

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**СОВРЕМЕННЫЕ КРЕДИТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В СФЕРЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки 38.04.08 Финансы и кредит
магистерская программа Банки и банковская деятельность
заочной формы обучения, группы 06001684
Бондаренко Романа Александровича

Научный руководитель:
к.э.н., доцент кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
Гулько А.А.

Рецензент:
к.э.н., начальник управления,
Управление прямых продаж
Белгородское отделение №8592
Гулевский М.П.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КРЕДИТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РОЗНИЧНОЙ СФЕРЕ	
1.1. Экономическое содержание понятия банковской кредитной технологии.....	9
1.2. Виды современных банковских кредитных технологий и их классификация.....	18
1.3. Факторы, определяющие развитие розничных кредитных технологий банков в условиях волатильности финансовых рынков....	29
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРИМЕНЕНИЯ КРЕДИТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА (НА МАТЕРИАЛАХ ПАО СБЕРБАНК)	
2.1. Кредитная политика ПАО Сбербанк в розничной сфере.....	38
2.2. Анализ кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса.....	45
2.3. Оценка качества организации розничного кредитного бизнеса в Банке.....	53
ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ КРЕДИТОВАНИЯ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА	
3.1. Развитие розничных кредитных услуг банков как фактор повышения финансовой доступности в Российской Федерации.....	59
3.2. Перспективные направления развития кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса.....	65
3.3. Предложения по развитию розничных кредитных технологий ПАО Сбербанк.....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	78
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	81
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	91

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Вопросы повышения устойчивости и эффективности функционирования российской банковской системы всегда находились и находятся в центре общественного внимания. От динамики ее развития и политики государства в отношении кредитных организаций во многом зависит состояние экономики России, ее стабильность и поступательный характер развития.

Одной из ключевых проблем банковского кредитования в стране является недостаточное использование прогрессивных банковских технологий в розничном сфере, внедрение которых способствует развитию банковского бизнеса и повышению качества обслуживания физических лиц. Тем не менее технологические преобразования в банках страны имеют место, причем происходит это под влиянием как внутренних, так и внешних факторов:

- глобализация финансовых рынков обуславливает появление новых кредитных технологий в розничном банковском бизнесе;
- развиваются процессы либерализации и дерегуляции национальных финансовых рынков, приводящие к появлению новых конкурентов, не являющихся банками;
- осуществляется переход к мировым интегрированным технологическим системам, позволяющим сформировать единую глобальную сеть;
- в условиях структурной перестройки национальной экономики возрастает потребность в технологиях, соответствующих реалиям времени и одновременно учитывающих специфику современной России.

Расширяя свою деятельность, привлекая новые технологии, разрабатывая новые услуги, осваивая новые сферы деятельности, банки приумножают свою прибыль, но вместе с этим возрастают и риски, появляются их новые виды. Это также предопределяет необходимость научного поиска приемлемых схем кредитования на основе использования прогрессивных кредитных технологий.

Таким образом, актуальность исследования заключается в необходимости развития научных основ банковских кредитных технологий на основе углубленного анализа современного уровня и перспектив развития технологий кредитования в сфере розничного банковского бизнеса.

Степень разработанности проблемы. Большой вклад в разработку исследуемых вопросов, связанных с рассмотрением различных аспектов сущности банковского кредита, его видов, содержания рисков банковского кредитования, а также организации управления кредитным процессом в коммерческом банке, внес ряд видных отечественных ученых, таких, как Г.Н. Белоглазова, Н.И. Валенцева, В.С. Захаров, Г.Г. Коробова, М.А. Косой, Л.П. Кроливецкая, О.И. Лаврушин, И.В. Ларионова, И. Д. Мамонова, Ю.С. Масленченков, Г.С. Панова, В.С. Пашковский, М.А. Пессель, Ю.В. Рожков, Ю.Ю. Русанов, В.Н. Рыбин, А.Ю. Симановский, А.М. Тавасиева, М.М. Ямпольский и др.

Среди зарубежных исследователей следует отметить связанные с исследуемой проблематикой работы М. Альтмана, К.Дж. Балтроп, Дж.К. Ван-Хорн, Э.Дж. Долана, Н. де Корвальо, Т.К. Коха, Е. Крафт, Л. Ливен, Д. Мак-Нотон, Э. Морсмана, Э. Рида, П.С. Роуза, Д.Ф. Синки мл., С. Фроста и др.

При всей достаточно глубокой проработке вопросов кредитных технологий, эти исследования имели в большей мере прикладной характер и сводились к описанию отдельных технологий кредитования. В то же время, в теоретическом плане эти вопросы мало исследованы, что позволяет иметь лишь фрагментарное представление о содержании многообразных кредитных технологий банка, этапах их реализации, применяемых процедурах и возможностях их модификации банками в кредитной сфере их деятельности. Кроме того, с позиций взаимосвязи различных этапов кредитные технологии не исследовались.

Существующие исследования в данной области либо не носили специального характера и проводились в рамках общих исследований по проблемам кредитования, либо сводились к анализу отдельно взятых технологий

кредитования. Кроме того, все эти исследования осуществлялись в принципиально иных условиях относительно благоприятного развития экономики страны и ее банковской сферы.

Актуальность темы и недостаточная степень ее научной разработанности предопределили выбор темы, цель, задачи, структуру и содержание данного исследования.

Цель настоящего исследования состоит в развитии теоретических положений и определении направлений развития банковского розничного кредитования в контексте повышения качества кредитных технологий на основе анализа применения современных кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса.

Достижение данной цели потребовало решения следующих задач, определивших логику и структуру работы:

- исследовать экономическое содержание банковских кредитных технологий и рассмотреть их классификацию;
- выделить факторы, определяющие развитие кредитных технологий в розничном банковском бизнесе;
- дать оценку применения кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса (на материалах ПАО Сбербанк);
- определить направления развития современных кредитных технологий ПАО Сбербанк в контексте повышения финансовой доступности банковских услуг.

Объектом исследования является кредитная деятельность коммерческих банков.

Предметом исследования выступают экономические отношения, возникающие между кредитными организациями и субъектами РФ в процессе развития их интеграционного взаимодействия на основе розничного банковского кредитования.

Теоретическую базу исследования составили законодательные и нормативные акты, регулирующие банковскую деятельность в Российской Фе-

дерации, фундаментальные монографические работы, диссертационные исследования, экономическая периодика, внутренние положения и правила, разработанные в кредитных организациях.

Методологическую основу исследования составили описательно-аналитический метод (изучение и анализ литературы по проблеме исследования); общенаучные методы: методы анализа и синтеза, индукции и дедукции; математический, графический и табличный метод; системный подход к объекту исследования; программно-прогнозные разработки; анализ, интерпретация и обработка результатов исследования.

Информационной базой работы послужили информационные и аналитические материалы научно-исследовательских учреждений, специализированных организаций, экспертные оценки научных работников, а также специалистов банков, материалы периодической печати, источники Интернета, в особенности специализированные сайты банковских аналитических агентств.

Гипотеза магистерского исследования заключается в том, что совершенствование кредитных технологий будет способствовать развитию розничного кредитования.

Научная новизна работы заключается в развитии теоретических положений и разработке практических рекомендаций по совершенствованию розничных кредитных технологий как необходимой составляющей развития банковского бизнеса и повышения финансовой доступности в Российской Федерации.

Научная новизна подтверждается следующими результатами:

1) уточнено понятие банковской кредитной технологии как регламентированного банком порядка осуществления комплекса взаимосвязанных банковских операций, предполагающих различные варианты использования имеющихся средств и инструментов, обеспечивающих достижение заданных результатов в кредитовании конкретных потребностей заемщиков;

2) выявлены и конкретизированы факторы, определяющие формирование и развитие технологий банковского кредитования в розничной сфере - внешние факторы, факторы предложения и факторы спроса, определен их поэлементный состав, исследован характер их воздействия;

3) уточнены критерии классификации кредитных технологий и выделены их виды с учетом предложенных критериев;

4) выявлены основные проблемы развития розничного кредитования в условиях современной экономики;

5) определены основные тенденции развития кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса;

6) обоснована необходимость развития розничных кредитных технологий как фактора повышения финансовой доступности и даны предложения по развитию розничных кредитных технологий ПАО Сбербанк.

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии теоретической базы объяснения банковской кредитной технологии, углублении методологии исследования и преодолении фрагментарности научного знания в данной области, которое проявлялось в отдельных практических публикациях. Выводы и материалы исследования могут послужить основой для дальнейших научных разработок по избранной теме.

Практическая значимость полученных выводов и обоснованных рекомендаций заключается в возможности их использования в банковских структурах для повышения качества и эффективности реализации процесса розничного кредитования.

Объем и структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, сформулированы цель и задачи исследования, определены предмет и объект, раскрыта научная новизна основных результатов, выносимых на защиту, их теоретическая и практическая значимость.

В первой главе работы предметом теоретического исследования выступает экономическая составляющая банковских кредитных технологий в розничной сфере, а также факторы, определяющие развитие розничных кредитных технологий в условиях волатильности финансовых рынков.

Вторая глава является аналитическим разделом магистерской работы, в котором дается оценка применяемых современных кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса (на материалах ПАО Сбербанк).

В третьей главе представлены перспективные направления развития современных кредитных технологий ПАО Сбербанк в сфере розничного банковского бизнеса.

В заключении обобщены результаты диссертационного исследования, сформулированы выводы и предложения.

Объем диссертации – 91 страница. Магистерская диссертация содержит 7 таблиц, 17 рисунков, 89 источника литературы.

Публикации. Основные положения и результаты исследования изложены в трех печатных работах общим объемом 1,5 п.л. (1-из Перечня ВАК, 2 – РИНЦ). Результаты исследования докладывались на I Международной научно-практической конференции «Проблемы развития экономики» (Ставрополь, 2017).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КРЕДИТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РОЗНИЧНОЙ СФЕРЕ

1.1. Экономическое содержание понятия банковской кредитной технологии

Тесное взаимодействие банков со всеми субъектами экономики России, структурные изменения, происходящие в банковском секторе, специфика выполняемых банками функций по обслуживанию реального сектора дают основания говорить об их значении, месте и существенной роли в современной экономике. В то же время меняющиеся потребности современного клиента и рынка, обострение конкуренции внутри банковского сектора диктуют банкам необходимость вносить коррективы в продуктовый ряд и применять новые технологии предоставления банковских услуг. Одной из таких инновационных сфер является рынок кредитных технологий [34, с. 87].

Изучение применяемых банками кредитных технологий и методологических подходов к их разработке и управлению ими требует тщательной проработки теоретических основ реализации банковских технологий. Для выяснения экономического содержания банковских кредитных технологий следует, прежде всего, уточнить понятие термина «технология».

Этимологию слова «технология» связывают с греческим словом «техне», которое переводится как искусство, мастерство, умение. Одной из первых попыток сделать технологию объектом научного исследования считается определение, данное в 1772 году немецким ученым И. Бекманом для обозначения ремесленного искусства, включающего в себя профессиональные навыки и эмпирические представления об орудиях труда и трудовых операциях [41, с. 115].

В современной литературе понятие «технология» используется для обозначения области целенаправленного применения физических наук, наук о жизни и наук о поведении, куда входит целиком техника, медицина,

сельское хозяйство, организация управления и прочие области знаний со всей их материальной частью и теоретическими принципами. Также встречаются трактовки технологии как самостоятельной науки о способах воздействия на сырье, материалы или полуфабрикаты соответствующими орудиями производства [33, с. 14].

Обобщая существующие в научной литературе точки зрения на понятие «технология», выделим два основных подхода.

Первая группа авторов определение технологии базирует на основе последовательно осуществляемых субъектом операций для получения им конечного продукта, отличного от исходного сырья. Такой подход условно можно назвать «операционным». Так, с точки зрения С.А. Хейнмана, «сущность технологии заключается в выявлении того, при помощи каких средств, на каких режимах их работы и при каком их сочетании во времени и пространстве можно получить данную продукцию» [56, с. 89]. В ранних работах Ю.В. Яковца используется близкое по смыслу понимание технологии, хотя акцент делается на техническую сторону вопроса [73, с. 114]. А.И. Анчишкин считает, что «превращение исходного сырья в готовую продукцию есть конкретная технология, воплощающая, во-первых, определенный уровень развития науки и техники, цели и общественные условия; во-вторых, являющаяся критерием развития экономических эпох, в-третьих, определяющая соотношение между затратами и результатами в производстве». Этому подходу придерживаются и такие ученые, как Б. Райзенберг, Н.И. Комкова, В.И. Лойко, Г.Г. Балаян, Е.Х. Калугина [56, с. 92].

Вторая группа ученых понятие «технология» трактует как единство научно-технических идей и материальных форм их воплощения, т.е. единство материального и нематериального производства. Такой подход можно назвать «комплексным». Данной позиции в основном придерживаются зарубежные авторы, такие, как Дж. Гэлбрейт, Г. Доси, Д. Сахал, Дж. Хейг, Дж. Тобин и др. Например, Дж. Гэлбрейт формулирует понятие технологии следующим образом: «Технология, то есть развитие и применение научных

или систематизированных знаний к практическим задачам, является центральной характеристикой современного экономического развития» [56, с. 116]. На наш взгляд, автор в данной формулировке, делая акцент на знания, вместе с тем учитывает его практическую направленность, то есть производство и оказание услуг.

Среди российских ученых также неоднократно освещались различные аспекты понятия технология. На наш взгляд, целесообразно выделить трактовку понятия «технология» А.И. Ракитовым, который считает, что «технология включает в операционные структуры и системы, обеспечивающие реализацию соответствующей деятельности и достижение ее целей, систему управления, систему ресурсов, систему интеллектуально-информационного обеспечения, также комплексную систему социальных, экономических, культурных, иногда и политических последствий данной деятельности. Она, таким образом, является своеобразной сверхсистемой» [57, с. 35].

Понятие «технология» широко используется в банковском деле. В целом мнения ученых отражают содержание операционного и продуктового подходов, применяемых в других областях знаний. В науке о банках наиболее распространенным является операционный подход. Н.И. Валенцева определяет банковские технологии как «совокупность приемов и способов, связанных с элементами механизма кредитования, последовательное осуществление которых представляет собой процесс создания кредитного продукта» [14, с. 85].

Принципиальное свойство банковского кредитного продукта – это удовлетворять потребности клиентов в заемных средствах, исходя из базовых принципов кредитования – возвратности, срочности, платности и т.д. Выступая важным фактором повышения эффективности деятельности банка, банковский кредитный продукт олицетворяет собой некое системное образование, включающее в себя:

- бизнес-процессы, т.е. совокупность правил работ и процедур кредитования, существующих как в формализованном виде (инструкции, положения,

регламенты), так и в неформализованном (на уровне устных распоряжений, договоренностей, негласных правил);

- программно-аппаратные средства, которые служат для автоматизации процесса кредитования;

- способы организации процесса кредитования – совокупность методов, видов и приемов кредитования [22, с. 91].

Таким образом, создание банковского кредитного продукта предполагает единство интересов заемщика, условий банка и процедур осуществления процесса кредитования, единство параметров и практической деятельности, нематериального и материального производства.

Оказание кредитных услуг определяется индивидуальными финансово-организационными возможностями банка по привлечению средств и их последующей трансформации в инвестиции в соответствии с потребностями клиентуры. Банк вправе заключить партнерские соглашения при реализации, например, программ синдицированного кредитования или международного финансирования, но только исходя из собственного желания, обусловленного принятой банком кредитной политикой и выбранной стратегией поведения на рынке (рис. 1.1.).



Рис. 1.1. Принципиальная схема применения
банковской кредитной технологии

В силу указанных обстоятельств для кредитных технологий банка характерен более децентрализованный порядок регулирования их применения. Он носит диспозитивный и не обязательный характер. Специфика банковской кредитной технологии предполагает высокую степень самостоятельности банка в части применяемых способов и приемов организации процесса кредитования [41, с. 134].

Другой достаточно специфичной особенностью кредитных технологий является их изначальная ориентация на возможность отклонений от нормального хода кредитной сделки (рис. 1.2.).

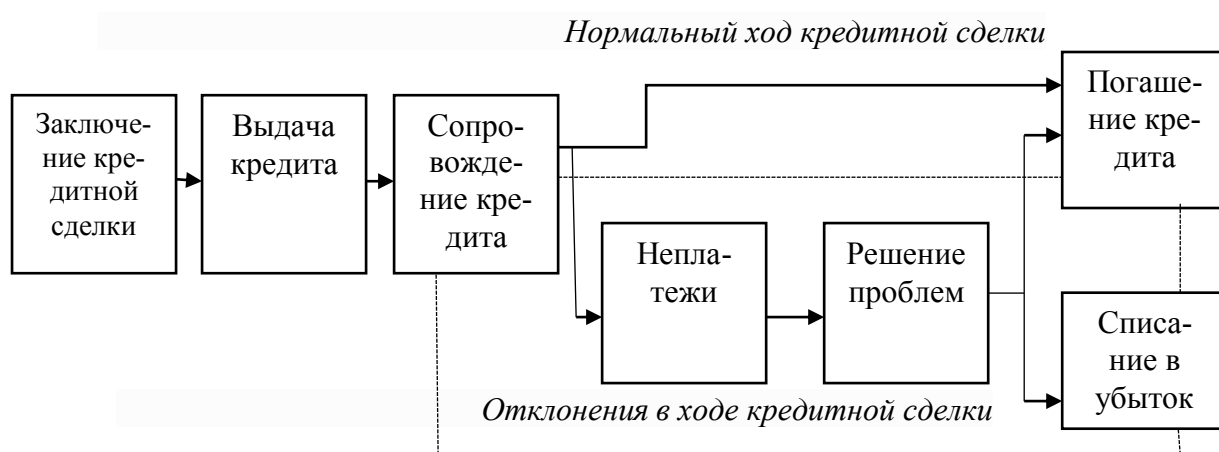


Рис. 1.2. Варианты хода кредитной сделки

Уже на стадии заключения кредитной сделки банк, оценивая кредитоспособность заемщика, учитывает возможность различных вариантов хода ее осуществления. Начиная с выдачи кредита начинается и процесс создания резервов на возможные потери по ссудам [3].

В дальнейшем выданный кредит постоянно переоценивается, в зависимости от изменения состояния экономики, рынка и финансового положения самого заемщика, а также с учетом выполнения последним требований по обслуживанию кредита в отношении как процентной ставки, так и основных платежей. Далее возможен один из двух вариантов: либо кредит погашается своевременно, либо наступает дефолт (заемщик оказывается неплатежеспособным).

Если заемщик своевременно погашает основной долг по кредиту и проценты в полном объеме, это свидетельствует о нормальном ходе кредитной сделки. В качестве финальной стадии беспроблемной кредитной сделки выступает возврат в банк предоставленной заемщику во временное пользование ссуженной стоимости и причитающихся процентов по ссуде, что свидетельствует о том, что условия кредитной сделки полностью исполнены и отношения банка и заемщика по кредитному договору завершены. Если в процессе обслуживания кредита возникают проблемы, для обеспечения исполнения условий кредитной сделки, в этом случае, банку следует предпринять ряд действий, в случае успешности которых кредит будет погашен банку, а в случае неудачи – долги заемщика будут списаны на убытки деятельности банка-кредитора [54, с. 511].

Таким образом, основные технологические стадии кредитования предполагают и должны учитывать возможность отклонений от заданных параметров своего осуществления и обеспечивать соответствующую вариативность в осуществлении технологических операций.

Специфика любой кредитной технологии состоит в том, что она алгоритмизирует деятельность для достижения заданных результатов, а именно удовлетворения потребности клиента, при чем алгоритм может изменяться в зависимости от применяемой технологии кредитования [60, с. 114]. Исходя из этого, можно трактовать кредитную технологию как матрицу элементов, комбинация которых в итоге задает определенный вид банковской кредитной технологии (таблица 1.1).

Банковские кредитные услуги подвержены кредитному риску. Кредитные риски, которые связаны с розничными услугами банка, весьма значительны. Они имеют совершенно иную динамику по сравнению с кредитным риском инвестиционной или коммерческой отрасли [16, с. 57].

Матрица банковской кредитной технологии

Рассмотрение кредитной заявки	Анализ кредитоспособности	Заключение договора	Выдача кредита	Мониторинг ссудной задолженности	Прекращение действия кредитного договора
Личная встреча в офисе банка	Скоринг	Личная встреча в офисе банка	Простой ссудный счет	Полный	Разовое погашение
ДБО	Комплексная финансовая оценка	Личная встреча в офисе клиента (ДБО)	Конткоррентный ссудный счет	Частичный	Револьверное погашение
Аутсорсинг	Инвестиционный анализ	Самостоятельный кредитный договор	Специальные программы (вексель, факторинг, лизинг и т.п.)	Без мониторинга	ДБО
	Самостоятельный банковский	Кредитный договор в составе сложного банковского продукта	Индивидуальное банковское кредитование	ДБО	Продажа долга
	Аутсорсинг		Синдицированное кредитованием	Аутсорсинг	Вхождение в бизнес
			Международное финансирование		

Основным отличием розничного кредитного риска является то, что он разбивается на несколько частей, поэтому дефолт одного контрагента не так заметен для банковской ликвидности. Другой особенностью является то, что розничные контрагенты банка не так зависят друг от друга. Коммерческие и кредитные портфели, напротив, часто зависят от концентрации риска для организаций, которые связаны экономически в определенных географических регионах или отраслях.

Банковские учреждения с розничным портфелем, который

диверсифицирован по различным отраслям и регионам, имеют кредитный риск концентрации значительно меньше, нежели те, у которых портфель розничных услуг сконцентрирован в определенном регионе или отрасли. В большинстве случаев розничные кредитные портфели отличаются более выраженной тенденцией к масштабным диверсифицированным портфелям, нежели корпоративные кредиты.

Розничные кредитные учреждения могут оценить процент кредитов в портфеле, по которым в будущем ожидается потеря или дефолт. Предусматриваемая величина потерь может в будущем рассматриваться с другими затратами в процессе деятельности предприятия (на отработку чеков или расходами на функционирование филиалов).

Также отличительной особенностью розничного кредитного портфеля является то, что поведение клиентов сигнализирует о приближающемся дефолте (многие клиенты находятся под финансовым давлением и не могут осуществлять обязательные платежи по кредитной карте). Розничные банковские учреждения внимательно следят за такими сигналами. Благодаря этому банки могут предпринимать определенные меры с целью снижения розничного кредитного риска.

Коммерческие банковские услуги подвержены не только кредитному риску. Розничная кредитная деятельность подвержена операционным, рыночным, репутационным и деловым рискам (рис. 1.3.) [11, с. 204].



Рис. 1.3. Риски в сфере розничного кредитования

1. Процентный риск может возникать из активов и обязательств в том случае, когда банковское учреждение предлагает конкретные процентные ставки, как для вкладчиков, так и для заемщиков. Данный вид риска передается на банковское казначейство с розничной сферы деятельности. Им управляют вместе с регулированием активов и пассивов, а также параллельно с управлением риска ликвидности.

2. Риски оценки активов – это особенная форма рыночного риска, при котором доход от розничного кредитования зависит от точности определенного актива, класса обеспечения или обязательства. В ипотечном кредитовании наиболее важным является риск досрочного погашения кредита, риск того, что ценность портфеля может снизиться при снижении процентных ставок (клиенты стремятся скорее выплатить ипотечные кредиты, уменьшая их стоимость). Оценка розничных активов, что подвержены риску досрочного закрытия, весьма сложный процесс, поскольку они основываются на тех допущениях о поведении заемщика, что сложно оценить. Иным примером оценки риска является определение остаточной ценности авто в сфере их аренды (лизинг автомобилей и техники). Данный вид риска должен управляться казначейством розничного банка.

3. Операционные риски в розничной деятельности банка управляются теми структурами и подразделениями, в которых данные риски и образуются. В качестве примера можно привести внедрение новых процессов, которые обслуживают мошенничество клиентов, но только в тех случаях, когда это оправдано экономически. Банки обязаны размещать капитал в соответствии с операционным риском, как в коммерческой, так и розничной банковской отрасли. В результате этого возникла новая отрасль, которая применяет множество концепций (к примеру, операционный риск на уровне всей организации) [64, с. 101].

4. Деловые риски. К ним можно отнести риск объема деловых операций (снижение и повышение объема ипотечного кредитования при изменении процентных ставок), стратегические риски (активное пользование

интернет-банкингом и новыми платежными системами), а также решения о поглощениях и слияниях.

5. Репутационные риски имеют важное значение в системе розничного кредитования. Банк обязан поддерживать свою репутацию на высоком уровне, выполняя обещания, данные клиентам. Но он также должен соответствовать заявленной репутации перед контролирующими органами, поскольку они могут лишить банк лицензии в том случае, если будут замечены противозаконные и противоправные действия [13, с. 10].

Подводя итог, мы предлагаем определять банковскую кредитную технологию как регламентированный банком порядок осуществления комплекса взаимосвязанных банковских операций, предполагающих различные варианты использования имеющихся средств и инструментов, обеспечивающих достижение заданных результатов в кредитовании конкретных потребностей заемщиков. Рынок банковских кредитных технологий является одним из инновационных полей борьбы за высокую прибыль банков. Понимание специфики банковской кредитной технологии позволит банкам сосредоточиться на ключевых элементах, приемах, методах кредитования и завоевать конкурентное преимущество в стремлении удовлетворить потребности клиента с максимальной выгодностью для банка.

1.2. Виды современных банковских кредитных технологий и их классификация

В современных коммерческих банках могут быть реализованы различные технологии кредитования, обусловленные организационной структурой банка, направлением деятельности на рынке финансовых услуг, кредитной политикой банка и другими причинами.

При всем разнообразии применяемых банками кредитных технологий вопросам их самостоятельной типологии в экономической литературе

не уделяется достаточного внимания, несмотря на широкую представленность массивов классификаций банковских кредитов [26, с. 204], ссудных операций банка [66, с. 79], банковских кредитных продуктов и услуг [63, с. 25], розничных банковских продуктов [53, с. 12], инноваций в банковской кредитной сфере [61, с. 11]. По сути, ставится знак равенства между банковскими кредитными технологиями и банковскими кредитами, банковскими кредитными продуктами, банковскими кредитными операциями, а применяемые к ним классификации рассматриваются как соответствующие для проведения типологизации и выделения видов банковских кредитных технологий.

Значительная часть работ посвящена изучению особенностей отдельных технологий банковского кредитования, например, потребительского [28, с. 123], синдицированного [55, с. 134], овердрафтного кредитования [62, с. 92], кредитования на условиях кредитной линии [31, с. 10], ипотечного кредитования [6, с. 16] и т.д. При этом не затрагиваются вопросы выяснения места рассматриваемых технологий в общей системе кредитных технологий банка и критериев их выделения.

Из известных нам работ вопросы классификации банковских кредитных технологий получили самостоятельное рассмотрение в работе Н.И. Валенцевой, которая выделяет кредитные технологии в увязке с элементами механизма кредитования. Кредитные технологии банка, по мнению автора, включают следующие виды:

- технологии управления кредитным риском (идентификация, оценки, мониторинг и регулирование рисков);
- технологии по регламентации кредитных услуг банка;
- методы кредитования;
- кредитное планирование;
- начисление и взимание платы за кредитные услуги [14, с. 88].

По критерию «метод кредитования» Валенцева Н.И. выделяет технологии кредитования по остатку, по обороту и оборотно-сальдовые технологии

кредитования.

Систематизация взглядов различных ученых на представление о содержании кредитной технологии и выделение ее видов представлена в таблице 1.2. Полагаем, что в приведенной систематизированной классификации есть связь с технологическими аспектами проведения банковских операций, но в большей степени она характеризует сами кредитные продукты и услуги банка.

Таблица 1.2

Традиционно выделяемые виды банковских кредитных технологий

Классификационный признак	Виды кредитных технологий
Тип клиента	1. Технологии кредитования юридических лиц
	2. Технологии кредитования физических лиц
Объект кредитования	1. Массовые
	2. Индивидуальные
Порядок(способ) выдачи кредита	1. Разовые
	2. Револьверные
Процедура сопровождения и погашения кредита	1. Типовые технологии кредитования
	2. Специальные технологии кредитования
Источник кредитного финансирования(банковские ресурсы кредитования)	1. Технологии кредитования с использованием внутренних ресурсов банка
	2. Технологии международного финансирования
	3. Технологии синдицированного кредитования
Участие сторонних компаний	1. Собственно банковские технологии
	2. Партнерские технологии кредитования
Степень информатизации технологии	1. Автоматизированные технологии кредитования
	2. Частично автоматизированные технологии кредитования

Исходя из экономической сущности, целесообразно выделить в качестве классификационных признаков (критериев) кредитной технологии следующие:

- стадии технологического процесса;
- организация технологического процесса;
- степень участия сторонних организаций в кредитной технологии;
- степень автоматизации технологического процесса;
- степень индивидуализации и специализации технологии [20, с. 78].

В соответствии с выделенными критериями предлагаем классификацию кредитных технологий, представленную на рис. 1.4.

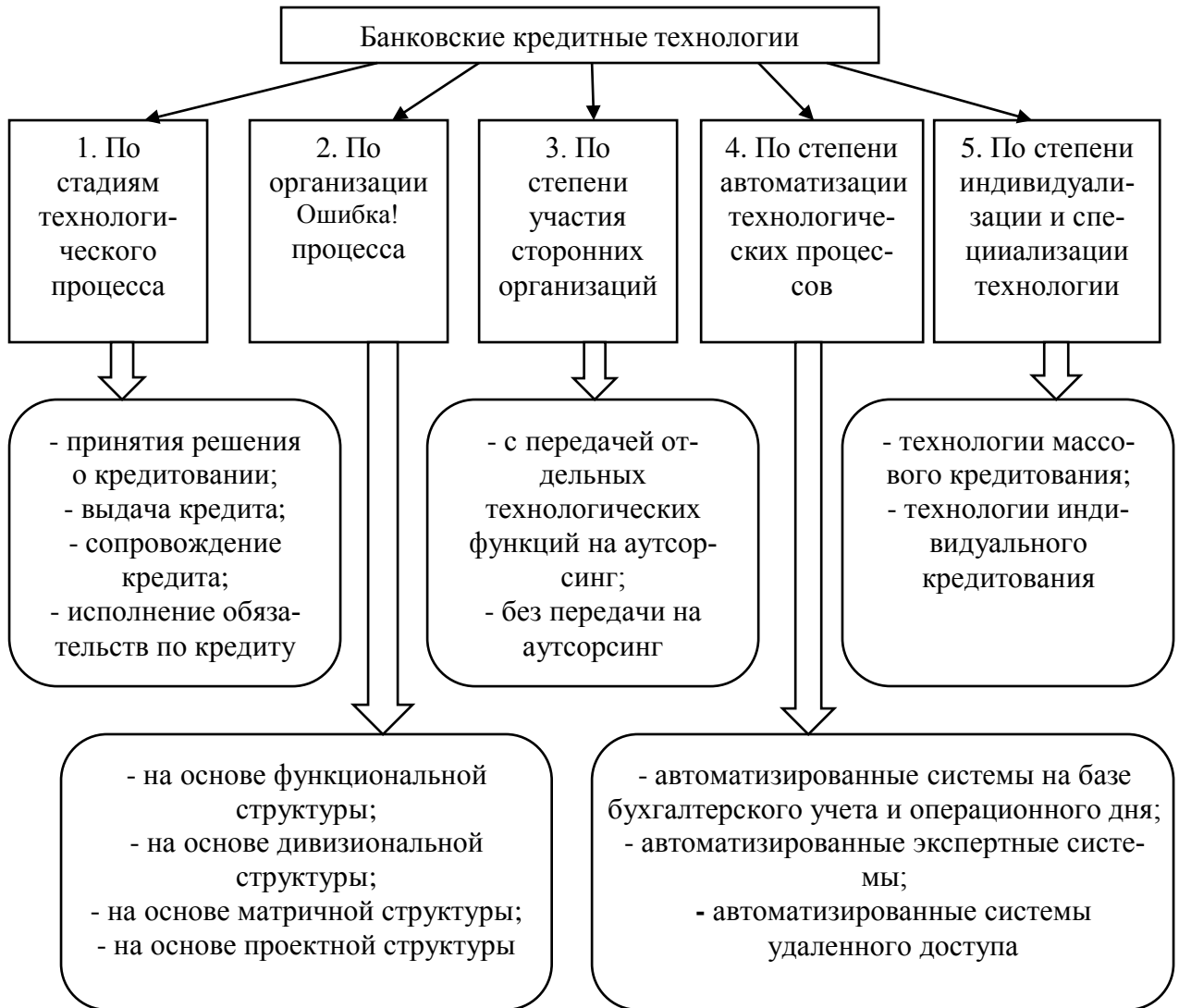


Рис. 1.4. Классификация банковских кредитных технологий

1. Ключевым критерием для выделения видов банковских технологий выступают стадии технологического процесса. Каждая технологическая стадия выполняет свою роль в технологическом процессе и осуществляется с применением особого инструментария.

Так, на стадии принятия решения о кредитовании определяется принципиальная возможность выдачи ссуды конкретному заемщику. Укрупненными технологическими процедурами стадии выступают получение кредитной заявки, предварительная оценка риска и принятие

решения о кредитовании [75].

На стадии выдачи кредита формируются параметры кредитного договора с заемщиком и осуществляется предоставление средств. Также на этой стадии осуществляется выбор источников покрытия рисков по кредиту, в качестве которых могут рассматриваться обеспечение по ссуде и резервы на возможные потери по ссудам.

На стадии сопровождения кредита осуществляется контроль за ходом кредитной сделки и применяются комплекс превентивных мероприятий, которые содействуют уменьшению риска невозврата ссуды. Технологическими процедурами этой стадии выступают мониторинг уровня риска по кредиту, корректировка источников покрытия рисков по ссуде и реструктуризация условий кредитного договора [67, с. 34].

Стадия исполнения обязательств по кредиту играет важную роль в технологическом процессе, поскольку результаты этой стадии (погашение кредита или списание кредита на убытки банка) свидетельствуют об эффективности применяемой банком кредитной технологии в целом и о способности этой технологии обеспечивать качественный кредитный продукт. В качестве технологических процедур этой стадии могут рассматриваться процедуры надлежащего исполнения обязательств по кредиту, ненадлежащего исполнения обязательств по кредиту и процедуры списания безнадежного долга с баланса банка за счет резерва на возможные потери по ссудам [7, с. 461].

2. В зависимости от организации технологического процесса кредитные технологии могут быть классифицированы на:

- технологии, осуществляемые в рамках функциональной организационной структуры банка;
- дивизиональной банковской структуры;
- проектной организационной структуры банка;
- матричной организационной структуры банка.

Функциональный тип организации внутренних подразделений

для российских (и не только российских) банков можно считать традиционным. Реализация кредитной технологии в банке, построенная по функциональному типу, заключается в привлечении к выполнению кредитной операции значительного числа специалистов, являющихся работниками различных функциональных подразделений банка. Функционально организованные подразделения и службы банка, участвующие в выполнении кредитной технологии, можно подразделить на основные подразделения, исключительной целью создания которых является выполнение операций кредитования и создание кредитных продуктов (кредитный департамент), и обеспечивающие подразделения, которые принимают участие в реализации кредитной технологии в рамках поставленных перед ними задач, но зона ответственности которых не замыкается только на кредитных операциях (департаменты нормативно-правового обеспечения, безопасности, информационного обеспечения, бухгалтерского учета и отчетности, маркетинга, планово-аналитического департамента и др.) [9, с. 267].

Несмотря на достоинства функционального метода в организации кредитного процесса, заключающихся в простоте, прозрачности, отсутствии дублирования функций и работ, он не позволяет обеспечить заинтересованность всех участников процесса в решении общей задачи создания качественного кредитного продукта и его продвижения на рынок. Дело здесь в том, что работники обеспечивающих структур, принимающие участие в кредитном процессе, функционально не подчиняются кредитному департаменту, и, прежде всего, решают задачи того подразделения, к которому они функционально прикреплены. Кроме того, с позиций комплексного обслуживания клиента и возможности получения кредита в составе сложного банковского продукта, функциональный способ организации кредитной технологии не совсем удобен для клиента, поскольку требует дополнительных согласований и координации с другими функциональными подразделениями банка [51, с. 7].

Выходом из создавшегося положения является построение организационной структуры банка по дивизионному типу, в основе которого лежит процессный подход к управлению банковской деятельностью, и который направлен не на разделение людей по функциональным подразделениям, а на их объединение в группы, совместно выполняющие законченную задачу. Создаваемые дивизионы могут быть ориентированы на виды реализуемых банковских продуктов (их пакетов); на потребности отдельных групп клиентов; на обслуживаемый регион. При такой структуре с распоряжения руководителя дивизиона выделяются сотрудники основных и обеспечивающих функциональных подразделений банка, необходимых для решения тех задач, с целью которых создан дивизион, которые находятся в его полном подчинении.

Кроме того, организация банковских дивизионов дает возможность совместить организационную структуру банка с его финансовой структурой, поскольку каждый дивизион выступает самостоятельной бизнес-единицей и становится центром финансовой ответственности за результаты своей деятельности. Формирование кредитных дивизионов и рассмотрение их в контексте управленческого учета как центров прибыли, позволяет более эффективно контролировать затраты и доходы, связанные с применением кредитной технологии определенного вида [35, с. 89]. Таким образом, дивизиональная структура обеспечивает более высокую контролируемость процессов, лучшую координацию всех действий, возможность соизмерения результатов деятельности, но вместе с тем, для нее характерно большое дублирование функций, а следовательно - большая затратность.

Проектные и матричные структуры относятся к числу адаптивных организационных структур. Адаптивными считаются структуры, создаваемые банками на временной или постоянной основе для решения тех или иных задач, позволяющие им верно реагировать на новые процессы в экономике, финансах, приспосабливаться к изменяющимся условиям деятельности.

3. В зависимости от степени участия сторонних организаций, применяемые банком кредитные технологии можно классифицировать на:

- осуществляемые с участием специалистов сторонней организации (с аутсорсингом);
- осуществляемые собственными силами в рамках внутренней организационной структуры банка (без аутсорсинга).

В самом общем виде аутсорсинг можно рассматривать как передачу определенных функций или бизнес-процессов организации другой компании, специализирующейся в соответствующей области. Цель такой передачи состоит в повышении эффективности деятельности организации за счет удешевления операционных затрат (в основном за счет экономии по оплате штатного персонала и более эффективного использования оборудования), повышения качества бизнес-процессов за счет возможности использовать высококвалифицированный труд экспертов и новейшие технологии поставщиков аутсорсинговых услуг. На аутсорсинг, как правило, передаются второстепенные (не основные) функции бизнеса, в то время как выполнение ключевых бизнес-функций («ядро» бизнеса) сохраняется за самой организацией [47, с. 368].

Применительно к кредитным технологиям аутсорсинг можно трактовать как процесс полной или частичной передачи банком отдельных этапов процесса кредитования сторонней организации, которая выступает в качестве исполнителя отдельных услуг или бизнес-процесса в целом. Наиболее распространенными направлениями кредитного аутсорсинга выступают технологические этапы и процедуры, связанные с оценкой кредитоспособности заемщика и стоимости предмета залога, мониторинга за ходом исполнения кредитной сделки, управления проблемной ссудной задолженностью, информационными сетями и телекоммуникациями, обеспечивающими и поддерживающими весь технологический процесс банковского кредитования [48, с. 155].

Нередко в качестве поставщиков аутсорсинговых услуг выступают до-

черные компании банка, что позволяет банку не только облегчить свою организационную структуру, но и более действенно контролировать аутсорсинговую компанию с позиций качества и стоимости предоставляемых услуг. Объединение вокруг банка на основе технологических процессов различных предприятий-аутсорсеров свидетельствует о кластеризации финансовых услуг и формировании банковских групп.

Мелкие и средние банки, как правило, все технологические функции кредитования осуществляют за счет собственных ресурсов, а к услугам сторонних организаций прибегают в разовом порядке для решения единичных задач (например, в случае ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по кредитному договору банк может передать проблемный долг на обслуживание коллекторскому агентству) [67, с. 32].

4. Кредитные технологии также могут быть классифицированы в зависимости от степени автоматизации технологического процесса.

Полностью автоматизировать процесс банковского кредитования не представляется возможным, поскольку в составе технологических процедур всегда присутствуют те, которые реализуются только при личном контакте заемщика с представителем банка (например, подписание кредитного договора), либо сопряжены с претензионно-исковой работой банка, когда при ненадлежащем погашении заемщиком кредита банк обращается с исковым заявлением в суд, подготавливает необходимый комплект документации для рассмотрения в суде, представитель банка участвует в судебных заседаниях, а затем контролирует ход исполнительного производства. В отдельных кредитных технологиях могут быть заложены технологические процедуры выездных проверок с целью выяснения стоимости и условий хранения заложенного обеспечения, перекрестных проверок («cross-checking») [89, с. 167].

Степень автоматизации процесса банковского кредитования можно оценить на основе полноты использования программно-аппаратных средств при проведении кредитной сделки на различных ее этапах.

Наиболее распространенным способом автоматизации выступает автоматизация кредитного процесса на базе информационных технологий, основанных на обработке данных.

Как самостоятельную характеристику кредитных технологий с позиций их автоматизации, мы рассматриваем возможность операционных систем банка обеспечивать доступ к системе извне по каналам удаленного доступа (ДБУ). Под «технологией удаленного доступа» понимается всякое взаимодействие банка с клиентом, касающиеся продажи банковских продуктов и информационного обмена, без непосредственного посещения офиса банка [4]. К таким операциям относятся: использование сервисов «банк-клиент» и «интернет-клиент» при осуществлении платежей, операции с использованием пластиковой карты, получение и прием наличности в банкоматах, обслуживающих карты данной платежной системы независимо от места нахождения АТМ и др. Большинство инструментов удаленного доступа могут быть активно задействованы при реализации кредитных технологий банка (рассмотрение кредитной заявки, погашение кредита и уплата процентов, обмен информацией для осуществления мониторинга по кредиту, информирование клиента о состоянии счетов и т.д.). Правильное позиционирование и настройка механизмов удаленного доступа позволяют банку быть более привлекательным для клиента и более успешно продвигать на рынок свои продукты, в том числе и кредитные [27, с. 94].

Резюмируя вышесказанное, можно полагать, что степень автоматизации кредитной технологии банка можно признать высокой, если она позволяет не только автоматизировать работу банка по выдаче и погашению кредита, но и может быть использована банком для принятия управленческих решений по оценке рисков кредитования, а также поддерживает связь с клиентом по каналам удаленного доступа.

5. В зависимости от степени индивидуализации и специализации, кредитных технологий: технологии массового кредитования; технологии индивидуального кредитования [21, с. 160].

Массовые технологии кредитования позволяют существовать и активно развиваться на рынке экспресс-кредитованию юридических лиц, кредитованию на потребительские цели, автокредитованию и другим кредитным продуктам. Характерными чертами массовых технологий кредитования выступают: стандартизированная процедура оценки риска заемщика на основе сокращенного пакета документов; контроль за кредитом на основе мониторинга платежной дисциплины заемщика; оценка риска на совокупной основе; формирование общих резервов по портфелям однородных ссуд.

При использовании индивидуальной технологии кредитования предоставление ссуд сопряжено для банка с более сложной процедурой по оценке риска заемщика и более высокими затратами на ее проведение как на стадии выдачи кредита, так и в течение всего срока ссуды. Как правило, речь идет о совершенно определенном варианте кредитования для каждого конкретного случая, например, ипотечном кредитовании, овердрафтном кредитовании и др. [40, с. 78].

Для индивидуальных технологий кредитования характерен персональный подход к заемщику при оценке риска по ссуде и составу требуемых документов, применении дифференцированной системы оценки его кредитоспособности и формировании специальных резервов на возможные потери по каждой ссуде. Вместе с тем, современная практика свидетельствует о том, что отдельные технологии банковского кредитования, которые традиционно рассматриваются в контексте индивидуального подхода к организации кредитования, перемещаются в сферу массового кредитного обслуживания клиентов банка, то есть происходит их «диффузия» [20, с. 78].

В целом представленная выше классификация отражает многообразие технологий кредитования, но не исчерпывает всех возможных критериев классификации. К тому же, отметим, что технология – это процесс, а любой процесс – это набор этапов. Изменение одного из этапов будет вести к изменению всей технологии предоставления кредитного продукта.

1.3. Факторы, определяющие развитие розничных кредитных технологий банков в условиях волатильности финансовых рынков

В связи с мировым финансовым кризисом волатильность финансовых рынков резко возросла, вместе с чем вырос абсолютный размер потерь. Активные интеграционные процессы, происходящие в российском банковском сообществе, изменения правового пространства, социальные изменения клиентской базы, формирование нового информационного поля, усиление конкуренции со стороны зарубежных банков, появление на рынке кредитных услуг, новых финансовых инструментов и технологий требуют комплексного подхода к проблемам оптимизации и качественной рационализации внутренней структуры кредитного процесса коммерческого банка.

В силу своей особой финансовой и социальной значимости для коммерческого банка кредитный процесс должен отвечать современным требованиям рынка в динамично изменяющейся внешней среде, активно используя механизмы внутренней адаптации. Банк должен опираться на современные достижения научной и технической мысли, применять инновационные подходы, методы стратегического анализа, развивать внутренние и внешние компетенции [65, с. 142].

Актуальность и эффективность работы банка зависит от уровня банковского сервиса, адекватного потребностям экономической среды в целом и конечного потребителя в частности.

Уровень современных кредитных технологий - одна из главных составляющих банковского бизнеса, а значит, важнейшим стратегическим направлением развития банка на современном этапе становится формирование и внедрение прогрессивных банковских технологий кредитования как залога успеха его работы. Для этого банку важно учитывать факторы, определяющие формирование тех или иных банковских кредитных технологий.

Необходимо отметить, что в экономической литературе освещаются

отдельные факторы, влияющие на организацию процесса кредитования в коммерческом банке: банковская кредитная политика [30, с. 38], оценка кредитоспособности банковских заемщиков [10, с. 57], развитие банковских электронных услуг [58, с. 8], величина кредитного портфеля банка [38, с. 179], кредитного риска [8, с. 492], банковская деятельность в целом [25, с. 197].

На наш взгляд, приведенный перечень факторов не отражает специфики их воздействия на разработку и реализацию технологий банковского кредитования. Полагаем, что целесообразно выделить три группы факторов, под влиянием которых происходит этот процесс: это внешние факторы, факторы спроса и факторы предложения (таблица 1.3).

Таблица 1.3

**Факторы, определяющие формирование
банковских технологий кредитования**

Группа	Характер воздействия	Критерий выделения	Состав
Факторы внешней среды	Обусловлены долговременными тенденциями и не связаны с решениями конкретного субъекта	Общеэкономические условия деятельности	Тип банковской системы и степень ее развития
			Общая финансово-экономическая ситуация в стране
			Уровень развития банковской инфраструктуры
			Уровень развития финансового рынка в стране
		Нормативно-правовые условия деятельности	Законодательная регламентация процесса кредитования
			Нормотворческая деятельность ЦБ по регулированию кредитных операций
		Глобализация финансовых рынков	Развитие форм международного сотрудничества
			Расширение источников финансирования
			Унификация и стандартизация банковских операций

Продолжение таблицы 1.3

Группа	Характер воздействия	Критерий выделения	Состав
Факторы предложения	Обусловлены поведением банка, поддаются регулированию, являются изменчивыми и динамичными	Меры конкурентной борьбы	Выработка конкурентных преимуществ банка
			Стратегия поведения на рынке кредитных услуг, ценовая политика
			Содержание и качество внутренних регламентов по кредитованию
		Возможности организации технологий кредитования	Информационное обеспечение банковской деятельности
			Финансовые возможности банка
			Качество менеджмента банка
Факторы спроса	Обусловлены поведением и запросами клиента, создают систему мотивации для банка	Поведение клиента	Потребности клиента
			Уровень информационной и финансовой культуры клиента
			Финансовое состояние клиента

Внешние факторы обусловлены долговременными тенденциями и не связаны с решениями конкретного банка. В их составе выделены факторы, связанные с общеэкономическими условиями деятельности банков, нормативно-правовыми условиями осуществления банковской деятельности и факторы, влияние которых обусловлено процессами глобализации и волатильности финансовых рынков [88, с. 261].

Под влиянием внешних факторов формирование технологий банковского кредитования происходит на фоне развития общей социально-экономической ситуации. Общее социально-экономическое положение в стране создает своего рода основу, базис, который определяет характер кредитных отношений и применяемых банком технологий. Циклическое развитие экономики, чередование роста активности и ее снижения оказывают определяющее воздействие на кредитную деятельность банков [37, с. 30].

Возможность самостоятельной разработки кредитных технологий появляется только в условиях банковской системы рыночного типа. Рыночные механизмы задают принципы свободного предпринимательства, открывая для банков широкие возможности по предоставлению своим клиентам заем-

ных средств. С другой стороны, нерыночное хозяйство подавляет любую инициативу по формированию банковских кредитных технологий, предполагает четкие, устоявшиеся параметры и механизмы кредитования. Наглядным примером, характеризующим такую зависимость, может быть ситуация, сложившаяся в российской истории. В советский период банки были исключительно государственными, что обуславливало практически полную стагнацию развития банковских кредитных технологий. При переходе к рыночным отношениям доля государственного участия в капиталах коммерческих банках существенно сократилась, большая часть совокупных капиталов денежно-кредитных институтов приходится на частные коммерческие банки. Банки стали самостоятельны в выборе своей кредитной политики и с целью выживания в конкурентной борьбе, стали разрабатывать и применять совершенно новые технологии кредитования [68, с. 194].

Общэкономическим фактором является также степень развития банковской системы в стране. Последнюю, в свою очередь, можно характеризовать институциональной структурой, параметрами ликвидности и капитальной устойчивости кредитных учреждений, наличием разветвленной «сетки безопасности» банков в виде систем гарантирования депозитов и фондов страхования от банкротств. Уровень развития финансовых рынков как фактор, влияющий на кредитную деятельность банков, может быть охарактеризован такими параметрами, как процентные ставки, курс рубля, уровень инфляции, капитализация рынка и пр.

Прямое воздействие на формирование новых технологий кредитования оказывает уровень развития банковской инфраструктуры. Банковская инфраструктура призвана обеспечивать жизнедеятельность банковской системы и, следовательно, банковской кредитной технологии [19, с. 339]. Наличие информационного, методического и научного обеспечения с опорой на высококвалифицированный персонал становится обязательным атрибутом процесса разработки и внедрения новой технологии кредитования. Предприятия банковской инфраструктуры (кредитные бюро, рейтинговые агентства,

организации по управлению проблемными кредитами, специализированные организации по выкупу кредитных портфелей банков и пр.), специализирующиеся на определенных аспектах кредитной деятельности банков, модифицируют банковские кредитные технологии и придают им новое качество.

Важное значение для развития кредитных технологий банков имеют нормативно-правовые аспекты их регулирования. Они определяются как на законодательном уровне (в России – это Гражданский кодекс РФ [1], Федеральные Законы «О банках и банковской деятельности» [2], «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [5]), так и на уровне подзаконных актов монетарных властей. В России, например, нормы основных банковских законов носят общий, «рамочный» характер, что предполагает активную нормотворческую деятельность Центрального банка РФ в части регулирования кредитных операций.

Под влияние волатильности финансовых рынков очевидной стала проявляющаяся в развитии банковских технологий тенденция к унификации банковских операций, применению единых подходов к оценке рисков банковской деятельности, в том числе и в сфере действия кредитных рисков, выбору инструментов управления устойчивостью кредитной организации. Примером тому может служить применение в большинстве стран мира, в том числе и в России, стандартов Базельского комитета по банковскому регулированию и надзору, определяющих требования к финансовой устойчивости банков и оказывающих влияние на развитие банковских кредитных технологий [74, с. 197]. Помимо этого, для банков, активно работающих на мировых рынках, появляются дополнительные возможности производить обмен информацией по предлагаемым технологиям кредитования иностранных банков, использовать мировой опыт профессиональной специализации банковских менеджеров, а также принимать участие в реализации кредитных технологий сопровождения мировой торговли.

Группа факторов, лежащих на стороне предложения кредитных

технологий, обусловлены поведением отдельно взятого банка, являются изменчивыми и динамичными, поддаются внутреннему регулированию. В их составе выделены факторы конкурентной борьбы и возможностей банка по организации технологического процесса банковского кредитования [71, с. 317].

Как в России, так и за рубежом, главным параметром успешной деятельности любого банка является его способность разрабатывать и внедрять новые конкурентоспособные изделия, характер которых определяется принимаемой кредитной политикой банка. При этом банки ориентируются на соблюдение двух обязательных условий: прибыльность и привлекательность. Новая кредитная технология может быть внедрена только при условии соблюдения принципов перераспределения и снижения рисков для банка, желания повысить ликвидность продукта, снизить издержки, связанные с его выпуском и обращением. Технологии банковского кредитования определяются исходя из стратегических параметров поведения банка на рынке: порядка определения запросов клиента, ценовых параметров, правильным выбором момента выхода на рынок, рекламой, или, другими словами, принимаемой банком рыночной стратегией. Стремление обойти конкурентов наряду с непрерывным движением предпринимательской мысли обуславливают появление на рынке новых технологий банковского кредитования [29, с. 82].

Серьезным препятствием на пути формирования банковских кредитных технологий выступают ограниченные возможности банка по их разработке и внедрению: информационные, финансовые, профессиональные. Немаловажное место здесь отводится информационному обеспечению технологии кредитования. Не так давно информационные системы и технологии предназначались главным образом для автоматизации сбора и обработки банковской информации, то есть их основной функцией было сокращение издержек. В настоящее время банковский бизнес становится практически зависимым от новейших информационных техноло-

гий. Сегодня информационные технологии стали движущей силой радикальных структурных изменений в банковском бизнесе. Они преодолевают пространство и время, открывая банкам круглосуточный выход на любые рынки. Интеграция кредитных учреждений в новую информационную экономику находит выражение в появлении новых бизнес-моделей кредитования и новых банковских кредитных продуктов, используемых банками для достижения своих экономических целей [52, с. 58]. Ограниченность финансовых ресурсов у банка ведет к стагнации кредитного предложения, снижает возможности найма квалифицированного кредитного менеджмента или привлечения к выполнению кредитной операций сторонних организаций, не дает возможности банку расширять спектр применяемых кредитных технологий или модифицировать их состав.

Факторы, лежащие на стороне спроса на кредитные технологии, обусловлены поведением и запросами клиентов банка и создают систему мотивации для банка. Они определяются поведением клиента и зависят от его потребностей в получении кредитных продуктов, уровня информационной и финансовой культуры клиента, его финансового состояния.

Банковская практика доказывает, что преимущества над конкурентами, как правило, добиваются те банки-кредиторы, которые при разработке новых технологий кредитования эффективно используют концепцию ориентации на интересы потребителей. Зарождение новой кредитной технологии происходит на основе постоянного мониторинга потребностей потенциального клиента. По сути, сам рынок кредитных технологий - это совокупность отношений, возникающих по поводу удовлетворения потребностей клиентов банков в соответствующих видах и формах кредитования [24, с. 83]. Новая технология должна удовлетворять совершенно новую потребность клиента или традиционную, но на более качественном уровне. Можно сказать, что основной критерий, который позволяет говорить о технологии кредитования как о новой, - это предпочтительное отношение к ней потенциального

клиента банка, а значит и дальнейший коммерческий успех на рынке кредитования. Прогнозирование потребностей клиентов - это искусство, в котором надо неустанно совершенствоваться для того, чтобы всегда быть в состоянии полной готовности [69, с. 44]. Примером формирования новой кредитной технологии на основании действующего спроса является факторинговые услуги как таковые. Их зарождение в Европе в 50-х годах XX века было обусловлено возникшей необходимостью на такого рода услуги. Недостаток свободных денежных средств у покупателей приводил к необходимости расплачиваться с поставщиками продукции уже после того, как товар передавался конечному потребителю.

Важное значение для развития кредитных технологий имеет уровень информационной и финансовой грамотности клиента. В этих целях, банки при разработке и продвижении на рынок своих кредитных продуктов оказывают своему клиенту консультационные услуги по поводу сбора необходимой финансовой информации для получения кредита, графика обслуживания долга, раскрывает параметры эффективной процентной ставки по кредиту и порядок ее расчета и пр. [72, с. 138]

Несомненно, большое влияние на развитие кредитных технологий оказывает финансовое состояние клиента и его возможности по возврату полученного кредита. В период экономического спада, когда банк испытывает дефицит в кредитоспособных заемщиках, технологические процедуры банковского кредитования ужесточаются в сторону повышения требований к сумме и качеству принимаемого банком обеспечения по кредиту, долевого участию заемщика собственными средствами в кредитуемой сделке, установлению дополнительных «стоп-сигналов» на выдачу кредита при рассмотрении кредитной заявки и принятии решения о кредитовании и др.

Понимание факторов, влияющих на формирование технологий банковского кредитования, важно с точки зрения раскрытия содержания кре-

дитных технологий, принципов их разработки, а также жизнедеятельности банка и его позиции в конкурентной борьбе.

Таким образом, в результате систематизации современных подходов к трактовке понятия «кредитной технологии» нами было предложено следующее определение: кредитная технология – это регламентированный банком порядок осуществления комплекса взаимосвязанных банковских операций и использования многовариантного набора средств и инструментов, обеспечивающих достижение заданных результатов в кредитовании конкретных потребностей заемщиков. Была предложена классификация видов банковских кредитных технологий, исходя из специфических стадий процесса банковского кредитования, организационной структуры банка, степени автоматизации процесса и участия сторонних организаций в технологическом процессе банка, а также с учетом степени индивидуализации или специализации применяемых банком кредитных процедур. Выделены факторы, определяющие формирование и развитие кредитных технологий в розничном банковском бизнесе в условиях волатильности финансовых рынков (внешние факторы, факторы предложения и факторы спроса), показан характер их взаимодействия, определен поэлементный состав и дана современная интерпретация их содержания.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРИМЕНЕНИЯ КРЕДИТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА (НА МАТЕРИАЛАХ ПАО СБЕРБАНК)

2.1. Кредитная политика Банка в розничной сфере

ПАО Сбербанк – один из ведущих российских банков. В 2017 году Сбербанк занял 4-е место в рейтинге 500 крупнейших компаний России (РБК 500) (рис. 2.1.) [82]. Банк занимает лидирующие позиции на рынке розничного кредитования.

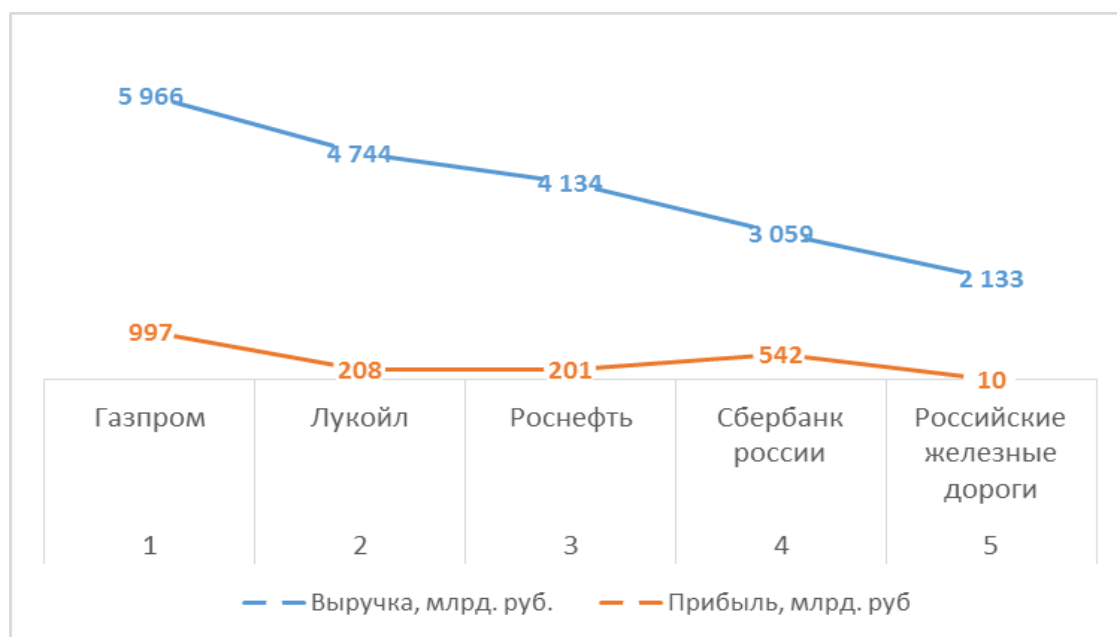


Рис. 2.1. Рейтинг 500 крупнейших компаний России (РБК 500), 2017 г.

На сегодня Сбербанк выступает ключевым кредитором для национальной экономики (таблица 2.1). Первое его отличие – это лидерские позиции на внутреннем рынке. Второе отличие – это участие государства в его собственности и управление.

Доля ПАО Сбербанк в основных сегментах финансового рынка
в 2013-2017 гг., % [59, с. 7]

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	Прирост 2014/2013, %	Прирост 2015/2014, %	Прирост 2016/2015, %	Прирост 2017/2016, %
Активы	26,8	28,9	29,6	29,1	28,7	+7,84	+2,42	-1,69	-1,37
Кредиты корпоративным клиентам	32,9	33,6	33,3	35,0	32,2	2,13	-0,89	+5,11	-8
Кредиты частным клиентам	32,0	32,7	33,5	35,9	38,7	+2,19	+3,06	+6,53	+7,8

Таким образом, рост банкротств среди банков привел к изменению поведения розничных клиентов, которые больше стали обращать внимание на надежность банка при размещении средств. В результате, позиции банка в привлечении средств значительно укрепились. Так, за 2017 год доля банка на рынке кредитования розничных клиентов выросла с 32,0% до 38,7%. Прирост за 2017 год составил 78%. Динамика доли выданных кредитов в розничной сфере показана на рис. 2.2.

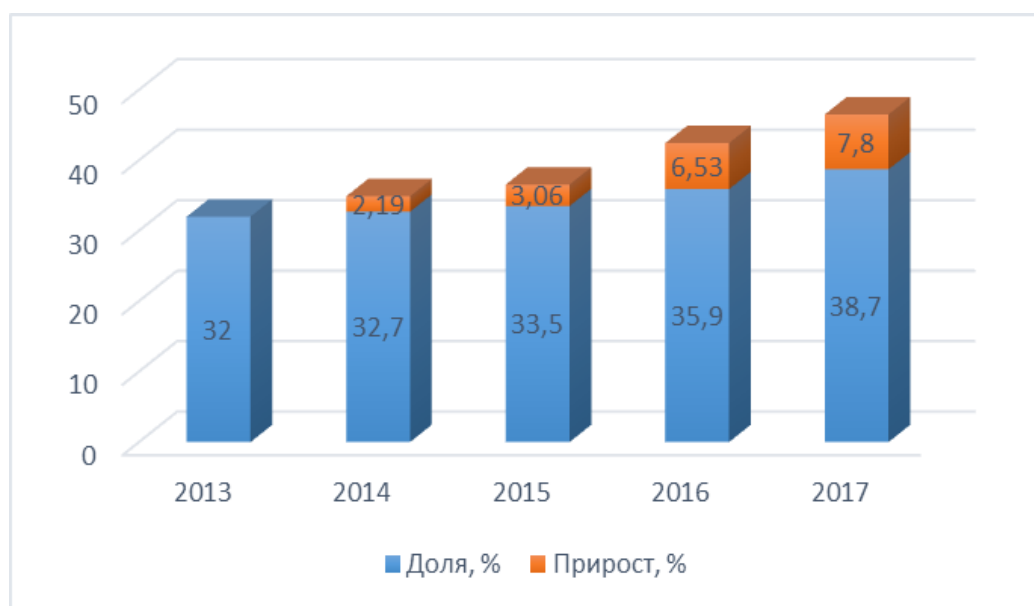


Рис. 2.2. Доля выданных кредитов в розничной сфере за 2013-2017 гг., %

Основные направления кредитной и процентной политики банка в розничной сфере определяются Советом директоров Сбербанка РФ

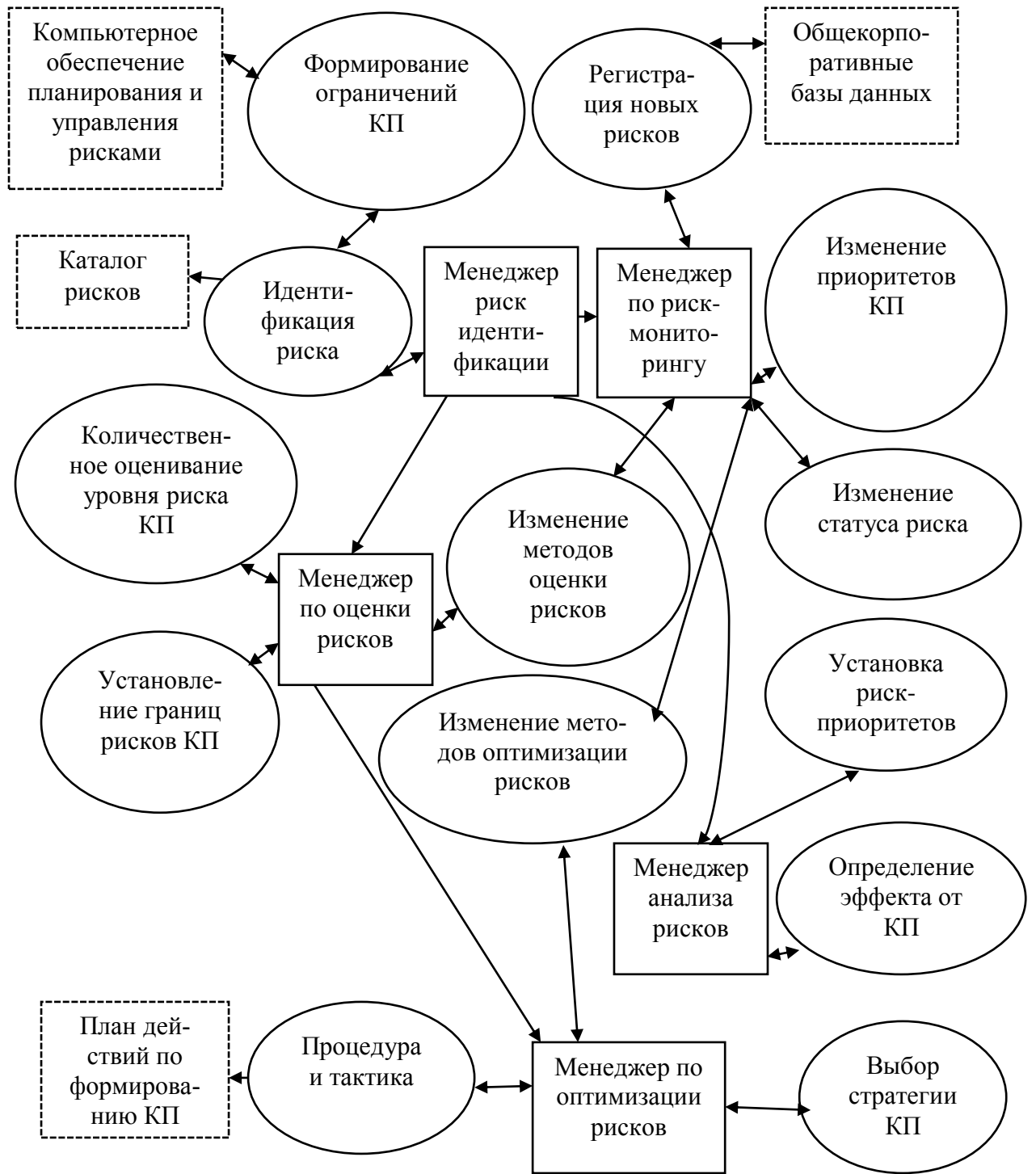
на основании законодательства РФ и нормативных документов ЦБ РФ. Координацию работы по розничным кредитам и принятие решений об их выдаче осуществляет кредитный комитет [15, с. 115].

Основными задачами банка по управлению кредитными рисками в розничной сфере являются:

- сохранение устойчивости при расширении ассортимента розничных банковских продуктов;
- реализация комплексного подхода к управлению кредитными рисками, диверсификация структуры розничного кредитного портфеля банка;
- повышение точности оценки кредитных рисков и реализация мероприятий по управлению ими.

Кредитная политика Банка в розничной сфере организована на основе следующих принципов [50, с. 138]:

- использование современных методов, методик и средств управления кредитными рисками;
- точность, объективность и конкретность оценки кредитных рисков на основе достоверной информации;
- внедрение методов управления кредитными рисками в структуру управления банка;
- применение всеми участниками кредитных отношений единых правил разграничения полномочий по управлению рисками;
- независимость подразделений, осуществляющих контроль, оценку кредитных рисков;
- соответствие требованиям Центрального Банка РФ и требованиям законодательства России;
- контроль и ограничение риска, прогнозирование ожидаемых потерь.



□ - роли, которые выполняет риск-менеджер;

▭ - базы данных, применяемые в процессе принятия решений в системе кредитной политики;

○ основные решения в системе кредитной политики

Рис. 2.3. Схема принятия управленческих решений при формировании кредитной политики ПАО Сбербанк в розничной сфере [46, с. 24]

Совокупность принятых решений по управлению рисками, их взаимосвязь и основные роли, которые выполняют менеджеры ПАО Сбербанк, приведены на рис. 2.3.



Рис. 2.4. Структурно-логическая схема управления рискоориентированной кредитной политикой ПАО Сбербанк в розничной сфере [46, с. 19]

На рис. 2.4. представлена структурно-логическая схема управления кредитной политикой ПАО Сбербанк в розничной сфере, основанная на управлении кредитным риском, направленная на максимальный учет всей системы факторов (как микроэкономической, так макроэкономической природы), системное действие которых приводит к возникновению и диффузионно-мультипликативного распространения кредитных рисков в деятельности ПАО Сбербанк.

Среди методов управления кредитными рисками Сбербанка РФ применяются в розничном кредитовании: внедрение новейших методов оценки рисков, процедуры предупреждения риска, планирование и прогнозирование уровня кредитного риска, установление лимитов кредитного риска, структурирование сделок, управление обеспечением и гарантиями по долговым сделкам, мониторинг и контроль уровня кредитного риска, создание страховых резервов возмещения потерь.

В Сбербанке разработана система лимитов, которая основана на ограничении кредитного риска по операциям розничного кредитования, включающая структурные лимиты, лимиты полномочий, лимиты концентрации рисков по величине кредитных продуктов, предоставленных заемщику, лимиты на кредитующее подразделение [80].

Мониторинг и оценка кредитного риска проводится в целом по банку и по отдельным розничным кредитным портфелям, а также по группам контрагентов, стран, географических регионов, видов экономической деятельности.

В Банке функционирует система внутренних рейтингов, в основе которой лежат экономико-математические модели математической статистики и теории вероятности, позволяющие спрогнозировать финансовые трудности в розничном бизнесе.

Оценка кредитных рисков контрагентов банка зависит от типов контрагентов: субъекты РФ или муниципальные образования, корпоративные клиенты или субъекты малого бизнеса, физические лица.

Внутренними нормативными документами Банка предусматривается оценка совокупности факторов, влияющих на розничное кредитование. Обязательной оценке и контролю подлежат факторы риска, которые связаны с:

- системой управления денежными потоками и финансовыми рисками;
- структурой собственности, деловой репутацией, кредитной историей;
- информационной прозрачностью;
- позицией розничного клиента.

Основным инструментом снижения кредитного риска, обусловленного невыплатой по кредитным договорам, является наличие гарантий и обеспечения. Для ограничения кредитного риска банк, как правило, может принять несколько видов обеспечения. При этом сумма обеспечения или гарантии должна покрывать всю сумму задолженности, включая величину кредита и процентов.

В банке разработана и действует залоговая политика, которая нацелена на снижение уровня кредитного риска и рост качества розничного кредитного портфеля. При этом качество залога определяется вероятностью получения денежных средств в размере прогнозируемой залоговой стоимости в случае обращения взыскания на предмет залога. Качество залога характеризуется такими показателями, как ликвидность, достоверность оценки стоимости, риском обесценения и т.д. [42, с. 43]

Одновременно с этим в Сбербанке действует многоуровневая система полномочий принятия решений по розничным кредитным заявкам, согласно которой каждому подразделению банка присвоен профиль риска. Он определяет полномочия данного подразделения в области принятия самостоятельных решений по кредиту. Данная система направлена на оптимизацию кредитных процессов и управление кредитными рисками.

Сбербанк осуществляет постоянный текущий мониторинг процессов взыскания проблемной задолженности на всех этапах сбора. Процессы взыскания просроченной и проблемной задолженности построены по принципу максимальной автоматизации и стандартизации,

что обеспечивает исключение человеческого фактора на различных уровнях и позволяет применять единые подходы в данной сфере [39, с. 85].

Для урегулирования проблемной задолженности банком используется определенный набор инструментов: выезды, дистанционные коммуникации, работа с коллекторскими агентствами, реструктуризация задолженности, судебное и исполнительное производство и др. Применение любого инструмента определяется стратегией управления в зависимости от уровня риска.

Таким образом, в Банке проводятся регулярные исследования текущего процесса взыскания с точки зрения соответствия рыночным тенденциям и международным практикам. По итогам анализа вносятся необходимые изменения в данный процесс в целях повышения уровня сбора задолженности, совершенствования процедур взыскания и повышения уровня обслуживания розничных клиентов.

2.2. Анализ кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса

В последнее время в России наблюдается резкое увеличение объемов кредитования физических лиц: по статистике 42,3% всех покупок приобретается в долг. Розничный кредитный рынок России растет с каждым годом и развивается высокими темпами, что обусловлено конкуренцией между банковскими учреждениями, которая способствует появлению новых кредитных технологий в розничной кредитной сфере [23, с. 30].

Представим лидеров рынка кредитования частных клиентов (все сегменты) на рис. 2.5.

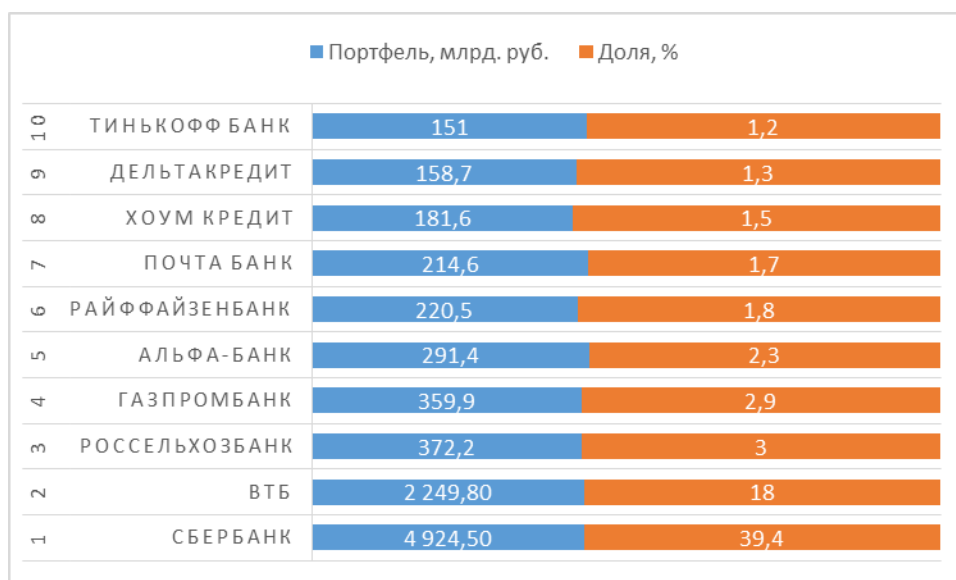


Рис. 2.5. Лидеры рынка кредитования частных клиентов
(все сегменты) на 01.01.2018 [83]

Как видно из рис. 2.5. первые три позиции рейтинга рынка розничного кредитования занимают ПАО Сбербанк, ВТБ и Россельхозбанк.

Проведем сравнительный анализ кредитных технологий ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» за период 2013-2017 гг.

В настоящее время банки предоставляют клиентам широкий спектр розничных кредитов: потребительские кредиты, ипотечные кредиты и кредитные карты.

Потребительский кредит является одним из самых часто предоставляемых банковских продуктов анализируемых банков.

Сравнительная характеристика основных программ потребительского кредитования Сбербанка и Россельхозбанка представлена с помощью таблицы 2.2.

Из таблицы 2.2 видно, что Сбербанк предлагает своим розничным клиентам максимальную сумму потребительские кредиты больше, чем Россельхозбанк. Однако, минимальная ставка в Россельхозбанке ниже, чем в Сбербанке, стартует от 10 %. Срок возврата кредита в Сбербанке больше по некоторым позициям.

Характеристика программ потребительского кредитования
 ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» на 01.01.2018 [80; 79]

Программа кредитования физических лиц	Максимальная сумма		Базовая процентная ставка в рублях (%)		Срок возврата	
	Сбербанк	Россельхозбанк	Сбербанк	Россельхозбанк	Сбербанк	Россельхозбанк
Потребительский кредит без обеспечения	До 3 000 000 рублей	До 1 500 000 рублей	От 13,9% до 20,9%; по акции -13,9% и 15,9%	от 10,00% - от 16,5%; и от 12,50% - от 18,0%	От 3 месяцев до 7 лет	От 3 месяцев до 7 лет
Потребительский кредит под поручительство физических лиц	До 5 000 000 рублей	До 2 000 000 рублей	От 12,9% до 19,9%; по акции -12,9% и 14,9%	от 10,00% - от 16,5%; и от 12,50% - от 18,0%	От 3 месяцев до 7 лет	От 3 месяцев до 7 лет
Кредит физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство	Общая сумма - не более 1,5 млн руб. на одно хозяйство	До 700 000 рублей	17,0%	от 13,50% и от 16,50%	от 3 месяцев до 7 лет	От 3 месяцев до 5 лет
Нецелевой кредит под залог недвижимости	До 10 000 000 рублей или 60% оценочной стоимости (берется меньшая)	До 10 000 000 рублей (не более 50% стоимости залога)	от 12,00%	от 12,5%, от 13,5%	до 20 лет	До 10 лет
Потребительский кредит на рефинансирование кредитов	До 3 000 000 руб.	До 3 000 000 руб.	13,9% и 14,9%	от 12,50% - от 14,50%; от 11,50% - от 13,50%; - от 13,50% - от 15,00%	от 3 месяцев до 7 лет	от 3 месяцев до 5 лет

Объем выданных потребительских кредитов Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. представлен на рис. 2.6.

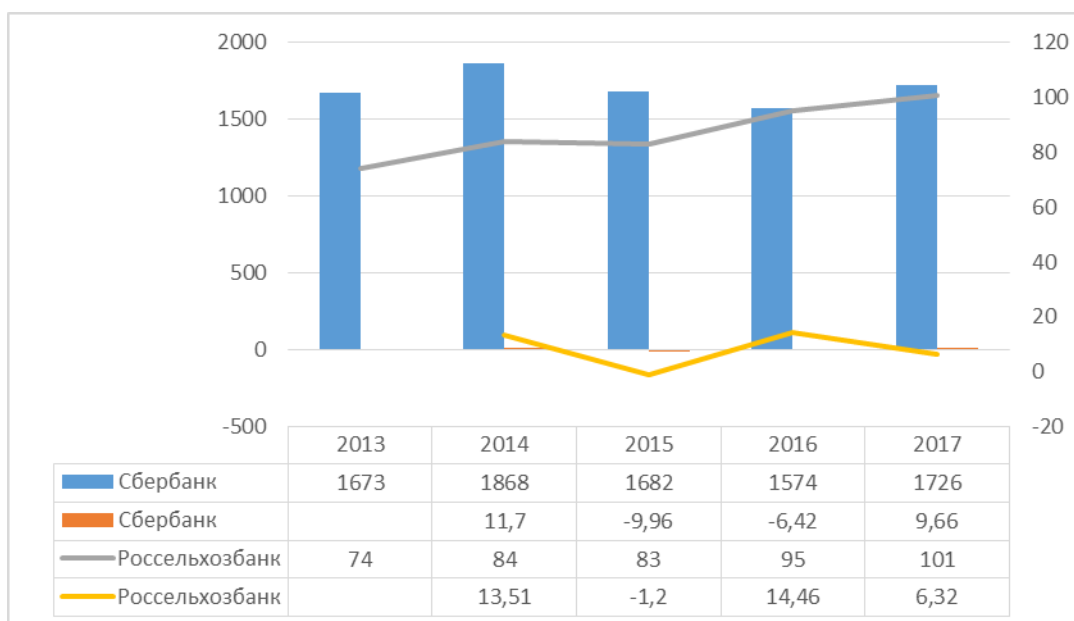


Рис. 2.6. Динамика объема потребительского кредитования Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. [80;79]

Из рис. 2.6. видно, что рынок потребительского кредитования Сбербанка на протяжении 2013-2017 гг. имеет непостоянную динамику: в 2014 году увеличился на 11,7% за год, в 2015 уменьшился на 9,96 %, в 2016 уменьшился на 6,42 %, в 2017 увеличился на 9,66 %. Основной причиной таких изменений стала установившаяся в банковской сфере тенденция по замене необеспеченных потребительских кредитов обеспеченными (в частности, ипотечными) из-за растущего уровня задолженностей по потребительским кредитам. Россельхозбанка эта тенденция не коснулась: доля потребительского кредитования с 2013 по 2017 год возросла на 37,23 %.

ПАО Сбербанк занимает особое место в системе ипотечного кредитования. Основные тренды и направления в развитии ипотечного кредитования разрабатывают именно кредитные эксперты данной организации [70, с. 18].

Доля ипотеки в кредитном портфеле Сбербанка является наибольшей по сравнению с другими направлениями его деятельности. Сравнительная

характеристика основных программ ипотечного кредитования Сбербанка и Россельхозбанка представлена с помощью таблицы 2.3.

Таблица 2.3

Характеристика программ ипотечного кредитования
 ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» на 01.01.2018 [80;79]

Наименование	Процентная ставка		Сумма кредита, руб.		Срок	
	Сбербанк	Россельхозбанк	Сбербанк	Россельхозбанк	Сбербанк	Россельхозбанк
Семейная ипотека	от 6 % годовых	Льготная ставка - 6%; Базовая - 9,3%	500 000 – 8 000 000	До 8 000 000	от 3 до 30 лет	До 30 лет
Приобретение готового жилья	от 8,6 % 8,6 % годовых – в рамках акции "Витрина", 9,1 % годовых – для прочих клиентов.	от 9,05% -до 12,00%	от 300 000	до 20 000 000 руб.	1 год – 30 лет	до 30 лет
Акция на новостройки	7,4-9,5 % 7,4-8 % годовых – ставка по программе субсидирование ипотеки застройщиками; 9,5 % годовых – базовая ставка	% зависят от застройщика, срока или категории заёмщика, первонач. взноса (от 5,17% - от 10,25%)	от 300 000	до 3 000 000 руб. и более	до 30 лет	до 30 лет
Молодые семьи	от 8,6 %	от 8,85% до 12,00%	от 300 000	20 000 000 руб. (взнос - не менее 15% или 20%)	1 год – 30 лет	до 30 лет
Военная ипотека – приобретение готового/ строящегося жилья	Основная ставка по кредиту – от 9,5 %.	10,75%	до 2 330 000	До 2 230 000 руб. (взнос - от 10%)	До 20 лет	От 3-х до 24 лет

Анализируя предлагаемые банками программы ипотечного кредитования, можно прийти к выводу, что Сбербанк и Россельхозбанк учитывают спрос на ипотечном рынке, реализуемые государством социальные программы поддержки определенных групп населения, а также постоянно совершенствуют и диверсифицируют предлагаемые условия кредитования. Как видно из таблицы 2.3 по основным программам ипотечного кредитования процентные ставки в Сбербанке ниже, чем в Россельхозбанке, в среднем на 0,5%.

Анализ объемов ипотечного жилищного кредитования за 2013-2017 гг. показал постоянную положительную динамику в Сбербанке (рис. 2.7.).

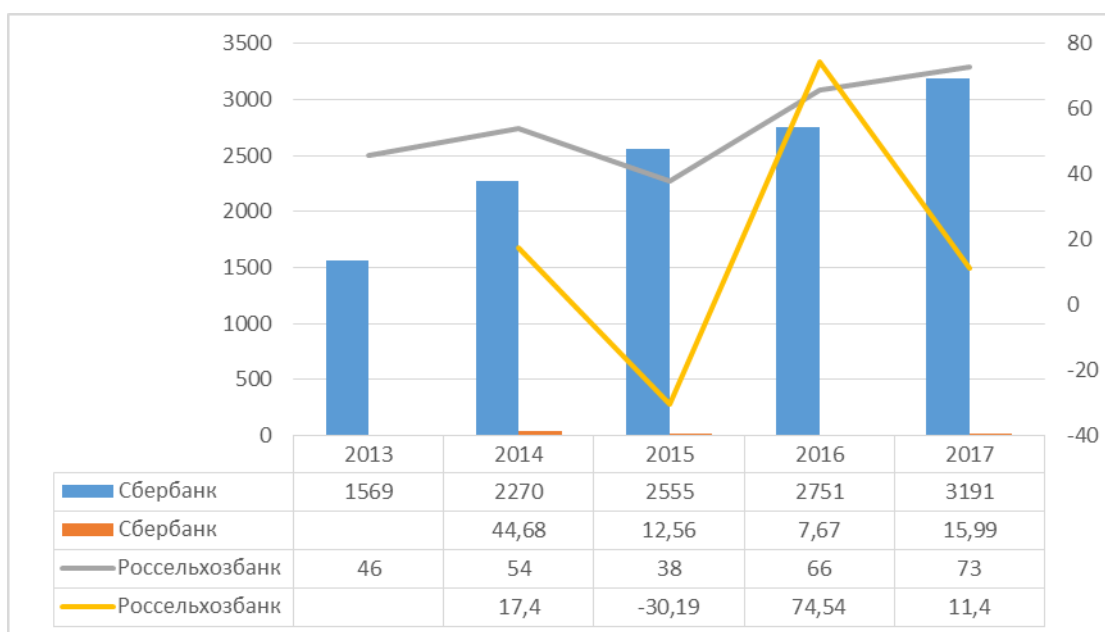


Рис. 2.7. Динамика объема ипотечного кредитования Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. [80;79]

Из рис. 2.7. видно, что за анализируемый период объем выданных ипотечных кредитов Сбербанка увеличился в 2 раза, а именно на 1622 млрд. рублей. В 2014 году темп прироста составил 44,68% за год, в 2015 – 12,56, в 2016 – 7,67, в 2017 – 15,99%. В Россельхозбанке в 2015 году наблюдалось снижение объема выданных ипотечных кредитов на 30,19%, однако в 2016 объем выданных ипотечных кредитов резко увеличился на 74,54%, в 2017

году прирост составил 11,40%. В Россельхозбанке объем выданных ипотечных кредитов увеличился за весь анализируемый период на 27 млрд. рублей.

Из-за экономических проблем, существующих в последние годы в России, рынок кредитных карт показывает невысокие темпы роста, но все же этот продукт остается привлекательным для потребителей.

Для анализа рынка кредитных карт, важно понимать какую долю они занимают в структуре банковских карт, эмитированных кредитными организациями, представлено на рис. 2.8.

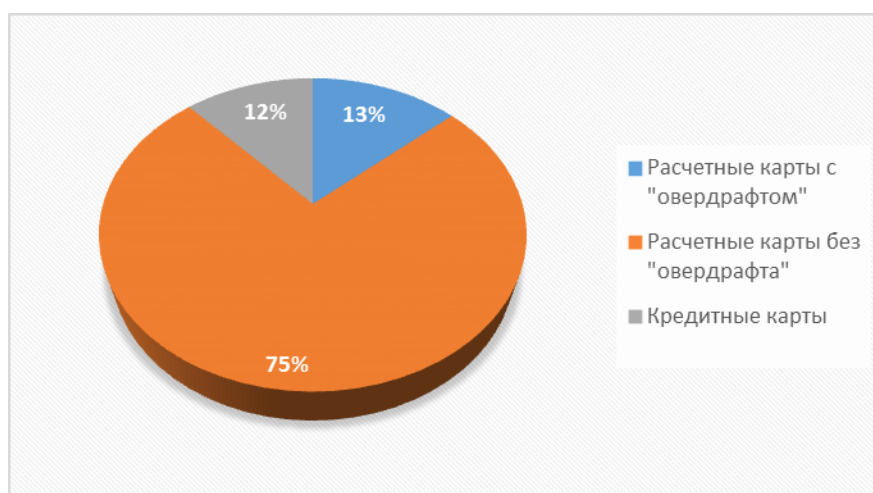


Рис. 2.8. Структура банковских карт, эмитированных кредитными организациями на 01.01.2018 [77]

В 2017 году рынок кредитных карт России показал уверенный рост после двухлетнего падения, однако новый максимум установить не удалось. За 12 месяцев роста рынка составил 123 млрд. руб. или 12,3% в относительном выражении. Сильнее всего объем рынка увеличился в третьем квартале на 58,2 млрд. руб., наибольший месячный рост был зафиксирован в сентябре 26,3 млрд. руб.).

Объем выданных кредитных карт Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. представлен на рис. 2.9.

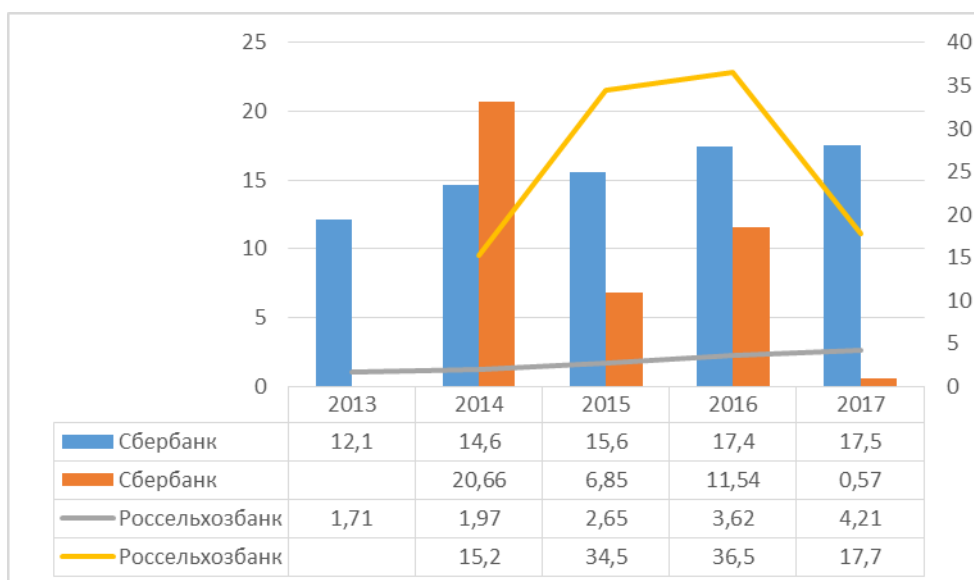


Рис. 2.9. Динамика объема выданных кредитных карт Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. [80;79]

Из рис. 2.9. видно, что объем выдачи кредитных карт показывает положительную динамику. Рост выдачи кредитных карт наблюдается с увеличением активной работы банков по их продвижению. Рост связывают со стабилизацией экономической ситуации стране, а также с относительно высокой рентабельностью розничного кредитования [76]. За исследуемый период прирост в Сбербанке составил 44,63%, в Россельхозбанке – 146,2%.

Подводя итог, можно сделать вывод, что рынок потребительского кредитования Сбербанка на протяжении 2013-2017 гг. имеет непостоянную динамику: в 2014 году увеличился на 11,7% за год, в 2015 уменьшился на 9,96%, в 2016 уменьшился на 6,42 %, в 2017 увеличился на 9,66%. Россельхозбанка эта тенденция не коснулась: доля потребительского кредитования с 2013 по 2017 год возросла на 37,23%. Сбербанк показывает положительную динамику объема ипотечного кредитования, в отличие от Россельхозбанка, в котором в 2015 году наблюдалось снижение объема выданных ипотечных кредитов на 30,19%. Объем выдачи кредитных карт показывает положительную динамику в обоих банках, однако Сбербанк является лидером по количеству.

2.3 Оценка качества организации розничного кредитного бизнеса Банка

Эффективность проводимой кредитной политики коммерческим банком находит отражение в качестве его кредитного портфеля.

Анализ состава и структуры кредитного портфеля коммерческого банка является одним из методов оценки его качества. Структурный анализ проводится в целях обнаружения чрезмерной диверсификации или концентрации кредитных операций в одной области, определения доли кредитов, предоставленных заемщикам определенной отрасли. Также проводится анализ валютной структуры кредитов и анализ структуры кредитов по срокам погашения.

Рассмотрим динамику розничного кредитного портфеля Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. (рис. 2.10.)

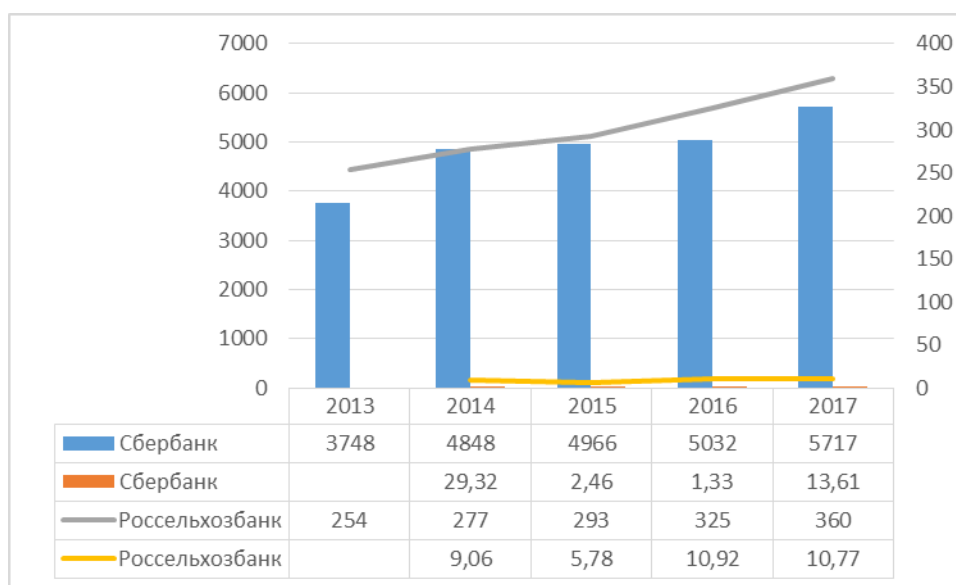


Рис. 2.10. Динамика розничного кредитного портфеля Сбербанка и Россельхозбанка за 2013-2017 гг. [80; 79]

Из рис. 2.10. видно, что размер розничного кредитного портфеля анализируемых банков растет с каждым годом. Увеличение розничного кредитного портфеля банков является одной из основных причин роста их прибыли. В 2015-2016 гг. наблюдалось замедление роста кредитного

портфеля в розничной сфере Сбербанка, прирост составлял всего 2,46% и 1,33%, соответственно. Однако в 2017 году его размер составил 5 717 млрд. руб., что на 13,61% больше по сравнению с предыдущим годом. В Россельхозбанке розничный кредитный портфель в 2017 году составил 360 млрд. руб., что на 10,77% больше по сравнению с предыдущим годом. В среднем прирост за каждый год варьируется от 5,78% до 10,92%.

На протяжении 2013-2017 годов в розничных кредитных портфелях анализируемых банков потребительское кредитование занимало наибольшую долю, но в 2014 году ситуация изменилась: первое место заняли ипотечные кредиты, а доля потребительских кредитов резко снизилась (рис. 2.11.).

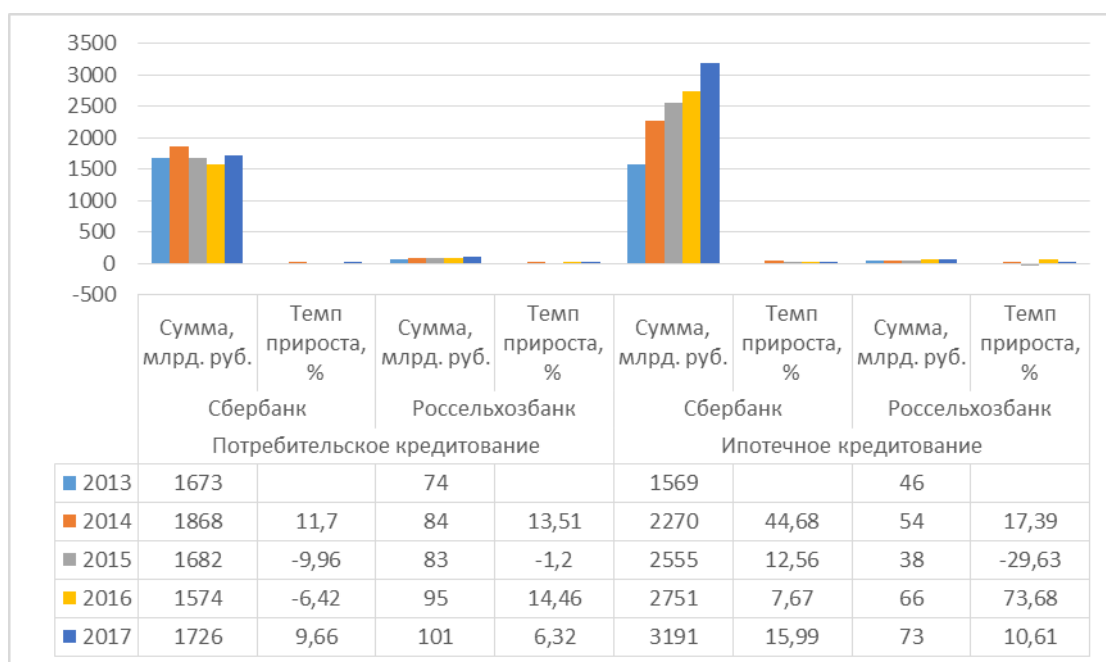


Рис. 2.11. Сравнительный анализ кредитов физическим лицам в разрезе целей кредитования, 2013-2017 гг., млрд. руб. [80; 79]

Из рис. 2.11. видно, что рынок потребительского кредитования Сбербанка на протяжении 2013-2017 гг. имеет непостоянную динамику: в 2014 году увеличился на 11,7% за год, в 2015 уменьшился на 9,96 %, в 2016 уменьшился на 6,42 %, в 2017 увеличился на 9,66 %. Основной причиной таких изменений стала установившаяся в банковской сфере тенденция по замене необеспеченных потребительских кредитов обеспеченными

(в частности, ипотечными) из-за растущего уровня задолженностей по потребительским кредитам. Россельхозбанка эта тенденция не коснулась: доля потребительского кредитования с 2013 по 2017 год возросла на 37,23 %.

В структуре ссудной задолженности на 01.01.2018 год двух анализируемых банков преобладают кредиты юридическим лицам, доля которых составляет 65,63% в Сбербанке и 73,16% в Россельхозбанке (рис. 2.12.). На втором месте кредиты физическим лицам, доля которых составляет 25,13% и 23,20%. Межбанковские кредиты занимают 9,24% и 3,64% в общей структуре ссудной задолженности.

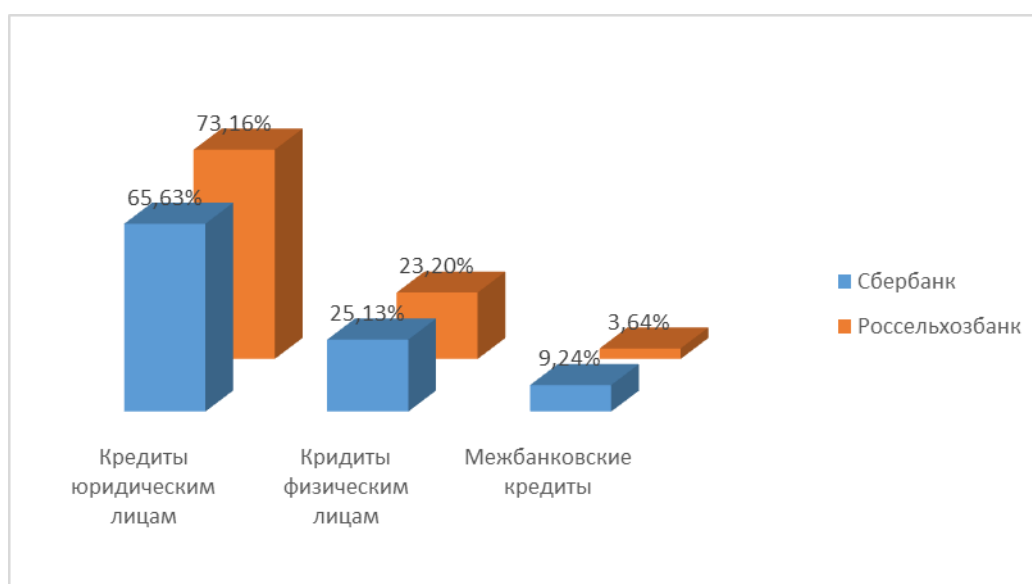


Рис.2.12. Структура ссудной задолженности

ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» на 01.01.2018 г., % [80; 79]

Просроченная задолженность по кредитам является одним из важных показателей качества кредитного портфеля ПАО Сбербанк, значительную долю которых занимают кредиты физическим лицам.

Для наиболее полной оценки качества кредитного портфеля необходимо произвести анализ динамики просроченной задолженности по розничным кредитам (таблица 2.4) [80; 79].

Сравнительный анализ просроченной задолженности по кредитам физических лиц ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» за 2013-2017 гг.

Год	Сбербанк				Россельхозбанк			
	Сумма розничного кредитного портфеля, млн. руб.	Размер просроченной задолженности, млн. руб.	Доля просроченной задолженности, %	Темп прироста, %	Сумма розничного кредитного портфеля, млн. руб.	Размер просроченной задолженности, млн. руб.	Доля просроченной задолженности, %	Темп прироста, %
2013	3748133	158098	4,22	-	254401	12582	4,95	-
2014	4848342	99332	2,05	-37,17	276676	8351	3,02	-33,63
2015	4966133	158098	3,18	+59,16	292501	12582	4,30	+50,66
2016	5032331	162227	3,22	+2,61	325148	13024	4,00	+3,51
2017	5717521	159258	2,79	-1,83	360862	14253	3,95	+9,44

Из таблицы 2.4 видно, что доля просроченной задолженности по кредитам физических лиц Сбербанка ниже, чем у Россельхозбанка. Наибольший прирост составляет в 2015 году, 59,16% в Сбербанке и 50,66% в Россельхозбанке, что является следствием экономического кризиса 2014-2015 гг. За последний год в Сбербанке наблюдается снижение доли просроченной задолженности в розничном бизнесе на 1,83%, однако в Россельхозбанке тенденция на увеличение сохраняется, +9,44% за 2017 год.

Далее проведем сравнительный анализ розничного кредитного портфеля ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» по степени срочности за период 2013-2017 гг. (рис. 2.13).

На основании полученных данных, можно сделать вывод о том, что в розничном кредитном портфеле анализируемых банков преобладают долгосрочные кредиты (от 3 лет и выше): на 2017 год он составляет 87,06% в Сбербанке и 83,16% в Россельхозбанке. Наименьшая доля приходится на краткосрочные кредиты (до года): на 2017 год 3,07% в Сбербанке и 4,13% в Россельхозбанке.

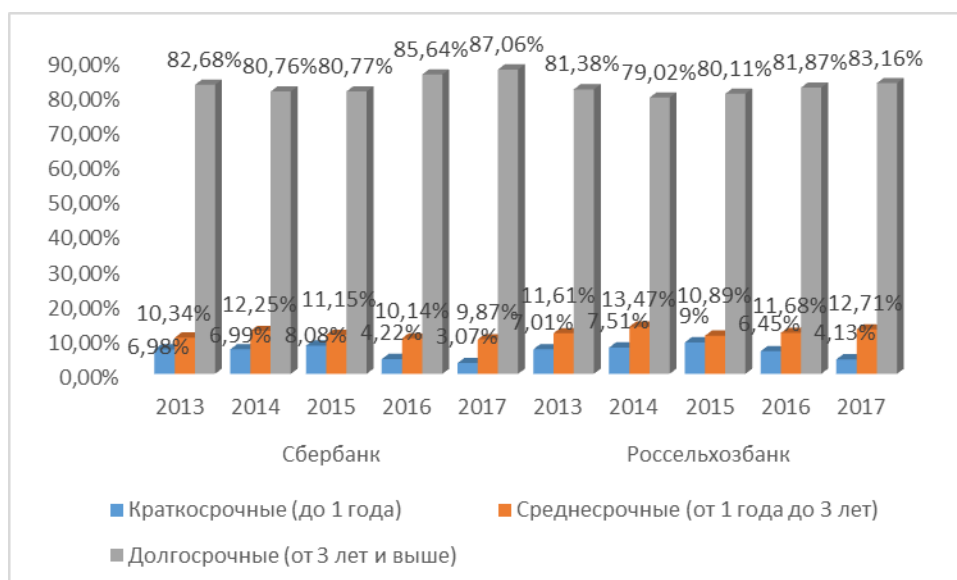


Рис. 2.13. Структура розничного кредитного портфеля ПАО Сбербанк и АО «Россельхозбанк» по степени срочности, 2013-2017 гг., % [80; 79]

Таким образом, на основании сравнительного анализа кредитного портфеля Сбербанка и Россельхозбанка, мы пришли к выводу, что работа с просроченной задолженностью в Сбербанке ведется эффективнее. В ПАО Сбербанк существует самостоятельное управление по работе с проблемными активами. В работу данного подразделения попадают кредитные договора с нарушением сроков платежей. После выхода кредитного договора на счета просроченной задолженности направляется смс-уведомление, осуществляет обзвон Колл-центр. Затем поступает в работу в Отдел досудебного урегулирования задолженности. В случае неоплаты в течение 6 месяцев, банк принимает решение о досрочном взыскании задолженности и обращается в суд. Затем производится работа с приставом, выезд с приставом по месту жительства, арест счетов и имущества, удержание с заработной платы [81].

Управление качеством кредитного портфеля банка необходимо осуществлять с учетом решения проблем, которые выявил кризис (несовершенство прогнозов по розничному кредитованию, просчеты стратегий управления розничным кредитным портфелем, диспропорции в кредитной сфере и других). Также необходимо отметить отсутствие единой

системы оценки качества кредитного портфеля, что ведет к расхождению результатов оценки. Проанализировав действующие в банках системы управления качеством кредитного портфеля, необходимо отметить следующие недостатки: отсутствие четкой системы формирования кредитного портфеля; консервативность анализа, основанная на устаревших механизмах оценки; недостаточное развитие информационных систем управления; слабое осознание работниками банка, которые участвуют в кредитном процессе, выработанной банком стратегии и целей кредитования; нечеткое разграничение полномочий между кредитными работниками банка; недостатки в организации системы внутреннего контроля и др.

Итак, качество кредитного портфеля коммерческого банка и эффективность управления его качеством определяются грамотной организацией банковской политики, при которой одновременно и системно учитываются все факторы, влияющие на розничный кредитный процесс.

Таким образом, для анализа проводимой кредитной политики ПАО Сбербанк нами была проведена оценка качества его кредитного портфеля в сравнении с АО «Россельхозбанк», а именно проанализирована общая динамика розничного кредитного портфеля за 2013-2017 гг.; ссудная и просроченная задолженность по кредитам; структура розничного кредитного портфеля по степени срочности. Также нами был проведен сравнительный анализ современных кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса, который показал, что ПАО «Сбербанк России» является лидером в сфере розничного кредитования. За анализируемый период объем выданных Сбербанком потребительских кредитов увеличился на 53 млрд. руб., ипотечных кредитов увеличился на 1622 млрд. руб., рынок кредитных карт увеличился 5,4 млн. Сбербанк постоянно совершенствует кредитные технологии, однако, как и прежде, в сфере кредитных технологий остаются проблемы, решение которых позволит в дальнейшем российской системе розничного кредитования развиваться более быстрыми темпами.

ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ КРЕДИТОВАНИЯ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

3.1. Развитие розничных кредитных услуг банков как фактор повышения финансовой доступности в Российской Федерации

В условиях стремительно развивающихся кредитных технологий в розничном банковском бизнесе, многообразия предлагаемых коммерческими банками программ обслуживания населения, потребители банковских услуг могут столкнуться с проблемами, возникающими в процессе обслуживания и связанными не столько с качеством предоставления услуг в отдельном банке, сколько с состоянием развития банковских услуг в целом по банковской системе Российской Федерации [49, с. 81].

Существует устойчивая связь между уровнем развития финансового сектора и стабильностью экономического роста. Недостаточная доступность финансовых услуг является препятствием для экономического роста, что определяет необходимость построения всеохватывающих финансовых систем.

Общее состояние финансовой доступности в России можно охарактеризовать как удовлетворительное. Рынок розничного кредитования достаточно развит, наблюдается быстрое расширение и внедрение инноваций. В России набирает силу тенденция использования дистанционного управления кредитом через мобильные приложения.

Вместе с положительными изменениями сохраняется и ряд нерешенных проблем, касающихся качества обслуживания клиентов, соблюдения прав и законных интересов потребителей банковских услуг, расширения их доступности, создания возможностей для широкого пользования банковскими услугами, особенно в отдаленных районах. Эти недостатки служат причиной недовольства населения качеством услуг и обслуживания.

К примеру, усложненная система рассмотрения заявок ограничивает оперативное получение клиентами кредитных средств и вызывает недовольство работой банков.

Одной из таких проблем также является сложность преодоления вопроса взаимодействия с теми категориями населения, которые проживают в сельской местности, в удаленных, малонаселенных и труднодоступных районах, где затруднена возможность получать обслуживание на постоянной основе, в том числе посредством удаленного доступа к кредитным услугам. Финансовые услуги по-прежнему в большей степени доступны в крупных городах, и уровень их проникновения снижается в отдаленных и сельских районах, которые находятся за пределами городских центров. Прежде всего, в них функционирует меньшее количество банковских подразделений.

В последние годы вопросам обеспечения финансовой доступности в Российской Федерации уделяется повышенное внимание. В 2010 году Россия приняла на себя обязательства по повышению доступа к финансовым услугам (декларация «Сеульский консенсус в области развития для обеспечения всеобщего роста», утвержденная членами «Группы двадцати»), предполагающие, что необходимо [86]:

- на государственном уровне разработать план действий по повышению доступа к финансовым услугам;
- принять участие в программе «Глобальное партнерство «Группа двадцати» по финансовой доступности».

В июле 2015 года Банк России разместил определение понятия «финансовая доступность» на своем официальном сайте. Данное определение представляет финансовую доступность в более широком смысле и, помимо физического доступа («близость инфраструктуры»), включает в себя такие составляющие, как ценовая доступность финансовых услуг, ментальная и ассортиментная доступность. В рамках понятия «финансовая доступность» затрагиваются и такие моменты, как конечная полезность финансовых услуг и их безопасность.

В 2015 году Банк России разработал индикаторы финансовой доступности и систему оценки финансовой доступности в соответствии с рекомендациями Глобального партнерства по финансовой доступности «Группы двадцати», Альянса за финансовую доступность, Всемирного банка. Данные индикаторы включают в себя как индикаторы со стороны предложения, так и со стороны спроса. Начиная с 2015 года ежегодные расчеты указанных индикаторов публикуются на официальной странице Банка России в сети Интернет.

Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов (СФД) является первой стратегией, направленной на развитие доступности финансовых услуг в России. СФД разработана Банком России в соответствии с «Основными направлениями развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016-2018 годов» [86].

Основными целями СФД на период ее реализации (2018-2020 годы) являются:

I. Повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для потребителей финансовых услуг из отдаленных районов и сельской местности, и групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с низким уровнем дохода, людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения).

II. Повышение скорости и качества доступа к финансовым услугам для населения, имеющего доступ к сети Интернет.

Для реализации первой цели по повышению доступности финансовых услуг в розничной сфере необходимо сконцентрироваться на следующих основных группах потребителей:

1) Группы населения, проживающие на отдаленных, малонаселенных или труднодоступных территориях.

Данное приоритетное направление предусматривает меры, которые помогут повысить уровень физического доступа к финансовым услугам

в сельской местности, на отдаленных, малонаселенных или труднодоступных территориях.

2) Группы населения с ограниченным доступом к финансовым услугам.

Данное приоритетное направление ориентировано на повышение уровня доступности финансовых продуктов и услуг для лиц с низким уровнем дохода, людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения. Такие меры включают подробное изучение особых потребностей упомянутых выше групп населения и создание стимулов для разработки для них специальных кредитных продуктов и услуг.

Для повышения финансовой доступности по всем приоритетным направлениям предлагается использовать меры, обеспечивающие [18, с. 17]:

- развитие цифровых кредитных технологий (например, дистанционное банковское обслуживание);
- использование цифровых каналов для обслуживания малообеспеченных категорий населения (например, мобильный доступ);
- расширение использования цифровых бизнес-моделей (например, альтернативная оценка кредитоспособности).

Все направления цифровых финансовых инноваций могут оказывать влияние на финансовую доступность, обеспечивая более низкую стоимость большего количества кредитных товаров и услуг, больший масштаб и эффективность. Такие меры включают использование клиентоориентированных методов для разработки продуктов, развитие концепции «открытого банкинга», совершенствование процедур идентификации и создание регулятивной площадки Банка России.

Однако внедрение инноваций на финансовом рынке будет сопровождаться тщательным анализом со стороны Банка России потенциальных рисков для финансовой стабильности и защиты прав потребителей, а также рисков легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, связанных с данными инновациями [17, с. 237].

Вторая цель СФД подразумевает реализацию мер, направленных на обеспечение мгновенного и бесперебойного доступа к финансовым услугам через Интернет, что позволяет минимизировать время на поиск подходящего предложения, а также решает проблему ограниченного выбора поставщика.

Аудитория российского Интернета в 2017 году достигла 86,7 млн. человек (59% населения России), при этом почти 66 млн человек (45% населения России) выходят в сеть с мобильных устройств). Таким образом, одной из основных задач повышения финансовой доступности является обеспечение возможности получения населением разнообразных кредитных услуг через сеть Интернет с учетом особенностей и потребностей различных целевых групп. Реализация этой задачи находится в тесной зависимости от текущего состояния инфраструктуры связи, поэтому цель обеспечения полного охвата населения дистанционными финансовыми услугами является долгосрочной. В среднесрочной перспективе планируется обеспечить доступность базовых финансовых услуг, включающих услуги кредитования для потребителей на отдаленных, мало населенных или труднодоступных территориях и населения с ограниченным доступом к финансовым услугам путем комбинации различных форм офисного, агентского и дистанционного финансового обслуживания [45, с. 38].

Реализации вышеуказанной задачи будут способствовать меры по развитию информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и цифровых технологий.

Для достижения целей СФД необходимо также осуществление ряда мероприятий по защите прав потребителей и повышению уровня финансовой грамотности населения. Такие меры включают в том числе улучшение правовой базы защиты прав потребителей на финансовом рынке, развитие системы поведенческого надзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, совершенствование системы досудебного урегулирования

споров на финансовом рынке и продолжение работы по повышению финансовой грамотности, повышение роли финансового консультирования.

Кроме того, так как недоступность финансовой услуги может быть обусловлена ее ценой, планируется проанализировать перспективы обеспечения ценовой доступности в условиях ограниченной конкуренции или доминирующего положения поставщиков финансовых услуг. В этой связи необходимо создать условия для роста конкуренции на финансовом рынке, а также проанализировать целесообразность и возможность регулирования ценообразования на отдельные кредитные продукты и услуги для физических лиц.

Для успешного достижения целей СФД будет необходимо обеспечить активное вовлечение в работу всех заинтересованных сторон, которое можно обеспечить как путем использования уже существующих механизмов, так и создания новых. В качестве существующих механизмов можно рассматривать Экспертный совет по финансовой доступности при Банке России, сформированный в октябре 2016 года с целью координации усилий по повышению финансовой доступности и состоящий из служащих Банка России, представителей государственных органов, поставщиков финансовых услуг, деловых ассоциаций, научно-исследовательских и не правительственных организаций. Для реализации мероприятий в рамках СФД Банком России совместно с Правительством Российской Федерации будет разработан план (Дорожная карта) по реализации мероприятий по повышению финансовой доступности в Российской Федерации на среднесрочную перспективу [86].

Таким образом, выделяется два основных ограничения доступности финансовых услуг: территориальное (недостаточное развитие финансовой инфраструктуры) и технологическое (несоответствие технологий финансового обслуживания потребностям целевых групп). Для устранения указанных препятствий необходимы как институциональные меры, направленные на развитие сетей финансовых учреждений, так и технологические

меры, позволяющие развить технологии, повышающие доступность финансовых услуг для населения.

Для преодоления ограничений в первую очередь представляется необходимым диверсифицировать розничную финансовую инфраструктуру и сформировать благоприятные институциональные условия для ее развития. Это позволит заложить фундамент для дальнейшего продвижения новых кредитных технологий в сфере розничного кредитования.

Повышение доступности финансовых услуг таких, как розничные кредиты – приводит к существенным положительным изменениям в жизни малообеспеченных людей, а также общему повышению устойчивости социально-экономического развития государства.

3.2. Перспективные направления развития кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса

Развитие розничного банковского бизнеса протекает в условиях конкурентной борьбы между кредитными организациями. Чтобы успешно конкурировать банки постоянно совершенствуют свой продуктовый ряд и методики продаж, тем самым подстраиваясь под определенный спрос населения и конкуренцию. В этой борьбе выигрывают те кредитные учреждения, которым удастся диверсифицировать свою деятельность путем расширения состава продуктового ряда, разработки и продвижения новых, инновационных банковских продуктов [12, с. 76].

В связи с этим, обеспечение конкурентоспособности банковской деятельности за счет внедрения инноваций является важной и актуальной задачей для банков.

По объемам привлеченных ресурсов частных клиентов, Сбербанк на сегодняшний день занимает лидирующую позицию. Банк стремится сохранить лидирующую роль на рынке банковских продуктов и услуг

для физических лиц. Учитывая высокую конкуренцию на рынке банковских услуг для частных клиентов, повышенные требования граждан к качеству и кредитным технологиям, банк повышает качество банковского сервиса и обеспечивает каждого клиента широким спектром банковских услуг.

Основные направления кредитной и процентной политики банка определяются Советом директоров Сбербанка в соответствии с законодательством РФ, нормативными документами Центрального Банка России. Координацию кредитной работы и принятие решений о выдаче кредитов (или их пролонгации) осуществляет кредитный комитет - постоянный рабочий орган банка, действующий в соответствии с Положением о кредитном комитете.

Предоставление банком кредитов основывается на учете необходимых потребностей заемщиков в заемных средствах, наличии достаточных гарантий для своевременного их возврата. Банк предоставляет кредиты в пределах собственного капитала и привлеченных средств, обеспечивая сбалансированность размещаемых и привлекаемых ресурсов по срокам и объемам.

Сбербанк – это лидер банковской системы Российской Федерации, основа ее стабильности и надежности. Стратегической целью банка является выход на качественно новый уровень обслуживания клиентов и сохранение позиции современного первоклассного конкурентоспособного банка Восточной Европы [86]. Это предполагает создание системы, устойчивой к возможным экономическим потрясениям, как в России, так и за рубежом, путем оптимального распределения пропорций между тремя основными направлениями деятельности – работой с физическими лицами, юридическими лицами и государством. С этой целью Сбербанк поддерживает оптимальное соотношение между следующими направлениями деятельности в области кредитования:

Кредитование физических лиц - перспективный сегмент рынка размещения ресурсов.

В отношении физических лиц Сбербанк России следует следующим приоритетам:

- повышает доступность кредитов, предлагая различные способы их погашения – равными ежемесячными (аннуитетными) или дифференцированными платежами, с обязательным разъяснением клиентам всех возможностей и ограничений того или иного вида платежей;

- помогает клиентам избежать принятия на себя чрезмерной долговой нагрузки, усилив внимание к индивидуальной платежеспособности при выдаче новых кредитов;

- сохраняет всю линейку розничных кредитных продуктов и продолжает оптимизировать ее, учитывая необходимость сохранения качества кредитного портфеля;

- обеспечивает повышение финансовой грамотности населения, консультации и разъяснения по всем продуктам и услугам Банка;

- усиливает работу по сохранению и повышению качества розничного кредитного портфеля, тщательно оценивая финансовые возможности заемщиков и предлагаемое обеспечение.

У Сбербанка следующие подходы к кредитованию населения [32, с. 23]:

1. Сбербанк предлагает кредиты на любые цели: потребительские кредиты (обеспеченные и необеспеченные); жилищные (ипотечные) кредиты; кредиты на образование; кредитные и овердрафтные банковские карты.

2. Стремясь упростить и ускорить предоставление кредита клиентам, Сбербанк внедрил новую централизованную технологию обработки кредитных заявок – «Кредитная фабрика». Благодаря ей решение о выдаче любых кредитов, кроме жилищных и ипотечных, принимается в течение всего лишь 3-х рабочих дней (вместо 11-14 дней в среднем по филиальной сети до этого).

3. Минимальное количество документов. Так, например, клиентам, получающим заработную плату или пенсию через банк, для рассмотрения

вопроса о кредите будет необходим только паспорт. Эта технология уже работает в подразделениях банка на всей территории страны.

4. Сбербанк внедряет новую линейку розничных кредитных продуктов, в которой установлены индивидуальные уровни процентных ставок в зависимости от того, к какому клиентскому сегменту клиент относится. Условия кредита формируются, исходя из истории взаимоотношений клиента с банком, кредитной истории в целом, а также целей предоставления кредита.

5. При оформлении кредитов Сбербанк предоставляет возможность получения иных дополнительных услуг, таких как приобретение через банк полисов страхования жизни и здоровья и КАСКО.

В целях повышения доступности кредитов для самых широких слоев населения Сбербанк снижает процентные ставки по кредитам, а также принял беспрецедентное для российского рынка решение о полной отмене всех комиссий по кредитным договорам с физическими лицами [43, с. 164].

Особое внимание при принятии решения о выдаче и условиях кредита уделяется:

- платежеспособности клиента и поручителей, если таковые необходимы для предоставления запрашиваемого кредита;
- качеству кредитной истории, т.е. истории взаимоотношений с банками в части предоставления и погашения кредитов. Эта информация нужна для оценки надежности клиента как заемщика;
- степени стабильности и предсказуемости трудовой деятельности;
- ликвидности залогового обеспечения, предоставляемого для получения кредита.

В 2017 году Сбербанк утвердил новую Стратегию развития на период 2018–2020 годов [87].

Главная цель новой Стратегии 2020 – выход на новый уровень конкурентоспособности, дающий возможность конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь при этом лучшим банком для населения и бизнеса.

Ключевая задача – нарастить масштабы бизнеса, повысить прибыльность и эффективность и вместе с тем увеличить гибкость, скорость и клиентоориентированность через внедрение новых технологий и развитие новых навыков сотрудников.

Выделено пять главных направлений развития, работа по которым должна обеспечить достижение финансовых и качественных целей, которые Банк ставит перед собой на период до конца 2020 года:

1. С клиентом на всю жизнь: построение очень глубоких доверительных отношений с клиентами с задачей стать полезной, иногда незаметной и неотъемлемой частью их жизни, и с целью превосходить ожидания клиентов.

2. Команда и культура: стремление к тому, чтобы сотрудники и корпоративная культура Сбербанка стали одними из основных источников конкурентного преимущества.

3. Технологический прорыв: завершение технологической модернизации Банка и интегрирование в бизнес всех самых современных технологий и инноваций.

4. Финансовая результативность: повышение финансовой отдачи бизнеса, благодаря более эффективному управлению расходами и соотношением риска и доходности.

5. Зрелая организация: формирование организационных и управленческих навыков, создание процессов, соответствующих масштабу и уровню амбиций Группы Сбербанк.

Ключевые стратегические приоритеты на 2018-2020 гг.:

- лучший клиентский опыт и экосистемы (в финансовой сфере и других сферах жизни клиента);
- технологическое лидерство (надежность и эффективность, новая платформа, безопасность, компания, управляемая с помощью данных и алгоритмов, инновации);

- люди нового качества в эффективных командах (новые компетенции, команды вместо иерархии, современная культура и HR).

Финансовые цели:

- прибыльность (значительный рост прибыли, поддержание устойчивого значения ROE 20%, увеличение доли прибыли, направляемой на дивиденды);

- доходы и расходы (устойчивый рост комиссионного дохода, снижение расходов на операционную деятельность за счет оптимизации расходов на персонал, недвижимость, устройства самообслуживания, рост расходов на внедрение новых ИТ-решений и цифровой бизнес);

- расходы на риск (рост достаточности капитала, реализация консервативной политики управления риском и снижение расходов на риск, управление новыми рисками).

Достичь этого можно, прежде всего, с помощью формирования лучшего клиентского опыта, причем не только в финансовой сфере, но и в других индустриях, через интеграцию современных технологий во все продукты, услуги и процессы банка, а также развития эффективного управления и развития лучших сотрудников.

При реализации стратегии на 2020 год, которая подразумевает превращение Сбербанка в универсальную технологическую платформу уровня Google и Amazon, банку предстоит столкнуться с двумя видами рисков – теми, на которые он не может повлиять, и теми, которые находятся «в той или иной степени» под его управлением.

Те риски, на которые банк повлиять не может, но которые являются одними из самых серьезных для достижения Сбербанком целей стратегии, лежат в плоскости геополитики и макроэкономики. Ко второй категории рисков относятся в первую очередь уровень амбиций банка в области технологий и поиск необходимого количества квалифицированного персонала.

Банку предстоит закончить технологическую трансформацию текущего финансового бизнеса, поддерживая при этом функциональность и надежность существующих ИТ-систем, завершить создание новой платформы и перевести на нее весь бизнес. Также нужно построить основу экосистемы в нефинансовых отраслях.

В качестве стратегических направлений развития Сбербанка до 2020 года является улучшение клиентского опыта и создание экосистем, обеспечение технологического лидерства и развитие команды банка [87].

При разработке целей новой Стратегии 2020 Сбербанк уделит особое внимание трендам, которые влияют на деятельность банка. К ним относятся:

- стремление компаний – технологических лидеров стать экосистемами, что в дальнейшем приведет к смещению цепочки создания стоимости от производства к дистрибуции;
- изменение потребительских предпочтений (перевод в цифровую среду всех сфер жизни);
- внедрение новых кредитных технологий, существенно влияющих на привычные способы работы с розничными клиентами.

Предложение дополнительных, синергичных с финансовыми продуктами сервисов в таких сферах жизни розничного клиента, как покупки, дом, отдых, здоровье поможет Сбербанку значительно повысить качество и глубину взаимоотношений с розничными клиентами, сохранить долгосрочную конкурентоспособность.

Опираясь на опыт цифровой трансформации в финансовой области, на большое количество клиентов и данных о них Сбербанк сможет благотворно влиять на повышение цифровизации и конкурентности в розничном банковском бизнесе.

Таким образом, последовательная работа в этих направлениях позволит внедрить инновации в деятельность, удовлетворить большинство потребностей клиентов и, в конечном итоге, улучшить операционные и финансовые результаты Сбербанка.

3.3. Предложения по развитию розничных кредитных технологий ПАО Сбербанк

Направление розничного кредитования уже довольно давно является весьма популярным как среди самих коммерческих банков, так и среди их клиентов-потребителей.

Исходя из проведенного анализа развития современных кредитных технологий ПАО Сбербанк, мы выделили ряд проблем развития розничного кредитования и предложили возможные пути их решения.

ПАО Сбербанк является абсолютным лидером в розничном кредитовании [83]. В то же время даже такой крупнейшей кредитной организации с государственной поддержкой как ПАО Сбербанк приходится сталкиваться с вызовами внешней среды, которую в текущем году можно охарактеризовать:

- общим ухудшением экономической ситуации, связанным, прежде всего, с замедлением темпов экономического роста;
- нестабильностью национальной валюты: ожидается дальнейшее плавное «ослабление» рубля;
- снижением темпов роста активов банковского сектора, в том числе, розничного кредитного портфеля;
- снижением кредитоспособности заемщиков и ухудшением качества активов;
- высоким уровнем закредитованности населения и одновременное ухудшение финансового состояния заемщиков;
- высокой волатильностью финансовых рынков; снижением прибыльности и рентабельности банковского сектора.

Значимым фактором продолжает оставаться крайне негативная геополитическая обстановка и продолжающееся экономическое давление на Россию, в том числе, введенные Европейским Союзом секторальные санкции

против банков с государственным участием, в том числе, против Сбербанка [78].

Крайне сложно прогнозировать дальнейшее развитие ситуации в экономике и банковском секторе России с учетом развития самых неблагоприятных сценариев развития экономической ситуации, которые оказывают негативное воздействие не только на банки, но и на рядовых граждан – потенциальных и действительных заемщиков.

Ухудшение уровня их благосостояния, снижение доходов и рост цен на потребительские товары вкупе с высоким уровнем закредитованности может привести к резкому росту просроченной задолженности, ужесточению подходов к оценке кредитоспособности заемщиков, и, как следствие, снижению объемов кредитования населения и доступности кредитных продуктов для широких слоев граждан и, прежде всего, тех граждан, кто наиболее остро в них нуждается.

Серьезной внешней угрозой для ПАО Сбербанк являются новые участники рынка розничного кредитования, которые определяют новые конкурентные вызовы для банка. К таковым, в первую очередь, относятся банки операторов мобильной связи, а также новые высокотехнологичные участники рынка. Они, главным образом, специализируются на кредитовании через удаленные каналы обслуживания, умело используют информацию о клиенте, которой владеют. С этой точки зрения конкурентами Сбербанка становятся также и розничные сети.

Помимо общих неблагоприятных факторов и внешних угроз, которые в меньшей или большей степени касаются каждой кредитной организации, есть еще и внутренняя среда банка, которая также в значительной степени влияет на возможности банка в проведении кредитных операций с физическими лицами – способствует их развитию, или, напротив, препятствует продвижению этого направления бизнеса.

Безусловно, главными благоприятными факторами для проведения кредитных операций с физическими лицами ПАО Сбербанк являются: высо-

кий уровень финансовой устойчивости (качества активов, капитала, доходности, ликвидности, прозрачности структуры собственности и проч.); высочайший уровень доверия к банку и его бренду со стороны населения (это, прежде всего, обеспечивает лояльность вкладчиков в сложных экономических условиях); широкий спектр банковских продуктов и услуг в сфере кредитования частных лиц; использование передовых информационных технологий в обслуживании клиентов (прежде всего, систем ДБО – «Сбербанк Онлайн»); наличие значительной клиентской базы; возможности огромной сети подразделений банка для продаж банковских кредитных продуктов [32, с. 25].

В то же время в работе банка на сегодняшний день присутствует ряд проблемных областей, без преодоления которых нельзя говорить о полной реализации потенциала развития его бизнеса в сфере розничного кредитования.

Одной из таких областей является низкая эффективность использования важнейшего конкурентного преимущества – клиентской базы и знаний о клиентах. Это связано, в первую очередь, с системами сбора и хранения информации о клиентах, которые требуют совершенствования, необходимостью внедрения современных инструментов анализа клиентских данных и развитием компетенций использования имеющейся информации для формирования адресного предложения каждому клиенту. Кроме того, есть большой резерв для повышения качества организации клиентской работы, развития навыков продаж, формирования эффективной системы регулярного менеджмента [85]. Проявлениями этого являются незначительный уровень перекрестных продаж кредитных продуктов, а также недостаточное количество продаваемых продуктов и услуг на одного клиента.

Необходимо отметить недостаточную надежность и масштабируемость процессов и систем Сбербанка. Сложная, неоднородная, в недостаточной степени масштабируемая и надежная ИТ-архитектура нередко становится причиной повторяющихся сбоев в обслуживании клиентов. Это влечет за со-

бой репутационные риски, снижает уровень доверия клиентов к безналичным расчетам вообще и к Банку в частности. В полной мере это касается и обслуживания кредитных операций, прежде всего, оперативности и точности прохождения платежей в погашение кредитов по системам интернет-банкинга.

Одной из самых серьезных проблем остается адекватная оценка кредитоспособности заемщиков – физических лиц. Решение этой проблемы требует постоянного изменения (с учетом меняющихся факторов внешней и внутренней среды) подходов к оценке кредитоспособности. Главная задача Сбербанка – создание гибкой, способной к частым модификациям, системы оценки кредитоспособности заемщиков, учитывающей все необходимые факторы их личностных качеств, благосостояния, социального статуса, финансовых возможностей и других характеристик, которая могла бы с высокой степенью вероятности определить целесообразность (или нецелесообразность) выдачи кредита клиенту, оградить банк от «плохих» клиентов и ни в коем случае не упустить выгодных, надежных заемщиков.

Рост объемов и уровня просроченной задолженности требует от банка внесения необходимых корректив и изменений как в общую систему управления кредитным риском на уровне всего портфеля розничных ссуд, так и на уровне индивидуальной ссуды, разработки действенных методов работы с проблемными заемщиками.

Насущной проблемой является повышение доступности кредитных продуктов банка, прежде всего, продуктов по ипотечным программам кредитования. В данном случае важна работа не только Сбербанка, но и государства, Банка России в части совершенствования нормативной базы, упрощения процедуры и стоимости оформления сделок ипотечного кредитования. Необходима разработка специальных кредитных продуктов для пенсионеров, студентов, работающих граждан с невысокими доходами. В данном случае важно соблюдение баланса интересов – банка, с одной стороны, в части обеспечения возвратности ссуды, и клиентов с небольшими доходами и/или серьезной долговой нагрузкой, с другой стороны, в части реальной оценки

своих финансовых возможностей по полному и срочному возврату кредита, недопущению возникновения просроченной задолженности.

Важным направлением развития кредитования населения является рефинансирование уже полученных кредитов (в том числе, ипотечных кредитов) в Сбербанке. В продуктовой линейке банка есть соответствующие виды кредитных продуктов, однако оформить их на деле является достаточно затруднительным. Причины этого кроются в длительности и трудоемкости процедуры оформления, сбора всех необходимых документов, но, главное, несовершенстве методик оценки кредитоспособности заемщика в части возможности его перекредитования и, как следствие, большом количестве отказов в оформлении соответствующих кредитных продуктов [89, с. 112].

Огромное значение для дальнейшего роста клиентской базы, роста продаж кредитных продуктов физическим лицам является применение действенных методов и способов их продвижения. Для решения данной задачи ПАО Сбербанк необходимо применение в комплексе всех инструментов маркетинговых коммуникаций – личных продаж, рекламы, PR, стимулирования сбыта. При этом значительно большие возможности продвижения представляют сайт банка, социальные сети, системы интернет-банкинга, мобильного банкинга и Сбербанку необходимо максимально эффективно использовать указанные каналы продаж.

Комплексная работа ПАО Сбербанк по всем перечисленным направлениям позволит ему в значительной степени приблизиться к решению стратегических задач развития розничного кредитования:

- укреплению лидерства на рынке кредитования населения; создания кредитных продуктов и услуг, являющихся неотъемлемой частью жизни населения РФ;
- построения максимально глубоких отношений с клиентами за счет понимания их потребностей, внимания и индивидуального подхода;

- разработке высокотехнологичной сети обслуживания кредитных потребностей населения и качественного взаимодействия с ним через любые каналы продаж.

Таким образом, нами были обозначены основные перспективные направления развития современных кредитных технологий ПАО Сбербанк в сфере розничного банковского бизнес. В качестве стратегических направлений развития Сбербанка до 2020 года является улучшение клиентского опыта и создание экосистем, обеспечение технологического лидерства и развитие команды банка. В отношении физических лиц Сбербанк следует следующим приоритетам: повышает доступность кредитов, помогает клиентам избежать принятия на себя чрезмерной долговой нагрузки; сохраняет всю линейку розничных кредитных продуктов и продолжает оптимизировать ее, учитывая необходимость сохранения качества кредитного портфеля; обеспечивает повышение финансовой грамотности населения, усиливает работу по сохранению и повышению качества розничного кредитного портфеля. Нами были предложены рекомендации по развитию розничных кредитных технологий ПАО Сбербанк: внедрение современных инструментов анализа клиентских данных и развитие компетенций использования имеющейся информации для формирования адресного предложения каждому клиенту; изменения (с учетом меняющихся факторов внешней и внутренней среды) подходов к оценке кредитоспособности клиентов; повышение финансовой доступности розничных кредитных продуктов банка; рефинансирование уже полученных кредитов (в том числе и ипотечных); применение в комплексе всех инструментов маркетинговых коммуникаций – личных продаж, рекламы, PR, стимулирования сбыта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковская кредитная технология – это регламентированный банком порядок осуществления комплекса взаимосвязанных банковских операций, предполагающих различные варианты использования имеющихся средств и инструментов, обеспечивающих достижение заданных результатов в кредитовании конкретных потребностей заемщиков

Классификация банковских кредитных технологий может быть проведена по ряду признаков, в том числе по типу клиента, по объекту кредитования, по порядку выдачи кредита, по процедуре сопровождения и погашения кредита, по источнику кредитного финансирования, по стадиям технологического процесса, по организации технологического процесса, по степени участия сторонних организаций, по степени автоматизации технологических процессов, по степени индивидуализации и специализации технологии. В целом, представленная классификация, отражает многообразие видов кредитования физических лиц коммерческим банком, но не исчерпывает всех возможных критериев классификации, поэтому ее можно продолжить в зависимости от других признаков.

Уровень современных кредитных технологий является одной из главных составляющих розничного банковского бизнеса, а значит, важнейшим стратегическим направлением развития банка на современном этапе становится формирование и внедрение прогрессивных банковских технологий кредитования физических лиц как залога успеха его работы. Для этого банку важно учитывать факторы, определяющие формирование тех или иных банковских кредитных технологий в розничном банковском бизнесе - внешние факторы, факторы предложения и факторы спроса.

В последнее время в России наблюдается резкое увеличение объемов кредитования физических лиц: по статистике 42,3 % всех покупок приобретается в долг. Розничный кредитный рынок России растет с каждым годом и развивается высокими темпами, что обусловлено конкуренцией между бан-

ковскими учреждениями, которая способствует появлению новых кредитных технологий в розничной кредитной сфере.

Исследование применения современных кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса проводилось на основании данных Публичного акционерного общества «Сбербанк России» за 2013-2017 гг.

Кредитование физических лиц является одним из основных и быстро-растущих направлений деятельности ПАО Сбербанк. За период 2013-2017 гг. доля банка на рынке кредитования розничных клиентов выросла с 32,0% до 38,7%, прирост составил 78%.

Банком разработана целая линия розничных кредитных технологий. Банк предлагает физическим лицам широкий спектр розничных кредитов: потребительские кредиты, ипотечные кредиты и кредитные карты.

Оценка кредитных технологий в сфере розничного банковского бизнеса показала, что потребительский кредит является одним из самых часто предоставляемых банковских продуктов анализируемого банка. За анализируемый период объем выданных Сбербанком потребительских кредитов увеличился на 53 млрд. руб., ипотечных кредитов увеличился на 1622 млрд. руб., рынок кредитных карт увеличился 5,4 млн.

Эффективность проводимой кредитной политики коммерческим банком зависит от качества его кредитного портфеля, который представлен кредитами, предоставленными кредитным организациям, прочим юридическим и физическим лицам. В структуре ссудной задолженности преобладают кредиты юридическим лицам, доля которых на 01.01.2018 г. составила 65,63%, на втором месте кредиты физическим лицам, доля которых составляет 25,13%, межбанковские кредиты занимают 9,24% в общей структуре ссудной задолженности.

Просроченная задолженность по кредитам является одним из важных показателей качества кредитного портфеля ПАО Сбербанк, значительную долю которых занимают кредиты физическим лицам. Наибольший прирост доли просроченной задолженности по кредитам физических лиц Сбербанка

составляет в 2015 году – 59,16%, что является следствием экономического кризиса 2014-2015 гг. За последний год в Сбербанке наблюдается снижение доли просроченной задолженности в розничном бизнесе на 1,83%.

В целях повышения качества технологий кредитования ПАО Сбербанк в сфере розничного банковского бизнеса можно рекомендовать:

- внедрение современных инструментов анализа клиентских данных и развитие компетенций использования имеющейся информации для формирования адресного предложения каждому клиенту;

- изменения (с учетом меняющихся факторов внешней и внутренней среды) подходов к оценке кредитоспособности клиентов;

- повышение финансовой доступности розничных кредитных продуктов банка;

- рефинансирование уже полученных кредитов (в том числе и ипотечных);

- применение в комплексе всех инструментов маркетинговых коммуникаций – личных продаж, рекламы, PR, стимулирования сбыта.

Комплексная работа ПАО Сбербанк по всем перечисленным направлениям позволит ему в значительной степени приблизиться к решению стратегических задач развития розничного кредитования: укреплению лидерства на рынке кредитования населения; создания кредитных продуктов и услуг, являющихся неотъемлемой частью жизни населения РФ; построения максимально глубоких отношений с клиентами за счет понимания их потребностей, внимания и индивидуального подхода; разработке высокотехнологичной сети обслуживания кредитных потребностей населения и качественного взаимодействия с ним через любые каналы продаж.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: часть 1 от 30.11.1994 г. №51-ФЗ (ред. от 06.04.2011 г.), часть 2 от 26.01.1996 г. №117-ФЗ (ред. 02.07.2011 г.) / Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
2. О банках и банковской деятельности [Текст]: федер. закон от 2 декабря 1990 №395-1 (последняя редакция). – М.: Омега-Л, 2018. – 86 с.
3. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности [Электронный ресурс]: положение утв. Банком России 26.03.2004 №254-П) (ред. от 14.11.2016) [Электронный ресурс] / Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_47597/
4. О рекомендациях по повышению уровня безопасности при предоставлении розничных платежных услуг с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [Электронный ресурс]: письмо Банка России от 05.08.2013 №146-Т/ Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_150693/
5. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон / Официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/
6. Алексеев, Р.А. Система банковского ипотечного кредитования и ее развитие в России [Текст]: автореф. дисс. канд. экон. наук. / Р.А. Алексеев. – Саратов, 2018. – 22 с.
7. Банки, финансы, кредит [Текст]: учебник / под ред. О.В. Соколовой. – М.: Юристъ, 2017. – 784 с.

8. Банковское дело [Текст]: учебник / под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Юрисгъ, 2015. – 707 с.

9. Банковское дело [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» / под ред. О.И. Лаврушина; рец.: Н.С. Новашина, Б.Б. Рубцов, А.Н. Предтеченский. – 11-е изд., стер. – М.: КноРус, 2014. – 800 с.

10. Банковское дело: современная система кредитования [Текст]: учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; под ред. О.И. Лаврушина. – 3-е изд., доп. – М.: КНОРУС, 2017. – 617 с.

11. Банковские риски [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по спец. «Финансы и кредит» / под ред.: О.И. Лаврушина, Н.И. Валенцевой; рец.: К.М. Ермаков, Г.П. Подшиваленко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: КноРус, 2013. – 292 с.

12. Безделев В.А. Особенности инновационной деятельности российских коммерческих банков [Текст] / В.А. Безделев // Финансовые исследования. – 2015. – №2. – С. 75-79.

13. Важенина, И.С. Риски деловой репутации: идентификация и оценка [Текст] / И.С. Важенина, С.А. Пестриков, Т.Р. Шарипов // Экономический анализ: теория и практика. – 2017. – №17. – С. 2-11.

14. Валенцева, Н.И. Тенденции развития методов кредитования [Текст] / Н.И. Валенцева // В сб.: Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. – М.: Финансы и статистика, 2015. – С. 85-96.

15. Васильева, А.С. Кредитная политика «ПАО Сбербанк России» [Текст] / А.С. Васильева // В сб.: Современные проблемы управления и регулирования. – Пенза: Наука и просвещение, 2017. – С. 115-125.

16. Винокурова, Е.А. Классификация рисков розничного банковского бизнеса [Текст] / Е.А. Винокурова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2018. – №10-2. – С. 57-60.

17. Гамоненко С.С. Оценка риска легализации преступных доходов и финансирования терроризма как приоритетная цель финансового монито-

ринга [Текст] / С.С. Гамоненко // Вестник Московского университета МВД России. – 2015. – №9. – С. 237-242.

18. Гарипов, Г.В. Разработка инфраструктуры небанковских платежных агентов для повышения доступности финансовых услуг [Текст] / Г.В. Гарипов // Экономика, предпринимательство и право. – 2016. – №3. – С. 12-28.

19. Гоманова, Т.К. Банковская инфраструктура как критерий адекватности развития банковской системы [Текст] / Т.К. Гоманова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2014. – №4. – С. 339-342.

20. Горевский, А.С. Виды банковских кредитных технологий [Текст] / А.С. Горевский // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2017. – №4. – С. 77-80.

21. Горевский, А.С. Особенности развития современных технологий массового и индивидуального кредитования [Текст] / А.С. Горевский // Актуальные проблемы экономики, социологии и права в современных условиях: Сб. трудов 9-материальной Международ. науч.-практ. конференции. – Пятигорск: Международная академия финансовых технологий, 2013. – С. 159-164.

22. Горевский, А.С. Специфика банковских кредитных технологий [Текст] / А.С. Горевский, Т.Л. Мягкова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 91-97.

23. Гулько, А.А. Основные тенденции развития рынка потребительского кредитования России [Текст] / А.А. Гулько, И.В. Колесникова, О.И. Филатова // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2015. – №2. – С. 29-34.

24. Гурнакова, Л. Н. Сущность и теоретические основы понятия «кредитный рынок» [Текст] / Л. Н. Гурнакова // Проблемы современной экономики. – 2018. – №2. – С. 83–85.

25. Деньги. Кредит. Банки [Текст]: учебник / под ред. Г.Н. Белоглазовой. – М.: Высшее образование, 2016. – 624 с.

26. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим спец. / Финансовая акад. при Правительстве РФ / под ред. О.И. Лаврушина; рец.: Каф. «Бизнес, финансы и банковское дело» Московского гос. ун-та экономики, статистики и информатики, В.С. Пашковский. – 9-е изд., стер. – М.: КноРус, 2017. – 559 с.

27. Додонова, И.В. Автоматизированная обработка банковской информации [Текст]: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. «Финансы и кредит» / И.В. Додонова, О.В. Кабанова; рец.: Д.В. Чистов и др. – М.: КноРус, 2014. – 170 с.

28. Дыгай, И.А. Особенности технологии потребительского кредитования в России [Текст] / И.А. Дагай // В сб.: Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. - М.: Финансы и статистика, 2015. – №3. – С. 121-130.

29. Ефимова, Е.Г. Экономика [Текст]: учебник для студентов / Е.Г. Ефимова. – 5-е изд., стер. – М.: Флинта, 2017. – 392 с.

30. Жарковская, Е.П. Банковское дело [Текст]: учебник: 4изд. перераб. и доп. / Е.П. Жарковская. - М.: Омега-Л, 2016. – 203 с.

31. Зуева, О.А. Управление кредитным риском при кредитовании по кредитной линии [Текст]: автореф. дисс. канд. экон. наук. / О.А. Зуева. – Санкт-Петербург, 2017. – 23 с.

32. Имамутдинова Р.К. Современное развитие кредитования населения ПАО «Сбербанк России» [Текст] / Р.К. Имамутдинова // Научный сибирский альманах. – 2014. – №3. – С. 21-27.

33. Информационные системы и технологии в экономике [Текст]: учебник / Под ред. В.И. Лойко. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 416 с.

34. Иньну, Л. О сущности кредитных технологий коммерческого банка [Текст] / Л. Иньну // Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права. – 2013. – №1. – С 87-88.

35. Калачева, Е.А. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учеб. пособие / Е.А. Калачева, И.В. Калачева. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2017. – 176 с.

36. Ковалева Т.М. Рефинансирование ипотечных кредитов в России [Текст] / Т.М. Ковалева // Известия института систем управления СГЭУ. – 2016. – №1. – С. 112-117.

37. Конакбаев, А. Особенности регулирования кредитного рынка в условиях цикличности экономики [Текст] / А. Конакбаев // Вестник им. Т. Шевчука Киевского национального университета. – 2014. – №14. – С. 26-32.

38. Косгерина, Т.М. Банковское дело [Текст]: учебно-практическое пособие / Т.М. Косгерина. - М.: Изд. центр ЕАОИ, 2018. – 394 с.

39. Косинов, Д.С. Оптимизация и стратегия работы с проблемной задолженностью в банках [Текст] / Д.С. Косинов // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. - №4. – С. 83-87.

40. Лаврушин, О.И. Банковское дело: современная система кредитования [Текст]: учебное пособие для студентов, обучающихся по спец. «Финансы и кредит» / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; рец.: В.Н. Шенаев, Е.И. Шохин; Финансовая академия при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2018. – 264 с.

41. Лагутин, В.Д. Кредитование: теория и практика [Текст]: учеб. пособие / В.Д. Лагутин. – М.: КОО, 2014. – 215с.

42. Лисянский, И.Л. Залог как фактор снижения кредитного риска банка [Текст] / И.Л. Лисянский // Финансы и кредит. – 2015. – №21. – С. 42-46.

43. Литвинов Е.О. Тенденции развития процентных ставок по розничным кредитам в России [Текст] / Е.О. Литвинов // Известия высших учебных заведений. – 2017. – №3. – С. 163-170.

44. Лихолетов, В.В. Инновационный менеджмент [Текст]: учеб. пособие / В.В. Лихолетов, В.Г. Плужников, Е.В. Комарова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2015. – 288 с.

45. Макина С.А. Доступность финансовых услуг в России как необходимое условие инновационного роста [Текст] / С.А. Макина // Экономика. Налоги. Право. – 2014. – №6. – С. 38-41.

46. Макарова, А.А. Совершенствование кредитной политики коммерческого банка [Текст] / Экономика и социум. – 2016. – №6-2. – С. 17-25.

47. Мировая экономика и международный бизнес [Текст]: учебник для студентов / под ред. В.В. Полякова, Р.К. Щенина; рец.: Л.В. Сабельников, В.Е. Рыбалкин, Э.Э. Батизи. – 6-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2018. – 681 с.

48. Михайлов, Д.М. Аутсорсинг: Новая система организации бизнеса [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Д.М. Михайлов. – М.: КноРус, 2017. – 256 с.

49. Мочалина, О.С. Специфика индикаторов финансовой доступности в Российской Федерации [Текст] / О.С. Мочалина, Я.А. Лобачева // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. – 2016. – №1(34). – С. 80-85.

50. Мухамбетова, К.М. Кредитная политика коммерческого банка на примере ПАО «Сбербанк России» [Текст] / К.М. Мухамбетова // Новая наука: теоретический и практический взгляд. – 2016. – №117-3. – С. 138-140.

51. Неретина, Е.А. Клиентоориентированный подход к управлению коммерческим банком [Текст] / Е.А. Неретина, Е.В. Солдатова // Финансы и кредит. – 2013. – №7. – С. 2- 14.

52. Нетесова, О.Ю. Информационные системы и технологии в экономике [Текст]: учеб. пособие для вузов / О.Ю. Нетесова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 146 с.

53. Поляков, В.В. Создание вариативного розничного банковского продукта [Текст]: автореф. дис. канд. экон. наук / В.В. Поляков. – Иркутск, 2014. – 26 с.

54. Потапова, Е.А. Кредитные риски заемщика и возможные пути их снижения [Текст] / Е.А. Потапова, О.Е. Медведева // Молодой ученый. – 2014. – №3. – С. 510-512.

55. Рабинович, И.В. Технология синдицированного кредитования в российских банках [Текст] / И.В. Рабинович // В сб.: Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. - М.: Финансы и статистика, 2015. – С. 130-139.

56. Райзенберг, Б.А. Современный экономический словарь [Текст] / Б.А. Райзенберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 343 с.

57. Ракитов, А.И. Философия компьютерной революции [Текст] / А.И. Ракитов. – М.: Политиздат, 2013. – 77 с.

58. Резник, И.А. Развитие электронных банковских услуг [Текст]: автореф. дис. канд. экон. наук. / И.А. Резник. – Санкт-Петербург, 2014. – 23 с.

59. Савченко, Е.В. Анализ позиций в стратегии ПАО «Сбербанк» на российском и международном рынке [Текст] / Е.В. Савченко // Вопросы студенческой науки. – 2017. – №2. – С. 5-13.

60. Саксельцева, Е.Г. Сущность банковских технологий и специфика их использования в системе безналичных расчетов [Текст] / Е.Г. Саксельцева // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2015. – №12. – С. 114-120.

61. Скробот, Е.С. Инновационные технологии в деятельности российских коммерческих банков на современном этапе [Текст]: автореф. дис. канд. экон. наук / Е.С. Скробот. – Москва, 2015. – 22 с.

62. Соколинская, Н.Э. Особенности применения овердрафта российскими коммерческими банками [Текст] / Н.Э. Соколинская // В сб.: Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. – М.: Финансы и статистика, 2015. – С. 90-105.

63. Тавасиев, А.М., Бычков В.П., Москвин В.А. Банковское дело: базовые операции для клиентов [Текст]: учеб, пособие / А.М. Тавасиев, В.П. Бычков, В.А. Москвин. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 367 с.

64. Ткаченко, И.В. Операционный риск в коммерческом банке [Текст] / И.В. Ткаченко // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2013. – №12. – С. 98-102.

65. Трофинов, Д.А. Необходимость, концептуальные основы и условия модернизации кредитной деятельности российских банков [Текст] / Д.А. Трофинов // Тенденции развития российских регионов: проблемы и пути решения: материалы III Всероссийской научно-практической конференции (09 февраля 2011 г.). – Тюмень: Тюменская государственная академия мировой экономики, управления и права, 2014. – С. 142-144.

66. Турбанов, А. Банковское дело: операции, технологии, управление [Текст] / А. Турбанов, А. Тютюнник. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 251 с.

67. Ушанов, А.Е. Мониторинг риска кредита на стадии его использования [Текст] / А.Е. Ушанов // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2015. – № 33. – С. 29-38.

68. Финансы и кредит [Текст]: учебник для студентов вузов, обуч. по направлению «Экономика» и экономическим спец. / Под ред. Т.М. Ковалевой; Рец.: Каф. учета, финансов и банковского дела Самарского ин-та (филиала) РГТЭУ, И.И. Шмидт. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: КноРус, 2018. – 376 с.

69. Хаммер, М. Бизнес в XXI веке: повестка дня [Текст] / М. Хаммер. – М.: Изд-во Добрая книга, 2015. – 336 с.

70. Шеховцов, В.В. Современное состояние и перспективы развития ипотечного кредитования в России: региональный аспект [Текст] / В.В. Шеховцов, Н.В. Шеховцова, А.А. Шандиков // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2015. – №24. – С. 16-25.

71. Экономическая теория: экспресс-курс [Текст]: учебное пособ. для студентов вузов / под ред.: А.Г. Грязновой и др. – 2-е изд., стер. – М.: КноРус, 2016. – 608 с.

72. Янкина, И.А. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник для студентов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» / И.А. Янкина; рец.: М.А. Абрамова и др. – М.: КНОРУС, 2016. – 190 с.

73. Яковец, Ю.В. Закономерности научно-технического прогресса и их планомерное использование [Текст] / Ю.В. Яковец. – М.: Экономика, 2016. – 240 с.

74. Ярмышев, Д.В. Внедрение международных стандартов Базель III: общие предпосылки и последствия для российской банковской системы [Текст] / Д.В. Ярмышев, С.И. Гаврилов // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 9-1. – С. 196-199.

75. Гулько, А.А. Управление деятельностью коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / А.А. Гулько. – Белгород, 2015. – Режим доступа: <http://pegas.bsu.edu.ru/mod/resource/view.php?id=363280>

76. Использование кредитных карт в 2017 году увеличилось на треть [Электронный ресурс] / Коммерсант. – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/3468469>

77. Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями, по типам карт [Электронный ресурс] / Официальный сайт ЦБ РФ. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet013.htm

78. Обзоры банковского сектора Российской Федерации за 2016 – 2017 гг. [Электронный ресурс] / Официальный сайт ЦБ РФ. - Режим доступа: www.cbr.ru

79. Официальный сайт АО «Россельхозбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rshb.ru>

80. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/ru/person>

81. Порядок работы с проблемными кредитами. [Электронный ресурс] / Официальный сайт ПАО Сбербанк. Режим доступа: http://www.sberbank.ru/ru/person/promo/problem_zadolzh/

82. РБК 500: Рейтинг российского бизнеса [Электронный ресурс] / Информационное агентство «РБК». – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/rbc500/>

83. Рейтинг банков на 01.01.2018 (места с 1 по 50) по показателю «Объем кредитов, выданных физ. лицам» [Электронный ресурс] / Мир процентов. – Режим доступа: <http://mir-procentov.ru/banks/ratings/credits-fl.html>

84. Рейтинг банков на 01.01.2018 по показателю «Просроченная задолженность по кредитам, выданным физ. лицам» среди банков, занимающих с 1 по 50 места в рейтинге по объемам кредитования [Электронный ресурс] / Мир процентов. – Режим доступа: <http://mir-procentov.ru/banks/ratings/credits-delay-part-fl.html?date1=2018-01-01&date2=2015-01-01>

85. Рейтинги российских банков Итоги 2016 - 2017 гг. [Электронный ресурс] / Официальный сайт рейтингового агентства «РБК.Рейтинг». – Режим доступа: <http://rating.rbc.ru/>

86. Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов [Электронный ресурс] / Официальный сайт ЦБ РФ. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/content/document/file/44104/str_30032018.pdf

87. Стратегия развития ПАО Сбербанк [Электронный ресурс] / Официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: https://www.sberbank.ru/ru/about/today/strategy_2020

88. Campbell, R. Macroeconomics: Principles, Problems, and Policies [Text] / R. Campbell, McConnell, L. Stanley. — New York: McGraw-Hill/Irwin, 2018. — 488 p.

89. Sudipto, B. Credit, Intermediation, and the Macroeconomy [Text] / B. Sudipto, W. A. Boot, V. Thakor // Models and Perspectives. – 2017. – №6. – P. 167-173.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Банковская отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ

(публикуемая форма)

за 2017 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Раздел 1. О прибылях и убытках				
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 032 170 704	2 079 766 069
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		116 102 323	64 397 494
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 759 389 151	1 867 144 838
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		1	12 025
1.4	от вложений в ценные бумаги		156 679 229	148 211 712
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	730 382 293	878 207 077
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		53 788 230	64 296 230
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		636 866 978	759 401 850
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		39 725 085	54 508 997
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 301 788 411	1 201 558 392
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисляемым процентным доходам, всего, в том числе:		-119 132 217	-87 884 500
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисляемым процентным доходам		-8 926 467	-6 151 158
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 182 656 194	1 113 674 492
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		12 395 172	-74 292 233
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		24 365 165	2 607 540
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		-13 596	185 187
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		38 955 167	29 511 322
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.3	-13 134 618	18 837 516
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		620 076	2 217 651
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		13 796 624	8 725 625
14	Комиссионные доходы	6.4	422 337 011	360 618 710
15	Комиссионные расходы	6.4	58 654 818	43 700 379
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	5.4	0	-7 234
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	5.6	653 231	2 208 381
18	Изменение резерва по прочим потерям		-111 546 646	-41 951 351
19	Прочие операционные доходы		48 260 335	33 975 420
20	Чистые доходы (расходы)		1 560 689 297	1 412 610 647
21	Операционные расходы	6.5	714 803 671	764 715 933
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	3.2	845 885 626	647 894 714
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	192 320 221	149 605 281
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	3.2	653 589 923	498 056 954
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-24 518	232 479
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	653 565 405	498 289 433

Раздел 2. О совокупном доходе

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	653 565 405	498 289 433
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-6 545 363	-13 372 024
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-6 527 381	-13 372 024
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		-17 982	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-1 060 446	-1 701 258
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-5 484 917	-11 670 766
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		18 459 197	96 302 369
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		18 459 197	96 302 369
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		3 691 840	19 260 474
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		14 767 357	77 041 895
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		9 282 440	65 371 129
10	Финансовый результат за отчетный период		662 847 845	563 660 562

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

14 марта 2018 г.



(подпись)

Место печати

Г.О. Греф
(Ф.И.О.)

М.Ю. Лукьянова
(Ф.И.О.)

Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 1 января 2017 года

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409806

Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
1	АКТИВЫ			
1	Денежные средства	5.1	614 848 983	732 789 740
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	967 161 874	586 685 384
2.1	Обязательные резервы	5.1	154 713 883	118 363 174
3	Средства в кредитных организациях	5.1	347 942 780	355 984 910
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2		
5	Чистая ссудная задолженность	5.3	141 343 233	405 977 877
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имуществующие в наличии для продажи	5.4		
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.5	2 269 613 004	2 316 356 734
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	691 905 668	536 732 037
8	Требование по текущему налогу на прибыль	5.6	455 961 164	436 472 311
9	Отложенный налоговый актив		8 124 301	19 774 223
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.7	0	0
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	5.7	469 120 697	467 474 010
12	Прочие активы	5.8	8 076 804	9 880 712
13	Всего активов		217 263 502	505 716 727
14	ПАССИВЫ			
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		21 721 078 483	22 706 916 093
15	Средства кредитных организаций	5.9	581 160 307	768 989 234
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.10	364 499 528	618 363 818
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		16 881 988 991	17 722 423 458
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		10 937 747 277	10 221 284 952
18	Выпущенные долговые обязательства	5.11	107 586 935	228 167 483
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		610 931 898	647 694 355
20	Отложенное налоговое обязательство		5 771 617	5 404 321
21	Прочие обязательства	5.12	17 878 331	93 348 434
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям в операциях с резидентами офшорных зон		280 194 323	256 566 985
23	Всего обязательств		42 145 668	37 805 399
			18 892 157 598	20 378 763 487

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
III	ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
24	Средства акционеров (участников)	5.13	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		39 900 064	-46 427 290
29	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		45 400 901	66 357 126
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (выдачи в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (использные убытки) прошлых лет		1 945 987 988	1 790 492 964
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
35	Всего источников собственных средств		2 828 920 885	2 328 152 606
IV	ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		6 701 111 522	8 065 233 100
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 234 474 908	1 387 353 103
38	Условные обязательства некредитного характера		142 840	0

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности
ПАО Сбербанк

«17» марта 2017 г.



Г.О. Греф
(Ф.И.О.)

Ю. Лукьянова
(Ф.И.О.)

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)
за 2016 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
Раздел 1. О прибылях и убытках				
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 079 766 069	1 990 795 763
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		64 397 494	45 298 638
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 867 144 838	1 815 096 835
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		12 025	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		148 211 712	130 400 290
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	878 207 077	1 132 363 133
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		64 296 230	246 600 692
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		759 401 850	830 989 692
2.3	по выданным долговым обязательствам		54 508 997	54 772 749
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 201 558 992	858 432 630
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:		-87 884 500	-258 867 154
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-6 151 158	-5 995 500
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 113 674 492	599 565 476
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-74 292 233	-17 141 249
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	3 397 331
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		2 607 540	-1 730 756
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		185 187	189
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		29 511 322	100 403 852
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.4	18 837 516	-6 152 110
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		2 217 651	187 331
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		8 725 625	2 764 701
14	Комиссионные доходы	6.3	360 618 710	297 700 676
15	Комиссионные расходы	6.3	43 700 379	31 759 583
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	5.4	-7 234	1 533 840
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	5.6	2 208 381	-5 155 700
18	Изменение резерва по прочим потерям		-41 951 351	-31 893 241
19	Прочие операционные доходы		33 975 420	46 009 705
20	Чистые доходы (расходы)		1 412 610 647	957 730 462
21	Операционные расходы	6.5	764 715 933	650 830 535
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	3.2	647 894 714	306 899 927
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	149 605 281	88 512 620
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	3.2	500 196 653	219 918 556
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-1 907 220	-1 531 249
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307

Раздел 2. О совокупном доходе

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:			
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-13 372 024	-1 567 506
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		-13 372 024	-1 567 506
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		0	0
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-1 701 258	0
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:			
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		-11 670 766	-1 567 506
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		96 302 369	176 889 250
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		0	0
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		19 260 474	38 477 771
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		77 041 895	138 411 479
10	Финансовый результат за отчетный период		65 371 129	136 843 973
			563 660 562	355 231 280

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности
ПАО Сбербанк

- 17-марта 2017.


(подпись) Г.О. Руфф (Ф.И.О.)


(подпись) М.Ю. Лукьянова (Ф.И.О.)


Акционерное общество «Сбербанк России»
Место ведения деятельности: г. Москва

