**Потребительское кредитование**

2012

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

Диплом

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА

.1 Сущность потребительского кредита и его роль в экономике

.2 Классификация видов потребительского кредита

.3 Проблемы невозврата кредитов в коммерческих банках

ГЛАВА II. АНАЛИЗ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРОБЛЕМА НЕВОЗВРАТА КРЕДИТОВ НА ПРИМЕРЕ ОТП БАНК (ОАО)

.1 Характеристика ОТП БАНК (ОАО)

.2 Анализ организации кредитования физических лиц на примере ОТП БАНК (ОАО)

.3 Социальный портрет заемщиков ОТП БАНК (ОАО), невозвращающих кредит

ГЛАВА III. ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ НЕВОЗВРАТА КРЕДИТОВ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА

.1 Анализ деятельности коммерческих банков на рынке

.2 Меры принимаемые банком по возврату кредита

.3 Рекомендации по организации работы с проблемными кредитами

.4 Пути сокращения невозврата кредитов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломной работы выражается в том, что потребительский кредит является одним из самых распространенных видов банковских операций в развитых странах Запада. При этом следует подчеркнуть, что сфера действия потребительского кредита намного шире, чем только покупки товаров длительного пользования (durable goods), таких как автомашины, бытовая техника и т. п. Так:

покупка недвижимости в рассрочку, по существу, также является одной из разновидностей долгосрочного потребительского кредитования;

текущие покупки посредством кредитных карточек по своей значимости и распространенности не уступают использованию потребительского кредита при крупных покупках.

Потребительский кредит получил такое широкое распространение в промышленно развитых странах в первую очередь потому, что посредством использования данной технологии финансирования покупок резко расширяется емкость рынка по целому спектру потребительских товаров и недвижимости.

В нашей стране наблюдается стремительный рост потребительского кредитования. Можно выделить несколько причин подобного роста: во-первых, некоторая стабилизация экономического положения и политической жизни в нашей стране постепенно возвращают людям чувство уверенности, во-вторых, отмечается рост благосостояния населения и, как следствие, появление желания покупать более дорогие вещи, не являющиеся вещами первой необходимости (машины, бытовую технику, новую мебель), в-третьих, опыт последних лет показал неэффективность простого накопления денег вследствие инфляции и колебаний валютных курсов, и, все чаще, предпочтение отдается вложениям в те или иные товары.

На сегодняшний день организация розничного бизнеса (комплексного обслуживания физических лиц) стало приоритетным направлением деятельности целого ряда коммерческих банков, в числе которых можно выделить Сбербанк РФ, Альфа-банк, МДМ-банк, банки «Русский стандарт», «Уралсиб» «ОТП БАНК», а также иностранные «Хоум кредит энд Финанс банк», «Дельта-банк» и другие. Основная борьба среди них разворачивается в сегменте потребительского кредитования, поскольку сейчас это одна из наиболее доходных для банков операций по работе с физическими лицами. Более того, многие банки определяют выход на рынок розничного кредитования для себя именно как способ для заработков, что также позволяет с уверенностью сказать, что потребительский бум в России уже начался. Возможность банков зарабатывать существенно стимулирует развитие предложения рынку новых и более усовершенствованных банковских кредитных продуктов. Сейчас на рынке розничного кредитования в России активно работают более чем 500 банков, которые предлагают клиентам и экспресс-кредиты в торговых точках (мебель, компьютеры, мебель, стройматериалы), и другие более сложные кредитные продукты, такие как автокредит и ипотечный кредит.

Цель дипломной работы - управления кредитными рисками - работе банков с проблемными кредитами.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

Задачи поставленные для реализации цели :

рассмотреть теоретические основы потребительского кредитования, его сущность, роль в экономике страны;

исследовать факторы кредитоспособности заемщиков влияющих на развитие потребительского кредитования;

рассмотреть социальный портрет заемщика, невозвращающего кредит; потребительское кредит заемщик проблемный

определение причин возникновения проблемных кредитов;

определение правильной организации работы банков с проблемными кредитами;

определить основные направления в решении вопроса проблемных кредитов.

Объектом исследования является ОАО «ОТП Банк».

Предметом исследования - его деятельность на рынке потребительского кредитования, а так же на примере ОАО «ОТП банк» рассмотреть проблему не возврата кредитов и пути её решения.

В процессе работы над дипломной работой были использованы нормативные документы, учебники, а также периодические издания и интернет-ресурсы, финансовая отчетность ОАО «ОТП Банка» за 2009,2010,2011годы, что позволило рассмотреть тему, как с точки зрения теории, так и ознакомиться с мнением специалистов-практиков, непосредственно работающих в сфере потребительского кредитования.

Практическая значимость исследования представляет собой возможность использования материалов дипломной работы непосредственно специалистами банка, принимающими решение о выдаче кредитов.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и приложений.

В первой главе банковский потребительский кредит рассматривается как общая форма движения кредитных ресурсов, дается классификация и рассматриваются особенности видов потребительского кредитования. Здесь же исследуются основные подходы к определению уровня различных видов риска, возникающего при предоставлении коммерческими банками ссуд на потребительские цели.

Вторая глава посвящена анализу состояния банков на рынке кредитования физических в период с 2008 по 2011 г.г., в том числе на основе данных ОАО «ОТП БАНК».

В третьей главе раскрываются основные направления в решении вопроса проблемных кредитов и пути их совершенствования.

В заключение сформулированы основные выводы и предложения в ходе исследования.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

.1 Сущность потребительского кредита и его роль в экономике

Банковский потребительский кредит (banking consumer credit) в настоящее время получил широкое распространение и активно изучается в нашей стране. Характеризуя термин «потребительский кредит» с общетеоретических позиций, можно обратиться к целому ряду определений, которые даны в научной литературе ведущими экономистами и аналитиками.

Так, многие ученые определяют потребительский кредит как «ссуду, предоставляемую населению», а наиболее распространенное определение потребительского кредита - «это продажа торговыми предприятиями потребительских товаров с отсрочкой платежа или предоставление банками ссуд на покупку потребительских товаров, а также на оплату различного рода расходов личного характера (плата за обучение, медицинское обслуживание и т.д.). При этом потребительский характер ссуд определяется целью (объектом кредитования) предоставления ссуды.

По определению Ю.С. Крупнова потребительский кредит - это средство удовлетворения различных потребительских нужд населения, имеющее двойственную экономическую природу и занимающее промежуточное положение между двумя функциональными формами банковского кредита - ссудой денег и ссудой капитала. [29, с . 50-53]

По мнению Н.В. Калистратова, под потребительскими кредитами понимаются кредиты, выдаваемые чаще всего в торгово-сервисных предприятиях представителями банка, реже в самом банке на покупку конкретно оговоренных с банком товаров и оказание услуг, кроме автомобилей и недвижимости. Хотя, выделяя автокредиты и ипотечные кредиты в отдельные категории, в связи с особыми условиями оформления кредитных отношений с банком и особых условий предоставления услуг, автор отмечает, что по сути своей - это тоже потребительские кредиты. [26, с. 423]

Еще одно определение данного понятия дано в журнале «Финансовый вестник» под ред. Орловой Е.В. : «Потребительский кредит (англ. consumer credit, purchase loan) - форма кредита, предоставляемого населению предприятиями торговли и сферы услуг при покупке предметов потребления, товаров длительного пользования, оплате бытовых услуг на условиях отсрочки платежа». [38, с. 11-18]

На основании вышеизложенного представляется возможным сформулировать следующее определение банковского потребительского кредита: банковский потребительский кредит - это кредит, предоставляемый частным лицам для ускоренного удовлетворения потребительского спроса на товары и услуги.

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

Банковский потребительский кредит имеет следующие характеристики:

подчинен общему экономическому закону - закону возвратности;

может выдавать на кратко-средней и долгосрочной основе;

развивается циклично - при экономическом росте его объемы возрастают, при спаде экономики - падают;

может выдаваться под какое-либо обеспечение, либо без него.

Главный отличительный признак потребительского кредита - целевая форма кредитования физических лиц. В отличие от других видов кредита, объектом потребительского кредита могут быть и товары, и деньги. В денежной форме потребительский кредит предоставляется как банковская ссуда физическому лицу для приобретения недвижимости, оплаты дорогостоящего лечения и т.п., в товарной - в процессе розничной продажи товаров с отсрочкой платежа. Субъектами кредита, с одной стороны, выступают как специализированные кредитные организации (коммерческие банки), так и любые юридические лица, осуществляющие реализацию товаров или услуг (специальные учреждения потребительского кредита, магазины, сберкассы и другие предприятия), а с другой стороны - заемщики - физические лица. Во Франции, например, около 1/4 всего потребительского кредита предоставляется банками и 3/4 - специализированными кредитными учреждениями. Но поскольку последние получают необходимые им средства в большей мере за счет банковских ссуд, то фактически 9/10 всей суммы потребительского кредита предоставляется банками. [6, с. 6-10]

В зарубежной практике потребительский кредит охватывает все слои трудоспособного населения, в основном через различные системы кредитных карточек и ссуд. В России же этот вид кредита сравнительно недавно получил широкое распространение, именно через различные формы потребительского кредита обслуживается всевозрастающая доля розничного товарооборота.

Роль потребительского кредита в перераспределении капитала между отраслями народного хозяйства, стимулировании эффективности труда, ускорения сбыта товаров. В экономике потребительский кредит выполняет следующие функции:

перераспределяет капитал между отраслями хозяйства и тем самым способствует образованию средней нормы прибыли;

стимулирует эффективность труда;

расширяет рынок сбыта товаров;

ускоряет процесс реализации товаров и получения прибыли;

является мощным орудием централизации капитала;

ускоряет процесс накопления и концентрации капитала;

обеспечивает сокращение издержек обращения: связанных с обращением денег, связанных с обращением товаров.

Важно также заметить, что данный вид кредита позволяет уменьшить текучесть кадров на предприятии, так как определяет потребность человека (заемщика) как можно дольше оставаться на своем рабочем месте, стараться не потерять работу, чтобы в итоге быть платежеспособным. Уменьшение текучести кадров, несомненно, благоприятно влияет на экономику страны.

Таким образом, можно отметить, что потребительский кредит является одним из существенных факторов подъема народного благосостояния. Но также следует учесть, что «потребительский кредит, временно форсируя рост производства и создавая видимость высокой конъюнктуры, в итоге может способствовать выходу производства за рамки платежеспособного спроса населения, нарастания перепроизводства и обострению экономических кризисов».

.2 Классификация видов потребительского кредитования

Обобщив практику кредитования населения, сложившуюся в зарубежных странах, и российскую банковскую практику в области кредитования физических лиц, классифицируем потребительские банковские кредиты исходя из следующих критериев:

по объектам кредитования;

по субъектам кредитования;

по виду заемщика;

по целевому назначению;

по срокам предоставления;

по способу предоставления;

по порядку предоставления;

по видам обеспечения;

по порядку погашения;

по методу взимания процентов;

по валюте кредита.

По объектам кредитования потребительские кредиты можно подразделить на виды:

на неотложные нужды;

под залог ценных бумаг;

на строительство и приобретение жилья;

на капитальный ремонт домов, их газификацию, присоединение к сетям водопровода и канализации;

на обучение;

на медицинские услуги;

на покупку автотранспорта;

на установку телефона;

По субъектам кредитования существуют потребительские кредиты, предоставляемые:

банком;

торговыми организациями;

частными лицами (так называемые частные потребительские ссуды);

учреждениями небанковского типа - ломбарды, пенсионные фонды и т.д.

потребительские кредиты, предоставляемые заемщикам непосредственно на предприятиях и в организациях, в которых они работают.

По виду заемщика различают ссуды, предоставляемые:

всем слоям населения;

различным социальным группам;

различным возрастным группам;

группам заемщиков, различающихся по уровню доходов, кредитоспо-собности и платежеспособности;

VIP-клиентам;

студентам;

молодым семьям и т. д.

По целевому назначению выделяют ссуды строго целевые и нецелевые. В составе целевых кредитов можно выделить:

кредиты на улучшение жилищных условий;

кредиты на приобретение товаров длительного пользования;

образовательные кредиты;

кредиты на лечение и отдых и др.

Нецелевыми считаются кредиты на неотложные нужды и кредиты в виде овердрафта.

По срокам предоставления банковские кредиты обычно подразделяются на срочные и бессрочные. К срочным относятся кредиты, предоставляемые на срок, зафиксированный по соглашению между ним и клиентом. Срочные ссуды бывают трех видов:

краткосрочные (на срок до 1 года);

среднесрочные (на срок от 1 до 3 лет);

долгосрочные (на срок более 3 лет).

В настоящее время в России, в связи с общей экономической нестабильностью, деление потребительских ссуд по срокам носит условный характер. Банки, предоставляя кредиты, обычно делят их на краткосрочные (до 1 года) и долгосрочные (свыше 1 года). К бессрочным относятся кредиты, выдаваемые банком на неопределенный срок (ссуды до востребования). Заемщик обязан погашать такую ссуду по первому требованию банка. Если же банк не требует погашения, то кредит погашается по усмотрению заемщика. [9, с. 260]

По способу предоставления выделяют следующие виды кредитов:

овердрафт по лицевому счету;

зачисляемые на ссудный счет в порядке единовременного;

зачисления всей суммы кредита либо открытия кредитной линии;

выдаваемые наличными;

перечисляемые торговой организации в рамках «связанного кредитования».

По порядку предоставления банковские потребительские кредиты обычно подразделяют на три группы:

предоставляемые на общих основаниях;

экспресс-кредитование;

кредитование сотрудников предприятия - клиента банка-кредитора.

По обеспечению потребительские кредиты бывают обеспеченные (залогом, гарантиями и поручительствами) и необеспеченные (бланковые).

Обеспечение не гарантирует погашения кредита, но значительно снижает риск его невозврата. К числу обеспеченных относят кредиты:

обеспеченные поручительством и гарантиями;

обеспеченные залогом имущества, в т.ч. залогом недвижимости;

обеспеченные закладом (драгоценных металлов, ювелирных изделий, ценных бумаг, иностранной валюты);

денежными средствами на лицевом счете в банке-кредиторе.

По порядку погашения различают следующие виды потребительского кредита:

кредит с разовым погашением (noninstallment). Суды, погашаемые единовременным платежом по истечении их срока, выдаются, как правило, на осуществление каких-либо крупных сделок, в результате которых у заемщиков появляется достаточное количество денег для погашения кредитов только по их совершении.

кредит с рассрочкой платежа (installment), или постепенным погашением, при этом погашение задолженности по кредиту и процентов осуществляется единовременно. Кредиты с рассрочкой платежа делятся на равномерно погашаемые (ежемесячно, ежеквартально, один раз в полгода, один раз в год) и неравномерно погашаемые.

В ряде случаев банк по согласованию с заемщиком может устанавливать иной (индивидуальный) график погашения кредита, что оговаривается в кредитном договоре.

По методу взимания процентов ссуды классифицируют следующим образом:

ссуды с удержанием процентов в момент ее предоставления;

ссуды с уплатой процентов в момент погашения кредита;

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

Существует также такое понятие как ссуда с аннуитетным платежом, т.е. платежом с одновременной уплатой процентов за пользование ссудой.

При классификации ссуд по валюте кредита выделяют следующие их виды:

ссуды в национальной валюте;

ссуды в иностранной валюте;

ссуды, предоставляемые в нескольких валютах.

Следует отметить, что выдача кредитов в иностранной валюте может осуществляться на условиях уплаты процентов, как в иностранной, так и в национальной валюте. Кроме того, в России погашение (возврат) задолженности по кредиту физическими лицами в иностранной валюте осуществляется только в безналичном порядке.

В целом представленная выше классификация отражает многообразие потребительских ссуд, но не исчерпывает всех возможных критериев их классификации, поэтому ее можно продолжить в зависимости от других признаков.

Потребительский кредит может быть также представлен следующими видами:

покупка «в рассрочку»;

кредитные и расходные карточки;

автоматически возобновляемые ссуды;

персональные ссуды.

Потребительский кредит в товарной форме предоставляется преимущественно при продаже предметов длительного пользования - автомашин, холодильников, телевизоров, мебели и пр. - такой вид кредита известен как «покупка в рассрочку». Этот вид кредита имеет свои плюсы, а именно: форма оплаты позволяет осуществлять расходы в то время, когда доходы еще не поступили, что, несомненно, очень удобно для многих потребителей при покупке товаров длительного пользования, также этот вид кредита позволяет покупать товары и оплачивать услуги в течение более продолжительного периода, чем нормальный интервал между денежными поступлениями; позволяет клиенту приобретать материальные финансовые активы со стоимостью, превышающей сумму, которую он мог бы заплатить, исходя только из его собственных сбережений.

Однако, те же причины могут быть приведены в случае решения клиента приобрести товары, используя персональную ссуду, банковский овердрафт или кредитную карточку. И все же, в пользу финансовых компаний говорит следующее:

. Покупка в рассрочку осуществляется дилерами клиентам в момент продажи. Клиентам предлагается сделка по покупке в рассрочку, которая легко принимается «на месте».

. До недавнего времени у клиентов имелось очень слабое представление о наиболее дешевой финансовой сделке. Потребители весьма инертны в своих привычках совершать покупки, и даже, если они знают о различиях стоимости услуг, они предпочитают производить сделки с уже известными поставщиками. Многие потребители, вследствие неудачных попыток ознакомиться с ценами на кредитные услуги, просто не знают о существующих вариантах стоимости и доступности различных форм кредита. Потребитель, как правило, основывает свои решения на размере ежемесячных выплат и продолжительности срока кредита, а не на фактической стоимости кредита. Хотя, неоспорим тот факт, что очень высокие процентные ставки в определенный момент времени сделали потребителей более чувствительными к издержкам, обусловленным предоставлением займа.

. До сих пор существует большое количество людей, не думающих о получении банковских ссуд, овердрафта или кредитной карточки как средствах покупки товаров в кредит. Финансирование покупки в рассрочку, организованное через магазин или выставочный зал, является единственной альтернативной оплаты покупки наличными для таких лиц.

В настоящее время широко распространена такая форма покупки в рассрочку, как соглашения банков с торговыми фирмами, по которым последние продают товары в кредит клиентам банков, при этом банки сразу выплачивают фирмам наличные деньги на сумму проданных товаров, а покупатели постепенно погашают кредит банкам. Выгоду от программы потребительского кредитования с участием банка получают все его участники. Покупатель платит, например, за холодильник 10% от его реальной стоимости, а остальную сумму выплачивает в течение года. При этом он пользуется покупкой уже после первого взноса. Торговые организации проводят разнообразные PR -акции, привлекая большее количество клиентов, увеличивает объёмы продаж. Потерь у них происходит, так как деньги за товары поступают в полном объёме. В нашем примере - недостающие 90% от стоимости товара банк возмещает торговой организации.

Банк в описываемой схеме выполняет привычную для себя функцию кредитодателя. Покупающее товар физическое лицо заключает договор кредитования с соответствующим банком. В настоящее время на рынке сложилась такая ситуация, при которой банки либо берут с торговых организаций комиссию стоимости товаров, реализованных в кредит, либо уплачивают ее. В этой связи можно констатировать следующий факт: для достижения соглашения в сфере связанного кредитования с такими крупными торговыми сетями как «Эльдорадо», «М-ВИДЕО», «Евросеть» и др. дисконт получает торговая компания; и в противоположность этому для работы с банком торговой сети либо магазина регионального масштаба, либо обособленных торговых точек, комиссия уплачивается Банку. Размер комиссии может варьироваться от 0% до 10% от стоимости товара и зависит от таких параметров как: отдаленность торговой организации от регионального центра, обороты организации, ее масштабы, является ли она развитой торговой сетью, либо представляет собой обособленный магазин. Так или иначе, все риски, связанные с невозвратом кредита, банк берет на себя.

Приобретение товара в кредит не ограничивает покупателя в правах, предоставляемых ему Законом РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Он может вернуть, обменять товар, предъявить претензии к его качеству и т. д. В большинстве случаев потребительский кредит выдается физическому лицу без залога и без поручителей. Поручители требуются в редких случаях. Для Банков потребительский кредит - это повышенный риск, так как кредит не обеспечен ликвидным залогом.

В 50-ые годы американские, а затем и английские банки начали широко применять «упрощенную» практику предоставления потребительских кредитов с помощью кредитных карточек. Сущность такого кредитования сводилась к тому, что выданная банком кредитная карточка давала право ее владельцу в пределах разрешенной суммы, т.е. персонального кредитного лимита, покупать товары в тех магазинах, с которыми банк имел соглашения на их продажу в кредит на основе кредитных карточек. Сумма задолженности владельцев карточек магазину оплачивается банком периодически. Владельцы кредитных карточек в свою очередь в установленные сроки погашали долг перед банком, т.е. обязаны были платить определенную минимальную сумму, но не должны были полостью оплачивать долг. Если же минимальная сумма в установленный срок оставалась неоплаченной, то на нее начислялся процент и добавлялся к долгу владельца карточки компании кредитных карточек. Аналогичная схема кредитования с помощью кредитных карточек существует и сейчас.

Т.к. кредитный лимит является револьверным (т.е. автоматически возобновляемым), то владелец карточки, выплатив часть своего долга, может увеличить кредит до того размера, который он выплатил. Например, владелец карточки имеет кредитный лимит 800 д.е. и задолжал 500 д.е., в его дальнейшем распоряжении имеется еще 300 д.е. до тех пор, пока он не исчерпает свой лимит. Если он выплатит 150 д.е. долга, рамки его дальнейшего кредитования увеличиваются до 450 д.е., т.к. он теперь будет должен только 350 д.е. Компанией кредитных карточек владельцу карточки ежемесячно выдается отчет, показывающий, какой суммой на данный момент располагает клиент.

Кредитные карточки (Visa, Mastercard др.) выпускаются не только банками. Многие строительные общества и финансовые дома тоже выпускают свои виды кредитных карт, например, American Express выпускает свою собственную карточку Optima.

Кредитные карты получили свою популярность по многим причинам. Прежде всего, это оплата кредитной карточкой делает клиента независимым от наличных денег, поскольку не зависимо от местонахождения, он может оплачивать товар или услугу. Кроме того, потеря карточки не означает потери наличности, так как в этом случае при извещении о потере банка, клиент может быть уверен, что с его счета деньги не исчезнут. В отношении совершенных карточкой покупок клиент получает один раз в месяц подробный обзор в виде подробной выписки по счету. Кроме перечисленных удобств, есть еще одно. Если клиент нуждается в наличных деньгах, то он сможет их получить в ближайшем круглосуточном банкомате. [16, с. 91-95]

Термин «расходные карточки» распространяется на карточки American Express и Diner’s Club. Как средство платежа они очень похожи на кредитные карточки, выпускаемые в обращение банками. Однако между ними существуют различия: так, кредитная карта выпускается бесплатно или за ежегодный членский взнос, а за получение расходной карты нужно уплатить вступительный взнос и ежегодный членский взнос; платеж по кредитной карте производится ежемесячно или частями (кредитный период может достигать двух месяцев), а по расходной карте весь остаток должен быть использован в течении месяца и не допускается после наступления срока оплаты никакого кредита.

В настоящее время в США получил широкое распространение потребительский кредит в виде сочетания текущих счетов с продажами в рассрочку - «автоматически возобновляемый кредит». Сущность этого способа сводится к тому, что банки на основе изучения платежеспособности заемщика определяют для него максимальную сумму возможной задолженности.

Например, если заемщик из своего дохода может ежемесячно погашать долг банку в сумме 100 долларов, то банк устанавливает максимальную сумму задолженности в размере от 1200 до 2400 долларов с учетом возможного погашения ее в течение 12-24 месяцев. Установленную сумму кредита заемщик использует при помощи чеков, выданных ему банком. При внесении ежемесячных платежей задолженность заемщика банку уменьшается, а свободный остаток лимита кредитования увеличивается и может быть снова использован заемщиком. Установленный банком лимит кредитования периодически пересматривается с учетом его платежеспособности. Клиент также получает процент в то время, когда счет не выходит за рамки кредита. Счет по автоматически возобновляемому кредиту облагается налогами. Их также возможно выплачивать с помощью текущего счета клиента.

Многие магазины сейчас предлагают клиентам пользоваться счетами по автоматически возобновляемому кредиту в качестве альтернативы кредитным карточкам.

Следующий вид потребительского кредита - персональная ссуда. Персональные ссуды обычно берутся для приобретения потребительских товаров длительного пользования (например, мебели); покупки машины; празднования торжеств; проведения отделочных работ в доме; покупки домов-фургонов; оплаты личного образования и т.д. В случае обращения за персональной ссудой заемщику обычно достаточно внести 1/10 стоимости, хотя на это не существует каких-либо твердых правил. Источником оплаты служит регулярный доход клиента. Туда же включаются эксплуатационные и ремонтные расходы по тем покупкам, которые клиент собирается сделать. Срок предоставления ссуды зависит от цели, ради которой берется ссуда. Например, для покупки машины этот срок будет составлять 2-4 года, а для покупки телевизора 6-12 месяцев. Данный вид ссуд обычно выдается без обеспечения, поскольку многие персональные ссуды невелики, за исключением ссуд на приобретение недвижимости и завещанных ссуд. В случае выдачи крупных персональных ссуд банк может потребовать обеспечение, которое часто предоставляется в виде второй закладной на дом берущего взаймы, если его чистая доля в собственности достаточна (разница между рыночной стоимостью и существующим залогом).

Овердрафт - форма краткосрочного кредита, предоставление которого осуществляется списанием средств по счету клиента (сверх остатка на счету), в результате чего образуется дебетовое сальдо. Право пользования овердрафтом предоставляется наиболее надежным клиентам.

Овердрафт, как правило, имеет краткосрочный характер. Сумма дебета не должна превышать лимита, согласованного банком и заемщиком. Лимит определяется относительно известного банку дохода. Процент назначается на сумму овердрафта, обычно как маржа над базовой ставкой. Процент насчитывается на ежедневную сумму овердрафта и ежеквартально записывается на счет. Овердрафты выплачиваются по требованию, и обычно клиенту об этом сообщается в письменном уведомлении о предоставленной услуге. Банк может потребовать обеспечения под овердрафт, размер которого зависит от услуги, предоставляемой клиенту.

Для клиентов овердрафты очень удобны, так как позволяют быть уверенными в том, что их расходы могут быть профинансированы, даже в случае отсутствия собственных свободных средств. В свою очередь банки тоже получают свою выгоду от предоставления данного вида кредита, поскольку как показывает практика, процентные ставки по овердрафтам, как правило, достаточно высоки.

1.3 Проблемы невозврата кредитов в коммерческих банках

Потребительское кредитование по темпам роста значительно опережает другие направления банковской деятельности. С каждым годом оно становится все более популярным. Однако по уровню развития кредитных отношений с физическими лицами современные российские банки по-прежнему далеко отстают от банковских институтов не только экономически развитых, но и развивающихся стран. Анализируя современный аспект деятельности банков в России, следует принять во внимание общие условия их функционирования. Сложно прогнозировать грядущие события, трудно также предположить, что вероятность этих событий может быть оценена. Выполнять верные прогнозы экономических и институциональных изменений в России может далеко не каждый экономический субъект. Всем субъектам экономики приходится адаптировать свое поведение к текущей ситуации при отсутствии прогнозов на долгосрочный период. Эта непредсказуемость характерна и для банковской системы, хотя и предполагается, что банки более информированы, чем другие экономические субъекты. Она препятствует долгосрочному кредитованию: банк не может принять на себя долгосрочных обязательств, так как сталкивается со сложностями в построении гипотез по поводу будущих событий. Проанализируем кредитные операции банков в этих условиях. Общий объем ссудной задолженности российской банковской системы в 2011 г. Превысил отметку в 8 трлн. руб. Однако, учитывая темпы роста и экономический потенциал страны, можно с уверенностью сказать, что это еще не предел.[16, c.23]. На рисунке 1.1 представлена динамика ссудной задолжности в России.



Рисунок 1.1-Динамика ссудной задолжности по России

Как можно видеть из рисунка величина ссудной задолженности в банковской системе России растет из года в год. Если на 01.01.2008 г. она составляла 4097 млрд. руб., то по данным на 01.01.2011 г. это показатель значительно увеличился и составил уже 8100 млрд. руб. Темпы роста тоже внушительные: ежегодный прирост за анализируемый период составлял порядка 42-45%. Проанализируем состав и структуру банковского кредита по основным категориям заемщиков (таблица 1.1).

Таблица 1.1-Состав и структура банковского кредита по категориям заемщиков в целом по России

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2008 г. | | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | |
|  | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % |
| Кредиты всего | 4097 | 100 | 5999 | 100 | 7910 | 100 | 8100 | 100 |
| В том числе | | | | | | | | |
| Юридическим лицам | 3483 | 85 | 4820 | 80 | 6882 | 87 | 6723 | 83 |
| Физическим лицам | 614 | 15 | 1179 | 20 | 1028 | 13 | 1377 | 17 |

Анализ структуры заемщиков показывает, что основной категорией лиц, получающих банковский кредит, являются юридические лица. На их долю в разные годы приходится от 80 до 93% всех банковских кредитов.

Причем, если в абсолютном выражении объем ссудной задолженности юридических лиц растет из года в год, то в относительном выражении их доля снижается ежегодно в среднем на 4%.

Ссудная задолженность физических лиц, напротив, растет как в абсолютном, так и в относительном выражении. Если в 2008 г. их доля

составляла 7% от общей суммы банковских кредитов, то в 2011 г. этот показатель возрос до 20%, что наглядно свидетельствует о буме на рынке потребительского кредитования. Однако о развитии рынка в большей степени говорят темпы роста (таблица 1.2).

Таблица 1.2-Темпы изменения ссудной задолженности по категориям заемщиков за период 2008-2011 гг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Темпы изменения | | | |
|  | 2009/2008 г. | 2010/2009 г. | 2011/2010 г. | 2011/2008 г. |
| Кредиты, всего | 1,3 | 1,5 | 1,8 | 5,1 |
| в том числе: | | | | |
| Юридическим лицам | 1,2 | 1,5 | 1,3 | 3,7 |
| Физическим лицам | 1,8 | 1,8 | 1,5 | 16,7 |

Данный факт наглядно свидетельствует о буме на рынке потребительского кредитования. Так в 2009 г. по сравнению с 2008г. произошло изменение в 1,8 раза, в 2010г. по сравнению с 2009г. в 1,8 раза и, наконец, в 2011г. по сравнению с 2010г. в 1,5 раз. Ссудная задолженность банков по потребительским кредитам в целом за анализируемый период 2008-2011г.г. выросла в 16,7 раза.

Более чем ощутимый рост объемов потребительского кредитования сопровождается выходом на рынок новых игроков, расширением ассортимента, улучшением качества и удешевлением предлагаемых потребителю услуг. Потребительский кредит может предоставляться как в валюте Российской Федерации, так и в иностранной валюте. Однако, как правило, большая часть потребительских кредитов выдается в рублях.

В таблице 1.3 представлена структура ссудной задолженности физических лиц в зависимости от вида валюты.

Таблица 1.3-Состав и структура кредитов физическим лицам в зависимости от вида валюты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2008 г. | | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | |
|  | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % |
| Кредиты всего | 478 | 100 | 619 | 100 | 1179 | 100 | 1606 | 100 |
| В том числе | | | | | | | | |
| в рублях | 390 | 81,5 | 525 | 84,8 | 1001 | 84,9 | 1400 | 87,1 |
| в иностранной валюте | 88 | 18,0 | 94 | 15,2 | 178 | 15,1 | 206 | 12,9 |

Результаты исследования данных таблицы говорят о том, что удельный вес ссудной задолженности граждан в рублях увеличился за анализируемый период с 82% до 87,1% (незначительный рост). В то время как доля кредитов в иностранной валюте ежегодно уменьшается, несмотря на рост в абсолютном выражении.

Тем не менее, единого мнения о том, в какой валюте лучше оформлять кредит, нет и у самих банкиров. Одни советуют выбирать все-таки рублевые кредиты. Другие рекомендуют брать кредит именно в долларах.

Если принять во внимание, что в последнее время доллар укрепляется, а рубль падает, то рублевый кредит обойдется клиенту дешевле. Но только в том случае, если эта тенденция сохранится и в будущем. Поэтому прежде, чем принимать решение нужно оценить возможность изменения курса иностранной валюты. В середине 2011 года был отмечен рост выдачи потребительских кредитов, это означает, что не смотря на после кризисные последствия активное использование потребительского кредитования по-прежнему остается одним из катализаторов сектора розничной торговли и эффективного использования кредитного портфеля банковского сектора. В развитых странах потребительское кредитование приносит банкам львиную долю доходов, чего нельзя пока сказать о России. Масштаб российского рынка частных займов все еще крайне мал и составляет не более 5-7% ВВП. В то время как в США он превышает 70% ВВП, а в странах Западной Европы - 50% . Сейчас складывается такая ситуация, что примерно 60-70% граждан Российской Федерации аккуратно и вовремя погашают свою задолженность банкам, а 30-40% задерживают выплаты.

«Не возврат» происходит по разным причинам. Самая главная, как не странно, - забывчивость. Примерно, половина из тех, кто не вовремя гасит кредиты, просто забывают об этом. Им требуется постоянное напоминание, так как они имеют все средства, чтобы расплатиться. В свою очередь 15-20% неплательщиков при получении кредита не смогли рассчитать свои финансовые возможности. Доля просроченной задолженности по ссудам в выданных кредитах не превышает 4% (таблица 1.4). Но радоваться этому не стоит, поскольку действительную картину «размывает» быстрый рост объемов кредитования.

Таблица 1.4-Величина просроченной задолженности по потребительским кредитам

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2008 г. | 2009 г. | 2010 г. | 2011г. г. |
| Просроченная задолженность, млрд. руб. | 21,8 | 41,62 | 66,1 | 78,48 |
| Доля в ссудной задолженности, % | 1,85% | 2,96% | 3,53% | 3,8% |

Многие эксперты считают, что московские банки в большей степени, чем региональные, пренебрегают возникающими при кредитовании физических лиц рисками. Фактически уже сейчас они начинают ухудшать показатели деятельности банковского сектора. А причина, по которой этого не видно, все тот же быстрый рост объемов кредитования.

Ожидалось что, с ростом конкуренции стоимость кредитов начнет падать, однако этого пока не наблюдается. Наоборот рост выдачи кредитов провоцирует рост неплательщиков, а банки в свою очередь компенсируют потери высокими процентными ставками. В ноябре 2010 - январе 2011 заемщики жаловались на то, что банки резко повысили ставки по кредитам. Формально это не было отказом в кредитовании. Но выдержать рост ставок с 18 до 24-26% годовых были способны не все клиенты банков. Не так давно производителю обуви из Ярославля банк предложил взять кредит под 32% годовых. Его коллеге - под 33%. Аналитики Альфа-Банка обнаружили на рынке сведения о кредите, выданном в России в I квартале этого года под 48%. Хоум кредит энд финанс банк и вовсе же выдает мобильные телефоны по 100% годовых.

В результате ужесточение кредитной политики банков привело к сжатию кредитования. Раньше доля просрочки не только была мала, но и просто микшировалась растущим портфелем. Теперь при сжатии портфеля просрочка выступает очень явно. Не имея возможности увеличивать портфель, банки перешли к массовой реструктуризации задолженности.

Порой банк вынужден идти на реструктуризацию под давлением клиента. А если банк пойдет на принцип, то или потеряет клиента, или вступит в бесконечные судебные тяжбы - клиенты теперь наловчились тянуть время.

В иных случаях клиенты ведут себя более корректно, объясняют состояние дел и вежливо просят о реструктуризации кредита. Особенно в тех случаях, когда рассчитывают на новые кредиты банка в ближайшее время.

По мнению экспертов, ставки по рублевым кредитам могут уменьшиться лишь на один - два процента, и то при условии стабильного курса рубля. На деле же мы видим что, несмотря на понижение ставки рефинансирования, и стабильный курс процентные ставки не понизились, а даже наоборот. В то же время стоимость валютных кредитов может возрасти, как только начнут подниматься процентные ставки на мировых рынках.

Территориальное распределение потребительского кредитования отличается высокой концентрацией. Почти 40% всех кредитов физическим лицам выдано в Москве.

По федеральным округам складывается следующая ситуация: согласно данным за последние три года первое место на рынке потребительских кредитов уверенно удерживает Центральный федеральный округ, второе -Приволжский, а третье - Сибирский федеральный округ (таблица 1.5).

Таблица 1.5-Территориальное распределение потребительского кредита по федеральным округам

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Федеральный округ | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | |
|  | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % | млрд. руб. | % |
| Центральный | 300 | 38 | 478 | 41 | 535 | 42 |
| Северо-Западный | 54 | 9 | 100 | 9 | 168 | 10 |
| Южный | 41 | 7 | 86 | 7 | 134 | 7 |
| Приволжский | 111 | 18 | 191 | 16 | 283 | 15 |
| Уральский | 70 | 11 | 123 | 10 | 181 | 10 |
| Сибирский | 84 | 14 | 151 | 13 | 222 | 12 |
| Дальневосточный | 24 | 4 | 50 | 4 | 83 | 4 |
| Итого | 619 | 100 | 1 179 | 100 | 1606 | 100 |

Ежегодный прирост объемов кредитования составляет порядка 100% в каждом из округов. И это неудивительно, поскольку потребительское кредитование на сегодняшний день является одним из приоритетных направлений деятельности банковского сектора.

Как можно видеть из таблицы 1.5 на Центральный федеральный округ приходится 42% ссудной задолженности, по остальным округам идет более или менее равномерное распределение. Такой высокий процент Центрального округа объясняется наличием в его составе г. Москвы, на чью долю приходится до 67% всех выданных в округе потребительских кредитов.

Однако, сам по себе, показатель величины ссудной задолженности не дает полного представления о рынке потребительского кредитования. Большое значение имеет оценка качества выданных кредитов.

Проведенный анализ развития рынка потребительского кредитования в федеральных округах России позволяет сделать вывод о том, что бурный рост кредитования физических лиц имеет как положительные, так и отрицательные стороны. Основной проблемой многих кредитных организаций в последнее время является значительный рост просроченной задолженности по потребительским кредитам. Одним из способов компенсировать убытки является повышение процентных ставок. Банки так же разрабатывают меры по борьбе с забывчивостью клиентов, такие как ежемесячные SMS напоминания, уведомления о состоянии счета, звонки клиентам за несколько дней до платежа, а так же введение новых услуг, например таких как реструктуризация задолженности или отсрочка платежа.

ГЛАВА II. АНАЛИЗ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРОБЛЕМА НЕВОЗВРАТА КРЕДИТОВ НА ПРИМЕРЕ ОАО «ОТП БАНК»

.1 Характеристика ОАО «ОТП банк»

Одной из важнейших задач современной экономической политики является формирование крупных и долгосрочных стратегических планов. Будущий рост предприятия зависит от эффективности управления, стабильности занимаемых позиций на рынке, а так же от правильно спланированного руководством пути развития предприятия для максимально успешного достижения поставленных целей и получения максимальных результатов, который за последние четыре года по-новому определил направления своего развития, тесно связав их с организацией работы в сфере предоставления потребительских кредитов населению, и успешно реализует поставленные стратегические цели.

ОАО «ОТП БАНК», является мощным универсальным банком федерального уровня и входит в число 50 крупнейших банков, работающих на территории страны. Он представлен в 69 субъектах Российской Федерации, в разных городах, от Северо-запада до Дальнего Востока и Камчатки. Банк был образован в 1994 г. Работает на рынке как универсальный розничный банк. Основа деятельности Банка - предоставление максимально широкого ассортимента банковских услуг и продуктов. Это расчетно-кассовое обслуживание, инкассация, конверсионные операции, любые формы международных расчетов, операции с ценными бумагами, выпуск и обслуживание пластиковых карт, размещение денежных средств предприятий и частных лиц в любых сегментах финансового рынка, широкий выбор услуг кредитного характера для юридических и для физических лиц.

Одним из приоритетных направлений деятельности Банка является розничное и муниципальное кредитование, операции по привлечению денежных вкладов, по управлению инвестиционными и пенсионными фондами. Начиная с 2003 г., Банк активно развивает проект потребительского кредитования частных лиц, пользующийся повышенным спросом на столичном и региональном рынке банковских услуг. Эффективная кредитная политика Банка в этом направлении позволяет постоянно увеличивать клиентскую базу. В сфере розничного бизнеса банк предоставляет потребительские кредиты частным лицам, объем которых превышает 5.5 млрд. руб., а число лиц, получивших их, на конец 2008года превысило 2.8 млн. человек.

Бизнес банковского розничного кредитования, которое базируется в торговых точках в виде возможности предоставить клиенту экспресс-кредит, является очень изменчивым, рискованным бизнесом и бизнесом для профессионалов. За период становления рынок экспресс-кредитования не пережил существенных изменений с точки зрения имен основных игроков, технологий выдач, технологий работы с клиентом. Это только подчеркивает то, что этот рынок является уделом профессионалов. Первоначальная цель руководства ОТП БАНК - создание универсального банка, позволило использовать некий симбиоз двух первых возможных стратегий, где две роли были разделены следующим образом: универсальный банк в Москве, специализированный - в регионах. Стратегия развития, определенная руководством, была направлена на значительное увеличение масштабов банковского бизнеса с акцентом на розницу. В этой связи при подготовке к реализации «пилотного» проекта по развитию потребительского кредитования в регионах были поставлены следующие стратегические цели, определившие направление развития банка на ближайшие несколько лет:

обслуживание предприятий и организация всех форм собственности, а также широкие круги физических лиц;

увеличение ресурсной базы Банка за счет роста устойчивой части пассивов, продуманной клиентской политики, привлечения новых корпоративных клиентов из числа динамично развивающихся, финансово-устойчивых предприятий и организаций; активизация размещения средств в срочные доходные инструменты банка;

расширение комплекса и повышение качества предоставляемых услуг, внедрение новых форм обслуживания клиентов с использованием новейших информационных технологий, решение новых задач по совершенствованию и развитию технологий управления и информационных технологий, направленных на развитие конкурентных преимуществ;

дальнейшее развитие кредитной деятельности; совершенствование структуры кредитного пакета; эффективное управление кредитными рисками; активизация работы по проектному финансированию; совершенствование механизма и технологии кредитования финансирования инвестиционных проектов; значительное увеличение объемов и видов потребительского кредитования граждан;

внедрение новых услуг и форм корреспондентского сервиса, развитие межбанковских отношений и корреспондентских связей с банками;

активная эмиссия новых универсальных пластиковых карт, доступных широкому кругу юридических и физических лиц; обеспечение своевременного и качественного обслуживания держателей карт; внедрение новых продуктов и освоение новых операций в связи со вступлением Банка в платежную систему VISA; полноправное участие в основных международных платежных системах;

дальнейшее развитие информационных автоматизированных систем; проведение мероприятий по подготовке модернизации автоматизированной банковской системы;

укрепление безопасности информационной сети;

дальнейшее повышение уровня квалификации и профессиональных знаний персонала банка;

внедрение системы бюджетирования, разработка методологии и процедур бизнес-планирования в структурных подразделениях банка;

решение приоритетных задач связанных с развитием сети отделений, организация новых вынесенных пунктов обслуживания банка, дополнительных офисов обслуживания;

активное развитие региональной сети;

увеличение ассортимента оказываемых услуг, увеличение объема операций.

Последняя цель была наиболее значимой, так как руководство Банка понимало, что нельзя упускать региональное развитие, партнерское присутствие в таких регионах как: в Центральном, на Урале, в Сибири, на Дальнем Востоке и др.

Поставленные цели были достаточно сложны, так как в 2003 году розничное кредитование уже не было новинкой на рынке банковских услуг. Была необходима стратегия, которая явилась бы основой для успешного выхода на рынок потребительского кредитования. Быстрые темпы развития рынка банковских услуг и высокая концентрация конкурентов на рынке обязывала руководство Банка выработать свою стратегию, основой которой стало:

развитие розничного кредитования;

укрупнение и региональное расширение.

В планы ОТП БАНК в первую очередь входило объединение с «Русским Генеральным Банком» и ОАО «Омскпромстройбанк», что дало возможность значительно расширить сферу предоставляемых услуг. После завершения процесса банковская группа под общим именем ОТП (ОАО) заняла место в числе 40 крупнейших кредитных организаций России по размеру активов и до настоящего времени стабильно удерживает данные позиции.

Но для занятия прочных позиций и увеличения доли присутствия на рынке одного слияния банков было недостаточно. Требовалось четкое знание и понимание запросов потенциальных клиентов. Именно широта спектра предоставляемых населению услуг и их качество, по мнению руководства Банка, и является основным направлением развития действий банков и инвестиционных компаний в розничном сегменте рынка.

Учитывая необходимость расширения, руководство Банка приняло решение об открытии сети отдельных региональных представительств по всей России. Для реализации данной цели весной 2003 года было создано отдельное подразделение - Дирекция развития сети розничного кредитования. В качестве руководителей и основной команды, реализующей стратегию в этой сфере, были приглашены лучшие специалисты банков - конкурентов, получивших колоссальный опыт развития розничного кредитования еще в период его становления в России.

В начале реализации стратегического плана была построена матрица SWOT-анализа, благодаря которой можно иметь полное и реальное положение организации относительно ее возможностей, преимуществ, угроз и слабых сторон (таблица 2.1).

Таблица 2.1-SWOT - анализ ОТП банка (розничное кредитование).

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Strength (сильные стороны) - уникальность технологии оформления кредита - сотрудничество с федеральными и региональными сетями - диверсификация продуктовой линейки - квалификационный и высокопрофессиональный состав команды. - отсутствие во многих регионах потенциальных конкурентов - вытеснение конкурентов за счет партнерства | 2. Weaknesses (слабые стороны) - высокий уровень централизации - сложность анализа изменения внешней среды - разобщенность организационной структуры после объединения - непропорциональное развитие бизнеса и организационной структуры - влияние временных рамок на общий процесс работы - законодательная база |
| 3. Opportunities (возможности) - освоение новых регионов - захват новых сегментов рынка - предоставление новых видов услуг благодаря наработанной клиентской базе - увеличение прибыли банка за счет расширения | 4. Threats (Угрозы) - ценовые войны - общее снижение доходности (демпинг конкурентов) - насыщенность рынка - высокий уровень конкуренции - удорожание стоимости фондов - риски ухода сотрудников к конкурентам |

На основе полученных результатов в ходе анализа было определено, что не зря главными целями были выбраны укрупнение и расширение, это давало ряд существенных преимуществ реализации стратегии.

Был проведен анализ основных элементов и конкурентных преимуществ стратегии выхода на рынок потребительского кредитования в (экспресс-кредитование в точках продаж) в условиях конкурентного рынка в следующих направлениях:

Выбор целевого рынка. Определение объема рынка.

Преимущество: правильный выбор рынка, удачное время выхода на рынок.

При разработке стратегии выхода на рынок было необходимо четко определить, на какой рынок выходить. Рынок потребительского кредитования (имеется в виду рынок банковских услуг агентских продаж потребительских кредитов) России был разделен на 3 большие части:

Москва и Московская область;

города, с численностью населения более 1 млн. человек;

города с численностью населения менее 1 млн. человек, так называемые средние региональные рынки.

Их привлекательность связана с тремя основными факторами:

Низкий уровень конкуренции. Стратегия выхода подразумевала начало работы в регионах, где отсутствовали основные конкуренты, что позволило закрепиться на данном рынке и обеспечить высокую доходность на начальном этапе (за счет отсутствия ценовых войн и конкуренции «лоб в лоб» с основными лидерами рынка). За исключением банка «Первое О.В.К.» все крупные игроки были сосредоточены в крупных городах.

На начальном этапе банк «Первое О.В.К.», безусловно, можно было считать серьезным конкурентом, но в региональной программе данной организации были существенные недостатки, что позволило ОТП банку реализовать успешную региональную экспансию.

Емкость рынка. Численность населения в регионах РФ составляет значительный процент от численности населения всей России. Уровень жизни в регионах ниже, чем в Москве или Московской области, следовательно, потребность в кредитах выше.

Уровень доходности. Несмотря на то, что на конкуренцию на рынке «товарных» экспресс-кредитов ставки в данной сфере кредитования в период 2008-2009г.г. были достаточно высоки. Данный факт был связан с концентрацией основных интересов банков в регионах, где ни клиент, ни торговец не «избалованы» вниманием со стороны банков, что позволило последним предлагать свои кредиты по таким ставкам и тарифам. В отдельных регионах России, ставка для клиента за пользование кредитом до сих пор держится на уровне 23,4% годовых, а дисконт с торговой организации порой достигает и 5%. В настоящее время, отмечаются общие изменения на рынке потребительского кредитования. В частности, происходит снижение процентных ставок, плат и комиссий за обслуживание кредита для клиента, и в то же время прослеживается пересмотр дисконтной политики для торговых организаций.

Исследование конкурентоспособности продукта.

Преимущество: гибкая продуктовая политика.

Для проведения комплексного исследования конкурентных преимуществ были получены следующие данные по продуктам основных конкурентов:

описание продукта (взимаемый с конечного пользователя процент за кредит, срок предоставления);

требования к заемщику;

регионы присутствия.

На момент выхода, на региональный рынок в масштабах всей страны, основными конкурентами ОТП БАНК в реализации программы потребительского экспресс-кредитования являлись: «Банк Русский Стандарт», «Home Credit & Finance Bank».

Технологичность.

Преимущество: использование передовой технологии.

Использование передовых технологий - одно из наиболее приоритетных направлений стратегии выхода на рынок потребительского кредитования в условиях, когда конкурировать за счет более низких ставок уже практически невозможно. Так, ОТП БАНК с самого начала решил победить в конкурентной борьбе при помощи тщательно продуманной и высокоскоростной технологии работы. Для осуществления данной цели были поставлены следующие задачи:

добиться простоты процедуры оформления кредита;

поддерживать максимальную скорость выдачи кредита на уровне не более 15 минут (на сегодняшний день не более 5- 7 минут);

организовать процесс выдачи кредитов на территории как можно большего количества торговых точек;

реализовать передовую технологию принятия решений, и как следствие - автоматизацию всех бизнес-процессов.

Основными требованиями к техническому решению явились: минимальное время внедрения; «встроенная» поддержка бизнес - процессов потребительского кредитования; возможность интеграции с банковскими системами; поддержка ведущих производителей; наличие положительного опыта работы; масштабируемость. Таким технологическим решением для ОТП БАНК стала СRM - технология на базе программного обеспечения Siebel Financial Services (набор мощных сетевых приложений, позволяющий автоматизировать работу финансовой организации в области отношений с клиентами), основные преимущества которой (в части внедрения проекта экспресс-кредитования):

организация оформления кредитов в любом регионе РФ - масштабируемость проекта, быстрое развертывание по регионам.

возможность выдачи кредитов в торговой точке в течение 1-2 дней после подписания договора о сотрудничестве с ТО (программное обеспечение позволяет работать через Интернет без установления дополнительных программ);

возможность выдачи кредитов ежедневно в любое время суток, включая праздники и выходные;

совершенствование процессов в ходе разработки решений, при этом внедрение нововведений без остановки работы бизнеса;

обеспечение прозрачности и управляемости бизнеса: управленческая команда имеет возможность четко видеть ключевые бизнес-процессы и отслеживать выполнение заданных операций;

отказоустойчивость (система была настроена таким образом, что отказы при вполне допустимых рисках не превышали 10-15%, т.е. большая часть заемщиков без труда могла приобрести интересующий их товар);

автоматизированные процессы осуществляли интеграцию с разнообразными IT - системами, со справочно-информационным центром, с банковской и карточной системой.

Именно скоростная технология во много обеспечила успех ОТП БАНК в точках продаж. Оказалось, что уменьшение времени заявки даже на несколько минут является огромным преимуществом в конкурентной борьбе за клиента. Отсутствие очереди, как показали исследования, не только помогло равномерно распределить клиентов и обслужить их на высоком уровне, но и оформить за рабочий день на 30 процентов больше желающих. Так, согласно статистическим данным, количество заявок, передаваемых через программное обеспечение ОТП БАНК в течение одного рабочего дня (8 астрономических часов) может в среднем достигать - 35-40 обращений к базе. Своеобразный рекорд по количеству оформленных кредитов был установлен в Дальневосточном региональном центре в 2004г., когда специалист банка в течение одного рабочего дня передала на рассмотрение в Банк 57 клиентов, при этом из всех сделанных заявок ею было оформлено 48 кредитных договоров. Среднее время на одну заявку составляло порядка 5-7 минут.

Таким образом, на основе анализа изученных факторов в 2003 г. была реализована программа региональной экспансии ОТП БАНК. Первый («пилотный») проект по развитию потребительского кредитования и присутствию банка в регионах получил название «10 Представительств». Проект был запущен в 10 регионах России от Владивостока до Краснодара. В декабре 2003 г. в Иркутской области было зарегистрировано Представительство ОТП БАНК, руководство которого в последующие 1,5 года сумело организовать подразделения по выдаче потребительских кредитов на территории всей Восточной Сибири.

В 2006 г. контрольный пакет акций ОТП БАНК приобрел венгерский OTП-Банк. Эта сделка получила одобрение ЦБ России, антимонопольного ведомства РФ, а также венгерского ведомства финансового надзора. Венгерская сберегательная касса ОАО «Коммерческий Банк OТП» - крупнейший финансовый институт в Центральной и Восточной Европе, который был создан в 1949 г. Банк OТП имеет дочерние банки и компании в Венгрии, Хорватии, Румынии, Сербии, Словакии, Украине, Болгарии, Черногории, с конца 2006 г. - в России. В настоящий момент обслуживает более 12 миллионов клиентов в 9-ти странах, где имеет свыше 1350 филиалов. ТП-Банк - крупное кредитно-финансовое учреждение в области корпоративного кредитования, проектного финансирования, кредитования малых и средних предприятий, а также услуг по страхованию. По состоянию на 1 января 2007 г. сумма консолидированного баланса МСФО OТП-Банка - 37,1 млрд. долларов США, собственный капитал составил 4, 1 млрд. долларов США, где чистая прибыль - 891млн. долларов США. Благодаря вхождению в состав OTP-group, ОТП БАНК продолжает устойчивое и динамичное развитие, его финансовое положение укрепляется, все основные показатели, характеризующие состояние банка, стабильны. По состоянию на 01 января 2007г. величина собственного капитала Банка составила 3 962 млн. рублей. Также в 2007г. были изменения в сторону увеличения за счет дополнительного инвестирования на 100 млн. долларов.

Банк расширил сеть дополнительных офисов, представительств и филиалов по всей России. В 2007г. открыто 42 дополнительных офиса и 1 филиал в г. Нижний Новгород. 10 новых отделений Банка предполагается открыть в г. Москве, 32 - в регионах России, в таких городах, как г. Самара, г. Н. Новгород, г. Томск, г. Новокузнецк, г. Калининград, г. Иркутск, г. Ярославль.

Следуя по пути расширения и модернизации продуктового ряда, Банк продолжает эмиссию универсальных пластиковых карт, доступных широкому кругу юридических и физических лиц, активно занимается подготовкой и реализацией кобрендинговых проектов, уделяет повышенное внимание вопросам своевременного и качественного обслуживания держателей карт.

ОТП БАНК имеет широкую корреспондентскую сеть в России и за рубежом. Зарубежные партнеры Банка - это крупные финансовые институты в своих странах: OTP Bank Plc (Hungary), Deutsche Bank, Trust Company Americas (USA), JPMorgan Chase Bank N.A. NY (USA), Deutsche Bank AG (Germany), Commerzbank AG (Germany), VTB Bank (Deutschland) AG (Deutschland), VTB Bank (France)S.A., UBS AG (Switzerland), ING BElGIUM NV/SA (Belgium), DEN DANSKE BANK (Denmark), VTB Bank (Austria) AG, Raiffeizen Bank Aval (Ukraine), JSC «Kazkommertsbank» (Kazakhstan), CJSC CB «PrivatBank» (Ukraine), «Priorbank» (OJSC) (Belorussia), JSC «BankTuranAlem» (Kazakhstan), SG Private Banking (Suisse) S.A. (Switzerland).

ОТП БАНК одним из первых российских финансовых институтов начал следовать «Кодексу этических принципов банковского дела», гарантирующему квалифицированное и качественное обслуживание клиентов, неукоснительное соблюдение законодательных норм и этики делового сотрудничества.

.2 Анализ организации кредитования физических лиц на примере ОАО «ОТП БАНК»

Банки, ориентированные на потребительское кредитование, в конце 2008 года сумели увеличить портфели. В отличие от универсальных банков они предлагают небольшие суммы на короткие сроки, а такие кредиты пользуются повышенным спросом. В результате потребительское кредитование может вернуться на докризисный уровень уже в 2010 году, считают эксперты.

Потребительские банки смогли быстрее начать наращивать кредитные портфели, поскольку ориентированы на выдачу небольших ссуд на короткие сроки, на которые сейчас возвращается спрос. Причем в 2013 году они продолжат наращивать портфели. В 2013 году ОАО «ОТП БАНК» планирует сохранить долю новой выдачи кредитов на уровне 25% от рынка. Универсальные банки будут восстанавливать розничное кредитование значительно меньшими темпами в силу более консервативного подхода к кредитованию. В итоге потребительское кредитование в целом по системе может выйти на докризисный уровень значительно раньше. На сегодняшний день развитие потребительского кредитования осуществляется по трем основным направлениям:- потребительские кредиты, выдача которых происходит непосредственно в банке (целевой и нецелевой кредиты на «неотложные нужды»);- потребительские кредиты в точках продаж («магазинные» экспресс-кредиты), причем кредитовать население может как сам магазин, так и кредитная организация, страховая компания;- кредитование населения с использованием пластиковых карт. По данным ЦБ РФ, доля розничных кредитов в активах банковской системы выросла за последние четыре года с 3 до 12%. На 1 января 2007 г. кредитные организации России предоставили кредиты физическим лицам на сумму 299,7 млрд. рублей, на 1 января 2008 г - 618,9 млрд. рублей; на 1 января 2009 г. - 1179,3 млрд. рублей, на 1 января 2010г. - 2065,2 млрд. рублей; на 1 января 2011г.-3138,8 млрд. рублей.



Рисунок 2.1-Динамика роста объемов потребительского кредитования

(млрд. рублей)

По результатам исследования, проведенного «DISCOVERY Research Group», потребительское кредитование к началу 2007 года занимает наибольшую долю рынка кредитования - 75%. В краткосрочной перспективе рынок потребительского кредитования продолжит развитие. Вместе с тем, для оценки динамики изменений рынка потребительского кредитования в России за последние 4 года, которые ознаменовались увеличением темпов роста потребительского кредитования в нашей стране, необходимо провести анализ структуры заемщиков, ежемесячно предоставляемый Банком России.

В 2009г. активное использование потребительского кредитования по-прежнему остается одним из катализаторов сектора розничной торговли и эффективного использования кредитного портфеля банковского сектора.

Анализ структуры заемщиков показывает, что за период с 2008 по 2011 г.г. произошел большой сдвиг в развитии сферы кредитования вообще, и кредитования физических лиц в частности. Проследив общую динамику изменения кредитования в банковском секторе можно констатировать, что общая сумма размещенных Банками средств стабильно растет год от года, что наглядно продемонстрировано в таблице 2.2.

Таблица 2.2-Структура банковского кредита по категориям заемщиков в ОТП Банке за период 2008-2011г.г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2008 г. | | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | | |
|  | Сумма (млн. руб.) | % | Сумма (млн. руб.) | % | Сумма (млн. руб.) | % | Сумма (млн. руб.) | % | |
| Кредиты, всего | 4 220 325 | 100 | 6 485 053 | 100 | 8 586 096 | 100 | 9 832 648 | 100 | |
| в том числе: | | | | | | | | | |
| Юридическим лицам | 2 961 867 | 70,1 | 4 375 880 | 67,5 | 5 512 274 | 64,2 | 5 722 601 | | 58,2 |
| Физическим лицам | 1 001 032 | 29,9 | 1 754 698 | 32,5 | 3 073 882 | 35,8 | 4 110 047 | | 41,2 |

Ссудная задолженность физических лиц растет как в абсолютном, так и в относительном выражении. Если в 2008 г. доля кредитов физическим лицам составляла 29,9% от общей суммы банковских кредитов, то в 2011г. этот показатель возрос до 41,2%.

ОТП БАНК приступил к реализации программы потребительского кредитования в конце 2003 г., в то время немногие знали о его существовании. На начальном этапе деятельности ОТП БАНК был относительно небольшим банком. Быстрые темпы развития рынка банковских услуг и высокая концентрация конкурентов на рынке обязывала руководство Банка полностью изменить курс своего развития и уделить должное внимание кредитованию физических лиц.

Анализируя изменение активов Банка за период с 2008 по 2011 г.г., представляется возможным наглядно увидеть как общее увеличение ссудной задолженности банка, так и проследить динамику роста кредитов, предоставляемых физическим лицам.

Таблица 2.3-Состав и структура Активов ОАО «ОТП БАНК»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование статей | 2008 | | 2009 | | 2010 | | 2011 | |
|  | тыс. руб. | % | тыс. руб. | % | тыс. руб. | % | тыс. руб. | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. Денежные средства и счета в Центральном банке РФ | 499 291 | 12,4 | 502 494 | 8,6 | 2 216626 | 9,2 | 3 484701 | 14,5 |
| 1.1.Обязательные резервы в Центральном банке РФ | 267 215 | 6,6 | 91 827 | 1,6 | 370 648 | 1,5 | 699 245 | 2,9 |
| 2. Денежные средства | 0 | 0,0 | 203 349 | 3,5 | 661 037 | 2,8 | 2 017557 | 8,4 |
| 3. Средства в кредитных организациях | 307 849 | 7,6 | 499 080 | 8,5 | 1 583 340 | 6,6 | 2 327808 | 9,7 |
| 4. Чистые вложения в торговые ценные бумаги | 319 243 | 7,9 | 124 182 | 2,1 | 1 952 129 | 8,1 | 5 859 445 | 24,4 |
| 5. Чистая ссудная задолженность | 2 307 149 | 57,3 | 4 412 541 | 75,4 | 15 810 823 | 66,0 | 27 776 803 | 115,9 |
| 6. Проценты начисленные | 6 643 | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 7. Расходы будущих периодов | 8 317 | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 8. Чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения | 195 158 | 4,8 | 0 | 0,0 | 1 829 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 9. Чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи | 46 394 | 1,2 | 0 | 0,0 | 1 326 635 | 5,5 | 1 128 919 | 4,7 |
| 10. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы | 44 934 | 1,1 | 66 401 | 1,1 | 235 164 | 1,0 | 1 077 437 | 4,5 |
| 11. Требования по получению процентов | 0 | 0,0 | 836 | 0,0 | 30 161 | 0,1 | 56 099 | 0,2 |
| 12. Прочие активы | 23 985 | 0,6 | 40 175 | 0,7 | 152 232 | 0,6 | 433 744 | 1,8 |
| ВСЕГО АКТИВОВ | 4 026 178 | 100 | 5 849 058 | 100 | 23 969 976 | 100 | 44 162 513 | 184,2 |

Рассмотрев состав и структуру активов ОАО «ОТП БАНК» за анализируемый период отметим, что валюта баланса растет. Темп роста валюты баланса составил в 2009г. по отношению к 2008г. 145%, в 2010г. по отношению к 2009г. - 409%, в 2011г. по отношению к 2010г. - 184%. Это обусловлено в первую очередь такими факторами как:

реорганизация Банка и изменение правовой формы собственности (с «ЗАО» на «ОАО») в 2004г.;

присоединение к ОАО «Русский генеральный банк» и ОАО «Омскстройбанк», закончившееся в 2009г.;

расширение рынка, увеличение количества структурных подразделений (представительств и кредитно-кассовых офисов) на территории Российской Федерации включая Дальний Восток в период с 2005 по 2009г.г.

За весь период деятельности на рынке потребительского кредитования общие активы Банка выросли в 110,3 раза. Данная ситуация, несомненно, является показательной в настоящих условиях, если учесть тот факт, что именно в период с 2006 г. по 2009 г. потребительское кредитование в России стало одним из важных элементов развития экономики.

Из таблицы 2.3 следует, что основная статья, по которой проходит увеличение активов - это чистая ссудная задолженность. Темпы роста активов по данной статье составили в 2008 г. - 1,9 раза, в 2009 г. - по отношению к 2010 г. - 3,6раза, в 2011 г. по отношению к 2010 г. - 1,8 раза. Общее изменение ссудной задолженности в 2010г. по сравнению с 2008 г можно охарактеризовать как увеличение общего объема предоставляемых кредитов в 12 раз.

Динамика удельного веса потребительского кредита в общем объеме кредитования банка представлена в таблице 2.4

Таблица 2.4-Кредиты физическим лицам в общем объеме кредитов ОАО «ОТП БАНК» в 2009 - 2011 г.г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Статья | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | |
|  | сумма, тыс. руб. | доля, % | сумма, тыс. руб. | доля, % | сумма, тыс. руб. | доля, % |
| Кредиты, предоставленные физическим лицам | 1 754 698 | 27,1 | 3 073 882 | 35,8 | 4 110 047 | 41,8 |
| Общий объем кредитов | 6 485 053 | 100 | 8 586 096 | 100 | 9 832 048 | 100 |

Как следует из данной таблицы - всего за 3 года произошли существенные изменения в портфеле кредитных ссуд Банка. Если в 2009 г. доля кредитов, предоставляемых населению, составляла всего 27,1% от общего объема портфеля, то в 2010г. она увеличилась в 1,75 раз и составила 35,8%. В 2011г. тенденция к росту, несмотря на кризис сохранилась. Так, доля кредитов, предоставленных Банком физическим лицам составила 41,8% от общего объема.

Данные таблицы продемонстрировали тенденцию к росту потребительского кредитования населения, которая оказалась характерной не только для ОТП БАНК в частности, но и для многих банков осуществляющих свою деятельность на рынке розничного кредитования в России в целом.

На следующем этапе рассмотрения ОТП БАНКа как кредитной организации, «характерной» для данного времени роста и становления потребительского кредитования, следует обратить внимание на состав и структуру кредитов, предоставляемых физическим лицам. Анализируя данные о кредитах, предоставленных ОТП БАНК физическим лицам за период с 2009г. по 2011г.

Таблица 2.5-Структура кредитного портфеля кредитов физических лиц по срокам предоставления ОАО «ОТП БАНК» в 2009-2011г.г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кредиты, предоставленные физическим лицам | 2009 г. | | 2010 г. | | 2011 г. | |
|  | сумма, тыс. рублей | доля, % | сумма, тыс. рублей | доля, % | сумма, тыс. рублей | доля, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| на срок от 31 до 90 дней | 117 831 | 1,8 | 60 013 | 0,7 | 88 494 | 0,9 |
| на срок от 91 до 180 дней | 0 | 0 | 257 583 | 3,0 | 353 975 | 3,6 |
| на срок от 181 дня до 1 года | 195 652 | 3,0 | 6 405 228 | 74,6 | 5 191 638 | 52,8 |
| на срок от 1 года до 3 лет | 4 722 577 | 72,8 | 1 648 530 | 19,2 | 1 710 881 | 17,4 |
| на срок свыше 3 лет | 1 402 498 | 21,7 | 206 066 | 2,4 | 58 996 | 0,6 |
| Кредит, предоставленный при недостатке средств на депозитном счете ("овердрафт") | 46495 | 0,7 | 8586 | 0,1 | 2 428 664 | 24,7 |
| Итого | 6 485 053 | 100 | 8 586 096 | 100 | 9 832 648 | 100 |

Анализируя данные о кредитах, предоставленных ОТП БАНКОМ физическим лицам за период с 2009 г. по 2011 г. (отмеченных нами ранее, как пиковые, годы бурного роста розничного кредитования вообще и данного банка в частности), необходимо отметить тенденцию увеличения объемов выданных потребительских кредитов. Прослеживая изменения в динамике четко видно, что именно оказанию данных видов услуг Банк уделил должное внимание на протяжении нескольких последних лет. Только с 2009 по 2010 г.г. объемы кредитования физических лиц увеличились в 1,32 раз. Темпы прироста составили 2 101 043 тыс. рублей. В период же с 2010 по 2011г.г. объемы выданных кредитов населению увеличились в 1,15 раза, при этом темпы прироста составили 1 246 552 тыс. рублей. В данном случае, также можно обратить внимание на изменение показателей темпов прироста в сравнении с показателями темпов роста кредитования. Если темпы роста ощутимы и значительны на рубеже 2009-2010г.г., а в 2010-2011 гг. на первый взгляд могут показаться не столь значимыми то, несомненно, обращая внимание на прирост объемов предоставленных физическим лицам средств, можно говорить о том, что прирост сумм, выданных в 2011 г. не менее значителен, чем в предыдущем периоде.

Решением Банка России ОТП Банк вошел в список банков, поручительством которых могут быть обеспечены кредиты Банка России. Список из 50 банков составлен по состоянию на 10 октября 2011 года, в него вошли кредитные организации, выполняющие все требования по наличию международного рейтинга соответствующего уровня.   
Ранее ОТП Банк вошел в список из 28 банков допущенных Министерством финансов России к участию в аукционе по размещению средств Федерального казначейства на банковских депозитах.   
Во-вторых, ОТП Банк пользуется поддержкой своей материнской структуры - Группы ОТП, одной из крупнейших финансовых групп Центральной и Восточной Европы. Группа ОТП присутствует в 9 странах. Объем средств выделенных Группой ОТП в 2010 году на развитие программ розничного кредитования ОТП Банка в России составит около 1 млрд. долларов США. Большая часть этих средств уже получена и направлена на увеличение розничного кредитного портфеля, в частности портфеля ипотечных кредитов.

В-третьих, ОТП Банк, пользуясь своим уникальным финансовым состоянием, существенно наращивает свои позиции на рынке ипотечного кредитования, проводя активную политику по покупке качественных портфелей ипотечных кредитов у банков, которые нуждаются в дополнительной ликвидности. В частности, в начале сентября ОТП Банк завершил очередную сделку по покупке портфеля ипотечных кредитов. ОТП Банк приобрел 140 ипотечных кредитов, увеличив при этом свой портфель на более чем 20 млн. долларов США. На текущий момент ОТП Банк совершил уже 6 таких сделок на сумму около 120 млн. долларов.

Данный анализ показывает не только изменение абсолютных и относительных показателей Банка, характеризующих положительную динамику его роста и общего развития. Он также может свидетельствовать о конкурентоспособности Банка на рынке потребительского кредитования. Увеличение портфеля ссуд, выданных населению только за 2 года в 54,6 раза - это, без сомнений, значительное достижение команды ОТП БАНКа. На текущий момент - это неоспоримый факт, доказывающий, что выбранная банком тактика и стратегия развития оказалась оправданной, не смотря на сопряженный с реализацией данного проекта риск.

.3 Социальный портрет заемщиков ОТП Банк (ОАО) невозвращающих кредит

Для составления социального портрета заемщика были обработаны анкеты клиентов, на рисунке 2.3 представлен социальный портрет по половому признаку.



Рисунок 2.2-Социальный портрет заемщика по половому признаку

Как видно из рисунка 2.2, кредиты оформляют чаще женщины (58,5% от общего объема кредитов). Если судить по рисунку 2.3, где представлена структура кредитов по целям, то такое соотношение легко объяснимо. 32,3% всех кредитов оформили мужчины на приобретение строительных материалов и компьютеры. Остальные кредиты (на золото, верхнюю одежду, бытовую технику) оформляли женщины.



Рисунок 2.3-Структура кредитного портфеля по целям

За кредит, как известно, приходится платить. Чтобы взять кредит необходимо иметь доход не менее 50% от предполагаемых расходов по кредиту.

Доход российских «середняков» в среднем составляет 17 427 рублей в месяц на члена семьи. «Джентльменским набором» - квартирой, машиной и дачей - владеют 23% среднего класса.

Из названных товаров его представители в среднем имеют по 8 - 9 предметов (другие горожане - около 7). Особенно сильно они обогнали прочие слои населения по высокотехнологическим товарам: компьютерам, видеокамерам, цифровым фотоаппаратам…

Если говорить о мечтах, то представители среднего класса в первую очередь хотели бы купить квартиру (41%). Причем, у трети из тех, кто высказал такое желание, жилищные условия и так хорошие. Просто покупка квартиры рассматривается ими как способ вложения денег.

Свободные средства «середняки» чаще всего держат на сберкнижке (16%) или покупают на них валюту (13%). В недвижимость и в коммерческие банки они вкладывают деньги значительно реже (по 6%). По старинке копят деньги дома на «черный день» 18% среднего класса. А у трети делать сбережения вообще не получается.

Таким образом, у населения не имеется свободных «лишних» денежных средств на покупку чего-то стоящего или на собственные нужды. Именно здесь и нужен банковский потребительский кредит. Его можно взять на любую покупку, пусть то будет покупка автомобиля, или просто поездка на отдых за границу. Накопить деньги сложно, ведь они так «тянут карман» и человек не может устоять перед покупкой очередной безделушки. Когда же человек берет кредит, он знает, что его необходимо вернуть и более рационально подходит к выбору покупки.

Как видно из рисунка 2.2 кредиты оформляют чаще женщины (58,5% от общего объема кредитов). Поэтому и процент невозврата у них больше.

Таблица 2.6-Общая сумма выданных кредитов и доля невозврата по половому признаку

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Год | Общая сумма выданных кредитов | Общая сумма невозврата | Сумма невозврата | |
|  |  |  | жен | муж |
| 2009 | 61441813 | 13517198 | 8380662 | 5136535 |
| 2010 | 82908263 | 21556148 | 11855881 | 9700267 |
| 2011 | 68650131 | 20595039 | 11739172 | 8855867 |

Возможно одной из причин того что кредиты чаще берут женщины является то что в России принято что мужчина работает, а женщина берет на себя организационные моменты, возможно поэтому, даже если приходят оформляться супружеские пары, муж предпочитает, чтобы жена оформила кредит на себя. Зачастую причина лишь в том-что мужчине просто не хочется заполнять документы, подписывать, отвечать на вопросы. Одной из причин, несомненно, является и то что женщин все таки у нас в стране больше.

Как видно из рисунка 2.3, основная масса заемщиков расположилась в группе от 21 до 40 лет (71,8 % от общего числа заемщиков). Это объясняется тем, что именно в этом возрасте заемщик готов отвечать по своим обязательствам. К этим годам у заемщика уже имеется постоянная работа и соответствующая зарплата, что позволяет ему без каких-либо проблем взять кредит.



Рисунок 2.4-Социальный портрет заемщика по возрасту

Молодежь является одной из самых перспективных групп населения для потенциального охвата потребительским кредитованием: она обладает высокой социальной мобильностью, в том числе и с точки зрения увеличения уровня дохода, уверенно смотрит в будущее и, конечно, имеет большое количество материальных потребностей, текущее удовлетворение которых возможно за счет будущих доходов.

В связи с ограничением по возрасту для выдачи кредита удельный вес кредитов, предоставленных пенсионерам, составляет 10,3% от общего количества кредитов. При этом кредиты пенсионерам выдаются на короткий срок и на небольшие суммы и процент не возврата среди пенсионеров минимален. В остальных возрастных группах процент не возврата кредитов примерно одинаков.

Кредитное поведение заемщиков во многом определяется их социально-профессиональными характеристиками.

Полученные данные позволяют сделать следующий вывод: кредиты как вид банковской услуги все же не выполняют свою первоначальную задачу по улучшению качества жизни тех, кто действительно в этом нуждается и не имеет средств сразу приобрести желаемое.

Таблица 2.7-Структура использования кредитов в зависимости от должностного уровня, %

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Высшее руководство | Руководители среднего звена | Специалисты | Стажеры |
| Используют банковские кредиты | 41,7 | 29,8 | 17,7 | 11,1 |
| Не используют банковские кредиты | 58,3 | 66,0% | 77,9 | 88,9 |
| Не ответили | 0,0 | 4,2 | 4,4 | 0,0 |

Более высокая должность предполагает соответствующий доход, с одной стороны, определенные запросы на качество жизни - с другой. Получается, что чем выше должностной статус человека, тем чаще ему требуются дополнительные затраты, которые он не может позволить себе сиюминутно (хотя имеет возможность откладывать сбережения и сделать покупку позже), а потому возникает необходимость обратиться в банк за кредитом.

Профессиональная сфера деятельности работающих респондентов не оказывает существенного влияния на их кредитную активность, однако по результатам исследования можно сделать вывод, что наименее активными заемщиками выступают работники науки, сферы услуг и юристы, а наиболее активными - работники сферы строительства, продаж, экономисты и менеджеры.

Возврат кредита имеет для банка не меньшее значение, чем его выдача, так как означает возобновляемость банковских ресурсов. Интересно, что профессиональные характеристики заемщиков практически не оказывают влияния на процесс возврата кредита. Так, «трудным почти всегда» возврат кредита не является ни для кого. В целом соотношение оценок «чаще трудно» и «чаще нетрудно» возвращать кредит одинаково среди занятых и незанятых респондентов.

Среди заемщиков из высшего руководства 65% опрошенных ответили, что выплачивать кредит им «чаще трудно» и 1/3 - «чаще нетрудно», а среди руководителей среднего звена ситуация обратная. Возможно, трудности в выплате кредитов у руководителей высшего звена связаны с их высокими запросами по отношению к уровню жизни, в том числе на отдых. Так, они чаще других клиентов банка предпочитают отдыхать за границей, проводить время в кафе, ресторанах, выезжать за город, что означает существенные дополнительные расходы, которые могут затруднять выплаты по кредитам.

В профессиональных сферах занятости чаще всего трудности при возврате кредитов испытывают работники сфер продаж, науки, легче всего выплачивать их строителям и логистам. Независимо от социально-профессиональных характеристик заемщики отдают предпочтение потребительским кредитам и кредитам на неотложные нужды в рублях.

Таким образом, можно сделать вывод, что основную долю клиентов банка, не возвращающих кредит составляют женщины. Что касается возрастной категории, то тут нет четкой зависимости, однако самыми добросовестными плательщиками являются пенсионеры. Если рассматривать социальный статус, то из приведенной нами статистики видно, что трудности с не возвратом довольно часто возникают у руководителей высшего звена, т.е. у людей с достаточно высокой заработной платой. Помимо того, что это связано с их высокими запросами к уровню жизни, отчасти причина в том, что они просто забывают вовремя внести ежемесячный платеж, поскольку эта сумма для них незначительна.

ГЛАВА III. ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ НЕВОЗВРАТА КРЕДИТОВ

.1 Кредитная политика банка

Кредитная политика - это стратегия и тактика банка в области кредитных операций. Кредитная политика коммерческого банка представляет собой систему денежно-кредитных мероприятий, проводимых банком для достижения определенных финансовых результатов и является одним из элементов банковской политики.

Сущность кредитной политики банка состоит в обеспечении безопасности, надежности и прибыльности кредитных операций, то есть в умении свести к минимуму кредитный риск. Таким образом, кредитная политика - это определение того уровня риска, который может взять на себя банк.

Не существует единой кредитной политики для всех банков. Каждый банк формирует свою собственную кредитную политику, учитывая экономические, организационные и иные факторы, оказывающие влияние на его деятельность.

Кредитная политика включает в себя стратегию - приоритеты, принципы и цели на кредитном рынке, и тактику - инструментарий, используемый для реализации целей и порядок осуществления кредитных операций. Кредитная политика создает предпосылки для эффективной работы персонала, уменьшает вероятность ошибок и снижает риски.

Руководство по кредитной политике должно включать в себя следующие разделы:

. Функциональные звенья, участвующие в кредитном процессе, и их полномочия.

. Порядок разрешения ссуды.

. Инструкции по организации кредитования.

. Методические указания по анализу кредитоспособности клиентов.

. Методические указания по анализу кредитного портфеля.

. Методические указания по анализу выполнения кредитных договоров.

Основа работы Банка в России - принцип ответственного кредитования и прозрачности бизнеса. Благодаря передовым технологиям кредитования Банк предлагает клиентам простые и быстрые решения, объективные условия и стремится к взаимовыгодному партнерству. В Банке принят Кодекс ответственного кредитования.

На сегодняшний день клиентская база ОАО «ОТП Банка » насчитывает более 12 миллионов человек. Динамично развиваясь в регионах за счет конкурентных розничных продуктов и использования передовой концепции офисов нового формата, региональная сеть Банка стала его несомненным конкурентным преимуществом.

Офисы нового формата мобильны - «Мини» и «Микро» практичны и предоставляют широкий спектр качественных банковских услуг. За счет открытия мини и микро-офисов Банку удалось существенно расширить и перестроить свою сеть, которая сегодня включает 10 представительства, 260 отделения в 3300 российских городах, розничные продукты Банка предоставляются в 22 тысячах точек продаж. Кроме того, банк развивает собственную сеть банкоматов, насчитывающую сегодня 215 банкомата на территории России.

Количество клиентов Банка составляет порядка 20-25% от общего количества жителей регионов, где присутствует.

Клиентами Банка могут стать жители России в возрасте от 21, имеющие стабильный источник дохода и постоянную прописку в одном из регионов страны, где Банк предоставляет свои услуги. Условия кредитования (размер первоначального взноса, срок кредита, процентная ставка и пр.) зависят от вида кредита, стоимости товаров, приобретаемых в кредит, кредитного продукта, категории риска товара/продавца/клиента.

Банк предлагает своим клиентам с положительной кредитной историей доступ к новым продуктам и предложениям, используя прямую почтовую рассылку (direct mail) и телемаркетинговые кампании, что позволяет повысить эффективность взаимодействия эмитента с клиентами и увеличить прибыльность в среднесрочной и долгосрочной перспективах. В рамках этих мероприятий предлагаются такие продукты, как кредиты на основе пластиковых карт и кредиты наличными, которые стали предлагаться клиентам с 2006 года.

Таблица 3.1-Просроченные кредиты свыше 90 дней

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Просроченные свыше 90 дней кредиты | 2008 | 2009 | 2010 | 3м 2011 | 6м 2011 |
|  | 12,1% | 9,5% | 13,0% | 11,1% | 10,0% |

ОТП Банк пришел на российский рынок в 2002 году и за счет агрессивной политики продвижения своих продуктов достаточно быстро сумела занять значительную долю в сегменте розничного кредитования. Приоритетным направлением деятельности для банка стало экспресс-кредитование через торговые сети. ОТП Банк обладает мощным источником финансовой подпитки из-за рубежа, позволяющим ему и дальше осуществлять экспансию своих кредитных продуктов на российский рынок. 2006 год стал началом нового этапа кредитной политики банка. Высокие показатели уровня просроченной задолженности (14%) вынудили руководство банка взять курс на диверсификацию кредитного портфеля за счет карточного и залоговых видов кредитования. Но если в сегменте кредитных карт банку удалось занять довольно прочные позиции, то в залоговом кредитовании банку может потребоваться гораздо более длительный период времени, чтобы достичь лидерства. Сегодня ОТП Банк занимает 41-е место среди российских банков по размеру активов (137 495 509 млн. рублей).

Наша Миссия

Мы строим долгосрочные отношения с клиентами и партнёрами на основе взаимного доверия.

Мы предлагаем доступные продукты и услуги в любой точке России и способствуем повышению уровня финансовой грамотности.

Мы развиваем рынок банковских услуг и создаем условия для профессионального роста талантливых сотрудников.

Наше Видение

Мы хотим стать постоянным партнером для 3 миллионов клиентов.

Развиваясь как универсальный финансовый институт и опираясь на инициативу сотрудников, мы стремимся войти в 20 крупнейших российских банков.

Наша цель - быть ключевым дочерним банком Группы ОТП (OTP Group), показывая стабильный рост прибыли и рыночной доли.

Миссия и видение нашли реальное воплощение в развитии банка. Стратегия

объявленная в 2009 году, направленная на фокусировку операций банка

на четырех приоритетных направлениях, продолжила своё развитие в 2011 году.

2009 год стал для ОАО «ОТП Банк» переломным с точки зрения его присутствия на рынке банковских услуг. Банк смог увеличить рыночную долю по ключевым направлениям работы. В частности, банку удалось занять второе место в России на рынке кредитования в торговых точках, первый «кит» развития банка.

Основной задачей банка в 2010 году по данному направлению было удержание доли рынка, а в 2011 году - ее увеличение. Объем продаж в 2011 году в рамках потребительского кредитования в точках продаж (POS) составил более 60,3 млрд. руб. (около 3,3 млн. кредитов, шт.). Банку удалось нарастить долю рынка POS кредитования и диверсифицировать партнерскую базу, нарастив число точек выдачи кредитов свыше 22 тыс.

.2 Меры принимаемые банком по возврату кредита

Работа с проблемными кредитами должна включать элементы страхования, которые банки включают в свои программы кредитования, некоторые кредиты неизбежно переходят в разряд проблемных. Обычно это означает, что заемщик не произвел своевременно один или более платежей или что стоимость обеспечения по кредиту значительно снизилась. Несмотря на то, что каждый проблемный кредит имеет свои особенности, всем им присущи определенные общие черты, которые говорят банкиру о том, что возникли определенные трудности:

. Необычные или необъяснимые причины задержки предоставления финансовой отчетности, осуществления платежей или прекращения контактов с работниками банка.

. Любое неожиданное изменение заемщиком методов расчета амортизации, взносов по пенсионным планам, оценки товарно-материальных запасов, начисления налогов или расчета прибыли.

. Реструктурирование задолженности или отказ от выплаты дивидендов, изменение кредитного рейтинга заемщика.

. Неблагоприятные изменения цены на акции заемщика.

. Наличие чистых убытков в течение одного или нескольких лет, измеренных с помощью показателей доходности активов, доходности капитала или прибыли до уплаты процентов и налогов.

. Неблагоприятные изменения структуры капитала заемщика (показателя соотношения акционерного капитала и долговых обязательств), ликвидности (коэффициент "критической" оценки) или деловой активности (например, соотношения объема продаж и товарно-материальных запасов).

. Отклонение объема фактических продаж или потока наличности от планируемых при подаче кредитной заявки.

. Неожиданные и необъяснимые изменения в размере остатков на счетах клиента.

На забывчивых клиентах кредитные организации неплохо зарабатывают. Штрафы и пени, даже за незначительную задержку, составляют 0,1-2% за каждый день просрочки на оставшуюся сумму платежа. Для забывчивого заемщика, имеющего задолженность перед банком 1000 долл., внесение платежа на неделю позже оговоренного срока может стоить 7-140 долл. Мелкая неприятность для одного заемщика банку приносит солидную часть кредитных доходов.

Впрочем, со временем задержка выплат по кредиту становится головной болью и для банковских работников. Происходит это после очередной невыплаты второго платежа, когда займ переходит в категорию проблемных. Согласно требованию регулятора - Центрального банка РФ, после официального признания долга проблемным банк обязан из своей прибыли создать резерв на своих счетах в размере 100% от суммы невыплаченного долга. Таким образом, банк должен решать проблемы с должником за счет собственной прибыли. При значительном росте проблемных кредитов такой резерв становится большим отягощением для самого банка, а финансовые показатели банка резко ухудшаются.

Работу с проблемными заемщиками на начальном этапе, в период первой-второй задержки платежей, проводят сотрудники кредитного отдела. Как правило, общение с ними ограничивается напоминанием клиенту его обязанностей по оплате кредита.

Впрочем, никто не обязан бегать за клиентом и просить его вернуть кредит. Отношения кредитной организации с заемщиком, права сторон, в полной мере описаны в кредитном договоре. Поэтому "не знал", "забыл", "не предупреждали" - плохие аргументы в отстаивании собственной позиции. Это, кстати касается и излюбленного трюка некоторых банков, которые присылают своим "самым дорогим клиентам" кредитные карты. Письменного договора при этом стороны не заключают, однако в действие вступает так называемый договор оферты - банк делает потенциальному заемщику предложение (воспользоваться кредитом по карте), физ.лицо это предложение (акцепт, ст. 438 ГК РФ) принимает.

При этом условия договора могут быть описаны в приложении к кредитной карте, которое присылается по почте вместе с картой. Моментом заключения сделки является активация кредитной карты - как правило, для этого достаточно выполнить ряд несложных действий, позвонив по указанному в приложении телефону. Мудрёное приложение, как правило, никто внимательно не читает, в результате, такой карточный кредит "влетает в копеечку", так как в процессе выплат заемщик узнает, что должен гораздо больше, чем предполагал, активируя карту. "Обманутые" в своих ожиданиях заемщики, кстати, составляют немалую долю плохих заемщиков.

Немало банков никак не проявляют себя в период первичных невыплат по кредиту. "Не звонят, не пишут, авось забыли", - надеются наивные должники. Происходит это по разным причинам: где-то на работу с проблемными заемщиками не выделен персонал, у кого-то - это бизнес, поставленный на поток: чем дольше клиент не платит, тем больше будет сумма долга, которую потом можно будет "выбить".

А вот после второй невыплаты в действие вступают уже специалисты небанковской специализации. Заемщик может по-прежнему считать, что о нем в банке забыли, однако на самом деле процесс возврата долгов только начинает действовать.

На этом этапе с должниками работают сотрудники того же банка, правда уже из службы безопасности. Большинство проблемных кредитов гасится до момента объявления дефолта, то есть спустя 2-4 месяца после первой задержки. Большинство людей боятся последствий для собственной репутации. И не зря. Ведь с некоторых пор на каждого россиянина, когда-либо бравшего кредит в банках, заведена кредитная история. Факт невыплаты займа навсегда останется в этом документе, а впоследствии может стать причиной отказа в кредите.

В любом случае сотрудники по возврату долгов рассказывают проблемным заемщикам о неприятностях, которые могут на них обрушится в случае невыполнения обязательств. Правда, не доводить дела до суда соглашаются не все. Тогда тон общения с должником кардинально меняется. Письма с предупреждениями, телефонные звонки и личный визит представителей силовых подразделений банка к соседям, родственникам и на работу - краткий список мер воздействия. Психологическое давление в большинстве случаев срабатывает.

Сейчас бизнес по выбиванию долгов банкам выгодно отдавать на сторону - так называемым коллекторским агентствам. В ряде случаев эти специализированные компании выкупают пакет долгов, чтобы в дальнейшем с ним работать. Долг заемщика при этом переходит новому кредитору. А банк списывает долги с баланса, тем самым улучшая свой имидж, и высвобождая резервы. Но даже если коллектор работает на аутсорсинге (оказывает единовременную услугу по каждому случаю), для банка вероятность возврата денег многократно вырастает. При этом не надо содержать внушительный штат службы безопасности.

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. Убедиться в том, что вам звонит именно коллектор, а не мошенник, довольно легко: в первую очередь, он должен представиться и назвать компанию, в которой работает. Должник имеет полное право позвонить в эту компанию и выяснить, сотрудничает ли она с банком и работает ли в ней позвонивший ему человек.

Работа коллекторского агентства строится по схожей с приведенной выше схемой. Сначала коллекторы по телефону объясняют должнику почему ему следует вернуть кредит. И если главная задача банка состоит в том, чтобы как можно скорее избавиться от балласта плохих долгов, то цель коллекторского агентства - получение прибыли. Поэтому в работе с неплатящим заемщиком он пойдет до конца. Спектр применяемых ими действий более широк, чем у банковского работника. Испортить жизнь заядлому должнику они могут по полной программе.

Стандартный алгоритм работы коллекторского агентства состоит в следующем:

. Предварительная работа колл-центра: СМС информирование и обзвон должников.

. Рассылка писем - уведомлений тем должникам, которые не откликнулись на телефонные звонки.

. Выезд по адресу и личное информирование должника

. Поиск должников, сбор дополнительной информации о должнике

. Подача заявления в суд.

В любом случае действовать коллекторы обязаны в рамках правового поля. Коллектор не имеет права давить на должника, грубить ему, угрожать физической расправой. Если сотрудник компании, занимающейся возвратом долгов, превысил свои полномочия, то должник имеет право пожаловаться своему кредитору, и тот может пересмотреть условия сотрудничества с коллекторами (но только в случае, если долг находится на балансе банка). Можно обратиться к руководству коллекторской компании, назвав имя сотрудника, который, по мнению должника, применил недопустимые методы работы. Жаловаться также можно в Роспотребнадзор, Ассоциацию по развитию коллекторского бизнеса. В крайних случаях надо обращаться в милицию.

Финальной стадией в процессе возврата долгов является обращение кредитора в суд, где он может потребовать продажу залога, если такой имеется. По решению суда квартиру или машину, заложенную в банке, реализуют с аукциона. Однако заемщику такое развитие событий не выгодно. По согласованию сторон, если у заемщика возникают проблемы с деньгами, он может самостоятельно реализовать имущество по рыночным ценам. А вот насколько справедливой будет цена на аукционе - большой вопрос, поэтому в интересах заемщика, взявшего кредит под залог, до суда дело не доводить.

Другое дело - потребительские экспресс-кредиты, которые не предполагают залога. В этом случае суд вынесет решение об аресте счетов и имущества гражданина на сумму, достаточную для погашения долга. Все эти действия имеет право осуществлять судебные приставы. В их арсенале: арест имущества для дальнейшей продажи, наложение штрафа и удержание до 50% заработной платы.

Судебный пристав с понятыми имеет право прийти домой и на работу. По закону "Об исполнительном производстве" приставы, имея на руках судебное решение об аресте имущества, обязательно изымают обнаруженные при описи денежные средства в любой валюте, драгоценные металлы (включая их лом) и камни, ювелирные изделия. Приставы опишут все имущество, которое найдут в помещении, даже если оно не принадлежит должнику. Чтобы изъять из описи не принадлежащее должнику имущества, его родственникам, например, придется подавать в суд.

ОТП Банк разработал многоступенчатую эффективную систему возврата просроченных кредитов. Ответственность за возврат просроченных кредитов лежит на Службе взыскания Банка, состоящей из профессиональных юристов. Система возврата просроченных кредитов включает в себя несколько этапов.

При просрочке платежа более чем на 10 дней заемщику направляется письменное уведомление о пропущенном платеже посредством письма или СМС.

При просрочке платежа более чем на 30 дней, кредит рассматривается как неуплаченный. Банк уведомляет заемщика о пропущенном платеже посредством телефонной связи. Как правило, специалисты банка ограничиваются телефонным звонком, где напоминают клиенту о том, что он должен заплатить банку определенную сумму и говорят о том, где он может это сделать.

На стадии второго просроченного платежа следует телефонный звонок, где ему в вежливой и мягкой форме напоминают о том, что он должен банку сумму и уже предупреждают о возможных штрафных санкциях со стороны банка. И вплоть до возможного судебного преследования.

Если клиент пропускает подряд три платежа, банк 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).

В случае неоплаты кредитные дела передаются в Группу розыска Службы взыскания ОТП Банка , сотрудники которого проводят встречу с заемщиком для оценки необходимости возмещения в судебном порядке.

Если клиент и в этом случае отказывается погасить кредит, то дело этого клиента попадает в отдел судебного взыскания Банка. Если она признает его безнадежным для взыскания, в таком случае он просто по определенным процедурам уходит на списание против резервов. В случае, если есть вероятность взыскания части или всей суммы долга, то такие долги передают в коллекторские агентства, как правило, срок работы по договорам - 3 месяца, или в суд и, по вынесению судебного решения о взыскании задолженности, передаются в Службы судебных приставов для принудительного исполнения.

Согласно накопленной статистике Банка, по результатам мер, направленных на возврат просроченных платежей, погашается 93,5% кредитов.

3.3 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/доходности либо что эффективная ставка, включающая в себя необходимость покрытия убытков от невозвратов, велика. Возникает замкнутый круг: чем выше ставка, тем хуже возврат, чем хуже возврат, тем выше надо поднимать ставку, чтобы покрыть убытки.

При этом полное отсутствие просрочки вовсе не та цель, к которой стремится банк, поскольку такая ситуация может возникнуть, если банк либо перестает работать с рыночным, массовым клиентом; либо за счет жестких требований к заемщикам не получает максимально возможной прибыли; либо, что тоже бывает, скрывает информацию.

При выходе на массовый кредитный рынок, при разработке ритейловых программ кредитования банку очень важно правильно учесть и просчитать все риски, а также сразу разработать алгоритм работы с проблемными кредитами. Как показывает опыт, именно четкий алгоритм и слаженные действия сразу после возникновения просрочки дают максимальный процент возврата. Правовые методы урегулирования просрочки зависят от оснований ее возникновения. Такие основания можно разделить на три группы:

техническая просрочка;

несчастный случай: смерть, утрата заемщиком трудоспособности, утрата обеспечения кредита;

ухудшение финансового положения заемщика (потеря работы, снижение доходов, иные долговые обязательства и т.п.).

Техническая просрочка возникает, как правило, из-за невнимательности заемщика: отправки денег не по тем реквизитам, неточного расчета платежа, незначительного пропуска срока оплаты в связи с командировками, отпуском и т.п. Такие просрочки, несмотря на их незначительный размер, наносят ущерб банку, поскольку снижают его показатели отчетности и влекут необходимость увеличения резервирования по соответствующим кредитам.

Системы раннего выявления проблемных кредитов очень сложно разработать, и человеческий фактор здесь является одной из самых серьезных помех. Сотрудники, ответственные за данный кредит, могут не докладывать о тревожных сигналах, боясь подвергнуться критике за то, что ввергли банк в сложную ситуацию. Более того, как показывает опыт, очень часто проблемные кредиты, даже после того, как они выявлены, оказываются в действительности хуже, чем думали сотрудники кредитного подразделения. В результате теряется драгоценное время. Но ситуация может быть еще хуже, если руководство банка, зная о проблемах своего кредитного портфеля, скрывает их и одновременно старается компенсировать убытки выдачей рискованных кредитов и спекуляциями.

Во избежание этого банкам необходимо периодически делать объективные обзоры кредитов силами отдела внутреннего контроля с целью выявления упущенных или скрытых сотрудниками кредитного отдела признаков проблемности кредитов. Проверки, проводимые органами надзора и регулирования, также очень часто выявляют не замеченные до того проблемные кредиты. Тем не менее, первым «выявителем» проблемных кредитов должна быть служба внутреннего контроля банка. В некоторых банках даже применяют санкции к кредитным работникам, если проблемы с кредитами заметят не они. Однако чтобы проблемных кредитов было как можно меньше, работу по предотвращению проблемной ситуации необходимо вести уже на стадии принятия решения о выдаче кредита с участием работников службы внутреннего контроля.

Но даже в случае, когда кредит выдавался заемщику, который соответствовал всем параметрам кредитоспособности, необходимо постоянно отслеживать ситуацию, ибо его финансовое состояние может измениться, о чем будут свидетельствовать следующие тревожные сигналы.

Тревожными сигналами нефинансового характера являются, например, необоснованные задержки в получении от клиента финансовой отчетности, особенно если кредитный договор содержит условие, требующее представления информации в течение определенного промежутка времени. Разъяснения клиента о причине задержек сами являются признаками проблемности кредита. Например, если клиент обвиняет в задержках своих аудиторов, значит, существуют разногласия между ним и аудиторами о том, как следует отразить ту или иную статью в балансе или как следует использовать те или иные методы учета. Если из-за этого компания поменяет аудиторов на более «гибких», то это также будет являться признаком надвигающихся (или уже существующих) проблем.

Другими тревожными признаками указанного рода могут быть резкие изменения в планах деятельности клиента, ожидаемые радикальные изменения в составе руководства компании или неблагоприятные тенденции развития на рынке заемщика. Нежелание клиента дать детальные разъяснения по поводу тех или иных статей финансовой отчетности может быть расценено как отказ от сотрудничества и доверия. В худшем случае такое нежелание клиента может быть обусловлено стремлением скрыть какие-либо неприятные факты, в лучшем - например, желанием защититься от конкурентов. Но сотрудники банка должны уметь понять, когда клиент злоупотребляет своим правом не разглашать определенную информацию, тщательно оценить ситуацию и решить, стоит ли настаивать на получении той или иной информации.

Разумеется, любые нарушения условий кредитного договора должны быть тщательно расследованы. Особенно существенными являются нарушения запретительных оговорок, ограничивающих объемы дополнительных заемных средств.

Финансовые признаки проблемности кредита могут обнаружиться при анализе финансовой отчетности. Они могут проявиться, в частности, и через модификацию кредитов, взятых заемщиков. Например, если сезонные краткосрочные кредиты постоянно возобновляются и в результате становятся «вечнозелеными». Все более частые просьбы клиента об увеличении срока кредитования или об увеличении лимитов овердрафтов могут свидетельствовать о ненормальности движения денежных средств. Причины всех подобных фактов должны быть расследованы.

Независимо от того, являются ли признаки проблемности кредита финансовыми или нефинансовыми по характеру, они должны насторожить сотрудников кредитного подразделения банка. Ранее их выявление позволяет выиграть время на сбор необходимой информации и разработку соответствующих мероприятий. Каких-то универсальных мер здесь не существует и все зависит от характера конкретного кредита. Эффективные предприятия сами справляются со своими спадами и проблемами. У компаний с более низким уровнем эффективности в этой связи возникают более сложные проблемы. Наиболее сложный случай представляют собой заемщики, теряющие конкурентоспособность.

Когда сотрудник банка замечает ухудшающий кредит, он обязан:

проанализировать проблемы заемщика;

проконсультироваться с сотрудниками, занимающимися с проблемными кредитами, и с руководством;

рекомендовать перевести кредит в более низкую классификационную группу и прекратить отражать проценты за кредит в доходах банка;

собрать информацию о том, где еще банк может столкнуться с риском в работе с данным клиентом;

ежедневно следить за счетом клиента на предмет возникновения овердрафта;

просмотреть всю кредитную документацию, гарантии, обеспечение;

изучить возможность поучения обеспечения (если его не было);

выработать план корректирующих мер.

Сбор информации чрезвычайно важен. В идеале наилучшем источником информации является сам заемщик. Но обычно за информацией следует обращаться и к другим источникам - к другим банкам, к поставщикам и к основным покупателям продукции заемщика. Сбор и трактовка этой информации должны помочь выявить эти проблемы и степень их сложности. После этого можно переходить к определению следующих шагов и выработке плана.

На первом этапе выработки плана необходимо определить, кто будет им руководить. Некоторые банки считают, что руководить этим должен сотрудник кредитного подразделения, ведущий данный кредит, потому что он лучше других знает заемщика или потому, что если он привел к возникновению такой ситуации, то сам и должен выручать банк. Другие банки создают на такие случаи самостоятельные подразделения, которым поручена работа с проблемными активами.

Дополнительные ресурсы и опыт помогают улучшить обслуживание заемщиком кредита. Очень часто такие подразделения называют управлениями кредитного и рыночного риска. Обычно банки стараются помогать заемщикам в решении их финансовых проблем, но это нужно делать очень осторожно. Банки стараются защитить свои активы и могут влиять на решение руководства заемщика или даже заставить его принять то или иное решение. Клиенты же могут либо потребовать не вмешиваться их дела, либо приветствовать конструктивный совет.

Но совет - это только рекомендация, которую банк дает клиенту. Вмешиваться в процесс принятия решения клиентом банк не должен.

Универсальных правил спасения кредита не существует, поскольку каждый проблемный кредит уникален, но наиболее широко распространены следующие подходы:

разработка программы изменения структуры задолженности;

получение дополнительной документации и гарантий;

удержание дополнительного обеспечения;

продажа обеспечения;

продажа прочих активов;

обращение к гарантам;

организация совместного общества и вложения капитала;

разработка программ сокращения расходов;

продажа компании третьей стороне;

замена руководства компании;

назначение управляющих и консультантов для работы с компанией от имени банков;

реорганизация компании (вне судебных процедур);

организация финансовой помощи со стороны другого финансового института;

получение правительственных гарантий с получением средств из бюджета для обслуживания долга;

принятие юридических мер (официальное обращение к гаранту, продажа залога, если кредит находится на последней стадии ухудшения);

оформление документов о банкротстве.

В случае если кредит становится проблемным, можно предложить следующие основные шаги, которые описаны зарубежными экспертами по разработке планов по возврату кредитов - процессу возмещения средств банка в случае возникновения проблемной ситуации:

. Всегда помнить о цели разработки подобных планов - максимизации шансов банка получить полное возмещение своих средств.

. Крайне важными являются быстрое выявление и объявление о возникновении любых проблем, связанных с кредитом; обычно задержка только ухудшает ситуацию.

. Отделить ответственность по разработке подобных планов от функции кредитования для того, чтобы избежать возможных столкновений интересов у конкретного кредитного инспектора.

. Кредитные инспектора должны как можно быстрее обсудить с проблемным заемщиком возможные варианты решения проблемы, особенно в части сокращения расходов, увеличения потока наличности и улучшения контроля со стороны менеджеров. Данная встреча должна предваряться анализом проблемы и возможных причин ее возникновения, а также выявлением особых проблем (в том числе наличия других кредиторов). После определения степени риска для банка и наличия всех необходимых документов (особенно претензий на залог, предоставленный клиентом, отличных от претензий со стороны банка) должен быть разработан предварительный план действий.

. Оценить, какой суммой средств нужно располагать для взыскания проблемного кредита (в том числе оценить продажную цену активов и размеры депозитов).

. Сотрудники, занимающиеся возвратом кредитов, должны изучить налоговые декларации и судебные иски для того, чтобы выяснить, имеет ли заемщик другие неоплаченные долговые обязательства.

. Сотрудники банка должны оценить качество, компетентность и честность руководства фирмы-заемщика и посетить заемщика для того, чтобы на месте оценить его имущество и деятельность.

. Нужно рассмотреть все разумные альтернативы для погашения проблемного кредита, в том числе заключение нового, временного соглашения, если возникшие проблемы являются по своей природе краткосрочными, либо разработать способы увеличения потока наличности клиента (например, снижение расходов или выход на новые рынки) или вливания нового капитала в предпринимательскую фирму. Другие возможности предполагают поиск дополнительного обеспечения, наличие второй подписи или гарантий, реорганизацию, слияние или ликвидацию фирмы, заполнение заявления о банкротстве.

Естественно, наиболее приемлемым вариантом всегда является такой пересмотр условий кредитного договора, который дает и банку, и его клиенту шанс возобновить нормальную деятельность. Даже при наличии серьезных проблем с кредитным договором у банка подобных проблем может не быть у клиента. Это означает, что в случае правильно разработанного кредитного договора неразрешимые проблемы возникают редко. Однако неправильно составленный кредитный договор может усугубить финансовые проблемы заемщика и послужить причиной невыполнения обязательств по кредиту.

Страхование и привлечение достаточного обеспечения позволяют вернуть ссуженные средства и компенсировать убытки банка по процентам за кредит путем страхового возмещения от страховой компании или реализации обеспечения. Однако в условиях запутанной и усложненной процедуры реализации обеспечения более предпочтительным выглядит страхование кредитов в надежной страховой компании, поскольку в этой ситуации проблемами залога, его наличия, сохранности, реализации в случае непогашения кредита занимается страховая компания, а не банк, что, в свою очередь, экономит средства банка и рабочее время сотрудников кредитных подразделений и служб безопасности.

Стратегической целью ОАО «ОТП Банка » является сохранение и укрепление лидирующих позиций на рынке банковской розницы за счет диверсификации продуктовой линейки и активного развития розничного направления бизнеса на территории России.

В связи с этим, банку необходимо:

расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;

расширять и диверсифицировать каналы дистрибуции кредитных продуктов и банковских услуг через собственную и партнерскую сети, поддерживать долгосрочные отношения с партнерами Банка;

непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;

модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;

повышать операционную эффективность;

снижать операционные расходы;

развивать маркетинговую деятельность, повышать и поддерживать узнаваемость и доступность бренда Банка для различных целевых аудиторий на всех сегментах рынка, на которых представлен Банк;

постоянно совершенствовать эффективность функционирования и управления;

повышать инвестиционную привлекательность компании;

привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии Банка.

Однако лучше не допускать вообще такой ситуации, когда появляется проблемный кредит и образуется убыток, применяя в своей практике различные способы предотвращения появления проблемных кредитов.

ОАО «ОТП Банк », как современный коммерческий банк шагает в ногу со временем, проводя гибкую кредитную политику, отвечающую последним требованиям отечественного кредитного рынка. Однако выявленные в ходе анализа проблемы (риск невозврата или несвоевременного возврата заемщиками кредитов) заставляют задуматься о будущем кредитной политике банка. Рекомендации, предложенные в данной главе, предотвратят негативные последствия этих проблем и, тем самым, усовершенствуют существующую кредитную деятельность ОАО «ОТП Банк».

.4 Пути сокращения невозврата кредита

Реструктуризация

Соглашение о реструктуризации в зависимости от его конкретных условий может квалифицироваться как простое изменение условий базового кредитного договора, а также как новация, отступное или прощение долга. Кроме того, очень часто реструктуризация долга сопровождается появлением дополнительных способов обеспечения обязательства.

Увеличение срока погашения кредита с изменением процентной ставки или без такого изменения. Данное условие должно быть квалифицировано как простое изменение отдельных положений кредитного договора. При этом такое изменение не является новацией обязательств, что подтверждается судебной практикой. При подготовке соглашения о реструктуризации следует учитывать порядок изменения договора, предусмотренный в кредитном договоре, а также требования ГК РФ (в частности, изменения договора должно осуществляться в той же форме, что и основной договор). Кроме того, в случае нарушения должником соглашения о реструктуризации требования кредитора должны быть основаны на кредитном договоре с теми изменениями, которые предусмотрены в соглашении.

Соглашаясь на реструктуризацию долга, кредитор подвергает себя дополнительным рискам. Основным рисками при этом являются: кредитный риск; риски неисполнения или ненадлежащего исполнения нового обязательства; риск оспаривания соглашения в случае банкротства должника; риск оспаривания соглашения о реструктуризации и соглашений об обеспечении по иным основаниям.

Кредитный риск. Если кредитор соглашается на увеличение сроков погашения долга, он принимает на себя новый кредитный риск (т.е. риск нарушения новых сроков исполнения кредитного обязательства). При этом, с практической точки зрения, данный риск должен оцениваться как значительный, с учетом того, что необходимость в реструктуризации долга связана с уже существующим дефолтом должника. Минимизировать кредитный риск можно путем использования известных способов обеспечения обязательства.

Наиболее оптимальное сочетание способов обеспечения обязательства должника заключается в следующем: поручительство физических лиц - владельцев акций/долей компаний-должника; поручительство иных компаний группы лиц должника и залог имущества поручителей, обеспечивающий надлежащее исполнение обязательств поручителей по договорам поручительства.

Указанное сочетание способов обеспечение обязательств позволяет минимизировать риск признания соглашения о реструктуризации недействительным в случае введения процедуры банкротства должника, т.к. их реализация не влечет уменьшение имущества непосредственно компании-должника, и, соответственно, интересы иных кредиторов не страдают.

Взаимодействие банков с коллекторскими компаниями(от англ. Collect - собирать, взимать, инкассировать) - это профессиональное, технологически отработанное взыскание бесспорной задолженности. Collection направлено на возвращение плохих долгов. Коллекторский бизнес предусматривает не только применение юридических средств (иски, исполнительное производство), но и психологические способы воздействия на должника. При этом коллекторы действуют с соблюдением требований действующего законодательства. Не допускается взыскание долгов с помощью неправомерных действий.

Число коллекторских агентств в России достигает 1000, но по утверждениям участников рынка, именно на ведущую десятку агентств приходится около 90% всего объема коллекторской деятельности. Первые профессиональные агентства появились в нашей стране в 2003-2006 гг., когда особенно бурно началось кредитование физических лиц.

В России коллекторские организации и службы руководствуются положениями Гражданского и Административного кодексов, а также кодексами корпоративной этики Ассоциации коллекторских агентств. Хотя и ведется работа по созданию кодексов и стандартов, которые были бы применимы ко всем коллекторским агентствам, общенациональные стандарты в настоящее время отсутствуют.

Деятельность коллекторов состоит из трех основных стадий работы с должниками:

soft collection, hard collection и legal collection.

Стадия soft collection состоит из первичного общения с должником с помощью технических средств (телефона). В рамках стадии soft collection с должником ведутся разъяснительные беседы об ответственности за уклонение от уплаты долгов, а также о тех экономических мерах, которые могут быть приняты к нему в случае невозвращения долга (пеня, штрафы и пр.). Должник также получает консультацию о способах возобновления обслуживания долга и возможности реструктуризации долга.

Стадия hard collection предусматривает личное общение с должником. На встрече с заемщиком коллекторы рекомендуют реструктурировать долг и вручают список кредитных организаций, имеющих возможность предоставления кредитных средств. Нard collection - это более настойчивый подход в работе с должниками, при котором должнику даются все рекомендации по устранению долга.collection - принудительное взыскание долгов посредством использования соответствующих государственных служб. К третьей стадии legal collection коллекторы переходят в том случае, если при использовании в работе с должником первых двух стадий не получен положительный результат. На стадии legal collection прямое общение с должником не предусмотрено.

Эффективность взыскания банковских кредитов повысилась по кредитам, выданным в 2010 году, несмотря на то, что именно в этом году кредитные организации возобновили выдачу розничных займов (практически весь прошлый год портфель кредитов физ.лицам сокращался). Но при этом общая просроченная задолженность продолжает расти: с начала года она увеличилась более чем на 15%, достигнув 7,5% от общего портфеля кредитов физ.лицам.

Также по сравнению с прошлым годом в 2010-м доля заемщиков, выплачивающих долги из-за нежелания сталкиваться с судебными приставами, увеличилась на 7%. Вероятно, такая ситуация объясняется увеличением количества дел, передаваемых в последнее время на судебное разбирательство с последующим исполнительным производством, и широким резонансом в СМИ на этом фоне.

Пути совершенствования организации работы банков с проблемными кредитами

Банковская деятельность неразрывно связана с различного рода рисками (кредитный, операционный, рыночный и т.д.), возникающими в процессе взаимодействия банка с внешней средой. Кредитный риск, то есть вероятность невозврата выданных банком кредитов, предоставляет наибольшую угрозу для жизнедеятельности кредитных организаций. Именно поэтому управление кредитным рисками является основным в банковском деле. Подавляющее число банкротств кредитных организаций обусловлено неграмотной политикой банка в области формирования и управления кредитным портфелем.

Все меры, предпринимаемые коммерческими банками с целью взыскания проблемной задолженности, можно разделить на судебные и внесудебные. По общему мнению участников кредитного процесса, обращение в суд гораздо менее эффективно, чем внесудебное решение, например путем перепродажи долговых обязательств. В свою очередь в числе судебных и внесудебных мер также можно выделить несколько основных направлений работы с проблемных заемщиком.

Таблица 3.2- Меры по урегулированию проблемной задолженности

|  |  |
| --- | --- |
| Меры по урегулированию проблемной задолженности | |
| Внесудебные меры | Судебные меры |
| Внесение дополнений в текст договора | Претензионно-исковые мероприятия |
| Реструктуризация долговых обязательств | Начало процедуры банкротства |
| Переуступка долговых обязательств третьим лицам | Взыскание долга путем продажи активов должника |
| Списание безнадежных к взысканию проблемных активов |  |

С точки зрения эффективности усилий, затраченных кредитной организацией на возврат долга, в случае юридического лица наиболее целесообразно изначально применять юридические меры. Что касается физических лиц, то большое воздействие должны оказать «мягкие» меры психологического воздействия, включая каждодневные напоминающие звонки, извещение поставить в известность работодателя заемщика и его ближайшего окружения (соседей, коллег по работе) и т.д. Основная проблема не выйти за рамки законодательного поля и не превратиться из кредитора в шантажиста-вымогателя.

Согласно данным Банка России за 2011 г. ситуация с возвратом ссуд ухудшилась: по рублевым кредитам доля просроченной задолженности увеличилась с 2,4 до 6,8; по кредитам в иностранной валюте - с 1,4 до 4,2%, т.е. по рублевым кредитам - в 2,8 раза, а по кредитам в иностранной валюте - в 3 раза.

При оценке риска невозврата кредитов в иностранной валюте имеет важное значение, в какой валюте заемщик получает доход. Если он генерируется только в рублях, то в случае девальвации рубля у заемщика могут возникнуть осложнения при погашении кредита и уплате процентов. Дополнительный риск (ДР) можно рассчитать по формуле:

ДР=(Пв+ПЧКв) : (ЧДр) \* 100%,

где Пв - проценты к выплате за кредит в иностранной валюте за отчетный период;

ПЧКв - погашаемая часть основной суммы кредита в валюте за отчетный период;

ЧДр - чистый доход заемщика в рублях до возврата основной суммы долга, уплаты процентов за кредит и налогов.

Согласно рассчитанному значению ДР и категории кредита, определенной в установленном порядке, к положенному размеру отчислений в РВПС (резервы на возможные потери по ссудам) следует добавить дополнительные отчисления. Окончательная величина отчислений в резерв (ООР) рассчитывается по формуле:

ООР=(ДОв + ПОПС) \* К,

где ДОв - процент дополнительного отчисления в РВПС по кредитам в иностранной валюте; ПОПС - процент отчислений, определенный согласно профессиональному суждению о качестве кредита; К - сумма классифицируемого кредита в иностранной валюте.

Например, если кредит классифицирован как нестандартный, согласно Положению ЦБ РФ № 254-П и профессиональному суждению отчисление в РВПС должно составить 15% от суммы кредита, а ДР быть равным 40%, в этом случае дополнительно необходимо отчислить в резерв еще 7% (ДОв - см.в табл.-3.3),т.е. общая величина отчислений в резерв - 22%.

Таблица 3.3-Дополнительные отчисления в РВПС по кредитам в иностранной валюте

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория кредита | Значение дополнительного риска, % | | | |
|  | 0-20 | 21-50 | 51-75 | 76-100 |
| Стандартный | 1 | 2 | 4 | 5 |
| Нестандартный | 5 | 7 | 10 | 15 |
| Сомнительный | 7 | 10 | 15 | 25 |

В таблице 3.3 не приводятся кредиты, классифицируемые как проблемные и безнадежные, так как по ним уже предусмотрено отчисление в резерв в размере 100%. Если по проблемному кредиту все-таки отчисление составит менее 100%, то следует добавить еще 25% или менее, чтобы в сумме эта величина не превысила сумму кредита (например,80%+20%=100% или 70%+25%=95%).

В заключение следует отметить, что единой схемы работы с проблемными активами не существует, ведь каждый проект индивидуален. Любой из рассмотренных инструментов может быть очень эффективным в каком-то конкретном случае. Но с уверенностью можно сказать: проблема задолженности и «плохих» активов никуда и никогда не исчезнет.

Говоря о кредитной политике банка в целом необходимо акцентировать внимание на следующей предпосылке - проблемные кредиты являются неотъемлемой составляющей банковского бизнеса. Это предполагает, что в любом кредитном учреждении должна быть выстроена целостная система работы с проблемными кредитами. Соответствующие подразделения банка должны осуществлять постоянный мониторинг заемщиков, анализировать их финансово-экономическое состояние, выявлять признаки неблагополучия, а в случае обнаружения проблемного займа применять меры по предотвращению убытков.

Мировой финансовый кризис особенно сильно ударил по банкам и финансовым учреждениям. Чтобы выжить в условиях кризиса, банкам необходимо мобилизовать все свои ресурсы, как для обеспечения возвратов выданных кредитов, так и для улучшения кредитного портфеля. Именно сейчас, когда на рынке кредитования наступил период затишья, у банков и кредитных организаций есть время и возможности для внедрения и обкатки новых эффективных технологий. Эти технологии позволят им к моменту возобновлении активности на этом рынке быть во всеоружии - не только сохранить розницу, но сделать ее более жизнеспособной и прибыльной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Являясь важнейшей сферой деятельности банков, кредитование оказывает существенное влияние на развитие экономики. В то же время банковское кредитование подвержено воздействию целого ряда факторов, определяющих его динамику и структуру. Систематизация этих факторов и изучение их воздействия на кредитный процесс играет важную роль в повышении эффективности процесса кредитования и нейтрализации его негативных моментов.

По итогам исследования можно сделать следующие основные выводы:

. От правильности выбора метода работы с проблемными кредитами зависит не только успешность разрешения отдельной конфликтной ситуации, но и стабильность и репутация самого банка.

. Растущие проблемные кредиты заставляют банки все больше уделять внимание рынку потребительского кредитования. Этот сегмент розничного кредитования сориентирован на короткие сроки погашения кредитов и рассчитан, в основном, на разовое кредитование клиентов для совершения покупок. Несмотря на низкий уровень просрочки по кредиту и привлекательность такого бизнеса, он пока не сможет заменить в масштабах банковской системы корпоративное кредитование. Препятствием здесь является экономическое ограничение роста потребительского кредитования.

. Ни отдельные банки, ни система в целом не обладает достаточным количеством опытных и подготовленных специалистов в области проблемных кредитов. И экономическая теория, и практика показывает, что эффективность управления большим объемом финансовых сделок в банках возрастет при наличии групп специалистов. Отсутствие специалистов по управлению неработающими кредитами в большинстве российских банков указывает на неоптимальную стратегию по управлению неработающими кредитами. В то же самое время малое количество квалифицированных специалистов и невиданный объем неработающих кредитов, возникший вследствие кризиса, способствовали появлению специализированных фирм для работы с этой категорией кредитов.

. Проанализировав деятельность ОАО «ОТП Банка» был предложен ряд мероприятий для сохранения и укрепления лидирующих позиций на рынке банковской розницы, сокращения просроченной задолженности, а именно:

расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;

непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;

модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля.

. Основным направлением в работе банков с проблемными кредитами является реструктуризация. Преимущества реструктуризационных инструментов очевидны для всех. Для заемщиков, которым позволяют в максимально щадящем режиме пережить трудные времена и сохранить положительную кредитную историю. Для банков, решающих проблему собственной ликвидности и сохранения качественной клиентской базы. Для коллекторов, обеспечивающих себе высокую норму положительно урегулированных дел при более низких издержках на классическое взыскание. Но, несмотря на перечисленное, следует понимать, что конечную эффективность предлагаемого и принимаемого комплекса мер покажет только лишь среднесрочная практика его использования.

. Ситуация кризиса привела к признанию коллекторских агентств теми банками, которые раньше полностью игнорировали важную роль коллекторов в возвращении плохих долгов. Более того, для многих из них коллекторские агентства стали неотъемлемой частью банковского бизнес-процесса, которая никуда не исчезнет и после кризиса.

. В кредитной политике должно быть четко определено, что банк должен делать с проблемными кредитами, необходимо акцентировать внимание на следующей предпосылке - проблемные кредиты являются неотъемлемой составляющей банковского бизнеса. Это предполагает, что в любом кредитном учреждении должна быть выстроена целостная система работы с проблемными кредитами. Соответствующие подразделения банка должны осуществлять постоянный мониторинг заемщиков, анализировать их финансово-экономическое состояние, выявлять признаки неблагополучия, а в случае обнаружения проблемного займа применять меры по предотвращению убытков.

Решения выявленных проблем:

. Для предотвращения появления проблемных кредитов необходимо уже на стадии принятия решения о выдаче кредита вести работу посредством улучшения внутреннего скоринга.

. Банкам необходимо делать объективные обзоры кредитов силами отделов внутреннего контроля, с целью выявления упущенных или скрытых сотрудниками кредитного отдела признаков проблемности кредитов.

. Привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии банка.

. Проведение реструктуризации крупных ссуд и клиентов с приемлемым уровнем сохранившейся платежеспособностью.

. Развитие взаимодействия служб банка и коллекторских компаний.

Одной из главных задач банковской системы России на несколько лет вперед является ограничение роста проблемных кредитов и доведение их до уровня, обеспечивающего устойчивое и безопасное развитие банков.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

. Нормативные акты

1. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (в ред. от 29.06.2004 № 58-ФЗ, от 29.07.2004 № 97-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 29.12.2004 № 192-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 № 4-П, Федеральным законом от 08.07. 1999 № 144-ФЗ).

. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудной и приравненной к ней задолженности: Положение Центрального банка Российской Федерации от 26 марта 2004 . № 254-П.

. О временной администрации по управлению кредитной организацией: Положение Центрального Банка России от 9 ноября 2005 г. №279-П

. О порядке принятия Банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдачи лицензий на осуществление банковских операций: Положение Центрального Банка России от 29 октября 2008 г. №2110У

. Гражданский Кодекс РФ, 2 часть, от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 17.07.2009)

2. Специальная литература

6. Антонов А. Удобный кредит кому повредит? // Современная торговля. 2007. - № 3. - С.6-10.

. Актуальные вопросы развития финансовой системы: Сб. науч. тр. / Под ред. В.И. Самарухи, Д.Ю. Федотова. Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2008. - 116 с.

. Банковское дело: современная система кредитования: Учебник / Под ред. Лаврушин О.И. - М.:КноРус, - 2007. - 260 с.

. Банковское дело: Учебник / Ред. кол. Валенцева Н. И., Лаврушин О. И., Мамонова И. Д. и др. - М.:КноРус, 2007. - 766 с.

. Вахрин П.И. Нешитой А.С. Информационный внедренческий центр «Маркетинг». - М.: Изд-во «ЮНИТИ», 2000.

. Веременко С.А. Банковское дело, - М,: Изд-во «ЮНИТИ», 2000.

. Банковское дело: учебник/под ред. Г.Г. Коробовой, А.Ф. Рябова, Р.А. Карпова и др.- изд. с изм. - М.: Экономистъ, 2008. - 766 с.

. Банковское дело: учебник/под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой, - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 592 с.

. Беляев М. Специфические риски потребительского кредитования // Банковское дело. - 2006. - №5. - С. 54-56.

. Божко М. Процентный шок // Финанс. - 2007. - № 26. - С. 26-29.

. Бойко П. «Банкроты» и «мошенники» //Национальный банковский журнал. - 2006. - № 3. - С. 60-61.

. Бурмистрова Л.М. Финансы организаций (предприятий). - М.: Инфра-М, 2009. - 240 с.

. Гуманков К. Рейтинг банков: кризис невозвратов // Финанс. - 2006. - № 16. - С.20-22.

. Демин Ю. Все о кредитах понятно и просто. Спб.: Питер, 2007. - 206с.

. Ермаков С., Малинкина Ю.А. Рынок потребительского кредитования в России: современные тенденции развития // Финансы и кредит. - 2006. - №21. - С. 24-33.

. Ильясов С.М. Методологические аспекты формирования кредитной политики банка // Деньги и кредит. - 2009. - №6 - с. 23-25.

. Иванова C. Банки опережают развитие народного хозяйства // Банковское обозрение. - М., Региональный обзор, 2009. - №1. - с. 14-16.

. Калмацкий М. «Плохих» долгов становится все больше // Новые известия. - 2010. - №180. - с.2.

. Капелюш А.К. Особенности социально-проффесиональной структуры российской банковской клиентуры //Банковское дело №2 -2007 год. - С.68-71

. Кашеваров А. Андрей Кашеваров: «Нельзя полностью застраховать потребителя от всех рисков» // Финанс. - 2006. - №12. - С.22-23.

. Кирьянов М. Зарубежный опыт работы с проблемными кредитами // Банковское дело. - 2009. - №1. - с.66-68.

. Кислицкая М. Кредитный фонд: свалка для просрочки или способ работы

. Курбатов А.Я. Правовые основы потребительского кредитования // Банковское право. - 2007. - №3. - С. 15-20.

. Летунов Г. И. Риски потребительского кредитования // Бизнес и банки. - 2007. - март (№ 12). - С. 13-14.

. Литвинова А. Рынок труда плодит долги // РБК daily. - 2010. - №173. - с.2.

. Милевская Л. Самые потребительские банки // Финанс. - 2007. - № 4. - С. 30-33.

. Моисеев С. Тенденции: ты - мне, я - тебе // Национальный банковский журнал. - 2007. - №5. - С. 49-72.

. Новоселов В. Метаморфозы процентной ставки //Национальный банковский журнал. - 2008. - № 8. - С. 42-44.

. Орлова Е.В. особенности продажи товаров в кредит в розничной торговле // Финансовый вестник. - 2007. - № 5. - С. 11-18.

. Панова Г.С. Банковское обслуживание частных лиц. М.: АО «ДИС», 2006. - 186 с.

. Романова Т.К. Кредитный рынок как фактор регионального развития // Деньги и кредит. - 2009. - №1. - с.60-64.

Роуз П. Банковский менеджмент/ П. Роуз.- М.: Финансы, 2008.-361 с.

. Сороколетов Д.С. Инструменты работы с проблемными активами // Банковское дело. - 2010. - №7. - с.78-80.

. Сперанский А. К вопросу о регулировании потребительского кредитования // Бухгалтерия и банки. -2007.- № 8. - С. 37-46.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг 50-ти банков по чистым активам на 1 января 2011-2012 года | | | | |
| № | Банк | Чистые активы на 1 января 2012 года (млн. руб.) | Чистые активы на 1 января 2011 года (млн. руб.) | Изменение (%) |
| 1 | Сбербанк | 10 776 576.21 | 8 887 918.32 | 21.25 |
| 2 | ВТБ | 4 096 012.38 | 2 731 547.03 | 49.95 |
| 3 | Газпромбанк | 2 430 352.46 | 1 811 806.36 | 34.14 |
| 4 | Россельхозбанк | 1 454 325.53 | 1 069 506.36 | 35.98 |
| 5 | Банк Москвы | 1 334 362.97 | 923 252.97 | 44.53 |
| 6 | ВТБ 24 | 1 201 976.60 | 922 897.13 | 30.24 |
| 7 | Альфа-Банк | 961 981.11 | 850 705.01 | 13.08 |
| 8 | Юникредит Банк | 882 162.47 | 678 826.71 | 29.95 |
| 9 | Росбанк | 636 645.62 | 464 915.91 | 36.94 |
| 10 | Райффайзенбанк | 585 195.60 | 505 126.02 | 15.85 |
| 11 | Промсвязьбанк | 569 971.28 | 490 365.61 | 16.23 |
| 12 | Транскредитбанк | 506 697.68 | 377 912.23 | 34.08 |
| 13 | Номос-Банк | 470 805.68 | 375 210.38 | 25.48 |
| 14 | Уралсиб | 441 440.55 | 428 259.74 | 3.08 |
| 15 | МДМ Банк | 367 247.35 | 396 520.29 | -7.38 |
| 16 | Банк Санкт-Петербург | 321 007.91 | 282 004.56 | 13.83 |
| 17 | Россия | 306 108.33 | 260 958.73 | 17.30 |
| 18 | Нордеа Банк | 276 220.78 | 192 416.94 | 43.55 |
| 19 | АК Барс | 272 041.60 | 230 995.42 | 17.77 |
| 20 | Ситибанк | 269 936.92 | 244 003.85 | 10.63 |
| 21 | Московский Кредитный Банк | 241 650.40 | 155 029.99 | 55.87 |
| 22 | Связь-Банк | 227 233.94 | 180 516.32 | 25.88 |
| 23 | Зенит | 206 110.61 | 159 200.93 | 29.47 |
| 24 | Ханты-Мансийский Банк | 202 962.33 | 167 339.77 | 21.29 |
| 25 | Петрокоммерц | 200 139.80 | 180 301.87 | 11.00 |
| 26 | Русский Стандарт | 192 254.87 | 147 130.01 | 30.67 |
| 27 | Возрождение | 188 340.04 | 171 811.70 | 9.62 |
| 28 | Инг Банк (Евразия) | 173 256.87 | 117 492.26 | 47.46 |
| 29 | Глобэкс | 171 673.03 | 110 822.02 | 54.91 |
| 30 | Национальный Банк Траст | 170 703.89 | 138 909.02 | 22.89 |
| 31 | Открытие | 167 920.17 | 136 549.00 | 22.97 |
| 32 | ХКФ Банк | 165 422.34 | 118 529.82 | 39.56 |
| 33 | Московский банк реконструкции и развития | 143 635.30 | 161 278.42 | -10.94 |
| 34 | Московский Индустриальный Банк | 138 845.14 | 108 663.59 | 27.78 |
| 35 | Восточный экспресс банк | 138 230.43 | 97 903.79 | 41.19 |
| 36 | Бинбанк | 130 739.63 | 100 499.02 | 30.09 |
| 37 | ОТП Банк | 125 146.57 | 104 416.47 | 19.85 |
| 38 | Абсолют Банк | 119 504.82 | 120 140.56 | -0.53 |
| 39 | СКБ-Банк | 115 414.04 | 86 828.50 | 32.92 |
| 40 | Транскапиталбанк | 108 318.09 | 77 647.03 | 39.50 |
| 41 | Русфинанс Банк | 106 639.75 | 96 122.80 | 10.94 |
| 42 | МСП Банк | 102 639.38 | 90 434.32 | 13.50 |
| 43 | БНП Париба | 101 661.24 | 62 102.21 | 63.70 |
| 44 | Кредит Европа Банк | 100 481.87 | 89 193.66 | 12.66 |
| 45 | Дойче Банк | 98 640.35 | 71 225.59 | 38.49 |
| 46 | Росгосстрах Банк | 97 372.24 | 96 709.93 | 0.68 |
| 47 | СМП Банк | 95 797.30 | 71 327.73 | 34.31 |
| 48 | УБРиР | 95 370.68 | 72 335.12 | 31.85 |
| 49 | Новикомбанк | 93 390.48 | 64 264.68 | 45.32 |
| 50 | Банк Интеза | 93 249.67 | 86 894.76 | 10.63 |

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |