех миллионов человек. Объем кредитов,

которые предоставил банк только в России, составил более 1869 миллиардов рублей. За это время банк выпустил более 43 миллионов банковских карт.

Внешние условия на текущий момент таковы, что усиление конкурентной борьбы на внутреннем и международном финансовом рынке необходимо банку. Углубление неопределенности перспектив дальнейшего развития мировой экономики формируют предпосылки для постановки перед банком стратегической задачи – активное наращивание темпов роста объема выдачи кредитов и диверсификацию направлений деятельности.

Основными направлениями преобразований и стратегическими целями являются:

- снижение себестоимости выдачи кредита;
- привлечение клиентов за счет снижения сроков выдачи кредита;
- реклама кредитных продуктов ЗАО «РайффайзенБанк» в СМИ;
- внедрение кредитными менеджерами Интернет – услуг, предложение их каждому из заемщиков;
- распространение сетей приема платежей в торговых точках;
- перепланировка некоторых филиалов АО «РайффайзенБанк» для удобства клиентов;
- способствовать созданию развивающей среды для сотрудников, позволяющей постоянно улучшать и совершенствовать свои навыки.

Также важной задачей, стоящей перед АО «РайффайзенБанк» на пути к наращиванию темпов кредитования физических лиц является сохранение и упрочнение положения на российском рынке финансовых услуг. В этих целях АО «РайффайзенБанк» планирует построить принципиально новую систему работы с клиентами, ориентированную на наиболее эффективное обслуживание основных клиентских групп. Для предоставления клиентам полного спектра кредитных услуг АО «РайффайзенБанк» планирует выход на новые сегменты финансового рынка, создание новых видов кредитования с учетом потребностей клиентов.

В целях повышения уровня кредитования и объема выдачи кредитов физическим лицам АО «РайффайзенБанк» будет активно развивать, и совершенствовать процесс выдачи кредитов, создавать условия, привлекательные для клиентов. Будет оптимизирована филиальная сеть АО «РайффайзенБанк», получают развитие удаленные каналы банковского обслуживания. Наряду с этим будет осуществляться внедрение новых технологий в целях расширения доступа клиентов к услугам, сокращение времени и повышения комфортности обслуживания.

На 2020 г. определена кредитная политика банка.

1. Непрерывный контроль рисков и управление ими. Банк продолжит оптимизацию механизмов управления рисками и системы принятия кредитных решений для минимизации кредитного риска.

2. Реализация кредитных карточных продуктов. Банк планирует расширение продуктовой линейки для привлечения новых клиентских сегментов, в том числе путем начала эмиссии карт международных платежных систем China Union Pay и Discover и дальнейшего взаимодействия с международной платежной системой Diners Club.

3. Предоставление потребительских кредитов для приобретения различных товаров. Банк планирует удерживать развивать сеть и улучшать коммуникации и отношения с клиентами.

4. Повышение качества обслуживания клиентов, поддержание слогана «Просто. Четко. Компетентно» путем введения новых технологий, расширение линейки продуктов.

Сегодня в РайффайзенБанке можно оформить потребительские кредиты на любые цели без залога и поручителей, а также без комиссии за выдачу. Так же присутствует рефинансирование кредитов, что так же является несомненным плюсом в кредитной линейке продуктов банка. На текущий момент РайффайзенБанке действуют несколько программ с различными выгодными условиями.

Таблица 13 – Виды потребительских кредитов в АО «РайффайзенБанк»¹⁶

Название кредитного продукта	Минимальная ставка, %.	Максимальная ставка, %.	Срок предоставления кредита.	Минимальная сумма кредита, руб.	Максимальная сумма кредита, руб.	Пени за неуплату, % в день.
Персональный кредит	8,99	12,99	13 месяцев – 5 лет	90.000	2.000.000	0,1
Для зарплатных клиентов	7,99	11,99	13 месяцев – 5 лет	90.000	2.000.000	0,1
Для сотрудников компаний – партнеров банка	8,99	12,99	13 месяцев – 5 лет	90.000	2.000.000	0,1
Для клиентов Premium	7,99	12,99	13 месяцев – 5 лет	250.000	2.000.000	0,1
Рефинансирование кредитов	7,99	12,99	= сроку в банке – заемщике	90.000	2.000.000	0,1

Рассмотрим условия предоставления потребительского кредита в АО «РайффайзенБанк» наличными:

1. Возраст заемщика должен быть от 23 лет до 67 лет (на момент полного возврата денег). Для зарплатных клиентов – возраст от 21 – 67 лет.
2. Необходимо присутствие постоянной регистрации заемщика в регионе, где имеются офисы банка и предоставляется кредит.
3. Официальное трудоустройство заемщика.
4. Минимальный стаж заемщика на последнем месте работы – 3 месяца.

¹⁶ Составлено автором по: [7]

5. Средний доход заемщика без налогообложения в месяц за последние полгода – 15 000 рублей (25 000 рублей – для Москвы, Подмосковья, Санкт-Петербурга и Ленинградской области).

6. Наличие мобильного телефона.

Также рассмотрим список документов необходимых для предоставления кредита в РайффайзенБанке наличными.

1. Паспорт гражданина РФ.
2. Справка 2-НДФЛ за 6 последних месяцев.
3. Копия трудовой книжки (для займов на сумму свыше 1 000 000 рублей).

При оформлении потребительского кредита менеджер РайффайзенБанка учтет также легальные дополнительные доходы, если они есть.

1. Доходы от инвестирования в различные ценные бумаги, например дивиденды, купонный доход.
2. Доходы от сделок купли – продажи валюты, ценных бумаг, товаров, движимого и недвижимого имущества.
3. Страховые выплаты.
4. Выигрыши и призы от участия в азартных играх и лотереях.
5. Премияльные выплаты и вознаграждения, исключением являются выплаты , полученные по месту работы.
6. Государственные пособия, кроме пособий по временной нетрудоспособности.

Все требования для получения кредита мы рассмотрели, теперь рассмотрим процедуру получения потребительского кредита в АО «РайффайзенБанк».

Оформить кредит и получить наличные можно в течение всего одного дня. Алгоритм действий доступен и прост для каждого.

1. Необходимо оформить заявку на официальном сайте РайффайзенБанка на получение потребительского кредита на официальном сайте. Это займет не больше 5 минут. Также можно заполнить заявку в отделении банка.

2. Если банк одобрил кредит, то с вами свяжется менеджер и договорится о встрече.

3. Далее необходимо обратиться в ближайший офис банка и предоставить пакет документов (это занимает около 30 минут).

4. Получаете деньги любым из предложенных банком способов, а именно:

4.1. денежные средства перечисляются на открытый для вас текущий счет. Получить наличные можно в отделении банка;

4.2. денежные средства можно в любое удобное время снять в банкомате при помощи выданной вам дебетовой карты MasterCard Standard;

4.3. перевести денежные средства в безналичном виде можно, оформив перевод в офисе или через интернет-банк.

2.3 ОЦЕНКА ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И ПРИЧИН ЕЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"

Просроченная задолженность по потребительскому кредиту — это денежная сумма, которую клиент не вернул банку в сроки, обозначенные договором кредитования. При этом не имеет значения, о каких именно средствах идет речь — относящихся к телу кредита или процентам по займу. В случае, если денежная сумма не внесена до конкретной даты, которая указана в договоре, то и та и другая сумма является просроченной кредитной задолженностью. Как только истекает дата ежемесячного платежа, со следующих суток на всю сумму задолженности банк начисляет неустойку в виде процентов. Чтобы понимать, на каком уровне находится просроченная

задолженность в РайффайзенБанке, необходимо рассмотреть динамику за последние несколько лет. Данные представлены в таблице ниже.

Таблица 14 – Просроченная задолженность в кредитном портфеле в АО «РайффайзенБанк» за 2018-2020 гг., млн руб. ¹⁷

Параметр	2018	2019	2020
Кредитный портфель	786 289, 7	919 344,5	968 989,2
Просроченная задолженность в КП	18 267, 3	15 459, 5	17 567, 3
Просроченная задолженность по потребительским кредитам	6 254,3	5 839,4	8 942,3

Из данных Таблицы 14, можно сделать вывод о том, что просроченная задолженность по потребительским кредитам составляет примерно 1/3 от всей просроченной задолженности в РайффайзенБанке, а в 2020 г. составила даже 1/2.

Видно, что в 2019 вся просроченная задолженность, в частности по потребительскому кредитованию, снизилась на 18 % и 7 % соответственно. Возможно, это связано с разработкой новых программ для проверки кредитной истории заемщиков, а так же ужесточения проверки клиентов перед выдачей кредита в целом. А вот в 2020 г. мы видим, что просроченная задолженность по потребительскому кредиту составила половину, а именно 50,9 % от всей просроченной задолженности РайффайзенБанка и 0,9 % от кредитного портфеля банка.

¹⁷ Составлено автором по: [7]

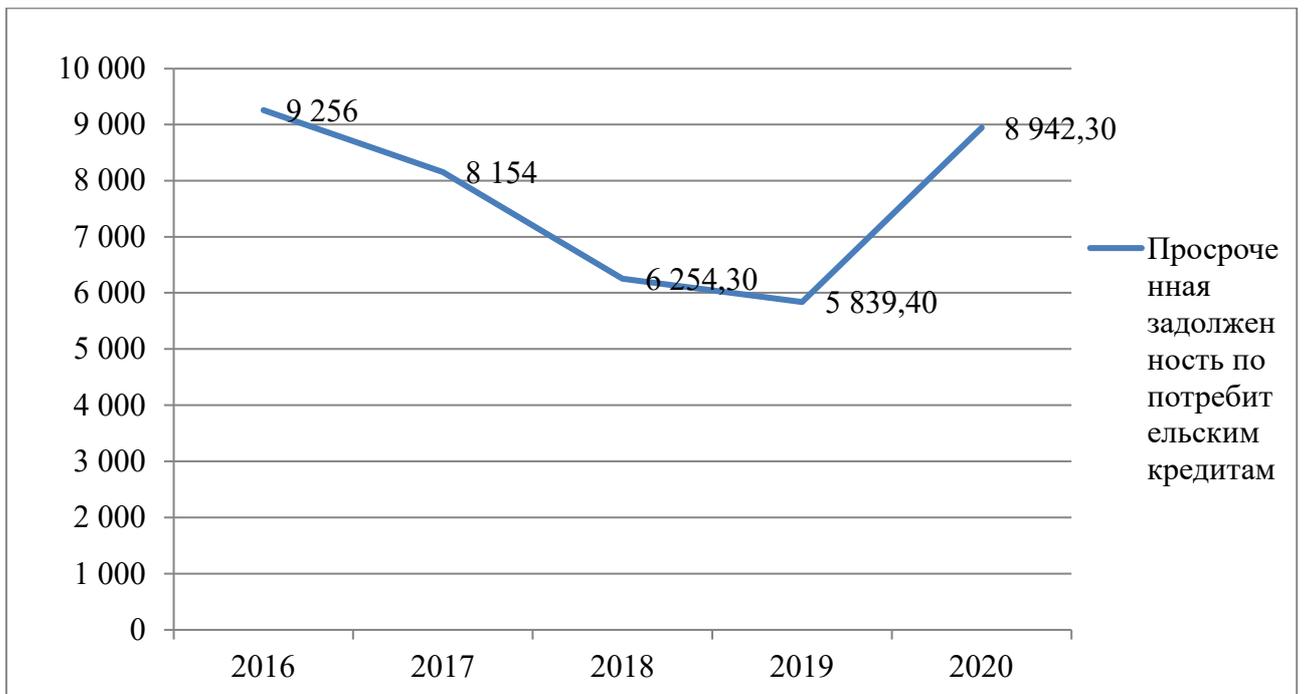


Рисунок 6 – Динамика просроченной задолженности по потребительским кредитам АО «РайффайзенБанк» за 2016–2020 гг, млн руб.¹⁸

На рисунке 6 видно, что с 2016–2019 гг. просроченная задолженность по данному виду кредитования стабильно падала. За данный период она сократилась на 36 %.

А вот в 2020 г. мы видим значительный скачок, по сравнению с 2019 г., в показателях просроченной задолженности по потребительскому кредитованию – на 3 102,3 миллиона рублей, что составляет 53 %.

Скорее всего такой резкий скачок связан с эпидемиологической ситуацией в мире и стране. Многие потеряли работу, у кого-то были задержки в заработной плате или была сокращена оплата труда. В связи с этим, у физических лиц просто не было средств, чтобы возвращать денежные средства в банк.

Рассмотрим показатели кредитного риска и их изменения в течение последних лет в таблице 15.

¹⁸ Составлено автором по: [21]

Таблица 15 – Показатели кредитного риска и их изменения за 2018- 2020 гг.¹⁹

Наименование показателя	2018	2019	2020
Доля просроченных ссуд	2,1	1,6	1,7
Доля резервирования на потери по ссудам	7,0	3,6	4,9
Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7	124,2	127,9	129,1

Доля просроченных ссуд в течение 2018–2020 гг. имеет тенденцию к снижению, возможно, это связано с усложнением проверки заемщиков службой безопасности. Однако за 2019-2020 гг. доля просроченных ссуд увеличилась, хоть и не значительно – на 0,1 %. Доля резервирования на потери по ссудам в течение 2018-2020 гг. имеет тенденцию сначала снижению, затем к увеличению однако за последнее полугодие имеет тенденцию практически не меняться. Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7 (макс.800 %) в течение данного периода имеет тенденцию к увеличению.

Уровень просроченных ссуд на последнюю дату ниже среднего показателя по российским банкам (около 4-5%).

Уровень резервирования по ссудам на последнюю дату ниже среднего показателя по российским банкам (около 13-14%).

¹⁹ Составлено автором по: [18]

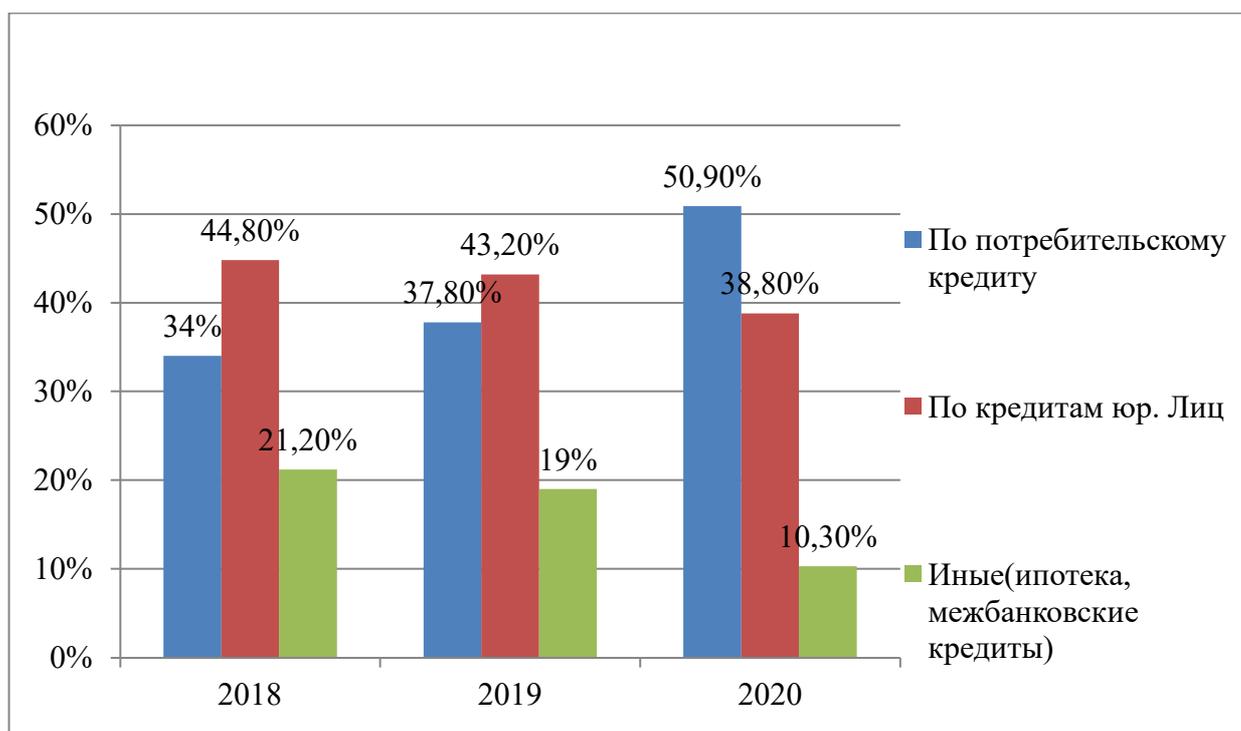


Рисунок 7 – Доля просроченной задолженности АО «РайффайзенБанк» за 2018 – 2020 гг, %.²⁰

Исходя из данных на Рисунке 7, можно увидеть, что доля просроченной задолженности по потребительскому кредиту в РайффайзенБанке в 2018–2019 гг. составляет примерно 1/3 от всей просроченной задолженности. При этом задолженность по кредитам юридических лиц примерно на 10% выше, чем по потребительским кредитам. Возможно, что это связано с тем, что доля кредитов юридическим лицам в данном банке выше, чем физическим. Соответственно, и просроченных платежей больше. А вот в 2020 г. картина кардинально меняется – доля просроченной задолженности по потребительским кредитам выросла с 37,8 % до 50,9 %, а это 13,1 %. Такой скачок вызван, возможно, в связи с эпидемиологической ситуацией в стране. Потеря работы, задержки заработной платы, сокращение доходов из-за перехода на удаленный формат работы – все эти причины напрямую повлияли на рост задолженности по потребительским кредитам.

Должники стали чаще ссылаться на финансовые трудности. Чаще всего в группу должников попадают заемщики, имеющие один или несколько

²⁰ Составлено автором по: [42,45,47]

необеспеченных кредитов. В 2019 г. на финансовые трудности ссылалось около 50 % должников. Причем финансовые трудности были вызваны разными причинами: падением уровня доходов, невозможностью справиться со своей кредитной нагрузкой, потерей работы, недостатком свободных средств из-за роста цен, по семейным обстоятельствам, в связи с незапланированными приобретениями.

На начало мая 2020 г. доля тех, кто ссылается на финансовые трудности, выросла на 10 %. Чаще всего должники прямо ссылаются на коронавирус. В банке отмечают, что пандемия стала мощным фактором, негативно отразившимся на должниках.

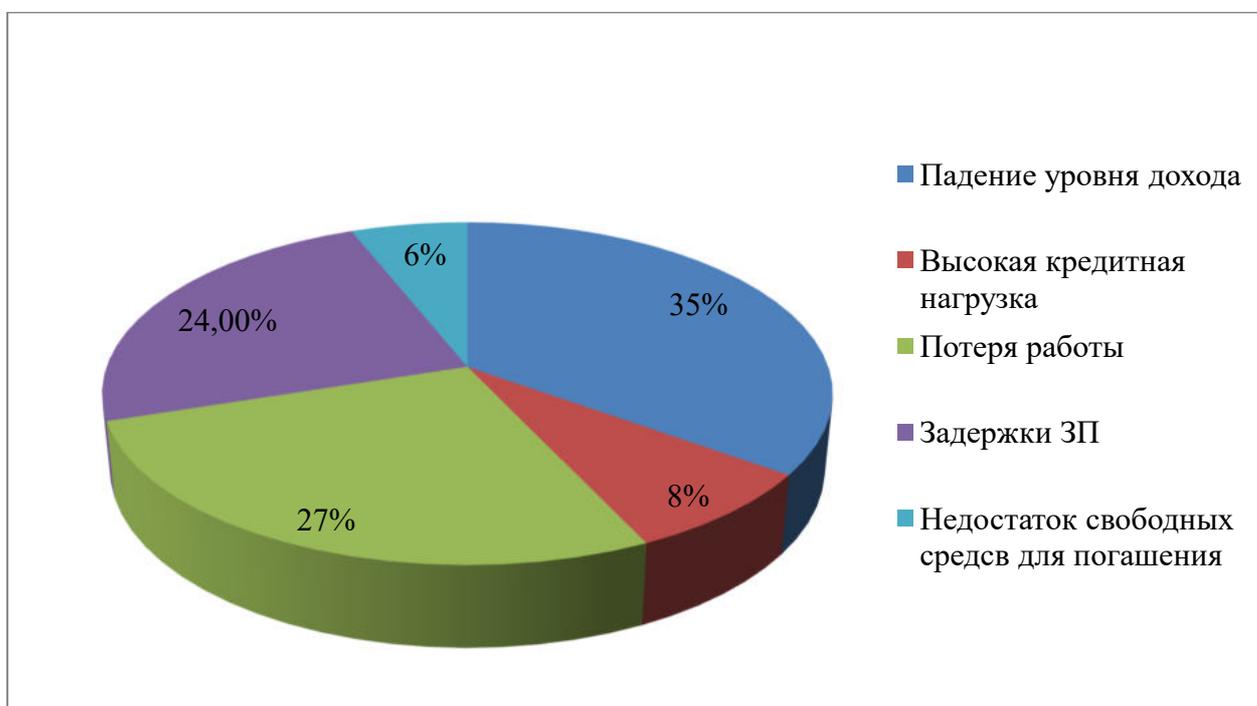


Рисунок 8 – Причины просроченной задолженности у клиентов АО «РайффайзенБанк» 2020 г., %.²¹

По статистике, которую провел РайффайзенБанк в 2020 г. (на рисунке 8), можно увидеть, что основной причинной, а именно 35 %, стало падение уровня дохода. На втором месте – потеря работы. Данный показатель на уровне 27 %, что тоже составляет почти 1/3 от всех просроченных кредитов. Каждый четвертый клиент допускает «просрочку» в связи с задержками заработной

²¹ Составлено автором по: [18]

платы. Реже всего клиенты, в качестве причины просроченных платежей, называют высокую кредитную нагрузку – 8 % и недостаток свободных средств для погашения – 6 %.

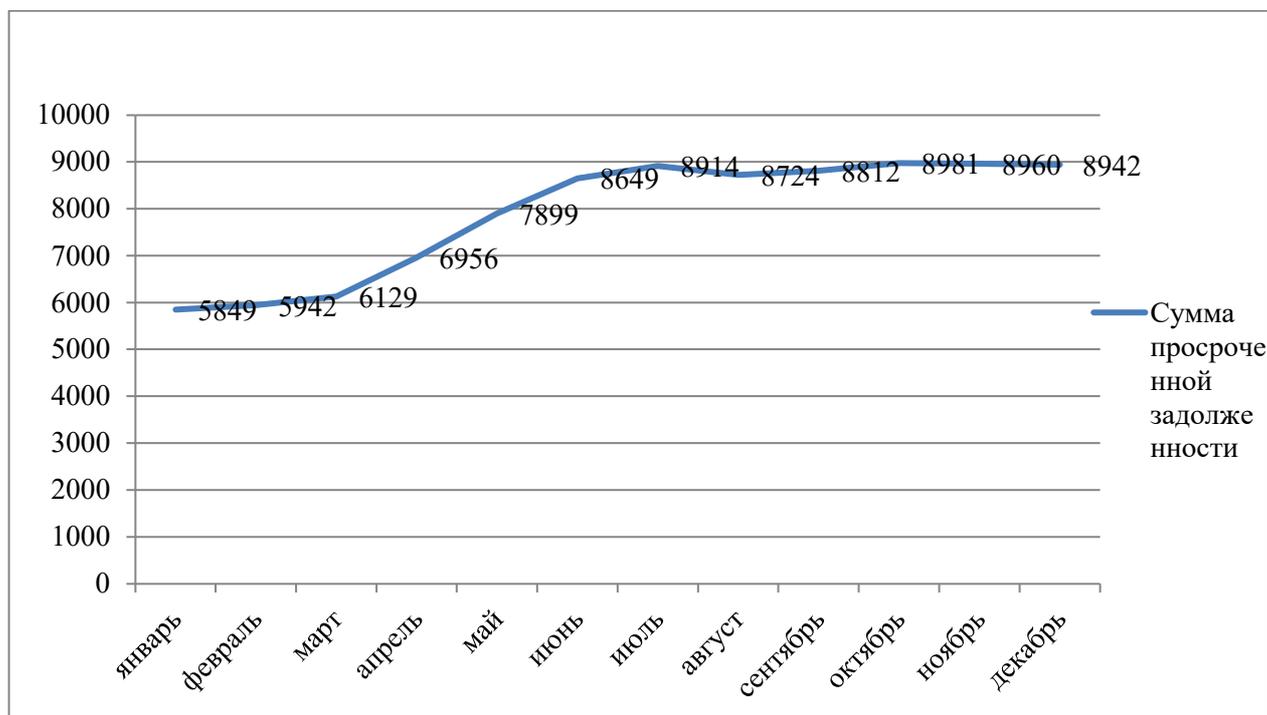


Рисунок 9 – Динамика просроченной задолженности у клиентов АО «РайффайзенБанк» 2020 г., млн. руб.²²

Так как в 2020 г. произошел резкий скачок повышения уровня невыплат по потребительским кредитам, необходимо рассмотреть динамику изменения уровня просроченной задолженности у клиентов Райффайзенбанка в течении всего года.

По Рисунку 9 видно, что с января и февраля данный показатель находится на одинаковом уровне 5900 миллионов рублей. В марте повышается на 187 миллионов рублей, а вот в апреле дает скачок на 14 %, в мае на 13,5 % и в июне на 10 %. В июле данный показатель дорастает до 8914 миллионов рублей и в августе дает небольшое снижение. В целом, за полгода (с января по июль) размер просроченной задолженности по потребительскому кредиту в Райффайзенбанке вырос на 3065 миллионов рублей, а это 47,5 %. То есть за пол года данный показатель вырос в два раза. В обычных условиях такого резкого

²² Составлено автором по: [18]

роста произойти не могло, так как банк максимально снижает риски возникновения не возврата кредитов.

Явной причиной резкого роста данного показателя является эпидемиологическая ситуация, связанная с коронавирусом. Действительно, карантин в нашей стране был объявлен в марте, тогда и произошел первый скачок задолженности. Как раз к августу почти во всех областях карантин был отменен и ситуация начала налаживаться. Но не смотря на это, во второй половине 2020 г. ситуация не улучшилась, а размер задолженности по потребительским кредитам не уменьшился, но при этом глобальных скачков больше не возникало. По рисунку 9 можно сделать вывод о том, что коронавирус карантин, связанный с коронавирусом, напрямую повлиял на показатель просроченной задолженности по потребительскому кредитованию. В банке просроченную задолженность делят на несколько категорий, в зависимости от срока. Данные по Райффайзенбанку предоставлены в таблице 16.

Таблица 16 – Показатели просроченной задолженности по потребительскому кредиту в АО «РайффайзенБанк» за 2019-2020 гг., млн. руб.²³

Показатель	2019	2020
Сумма просроченных потреб. кредитов сроком до 30 дней	2545,6	3124,6
Сумма просроченных потреб. кредитов сроком от 31 до 60 дней	782,4	1456,3
Сумма просроченных потреб. кредитов сроком 61 до 90 дней	217,6	819,3
Сумма просроченных потреб. кредитов сроком от 91 до 180 дней	114,7	980,4
Сумма просроченных потреб. кредитов сроком свыше 180 дней	2178,7	2561,4

²³ Составлено автором по: [18]

Исходя из данных Таблицы 16, можно увидеть, что и в 2019 г. и в 2020 г. самое большое количество просроченных кредитов – сроком не возврата до 30 дней. Возможно, это связано с тем, что клиенты, даже в тяжелой ситуации, когда они не могут выплатить кредит, находят деньги и гасят задолженность в ближайшие сроки. Большинство клиентов не являются «заядлыми неплательщиками», а допускают просроченную задолженность в связи с экстренными обстоятельствами в своей жизни. Большинство клиентов стараются сохранять положительную кредитную историю.

На втором месте рейтинга, отраженного в Таблице 16, кредиты, просроченные платежи по которым более 180 дней. Данный показатель резко увеличился в 2020 г., по сравнению с 2019 г. – на 18 %.

Стоит обратить внимание на то, что в 2020 г. просроченная задолженность сроком от 31 до 60 дней выросла почти в два раза – на 673,9 миллиона рублей. Хотя в 2019 г. данный показатель был одним из минимальных.

3 ПУТИ СНИЖЕНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

3.1 ПРАКТИКА ТЕКУЩИХ МЕТОДОВ СНИЖЕНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

Рост проблемной задолженности перед банками – одна из самых обсуждаемых в банковском мире вопросов. Актуальность данного вопроса в ближайшем будущем будет только расти и останется одной из наиболее важных банковских тематик еще как минимум в течение нескольких лет. К сожалению, до сих пор не выработан оптимальный механизм решения проблемы просроченной задолженности клиентов перед банками. Так же нет ответа на многие вопросы, связанные с управлением проблемными активами.

Каждый банк выбирает способы работы с просроченной задолженностью самостоятельно в соответствии с его структурой, практикой взаимодействия служб банка, объемом и спецификой кредитного портфеля и степенью его «проблемности».

Для того, чтобы снизить риски, связанные с просроченной задолженностью, банк должен выстроить грамотную тактику действий.

Банки, пытаясь сократить потери от невыплаты кредитов, основной упор делают не на работу с новыми кредитами, а на разработку стратегий обслуживания уже выданных, чтобы минимизировать данные потери.

Работа с такими кредитами должна включать в себя элементы страхования, которые банки включают в свои программы кредитования.

На забывчивых клиентах кредитные организации зарабатывают крупную сумму. Штрафы и пени, даже за небольшую задержку, составляют 0,1-2% от

суммы долга за каждый день просрочки. Мелкая просрочка для одного заемщика приносит банку солидную часть кредитных доходов.

Но при этом, со временем задержка выплат по кредитам становится для банка головной болью, так как после невыплаты второго платежа заем переходит в категорию проблемных.

Согласно требованию Центрального банка РФ, после официального признания долга проблемным, банк обязан внести резерв на свой счет в размере 100% от суммы невыплаченного долга. А это значит, что банк должен решать проблемы с должниками за счет собственной прибыли. При большом объеме проблемных кредитов резервная сумма становится большим отягощением для самого банка, а финансовые показатели банка резко ухудшаются.

Работу с проблемными заемщиками на первом этапе (в период первой и второй задержки платежей) проводят сотрудники кредитного отдела. Чаще всего, общение сводится к напоминанию клиенту его обязанностей по оплате кредита.

При этом банк не обязан просить клиента вернуть кредит. Отношения банка с заемщиком и права сторон, полностью описаны в кредитном договоре. Поэтому многие банки никак не проявляют себя в период первичных невыплат по кредиту. Происходит это по разным причинам: в каких-то банках на работу с просроченными кредитами не выделен персонал, в каких-то банках работа формируется под лозунгом: «чем дольше клиент не платит, тем больше будет сумма долга, которую потом можно будет взыскать».

А вот после второй невыплаты к работе с проблемным кредитом подключаются специалисты небанковской специализации. С должниками работают сотрудники того же банка, но уже из службы безопасности. Большинство проблемных кредитов гасится спустя 2 – 4 месяца после первой задержки. Большинство клиентов боится последствий для собственной репутации, потому что на каждого гражданина РФ, когда-либо бравшего кредит в банках, заведена кредитная история. Факт невыплаты займа навсегда останется в ней, а впоследствии может стать причиной отказа в кредите.

Следующий этап – когда тон общения с должниками кардинально меняется. Письма с предупреждениями, телефонные звонки и личный визит представителей силовых подразделений банка к родственникам и на работу - краткий список мер воздействия. Психологическое давление в большинстве случаев срабатывает.

Сейчас бизнес по «выбиванию» долгов банкам выгоднее передать коллекторским агентствам. Эти специализированные компании выкупают пакет долгов, чтобы в дальнейшем с ним работать. Долг заемщика при этом переходит новому кредитору. При этом банк списывает долг с баланса, тем самым улучшая свои показатели, и освобождая резервы.

По закону банк имеет право передать долги на сторону, а коллекторское агентство - требовать возврата этих долгов. Если неплательщику позвонил сотрудник коллекторской компании, то значит, что банк-кредитор заключил с коллекторским агентством договор на взыскание задолженности или продал ему долги.

Работа коллекторского агентства строится по схожей схеме.

1. Предварительная работа колл-центра: СМС информирование и обзвон должников.
2. Рассылка писем и уведомлений должникам, которые не ответили на телефонные звонки.
3. Выезд по адресу и личное информирование должника.
4. Поиск должников, сбор дополнительной информации о должнике.
5. Подача заявления в суд.

Последней стадией в процессе возврата долгов является обращение кредитора в суд. По решению суда квартиру или машину, заложенную в банке, реализуют с аукциона. Заемщик может самостоятельно реализовать имущество по рыночным ценам.

Если кредиты не предполагают залога, то суд вынесет решение об аресте счетов и имущества гражданина на сумму, достаточную для погашения долга.

Все эти действия имеет право осуществлять судебные приставы. Так заканчивается цикл работы с просроченными кредитами.

РайффайзенБанк разработал многоступенчатую систему возврата просроченных кредитов. Ответственность за возврат просроченных кредитов лежит на службе взыскания банка, состоящей из профессиональных юристов, чаще всего с опытом исполнительного производства.

Система возврата просроченных кредитов в РайффайзенБанке включает в себя несколько этапов.

1. В онлайн кабинете (мобильном приложении) на основном экране прописывается дата следующего платежа, чтобы клиент не забывал дату.

2. За неделю до платежа клиенту приходит Push – уведомление из интернет банка с напоминанием о дате и сумме следующего платежа.

3. При просрочке платежа более чем на 10 дней заемщику направляется письменное уведомление о пропущенном платеже посредством письма, СМС и Push – уведомления из онлайн приложения банка.

4. При просрочке платежа более чем на 30 дней, кредит автоматически рассматривается как неуплаченный. Банк уведомляет заемщика о пропущенном платеже посредством телефонной связи. Чаще всего специалисты банка ограничиваются телефонным звонком, напоминая клиенту о том, что он должен заплатить банку определенную сумму и говорят о том, каким способом он может это сделать.

5. На этапе второго просроченного платежа специалисты колл-центра РайффайзенБанка совершают телефонный звонок, где в вежливой форме напоминают клиенту о том, что он должен банку сумму, а так же предупреждают о штрафных санкциях со стороны банка, вплоть до возможного судебного преследования.

6. На этапе пропуска трех последовательных платежа, Райффайзенбанк разрывает с клиентом отношения в одностороннем порядке. Высылает заемщику письменное требование о погашении всей суммы

задолженности (основной долг, проценты за пользование кредитом, штраф, комиссия Банка за ведение счета).

7. В случае неоплаты суммы из письма в установленный срок, кредитные дела передаются в Службу взыскания РайффайзенБанка, сотрудники которого проводят встречу с заемщиком для оценки необходимости возмещения в судебном порядке.

8. Если клиент и в этом случае отказывается погасить кредит, то дело этого клиента попадает в отдел судебного взыскания Банка. Если он признает его безнадежным для взыскания, то в таком случае кредит по определенным процедурам уходит на списание против резервов.

9. Если есть вероятность взыскания суммы долга, то такие долги передают в суд. По вынесению судебного решения о взыскании задолженности, дело передается в службу судебных приставов для принудительного исполнения.

Согласно накопленной статистике Банка за последние 3 года, по результатам данных мер, направленных на возврат просроченных платежей, погашается 83,5 % кредитов.

При этом необходимо отметить, что банк тратит большие средства и силы, чтобы работать уже с возникшей проблемной задолженностью. Но цель - сократить объемы выдачи потенциально невозвратных кредитов РайффайзенБанк так же ставит перед собой.

На текущий момент упрощается система оценки кредитоспособности заемщика, так как этого требуют условия нарастающей конкуренции, а это глобально увеличивает риск невозврата кредита. Ведь кредиты сейчас выдаются по минимальному комплекту документов, иногда даже по паспорту. Сроки принятия решения по кредиту так же сокращаются. Если раньше решение принималось несколько дней, то теперь этот процесс протекает за 5-15 минут. А это тоже увеличивает риски полностью оценить риски по заемщику и сократить выдачу потенциально проблемного кредита.

Для того, чтобы сократить риски потенциального невозврата, Банки передают информацию на единую платформу кредитной истории (БКИ), где в будущем быстро смогут проверить потенциального заемщика.

Так же РайффайзенБанк на постоянной основе разрабатывает программное обеспечение, которое в сжатые сроки может анализировать последние транзакции клиента, его депозиты и поступления заработной платы. Что дает возможность оценить специалисту службы безопасности заемщика максимально быстро и качественно.

Для того, чтобы снизить риски не возврата кредитов, банк предлагает страховые продукты вместе с оформлением кредита. Для того, чтобы заинтересовать заемщика страхованием, РайффайзенБанк снижает ставку для клиентов, которые параллельно заключают договор страхования. Таким образом, банк снижает вероятность просрочки кредита по причинам, которые перекрывает страхование.

На текущий момент РайффайзенБанк владеет 25 % акций страховой компании «РайффайзенЛайф». А тандеме данные компании разрабатывают новые страховые продукты, которые не уступают конкурентам на рынке и при этом защищают и клиента и сам Банк.

Следует обратить внимание, что одним из важных обстоятельств снижения просроченной задолженности РайффайзенБанка является построение качественной оценки потерь в экстремальных условиях рынка и эффективный контроль управления рисками в период возможных кризисных ситуаций. Необходимо более точно определять уровень кредитного риска, что позволит выполнить задачи и цели кредитной политики банка - обеспечение эффективного управления кредитными ресурсами, направляя их преимущественно в реальный сектор экономики, удовлетворение возрастающей потребности населения, формирование качественного и доходного кредитного портфеля.

3.2 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПРОБЛЕМНЫМИ КРЕДИТАМИ

Проблемные кредиты - один из важных индикаторов успешности банка. Большое их количество говорит о том, что программы кредитования не сбалансированы в отношении риска. Возникает замкнутый круг: чем выше ставка, тем хуже возврат, чем хуже возврат, тем выше надо поднимать ставку, чтобы покрыть убытки.

На основании проведенного анализа показателей просроченной задолженности и кредитного портфеля АО «РайффайзенБанк», можно сформулировать следующие предложения для контроля уровня задолженности и ее сокращению.

1. Продолжать на постоянной основе проводить оценку качества выданных кредитов и прогнозирование потерь. Банк должен на постоянной основе проводить мониторинг возвратности кредитов, что является ключевым фактором реагирования системы принятия решения на новые угрозы и изменчивость внешней среды.

2. Можно сегментировать просроченные кредиты не только по типу продукта, но и по типу клиента или по территориальному признаку. В зависимости от продукта, его размера или сроков, можно формировать отдельные бизнес-процессы и корректировать предложение на рынке.

3. Продолжать постоянный анализ портфеля проблемных долгов и его реструктуризация. Эффективное взыскание задолженности напрямую зависит от постоянного анализа портфеля проблемных долгов, их реструктуризации, своевременного списания. При необходимости есть смысл продавать долги. Сокращение затрат может быть достигнуто за счет закрытия убыточных офисов или за счет сокращения издержек в них.

4. Применять и постоянно улучшать систему «Скоринг». Отдельным направлением работы банка по борьбе с просроченной задолженностью

является применение скоринга. Делается это для того, чтобы оценить вероятность принятия банком положительного решения по заявке клиента. Помимо расчета скоринга, необходимо учитывать причины, по которым скоринг может быть хорошим или плохим. А для этого необходимо менять показатели скоринга, в зависимости от ситуации на рынке. При построении и улучшении скоринговых карт, необходимо учитывать не только основные позиции оценки платежеспособности заемщика, такие как доход, пол, возраст и т.п., но и оценивать «возраст» кредитов клиента, регион покрытия и т.п.

5. Включить в каждый кредитный договор элементы страхования, которые банки включают в свои программы. Это позволит банку снизить риски наступления просроченной задолженности, в случаях, если с заемщиком произойдет страховой случай. Необходимо постоянно подпитывать интерес у заемщиков к страхованию. Для этого постоянно нужно разрабатывать новые страховые продукты и привлекательные условия по ним.

6. Просроченную задолженность необходимо отрабатывать на ранних сроках. Благодаря этому будет большее количество напоминаний клиенту о выплате кредита, а это даст шанс к увеличению уровня погашения задолженности.

7. При работе с новым кредитом собирать как можно больше информации о клиенте - адрес места жительства, телефоны родителей, руководителей. Часто клиент не отвечает на телефонные звонки от Банка, меняет телефон или место жительства. В этом случае поможет дополнительная информация об окружающих людях клиента-должника. Соседи заемщика могут сыграть большую роль, сообщив ему, что их беспокоят из банка из-за его долга, тем самым окажут на него влияние. Также влияние на заемщика может оказать его руководитель, так как в его штате числится сотрудник, который скрывается от банка и является должником с просроченной задолженностью. Это может повлиять на репутацию организации и соответственно на репутацию самого руководителя. Это даст влияние на заемщика с разных сторон, что повысит шанс на погашение долга по кредиту.

8. Оформление кредитов на крупные суммы с условием предоставления залога или поручителя. При оформлении клиентом кредита суммой свыше определенной суммы ввести обязательное оформление залога или наличие поручителя. Залогом может выступать квартира, автомобиль, загородный дом, земельный участок, покрывающий сумму кредита. Поручителем же может выступать любое лицо, которое является гражданином РФ и имеющим прописку на территории РФ. Таким образом банк страхует риск невозвратности данного кредита, покрыв долг оставляемым в залог имуществом или требованием возврата долга с поручителя.

9. Проведение акций для клиентов. Практика показывает, что многие клиенты, попавшие в сложную ситуацию, не могут выйти из просрочки в силу больших штрафов. Можно с какой-либо периодичностью запускать акции. Например: «Акция по амнистии», смысл которой заключается в аннулировании штрафов и пеней тем клиентам, кто готов единовременно погасить определенную часть от просроченной задолженности. Такую акцию запускало несколько банков в 2016 г. Банки аннулировали все штрафы и пени, при условии, что клиенты единовременно погасят определенный процент от задолженности. На это у клиентов был задан определенный срок, чтобы погасить просрочку и войти в нормальный график платежей.

Летом 2016 г. уровень просроченной задолженности в банках достиг максимальных цифр. Лидеры российского банковского рынка, такие как: ВТБ, Альфа-банк, МКБ, банк «Хоум Кредит», в 2016 г. провели акции, ориентированные на списание части долгов с клиентов. Условия у банков были разные, но все привели к определенным результатам. Ознакомиться с условиями проведения амнистии можно ниже в Таблице 17.

Таблица 17 – Условия проведения акции «Акция по амнистии» банками в 2016 г.²⁴

Условия проведения акции	ВТБ	Альфа-банк	МКБ	Хоум-Кредит
Срок проведения акции	Июнь – август	Июнь – август	Июль – октябрь	Ноябрь – декабрь
Размер списания долга	Аннулирование всех штрафов и пеней	Аннулирование всех штрафов и пеней	Аннулирование всех штрафов и пеней	Аннулирование всех штрафов и пеней
Сумма взносу	10 % от задолженности	Сумма выслалась клиентам в СМС индивидуально для каждого клиента	10 % от задолженности	15 % от задолженности
Периодичность акции	Единоразово	Единоразово	Единоразово	Единоразово
Клиенты, попадающие под амнистию	Размер долга до 600 тыс. руб.	С индивидуальным предложением, которым выслано СМС	Размер долга до 500 тыс. руб.	Размер долга до 1 млн. руб.

²⁴ Составлено автором по: [18]

В Таблице 17 видно, что условия проведения акции в банках немного разнятся, но в целом, похожи. Как повлияло проведение данной акции на размер просроченной задолженности можно увидеть на рисунке 10.

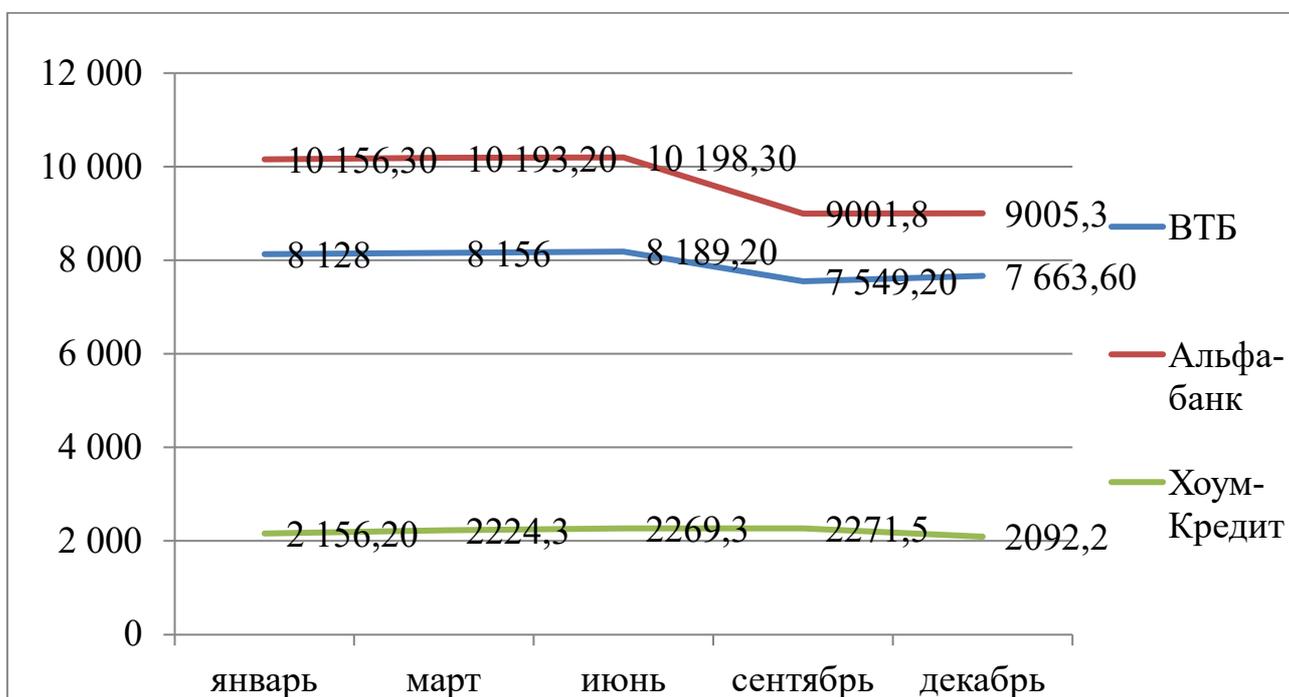


Рисунок 10 – Динамика просроченной задолженности по потребительским кредитам в банках в 2016 г, млн руб.²⁵

Из Рисунка 10 видно, что после проведения акции по амнистии в банках уровень просроченной задолженности по кредитам снизился. Например, в ВТБ банке на 8 %, в банке Хоум-Кредит на 7,8 %, а в Альфа-банке на 11,8 %. Видно, что результаты данная акция дает и снижение просроченной задолженности происходит как раз в периоды проведения акции. Каждый банк показал разный результат, а Альфа-банка результат самый лучший. Возможно, это связано с тем, что данный банк проявил индивидуальный подход к каждому клиенту, ведь сумма к оплате высылалась каждому в СМС индивидуально.

Можно предположить, что при проведении подобной акции в 2021 г., РайффайзенБанк сможет сократить уровень просроченной задолженности. Исходя из опыта других банков, можно сократить уровень просроченной задолженности на 8 – 12 %, а возможно даже больше.

²⁵ Составлено автором по: [21]

Из данных Рисунка 6 видно, что уровень просроченной задолженности по потребительскому кредиту в РайффайзенБанке на 1 декабря 2020 г. составил 8 942,3 млн. руб.

Предположим, что Банк проведет данную акцию в подобный период Альфа-банку с июня по август 2021 г.. Тогда банку удастся снизить размер просроченной задолженности на 12 %, а именно 1 073 млн. руб.

Если взять менее удачный опыт ВТБ банка, то можно предположить, что РайффайзенБанку удастся снизить просроченную задолженность на 8 % или 715 млн. руб.

Для того, чтобы достигнуть наилучшего результата при проведении данной акции необходимо:

1. подобрать удачный период проведения акции. Когда у клиентов прилив денежных средств (чаще всего летом, так как клиенты часто берут отпуска и единоразово получают хорошую сумму с учетом отпускных / под Новый год, когда клиенты копят средства для подарков + получают Новогодние премии);
2. увеличить срок на максимально возможный. Альфа банк проводил данную акцию 3 месяца, а ХоумКредит 2 месяца. У Альфа-Банка получились лучшие результаты;
3. Подойти к каждому клиенту индивидуально. Каждому выслать СМС с условиями акции (правилами, сроком и суммой, которую необходимо внести).

Тогда Банк сможет снизить сумму просроченной задолженности на максимально сумму.

10. Реструктуризация кредитов.

В случае возникновения сложной ситуации, которая может повлечь задолженность, предлагать реструктуризацию кредитов. Есть несколько типов реструктуризации:

- Изменение даты платежа.

Суть реструктуризации, заключается в том, что заемщику меняется дата платежа, в соответствии с которым клиент оплачивает кредитный договор. Число может быть изменено как в меньшую, так и в большую сторону.

Такой тип реструктуризации можно предложить клиентам, у которых работодатель изменил дату выплаты заработной платы, клиентам, которые поменяли место работы, и в связи с этим изменилась дата выплаты заработной платы.

- Пролонгация с уменьшением аннуитета.

Суть реструктуризации заключается в том, что увеличивается срок кредита на определенный период, вследствие этого уменьшается ежемесячный платеж (аннуитет). Такой тип реструктуризации можно предложить клиентам, у которых, уменьшились доходы (или увеличились расходы), по таким причинам как: уменьшение размера заработной платы, переход клиента на новое место работы с уменьшением зарплаты, тяжелая болезнь или смерть члена семьи, приносящего основной доход, рождение ребенка, развод, непредвиденные расходы (утрата имущества вследствие пожара, крупной кражи и т.д.).

- Отсрочка платежа.

Суть реструктуризации заключается в том, что оплата кредита приостанавливается на срок от 1 до 3-х месяцев. При этом, проценты, начисленные за период отсрочки, уплачиваются в составе последнего платежа по кредиту и на период отсрочки увеличивается срок кредита. Такой тип реструктуризации можно предложить клиентам, у которых имеется реальная перспектива по возобновлению платежей по кредиту после отсрочки, например: клиентам, которые вследствие болезни потеряли работоспособность, но в течение 3 месяцев смогут снова приступить к работе. Так же клиентам, которых уволили с работы, но их специальность востребована и есть реальные перспективы устроиться на новую работу за время отсрочки. Так же клиентам, которых отправили в неоплачиваемый административный отпуск.

- Погашение пеней в последнюю очередь.

Суть этой реструктуризации, в том, что изменяется порядок погашения задолженности по кредиту - пени будут погашаться в последнюю очередь после погашения всего кредита, процентов и комиссии. Такую реструктуризацию можно предложить, клиенту, попавшему в затруднительное материальное положение вследствие перечисленных ниже уважительных причин, и имеющему просроченную задолженность, в которой пени составляют значительную сумму:

1. увольнения с места работы;
2. тяжелой болезни или смерти члена семьи, приносящего основной доход (это может быть как сам клиент, так и его муж/жена).

10. Снизить процентную ставку по потребительским кредитам и держать ее на минимальном уровне, при условии того, что такой кредит будет приносить доход банку. Данная рекомендация связана с тем, что повышение процентной ставки или то, что она завышена у банка по сравнению с конкурентами, может отпугнуть добросовестных заемщиков и тем самым увеличит долю просроченной кредиторской задолженности.

Таблица 18 – Процентная ставка по потребительским кредитам в банках на территории РФ 2021 гг., % ²⁶

Наименование банка	Минимальная процентная ставка, %	Максимальная процентная ставка, %
РайффайзенБанк	7,99	16,99
Сбербанк	11,9	22,9
ВТБ	6,4	14,9
Газпром Банк	5,7	13,5
Альфа Банк	6,5	15,5
Тинькофф	6,9	15,9
Открытие	5,5	20,5
СКБ банк	6,1	17,1
Кредит Европа Банк	11,2	22,1
Поста Банк	5,9	18,9

²⁶ Составлено автором по: [18]

Из данных Таблицы 18 мы видим, что ставка в РайффайзенБанке на текущий момент, по сравнению с конкурентами, выше на 1,5-2,5 %. На текущий момент самая низкая ставка в банке «Открытие» – 5,5 %. Данный показатель ниже, чем в РайффайзенБанке на 2,4 %. Самая высокая ставка в Сбербанке – 11,9 %, что выше предложение рассматриваемого банка на 3 %.

Можно сделать вывод о том, что РайффайзенБанк дает не самую высокую процентную ставку по потребительским кредитам, но и не самую низкую. Но при этом, большинство банков дают ставку ниже. Это говорит о том, можно рекомендовать РайффайзенБанку снизить процентную ставку (но оставаясь в рамках доходности) для того, чтобы не отталкивать платежеспособных и добросовестных клиентов и оставаться конкурентоспособным.

11. Минимизировать риск выдачи потребительского кредита мошенникам. Для этого необходимо отсекал недобросовестных клиентов на начальном этапе – выдаче кредита. Для того, чтобы увеличить возможность распознавания мошенников необходимо:

- на постоянной основе проводить обучения для сотрудников фронт офисов на предмет правильного оформления документов, необходимых для выдачи кредита. Для того, чтобы сразу распознать мошенника сотрудники должны досконально знать правильное оформление таких документов как: паспорт, справка 2-НДФЛ, трудовая книжка;

- обеспечить каждого сотрудника фронт офиса техникой, определяющей подлинность паспорта. На текущий момент в РайффайзенБанке такой аппарат присутствует ни у каждого сотрудника. Чаще всего один/два на офис. Проверая подлинность паспорта, сотрудник торопится, чтобы уступить аппарат коллеге. Поэтому не всегда детально проверяет паспорт, второпях может что-то упустить. Поставив такую машинку каждому сотруднику на рабочее место, можно не только снизить риск выдачи невозвратного кредита, но и снизить время обслуживания каждого клиента.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Потребительский кредит является одной из форм кредита и является средством удовлетворения различных потребительских нужд населения. Он помогает выравниванию потребления групп населения с различным уровнем доходов. Необходимость потребительского кредита вызвана не только удовлетворением потребительских нужд населения, но и с интересами производителей с целью обеспечения непрерывности процесса производства при реализации товаров.

Потребительский кредит играет большую роль в социально-экономической жизни страны, ведь развитие потребительского кредита способствует расширению покупательского спроса на товары длительного пользования, ускоряя реализацию товаров, что в конечном счёте отражается на увеличении доходной части федерального бюджета.

В настоящее время в нашей стране кредитование потребительских нужд населения осуществляется широким списком банков, одним из лидеров которого является АО «РайффайзенБанк». Однако и другие коммерческие банки всё шире практикуют выдачу потребительского кредита различным группам населения.

В банковской системе потребительское кредитование, напрямую связано с проблемой просроченной задолженности, динамика по которой растёт с каждым годом. Просроченная задолженность – это своевременно не произведенные платежи по кредитному договору.

Методами управления просроченной задолженностью по потребительским кредитам являются: структурирование кредитов, создание резервов на покрытие банковских рисков, прогнозирование возникновения кризисных ситуаций, диверсификация кредитных рисков, анализ возникновения проблемных активов, страхование кредитных рисков,

построение качественной оценки потерь, контроль качества ссудной задолженности, пополнение и использование информационной базы созданных бюро кредитных историй, мониторинг клиентской базы.

Можно сделать вывод, рост просроченной задолженности по потребительскому кредитованию перед банками – одна из самых обсуждаемых в банковском мире вопросов. Актуальность данного вопроса в ближайшем будущем будет только расти и останется одной из наиболее важных банковских тематик еще как минимум в течение нескольких лет.

На текущий момент, до сих пор не выработан оптимальный механизм решения проблемы просроченной задолженности клиентов перед банками. Каждый банк выстраивает свою работу с просроченной задолженностью на постоянной основе старается улучшать показатели.

За 2020 г. , в связи с эпидемиологической ситуацией в стране, показатели просроченной задолженности по потребительскому кредиту резко возросли, что создало ряд проблем банкам.

Будем надеяться, что в ближайшее время экономическая и эпидемиологическая ситуация в стране стабилизируется. И ситуация роста просроченной задолженности по потребительскому кредитованию нормализуется и примет отрицательную динамику.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. 28.12.2013).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. 05.05.2014).
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300–1 «О защите прав потребителей» (ред. от 02.07.2013).
4. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395–1 «О банках и банковской деятельности» (ред. от 30.09.2013).
5. Федеральный закон от 10.07.2002 г. №86-ФЗ «О Центральном банке РФ (Банке России)» (с посл. изм. и доп. от 30.12.2008 г.).
6. Федеральный закон от 27 октября 2008 г. №175-ФЗ «О дополнительных мерах для укрепления стабильности банковской системы в период до 31 декабря 2011 года».
7. Федеральный закон от 21.12.2013 N 353–ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
8. Инструкция Банка России от 29.11.2019 N 199-И (ред. от 03.08.2020) «Об обязательных нормативах и надбавках к нормативам достаточности капитала банков с универсальной лицензией».
9. Бухгалтерская отчетность АО «РайффайзенБанк» за 2015-2020 гг. // АО «РайффайзенБанк».
10. Алексеев А.А. Проблемы правового регулирования банковского кредитования потребителей: учебное пособие / А.А. Алексеев. – Москва: 2018. – 11–15 с.
11. Аллкадарская М. Ш. Совершенствование политики коммерческих банков по кредитованию физических лиц: научно-практический журнал. / М. Ш. Аллкадарская. – Москва: 2020. – 97–100 с.

12. Ананьев Д.Н. Банковский сектор России: итоги и перспективы развития: Учебник / Д.Н. Ананьев. – Москва: 2019. – 3–8 с.
13. Белотелова Н.П. Деньги. Кредит. Банки: Учебник / Н.П. Белотелова. – Москва: 2018.– 101–110 с.
14. Бибикова Е.А. Кредитный портфель коммерческого банка: Учебник / Е.А. Бибикова. – Санкт-Петербург: 2019. – 27–29 с.
15. Бураков В.А. Проблемы применения скоринга в российской банковской практике: Учебник / В.А. Бураков. – Москва: 2018. – 101–110 с.
16. Виноградова Т. Н. Банковские операции: Учебное пособие / Т.Н. Виноградова. Ростов: 2019. – 52 с.
17. Гараган С.А. Оптимальная организация процесса рассмотрения кредитных заявок / Гараган С.А., Павлов О.А. – Москва: 2015. – 15–21 с.
18. Глушкова Н.Б. Банковское дело: учебное пособие/ Н.Б. Глушкова. – Москва: 2019. – 432 с.
19. Голозубова Н. В. Оценка современного состояния рынка потребительского кредитования в России: Учебник / Н.В. Голозубова. – Москва: Рубрика июнь, 2018. – 2– 5 с.
20. Даниленко С. А. Банковское потребительское кредитование: Учебное пособие / С. А. Даниленко. – Москва: 2020. – 59–63 с.
21. Дубова, С. Е. Кредитный портфель коммерческого банка: Учебное пособие / С.Е. Дубова. – Москва: 2018. – 536 с.
22. Дяченко О. К. Рост невозвратов требует доработки скоринга: Учебное пособие / О. К. Дяченко. – Москва: 2015. – 20–26 с.
23. Жариков В.В. Управление кредитными рисками: учебное пособие / В.В. Жариков. – Москва: 2018. – 159 с.
24. Жуков Е.В. Деньги, кредит, банки: Учебник / Е.В. Жуков. – Москва: 2019. – 112– 142 с.
25. Зубакина Ю.К. Тенденции развития потребительского кредитования в России: Электронный научный журнал/ Ю.К. Зубакина. – Москва: 2019. – № 19 – 85 с.

26. Зубакина, Ю.К. Исследование объема кредитования физически и юридических лиц в России: Учебник / Ю.К. Зубакина. – Москва: 2019. – № 20 – 5–8 с.
27. Зубов С.А. Кредитование физических лиц по итогам 2019 года: Учебник / С.А. Зубов. – Москва: 2019. – № 3– 10–12 с.
28. Калистратов М.А. Потребительский кредит как элемент системы кредитных отношений с населением: Учебник / М.А. Калистратов. – Москва: 2019. – 21–26 с.
29. Ковалева Т.М. Финансы, Деньги, Кредит, Банки: Учебное пособие / Т. М. Ковалева. – Москва: 2018. – 116 с.
30. Кравцова Г.И. Деньги, кредит, банки: Учебник / Г. И. Кравцова. –Москва: 2017. – 11–18 с.
31. Лепешкина Марина. Кредитные риски и оценка проблемной задолженности банков: Учебник / Марина Лепешкина. – Москва: 2019. – 140 с.
32. Маркова Ольга. Анализ и оценка рисков кредитного портфеля коммерческого банка: Учебное пособие / Ольга Маркова. Москва: 2019. – 993 с.
33. Новикова Н. Е. Потребительский кредит: Учебное пособие / Н.Е Новикова. Москва: 2018. – 52-53 с.
34. Орлова Н. А, 100 вопросов о кредите. Теряем или приобретаем: учебное пособие / Н. А Орлова. Москва: 2017. – 250–259 с.
35. Пушкин, А.В. Стратегии взыскания долгов. Управление задолженностью / А. В. Пушкин. Москва: 2018. – 240 с.
36. Сарнаков И.В. Потребительское кредитование в России: учебное пособие / И. В. Сарнаков. Москва: – 2018. 8–15 с.
37. Сперанский А. А. Вопрос о регулировании потребительского кредитования: Учебное пособие / А. А. Сперанский. Москва: 2018. – 26–32 с.
38. Тишуков Ю.В. Потребительский кредит: Учебное пособие / Ю.В. Тишуков. Ростов: 2019. – 211–227 с.
39. Торшин Н.А. Финансы и кредит: Учебник / Н.А. Торшин. Москва: 2018. – 52 с.

40. Лаврушин О.И. Деньги кредит банки: Учебник / О.И. Лаврушин. Москва: 2019. – 84 с.
41. Официальный сайт Сбербанк России: <http://www.sberbank.ru> (дата обращения 10.12.2020).
42. Официальный сайт Альфа-банк: <https://anketa.alfabank.ru> (дата обращения 20.11.2020).
43. Официальный сайт Банки.ру: <http://www.banki.ru> (дата обращения 20.11.2020).
44. Официальный сайт Википедия: <https://ru.wikipedia> (дата обращения 20.11.2020).
45. Официальный сайт ВТБ банк: <https://www.vtb.ru/> (дата обращения 20.11.2020).
46. Официальный сайт Газпром-банк: <https://www.gazprombank.ru/> (дата обращения 10.12.2020).
47. Официальный сайт Консультант плюс: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2020).
48. Официальный сайт Министерства финансов: <http://minfin.ru> (дата обращения 03.12.2020).
49. Официальный сайт Министерства экономики: <http://economy.midural.ru> (дата обращения 03.12.2020).
50. Официальный сайт Мир процентов: <http://mir-procentov.ru/> (дата обращения 29.10.2020).
51. Официальный сайт Промсвязьбанк: www.psbank.ru (дата обращения 29.10.2020).
52. Официальный сайт РайффайзенБанк: <https://www.raiffeisen.ru> (дата обращения 29.10.2020).
53. Официальный сайт рейтингового агентства Forbes Russia: <http://www.forbes.ru> (дата обращения 29.10.2020).
54. Официальный сайт Россельхозбанк: <https://rshb.ru> (дата обращения 29.10.2020).

55. Официальный сайт Сити-банк: <https://www.citibank.ru/russia> (дата обращения 29.10.2020).
56. Официальный сайт СКБ-банк: <https://landings.skbbank.ru> (дата обращения 04.11.2020).
57. Официальный сайт Таможенный правовой портал: <http://www.tamognia.ru> (дата обращения 04.11.2020).
58. Официальный сайт Тинькофф-банк: <https://www.tinkoff.ru> (дата обращения 04.11.2020).
59. Официальный сайт Экономист студио: <http://economics.studio/finansy-kredit> (дата обращения 04.11.2020).
60. Официальный сайт Энциклопедия экономиста – <http://www.grandars.ru/> (дата обращения 17.11.2020).
61. Официальный сайт ЮниКредит Банк: <https://www.unicreditbank.ru> (дата обращения 23.04.2018).