

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУВО «АмГУ»)

Факультет Экономический
Кафедра Финансов
Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Профиль Финансы и кредит

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

«_____» _____ 201_ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Совершенствование системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк»

Исполнитель
студент группы 371-об1 _____

Н.С. Малкова

Руководитель
доцент, к.э.н. _____

О.А. Цепелев

Нормоконтроль
ассистент _____

С.Ю. Колупаева

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУВО «АмГУ»)

Факультет Экономический
Кафедра Финансов

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ Е.А. Самойлова
подпись И.О. Фамилия
«__» _____ 201_ г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента Малковой Н.С.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк».

2. Срок сдачи студентом законченной работы: 08.06.2017.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: финансовая (бухгалтерская), статистическая отчетность предприятия; периодические издания; сеть Интернет, официальный сайт банка.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1 Теоретические основы потребительского кредитования

2 Анализ финансово-хозяйственной деятельности ПАО «Восточный экспресс банк»

3 Совершенствование потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк»

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала ит.п.) _____

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов) _____

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель бакалаврской работы: О.А. Цепелев, доцент, к.э.н.

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 96 с., 7 рисунков, 18 таблиц, 53 источника, 3 приложения.

КРЕДИТ, ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ, ФУНКЦИИ КРЕДИТА, ПРИНЦИПЫ КРЕДИТОВАНИЯ, ПРЯМЫЕ И КОСВЕННЫЕ ФОРМЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ, КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ, ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ.

Целью исследования является совершенствование системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк».

Объектом исследования является ПАО «Восточный экспресс банк».

Предмет исследования - потребительское кредитование в ПАО «Восточный экспресс банк».

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты потребительского кредитования: понятие потребительского кредитования, его виды, классификация, этапы и особенности.

Во второй главе приведена краткая характеристика деятельности и анализ финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк».

В третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы потребительского кредитования	7
1.1 Понятие и сущность потребительского кредитования	7
1.2 Виды потребительского кредитования и их классификация	16
1.3 Порядок, этапы и особенности потребительского кредитования	25
2 Анализ финансово-хозяйственной деятельности ПАО «Восточный экспресс банк»	33
2.1 Краткая характеристика деятельности ПАО «Восточный экспресс банк»	33
2.2 Анализ финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк»	40
3 Совершенствование потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк»	54
3.1 Анализ кредитных продуктов ПАО «Восточный экспресс банк»	54
3.2 Совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Восточный экспресс банк»	70
Заключение	81
Библиографический список	85
Приложение А Бухгалтерский баланс ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.	91
Приложение Б Отчет о финансовых результатах ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.	93
Приложение В Отчет о проверке бакалаврской работы на оригинальность	96

ВВЕДЕНИЕ

Неотъемлемой частью современной экономики является банковский сектор, который представляет собой надежный и всеобъемлющий связующий элемент между промышленностью, торговлей, сельским хозяйством и населением. Банковский сектор обслуживает интересы всех экономических субъектов, именно от его надежности зависит стабильность функционирования рыночной экономики.

Суть такого явления как банковское кредитование, его роль и влияние на экономику на современном этапе освещены в научных трудах таких отечественных и зарубежных ученых, как О.И. Лаврушин, К. Маркс, И. Фишер, Р. Харрод, Л.А. Чалдаева, А.С. Шапкин и других.

Главным источником дополнительных доходов коммерческих банков выступает потребительское кредитование. Являясь индикатором качества экономического развития, потребительское кредитование зависит от экономической и политической ситуации в стране, темпов инфляции, платежеспособного спроса клиентов. Проблема формирования ресурсной базы коммерческими банками становится все более актуальной проблемой, в пору экономического кризиса.

Еще несколько лет назад основной целью банков было ускоренное наращивание банковских ресурсов, поскольку спрос на кредиты коммерческих банков был достаточно высок и обусловлен ускоренными темпами роста производства. Однако в период финансового кризиса в России возникла новая проблема - рациональное использование банковских ресурсов. Коммерческие банки столкнулись с серьезной задачей по поддержанию утвержденного уровня ликвидности и доверия со стороны клиентов. В таких условиях особую актуальность приобретает комплексная оценка и анализ кредитных продуктов, пути повышения эффективности потребительского кредитования коммерческими банками.

Все вышеизложенное подтверждает актуальность и практическую значимость исследования вопроса об экономической сущности и роли предоставле-

ния потребительского кредитования коммерческими банками на современном этапе развития мировой экономики.

Целью данной работы является совершенствование системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк».

Объектом исследования является ПАО «Восточный экспресс банк».

Предмет исследования - потребительское кредитование в ПАО «Восточный экспресс банк».

Для реализации поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

- раскрыть понятие и сущность потребительского кредитования;
- рассмотреть виды потребительского кредитования и их классификацию;
- рассмотреть порядок, этапы и особенности потребительского кредитования;
- дать общую характеристику деятельности ПАО «Восточный экспресс банк»;
- провести анализ финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк»;
- провести анализ кредитных продуктов ПАО «Восточный экспресс банк»;
- предложить пути совершенствования системы банковского потребительского кредитования на примере ПАО «Восточный экспресс банк».

С целью написания данной работы были использованы следующие источники информации: учебная и методическая литература; учредительные и иные документы, предоставленные финансовым отделом ПАО «Восточный экспресс банк»; запросы в адрес руководства и сотрудников и получение необходимых разъяснений; официальный сайт банка, отзывы клиентов (при непосредственном опросе и на просторах сети Интернет), публикации в прессе; сведения программы информационной поддержки российской науки и образования «Консультант Плюс».

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

1.1 Понятие и сущность потребительского кредитования

В экономической литературе определено понятие *кредита* как вида общественных отношений, связанных с движением ссуженной стоимости на условиях возвратности.¹ В условиях современного рыночного хозяйства с помощью кредита аккумулируется не только денежный капитал, высвободившийся в процессе воспроизводства, но и сбережения различных социальных групп общества, а также временно свободные средства государства.

В потребительском кредитовании кредиторами могут выступать коммерческие банки и иные кредитные учреждения небанковского типа, торговые розничные и оптовые предприятия, строительные организации, кассы взаимопомощи, физические лица, пункты проката, а также предприятия и организации, в которых работают граждане. Однако удельный вес на рынке потребительского кредитования занимают коммерческие банки².

Под *потребительским кредитом* в настоящее время подразумевается приобретение товара с выплатой его стоимости по частям и уплатой процентов по кредитному договору, либо денежный заем на покупку необходимой вещи.

Современный розничный рынок сложно представить без этого вида экономических взаимоотношений. Целью функционирования сферы потребительского кредитования является увеличение доходов банков, удовлетворение потребностей населения в товарах и услугах за счет кредитных ресурсов, расширение покупательских возможностей физических лиц, повышение экономического потенциала страны³.

В теории кредита именно потребительское кредитование является важ-

¹Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31). - 2015. - С. 121.

² Там же. - С. 121.

³Степанова, О.А. Потребительское кредитование в России: проблемы и пути решения // Фундаментальные исследования. - № 2-13. - 2015. - С. 2930.

нейшей экономической категорией. Однако, в научной литературе нет единого понятия и интерпретации сущности потребительского кредитования. Рассмотрим в таблице 1 определение потребительского кредитования, данное отечественными экономистами.

Таблица 1 - Определения потребительского кредитования

Автор	Интерпретация
О.И. Лаврушин ⁴	Кредит, который предоставляется физическим лицам на приобретение потребительских товаров длительного пользования и услуг и который возвращается в рассрочку. Сущностный признак потребительского кредита - кредитование конечного потребления, что дает возможность физическим лицам потреблять товары и услуги до того, как они способны их оплатить. Иными словами, потребительский кредит обеспечивает повышение жизненного уровня потребителей. В макроэкономическом плане потребительский кредит увеличивает совокупный платежеспособный спрос на предметы потребления и услуги, что стимулирует расширение объемов их производства.
С.А. Быстров, А.А. Полищук ⁵	Исторически сложившаяся форма существования ссуженной потребительской стоимости, первичным источником возврата служат доходы населения.
О.Г. Савинов ⁶	Кредиты гражданам, объектом кредитования которых являются текущие и капитальные расходы, связанные с конечным потреблением.
Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая ⁷	Одна из форм кредита, служащего средством удовлетворения различных потребительских нужд населения.
С. Даниленко ⁸	Предоставление кредитными организациями денежных средств физическому лицу в целях удовлетворения личных, семейных, бытовых, повседневных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, на условиях, установленных договором, где размер, сроки и иные условия определяются в зависимости от вида кредита (например, автокредит), его обеспеченности и т.д.
А.А. Киричук ⁹	Кредитный договор, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуется предоставить денежные средства (кредит) физическому лицу (заемщику-потребителю) в целях приобретения последним товаров (работ, услуг) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

⁴Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31). - 2015. - С. 122.

⁵ Там же. - С. 122.

⁶ Там же. - С. 122.

⁷Прокофьева, Е.Н. Проблемы взаимосвязи и взаимозависимости рынка потребительского кредитования и тенденций развития национальной экономики // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - № 6 (16). - 2016. - С. 146.

⁸Казакова, Е.Б. Потребительское кредитование как наиболее востребованная банковская операция // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - № 4-1. - 2015. - С. 110.

⁹ Там же. - С. 110.

В российском законодательстве под потребительским кредитом понимаются «денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования».¹⁰ Согласно этому определению, к исследуемому виду кредитования можно отнести большинство видов кредитования физических лиц (включая автокредитование и ипотечное жилищное кредитование), за исключением кредитования физических лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями или учредителями юридических лиц, которые планируют использовать полученные кредитные средства для развития бизнеса¹¹.

Основными участниками кредитных отношений являются заемщик и кредитор.

Заемщик - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит. Заемщик после получения ссуды обязан ее вернуть в определенный срок согласно условий подписанного договора.

Кредитор - субъект кредитной сделки, предоставляющий кредитный продукт (потребительский кредит, потребительский заем) заемщику во временное пользование. Целью кредитора при предоставлении кредита является, как правило, получение прибыли в виде ссудного процента при предоставлении заемщику временно свободные собственные и привлеченные средства на условиях кредитного договора.

Договор потребительского кредита состоит из двух частей:

- 1) общих условий, которые утверждаются кредитором в одностороннем порядке и служат «шаблоном» в рамках многократного применения;
- 2) индивидуальных условий, которые согласовываются отдельно с каж-

¹⁰Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ с изм. 03.07.2016 «О потребительском кредите (займе)» // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». - ст. 3.

¹¹Шевченко, Д.А. Значение рынка потребительского кредитования для российских коммерческих банков в современных условиях // Сибирская финансовая школа. - № 2 (115). - 2016. - С. 52.

дым потенциальным заемщиком. В случае наличия противоречий между общими и индивидуальными условиями потребительского кредитования берутся во внимание именно индивидуальные условия.¹²

Правовую основу потребительского кредитования составляют следующие нормативные документы: Гражданский кодекс Российской Федерации (гл. 42 «Заем и кредит»), Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (в ред. от 14 марта 2013 г.), Положения Банка России, регламентирующие кредитные операции коммерческих банков, Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (с изм. 03.07.2016) «О потребительском кредите (займе)».

Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» систематизировал и обновил правовое регулирование сегмента потребительского кредитования на рынке банковских услуг и установил:

- 1) состав, порядок и сроки предоставления информации при заключении и в течение срока действия договора потребительского кредита;
- 2) требования к договору потребительского кредита и сопутствующим договорам;
- 3) дополнительные требования к кредиторам и заемщикам при потребительском кредитовании;
- 4) дополнительные права и обязанности сторон по договорам потребительского кредитования;
- 5) дополнительные меры по защите прав и законных интересов потребителей и кредиторов и ответственность за нарушение этих прав и интересов;
- 6) специальные меры по обеспечению возвратности потребительского кредита;
- 7) особенности взаимодействия кредиторов, потребителей и иных лиц при потребительском кредитовании;
- 8) меры государственного контроля и надзора при потребительском кре-

¹²Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ с изм. 03.07.2016 «О потребительском кредите (займе)» // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». - ст. 5.

дитовании.

Сущность кредита в полной мере раскрывается в его функциях. Основные функции потребительского кредита следующие:

1) стимулирующая (осуществление стимулирования потребительского спроса, увеличение товарооборота и оборота услуг; таким образом, опосредованно оказывается поддержка хозяйствующим субъектам, ориентированным на конечного потребителя). Стимулирование осуществляется посредством роста рынков сбыта и сокращения издержек реализации (хранение, упаковка, транспортировка товаров);

2) перераспределительная (способствует ускорению оборота денег, предоставлению денег лицам, испытывающим потребность в них в определенный момент времени);

3) эмиссионная (создание средств обращения и замещение наличных денежных средств, а следовательно, сокращение издержек обращения наличных денежных средств);

4) трансформационная (трансформация денежных вкладов в кредитные ресурсы)¹³.

К второстепенным функциям потребительского кредита относятся следующие:

1) создание рынка процентных ставок. Процентная ставка представляет собой стоимость временного владения денежными средствами как всеобщим эквивалентом, формируется посредством взаимодействия спроса и предложения на рынке банковских услуг;

2) стимулирование занятости населения.

В любом государстве конечный потребитель испытывает сложности при приобретении дорогостоящего блага (будь то автомобиль, недвижимость, туристическая путевка, услуги по лечению и медицинскому обслуживанию и т.д.). В связи с этим кредитными институтами предлагается выход из затруднительной

¹³Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31).- 2015. - С. 122.

ситуации - потребительское кредитование на платной основе, которое позволяет приобрести благо в кратчайшие сроки без необходимости накапливать денежные средства в обмен на ежемесячное погашение долга с процентами. Полученные кредитные средства и осуществление важной покупки, в свою очередь, стимулируют конечного потребителя эффективно трудиться, проявлять инициативу в рамках своих должностных обязанностей и стремиться к карьерному росту. Таким образом, необходимость возврата кредита и выплаты процентов стимулирует занятость населения.

Потребительский кредит является важнейшим фактором подъема благосостояния населения, поскольку осуществляет экономическую, социальную, политическую роль в функционировании государства: необходимость возврата вынуждает работников дорожить своим рабочим местом; снижение текучести кадров в целом положительно влияет на экономику страны.

Вопросы регулирования потребительского кредитования становятся наиболее актуальными именно в период финансово-экономического кризиса, когда обеспечение возврата кредитов ставится под сомнение. Во многих аспектах именно от кредитной политики государства зависит развитие рынка кредитования, качество предоставляемых услуг, правовое регулирование данной сферы и разработка программ стимулирования и поддержки (например, получение налогового вычета в виде возврата части суммы, потраченной на выплату процентов по ипотечному кредитованию).

Методологическую основу кредитного процесса составляет совокупность принципов, строго соблюдаемых в рамках реализации любой операции на рынке ссудных капиталов. Данные принципы стихийно складывались еще на первом этапе развития кредита, а в дальнейшем нашли прямое отражение в общегосударственном и международном кредитном законодательствах. В качестве основных принципов потребительского кредитования следует рассмотреть возвратность, срочность, дифференцированность, обеспеченность и платность¹⁴.

¹⁴Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31).- 2015. - С. 124.

Представим суть принципов кредитования на рисунке 1.



Рисунок 1 - Основные принципы кредитования

Приобретение товаров в кредит имеет ряд положительных моментов для потребителя:

- 1) приобретение товара в настоящем времени предотвращает вероятность его удорожания в будущем;
- 2) удовлетворение текущей потребности в товаре и возможность оплаты товара небольшими платежами на протяжении определенного времени.

Однако, помимо созидательных функций, потребительское кредитование может и негативно сказываться на развитии экономических процессов:

1) потребительский кредит создает иллюзию богатства, что ведет на уровне конечного потребителя неоправданно высокие траты. Рост задолженности может повлечь за собой сложности с выплатами по кредитному договору. Одновременно потребитель может потерять покупательский потенциал из-за высокой задолженности в потребительском бюджете;

2) на макроуровне потребительский кредит, временно форсируя рост производства и создавая видимость высокой конъюнктуры, может способствовать выходу производства за рамки платёжеспособного спроса населения, нарастанию перепроизводства и обострению экономических кризисов¹⁵.

Если рассматривать положительные и отрицательные стороны такого явления, как потребительский кредит, непосредственно для кредитора, то можно выделить следующие:

1) положительные аспекты: кредитор получает постоянный и достаточно высокий доход, увеличивает объем продаж и товарооборот (если это торговое предприятие), увеличивает постоянную клиентскую базу (относится как к коммерческим банкам, так и к торговым предприятиям);

2) отрицательные аспекты: наличие риска невозврата ссуженных денежных средств, что способно привести к росту просроченной задолженности и снижению качества кредитного портфеля (для коммерческого банка). Также к минусам можно отнести и необходимость постоянного поддержания высокого спроса к кредитным продуктам, то есть необходимость стимулирования спроса на кредиты (проведение рекламных кампаний, разработка новых кредитных продуктов и их продвижение на рынке).

В последнее десятилетие потребительское кредитование нацелено на максимальное удовлетворение потребностей потребителей. В целях повышения интереса к кредитным продуктам коммерческие банки и иные кредитные ин-

¹⁵Белявская, А.В. Перспективные направления маркетинга потребительского кредитования в России и за рубежом // Управление. Бизнес. Власть. - № 3 (12). - 2016. - С. 34.

ституты предлагают различные условия кредитования: кредит без первоначального взноса, беспроцентный кредит, бесплатный кредит и другие.

Потребительское кредитование является важным направлением розничного кредитования, направленное на расширение спектра услуг, предоставляемых коммерческими банками. Условия потребительского кредитования в рамках конкурентной борьбы между кредиторами становятся более гибкими и удобными для потребителя. Так, для того, чтобы приобрести товар в кредит, не обязательно идти в банк и оставлять заявку: банки самостоятельно сотрудничают с торговыми, сервисными, страховыми и другими организациями, предоставляя комплексные продукты, в которые «встроена» услуга по кредитованию, таким образом сокращая путь между потенциальным заемщиком и предоставлением кредитного продукта. С целью увеличения удобства и сокращения издержек обращения коммерческими банками также активно применяются возможности электронного банковского бизнеса.

Являясь наиболее популярным видом кредитования физических лиц, потребительский кредит является по своей сути неконтролируемым денежным займом в размере от нескольких тысяч рублей до 1-3 миллионов. В основном, потребительский кредит предоставляется на срок от 3 месяцев до 5 лет. Стоимость потребительского кредита колеблется от 16,5 до 59,5 %, которая, как правило, зависит от суммы кредита и срока предоставления кредитных средств.

Основные преимущества потребительского кредита следующие:

- 1) достаточно быстрое оформление необходимой документации и кредитного договора; получение кредитных средств совершается в срок от 30 минут до 3-5 дней;
- 2) кредитные средства могут тратиться заемщиком по своему усмотрению на различные нужды и цели;
- 3) выбор формы получения кредитных средств: в безналичной форме на банковскую карту или на банковский счет, в наличной форме, либо в натуральной форме (например, приобретение товара в магазине);
- 4) предъявляемые требования к заемщику невелики: как правило, доста-

точно документа, удостоверяющего личность (паспорт) и наличия прописки.

Основные *недостатки потребительского кредита* следующие:

- 1) банк взимает комиссию за услугу предоставления кредита;
- 2) банк применяет жесткие штрафные санкции за несвоевременную ежемесячную оплату по кредиту;
- 3) цена обналичивания получаемых кредитных средств велика.¹⁶

1.2 Виды потребительского кредитования и их классификация

Одной из особенностей потребительского кредитование физических лиц является многообразие форм и связей с банковским и коммерческим кредитом. Наиболее популярными на рынке являются такие кредиты, как ипотечный, автокредит и потребительский кредит.

Ипотечный кредит представляет собой кредит на покупку жилья, обеспеченный залогом жилого помещения. На современном этапе развития банковской системы ипотечное кредитование видится многообещающим направлением с постоянно растущим спросом на недвижимость и социальную значимость совершенствования жилищных условий населения. Доступность ипотечного кредита для конкретного физического лица определяется уровнем его доходов, процентной ставкой и сроком возврата кредита.

Автокредитование - кредит на приобретение автомобиля, как нового (из салона официального дистрибьютора), так и подержанного. Чаще всего физические лица приобретают новые автомобили, а коммерческие банки, в свою очередь, вместе с автопроизводителями стимулируют кредитование с помощью определенных программ, рекламных кампаний и спецпредложений.

Потребительский кредит - это кредит, выдаваемый на конечное потребление физического лица. Потребительский кредит может выдаваться в торговых точках на покупку определенного товара.¹⁷

В мировой практике выделяют две основные формы потребительских

¹⁶ Савшак, Л.Я. Исследование организации потребительского кредитования в коммерческом банке // Экономика и бизнес: теория и практика. - № 1. - 2015. - С. 74.

¹⁷Исаева, Е.А. Теоретические основы банковского кредитования физических лиц: сущность и виды // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями: Межвузовский сборник научных трудов. - № 1.- 2016. - С. 532.

кредитов - *прямые* и *косвенные*.

Прямое банковское потребительское кредитование осуществляется посредством заключения кредитного договора между заемщиком и банком.

Косвенное банковское потребительское кредитование осуществляется посредством заключения кредитного договора с участием посредников. Кредитный договор о кредитовании конечных потребителей в данном случае заключается между банком и предприятиями розничной торговли, при этом предприятия розничной торговли выступают в качестве поручителя конечных потребителей. Затем торговые предприятия заключают договор с покупателями об условиях кредита, погашаемого частями.

Самое главное отличие и преимущество прямого потребительского кредитования - простота организации кредитного процесса. Организация контроля за использованием и погашением кредита, выяснение целесообразности его выдачи не составляют труда для кредитной организации. Недостатком такой схемы кредитования является более высокая рискованность, по сравнению с косвенным потребительским кредитованием.

Главные преимущества косвенного потребительского кредитования с точки зрения банка - возможность оценить кредитоспособность юридических лиц (торговых предприятий), оценить вероятность погашения ссуды в срок и полностью контролировать процесс погашения денежной ссуды, а, следовательно, существенно снизить риски невозврата заемных средств. Рассмотрим классификацию потребительских кредитов, выдаваемых коммерческими банками физическим лицам, по различным признакам в таблице 2.

Таблица 2 - Классификация потребительских кредитов

Признаки классификации	Виды кредитов
1	2
По субъектам кредитной сделки	1) вид кредитора (денежные кредитные средства могут предоставляться коммерческими банками,

	торговыми организациями, ломбардами, пунктами проката, кредитно - потребительскими союзами);
--	--

Продолжение таблицы 2

1	2
	2) вид заемщика (денежные кредитные средства могут предоставляться всем слоям населения; определенным социальным группам; различным возрастным группам; группам заемщиков, различающимся по уровню доходов, кредитоспособности и платежеспособности; VIP-клиентам; студентам; молодым семьям).
По целевой направленности ссуд (по объектам использования или объектам кредитования)	1) строго целевые (на образование, лечение, строительство или приобретение жилья, ипотечные ссуды, на приобретение товаров длительного пользования и пр.); 2) без указания цели (на неотложные нужды, на иные цели, например, в виде овердрафта).
По формам выдачи	1) товарные; 2) денежные.
По степени покрытия кредитом стоимости товаров и услуг	1) ссуды на полную стоимость; 2) ссуды на частичную их оплату.
По срокам кредитования	1) краткосрочные (до 1 года); 2) среднесрочные (от 1 года до 5 лет); 3) долгосрочные (свыше 5 лет).
По способу погашения	1) погашаемые в рассрочку кредиты (частями или долями); 2) погашаемые единовременно кредиты (преимущественно, в конце срока договора).
По форме обеспечения	1) обеспеченные кредиты, как недвижимостью, личным имуществом и материальными ценностями, так и залогом, поручительством;

	2) необеспеченные (бланковые) кредиты. ¹⁸
По величине кредита	1) крупные кредиты; 2) средние кредиты; 3) мелкие кредиты; 4) микрокредиты.
По характеру ссудного процента	1) фиксированные; 2) плавающие.
По способу выплаты процента и погашению основного долга	1) аннуитетные платежи; 2) платежи по остатку ссудной задолженности.
По валюте кредита	1) рублевые; 2) валютные. ¹⁹

Коммерческое предприятие в рамках действия договора о потребительском кредите действует достаточно ограниченно. Кредитование, как правило, осуществляется на поставку товара (предоставление услуги) с отсрочкой платежа. В момент оплаты первоначального взноса либо в момент полного погашения задолженности товар переходит в пользу заемщика. Отличается средней процентной ставкой и короткими сроками кредитования.

Ломбард представляет собой специализированную коммерческую организацию, основными видами деятельности которой являются предоставление краткосрочных займов под залог движимого имущества физических лиц и хранение вещей. Действия ломбардов в России регламентируются Федеральным законом от 19.07.2007 № 196-ФЗ «О ломбардах». Ломбарды не являются банковскими учреждениями и относятся к микрофинансовым организациям, деятельность которых контролируется Федеральной службой по финансовому мониторингу. Кредитование физических лиц осуществляется без заключения кредитного договора, без залогового обязательства. Оформление кредитных отношений между заемщиком и ломбардом осуществляется залоговым билетом, а обязательств по хранению имущества физических лиц - сохранной квитанци-

¹⁸Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31).- 2015. - С. 125.

¹⁹Прокофьева, Е.Н. Проблемы взаимосвязи и взаимозависимости рынка потребительского кредитования и тенденций развития национальной экономики // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - № 6 (16). - 2016. - С. 146.

ей.²⁰

Деятельность по предоставлению предметов в прокат пунктами проката представляет собой товарную форму кредита (предоставление во временное пользование излишков предметов потребления). Стоимость сдаваемых в прокат объектов может сильно варьироваться. В прокат предоставляются как малоценные предметы, например коньки, так и весьма дорогие, такие как техника или ювелирные украшения. Оформление кредитных отношений между заемщиком и пунктом проката осуществляется посредством договора проката на непродолжительный срок.

Кредитно-потребительские союзы (далее - КПС) не являются коммерческими организациями, их целью не является получение прибыли от выдачи кредита. Основная цель данного сообщества - оказание финансовой поддержки членам КПС, нуждающимся в помощи. Обязательными условиями вступления в КПС являются положительная рекомендация одного из членов КПС и внесение членского взноса.

Разделение потенциальных заемщиков по определенным признакам - возрастным группам, социальным группам, группам по уровню доходов - позволяет кредиторам существенно снизить риск невозврата кредита и вести статистику с целью модернизации кредитных продуктов и минимизации издержек.

Целевая направленность потребительского кредита позволяет кредитору четко представлять возможности заемщика по возврату ссуды в срок с процентами. Так, при целевом потребительском кредитовании приобретаемое заемщиком благо, как правило, может одновременно являться и залогом погашения кредита. Целевые потребительские кредиты имеют более низкие ставки, чем нецелевые.

Разновидностями потребительских кредитов являются денежные и товарные кредиты. Товарный кредит не является отдельной сделкой, а лишь условием соглашения о предоставлении каких-либо услуг (купли-продажи или пере-

²⁰ Алиев, Б.Х Ломбард как инструмент развития потребительского кредитования населения в регионе // Финансы и кредит. - № 44 (620). - 2014. - С. 26.

возки товаров) или товаров. Оформление кредитных отношений между заемщиком и кредитором осуществляется посредством заключения договора, в котором прописывается отсрочка во времени сроков исполнения предмета документа (выполнения работ, услуг, оплаты товара).

Отличие денежного кредита от товарного состоит в следующем: если при заключении договора по коммерческой ссуде заемщиком выступает кредитная организация либо коммерческий банк, а объектом - только финансовые средства, то в договоре по товарному кредиту указывается только передача вещей, а не финансовые средства, в качестве же сторон выступают любые субъекты гражданского права, а не только кредитные организации.

Степень покрытия кредитом стоимости потребительских товаров и услуг определяется двумя видами кредитов: ссудами на полную стоимость (оформляются в случае приобретения заемщиком недорогостоящих товаров, когда риск неоплаты кредита небольшой) и ссудами на частичную оплату (оформляются при наличии у заемщика части стоимости приобретаемого товара, что существенно снижает риск полной неоплаты кредита). Ссуды на полную стоимость весьма популярны при покупке мелкой бытовой техники, сотовых телефонов; ссуды на частичную оплату оформляются при покупке в кредит, например, автомобиля.

Сроки кредитования также различны: краткосрочные, как правило, оформляются физическими лицами на неотложные нужды и условия их предоставления достаточно лояльны (требуется минимальный пакет документов и срок рассмотрения заявки заемщика минимален). Основные минусы - высокая кредитная ставка за счет повышенного риска невозврата и отсутствия обеспечения.

Среднесрочные кредиты оформляются, как правило, на приобретение товаров, движимого и недвижимого имущества, на ремонт или обучение. Среднесрочный кредит предполагает гарантии возвратности в виде имущественного обеспечения. Заявка на его предоставление рассматривается дольше, чем на краткосрочный, однако, условия несколько выгоднее для заемщика: ставка ни-

же, доступная сумма займа больше. Требуется также более обширный пакет документов.

Долгосрочные кредиты оформляются, как правило, на приобретение недвижимости или земельного участка (ипотека), однако, в некоторых случаях к этой категории можно отнести и автокредит. Главная особенность ипотеки состоит в том, что приобретаемый объект становится залогом, обеспечивающим возврат денежной ссуды. В случае возникновения затруднительной ситуации, когда заемщик не в состоянии погасить долг перед банком, залог (недвижимость, земельный участок, транспортное средство) изымается банком и продается. Срок ипотечного кредитования, как правило, составляет от 10 до 30 лет. В некоторых случаях предусматривается возможность досрочного погашения ссуды с пропорциональным пересчетом процентов. Пакет документов достаточно внушителен, срок рассмотрения заявки выше, чем при оформлении краткосрочных и среднесрочных потребительских кредитов.

Погашаемые в рассрочку потребительские кредиты, в основном, являются кратко- и среднесрочными и погашаются двумя или более платежами (ежемесячно либо ежеквартально). Подобные кредиты обычно предоставляются для покупки крупногабаритных дорогих товаров (например, автомобилей, лодок, транспортных средств для отдыха, мебели и электробытовой техники) или для консолидации существующих у семьи долгов.

Погашаемые единовременно потребительские кредиты, в основном, представляют собой краткосрочные кредиты на покрытие текущей потребности в наличных средствах (например, расходы на отпуск, лечение, приобретение электробытовых товаров, на ремонт автомобилей и жилых домов, на уплату налогов). Такие кредиты возвращаются одной суммой в конце срока кредитования или в момент погашения долговой расписки заемщика.

Основными видами обеспечения при потребительском кредитовании, как правило, являются поручительства и различные залогом на кредиты:

- 1) залог недвижимости (квартира, жилой дом, торговое помещение, находящее в собственности у заемщика);

2) залог оборудования (залог торгового оборудования, залог промышленного оборудования);

3) залог личного имущества заемщика (видеоаппаратура, мебель, бытовая техника, автомобили, компьютерная и оргтехника, сельхозтехника);

4) залог ценных бумаг (облигации госзаймов, муниципальные облигации, векселя банков, акции госпредприятий);

5) залог изделий из желтого металла (данный вид залога принимают исключительно коммерческие банки, имеющие лицензию на работу с золотом).

Предоставляемый заемщиком залог должен отвечать следующим требованиям:

- объект залога должен быть свободен от залоговых и других обременений и принадлежать залогодателю на праве собственности;

- объект залога должен быть в надлежащем техническом состоянии;

- объект залога должен быть ликвидным.

Понятие залог недвижимости физического лица включает в себя следующие его виды: залог квартиры (приватизированной или строящейся по ипотеке); залог жилых домов индивидуальной постройки с приватизированной землей; залог земли (приватизированной физическим лицом); залог производственных и торговых помещений с землей, приобретенных на имя физического лица. Земля должна быть приватизирована или передана в длительную аренду по договору. Объекты, не представляющие внушительной коммерческой ценности, находящиеся в сомнительном состоянии (ветхие помещения) и удаленные от населенных пунктов банками не рассматриваются.²¹

Потребительские кредиты с фиксированным ссудным процентом имеют согласованную с заемщиком процентную ставку, которая не изменяется в течение действия кредитного договора. Потребительские кредиты с плавающим ссудным процентом, в основном, применяются при среднесрочном и долгосрочном кредитовании физических лиц. Такие ссуды предполагают периодиче-

²¹ Официальный информационный сайт Банкирша.com [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://bankirsha.com/about-wadset-for-credit-of-natural-person.html>. - 16.05.2017.

ское согласование процентной ставки, привязанной к базовому ориентиру рынка, между кредитором и заемщиком. Время, в течение которого ставка остается на неизменном уровне, называется процентным периодом. Окончательная величина процентной ставки рассчитывается исходя из базовой ставки по кредиту. К базовой ставке прибавляется маржа, зависящая от статуса заемщика, уровня риска, срока выдачи кредита. Процентный риск по ссуде полностью несет заемщик.

Платежи по остатку ссудной задолженности при потребительском кредитовании физических лиц рассчитываются ежемесячно, поскольку проценты каждый раз пересчитываются на остаток непогашенной заемщиком задолженности. В настоящее время большинство коммерческих банков при потребительском кредитовании физических лиц применяют аннуитетные платежи, что позволяет банкам получать более высокие доходы по процентам, а заемщикам предоставляет удобство при расчетах и контроле ежемесячных платежей. То есть, аннуитетный платеж - это равный по сумме ежемесячный платеж по кредиту, который включает в себя сумму начисленных процентов за кредит и сумму основного долга.²²

Представленная классификация потребительских кредитов не является исчерпывающей и может быть дополнена в зависимости от других признаков, однако, она отражает существующее на данный момент многообразие кредитных потребительских продуктов.

Обобщая мировую практику, рационально выделить следующие виды потребительского кредита:

1) кредит по текущему счету (овердрафт) - краткосрочная форма кредита; обязательным условием которого является наличие банковского счета. Кредитный продукт реализуется следующим образом: списание средств со счета производится выше остатка, а разница и выступает ссудой;

2) ссуда с индивидуальными условиями, которая выдается, в основном,

²² Официальный информационный сайт Банкирша.com. Аннуитетные платежи [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://bankirsha.com/about-annuity-calculations.html>. - 16.05.2017.

клиентам, собирающимся совершить крупные покупки и услуги на большую сумму;

3) диспозиционный кредит - разновидность контокоррентного кредита для физических лиц, в основном, выдается состоятельным клиентам коммерческих структур и иным частным лицам. В мировой банковской практике такой кредит выдается с помощью кредитной карточки;

4) овальный (гарантийный) кредит. Предметом договора выступает готовность банка подтвердить кредитоспособность своего клиента (индивидуального заемщика) перед третьей стороной. Банк гарантирует, что его клиент погасит свои обязательства, установленные в кредитном договоре.²³

Также потребительские кредиты разделяют на два типа по следующим характеристикам:

1) кредиты, стимулирующие спрос. Данная группа кредитов (кредиты на удовлетворение личных потребностей, на текущие нужды, автокредиты и кредитные карты) увеличивает платежеспособный спрос населения, стимулируя продажи и обеспечивая расширенное воспроизводство экономики страны. Предприятия, таким образом, повышают оборачиваемость собственных активов, обеспечивая непрерывность производственного процесса и рост прибыли;

2) кредиты, стимулирующие инвестиции. Данная группа кредитов (инвестиционные кредиты, ипотечные жилищные кредиты, ссуды фермерским хозяйствам) играет важную роль: они создают капитал домашних хозяйств, формируют основу их функционирования и развития. Кредит на образование также носит инвестиционный характер, поскольку представляет собой вложение в свое развитие, плата за будущее в целях получения в дальнейшем отдачи в виде стабильной, хорошо оплачиваемой работы и достойного уровня жизни²⁴.

Стимулирование потребительского спроса влечет за собой и ускорение оборачиваемости денежных средств: сбережения физических лиц в наличной форме, как правило, не самым лучшим образом отражаются на экономике стра-

²³ Белявская, А.В. Перспективные направления маркетинга потребительского кредитования в России и за рубежом // Управление. Бизнес. Власть. - № 3 (12). - 2016. - С. 37.

²⁴ Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31). - 2015. - С. 126.

ны, поскольку накапливаемые на приобретение определенного товара (или услуги) денежные средства перестают работать. Потребительское кредитование позволяет коммерческому банку аккумулировать денежные средства на своих счетах, принимая их в счет оплаты долга, и производить инвестирование в экономику, таким образом ускоряя оборачиваемость денег.

1.3 Порядок, этапы и особенности потребительского кредитования

Всю необходимую информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита кредитор обязан размещать в местах оказания услуг, в том числе и на официальном сайте и доводить до сведения потенциального потребителя банковских услуг бесплатно. Копии необходимых документов должны предоставляться по запросу клиента бесплатно или за оплату, не превышающую затрат на их изготовление.

К такой информации относятся:

- 1) информация о кредиторе, банковские реквизиты, требования к потенциальному заемщику;
- 2) порядок рассмотрения заявки на кредит (сроки рассмотрения);
- 3) сумма, валюта, вид, срок возврата, способ предоставления потребительского кредита и периодичность платежей при его возврате;
- 4) процентные ставки в годовых процентах и диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита, наличие иных обязательных платежей в рамках обслуживания кредитного договора;
- 5) способы возврата потребительского кредита;
- 6) сроки, в течение которых заемщик имеет право отказаться от получения потребительского кредита;
- 7) способы обеспечения потребительского кредита, в случае, если это необходимо;
- 8) права, обязанности и ответственность заемщика и иные нюансы²⁵.

Рассмотрим детально механизм организации потребительского кредито-

²⁵ ЦБ РФ. Банковская азбука. Потребительский кредит (заём) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/analytics/default.aspx?Prtid=spr&ch=ITM_24882#CheckedItem. - 01.05.2017. - с. 5.

вания. На этапе обращения потенциального заемщика с заявлением о рассмотрении кредитной заявки банки, как правило, предлагают ему принять заранее заготовленные стандартные условия, которые зависят от вида испрашиваемого кредита. Фактически согласованию подлежат следующие условия договора: сумма кредита, размер платы за него, срок пользования кредитом, реже - размер штрафных санкций. Далее следует процедура рассмотрения сотрудниками банка вопроса о предоставлении потребительского кредита.

Как правило, банки не устанавливают жестких рамок для получения физическими лицами потребительских кредитов, однако существуют определенные условия:

1) возраст потенциального заемщика должен быть не менее 21 года и не более 70 лет на момент обращения с заявкой. Некоторые банки устанавливают максимальный возраст для предоставления кредита в 55 лет. При этом есть разница между этими показателями на моменты подачи заявления на получение материальной помощи и полной выплаты задолженности;

2) кредитные средства выдаются лицам, имеющим постоянный (и желательно стабильный) доход. Если доход недостаточен для оформления кредита, то к нему прилагаются документальные подтверждения об иных источниках доходов - например, доход от сдачи в аренду недвижимости или дивидендов от ценных бумаг;

3) наличие паспорта и региональной прописки, соответствующей месту расположения банка;

4) получение нецелевого потребительского кредита осуществляется при предоставлении справки о доходах и копии трудовой книжки;

5) отсутствие судимости у заемщика и его ближайших родственников.

В качестве дополнительных условий для предоставления потребительского кредита банк может установить:

- наличие зарплатной карты, которую обслуживает банк, предоставляющий заем;

- большой стаж на последнем рабочем месте;

- положительная кредитная история и т.д.

При необходимости осуществления быстрого займа прибегают к экспресс-кредитованию, время его оформления составляет не более часа, пакет необходимых документов минимален. Однако банки страхуют риски, связанные со срочностью кредитования, привлечением высокой процентной ставки.

Этапы организации потребительского кредитования представлены на рисунке 2. На первом этапе потенциальный заемщик может оформить заявку на кредит несколькими способами. Как правило, это:

- 1) Центр телефонного обслуживания (ЦТО) банка;
- 2) посредством Интернет на официальном сайте банка;
- 3) непосредственно в ближайшем офисе банка.

Банк обычно имеет автоматизированную базу данных, в которой хранятся все кредитные заявки клиентов, оценивается в автоматическом порядке их кредитоспособность, а также обеспечивается электронный документооборот.

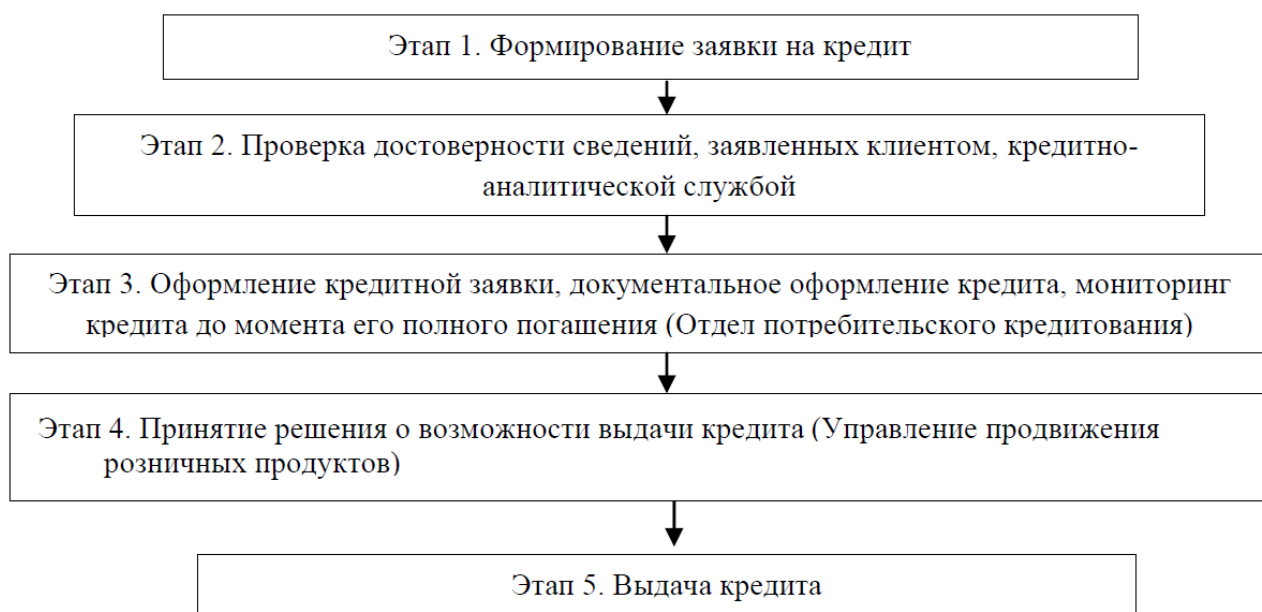


Рисунок 2 - Этапы организации потребительского кредитования

На втором этапе в работу включается кредитно-аналитическая служба банка, несущая ответственность за проверку достоверности сведений, заявленных заемщиком в анкете, и отсутствие фактов, как препятствующих исполне-

нию заемщиком своих обязательств перед банком по кредитному договору, так и свидетельствующих о возможных недобросовестных действиях.

Если к потенциальному заемщику есть претензии со стороны правоохранительных органов, сотрудники кредитно-аналитической службы сообщают кредитному специалисту эту информацию в виде принятых в банке кодов.

Если на данном этапе не возникло каких-либо затруднений или выявления отрицательных фактов, рассмотрение кредитной заявки переходит в отдел потребительского кредитования, сотрудник которого (кредитный менеджер) консультирует потенциального заемщика об условиях кредитных программ, знакомится с заключением кредитно-аналитической службы, проверяет анкету заемщика по «стоп-условиям» (возраст, регистрация, наличие стационарных и рабочих телефонов), проводит автоматическую оценку кредитоспособности и вводит в кредитную заявку собственное заключение.

Рассмотрение кредитной заявки может иметь еще один этап - согласование в отделе Управления продвижения розничных продуктов. После прохождения данных этапов рассмотрения, заявка клиента попадает на этап выдачи кредита. Для снижения кредитного риска банк, как правило, использует следующие методы оценки кредитоспособности заемщика - физического лица:

- 1) установленную процедуру рассмотрения и одобрения кредитных заявок;
- 2) скоринговый метод оценки кредитоспособности заемщика;
- 3) оценку предлагаемого обеспечения.²⁶

В случае одобрения заявления заемщика о предоставлении потребительского кредита кредитором составляются индивидуальные условия договора и предлагаются заемщику для согласования. Заемщик изучает кредитное предложение и в течение пяти рабочих дней (если больший срок не установлен кредитором) дает свой ответ о согласии, либо несогласии с условиями потребительского кредита. Как правило, физические лица обращаются не в один банк с за-

²⁶Савшак, Л.Я. Исследование организации потребительского кредитования в коммерческом банке// Экономика и бизнес: теория и практика. - № 1. - 2015. - С. 77-78.

явкой о получении кредита; предоставление времени на обдумывание дает им возможность сопоставить условия кредитования в различных банках и выбрать для себя приемлемый вариант.

Индивидуальные условия изменяются в случае необходимости по согласованию кредитора и заемщика в следующем порядке: кредитор передает новую таблицу индивидуальных условий заемщику для принятия решения о согласовании в течение пяти (или более) рабочих дней. Индивидуальные условия договора потребительского кредита считаются согласованными сторонами, если заемщик сообщит об этом в указанный срок.

В случае возникновения просроченной задолженности заемщик должен уведомить банк об этом не позднее 7 дней для своевременного решения проблемы. Как правило, банком предлагается изменить дату ежемесячного платежа (это особенно актуально в случае смены графика оплаты труда заемщика, например, при смене места работы) либо предложить кредитные каникулы, реструктуризацию и др. Алгоритм заключения потребительского кредита представлен на рисунке 3.

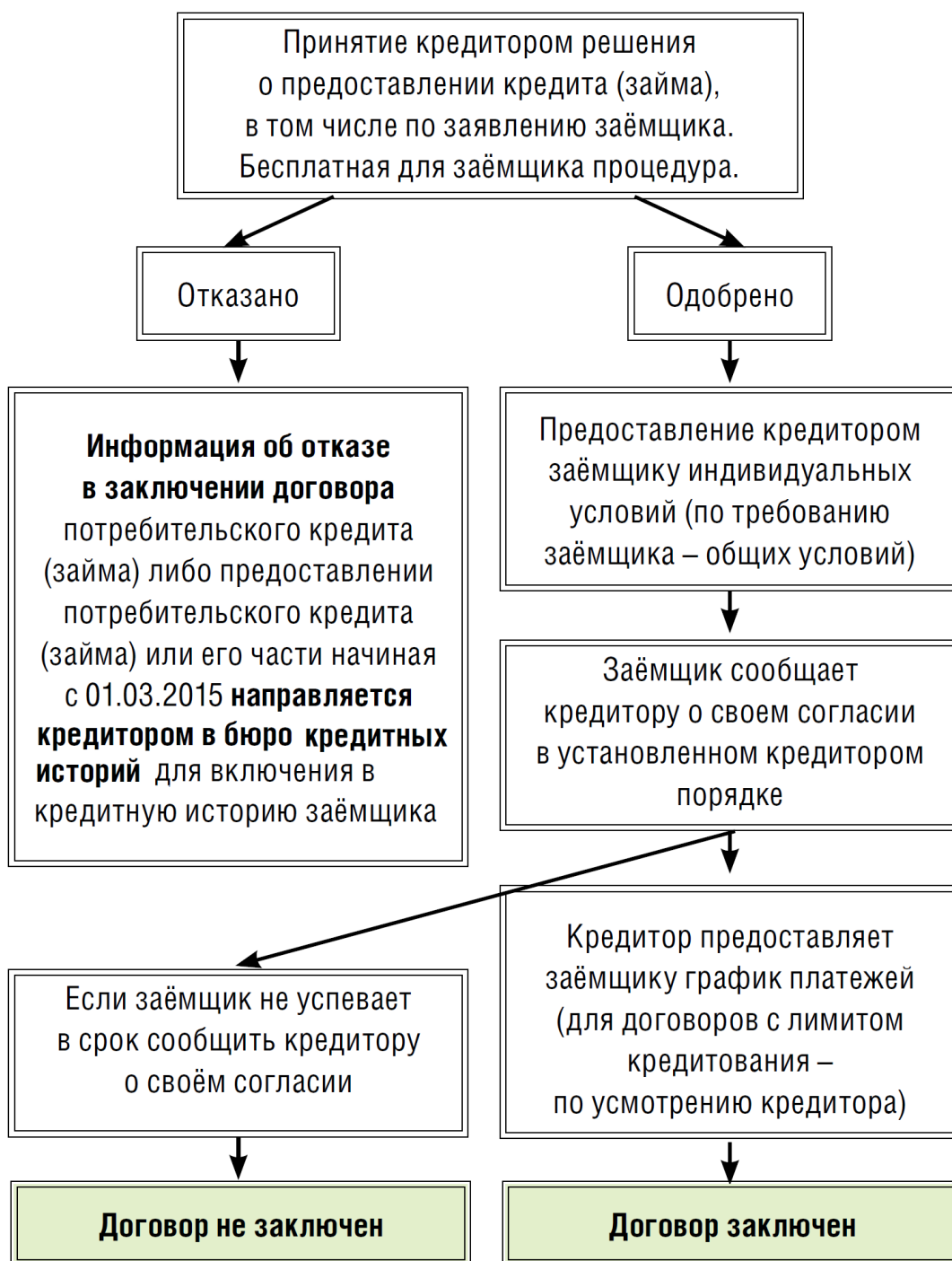


Рисунок 3 - Алгоритм заключения потребительского кредита

Главной обязанностью заемщика с момента заключения кредитного договора является своевременное и полное внесение платежей. В случае нарушения своих обязательств банк применяет следующие санкции (рисунок 4).

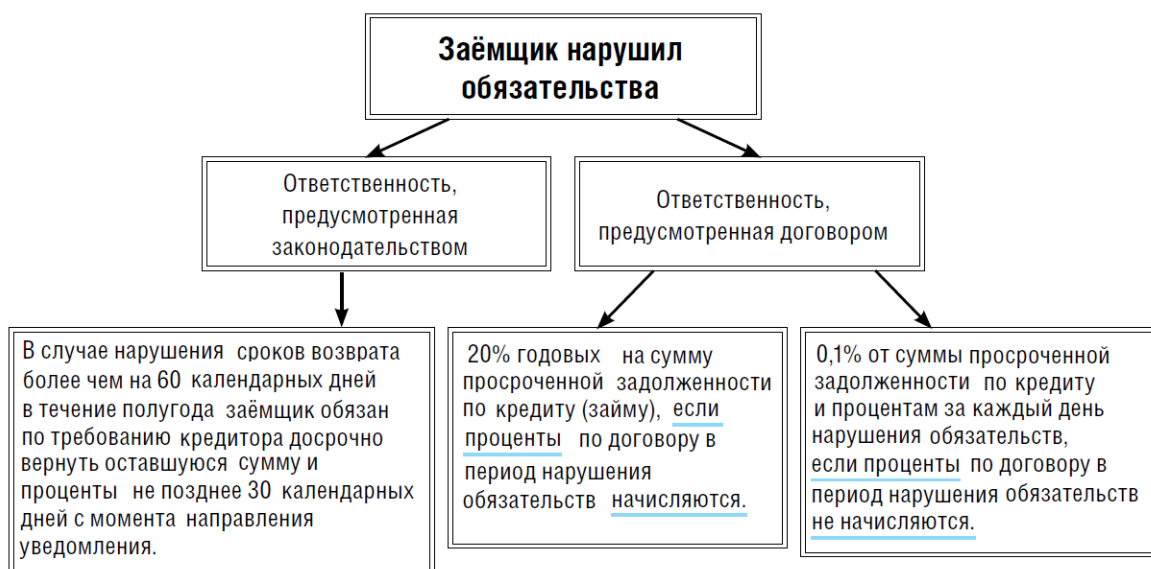


Рисунок 4 - Алгоритм действий в случае нарушения обязательств заемщиком

В случае возникновения просроченной задолженности банк или лицо, осуществляющее возврат долга (кредитор, коллектор), взаимодействуют с заемщиком, используя личные встречи, телефонные переговоры, почтовые отправления, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные виды сообщений.²⁷

Наряду с проблемой привлечения новых клиентов, банки сталкиваются с проблемой профилактики просроченной задолженности и работы с нею. Рост просроченной задолженности по потребительским кредитам и прививание в современном обществе культуры жизни в долг вынуждает коммерческие банки искать пути повышения своей деятельности: заниматься разработкой новых форм возвратности кредитов и сотрудничать с коллекторскими агентствами.

В процессе взыскания просроченной задолженности кредиторы сталкиваются, как правило, со следующими категориями должников:

1) физические лица, не рассчитавшие своих финансовых возможностей в силу различных обстоятельств (попадание под сокращение, потеря работы или основного источника дохода) и ставшие неплатежеспособными;

²⁷ЦБ РФ. Банковская азбука. Потребительский кредит (заём) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/analytics/default.aspx?Prtid=spr&ch=ITM_24882#CheckedItem. - 01.05.2017. - с. 11-20.

2) физические лица, не имеющие стабильного дохода, воспользовавшиеся ситуацией выдачи кредитов банками без должной проверки; к таким лицам относятся, в том числе, мошенники, лица, имеющие алкогольную или наркологическую зависимость;

3) физические лица, пользующиеся недостатками в законодательной системе, не возвращающие долг (хотя признают факт просрочки, но находятся в состоянии личного дефолта, без работы, источника дохода и имущества). Как правило, иск о взыскании задолженности передается в суд, и выносится постановление о невозможности взыскания.

Таким образом, можно сделать вывод, что чем хуже банк проверяет потенциальных заемщиков, тем выше риски невозврата займа. Снижение доли просроченной задолженности в кредитном портфеле банка достигается путем проведения верификации заемщиков и использования информации из бюро кредитных историй. С большой долей вероятности можно полагать, что прошлая платежная история заемщика - это показатель поведения в будущем.²⁸

Ввиду высокой рискованности и необходимости модернизации, сегмент потребительского кредитования в настоящее время не является источником сверхприбылей в банковском секторе. Отбор и стимулирование к заключению новых кредитных договоров клиентов с положительной кредитной историей - новый шаг на пути к развитию клиентской базы, качественным улучшениям кредитного портфеля коммерческих банков в условиях финансово - экономического кризиса.

²⁸Янов, В.В. Современные тренды розничного кредитования // In Situ. - № 4. - 2015. - С. 78.

2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС БАНК»

2.1 Краткая характеристика деятельности ПАО «Восточный Экспресс Банк»

ПАО «Восточный экспресс банк» был образован в 1991 году в г. Благовещенске и на сегодняшний день является одним из крупнейших частных розничных банков России, обладая одной из наиболее разветвленных региональных сетей. ПАО «Восточный экспресс банк» является крупнейшим региональным банком на Дальнем Востоке. На 01.01.2016 г. размер кредитного портфеля - более 151 млрд. руб., объем депозитного портфеля - более 117 млрд. руб. За Банком закреплены следующие направления работы: кредитование физических лиц, привлечение депозитов физических лиц, проведение операций по платежам физических и юридических лиц, обслуживание пластиковых карт.

ПАО «Восточный экспресс банк» осуществляет свою деятельность на основании Генеральной лицензии Банка России № 1460 от 24.10.2014 года и имеет право в соответствии с ней на проведение следующих банковских операций со средствами в рублях и иностранной валютой:

- 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады;
- 2) размещение привлеченных во вклады денежных средств юридических и физических лиц от своего имени и за свой счет;
- 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- 4) осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц;
- 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной валютах;

7) выдача банковских гарантий;

8) осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).²⁹

На основании имеющихся лицензий в Банке также проводятся следующие виды операций: обслуживание на рынке ценных бумаг, сопровождение экспортно-импортных контрактов, эмиссия и эквайринг пластиковых карт (MasterCard, Visa, Золотая Корона).

Главная стратегия Банка - предоставление качественных финансовых услуг жителям российских регионов. Банк активно работает как в крупных мегаполисах, так и в небольших городах, куда практически не заходят многие крупные розничные банки.³⁰

ПАО «Восточный экспресс банк» имеет достаточно развитую филиальную сеть и составляет достойную конкуренцию крупным региональным банкам. В рамках рыночного развития главной концепцией Банка является построение долгосрочных и взаимовыгодных отношений со своими клиентами. Банк разрабатывает и внедряет различные программы лояльности, способствующие минимизации издержек, связанных с привлечением новых клиентов, и обеспечивающие стабильный доход в долгосрочной перспективе.

В 2016 году Банк активно развивал основное направление своей деятельности - розничный бизнес. Однако, акцент был поставлен не на экспресс-кредитование, а на развитие кредитов с более низкими рисками невозврата. В 2014-2016 гг. Банк фокусируется на следующих сегментах - кредиты наличными, кредитные карты и кредитование в торговых точках - и активно расширяет продуктовую линейку, адаптированную под текущие потребности клиентов. Так, например, Банком в 2016 году были разработаны и внедрены следующие кредитные продукты:

1) продукт залоговый (под залог недвижимого имущества),

²⁹Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк». Лицензии банка [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.vostbank.ru/about/info/ofitsialnye-dokumenty/>. - 07.05.2017.

³⁰Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк». Официальная информация [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/about/info/>. - 07.05.2017.

- 2) кредитные карты с сервисом Cash-back,
- 3) кредит наличными под залог автомобиля,
- 4) выпуск кредитных карт для молодежи.

В рамках ПОС-кредитования Банк продолжил развивать партнерские отношения, как с федеральными сетями, так и небольшими региональными компаниями и локальными торговыми сетями; начато сотрудничество с такими крупными партнерами, как торговые сети «М Видео», «Эльдорадо», «Лазурит» и т.п. В 2016 году банк продолжил активное развитие линейки комиссионных продуктов: запустил сервис предоставления информации по кредитным историям, осуществлял продажи комплексной страховки, расширил перечень каналов погашения кредитов, запустил сервис «Юридическая помощь».

Банк активно развивает каналы дистанционного обслуживания своих клиентов, предлагая новые средства коммуникации и сервисы обслуживания. Так, например, проводится работа по усовершенствованию системы работы с претензиями и обращениями клиентов. В рамках модернизации сервисного обслуживания уделяется особое внимание повышению профессионализма сотрудников отделений и Контакт-центре. В части комиссионных доходов Банк внедряет сервисы по дистанционным продажам комиссионных продуктов, внедряет автоплатежи ЖКХ.³¹

Юридический адрес Банка: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Святителя Иннокентия, 1. ИНН: 2801015394, БИК: 041012718. Банк имеет на данный момент 16 филиалов (в РФ), 128 дополнительных офисов, 4 операционные кассы вне кассового узла и 481 операционный офис на территории России.³² Уставный капитал Банка равен номинальной стоимости акций Банка, приобретенных акционерами. Размер уставного капитала Банка на 01.01.2017 г. составляет 6421,5 млн. руб. Организационная структура ПАО «Восточный экспресс банк» представлена на рисунке 5.

³¹ Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк». Годовой отчет за 2016 год [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.vostbank.ru/about/reporting/?archive=0&type=annual_reports. - 07.05.2017.

³² ЦБ РФ. Информация по кредитным организациям. ПАО «Восточный экспресс банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/credit/coinfo.asp?id=100000004>. - 07.05.2017.



Рисунок 5 - Организационная структура
ПАО «Восточный экспресс банк»

Согласно Уставу, органами управления Банка являются: Общее собрание акционеров (участников), Совет Банка, Правление Банка (коллегиальный исполнительный орган), Председатель правления Банка (единоличный исполнительный орган). Председатель правления Банка утверждает положения о структурных подразделениях и должностные инструкции сотрудников.

Надзор за деятельностью ПАО «Восточный экспресс банк» г. Благовещенска осуществляется Банком России, в лице его территориальных учреждений, в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России. Руководство текущей деятельностью головного офиса ПАО «Восточный

экспресс банк», находящегося в г. Благовещенске, осуществляет заведующий (уполномоченный работник), в его отсутствие руководство осуществляет заместитель. Заведующий Банком назначается и освобождается от должности председателем территориального Банка и несет персональную ответственность за работу головного офиса и за решение возложенных на него задач.

Отделы Банка выполняют следующие функции:

1) бухгалтерия формирует информацию о хозяйственных процессах и финансовых результатах деятельности Банка, контролирует наличие и движение имущества, организует учет материальных, трудовых и финансовых ресурсов в соответствии с утвержденными нормами, составляет отчеты по результатам работы Банка. Также отдел бухгалтерии ведет статистический обзор доходов и расходов Банка, подготавливает необходимую информацию для текущего управленческого учета;

2) юридический отдел осуществляет защиту прав и интересов Банка в рамках укрепления финансового положения и улучшения экономических показателей работы Банка, оказывает помощь в деле обеспечения законности в деятельности. Юридический отдел обеспечивает грамотный внутренний и внешний документооборот на всех уровнях, контролирует высокий уровень правовых знаний работников Банка в сфере их производственной деятельности, информирует и консультирует административный аппарат Банка сведениями правового характера;

3) отдел кадров осуществляет набор персонала в соответствии с необходимыми требованиями и формирует кадровый резерв Банка, занимается планированием численности и использования персонала Банка, управляет фондами заработной платы. Также отдел кадров решает вопросы о повышении квалификации кадров и организации обучения;

4) административно-хозяйственный отдел осуществляет деятельность по приобретению, поддержанию и продаже банковских зданий, сооружений и оборудования, организует строительство и модернизацию зданий Банка. Также отдел осуществляет разработку и внедрение электронных систем и сервисов,

оснащение банковских учреждений электронно-вычислительной и оргтехникой;

5) отдел автоматизации Банка занимается разработкой, установкой, эксплуатацией и контролем работы программных продуктов в соответствии с планами развития информационных систем Банка. Отдел обеспечивает защиту информационных баз и систем Банка от уничтожения, разрушения и искажения в результате действия различных факторов (сбой, кибер-атака, несанкционированный доступ, техногенная авария), обеспечивает работоспособность вычислительных систем и сетей, систем телефонной связи Банка и телекоммуникаций, специальных систем электроснабжения;

6) служба безопасности осуществляет охрану имущества и сведений Банка, осуществляет проверку (проверка достоверности подаваемых клиентом сведений) и защиту личной информации клиентов и Банка, контролирует работу и проведение банковских операций, предотвращает мошеннические махинации с финансовыми документами;

7) отдел обслуживания юридических и физических лиц занимается привлечением денежных средств путем открытия и ведения банковских счетов, осуществление расчетно-кассового обслуживания и операций с ценными бумагами и иностранной валютой. Отдел также консультирует клиентов об услугах и продуктах Банка, оформляет и подключает дополнительные опции (например, СМС - информирование, автоматическое пополнение счета и т.д.), ведет деловую переписку с клиентами Банка и т.д.;

8) кредитный отдел оформляет заявки клиентов на получение кредита, принимает решения по ним, составляет кредитные договоры и осуществляет выдачу кредита клиентам. Однако за каждую стадию отвечают конкретные сотрудники Банка.

Наличие в Банке кредитного отдела, как правило, положительно его характеризует, поскольку в небольших отделениях или филиалах банков принятие заявок от клиентов, рассмотрения документов, вынесение заявок на Кредитный комитет осуществляется часто одним и тем же сотрудником.

Должностная инструкция сотрудника кредитного отдела включает в себя следующие аспекты:

1) на должность принимается лицо, имеющее высшее финансово - экономическое образование;

2) специалист отдела кредитования должен в обязательном порядке знать следующее:

- Конституцию РФ, другие законы и нормативные правовые акты РФ в сфере профессиональной деятельности;

- тенденции развития экономики;

- характеристику и особенности кредитных продуктов Банка;

- методы оценки рисков при кредитовании клиентов Банка;

- факторы, определяющие специфику деятельности клиента, устойчивость его финансового состояния;

- методы прогнозирования;

- требования к оформлению кредитов по установленным инструкциям;

- правила установления деловых контактов;

- психологию общения с клиентами, методы разрешения конфликтных ситуаций;

- правила внутреннего трудового распорядка, основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда;

3) в должностные обязанности специалиста входит консультирование клиентов об условиях кредитования и требованиях, предъявляемых к потенциальным заемщикам в Банке; рассмотрение и анализ кредитных заявок клиентов; предварительная оценка предоставленных документов потенциального заемщика на предмет возможности предоставления кредита (подлинность документов, соответствие установленному перечню и т. д.); проведение анализа финансового состояния клиентов, подготовка кредитных заключений; мониторинг действующих кредитов; оформление выдачи кредита клиенту; консультирование клиентов по вопросам погашения кредитов, в том числе досрочного погашения. Также сотрудник кредитного отдела формирует внутреннюю и внеш-

нюю отчетность по кредитным операциям, принимает участие в разработке и внедрении новых кредитных продуктов. Стратегией Банка также является высокое качество обслуживания и вежливое отношение к своим клиентам, предусмотренные Кодексом корпоративного поведения.

2.2 Анализ финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк»

Рассмотрим консолидированный бухгалтерский баланс ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг. (представлен в Приложении А) и проанализируем динамику за 3 года в таблице 3.

Таблица 3 - Горизонтальный анализ показателей бухгалтерского баланса ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 -2016 гг.

Наименование статьи	Год			Темп роста, в %	
	2014, млн. руб.	2015, млн. руб.	2016, млн. руб.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
1	2	3	4	5	6
АКТИВ БАЛАНСА					
Денежные средства и их эквиваленты	8077,4	8232,4	7239,1	101,9	87,9
Средства кредитных организаций в Центральном банке РФ	6529,7	3685,1	3156,6	56,4	85,7
Обязательные резервы	1513,2	783,5	814,8	51,8	104,0
Средства в кредитных организациях	9319,1	10967,7	1902,1	117,7	17,3
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыли или убыток	3114,9	15475,8	21143,2	496,8	136,6
Чистая ссудная задолженность	137403,9	94980,8	86845,2	69,1	91,4
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	16654,4	6958,5	2574,2	41,8	37,0
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	26,1	26,1	36,1	100,0	138,3
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	344,2	32431,0	10994,2	9422,3	33,9
Требование по текущему налогу на прибыль	311,7	6,6	1436,8	2,1	21736,8
Отложенный налоговый актив	3403,8	4140,3	5301,9	121,6	128,1
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	6713,3	5805,0	6478,1	86,5	111,6
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0,0	510,9	267,4	0,0	52,3

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5	6
Прочие активы	5416,3	4655,0	5940,1	85,9	127,6
Всего активов	197288,8	187849,1	153278,7	95,2	81,6
ПАССИВ БАЛАНСА					
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ	6634,3	29071,8	500,0	438,2	1,7
Средства кредитных организаций	1796,7	1004,0	16988,4	55,9	1692,1
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	145833,6	129659,5	108744,9	88,9	83,9
В т.ч. вклады (средства) физических лиц, в том числе ИП	121185,9	112435,1	93604,1	92,8	83,3
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Выпущенные долговые обязательства	16269,9	4687,3	3543,9	28,8	75,6
Обязательства по текущему налогу на прибыль	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Отложенное налоговое обязательство	124,8	212,1	330,1	169,9	155,6
Прочие обязательства	2381,9	1793,2	1355,0	75,3	75,6
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциями с резидентами оффшорных зон	51,9	74,9	280,5	144,2	374,7
Источников собственных средств	24195,6	21346,4	21536,0	88,2	100,9
Всего пассива	197288,8	187849,1	153278,7	95,2	81,6

По итогам 2016 года валюта баланса снизилась на 22,3 %, по сравнению с 2014 годом. Положительная динамика на протяжении 2014-2016 гг. наблюдалась относительно финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыли или убыток (в 2015 году строка баланса увеличилась практически в 5 раз, в 2016 г. - еще на 36,6 %). В 2016 году наблюдался рост инвестиций в дочерние и зависимые организации (увеличение на 38,3 %). Отложенный налоговый актив также имел положительную динамику на протяжении 3 лет (темп роста в 2015 г. - 121,6 %, в 2016 г. - 128,1 %).

Устойчивая положительная динамика по показателям пассива наблюдалась у отложенных налоговых обязательств (темп роста в 2015 г. - 169,9 %, в 2016 г. - 155,6 %). Также Банком были увеличены резервы на возможные потери (в 2015 г. - на 44,2 %, в 2016 г. - еще в 3,75 раза). Основным фактором сни-

жения активов в 2016 году стало снижение вложений ценные бумаги (в 2015 г. наблюдался их рост в 94 раза, в 2016 г. - резкий спад на 66,1 %). Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, также снизились в 2016 г. на 63 %, по сравнению с показателем 2015 г. Основным фактором, уменьшившим капитал, стал убыток предшествующего года, данные о котором подтверждены аудиторским заключением.

Далее проанализируем структуру активов и пассива ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг. и представим результат в таблице 4.

Таблица 4 - Вертикальный анализ баланса ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 -2016 гг.

Наименование статьи	2014, млн. руб.	2014, в %	2015, млн. руб.	2015, в %	2016, млн. руб.	2016, в %
1	2	3	4	5	6	7
АКТИВ БАЛАНСА						
Денежные средства и их эквиваленты	8077,4	4,09	8232,4	4,38	7239,1	4,72
Средства кредитных организаций в Центральном банке РФ	6529,7	3,31	3685,1	1,96	3156,6	2,06
Обязательные резервы	1513,2	0,77	783,5	0,42	814,8	0,53
Средства в кредитных организациях	9319,1	4,72	10967,7	5,84	1902,1	1,24
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыли или убыток	3114,9	1,58	15475,8	8,24	21143,2	13,79
Чистая ссудная задолженность	137403,9	69,65	94980,8	50,56	86845,2	56,66
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	16654,4	8,44	6958,5	3,70	2574,2	1,68
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	26,1	0,01	26,1	0,01	36,1	0,02
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	344,2	0,17	32431,0	17,26	10994,2	7,17
Требование по текущему налогу на прибыль	311,7	0,16	6,6	0,00	1436,8	0,94
Отложенный налоговый актив	3403,8	1,73	4140,3	2,20	5301,9	3,46
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	6713,3	3,40	5805,0	3,09	6478,1	4,23
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0,0	0,00	510,9	0,27	267,4	0,17
Прочие активы	5416,3	2,75	4655,0	2,48	5940,1	3,88

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6	7
Всего активов	197288,8	100	187849,1	100	153278,7	100
ПАССИВ БАЛАНСА						
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ	6634,3	3,36	29071,8	15,48	500,0	0,33
Средства кредитных организаций	1796,7	0,91	1004,0	0,53	16988,4	11,08
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	145833,6	73,92	129659,5	69,02	108744,9	70,95
В т.ч. вклады (средства) физических лиц, в том числе ИП	121185,9	61,43	112435,1	59,85	93604,1	61,07
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
Выпущенные долговые обязательства	16269,9	8,25	4687,3	2,50	3543,9	2,31
Обязательства по текущему налогу на прибыль	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
Отложенное налоговое обязательство	124,8	0,06	212,1	0,11	330,1	0,22
Прочие обязательства	2381,9	1,21	1793,2	0,95	1355,0	0,88
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциями с резидентами оффшорных зон	51,9	0,03	74,9	0,04	280,5	0,18
Источников собственных средств	24195,6	12,26	21346,4	11,36	21536,0	14,05
Всего пассива	197288,8	100	187849,1	100	153278,7	100

Анализ представленных показателей свидетельствует о том, что:

1) в активе баланса удельный вес имеет чистая ссудная задолженность: в 2014 г. ее доля составила 69,65 %, в 2015 г. - 50,56 %, в 2016 г. - 56,66 %, за исследуемые 3 года доля ссудной задолженности снизилась на 12,99 процентных пунктов;

2) второе место в структуре актива баланса занимают чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи (в 2014 г. их доля составила 8,44 %). Однако, в 2015-2016 гг. доля резко снизилась до 1,68 % в общем объеме актива;

3) доля финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыли или убыток, в 2015-2016 гг. увеличилась, и к концу 2016 г. составляла 13,79 % против 1,58 % в 2014 г.;

4) в пассиве баланса удельный вес имеют средства клиентов, не являющихся кредитными организациями: в 2014 г. их доля составила 73,92 %, в 2015 г. - 69,02 %, в 2016 г. - 70,95 %, за исследуемые 3 года доля средств клиентов в объеме пассива сократилась на 2,97 процентных пункта;

5) наблюдаются положительные сдвиги в структуре пассива по строке средств кредитных организаций: их доля за исследуемые 3 года увеличилась на 10,17 процентных пунктов.

Динамика доли источников собственных средств Банка за исследуемый период имеет тенденцию к росту (14,05 % в 2016 году против 12,26 % в 2014 году). Вследствие снижения финансового результата Банка за 2014-2016 гг. произошло снижение неиспользованной прибыли за анализируемый период. Отрицательные показатели чистой прибыли свидетельствует о финансовой неустойчивости Банка и в наличии затруднений в расширении возможностей пополнения оборотных средств для ведения хозяйственной деятельности.

Рассмотрим динамику основных статей собственного капитала Банка за 2014 - 2016 гг. на рисунке 6.

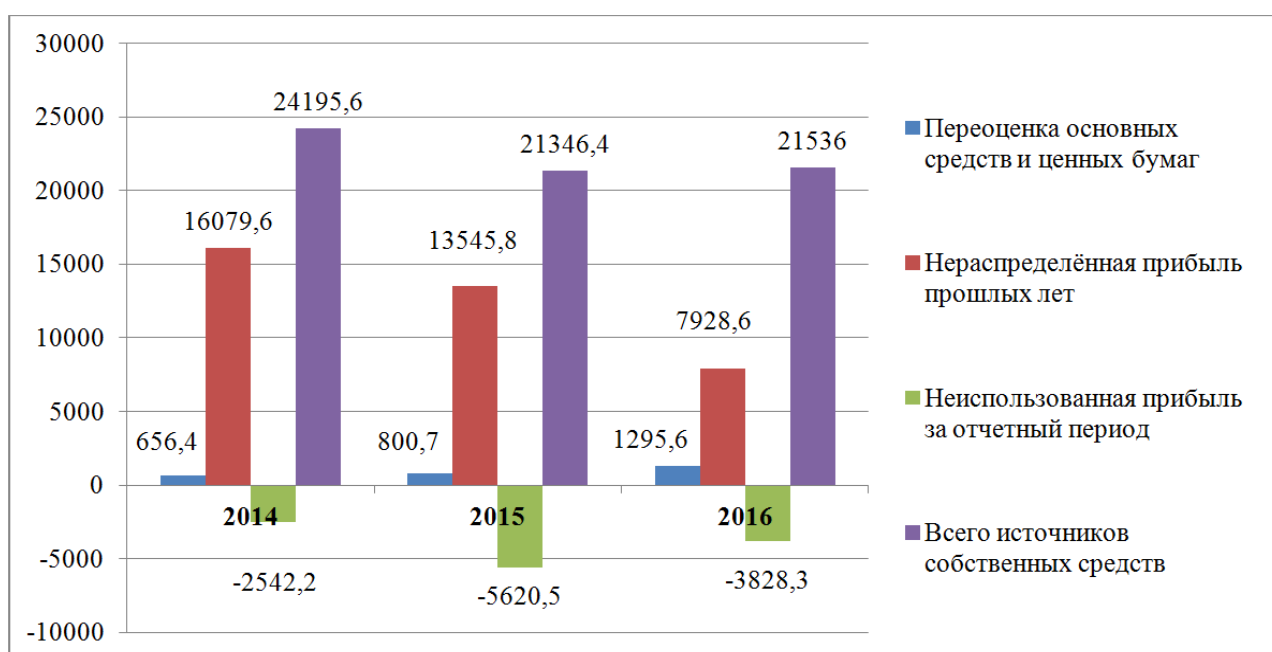


Рисунок 6 - Динамика основных статей собственного капитала ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 - 2016 гг., в млн. руб.

Единственным показателем, демонстрирующим положительную динамику

ку, является переоценка основных средств и ценных бумаг (рост показателя в 2 раза за 2014-2016 гг.). Дальнейшим этапом анализа финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк» является изучение отчета о финансовых результатах (Приложение Б) в таблице 5.

Таблица 5 - Горизонтальный анализ отчета о финансовых результатах ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Наименование показателя	Год			Темп роста, в %	
	2014, млн. руб.	2015, млн. руб.	2016, млн. руб.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Процентные доходы	52097,3	31749,5	27825,9	60,9	87,6
Процентные расходы	17063,6	19030,8	13358,6	111,5	70,2
Чистые процентные доходы	35033,7	12718,6	14467,3	36,3	113,7
Чистые процентные доходы после создания резерва на возможные потери по ссудам	7380,0	5998,4	25247,4	81,3	420,9
Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости	-576,7	3215,2	1209,4	-557,5	37,6
Чистые доходы от операций с ценными бумагами для перепродажи	32,0	-97,6	291,9	-305,0	-299,1
Чистые доходы от операций с инвалютой	630,6	-2662,2	1704,4	-422,2	-64,0
Чистые доходы от переоценки инвалюты	-365,9	4320,9	-1269,4	-1181,0	-29,4
Доходы от участия в капитале других организаций	0,0	0,0	22,5	0,0	0,0
Комиссионные доходы	17539,4	11514,9	8941,5	65,7	77,7
Комиссионные расходы	1550,7	909,9	755,3	58,7	83,0
Прочие операционные доходы	1292,0	1449,3	2108,8	112,2	145,5
Чистые доходы	23787,8	21899,8	36827,5	92,1	168,2
Операционные расходы	28456,4	27767,1	40986,2	97,6	147,6
Прибыль до налогообложения	-4668,6	-5867,4	-4158,6	125,7	70,9
Возмещение (расход) по налогам	-2126,4	-246,9	-330,3	11,6	133,8
Прибыль (убыток) за отчетный период	-2542,2	-5620,5	-3828,3	221,1	68,1

Анализ представленных показателей свидетельствует о том, что:

1) динамика по процентным доходам в 2014-2016 гг. была отрицательной (60,9 % в 2015 г., 87,6 % в 2016 г.). По процентным расходам, напротив, в 2015 г. наблюдалось увеличение на 11,5 %. Однако, в 2016 г. Банк оптимизировал

расходы, и их динамика составила 70,2 % от показателя 2015 года;

2) чистые процентные доходы с 2014 г. по 2016 г. снизились на 58,7 %, что также является негативным фактором в оперативной деятельности Банка;

3) чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток, в 2014 году были убыточными, однако, в 2015-2016 гг. ситуация стабилизировалась, и Банк вышел на положительные итоги по статье.

Аналогичная динамика наблюдалась и у операций с ценными бумагами для перепродажи: по сравнению с 2014 годом они стали резко убыточными. Ситуация в 2016 году выровнялась, и Банку удалось получить положительный финансовый результат в размере 291 млрд. руб.;

4) по статье чистых доходов от переоценки иностранной валюты наблюдается убыток за 2014 г. и за 2016 г., что объясняется резкими колебаниями курсов валют на мировых рынках;

5) по статье доходов от участия Банка в капитале других организаций наблюдается доход только в 2016 г.;

6) по статьям комиссионных доходов и расходов наблюдается пропорциональный спад, с 2014 по 2016 гг. статьи сократились на 50,9 % (комиссионные доходы) и на 48,7 % (комиссионные расходы). Статья прочих операционных доходов демонстрирует положительную динамику, за 2014-2016 гг. увеличение составило 63,22 %. Аналогичная динамика наблюдается и у операционных расходов - их рост за 2014-2016 гг. составил 44,03 %;

7) за 2014-2016 гг. Банк получил убыток. Анализ бухгалтерского баланса и отчета о финансовых результатах дал представление о том, что ПАО «Восточный экспресс банк», как и банковская система в целом, достаточно продолжительное время находится в состоянии кризиса. Экономическая среда, в которой Банк осуществляет свою деятельность, характеризуется негативными событиями и неопределенностью, что привело к резкому снижению прибыльности в 2014-2016 гг.

Проведем вертикальный анализ отчета о финансовых результатах ПАО

«Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг., результаты расчетов представим в таблице 6.

Таблица 6 - Вертикальный анализ отчета о финансовых результатах ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Наименование показателя	2014, млн. руб.	2014, в %	2015, млн. руб.	2015, в %	2016, млн. руб.	2016, в %
Процентные доходы	52097,3	100	31749,5	100	27825,9	100
Процентные расходы	17063,6	32,8	19030,8	59,9	13358,6	48,0
Чистые процентные доходы	35033,7	67,2	12718,6	40,1	14467,3	52,0
Чистые процентные доходы после создания резерва на возможные потери по ссудам	7380,0	14,2	5998,4	18,9	25247,4	90,7
Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости	-576,7	-1,1	3215,2	10,1	1209,4	4,3
Чистые доходы от операций с ценными бумагами для перепродажи	32,0	0,1	-97,6	-0,3	291,9	1,0
Чистые доходы от операций с инвалютой	630,6	1,2	-2662,2	-8,4	1704,4	6,1
Чистые доходы от переоценки инвалюты	-365,9	-0,7	4320,9	13,6	-1269,4	-4,6
Доходы от участия в капитале других организаций	0,0	0,0	0	0,0	22,5	0,1
Комиссионные доходы	17539,4	33,7	11514,9	36,3	8941,5	32,1
Комиссионные расходы	1550,7	3,0	909,9	2,9	755,3	2,7
Прочие операционные доходы	1292,0	2,5	1449,3	4,6	2108,8	7,6
Чистые доходы	23787,8	45,7	21899,8	69,0	36827,5	132,3
Операционные расходы	28456,4	54,6	27767,1	87,5	40986,2	147,3
Прибыль до налогообложения	-4668,6	-9,0	-5867,4	-18,5	-4158,6	-14,9
Возмещение (расход) по налогам	-2126,4	-4,1	-246,9	-0,8	-330,3	-1,2
Прибыль (убыток) за отчетный период	-2542,2	-4,9	-5620,5	-17,7	-3828,3	-13,8

Основная задача вертикального анализа отчета о финансовых результатах состоит в оценке степени участия отдельных статей доходов и расходов Банка в формировании его общей и чистой прибыли. Так, приняв за 100 % величину процентных доходов, было выявлено следующее:

- 1) в структуре доходов и расходов Банка удельный вес в 2014 году занимают чистые процентные доходы - 67,2 %, в 2015-2016 гг. - операционные расходы (87,5 % и 147,3 % соответственно);
- 2) финансовый результат (убыток) до налогообложения как наиболее су-

щественный показатель деятельности в 2014 году составлял 9 % от величины процентных доходов, в 2015 году - 18,5 %, в 2016 году - 14,9 %, что свидетельствует о незначительных положительных сдвигах в деятельности Банка;

3) процентные расходы в 2014-2016 году имели нестабильную динамику: если в 2015 году произошло их резкое увеличение (с 32,8 % до 59,9 %), то в 2016 году ситуация нормализовалась, и доля процентных расходов в общем объеме процентных доходов уже составляла не более 48 %.

Анализ ликвидности коммерческого банка - следующий этап анализа финансовой отчетности, он представлен в таблице 7³³.

Таблица 7 - Показатели ликвидности ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 - 2016 гг.

в процентах

Показатель ликвидности	Нормативное значение	Значение на 2014 г.	Значение на 2015 г.	Значение на 2016 г.
Норматив достаточности собственных средств (капитала) банка (Н1.0)	Не менее 8	8,6	11,6	10
Норматив мгновенной ликвидности (Н2)	Не менее 15	187,1	104,2	207,5
Норматив текущей ликвидности банка (Н3)	Не менее 50	227,5	277,4	276,8
Норматив долгосрочной ликвидности банка (Н4)	Не более 120	72,3	38,8	34,3
Норматив максимального размера риска на одного заёмщика или группу связанных заёмщиков (Н6)	Не более 25	5,9	22,2	20,5
Норматив максимального размера крупных кредитных рисков (Н7)	Не более 800	13,6	145,2	82,7

Способность своевременно и без потерь выполнять свои обязательства перед клиентами - вкладчиками, кредиторами, инвесторами - представляет собой ликвидность коммерческого банка. Реальные обязательства банка отражаются в Бухгалтерском балансе в виде депозитов до востребования, срочных депозитов, привлеченных межбанковских ресурсов, средств кредиторов. Услов-

³³ Годовая бухгалтерская отчетность ПАО «Восточный экспресс банк». Сведения об обязательных нормативах, показателе финансового рычага и нормативе краткосрочной ликвидности. [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/upload/iblock/734/godova-bukhgalterska-otchetnost-na-01.01.2017.pdf>. - 28.04.2017. Примечание: для 2014 г. норматив Н1.0 был установлен в размере не менее 10.

ные обязательства, которые могут возникнуть при определенных обстоятельствах, выражены забалансовыми пассивными (гарантии и поручительства, выданные банком, и др.) и забалансовыми активными операциями (неиспользованные кредитные линии и выставленные аккредитивы).

Норматив достаточности собственных средств (капитала) Банка на 01.01.2017 г. составляет 10 % и превышает установленный Банком России минимальный уровень, что, несомненно, положительно его характеризует и свидетельствует о покрытии кредитного, операционного и рыночного рисков за счет собственного капитала Банка. Норматив Н1.0 является наиболее важным показателем надежности Банка.

Показатель, ограничивающий риск потери Банком платежеспособности в течение одного дня, - норматив Н2. Он характеризует отношение активов, которые Банк может реализовать в течение одного календарного дня, к обязательствам самого банка, которые он должен исполнить или у него могут потребовать исполнить в течение одного календарного дня. Фактически в 2014-2016 гг. данный показатель значительно превышает нормативные требования Банка России и за 3 года увеличился на 10,9 %, что означает большую готовность Банка оперировать с более ликвидными активами.

Показания норматива Н3 также значительно превышают норму и имеют положительную динамику (рост на 21,7% за 2014-2016 гг.). Это свидетельствует о том, что риск потери Банком платежеспособности в течение ближайших 30 дней минимален.

Значения показателя Н4 за 2014-2016 гг. резко снизились на 52,6 % и не превысили установленный Банком России лимит. Данный показатель ограничивает риск неплатежеспособности Банка в результате размещения средств в долгосрочные активы, таких, как ипотечные кредиты.

Норматив Н6, ограничивающий риск Банка в отношении одного заемщика или группы связанных заемщиков, за 2014-2016 гг. увеличился в 3,5 раза и приблизился к установленному лимиту. Данный норматив определяет максимальное отношение совокупной суммы обязательств заемщика.

Показания норматива Н7 не превышают норму, однако имеют стремительную положительную динамику (рост в 6 раз за 2014-2016 гг.), что означает увеличение риска банкротства в случае невозврата кредитов. Данный показатель призван ограничивать совокупную величину крупных кредитных рисков Банка и определять максимальное отношение совокупной величины крупных кредитных рисков и размера собственных средств Банка. Анализ показателей ликвидности ПАО «Восточный экспресс банк» свидетельствует о высокой степени контроля уровня ликвидности в исследуемом периоде.

Не менее важным показателем ликвидности Банка является рентабельность, которая отражает эффективность использования банковских средств и позволяет проследить степень эффективности привлечения и размещения ресурсов, поступающих в распоряжение Банка.

Представим показатели рентабельности Банка в таблице 8, рассчитанные на основе Бухгалтерского баланса и Отчета о финансовых результатах.

Таблица 8 - Показатели рентабельности ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Показатель	2014	2015	2016	Отклонение	
				2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Чистая прибыль, млрд. руб.	-2,54	-5,62	-3,83	-3,08	1,79
Собственный капитал, млрд. руб.	24,20	21,35	21,54	-2,85	0,19
Активы, млрд. руб.	197,29	187,85	153,28	-9,44	-34,57
Доходы, млрд. руб.	52,10	31,75	27,83	-20,35	-3,92
Прибыль, млрд. руб.	35,03	12,72	14,47	-22,32	1,75
Общий уровень рентабельности, % ³⁴	67,2	40,1	52,0	-27,2	11,9
Рентабельность активов, % ³⁵	-1,3	-3,0	-2,5	-1,7	0,5
Рентабельность капитала, % ³⁶	-10,5	-26,3	-17,8	-15,8	8,6

Общий уровень рентабельности за 2014-2016 гг. имел отрицательную динамику. В 2015 году показатель снизился на 27,2 %, в 2016 году - незначительно увеличился на 0,5 % по сравнению с предыдущим годом, что связано с одновременным снижением уровней прибыли и доходов. Динамика рентабельно-

³⁴ Общая рентабельность - отношение прибыли до налогообложения к выручке от реализации услуг.

³⁵ Рентабельность активов - отношение чистой прибыли к активам.

³⁶ Рентабельность собственного капитала - отношение чистой прибыли к собственному капиталу.

сти активов была нестабильной, о чем свидетельствует сокращение активов и полученный Банком в 2014-2016 гг. убыток.

Показатель рентабельности собственного капитала имел отрицательную динамику. В 2015 году показатель снизился на 15,8 %, в 2016 году - незначительно увеличился на 8,6 % при существующей убыточности Банка.

Таким образом, можно сделать вывод, что показатели рентабельности характеризуют нестабильное экономическое положение Банка в условиях экономического кризиса.

Проанализировав полученные данные, можно сделать вывод: на деятельность Банка в 2016 году и его финансовое положение, как и в целом на банковский сектор, оказали влияние рыночные факторы (стабилизация макроэкономической среды, стабилизация темпов роста экономики, отсутствие значительной волатильности ставок, относительно невысокие колебания курса национальной валюты).

На протяжении 3 лет происходит постепенное снижение процентных доходов (снижение на 39,1 % в 2015 г., на 12,4 % в 2016 г.), наблюдались резкие колебания в динамике доходов от операций с ценными бумагами, доходов от переоценки иностранной валюты, доходов от участия Банка в капитале других организаций. В 2014-2016 гг. Банк имел отрицательный финансовый результат. Данный факт можно связать с общими проблемами экономики страны и необходимостью увеличения размера резервов. В связи с падением доходов населения резко снизилась и его платежеспособность. Следовательно, большое число кредитов, которые были выданы физическим лицам, стали просроченными и увеличили убыточность банковской деятельности.

Что касается нормативов ликвидности, ПАО «Восточный экспресс банк» соблюдает все установленные Банком России обязательные нормативы, выполняет резервные требования Банка России, соответствует требованиям, предъявляемым к участию в системе страхования вкладов физических лиц в банках России, не имеет просроченных обязательств перед Банком России и другими кредиторами. Филиалы Банка предоставляют своим клиентам весь

спектр услуг, оказываемых головным офисом.

В рамках снижения убыточности деятельности и улучшения качества кредитного портфеля Банк снизил объемы выдачи кредитных средств и переориентировался на выдачу кредитов, обеспечивающих максимальную доходность.

2016 год ознаменовался для ПАО «Восточный экспресс банк» следующими положительными тенденциями:

1) Банком было открыто 169 новых офисов, из них 155 в формате отделений. Банк активно наращивал эффективность филиальной сети, что, по собственной оценке Банка, привело к росту количества продаж и размера прибыли на один офис;

2) Банк модернизировал систему обслуживания своих клиентов, качественно улучшил информационное наполнение и навигацию Официального сайта, расширил продуктовую линейку. Также были запущены новые залоговые продукты и карточные продукты для активных клиентов (карты с cash back, карты путешественника, карты с льготным периодом 100 дней). Система удаленного обслуживания была дополнена контактными центром, мобильными приложениями и курьерской доставкой продуктов. Данная политика обусловлена двумя причинами:

- прежде всего, увеличение доли безрисковых комиссионных продуктов значительно улучшит финансовые показатели Банка в перспективе;

- Банк поставил цель на увеличение доли текущих и накопительных счетов с 7 % до 15 % от общего объема пассивов к концу 2018 года. Активная работа агентской сети и увеличение доступности продуктов для клиентов (особенно находящихся в отдаленных регионах и городах) позволит увеличить приток денежных средств;

3) Банком активно внедряется система клиентской рекомендации: за положительную рекомендацию и привлечение друга клиент получает бонусы (например, пониженная ставка по кредитованию);

4) Банк активно «работает над ошибками», проводя мониторинг жалоб

клиентов и постоянно повышая степень профессионализма своих сотрудников. В перспективах Банка - снижение доли жалоб клиентов на 30 %, что будет реализовываться путем подстройки формата коммуникаций с учетом пожеланий клиентов и совершенствования работы с обращениями физических и юридических лиц;

5) поскольку основное направление деятельности Банка - потребительское кредитование и предоставление финансовых услуг физическим лицам, то оперативное реагирование на изменения в розничном рынке - главное его преимущество. Так, Банк предлагает своим клиентам гибкие условия кредитования, уделяя особое значение инновациям, как в продуктах, так и в обслуживании клиентов.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС БАНК»

3.1 Анализ кредитных продуктов ПАО «Восточный экспресс банк»

В ходе прохождения преддипломной практики были изучены кредитные продукты Банка, что и являлось индивидуальным заданием от руководителя практики. Необходимо отметить, что основное направление деятельности Банка - потребительское кредитование и предоставление финансовых услуг физическим лицам. Виды кредитования, предоставляемые ПАО «Восточный экспресс банк», представлены в таблице 9.

Таблица 9 - Виды кредитных продуктов ПАО «Восточный экспресс банк»

Программа кредитования	Краткое описание
1	2
Сезонный кредит	Фиксированная ставка 15 %. Срок кредитования - 13-36 месяцев. Время рассмотрения заявки 15 минут. Кредитный лимит от 20 тыс. руб. до 50 тыс. руб. Необходимые документы: паспорт гражданина РФ. Кредит без обеспечения. Действует бонусная программа «Рекомендация»: получение 1000 бонусных рублей за каждого друга, который пришел по рекомендации клиента.
Премиум - кредит	Срок кредитования 12-60 месяцев. Срок рассмотрения заявки - 1 день. Продукт доступен VIP-клиентам Банка. Доступно до 5 млн. руб. на потребительские цели: 1) без обеспечения: кредитный лимит до 2 млн. руб. - ставка 23-26 % годовых; срок кредита до 5 лет. В зависимости от суммы кредита денежные средства предоставляются, как без подтверждения дохода, так и с его подтверждением (справка по форме 2НДФЛ либо справка по форме Банка); 2) с обеспечением: кредитный лимит до 5 млн. руб., с правом бесплатного оформления премиальной кредитной карты при внесении 3 платежей. Срок рассмотрения заявки - не более 1-го рабочего дня с даты предоставления полного пакета документов. Залог: легковой автомобиль. Личная собственность Заявителя или членов семьи Заявителя (супруг, дети). Необходимы к предъявлению ПТС, полис КАСКО.
Кредит под залог недвижимости	Ставка 16-26 % годовых. Срок кредитования - 1-20 лет. Время рассмотрения заявки до 4 дней. Кредитный лимит от 300 тыс. руб. до 15 млн. руб. на потребительские цели. Обеспечение: залог квартиры / коттеджа с земельным участком / частного дома с земельным участком / коммерческой

недвижимости, находящейся в собственности. Страхование

Продолжение таблицы 9

1	2
	<p>заемщика по желанию, страхование залога - обязательно. Необходимые документы: паспорт гражданина РФ, свидетельство о регистрации права собственности, документ-основание права собственности, документ, подтверждающий доход (справка по форме 2-НДФЛ/3-НДФЛ, справка по форме Банка).</p>
<p>Премиум-кредит под залог недвижимости</p>	<p>Ставка 14,1 - 25 % годовых. Срок кредитования - 6 мес. - 10 лет. Время рассмотрения заявки 3-7 дней. Кредитный лимит от 1 до 25 млн. руб. на потребительские цели. Обеспечение: любая недвижимость. Страхование заемщика по желанию, страхование залога - обязательно. Необходимые документы: паспорт гражданина РФ, свидетельство о регистрации права собственности, документ-основание права собственности, документ, подтверждающий доход (справка по форме 2-НДФЛ/3-НДФЛ, справка по форме Банка).</p>
<p>Премиум-кредит с залогом вклада «VIP Гарант»</p>	<p>Ставка 16-22 % годовых. Срок кредитования 6-36 месяцев. Срок рассмотрения заявки - 1 день. Продукт доступен VIP-клиентам Банка. Доступно от 1 до 5 млн. руб. на потребительские цели под залог вклада «Гарант VIP». Необходимые документы: паспорт гражданина РФ.</p>
<p>Кредит под залог автомобиля</p>	<p>Ставка 19-32 % годовых. Срок кредитования 1-5 лет. Срок рассмотрения заявки - 1 день. Кредитный лимит от 100 тыс. руб. до 1 млн. руб. на потребительские цели. Залог: легковой автомобиль, находящийся в собственности заемщика. Необходимы к предъявлению паспорт гражданина РФ, Свидетельство о регистрации транспортного средства, ПТС. Страхование заемщика и залога не требуется.</p>
<p>Премиум Авто</p>	<p>Кредит на покупку нового автомобиля у официального Автодилера. Продукт доступен VIP-клиентам Банка. Ставка 19-20,5 % годовых. Срок кредитования 12-60 мес. Срок рассмотрения заявки - 2 дня. Кредитный лимит до 5 млн. руб. на приобретение автомобиля. Необходимо внесение клиентом первоначального взноса на покупку автомобиля, в размере не менее 30%. Залог: приобретаемый легковой автомобиль. Необходимы к предъявлению паспорт гражданина РФ, анкета VIP Клиента, документ, подтверждающий доход заявителя, ПТС. Страхование заемщика и залога не требуется.</p>
<p>Кредит по двум документам</p>	<p>Ставка по кредиту ниже при предоставлении второго документа. Ставка 18-29,9 % годовых. Кредитный лимит от 50 до 500 тыс. руб. Время рассмотрения заявки до 1 дня. Необходимы к предъявлению паспорт гражданина РФ и 1 документ на выбор (справка по форме 2-НДФЛ, справка по форме Банка, выписка из банка по зарплатному счету).</p>
<p>Равный платеж</p>	<p>Получение кредита в день обращения. Кредитный лимит от 50 до 200 тыс. руб. Ставка от 20 % до 64 % годовых (по наличным операциям), от 22,7 % до 23,8 % (по безналичным операциям). Время рассмотрения заявки от 15 минут. Необ-</p>

ходим к предъявлению паспорт гражданина РФ.

Продолжение таблицы 9

1	2
Овердрафт под обороты	Овердрафт юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям под обороты. Кредитование расчетного счета при недостаточности или отсутствии на нем денежных средств. Кредитный лимит от 500 тыс. руб. до 50 млн. руб. Ставка от 19 % годовых. Срок овердрафта от 90 до 360 дней, период непрерывной задолженности не более 30 календарных дней. Обеспечение по кредиту: поручительство собственников бизнеса. Уплата процентов: ежемесячно не позднее 5 числа следующего месяца. Срок фактической деятельности бизнеса: не менее 6 месяцев.
Кредиты юридическим лицам	Коммерческие кредиты на индивидуальных условиях. Возможность отсрочить гашение в зависимости от сезонности бизнеса. Возможность как полного, так и частичного досрочного гашения. Кредитный лимит от 3 млн. руб. Срок кредитования до 12 мес. Обеспечение: залог движимого и недвижимого имущества, залог денежных средств (вексель Банка). Поручительство собственников бизнеса и связанных компаний.
Автокредит	Кредитный лимит от 100 тыс. руб. до 1 млн. руб. на приобретение легкового автомобиля с пробегом. Ставка от 19 % годовых. Срок кредитования 12-59 месяцев. Срок рассмотрения заявки - 1 день. Необходимы к предъявлению паспорт гражданина РФ, Свидетельство о регистрации транспортного средства, ПТС, паспорт гражданина РФ продавца автотранспортного средства. Страхование заемщика и залога не требуется. Залог: легковой автомобиль, находящийся в собственности заемщика.
Пенсионный	Кредитный лимит от 50 до 99,999 тыс. руб. на потребительские цели. Фиксированная ставка по кредиту. Срок кредитования 13-36 месяцев. Срок рассмотрения заявки - от 15 минут. Необходим к предъявлению паспорт гражданина РФ.

На официальном сайте Банка также представлен онлайн - калькулятор с возможностью расчета ежемесячного платежа. Проанализировав таблицу, можно сделать вывод о достаточно широкой и понятной кредитной линейке Банка. Однако, уровень процентных ставок достаточно высок. Главным различием между кредитными продуктами являются дополнительные условия, позволяющие клиентам выбрать наиболее оптимальные для себя.

Также Банком предлагается широкая линейка кредитных карт - кредитных карт массового выпуска и премиальных карт, представленная в таблице 10. Особенность премиальных карт Банка состоит в том, что при совершении всех

необходимых операций, будь то оплата покупки, услуги, клиент получает скидки и пользуется особыми преимуществами.

Таблица 10 - Линейка кредитных карт ПАО «Восточный экспресс банк»

Наименование	Лимит по карте	Процентная годовая ставка	Условия обналчивания	Прочие условия
Кредитные карты массового выпуска				
CashBack	55 000 - 2 000 000 р.	29,9-78,9%	4,9 % + 399 руб.	Бонус 1 % (до 5 %). Грейс-период - 56 дней
Автокарта	55 000 - 300 000 р.	29,9-78,9%	4,9 % + 399 руб.	Бонус - 3 % с платежей на АЗС
Стартовая Visa по 2 документам	55 000 - 300 000 р.	24,9 %- 46,9 %	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней
Партнёр	33 000 - 300 000 р.	24,9-46,9%	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней
Сезонная карта	55 000 - 300 000 р.	15 % - первые 3 мес. Далее: 29,9 % - 51,9 %.	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней. CashBack.
Карта путешественника	55 000 - 300 000 р.	29,9-78,9%	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней. CashBack до 5 % милями.
Просто карта	120 000 - 200 000 р.	0 % до 60 мес. С 61-го месяца - 10 % годовых.	Не взимается	Плата за обслуживание 30-50 р./д. при наличии задолженности.
Кредитная линия Под залог недвижимости	300 000 - 3 000 000 р.	23,9 %- 29,9 %	1,9 % + 399 руб. Не взимается первые 14 дней.	Грейс-период - отсутствует. Необходимо обеспечение.
Молодежная	11 000 - 300 000 р.	29,9 %-78,9 %	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней
Стандарт	55 000 - 300 000 р.	29,9 %- 78,9 %	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней
Карта дальневосточника	55 000 - 300 000 р.	29,9 %- 78,9 %	4,9 % + 399 руб.	Грейс-период - 56 дней. Бонусная программа.
Премиальные карты				
Visa Platinum	До 8 000 000 р.	Отдельный договор	2,9 % + 100 руб.	Грейс-период - 56 дней. CashBack. Бонусы до 3 %.
Visa Signature	До 8 000 000 р.	Отдельный договор	2,5 % + 100 руб.	Грейс-период - 56 дней. CashBack. Бонусы до 3 %.
Visa Infinite	До 8 000 000 р.	Отдельный договор	1,9 % + 100 руб.	Грейс-период - 56 дней. CashBack. Бонусы до 3 %.
Visa Signature Autocard	До 8 000 000 р.	Отдельный договор	2,5 % + 100 руб.	Грейс-период - 56 дней. Сервис автопомощи. CashBack. Бонусы до 5 %.

Далее проведем анализ потребительского кредитования в ПАО «Восточный экспресс банк» в таблице 11 и выявим его существующие особенности и недостатки.

Таблица 11 - Особенности и недостатки потребительского кредитования в ПАО «Восточный экспресс банк»

Признак	Особенности	Недостатки
1	2	3
Высокие процентные ставки	<p>В целях покрытия риска невозврата Банк предлагает потребительские кредиты (особенно это касается необеспеченных кредитов) под достаточно высокий процент. Ставки по кредитам дифференцируются от 15 до 64 %, по кредитным картам - от 24,9 % до 78,9 %. Процентные ставки по кредитным картам значительно отличаются от кредитных предложений Банка, поскольку имеют более высокие риски невозврата и условия льготного периода (грейс-периода).</p> <p>Клиент может пользоваться кредитной картой и не платить при этом высокий процент за пользование заемными средствами, если будет соблюдать установленные договором правила (своевременное погашение долга).</p>	<p>На практике клиенты недостаточно четко понимают преимущества такого вида кредитования, игнорируют договорные условия, что приводит к начислению процентов за пользование средствами. Однако, популярность кредитных карт все же свидетельствует о заинтересованности клиентов в данном продукте.</p>
Предоставление залога, страхование залога	<p>Банк требует в составе пакета документов залоговое обеспечение, часть залогового имущества требуется застраховать:</p> <p>1) условия «Премииум - кредита» с обеспечением предусматривают в качестве залога автомобиль и обязательное страхование КАСКО; условия «Премииум - авто», кредита под залог автомобиля и автокредита страхования залога не предусматривают;</p> <p>2) условия «кредита под залог недвижимости» предусматривают в качестве залога недвижимое имущество, находящееся в собственности заемщика или залогодателя. Страхование обязательно.</p> <p>Банк обязывает страховать залог по наиболее дорогим и долгосрочным видам потребительского кредитования, поскольку это условие позволяет ему при возникновении ситуации неплатежа реализовать залог и покрыть финансовую задолженность заемщика. Таким образом, существенно снижается риск невозврата.</p>	<p>Страхование залогового имущества удорожает стоимость кредита.</p> <p>Банку также следует учитывать возможность утраты залогового имущества. Риск состоит в том, что страховщики пытаются доказать, что утрата имущества была совершена по вине заемщика. Либо сумма страховки может оказаться недостаточной для возмещения всех убытков заемщика и Банка.</p>
Наличие	Банк в обязательном порядке информирует	Высокая стоимость

1	2	3
скрытых комиссий	<p>потенциальных заемщиков о годовой процентной ставке по кредиту и полной стоимости кредита (процентной ставке) тарифном плане по каждому виду кредита, таким образом, повышая прозрачность процедуры кредитования во избежание разногласий с клиентами. В тарифном плане также указывается процентная ставка по наличным операциям с кредитной картой и минимальный обязательный платеж в погашение кредита. Например, условия карты «Стандарт» предусматривают процентную ставку по кредиту 29,9 % по безналичным операциям, полную стоимость кредита по ставкам в диапазоне 28,873-29,796 %.</p>	кредита снижает потребительский спрос.
Сроки кредитования, сроки рассмотрения кредитной заявки	<p>Банк предлагает широкий диапазон по срокам кредитования для физических лиц: от 6 месяцев до 60 месяцев, кредит под залог недвижимости - до 20 лет. Долгосрочное кредитование предполагает более низкий процент и весомый пакет документов. Большая часть заработанных Банком доходов относится к краткосрочным кредитам. Что касается сроков рассмотрения заявки на кредит (при предоставлении клиентом полного пакета документов), то Банк предлагает оформление кредита в довольно короткие сроки по таким кредитным продуктам, как :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) «Сезонный кредит», «Равный платеж», «Пенсионный» - 15 минут; 2) «Премиум-кредит», «Премиум-кредит с залогом вклада «VIP Гарант», «Кредит под залог автомобиля», «Кредит по двум документам», «Автокредит» - 1 день; 3) «Премиум-авто» - 2 дня; 4) «Кредит под залог недвижимости» - до 4 дней; 5) «Премиум-кредит под залог недвижимости» - 3-7 дней. <p>По кредитам, оформляемым за 15 минут, предоставляются сравнительно небольшие суммы («Сезонный кредит» - от 20 до 50 т.р., «Равный платеж» - от 50 до 200 т.р., «Пенсионный» - от 50 до 99,999 т.р.), что позволяет клиентам сразу же удовлетворить потребность в дополнительных сред-</p>	Большая часть заработанных Банком доходов относится к краткосрочным кредитам. Однако, они обладают наибольшим риском невозврата.

ствах.

Продолжение таблицы 11

1	2	3
Информирование об условиях кредитования	<p>Банк активно информирует своих клиентов о всех нюансах кредитных предложений, как посредством личного обращения клиентов к сотрудникам Банка, так и через официальный сайт. Банком также поддерживается сервис онлайн - калькулятора с возможностью расчета ежемесячного платежа. Также Банк запустил новый проект - Бот Восточного (электронный помощник в Telegram и Messenger), который служит для:</p> <ol style="list-style-type: none">1) подачи заявки на кредит;2) информирования о ближайших отделениях Банка;3) новостях и событиях Банка, советах и фактах и др. <p>С помощью Онлайн-Бота возможно подать заявку на кредит и получить приглашение в офис для консультирования.</p> <p>На официальном сайте также рассматриваются часто задаваемые вопросы, есть возможность задать вопрос и получить онлайн -консультацию (начать чат с сотрудником банка, написать электронное письмо, заказать обратный звонок).</p>	Возможны сбои в информационном обеспечении, непонимание между консультантом и клиентом.
Необходимые документы и требования к заемщику	<p>Все документы, необходимые для рассмотрения кредитной заявки, подробно расписаны во вкладках на официальном сайте (разделы кредитов, кредитных карт) и во вложенных документах (документы «Тарифный план» кредитного предложения, «Руководство пользователя кредитной карты», «Условия предоставления кредитной карты» в формате PDF).</p> <p>Обязательными условиями для получения кредитной карты в Банке являются:</p> <ol style="list-style-type: none">1) гражданство Российской Федерации;2) стаж работы не менее 3-х месяцев;3) возраст заявителя не менее 18 лет. <p>Стаж работы предполагает, что у заявителя имеется постоянный доход. Также заемщик предоставляет свой актуальный номер телефона и данные с места работы. Кредит предоставляется в регионе постоянной регистрации заявителя (в пределах региона РФ).</p>	Необходимость предоставления подтверждающих документов о постоянном доходе сужает круг потенциальных заемщиков, поскольку некоторые физические лица получают «серую» заработную плату либо вообще не трудоустроены официально.
Охват аудитории	Предложения Банка охватывают широкую аудиторию:	Предпочтение отдается клиентам с нали-

1	2	3
	<p>1) лица, желающие приобрести недвижимость, автомобиль;</p> <p>2) молодежь с 18 лет;</p> <p>3) пенсионеры;</p> <p>4) автомобилисты (автокредиты, автокарты);</p> <p>5) лица с высоким доходом, которым предлагаются особые условия кредитования (премиум-кредитование и обслуживание);</p> <p>6) индивидуальные предприниматели;</p> <p>7) активные пользователи безналичных расчетов (бонусы в виде CashBack);</p> <p>8) активные путешественники (наличие бонусов в виде миль);</p> <p>9) проект Карта дальневосточника, нацеленный на развитие национальной платежной системы «Мир» на Дальнем Востоке.</p>	<p>истории, в особенности с положительной кредитной историей.</p>
<p>Мониторинг кредитного портфеля</p>	<p>В рамках мониторинга качества кредитного портфеля Банком обслуживаются следующие сервисы:</p> <p>1) кредитные отчеты;</p> <p>2) триггеры - уведомления об изменениях в кредитных историях заемщиков (сбор просроченной задолженности, информация по кросс-продажам и управлению лимитом держателей карт);</p> <p>3) скоринг - интегральная оценка заемщика (автоматизированные алгоритмы, основную часть кредитных решений принимает компьютерная программа, постоянно подвергающаяся модернизации и доработкам);</p> <p>4) бенчмаркинг - отслеживание текущей ситуации на рынке кредитования РФ. Бенчмаркинг включает в себя обобщение информации Объединенным Кредитным Бюро о потенциальных заемщиках Банка, не получивших одобрение на кредит (либо не воспользовавшихся им) и воспользовавшихся кредитным предложением в других банках.</p> <p>Также данный отчет содержит информацию о видах кредитов, предоставленных тем категориям потенциальных заемщиков, условиях кредитования и степени своевременности погашения кредитов. Данная система мониторинга позволя-</p>	<p>Кредитные эксперты при оценке потенциальных заемщиков учитывают весь объем аналитической информации, что усложняет процесс выдачи кредита.</p>

ет отслеживать надежных заемщиков и

Продолжение таблицы 11

1	2	3
	приемлемые для них условия кредитования(более гибкие условия кредитования, более высокий лимит либо другой кредитный продукт). ³⁷ Остается актуальной также оценка потенциальных заемщиков кредитными экспертами.	

Рассмотрим в таблице 12 кредитный портфель ПАО «Восточный экспресс банк» за период 2014-2016 гг. и долю просроченной кредиторской задолженности в нем, опираясь на рейтинги Банка.³⁸

Таблица 12 - Кредитный портфель ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 - 2016 гг.

Показатель	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Темп роста, %	
				2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Кредитный портфель, всего (в млн. руб.)	185656,4	144106,7	116086,9	77,6	80,6
В том числе, просроченная задолженность в общем объеме кредитного портфеля	22736	23043,9	26844,8	101,4	116,5
Доля просроченной задолженности, %	12,2	16,0	23,1	130,6	144,6
Уровень резервирования по кредитному портфелю	25	37,61	37,5	150,4	99,7
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	5,3	4,08	9,67	77,0	237,0

По результатам проведенных расчетов можно судить о том, что на протяжении 2014-2016 гг. кредитный портфель Банка сократился на 37,5 %. Снижение происходило постепенно: в 2015 г. на 22,4 %, в 2016 году - еще на 19,4 %. Данная тенденция обусловлена, прежде всего, нестабильностью экономической ситуации в стране и мире и ужесточением условий кредитования.

Величина просроченной задолженности в общем объеме кредитного

³⁷Объединенное кредитное Бюро. Восточный Банк оценил свою рисковую стратегию при помощи индивидуальных отчетов в рамках сервиса Бенчмаркинг [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.bki-okb.ru/press/news/vostochnyy-bank-ocenil-svoyu-riskovuyu-strategiyu-pri-pomoshchi-individualnyh-otchetov-v-ramkah>. - 22.05.2017.

³⁸ИА «Банки.ру» Рейтинги банка «Восточный экспресс банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.banki.ru/banks/ratings/?BANK_ID=193284&date1=2017-04-01&date2=2017-03-01. - 17.05.2017.

портфеля, напротив, имела положительную тенденцию: в 2015 году рост составил 1,4 %, в 2016 году рост составил 16,5 %. Доля просроченной задолженности в общем объеме кредитного портфеля ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг. выросла на 10,9 %.

В роли показателей качества кредитного портфеля в данном случае выступают доля просроченной задолженности и уровень резервирования по кредитному портфелю. Уровень резервирования кредитного портфеля за 2014-2016 гг. увеличился на 50 %, значительный рост наблюдался в 2015 году вследствие аккумуляции Банком части средств для компенсации невозвращенных кредитов.

Представим кредитный портфель физических лиц Банка на рисунке 7.

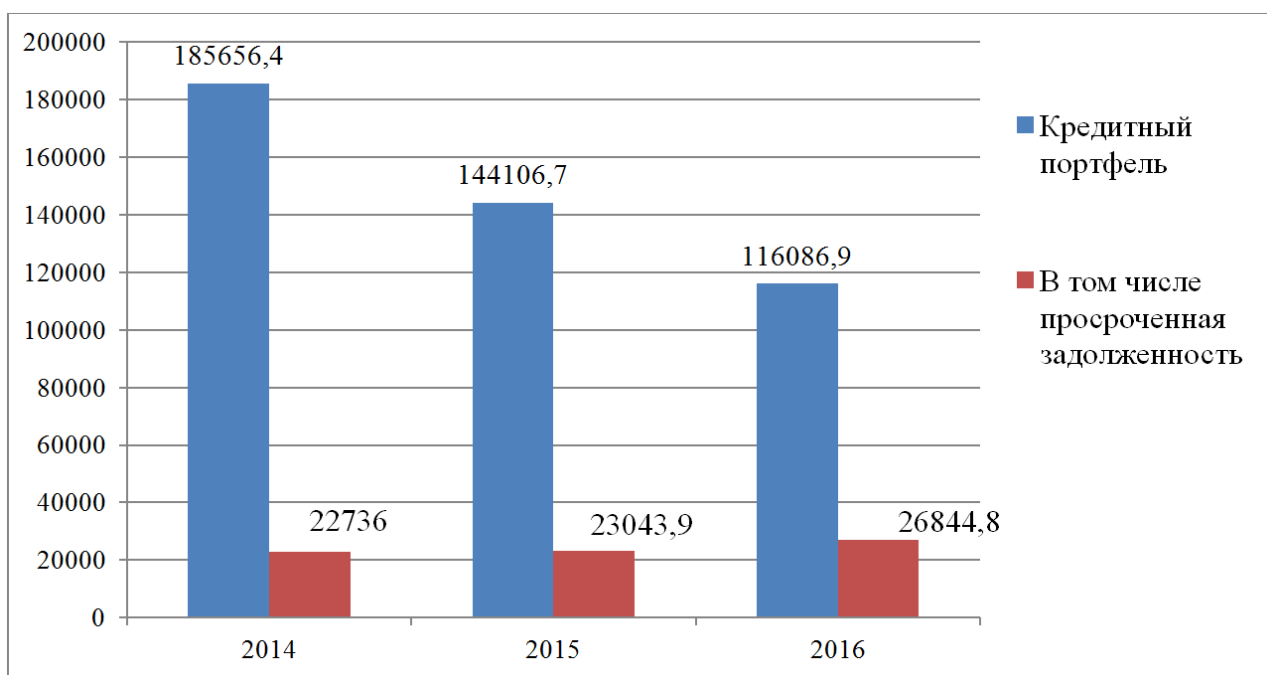


Рисунок 7 - Динамика кредитного портфеля

ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014 - 2016 гг., в млн. руб.

Информация о структуре кредитного портфеля, согласно данным Портала банковского аналитика³⁹, представлена в таблице 13.

По результатам проведенных расчетов можно судить о том, что на протя-

³⁹Устойчивость и надежность банка. Финансовый анализ банка Восточный [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://analizbankov.ru/bank.php?BankId=vostochnyy-1460&BankMenu=nadezhnost>. - 15.06.2017.

жении 2014-2016 гг. удельный вес в структуре кредитного портфеля Банка занимали кредиты физическим лицам.

Таблица 13 - Структура кредитного портфеля ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Показатель	2014		2015		2016		Отклонение, млн. руб.	
	в млн. руб.	в %	в млн. руб.	в %	в млн. руб.	в %	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Сумма кредитного портфеля, всего	188042	100	152224	100	133680	100	-35818	-18544
в т.ч. кредиты физ. лицам:	133753	71,1	145918	95,9	115290	82,6	12165	-30628
- на потребительские цели	128907	68,6	140574	92,3	110924	83	11667	-29650
- ипотечные кредиты	3911	2,1	4584	3	3847	2,9	673	-737
- автокредиты	934	0,5	760	0,5	519	0,4	-174	-241

Доля потребительских кредитов в общем объеме кредитов физическим лицам также высока (в 2014 году доля составляла 68,6 %, в 2015 году - 92,3 %, в 2016 году - 83 %). Доля автокредитов и ипотечных кредитов оставалась на протяжении 2014-2016 гг. относительно постоянной.

Информация о залоге по обеспечению по потребительским кредитам физическим лицам по данным примечаний к консолидированной отчетности ПАО «Восточный экспресс банк» представлена в таблице 14.

Таблица 14 - Залоговое обеспечение по потребительским кредитам ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Показатель	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Темп роста, %	
				2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Необеспеченные кредиты, млн. руб., всего	110437,7	68168,1	29304,2	61,7	43,0
Кредиты, гарантированные другими сторонами, млн. руб.	5327,4	2620,4	1260,6	49,2	48,1
Кредиты, обеспеченные объектами жилой недвижимости, млн. руб.	79	150,2	314,9	190,1	209,7
Кредиты, обеспеченные прочими активами, млн. руб.	562,3	237,6	146,3	42,3	61,6
Итого кредиты и авансы физ.лицам, млн. руб.	116406,4	71176,3	31026	61,1	43,6

По результатам проведенных расчетов можно судить о том, что на протя-

жении 2014-2016 гг. количество необеспеченных кредитов сократилось: в 2015 году наблюдается их снижение на 38,3 %, в 2016 году - еще на 57 %. Наблюдается положительная динамика по кредитам, обеспеченным объектами жилой недвижимости: рост в 2015 году составил 90,1 %, в 2016 году количество таких кредитов увеличилось вдвое, по сравнению с предыдущим годом. Кредиты, обеспеченные прочими активами, сократились на 74 % за 2014-2016 гг.

Анализ потребительских кредитов физическим лицам по кредитному качеству по данным примечаний к консолидированной отчетности ПАО «Восточный экспресс банк» представлена в таблице 15.

Таблица 15 - Анализ потребительских кредитов физическим лицам ПАО «Восточный экспресс банк» по кредитному качеству за 2014-2016 гг.

Показатель, в млн. руб.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Темп роста, %	
				2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
1	2	3	4	5	6
Непросроченные и необесцененные					
Кредиты, не включенные в классификацию	3969,7	1277,6	1184,2	32,2	92,7
Кредиты, не имеющие просроченных платежей на отчетную дату					
- Кредиты, по которым все платежи (более шести) от даты выдачи до отчетной даты осуществляются своевременно	25904,1	12446,5	4581,6	48,0	36,8
- Кредиты, имеющие от одного до шести своевременных платежей, и без задержки платежа	15221,4	4892,9	2752,2	32,1	56,2
- Кредиты с историей задержки платежей менее 15 дней	26491,6	17773	9714,8	67,1	54,7
- Кредиты с историей задержки платежей менее 30 дней	4829,7	3471,2	2344,4	71,9	67,5
- Кредиты с историей задержки платежей свыше 30 дней	3830,8	2943	2780,3	76,8	94,5
Итого непросроченные и необесцененные (валовая сумма)	80247,3	42804,2	23357,5	53,3	54,6
Просроченные, но необесцененные кредиты					
- Кредиты с задержкой платежа на отчетную дату не более чем на 30	5747,6	2718,9	1194,2	47,3	43,9

Продолжение таблицы 15

1	2	3	4	5	6
дней					
- Кредиты с задержкой платежа на отчетную дату более чем на 30 дней, но полностью обеспеченные залогом	18,6	21,6	13,7	116,1	63,4
Итого просроченные, но необесцененные кредиты	5766,2	2740,5	1207,9	47,5	44,1
Обесцененные кредиты					
Кредиты с задержкой платежа от 31 до 90 дней	5766,4	4294,1	978,9	74,5	22,8
Проблемные кредиты (кредиты с задержкой платежа 91 и более дней)					
- Кредиты с задержкой платежа от 91 до 180 дней	7794,3	7833,6	1420,8	100,5	18,1
- Кредиты с задержкой платежа от 181 до 360 дней	16832,1	13503,8	4060,9	80,2	30,1
- Кредиты с задержкой платежа свыше 360 дней	0	0	0		
Итого проблемные кредиты (кредиты с задержкой платежа 91 и более дней)	24626,4	21337,4	5481,7	86,6	25,7
Итого просроченные кредиты (валовая сумма)	30392,8	25631,5	6460,6	84,3	25,2
Итого кредиты и авансы физическим лицам (валовая сумма)	116406,4	71176,3	31026	61,1	43,6
За вычетом резерва под обесценение	(23037,9)	(21264,9)	(5055,5)	92,3	23,8
Итого кредиты и авансы физическим лицам	93368,5	49911,4	25970,5	53,5	52,0

По результатам проведенных расчетов можно судить о том, что на протяжении 2014-2016 гг. количество кредитов, по которым все платежи (более шести) от даты выдачи до отчетной даты осуществляются своевременно, значительно сократилось: в 2015 году сокращение произошло на 52 %, в 2016 году - на 63,2 %. Также наблюдается снижение объема кредитов с просрочкой (менее 15 дней, менее 30 дней и свыше 30 дней), просроченных, но не обесцененных кредитов и кредитов с задержкой платежа. Отрицательная динамика свидетельствует, прежде всего, о снижении объемов новых предоставленных потребительских кредитов и постепенной выплаты уже имеющихся потребительских кредитов.

Проведённое исследование кредитных продуктов и кредитного портфеля в ПАО «Восточный экспресс банк» позволяет сформулировать следующие выводы:

1) Банк предоставляет своим клиентам достаточно широкий спектр банковских продуктов, нацеленный, прежде всего, на физических лиц. С этой целью Банком представляются услуги по вкладам, кредитам, пластиковым картам, дистанционному обслуживанию, страхованию и прочим. Банком предлагается широкая линейка потребительских продуктов и кредитных карт (кредитных карт массового выпуска и премиальных карт);

2) характерной особенностью линеек собственных банковских продуктов ПАО «Восточный экспресс банк» является небольшое их количество, что обуславливается требованием их понятности и доступности для широких слоёв населения. Так, Банк предлагает потребительское кредитование для широкой аудитории: лицам старше 18 лет предлагается карта Молодежная, активным путешественникам - специальная карта с возможностью накапливать бонусные мили, автокарта для автомобилистов и т.д.;

3) в силу того, что Банк специализируется на розничных кредитах, основная концентрация рисков приходится на категорию заемщиков - физических лиц. Важным фактором риска для ПАО «Восточный экспресс банк» на данный момент является преобладание в розничном кредитном портфеле необеспеченных ссуд. Рост объемов необеспеченных ссуд в кредитном портфеле ПАО «Восточный экспресс банк» грозит его финансовой устойчивости в случае прогрессирования негативной обстановки в стране в пору экономического кризиса (снижение доходов и занятости населения), что является главным недостатком потребительского кредитования Банка. Также в последнее время все чаще в Банк за новой ссудой обращаются физические лица, уже имеющие один-два кредита. В связи с этим возникает резонное предположение, что новая ссуда послужит для закрытия уже имеющихся кредитов и ее погашение при отсутствии обеспечения будет под большим вопросом. Следовательно, Банку следует при формировании кредитной линейки учитывать необходимость обеспечения

по всем видам кредитов.

Анализ качества кредитного портфеля Банка по различным видам кредитных продуктов свидетельствует о его постепенном снижении: несомненно, большую роль играет нестабильная экономическая обстановка, однако, анализ текущих кредитных предложений и условий кредитования позволит выявить наиболее оптимальные параметры для предложения нового кредитного продукта, о чем и пойдет речь в следующем параграфе.

В настоящее время существует ряд причин, сдерживающих развитие банковского потребительского кредитования. Главной причиной является риск невозврата, заставляющий банки ужесточать условия кредитования и все более критично относиться к потенциальным заемщикам. Так, является нормой требование банков о предоставлении пакета документов, содержащего справку о доходах изологовое обеспечение. Именно предоставление имущественного залога позволяет кредиторам снизить кредитные риски, в частности, для дорогих и долгосрочных займов;

4) анализ отзывов на просторах сети Интернет⁴⁰ бывших и действующих клиентов Банка свидетельствует о том, что:

- сотрудники Банка могут быть настойчивы и назойливы при рекламировании кредитных продуктов. В частности, физическому лицу, еще не выплатившему кредит, предлагается взять следующий;

- физическое лицо, получившее смс-уведомление или звонок о наличии кредитного предложения, при обращении в Банк не подтверждает эту информацию (информация отсутствует в базе данных Банка), что негативно отражается на лояльности потенциального клиента;

- некомпетентность сотрудников вводит в заблуждение потенциальных и действующих заемщиков. В связи с этим Банку рекомендуется пересмотреть политику профессионального отбора сотрудников и ужесточить порядок подготовки и переподготовки специалистов.

⁴⁰Отзывы о потребительских кредитах Восточного экспресс банка [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.banki.ru/services/responses/bank/v-express-bank/product/credits/>. - 15.06.2017.

В рамках мониторинга текущей ситуации на рынке потребительского кредитования и потребительской лояльности Банк осуществляет анкетирование и опросы как на официальном сайте, так и с помощью мониторинговых агентств. В целом клиенты Банка расценивают кредитные ставки как высокие, однако, рассмотрение кредитных заявлений довольно демократично, по их мнению. Также клиенты отмечают низкий уровень бюрократии в Банке.

Что касается оценок сервисного обслуживания, то они достаточно субъективны: от весьма позитивных до критичных. Вознаграждение кредитных экспертов во многом зависит от качества обслуживания займа, следовательно, не стоит преуменьшать квалификацию и соблюдение сотрудниками Банка Кодекса корпоративного поведения. ПАО «Восточный экспресс банк» (отзывы клиентов по кредитам, получаемым в банке, подтверждают это) - пример учреждения, в котором автоматический скоринг может сочетаться с субъективизмом сотрудников, ответственных за соответствующее направление работы.⁴¹

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы. Поскольку рынок потребительского кредитования в настоящее время определяет два показателя - высокий риск и перенасыщенность, Банку чрезвычайно важно выходить на новый уровень информированности и осведомленности насчет своего основного вида деятельности. Зачастую информация о том, какой кредит необходим потребителю и на каких условиях, лежит на поверхности: физические лица активно делятся своими пожеланиями в сети Интернет, обсуждают уровень сервисного обслуживания банков и некомпетентность сотрудников.

После появления нового сервиса (бенчмаркинг) Банк получил еще одну возможность проследить потребительские предпочтения в потребительском кредитовании и учесть промахи в будущем. В частности, учесть причины ухода потенциальных заемщиков:

- слишком высокая процентная ставка;

⁴¹Банк Восточный экспресс: отзывы клиентов, вкладчиков, сотрудников [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: https://www.syl.ru/article/174273/new_bank-vostochniy-ekspress-otzyivyi-klientov-vkladchikov-sotrudnikov. - 22.05.2017.

- длительное рассмотрение кредитной заявки;
- низкий лимит кредитования;
- некомпетентное обслуживание и т.д.

Также у Банка появилась возможность проанализировать тот сегмент потенциальных заемщиков, которым ни один банк не предоставил достойного кредитного предложения (например, данный сегмент клиентов можно отследить как повторную заявку на кредит спустя определенное количество времени и отсутствие кредитов у клиентов в других банках с момента первого обращения). Отказ клиенту может происходить по целому ряду причин, которые не всегда можно выявить с помощью автоматической системы скоринга: система лишь дает массив информации, с которой можно работать).

3.2 Совершенствование потребительского кредитования в ПАО «Восточный экспресс банк»

В целях повышения потребительской лояльности Банку рекомендуется периодически проводить на официальном сайте опросы касательно качества обслуживания и удовлетворенности продуктовыми линейками. На данный момент на официальном сайте есть опция по обратной связи с возможностью написать запрос или высказать претензию.⁴² Вопросы для проведения опросов следует формировать таким образом, чтобы клиент мог четко на него ответить, а в случае необходимости - добавить свой комментарий.

Вопросы могут быть следующие:

1) Как Вы оцениваете качество получаемых вами банковских услуг и продуктов в ПАО «Восточный экспресс банк»?

Варианты ответов: отлично; хорошо; удовлетворительно (поле для комментария); неудовлетворительно (поле для комментария).

2) Отличаются ли услуги нашего Банка от услуг других банков?

Варианты ответов: нет; да.

При выборе утвердительного ответа предлагается следующий вопрос.

⁴² Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/help/feedback/>. - 06.06.2017.

3) Ваше отношение к этому отличию?

Варианты ответов: позитивное (поле для комментария); негативное (поле для комментария).

4) Насколько удобно Вам пользоваться представляемыми Банком услугами и продуктами?

Варианты ответов: удобно (поле для комментария); удовлетворительно (поле для комментария), неудовлетворительно (поле для комментария).

5) Возникают ли проблемы? Кто и как их разрешает?

Варианты ответов: проблем не возникает; проблемы иногда возникают и их оперативно решают сотрудники Банка (поле для комментария); проблемы возникают, однако, сотрудники Банка их решением не занимаются, либо занимаются не должным образом (поле для комментария);

6) Насколько хорошо Вас понимают представители Банка?

Варианты ответов: отлично понимают; понимают не в полной мере (поле для комментария); абсолютно не понимают и приходится многое объяснять (поле для комментария).

7) В какой мере представители Банка способны предложить именно те услуги и продукты, которые отвечают реальным потребностям?

Варианты ответов: представители Банка в полной мере представляют продукты, которые были бы мне полезны, и предлагают их; представители Банка не в полной мере представляют продукты, которые были бы мне полезны (поле для комментария); представители Банка оказались некомпетентны в предложении мне кредитных продуктов (поле для комментария).

8) Удастся ли Вам решить в конкретном подразделении Банка нужные Вам вопросы?

Варианты ответов: да; нет.

При выборе отрицательного ответа предлагается следующий вопрос.

9) Какие именно вопросы Вам не удалось решить и при обращении в какое отделение Банка?

Варианты ответов: кассовое обслуживание (поле для комментария); кон-

сультационное обслуживание (поле для комментария); выбор кредитного продукта (поле для комментария); иное (поле для комментария).

10) Возникла ли у Вас необходимость в привлечении руководства Банка, отделения, управления?

Варианты ответов: нет; да.

При выборе утвердительного ответа предлагается следующий вопрос.

11) Была ли у Вас возможность переговорить с руководством Банка, отделения, управления? Насколько небюрократична эта процедура?

Варианты ответов: при требовании переговорить с руководством Банка мне пошли навстречу (поле для комментария); на требование переговорить с руководством Банка мне отказали (поле для комментария).

12) Есть ли у Вас желание осуществлять в нашем Банке операции в дальнейшем и оставаться клиентом ПАО «Восточный экспресс банк»?

Варианты ответов: да; нет.

При выборе отрицательного ответа предлагается следующий вопрос.

13) Что мешает этому решению? Что может ему способствовать?

Вариантов ответа нет, предлагается поле для введения развернутого ответа респондентом.

Заключение:

Отвечая на эти и другие вопросы, мы формируем программу действий Банка по развитию Вашей лояльности. Благодарим за сотрудничество!

Ответы на данные вопросы весьма важны, поскольку позволяют выявить основные пробелы в банковском обслуживании клиентов Банка и собрать информацию для последующего анализа.

Как правило, часть претензий клиентов Банка относится к достаточно высоким ставкам по кредитам и наличию скрытых процентов (даже несмотря на указание в договоре кредитования полной стоимости кредита). Решением данной ситуации является совместное прочтение кредитного договора с клиентом и подробное рассмотрение стоимости кредита и суммы ежемесячного платежа.

Также часть недовольств клиентов приходится на некомпетентность со-

трудников Банка, что решается проведением регулярных аттестаций и повышением их квалификации. Поскольку Банк регулярно вводит новые продукты, владение и грамотное оперирование новой информацией - главная обязанность сотрудников. Главная обязанность Банка, в свою очередь, - оперативное информирование сотрудников о нововведениях и проведение разъяснений в случае возникновения рабочих вопросов.

Поскольку у сотрудников Банка, изучающих нюансы нового продукта, могут возникнуть вопросы касательно его функционирования, их следует фиксировать и пополнять базу Часто задаваемых вопросов на официальном сайте. Сотрудникам Банка также следует прививать корпоративную ответственность и стимулировать к критической оценке кредитных продуктов. Свежий взгляд на кредитную продуктовую линейку Банка, внесение предложений по ее совершенствованию позволит разрабатывать новые кредитные предложения и расширять клиентскую базу.

Ответ респондентов на вопрос о намерении продолжать работу с Банком является своеобразной лакмусовой бумажкой как рейтинга Банка, так и социально-экономической напряженности в обществе. Наличие развернутых ответов по данному вопросу особенно ценно при разработке дальнейшей стратегии Банка: резко негативные отзывы без четко сформулированной претензии могут свидетельствовать не только о наличии проблем в сервисном обслуживании Банка, но и отрицательного отношения респондента к банковской системе в целом.

Тем не менее, побудить клиентов продолжать сотрудничество с Банком могут правила, за соблюдением которых рекомендуется следить на всех уровнях работы с клиентами:

- 1) предоставление достоверной информации. Сотрудник Банка должен обладать полным пакетом информации о кредитных предложениях и ситуации в банковском секторе в целом, чтобы своевременно предоставить ее клиенту;

- 2) выполнение своих обещаний. Практика работы с клиентами показала, что подрыв доверия клиентов резко снижает репутацию банка, будь то мелкая

неточность в консультировании или некомпетентность сотрудников банка в целом. Каждое слово, сказанное сотрудником Банка, воспринимается клиентом как непреложная истина. Каждое кредитное предложение - это обещание Банка придерживаться определенных правил, закрепленных в договоре. Каждая новая статья на сайте Банка - это официальная характеристика своей деятельности. Именно от этой информации клиент будет отталкиваться при принятии важного решения о подписании кредитного договора или открытии вклада;

3) предупредительность. В рамках минимизации конфликтных ситуаций с клиентами Банку следует чаще быть предупредительным: например, во избежание недовольства по поводу обслуживания заранее сообщать о переходе на новое программное обеспечение и возможности сбоев / задержек. Либо при обслуживании стажером в офисе Банка ненавязчиво оповещать об этом клиента (информационный лист у его рабочего места, бейдж на одежде и т.д.);

4) проявление Банком инициативы. Инициатива всегда должна исходить от Банка и его сотрудников, поскольку это показывает готовность работы с клиентом. В период перенасыщения рынка банковских услуг клиент имеет огромный выбор, и в силах Банка его существенно сократить, предложив свои услуги. В частности, зарплатным клиентам и вкладчикам Банка рекомендуется предлагать доступные опции и преимущества, а клиентам, уже заключившим кредитный договор - преимущества при дальнейшем сотрудничестве и т.д.

В настоящее время остается не полностью охваченным спрос на кредитные продукты сектора молодежи. Практически все банки расширяют клиентскую базу за счет молодых клиентов, сначала привлекая их как держателей дебетовых карт или сберегательных счетов (этап знакомства с банковской системой), а затем, по достижении юридической дееспособности - предлагая клиентам кредитные продукты.

Однако, предложение кредита и заключение кредитного договора - не одно и то же. В связи с отсутствием у молодых людей жизненного опыта, опыта работы, ответственности, банки с недоверием относятся к данному сегменту потенциальных заемщиков. Отсутствие кредитной истории не позволяет объек-

тивно оценить надежность таких клиентов, однако, первый шаг к ее созданию - важный этап в работе с будущим постоянным клиентом.

Осознание клиентом своей важности и нужности для Банка формирует положительное мнение и лояльность на ранних этапах работы. Следовательно, предложение нового кредитного продукта для молодежи - «Мой первый кредит» - позволит Банку расширить свою клиентскую базу и совместно с клиентами выстраивать их положительную кредитную историю. Рассмотрим в таблице 16 основные параметры нового кредитного продукта.

Таблица 16 - Параметры нового потребительского кредита «Мой первый кредит» для ПАО «Восточный экспресс банк»

Назначение	Цель и условия	Сумма, тыс. руб.	Срок, мес.	Ставка, в процентах, годовых
Кредитное предложение доступно лицам с 20 до 25 лет	Кредит на оплату товаров и услуг.	20 - 50	3-12 мес.	18 - 24 % годовых
<p>Время на рассмотрение кредитной заявки - 1-2 дня при предоставлении полного пакета документов.</p> <p>Требования к доходам: стабильный ежемесячный доход в течение последних 12 месяцев, стаж работы на последнем месте не менее 12 месяцев.</p> <p>Ежемесячный доход не менее 18 000 руб.</p> <p>Проживание и регистрация: на территории присутствия ПАО «Восточный экспресс банк».</p> <p>Перечень необходимых документов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. паспорт гражданина РФ; 2. документ на выбор (справка 2-НДФЛ; справка по форме Банка + дополнительный документ; выписка из банка по зарплатному счету). <p>По решению Банка могут быть затребованы дополнительные документы и обеспечение.</p> <p>Бонусная программа «Рекомендация»: получение скидки на следующий кредит в размере 1 % (но не более 4 %) за каждого друга, который пришел по рекомендации клиента.</p>				

При оформлении кредита заемщик вправе застраховать себя от несчастных случаев и потери работы. Таким образом при наступлении непредвиденных обстоятельств страховая компания оплатит платежи по кредиту заемщика.

Преимущества данного кредитного предложения: низкие процентные ставки, простота и понятность условий потребительского кредитования. Продукт может стать первым кредитом физического лица в возрасте от 20 до 25 лет

с целью построения кредитной истории, поскольку коммерческие банки с большим доверием относятся к ответственным лицам, имеющим кредитную историю и опыт взаимодействия с банками. Также заемщики во время срока действия кредитного договора смогут оценить удобство использования кредитных средств и комфорт во взаимоотношениях с Банком.

Для определения охвата целевой аудитории было рассчитано количество молодых людей в возрасте 20-25 лет, согласно данным Амурстата на 01.01.2016 года.⁴³ Всего количество молодых людей в возрасте 20-25 лет в Амурской области на 01.01.2016 года - 62176 человек.

Согласно данным ОКБ, лишь у 19 % населения в возрасте до 25 лет есть хотя бы один открытый кредит в банке. В общем объеме кредитов, оформленных лицами моложе 25 лет доля потребительских кредитов составляет 87,3 % (поскольку 12 % составляют кредитные карты, 0,5 % - ипотеки, 0,2 % - автокредиты)⁴⁴.

Произведем расчет аудитории, которой будет интересно наше новое предложение: $62176 \text{ человек} \times 19 \% \times 87,3 \% = 10313 \text{ человек}$. Учитывая, что часть кредитных заявок может быть отклонена кредитными экспертами, прием за базу расчета 10 тыс. чел. Допустим, 10 тысячам человек кредитные эксперты выдадут займы сроком на 6 месяцев (8 тысячам человек - на сумму 20 тыс. руб. под 20 % годовых, 2 тысячам человек - на сумму 50 тыс. руб. под 18 % годовых).

Произведем расчет доходности от потребительского кредита «Мой первый кредит» для ПАО «Восточный экспресс банк» за 2017 год в таблице 17.

Согласно расчетам, доходность от потребительского кредита «Мой первый кредит» за 1 год составит 25 млн. руб. при отсутствии просрочек и штрафов. Учитывая статистические данные о количестве молодежи, можно с уверенностью констатировать востребованность данного кредитного предложения

⁴³ Федеральная служба государственной статистики. Возрастно-половой состав населения Амурской области на 1 января 2016 года, человек [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://amurstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/amurstat/resources/76cf9a804d16a5f3af8bbfc5b34c73c1/07_1_2.htm. - 22.05.2017.

⁴⁴ Объединенное кредитное Бюро. Молодежь не доросла до кредитов [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.bki-okb.ru/press/media/molodezh-ne-dorosla-do-kreditov>. - 22.06.2017.

Банка на ближайшие несколько лет.

Таблица 17 - Расчет доходности потребительского кредита «Мой первый кредит» для ПАО «Восточный экспресс банк»

Расчетный показатель	Формула расчета	Доход, тыс. руб.
Сумма кредита - 20 тыс. руб. Процент по кредиту - 20 % годовых	$20 \text{ тыс. руб.} \times 20 \% : 2 \times 8 \text{ тыс. чел.}$ $= 16 000 \text{ тыс. руб.}$	25 000
Сумма кредита - 50 тыс. руб. Процент по кредиту - 18 % годовых	$50 \text{ тыс. руб.} \times 18 \% : 2 \times 2 \text{ тыс. чел.}$ $= 9 000 \text{ тыс. руб.}$	
Штраф за несвоевременное или неполное погашение кредитной задолженности	$600 \text{ руб.} \times 10 \text{ тыс. чел.} = 6 000 \text{ тыс. руб.}$	6 000
Пеня за несвоевременное погашение кредитной задолженности	$20 \text{ тыс. руб.} \times 9 \% \text{ годовых} : 365$ $\text{дней} \times 3 \text{ дня} \times 10 \text{ тыс. чел.} =$ $147945,2 \text{ руб.}$	147,9
Итого		31147,9

Поскольку проблема своевременности погашения кредитов стоит достаточно остро, был произведен расчет штрафных санкций по кредитному предложению. Количество раз выхода на просрочку за весь срок действия кредитного договора может составлять 1 раз и более. Штраф за факт образования просроченной задолженности составит 600 руб., но не более 20 % от просроченной суммы текущего ежемесячного платежа. Таким образом, при однократном несвоевременном погашении кредитной задолженности каждым заемщиком объем штрафных санкций составит 6 млн. руб.

Неустойка за несвоевременное или неполное погашение кредитной задолженности составляет в Банке 9 % годовых на сумму просроченной задолженности, с ежедневным начислением неустойки до полного погашения просроченной задолженности. Поскольку новое кредитное предложение предусматривает сумму кредита от 20 до 50 тыс. руб., примем в качестве расчета 3 дня просрочки при сумме долга в 20 тыс. руб. При просрочке в три дня сумма неустойки составит: $20 \text{ тыс. руб.} \times 9 \% \text{ годовых} : 365 \text{ дней} \times 3 \text{ дня} = 14,79 \text{ руб.}$ Тогда при однократной трехдневной задержке оплаты по кредиту каждым заемщиком объем неустойки составит 147945,2 руб.

С учетом штрафных санкций и уплаты неустоек экономический эффект от

нового кредитного продукта составит 31147,9 тыс. руб.

Банку также необходимо подумать и о минимизации риска невозврата. В связи с этим следует выбирать приемлемые и наиболее эффективные инструменты снижения риска. В кредитном договоре предлагается также ввести залог. Это может быть личное имущество заемщика, автотранспорт, вклад в Банке, либо комплексный залог (автотранспорт и вклад в Банке).

Далее проведем расчет расходов по внедрению нового кредитного продукта в таблице 18, рекламная кампания рассчитана на 6 месяцев.

Таблица 18 - Расчет расходов рекламной кампании потребительского кредита «Мой первый кредит» для ПАО «Восточный экспресс банк»

Средство продвижения продукции	Стоимость за единицу	Требуемый объем	Затраты, руб.
Реклама на «Русском радио»	450 руб. за 30 сек. ⁴⁵	450 руб. х3 раза в сутки х 30 дней х 6 месяцев	243 000
Размещение рекламного баннера на сайте Амур.Инфо Благовещенск	Левая колонка, верх главной страницы, супертоп - 17712 руб. за 1 неделю ⁴⁶	17712 х 26 недель	460 512
Итого			703512

Поскольку предоставление кредитов - основная деятельность кредитных экспертов Банка, а обслуживание официального сайта - основная работа службы ИТ, дополнительных расходов при внедрении кредитного продукта Банк не понес. Следовательно, расходы Банка составят 703,5 тыс. руб. Чистый доход составит:

31 147 945,2 руб. - 703 512 руб. = 30 444 433,2 руб. (или 30,4 млн. руб.).

Резюмируя вышеизложенное, подведем итоги:

1) коммерческие банки далеко не всегда могут объективно и точно оценить емкость рынка или выявить тренды изменения поведения заемщиков, опираясь только на собственные данные. В основу стратегии развития и кредитной

⁴⁵ Прайс-лист на размещение рекламы на радиостанции Русское радио. Благовещенск [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.msregion.ru/radio/45/618/423/>. - 16.06.2017.

⁴⁶ Информационное агентство АмурИнфо. Прайс-лист [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.amur.info/files/price_amurinfo.pdf. - 16.06.2017.

политики зачастую закладываются допущения, а не реальные факты и тенденции. Следовательно, для поддержания конкурентоспособности и повышения эффективности процесса управления рисками банку ПАО «Восточный экспресс банк» необходима актуальная и достоверная информация о состоянии рынка.

С помощью новой возможности бенчмаркинга Банк может анализировать все сегменты потенциальных заемщиков и выявлять наиболее приемлемые условия кредитования для них. ПАО «Восточный экспресс банк» таким образом имеет возможность проводить адекватный анализ своего портфеля, отдельных сегментов и рынка в целом. Например, учитывать при разработке кредитной стратегии причины ухода потенциальных заемщиков. Данное событие является достаточно важным в настоящее время, поскольку рынок розничного кредитования растет крайне умеренными темпами и обладает высокой степенью риска;

2) при разработке кредитной стратегии Банку следует вовлекать в качестве клиентов молодежь. Несомненно, это высокорискованный сектор клиентов, однако, сотрудничество с молодыми людьми и формирование спроса на кредитные продукты позволит существенно расширить клиентскую базу. Сотрудникам Банка необходимо информировать молодых людей, что отсутствие кредитной истории - серьезный барьер на пути дорогостоящих приобретений.

Каждый человек задумывается о своем будущем и осознает, что накопление денежных средств для приобретения недвижимости, легкового автомобиля или иных благ - длительный и утомительный процесс. Особенно, когда товар или услуга срочно необходимы. Приобретение в кредит позволит наслаждаться благами и не ждать, пока наберется полная сумма для их приобретения. А необходимое условие для получения кредита - кредитоспособность и благонадежность в глазах Банка, то есть положительная кредитная репутация.

Осознание клиентом своей важности и нужности для Банка формирует положительное мнение и лояльность на ранних этапах работы. Следовательно, предложение нового кредитного продукта для молодежи - «Мой первый кредит» - позволит Банку расширить свою клиентскую базу и совместно с клиентами выстраивать их положительную кредитную историю. Согласно расчетам,

доходность от потребительского кредита «Мой первый кредит» за 1 год (при расходах на рекламу в сумме 703,5 тыс. руб. за 6 месяцев) составит 30,4 млн. руб. при учете трех дней просрочки, штрафа за несвоевременное или неполное погашение кредитной задолженности каждым заемщиком. Учитывая статистические данные о количестве молодежи, можно с уверенностью констатировать востребованность данного кредитного предложения Банка на ближайшие несколько лет.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сфера потребительского кредитования в настоящее время весьма активно развивается, поскольку необходимость кредитных отношений сложно переоценить. Наличие у одного экономического субъекта временно свободных средств к размещению, а у другого - временной необходимости в дополнительных средствах предопределило появление финансовых посредников. Таким образом, коммерческие банки явились одним из центральных звеньев системы рыночных структур. Развитие их деятельности - необходимое условие реального создания рыночного механизма.

Осуществляя расчетные, вкладные, кредитные и другие операции, банки выполняют общественно необходимые функции. Однако, как и любая коммерческая деятельность, работа банков подвержена многочисленным рискам. Именно поэтому в большинстве стран эта деятельность отнесена к регулируемым видам предпринимательства. Регулирование имеет ярко выраженные национальные особенности, отражающие специфику формирования национальной банковской системы. Устойчивость банков существенно влияет на эффективность экономики всей страны.

В первой главе были рассмотрены теоретические аспекты потребительского кредитования: понятие потребительского кредита, его определение в российском законодательстве и с точки зрения отечественных исследователей. Изучен Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», в котором систематизировано правовое регулирование сегмента потребительского кредитования на рынке банковских услуг и установлены участники кредитных отношений, содержание общих и индивидуальных условий договора потребительского кредита.

Также рассмотрена сущность потребительского кредита, его функции и принципы, положительные и отрицательные аспекты потребительского кредитования. Были изучены и подробно рассмотрены основные виды потребитель-

ских кредитов и их классификация на современном этапе развития. Порядок, этапы и особенности потребительского кредитования отражены в третьем параграфе первой главы.

Во второй главе приведена краткая характеристика деятельности и анализ финансового состояния ПАО «Восточный экспресс банк». Была изучена специфика деятельности Банка, проанализирована бухгалтерская и финансовая отчетность, произведена оценка ликвидности Банка и рентабельности.

На деятельность Банка в 2016 году и его финансовое положение, как и в целом на банковский сектор, оказали влияние рыночные факторы (стабилизация макроэкономической среды, стабилизация темпов роста экономики, отсутствие значительной волатильности ставок, относительно невысокие колебания курса национальной валюты).

На протяжении 3 лет происходит постепенное снижение процентных доходов (снижение на 39,1 % в 2015 г., на 12,4 % в 2016 г.), наблюдались резкие колебания в динамике доходов от операций с ценными бумагами, доходов от переоценки иностранной валюты, доходов от участия Банка в капитале других организаций. В 2014-2016 гг. Банк имел отрицательный финансовый результат. Данный факт можно связать с общими проблемами экономики страны и необходимостью увеличения размера резервов. В связи с падением доходов населения резко снизилась и его платежеспособность. Следовательно, большое число кредитов, которые были выданы физическим лицам, стали просроченными и увеличили убыточность банковской деятельности.

В третьей главе проведен анализ существующих потребительских кредитных продуктов в ПАО «Восточный экспресс банк» с целью формирования мероприятий по совершенствованию потребительского кредитования. Характерной особенностью линеек собственных продуктов Банка является небольшое их количество, что обуславливается требованием их понятности и доступности для широких слоёв населения. Банк предлагает потребительское кредитование для широкой аудитории: лицам старше 18 лет предлагается карта Молодежная, активным путешественникам - специальная карта с возможностью накапливать

бонусные мили, автокарта для автомобилистов и т.д.

В целях повышения потребительской лояльности Банку рекомендуется периодически проводить на официальном сайте опросы касательно качества обслуживания и удовлетворенности продуктовыми линейками.

Побудить клиентов продолжать сотрудничество с Банком могут правила, за соблюдением которых рекомендуется следить на всех уровнях работы с клиентами:

1) предоставление достоверной информации. Сотрудник Банка должен обладать полным пакетом информации о кредитных предложениях и ситуации в банковском секторе в целом, чтобы своевременно предоставить ее клиенту;

2) выполнение своих обещаний. Подрыв доверия клиентов резко снижает репутацию Банка, будь то мелкая неточность в консультировании или некомпетентность сотрудников в целом;

3) предупредительность. В рамках минимизации конфликтных ситуаций с клиентами Банку следует чаще быть предупредительным: например, во избежание недовольства по поводу обслуживания заранее сообщать о переходе на новое программное обеспечение и возможности сбоев / задержек;

4) проявление Банком инициативы. В частности, зарплатным клиентам и вкладчикам Банка рекомендуется предлагать доступные опции и преимущества, а клиентам, уже заключившим кредитный договор - преимущества при дальнейшем сотрудничестве и т.д.

При разработке кредитной стратегии Банку следует вовлекать в качестве клиентов молодежь. Сотрудникам Банка необходимо информировать молодых людей, что отсутствие кредитной истории - серьезный барьер на пути дорогостоящих приобретений. Предложение нового кредитного продукта для молодежи - «Мой первый кредит» - позволит Банку расширить свою клиентскую базу и совместно с клиентами выстраивать их положительную кредитную историю. Согласно расчетам, доходность от потребительского кредита «Мой первый кредит» за 1 год (при расходах на рекламу в сумме 703,5 тыс. руб. за 6 месяцев) составит 30,4 млн. руб. при учете трех дней просрочки, штрафа за несвоевре-

менное или неполное погашение кредитной задолженности каждым заемщиком.

Наличие бонусной программы «Рекомендация» позволит новым клиентам задуматься о втором кредите, поскольку Банк предоставит скидку на следующий кредит в размере 1 % (но не более 4 %) за каждого друга, который придет оформлять кредит по рекомендации клиента. В кредитном договоре предлагается также ввести залог, что позволит минимизировать риск невозврата. Это может быть личное имущество заемщика, автотранспорт, вклад в Банке, либо комплексный залог (автотранспорт и вклад в Банке). Учитывая статистические данные о количестве молодежи, можно с уверенностью констатировать востребованность данного кредитного предложения Банка на ближайшие несколько лет.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Алиев, Б.Х. Ломбард как инструмент развития потребительского кредитования населения в регионе / Б.Х. Алиев, З.А. Казимагомедова // Финансы и кредит. - № 44 (620). - 2014. - С. 25-30.

2 Алпатова, Э.С. Оценка эффективности потребительского кредитования в региональном коммерческом банке (по данным ООО «КАМКОМБАНК») и совершенствование механизма его организации / Э.С. Алпатова, Л.М. Валиева // Научное обозрение. Экономические науки. - № 2. - 2016. - С. 12-19.

3 Банк Восточный Экспресс: отзывы клиентов, вкладчиков, сотрудников [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: https://www.syl.ru/article/174273/new_bank-vostochniy-ekspres-otzyivyi-klientov-vkladchikov-sotrudnikov. - 22.05.2017.

4 Баранова, С.В. Российский рынок потребительского кредитования: действующий механизм кредитования и изменение нормативной базы / С.В. Баранова, Е.П. Лидинфа // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. - № 4 (32). - 2014. - С. 51-57.

5 Барынькина, Н.П. Ковенанты как способ снижения банковских рисков в потребительском кредитовании / Н.П. Барынькина // Омский научный вестник. - № 3 (139). - 2015. - С. 215-219.

6 Белявская, А.В. Перспективные направления маркетинга потребительского кредитования в России и за рубежом / А.В. Белявская, Ю.С. Тимофеева, И.А. Езангина // Управление. Бизнес. Власть. - № 3 (12). - 2016. - С. 33-37.

7 Варламова, Т.П. Секьютиризация банковского потребительского кредитования в России / Т.П. Варламова // Информационная безопасность регионов. - № 1(22). - 2016. - С. 39-46.

8 Васильева, М.В. Макроэкономические функции потребительского кредита в современной экономике / М.В. Васильева, Н.М. Тарабаева, Е.В. Емельянов // Символ науки. - № 6-1 (18). - 2016. - С. 154-157.

9Вдовиченко, А.Г. Правила денежно-кредитной политики Банка России: моногр. / А.Г. Вдовиченко, В.Г. Воронина. - Москва: EERC. - 2014. - 63 с.

10Гадомская, Ю.Ю. Проблемы и перспективы развития банковского потребительского кредитования в России / Ю.Ю. Гадомская, У.Р. Байрам // Символ науки. - № 12-1. - 2016. - С. 67-71.

11Годовая бухгалтерская отчетность ПАО «Восточный экспресс банк»на 01.01.2017 [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/upload/iblock/734/godova-bukhgalterska-otchetnost-na-01.01.2017.pdf>. - 28.04.2017.

12Годовая бухгалтерская отчетность ПАО «Восточный экспресс банк»за 2015 год [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/upload/iblock/f88/godovoy-otchet-2015.docx>. - 28.04.2017.

13Годовая бухгалтерская отчетность ПАО «Восточный экспресс банк»за 2014 год [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: https://www.vostbank.ru/upload/iblock/501/godovaya_otchetnost_na_01.01.2015.pdf . - 28.04.2017.

14Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. 2) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ с изм. 29.06.2015 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

15Донцова, Л.В. Анализ бухгалтерской (финансовой) отчетности: моногр. / Л.В. Донцова, Н.А. Никифорова. - М.: Дело и сервис. - 2015. - 160 с.

16Ефимов, А.М. Современные методы оценки кредитоспособности физических лиц / А.М. Ефимов // Банковский ритейл. - 2014. - № 2. - С.45-47.

17Информационное агентство «Банки.ру» Рейтинги банка «Восточный Экспресс Банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.banki.ru/banks/ratings/?BANK_ID=193284&date1=2017-04-01&date2=2017-03-01. - 17.05.2017.

18Исаева, Е.А. Теоретические основы банковского кредитования физических лиц: сущность и виды / Е.А. Исаева, Н.Г. Савинова // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями: Межвузовский сборник научных трудов. - № 1.- 2016. - С. 530-533.

19 Казакова, Е.Б. Потребительское кредитование как наиболее востребованная банковская операция / Е.Б. Казакова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - № 4-1. - 2015. - С. 108-111.

20 Казакова, Е.Б. Потребительское кредитование: состояние, проблемы и пути развития / Е.Б. Казакова // Lex Russica. - № 7 (116). - 2016. - С. 48-58.

21 Камаев, В.Д. Экономическая теория: моногр. / В.Д. Камаев. - М.: Владос. - 2014. - 592 с.

22 Каширина, М.В. Потребительское кредитование на современном этапе / М.В. Каширина // Вестник Самарского муниципального института управления. - № 1. - 2015. - С. 81-87.

23 Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс] : офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>. - 28.04.2017.

24 Москвитина, С.А. Особенности потребительского кредитования физических лиц коммерческими банками / С.А. Москвитина, Н.М. Москвитина // Вестник Амурского государственного университета. - 2014. - Вып. 65: Сер. Естеств. и экон. науки. - С. 148-154.

25 Объединенное кредитное Бюро. Восточный Банк оценил свою рисковую стратегию при помощи индивидуальных отчетов в рамках сервиса Бенчмаркинг [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.bki-okb.ru/press/news/vostochnyy-bank-ocenil-svoyu-riskovuyu-strategiyu-pri-pomoshchi-individualnyh-otchetov-v-ramkah>. - 22.05.2017.

26 Овчинникова, О.П. Стандартизация деятельности коммерческого банка, имеющего филиальную сеть / О.П. Овчинникова, В.Ю. Чеснокова // Финансы и кредит. - 2014. - № 36. - С. 2-7.

27 Османов, О.А. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе / О.А. Османов, А.М. Исаев // Юридический вестник ДГУ. - № 1. - 2016. - С. 74-77.

28 Официальный информационный сайт Банкирша.com [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://bankirsha.com/about-wadset-for-credit-of-natural-person.html>. - 16.05.2017.

29 Печенская, М.А. Актуальные вопросы развития потребительского кредитования в Российской Федерации / М.А. Печенская // Вопросы территориального развития. - № 10 (30). - 2015. - С. 1-13.

30 Пилилян, Л.Г. Проблемы управления рисками потребительского кредитования в банковском секторе экономики России / Л.Г. Пилилян, Ю.Г. Притула // Новая наука: Современное состояние и пути развития. - № 12-2. - 2016. - С. 63-66.

31 Почтарёва, Ю.Е. Банковское кредитование потребителей: юридические и экономические аспекты / Ю.Е. Почтарёва, Е.А Сапожникова, О.И. Алексеева // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - № 11-3. - 2015. - С. 185-187.

32 Прокофьева, Е.Н. Проблемы взаимосвязи и взаимозависимости рынка потребительского кредитования и тенденций развития национальной экономики / Е.Н. Прокофьева, М.А. Енютина // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - № 6 (16). - 2016. - С. 145-150.

33 Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <https://www.vostbank.ru/>. - 28.04.2017.

34 Пчелинцева, И.Н. Современные формы кредитования в рыночных условиях / И.Н. Пчелинцева, К.А. Шаповалова // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. - № 4 (12). - 2016. - С. 45-48.

35 Раздроков, Е.Н. Институт кредитования: сущность, классификация, функции / Е.Н. Раздроков // Агропродовольственная политика России. - № 9. - 2015. - С. 70-74.

36 Савинова, В.А. Теоретические основы потребительского кредитования / В.А. Савинова, О.В. Исаева // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. - № 1 (31). - 2015. - С. 121-127.

37 Савшак, Л.Я. Исследование организации потребительского кредитования в коммерческом банке / Л.Я. Савшак // Экономика и бизнес: теория и практика. - № 1. - 2015. - С. 74-79.

38 Сафронова, Л.М. Потребительский кредит и его роль в повышении благосостояния граждан / Л.М. Сафронова, Д.С. Рыбанчук // Современные тенденции развития науки и технологий. - № 3-12 (24). - 2017. - С. 112-116.

39 Селиванова, Т.А. Тенденции и проблемы розничного банковского кредитования в современной России / Т.А. Селиванова // Инновационная наука. - № 2-2. - 2016. - С. 92-98.

40 Степанова, О.А. Потребительское кредитование в России: проблемы и пути решения / О.А. Степанова, С.А. Орлова, Т.В. Шпортова // Фундаментальные исследования. - № 2-13. - 2015. - С. 2930-2932.

41 Третьякова, И.Н. Анализ надежности и устойчивости банка на основе финансовых показателей / И.Н. Третьякова, И.В. Щедрин И.В. // Символ науки. - № 2-2 (14). - 2016. - С. 256-258.

42 Устойчивость и надежность банка. Финансовый анализ банка ПАО «Восточный экспресс банк» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://analizbankov.ru/bank.php?BankId=vostochnyy-1460&BankMenu=nadezhnost>. - 15.06.2017.

43 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://gks.ru>. - 27.04.2017.

44 Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 с изм. 05.04.2016 «О банках и банковской деятельности» // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

45 Федеральный закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ с изм. 09.02.2016 г. «О Центральном Банке РФ (Банке России)» // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

46 Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ с изм. 03.07.2016 «О потребительском кредите (займе)» // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

47 Федеральный закон от 28.06.2014 № 189-ФЗ (ред. от 22.12.2014) «О внесении изменений в Федеральный закон «О кредитных историях» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Справочно-правовая си-

стема «Консультант Плюс».

48 Центральный банк РФ. Статистика. Банковский сектор [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/risk_14.htm&pid=pdko_sub&sid=ITM_60627. - 30.04.2017.

49 Центральный банк РФ. Банковская азбука. Потребительский кредит (заём) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/analytics/default.aspx?Prtid=spr&ch=ITM_24882#CheckedItem. - 01.05.2017.

50 Шапошников, И.Г. Банковское потребительское кредитование в современных условиях / И.Г. Шапошников // Пермский финансовый журнал. - № 2(15). - 2016. - С. 24-30.

51 Шевченко, Д.А. Значение рынка потребительского кредитования для российских коммерческих банков в современных условиях / Д.А. Шевченко, О.Л. Савенко, В.С. Сухаревский // Сибирская финансовая школа. - № 2 (115). - 2016. - С. 52-55.

52 Экономическая библиотека [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://eclib.net>. - 29.04.2017.

53 Янов, В.В. Современные тренды розничного кредитования / В.В. Янов // In Situ. - № 4. - 2015. - С. 76-81.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Бухгалтерский баланс ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
10	10332973	1460

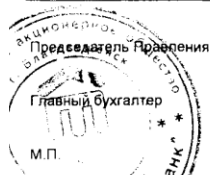
БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 1 января 2017 года

Кредитной организации _____ Публичное акционерное общество "Восточный экспресс банк", ПАО КБ "Восточный"
(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 675000, г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1

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
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	5.1.1	7 239 089	8 232 398
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1.1	3 156 562	3 685 139
2.1	Обязательные резервы	5.1.1	814 838	783 522
3	Средства в кредитных организациях	5.1.1	1 902 051	10 967 732
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.1.2.5.1.3	21 143 194	15 475 796
5	Чистая ссудная задолженность	5.1.4	86 845 155	94 980 778
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.1.5	2 574 215	6 958 501
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.1.6	36 138	26 138
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.1.8	10 994 191	32 430 993
8	Требование по текущему налогу на прибыль		1 436 802	6 610
9	Отложенный налоговый актив		5 301 868	4 140 299
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.1.12.5.1.14	6 478 109	5 804 975
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		267 365	510 884
12	Прочие активы	5.1.16	5 940 128	4 655 042
13	Всего активов		153 278 729	187 849 147
II. ПАССИВЫ				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		500 000	29 071 781
15	Средства кредитных организаций	5.1.17	16 988 404	1 003 960
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.1.18	108 744 858	129 659 512
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		93 604 122	112 435 065
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
18	Выпущенные долговые обязательства	5.1.19	3 543 905	4 687 293
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		0	0
20	Отложенное налоговое обязательство		330 080	212 112
21	Прочие обязательства	5.1.20	1 355 048	1 793 245
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного		280 471	74 855
23	Всего обязательств		131 742 766	166 502 758
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)	5.1.21	6 421 528	3 421 528
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		132 861	0
26	Эмиссионный доход		9 029 651	9 029 651
27	Резервный фонд		121 508	121 508
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		24 729	47 708
29	Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		1 295 588	800 738
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		675 525	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		7 928 618	13 545 753
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-3 828 323	-5 620 497
35	Всего источников собственных средств		21 535 963	21 346 389
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		61 952 225	51 649 603
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 176 509	1 440 056
38	Условные обязательства некредитного характера		206 826	550 117



Кордичев Алексей Сергеевич

Проскурина Людмила Станиславовна

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
10	10332973	1460

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 1 января 2015 года

Кредитной организации Публичное акционерное общество "Восточный экспресс банк", ПАО КБ "Восточный"
(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 675000, г. Благовещенск, пер.Святителя Иннокентия,1

Код формы по ОКУД 0409806
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные на отчетную дату	Данные на соответствующую отчетную дату прошлого года
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	4.1	8 077 350	6 166 412
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации		6 529 747	8 810 150
2.1	Обязательные резервы		1 513 199	2 373 313
3	Средства в кредитных организациях		9 319 117	6 023 058
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.2	3 114 944	10 274 117
5	Чистая ссудная задолженность	4.4	137 403 931	185 475 331
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	4.5	16 654 365	307 343
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	4.5	26 138	26 138
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	4.6	344 194	342 113
8	Требование по текущему налогу на прибыль		311 738	0
9	Отложенный налоговый актив		3 403 789	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	4.7	6 713 284	4 989 101
11	Прочие активы	4.11	5 416 344	6 271 227
12	Всего активов		197 288 603	228 638 852
II. ПАССИВЫ				
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		6 634 321	8 346 997
14	Средства кредитных организаций		1 796 696	5 775 199
15	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	4.12	145 833 830	185 755 664
15.1	Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей		121 185 928	134 161 963
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
17	Выпущенные долговые обязательства	4.13	16 269 929	17 611 654
18	Обязательство по текущему налогу на прибыль		0	0
19	Отложенное налоговое обязательство		124 812	0
20	Прочие обязательства	4.16	2 381 934	2 825 537
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		51 925	1 441 295
22	Всего обязательств		173 093 247	201 756 346
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
23	Средства акционеров (участников)	4.17	863 528	863 528
24	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
25	Эмиссионный доход		9 029 801	9 029 601
26	Резервный фонд		121 508	121 508
27	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		-12 892	6 031
28	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		656 384	786 855
29	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		16 079 632	14 707 018
30	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-2 542 205	1 367 985
31	Всего источников собственных средств		24 185 556	26 682 506
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
32	Безотзывные обязательства кредитной организации		32 614 589	32 337 325
33	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		211 908	5 500 898
34	Условные обязательства некредитного характера		40 254	0

Председатель Правления

Коровин Алексей Александрович

Главный бухгалтер

Проскурина Людмила Станиславовна

М.П.



(Handwritten signature)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Отчет о финансовых результатах ПАО «Восточный экспресс банк» за 2014-2016 гг.

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	Регистрационный номер (порядковый номер)
10	1033297	1460

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)
за 2016 г.

Кредитной организации

Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк», ПАО КБ «Восточный»

Почтовый адрес: 675000, г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Раздел 1. О прибылях и убытках

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Процентные доходы, всего, в том числе:		27 825 912	31 749 473
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		256 789	324 423
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		24 401 006	28 595 184
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		3 168 117	2 829 866
2	Процентные расходы, всего, в том числе:		13 358 645	19 030 845
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		1 200 118	442 268
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		11 594 691	17 315 591
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		563 836	1 272 986
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		14 467 267	12 718 628
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:	5.2.1	10 780 107	-6 720 269
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	5.2.1	193 458	-402 614
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		25 247 374	5 998 359
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		1 209 441	3 215 192
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-175 198	10 160
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		291 886	-97 585
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		0	-7 912
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	5.2.2	1 704 366	-2 662 248
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	5.2.2	-1 269 350	4 320 854
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		0	0
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		22 507	0
14	Комиссионные доходы		8 941 509	11 514 911
15	Комиссионные расходы		755 345	909 925
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		0	0
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		0	0
18	Изменение резерва по прочим потерям	5.2.1	-498 506	-931 355
19	Прочие операционные доходы		2 108 828	1 449 325
20	Чистые доходы (расходы)		36 827 512	21 899 776
21	Операционные расходы	5.2.5	40 986 152	27 767 131
22	Прибыль (убыток) до налогообложения		-4 158 640	-5 867 355
23	Возмещение (расход) по налогам	5.2.3, 5.2.4	-330 317	-246 858
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности		-3 635 085	-5 620 497
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-193 238	0
26	Прибыль (убыток) за отчетный период		-3 828 323	-5 620 497

Раздел 2. О прочем 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		-3 828 323	-5 620 497
2	Прочий совокупный доход (убыток)		X	X
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		618 563	219 879
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		618 563	219 879
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		0	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		123 713	43 976
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		494 850	175 903
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-28 723	71 330
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		-28 723	71 330
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-5 745	43 324

8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-22 978	28 006
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		471 872	203 909
10	Финансовый результат за отчетный период		-3 356 451	-5 416 588

Председатель Правления



Исп. Лобастова М.А.
Тел.: (4212) 41-41-75
28.02.2017

Кордичев Алексей Сергеевич

Проскурина Людмила Станиславовна

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	Регистрационный номер (порядковый номер)
10	1	1460

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)
за 2014 г.

Кредитной организации

Публичное акционерное общество "Восточный экспресс банк", ПАО КБ "Восточный"

Почтовый адрес 675000, г. Благовещенск, пер.Святителя Иннокентия,1

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Процентные доходы, всего, в том числе:		52 097 263	54 543 672
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		388 899	101 812
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		50 483 083	53 267 495
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		1 225 481	1 174 265
2	Процентные расходы, всего, в том числе:		17 063 589	19 898 834
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		1 104 875	739 083
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		13 996 285	17 347 816
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		1 962 629	1 811 935
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		35 033 674	34 644 738
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:	5.1	-27 653 629	-13 384 133
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	5.1	-2 469 218	-1 434 167
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		7 380 045	21 260 605
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-576 725	-235 338
7	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		31 993	-12 031
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		0	-15 002
9	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	5.2	630 594	-172 502
10	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	5.2	-385 858	548 336
11	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		0	1
12	Комиссионные доходы		17 539 432	15 048 365
13	Комиссионные расходы		1 550 726	1 174 386
14	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		0	0
15	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		0	0
16	Изменение резерва по прочим потерям	5.1	-592 909	-656 564
17	Прочие операционные доходы		1 291 893	63 780
18	Чистые доходы (расходы)		23 787 841	34 655 264
19	Операционные расходы	5.5	28 456 440	31 331 533
20	Прибыль (убыток) до налогообложения		-4 668 599	3 323 731
21	Возмещение (расход) по налогам	5.3	-2 126 394	1 955 766
22	Прибыль (убыток) после налогообложения		-2 542 205	1 367 965
23	Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:		0	0
23.1	распределение между акционерами (участниками) в виде дивидендов		0	0
23.2	отчисления на формирование и пополнение резервного фонда		0	0
24	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-2 542 205	1 367 965

Председатель Правления

Коровин Алексей Александрович

Главный бухгалтер

Проскурина Людмила Станиславовна

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Отчет о проверке бакалаврской работы на оригинальность