

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования

«Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Институт «Высшая школа экономики и менеджмента»

Кафедра банковского и инвестиционного менеджмента

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ ПЕРЕД ГАК

Зав. кафедрой БиИМ

_____ М.Я. Ходоровский

« ____ » _____ 2017 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

ФОРМИРОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ В ООО «ХОУМ КРЕДИТ БАНК»

Научный руководитель: Кондюкова.Е.С. к.ф.н. _____

Нормоконтролер: Федоренко М.О., ст. преподаватель _____

Студент группы ЭММ-251001 Гараев Р.Р. _____

Екатеринбург

2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОТВЕТСТВЕННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ КАК ПРОГНОЗНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ	
1.1. Понятие и принципы ответственного кредитования.....	6
1.2. Зарубежный опыт ответственного кредитования.....	9
1.3. Этические принципы банковской деятельности.....	24
1.4. Повышение финансовой грамотности - политика государственного значения	34
2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ХОУМ КРЕДИТ БАНК» В ВЕКТОРЕ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ	
2.1. Краткая характеристика деятельности банка	39
2.2. Рейтинговая оценка банка.....	42
2.3. Анализ кредитного портфеля и кредитных программ развития.....	45
2.4. Анализ конкурентоспособности	58
3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ	
3.1. Модели стандарта ответственного кредитования в банке (основана на партнерских взаимоотношениях). В модели 8 позиций.....	61
3.2. Разработка концепции ответственного кредитования БХК.....	65
3.3. Реализация социально-ответственных проектов «Все для дома» и «Герой»	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	71
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	73
ПРИЛОЖЕНИЕ А ««Кредитные карты Хоум Кредит Банка».....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ Б «Стандарты ответственного кредитования для ХКБ...	79

ВВЕДЕНИЕ

Залог успешного развития коммерческого банка – это завоевание доверия клиентов, стремление к укреплению и развитию долгосрочных двухсторонних взаимовыгодных отношений. Основополагающим фактором, оказывающим влияние на клиента при посещении банка и формирующим его лояльность, является удовлетворение его потребностей в ходе обслуживания, правильная оценка его финансового положения, честность и открытость перед клиентом, а также уважительное отношение к его мнению и возможным пожеланиям.

Термин «Ответственное кредитование» довольно субъективен. Банк в первую очередь выступает перераспределителем временно свободных денежных средств от одних субъектов экономики к другим. Требуя возврата кредитов, банк действует прежде всего в интересах тех людей, кто доверил ему свои денежные средства. В этом заключается смысл ответственности в области кредитования.

Важно постоянно работать над повышением доверия населения к банкам, которое подвергалось испытаниям прошедшими кризисами, и преодолением бытующих негативных стереотипов о банках. В последнее время эта работа и усвоение прошлого опыта начало приносить плоды: с одной стороны, банки стали более осмотрительны в выдаче кредитов, с другой стороны, надо отметить, что и финансовая грамотность населения России также растет. Это не может не восприниматься как положительный фактор, напрямую влияющий на качество задолженности.

В целом, российские банки ведут активную работу по развитию своих кредитных услуг, будь то внедрение принципиально новых продуктов или совершенствование существующих продуктов и практик, а главное – стремятся к более индивидуальному подходу к каждому клиенту. Так что можно ожидать,

что ответственное кредитование в ближайшее время станет общей нормой работы российских банков.

Доступность кредитных ресурсов, как правило, предоставляет населению большой выбор для осуществления его экономических планов, но органам власти необходимо иметь в виду, что чрезмерная задолженность потребителей влечет за собой негативные последствия, возникающие в результате безответственного предоставления и использования розничных кредитных продуктов.

В России культура потребительского кредитования начала складываться с 2000-х гг., когда фактически была создана банковская система современной России. Стали формироваться традиции кредитования, основные механизмы взаимодействия граждан и банковского сообщества. Само понятие «ответственное кредитование» является новым для нашей страны, тогда как в развитых странах, прежде всего в США и в Европе, принципы ответственного кредитования имеют давнюю историю.

Создание в России эффективной системы ответственного кредитования является особенно актуальным процессом в настоящее время, учитывая непростую экономическую ситуацию. В условиях быстро меняющейся экономической конъюнктуры граждане должны уметь ориентироваться в обстановке, правильно оценивать свои финансовые возможности и выбирать наиболее оптимальные для них кредитные продукты. Банки должны предоставлять гражданам достоверную и полную информацию о займе, осуществлять тщательную оценку кредитоспособности потенциальных заемщиков, исходя из их возможности выплатить кредит полностью (как основной долг, так и проценты по нему), обеспечивать погашение клиентом кредита без возникновения у него финансовых трудностей.

Целью написания магистерской диссертации являются предложения по разработке модели ответственного кредитования в ООО «Home Credit Bank». В рамках поставленной цели в работе поставлены следующие задачи:

- Изучить сущность ответственного кредитования;
- Проанализировать существующую концепцию ответственного кредитования в банке;
- Выявить проблемы формирования ответственного кредитования

Объектом рассмотрения в магистерской диссертации является ООО «Хоум Кредит Банк», предметом рассмотрения является социально-ответственное кредитование как современный стандарт взаимодействия кредитора и заемщика.

Ключевые слова: социально-ответственное кредитование, этические принципы, социальная ответственность банка, комплексная модель ответственного кредитования, программы развития, стандарты ответственного поведения.

1. ОТВЕТСТВЕННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ КАК ПРОГНОЗНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

1.1 Понятие и принципы ответственного кредитования

В настоящее время не существует общепринятого определения ответственного кредитования. Наиболее четкое определение этому понятию дает Европейская комиссия, когда под ответственным кредитованием понимают соответствие кредитных продуктов нуждам потребителей и их возможностям выполнять обязательства перед кредитором.

Ответственное кредитование – залог успешного развития банковского бизнеса. Во многих банках понимают, что при успешной реализации профессиональной стратегии ответственного кредитования продажи, прибыль и рентабельность банка растут, причем без дополнительной рекламы и маркетинговых акций. Значительно повышается уровень удовлетворенности и лояльности клиентов. Можно надеяться, что через несколько лет ответственное кредитование станет нормой для отечественных банков.

Принципы ответственного кредитования подразумевают предоставление клиентам полной и открытой информации о продуктах и услугах банка, защите прав потребителей, адекватную оценку финансовых возможностей клиента, гибкий подход к кредитованию как важное подспорье в выстраивании взаимовыгодного процесса взаимодействия банка и клиента, и наконец, совершенствование и укрепление банковской системы в целом. Основные и

наиболее значимые принципы ответственного кредитования представлены на рисунке 1.



Рисунок 1– Основные принципы ответственного кредитования ¹ [34]

В целом принципы ответственного кредитования предполагают создание кредитором условий, необходимых для принятия заемщиком взвешенного решения.

Консультативная группа по оказанию помощи малоимущим слоям населения (The Consultative Group to Assist the Poor — CGAP) выделяет три базовых требования, которые должны предъявляться к поставщикам финансовых услуг:

- четкое раскрытие ключевой информации по соответствующим вопросам до, вовремя и после осуществления сделки;
- справедливое и этичное отношение к клиентам;

¹ Авторская разработка [34]

— обеспечение механизмов обращения за помощью для действенного исправления ошибок, рассмотрения жалоб и разрешения споров.

В основе ответственного кредитования лежит полная, достоверная и доступная для понимания информация, предоставляемая потребителям перед заключением кредитного договора. Заемщики должны обладать всеми необходимыми сведениями для принятия решения относительно того, насколько им подходит тот или иной кредитный продукт. Эта информация может включать в себя данные о возможных рисках, связанных с кредитом, такие как колебания курса иностранной валюты и изменение процентной ставки.

Многие государственные регуляторы разработали так называемые «информационные листы», содержащие основную информацию о кредите (Key Fact Statements), такую как объем кредита, процентная ставка, общая стоимость кредита и очередность платежей. Эти листы должны предоставляться потребителю в пунктах обслуживания клиентов. Разработка информационных листов, содержащих ключевые факты, является важной задачей, так как способ представления информации существенно влияет на понимание потребителя и помогает ему получать необходимые для принятия решения сведения.

Например, в США имеется специализированная форма, называемая оценкой добросовестности (Good Faith Estimate, GFE), в которой указывается основная информация об условиях ипотечного займа. В эту форму включена калькуляция всех сопутствующих расходов, подлежащих выплате по займу. Такая форма позволяет потребителям сравнить различные предложения по кредитам, понять их реальную стоимость и принять взвешенное решение. Кредитор обязан предоставить GFE в течение трех рабочих дней с момента подачи заявки на кредит. Кредитор не вправе требовать какой-либо платы до тех пор, пока потенциальный заемщик не получит GFE и не выскажет твердого

намерения взять ипотечный кредит. Если кредитор отказывает в заявке на кредит в течение трех рабочих дней, он не обязан предоставлять клиенту GFE.

Ввиду отсутствия признанных во всем мире стандартов в области ответственного кредитования развитые страны используют широкий ряд регулятивных подходов. В некоторых странах опираются главным образом на регулирование процесса раскрытия информации, предполагая, что потребители способны принимать адекватные решения. Другие страны возлагают обязательство по ответственному кредитованию в основном на кредиторов, устанавливая требования к оценке кредитоспособности заемщиков. Остальные выбирают более директивные решения, определяя максимальное значение отношения задолженности к доходу или коэффициента обеспечения.

1.2 Европейский опыт ответственного кредитования

Неотъемлемым принципом ответственного кредитования в развитых европейских странах является добросовестная деловая практика.

Для повышения корпоративной социальной ответственности некоторые государства прибегают к законодательным мерам. Например, в США в 1977 г. был принят закон о реинвестировании в местные сообщества (Community Reinvestment Act), основная цель которого заключалась в том, чтобы способствовать удовлетворению кредитными организациями потребностей местных сообществ в кредитных ресурсах на территории, на которой зарегистрированы их уставы, стимулировать кредиторов предоставлять ипотечные кредиты семьям с низкими и умеренными доходами [9]. Этот закон является основным инструментом поощрения социальной ответственности

банков на местном уровне. Никаких санкций в виде штрафов или лишения лицензии он не предусматривает.

Согласно этому закону желательно, чтобы муниципалитет выделил каждому банку «подведомственную территорию» и «прикрепил» его к местному правительственному агентству, в обязанность которого входит мониторинг за ходом выполнения программы коммунального инвестирования. По итогам представляемых банками отчетов о проделанной работе составляется их рейтинг по критерию активности в области социального инвестирования. Однако, если банки оказываются не в первых рядах, то это может послужить для клиентов поводом считать их финансово несостоятельными.

Когда регуляторы считают деловую практику высокорискованной, они могут ввести ограничения или полный запрет для нее. Например, в США Бюро по защите прав потребителей финансовых услуг (Consumer Financial Protection Bureau) запретило кредиты, для получения которых предъявлялись минимальные требования или не предъявлялось никаких требований к предоставлению документов (Alt-A loans). Дорогостоящие краткосрочные необеспеченные кредиты (payday loans), широко распространенные во многих странах, были запрещены в 15 американских штатах и в округе Колумбия. В других штатах максимальная допустимая годовая процентная ставка (annual percentage rate, APR) была установлена на таком низком уровне, что деятельность кредиторов в этой сфере стала нерентабельной.

Во многих странах существует также регулирование, устанавливающее нормы для прочего раскрытия сведений о потребительском кредите, особенно рекламной деятельности. Многие потребители опираются на рекламу как первый источник информации о финансовых продуктах. Таким образом, вводящая в заблуждение реклама может привести потребителей к неправильному выбору (даже если они получают верную информацию позднее в процессе получения услуг по кредитованию). Опора на рекламу гораздо более ощутима в сельской местности, где потребители обычно обладают меньшим

опытом в области финансовых услуг и поэтому в большей мере поддаются на вводящую в заблуждение рекламу. Например, в ходе исследований финансовой компетентности, проведенных Всемирным банком в Румынии и Азербайджане, было обнаружено, что более одной трети потребителей (38 и 34% соответственно) в сельской местности опирались на рекламу в получении информации о финансовом продукте по сравнению со всего лишь 17 и 25% в городах.

Так, во Франции любая реклама потребительских кредитов должна содержать годовую процентную ставку, включающую как прямые, так и косвенные расходы, комиссии или платежи. В Бельгии, согласно поправкам, к закону о потребительском кредите от 12.06.1991 (Consumer Credit Act of 12 June 1991) реклама должна быть понятной и не вводящей потребителей в заблуждение. Она должна включать не только годовую процентную ставку, но и ставку процента по займам, общий размер и общую стоимость кредита, срок исполнения обязательств по кредитному договору.

Если для получения кредита необходимо приобретение дополнительной услуги (например, страхования), информация о ней также должна быть раскрыта потребителю. Любая реклама потребительских кредитов в Бельгии должна содержать следующее предупреждение о рисках, связанных с заимствованием, на французском или голландском языках: «Внимание: заимствование стоит денег» (Watch out: borrowing costs money).

При рекламировании кредитных продуктов запрещается стимулировать потребителя занимать денежные средства при финансовых трудностях, акцентировать внимание на простоте или скорости получения кредита, ссылаться на так называемую бесплатность кредита (ставку 0% годовых), поощрять к увеличению числа уже существующих кредитов.

Неотъемлемым принципом ответственного кредитования в развитых странах является добросовестная деловая практика.

Для повышения корпоративной социальной ответственности некоторые государства прибегают к законодательным мерам. Например, в США в 1977 г. был принят закон о реинвестировании в местные сообщества (Community Reinvestment Act), основная цель которого заключалась в том, чтобы способствовать удовлетворению кредитными организациями потребностей местных сообществ в кредитных ресурсах на территории, на которой зарегистрированы их уставы, стимулировать кредиторов предоставлять ипотечные кредиты семьям с низкими и умеренными доходами. Этот закон является основным инструментом поощрения социальной ответственности банков на местном уровне. Никаких санкций в виде штрафов или лишения лицензии он не предусматривает.

Согласно этому закону желательно, чтобы муниципалитет выделил каждому банку «подведомственную территорию» и «прикрепил» его к местному правительственному агентству, в обязанность которого входит мониторинг за ходом выполнения программы коммунального инвестирования. По итогам представляемых банками отчетов о проделанной работе составляется их рейтинг по критерию активности в области социального инвестирования. Однако, если банки оказываются не в первых рядах, то это может послужить для клиентов поводом считать их финансово несостоятельными.

Любопытным фактом социально ответственного кредитования в развитых странах является оказание содействия должнику, испытывающему финансовые трудности, независимыми организациями.

Например, в Великобритании существуют независимые организации, предоставляющие бесплатные консалтинговые услуги по вопросам урегулирования задолженности, куда кредитор может направить своего клиента. Среди них – Money Advice Service, Advice NI, Citizen advice bureaux (CAB), National Debtline и др. Быстрая и своевременная помощь этих организаций помогает заемщику избежать чрезмерной задолженности и порочного долгового круга. Исследование, проведенное Money Advice Service в

2012 г., показало, что 75% британцев, которые воспользовались таким консультированием, уменьшили или выплатили сумму задолженности.

Ответственное кредитование предполагает тщательную оценку кредитоспособности потенциальных заемщиков. По данным всемирного объединения групп потребителей Consumers International, в некоторых странах (например, Фиджи) кредиты предоставляются без осуществления кредитором должной оценки кредитоспособности клиента, что приводит к негативным последствиям для обоих.

В этой связи представляется полезным опыт Нидерландов, где для оценки кредитоспособности заемщиков банки широко используют типовые бюджеты (reference budgets). Приступив к введению политики ответственного кредитования, банки столкнулись с вопросом разработки достаточно подробного руководства для понимания кредитоспособности домашних хозяйств в Нидерландах. Испытывая нехватку необходимых данных и возможностей, они применили альтернативный подход, заключающийся в использовании независимой третьей стороны, Национального института финансовой информации для семьи (National Institute for Family Finance Information — Nibud), для разработки типовых бюджетов, которые все банки могли бы применять для проверки кредитоспособности заемщика.

Эти типовые бюджеты (позднее разработанные также для стран Европейского союза) содержат перечень товаров и услуг, необходимых семье конкретного размера и состава для определенного уровня благосостояния, вместе с примерными ежемесячными или ежегодными расходами на его поддержание. Учитывая гибкость понятия, типовые бюджеты могут также относиться к определенному социальному классу или профессиональной группе, тем самым представляя отдельные домашние хозяйства на основе их состава, категории дохода и т.д.

Важным фактором использования типовых бюджетов в Нидерландах является их применение всеми поставщиками кредитных услуг. Такая договоренность обеспечивает одинаковые «правила игры» для кредитных учреждений и позволяет им конкурировать по цене или особенностям продуктов, а не на желании взять на себя больший риск, адекватно не оценив его.

Поскольку типовые бюджеты также доступны в режиме онлайн, они служат надежной проверкой в реальных условиях для потенциальных заемщиков и помогают им понять последствия взятия на себя долгового бремени.

Регуляторы развитых стран определяют также минимальные требования к оценке кредитоспособности потребителя. Например, Центральный банк Ирландии в феврале 2013 г. опубликовал письмо к контролируемым финансовым учреждениям с напоминанием о том, что для обеспечения полноты оценки способности заемщика погасить кредит он надеется на использование по крайней мере одного из следующих способов:

- использование услуг соответствующего бюро кредитных историй или агентства кредитной информации;
- требование к заемщику о получении подтверждения от частного кредитора, предоставившего ему ипотечный кредит, о статусе платежа по кредиту;
- требование к заемщику о предоставлении актуальной информации по ипотечному кредиту за год;
- использование других процедур для определения задолженности заемщика по временно отсроченным платежам по ипотечному кредиту.

В развитых европейских странах имеется эффективная система ответственного кредитования. Она основана на следующих принципах:

- предоставление полной, достоверной и доступной для понимания информации потребителям финансовых услуг;
- добросовестная деловая практика;
- оказание содействия должнику, испытывающему финансовые трудности, независимыми организациями;
- тщательная оценка кредитоспособности заемщиков.

В странах Евросоюза, начиная с 60-х годов, наработан большой опыт экологического сопровождения инвестиционных проектов, особенно со стороны многонациональных банков. На принятие решения о проектном кредитовании принимаются во внимание экологические и социально-политические факторы, оцениваются состояние окружающей среды, культурно-нравственные аспекты, индикаторы человеческого благополучия. Более того, в противовес напряженной политической обстановке показывает свою состоятельность «этический банкинг», обращенный лицом к социально ориентированным клиентам.

Невозможно зафиксировать точно момент возникновения в историческом периоде так называемых этических и «зеленых» банков, поскольку, например, в практике исламского инвестирования во все времена следовали принципам социальной справедливости. Успешное функционирование банков, соблюдающих этические нормы, доказали, что даже в период кризисов они удерживаются на плаву.

Рассмотрим примеры функционирования этического банкинга.

Банк Triodos

Так, Triodos Bank, зарегистрированный в Голландии и финансирующий только «нравственные» проекты. После кризиса 2008 г. банк был признан самым устойчивым банком Европы, поэтому остановимся на его характеристике подробнее.

Название банка (от греческого – triodos) знаменует собой симбиоз трех слагаемых: People, Planet, Profit (люди, планета, выгода). В триединстве позитивного взаимодействия интересов людей, среды обитания и финансового обеспечения Triodos берет на себя функции буферного звена в достижении баланса личностных, экономических и «зеленых» интересов. Получение прибыли не выступает для социально ответственной организации самоцелью. Прибыль является индикатором эффективности, но не показывает истинное содержание и последствия деятельности финансового института. Менеджмент группы Triodos при оценке предлагаемых проектов всегда задается вопросом: как проведение мероприятия будет способствовать устойчивому бизнесу, его жизнеспособности, а не просто денежной мультипликации? При правильном профессиональном решении финансовые и социальные эффекты последуют автоматически.

Слоган People, Planet, Profit часто используется компаниями, подчеркивающими свою ответственную позицию в вопросах ресурсосбережения и зеленых технологий.

Миссия Triodos базируется на помощи партнерам в реализации их личностного развития и экономических потребностей, с условием жесткой ответственности за социальные, культурные, экологические результаты своих действий, и, как следствие, – планетарное развитие. С точки зрения руководства Triodos, устойчивость банковской сферы зиждется на понимании человеческого достоинства как меры ответственного поведения перед будущими поколениями и по отношению к биосфере планеты.

Triodos рассматривает четыре ценностных ориентира банковской деятельности: устойчивость, прозрачность операций, стремление к совершенству и инновационное предпринимательство.

Одной из главных причин устойчивости этических банков считается принцип финансирования реальных жизнеутверждающих проектов экономики, а производных финансовых продуктов, лопающихся в кризис как мыльные пузыри. Компании, которые апеллируют к деньгам как к главному продукту рано или поздно становятся заложниками финансовых мультипликационных пирамид. Наиболее рискованной функцией президент Triodos Питер Блом считает инвестиционную банковскую деятельность, которая ничего общего не имеет с созданием реальной ценности для людей и вкладом в реальную экономику. По возможности, социальноориентированные банки должны отделять производные функции от прямых банковских функций, чтобы исключить недопустимые риски. Для сохранения устойчивости банк будет обращать особое внимание на качество и оптимальную диверсификацию кредитного портфеля.

Требование прозрачности деятельности основано на твердом убеждении руководства социально ответственного банка в том, что партнеры и клиенты банка должны знать, в какие сферы направляются финансовые потоки. Поэтому на сайте Triodos можно найти дополнительную нефинансовую отчетную информацию, помимо традиционных годовых отчетов. Банк предоставляет ежегодный социальный отчет, отражающий его фактическую деятельность и учитывает информационные потребности заинтересованных сторон.

Для укрепления доверительных отношений с контрагентами банк постоянно совершенствует качество процесса сбора, анализа и представления информации, внутренний и внешний аудита данной информации.

Реализуя принципы «устойчивости» и «прозрачности» банк не обнаруживает конфликта между векторами «социальности», «планетарности» и желаемой доходности. Более того, вся деятельность «зеленого» банка подтверждает, что это взаимообусловленность в долгосрочной перспективе только укрепляется.

Ориентир на совершенство означает, что банк стремится дать лучшие продукты и услуги в банковской отрасли.

Инновационное предпринимательство связано с постоянным поиском высокотехнологичных способов финансирования реального сектора экономики.

Следование данным ориентирам приводит к переосмыслению роли денежных средств в мировой экономике, заставляет задуматься о реальных ценностях. Люди живут и работают на одной планете, и необходимо обеспечить долгосрочное функционирование не только себе, но и потомкам.

Во всем мире все большее число инвесторов понимают, что от выбора сферы вложения денежных средств зависит будущее планеты. В качестве перспективных направлений инвесторы все чаще выбирают действительно «проблемные» сферы, такие как изменение климата и рост социального неравенства.

На сегодняшний день банк развил клиентскую сеть до двухсот тысяч частных клиентов и сопровождает более чем 9500 проектов. Наиболее важные проекты финансирования в 2016 году осуществлялись в сфере возобновляемых источников энергии (рост на 12 % по сравнению с 2015 годом), ипотечного кредитования (рост на 30 %), здравоохранения (рост на 21 %). Используя денежные средства как инструмент поддержания новой экономики через финансирование производства здорового питания, органического агрохозяйства, социального предпринимательства, Triodos Bank содействует объединению людей в их начинаниях на благо общества.

Идеология этического банкинга захватывает и внутренние, и средовые бизнес-процессы. Этический банкинг отдает предпочтение прямолинейным моделям банковских операций. Это означает функционирование в рамках традиционного бизнеса банка в форме расчетов, кредитования, вкладов, без акцентуации на ценных бумагах и деривативах.

Базой «этического» кредитования являются «зеленые» проекты, которые обеспечивают обществу «позитивный скрининг» (отбор ответственных бизнесов).

В области энергетических и климатических инноваций банк в течение 25 лет фокусирует внимание на проектах внедрения ветряной и солнечной энергии, энергосберегающей архитектуре.

Органическое земледелие рассматривается в контексте круговорота биосистемы. Приоритет отдается фермерским проектам с многоотраслевыми небольшими хозяйствами, тесно связанными с местными потребителями.

Искусство, культура и образование играют важную роль в развитии личности и социума. Творческое самовыражение дает новые перспективы, вдохновляет и объединяет людей на позитивные социально-политические изменения, улучшает качество жизни разных социальных слоев. Прогрессивные концепции образования, помимо государственного финансирования, требуют финансовой поддержки. Банк поддерживает и укрепляет передовые системы образования.

Банк инициирует программы социальной поддержки населения, строительства социального жилья для уязвимых и незащищенных групп населения. В 2015 году Triodos профинансировал 316 проектов социальной поддержки, 169 жилищных проектов, которые обеспечили жильем 12400 человек. В области здравоохранения под финансирование попадают медицинские учреждения с высокой корпоративной культурой, основанной на заботе о престарелых, детях и людей с ограниченными возможностями.

Под микрофинансовыми проектами Triodos понимает не кредитование загнанных в угол заемщиков под ростовщические проценты, а инклюзивное финансирование – помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Доступ к финансовым услугам по сбережению, кредитам, страхованию

предоставляет людям свободу выбора, чтобы продолжать достойную жизнь и улучшить качество жизни.

Современная экономика не страхует от последствий финансового кризиса. Triodos предлагает убедительные доказательства того, что ценностно-ориентированный подход к банковской деятельности является жизнеспособной альтернативой нынешней массовой модели банковского бизнеса.

Каким видится будущее Triodos до 2020 года? Банк выделил себе пять ключевых направлений [40]:

- Капитализация путем повышения влияния на экономику социально ответственных банков;
- Развитие человеческого капитала нового поколения;
- Демонстрация результатов деятельности устойчивого банкинга и повышение авторитета среди инвесторов;
- Поддержка государственной политики в области взаимодействия с устойчивыми банками;
- Расширение сети банков с бизнес-моделью устойчивого развития.

Исламские банки

Как известно, в отличие от обычных кредитных организаций исламские банки руководствуются в своей деятельности требованиями исламской этики и религиозных основ.

Во-первых, у исламских банков должны отсутствовать транзакции, связанные с взиманием процентных ставок (риба).

С точки зрения ислама кредитор имеет право претендовать на справедливое вознаграждение от заемщика, но оно не должно быть оговорено в виде процентной ставки, выплачиваемой в любом случае, а представляет собой

долевое участие кредитора в доходах заемщика. Иначе говоря, исламская плата за пользование чужими денежными средствами зависит от доходности финансируемого проекта. Следовательно, в случае убыточности проекта плата за пользование кредитом может быть равна нулю.

Во-вторых, исламские банки не должны финансировать производство товаров и услуг, противоречащих нравственным ценностям ислама (харам). Например, им запрещено кредитовать торговые операции с алкоголем, производство свинины, азартные игры, производство порнографических фильмов и т.д.

В-третьих, исламские банки должны избегать сделок, связанных со спекуляцией (гирар). Иначе говоря, они не имеют права покупать и продавать товары (акции или иные активы) с целью извлечения спекулятивной прибыли. Запрещена также немедленная продажа активов с целью избежать финансовых потерь в будущем. С точки зрения исламской этики спекулянты создают личное благосостояние за счет всего общества в целом. Хотя нужно признать, что с точки зрения современного инвестиционного банкинга это требование особенно трудно выполнить.

В-четвертых, каждый исламский банк должен создать фонд, в который он сам (налог взимается с первоначального и резервного капитала банка и его прибыли) и его клиенты перечисляют 2,5% исламского налога в пользу бедных мусульман (закат). Закят выплачивается каждым мусульманином, если его состояние превышает нисаб. Нисаб, равный стоимости 85 г золота, - это минимальный размер состояния, с которого необходимо выплачивать зякат. Например, для российского мусульманина по состоянию на 9 июля 2012 г. нисаб равнялся 141 912 руб.

Если говорить о специфике работы с текущими счетами, то следует заметить, что обычные банки иногда начисляют по ним какие-то минимальные процентные ставки, в то время как в исламских банках их открывают только

для проведения текущих расчетов. Сберегательные вклады в исламских банках также привлекаются на несколько других условиях по сравнению с тем, как это делается в обычном банке.

В отличие от обычного банка, зарабатывающего на процентной марже между ставкой заимствования на рынке вкладов и ставкой по кредиту, исламский банк фактически является партнером по бизнесу как со своими вкладчиками, так и со своими заемщиками, поскольку он разделяет с ними все имеющиеся риски.

Вкладчики исламского банка имеют право на долю в прибыли (хеба) согласно заранее установленному соотношению, а, следовательно, получают вознаграждение с учетом принятого на себя риска. Вознаграждение по вкладам выплачивается в конце финансового периода путем соответствующего распределения части чистой прибыли банка. Структура деятельности Исламского Банка представлена на рисунке 2.

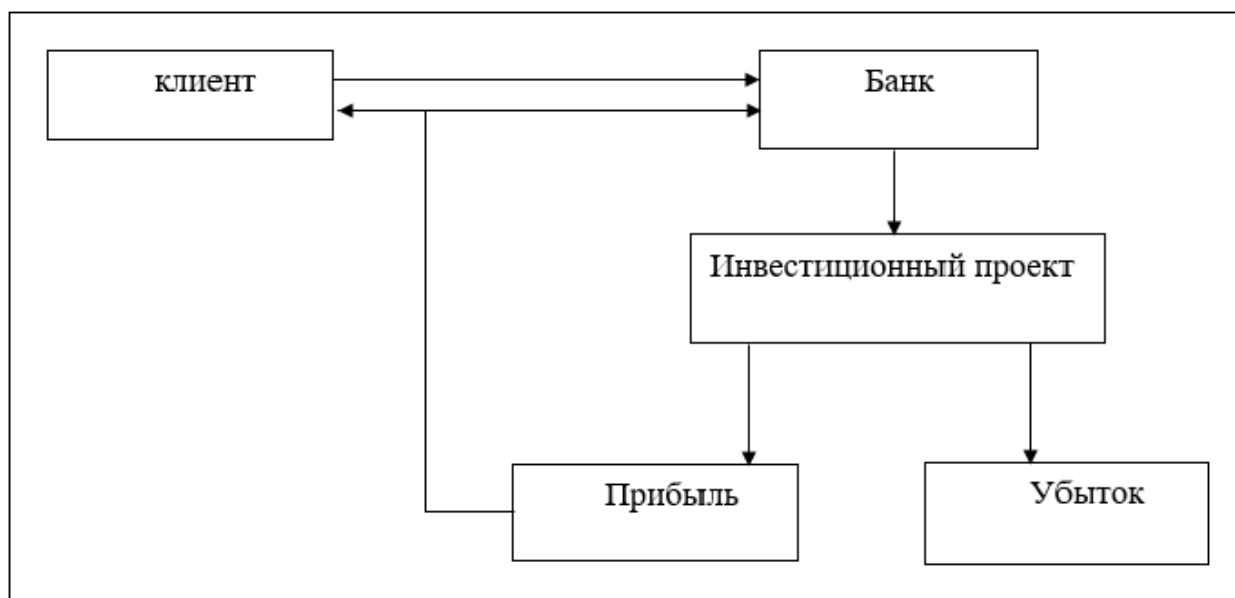


Рисунок 2 – Структура деятельности Исламского Банка² [46]

При этом в одних исламских банках вкладчики предоставляют кредитной организации право использовать их депозиты по ее усмотрению, но в обмен

² Авторская разработка [46]

получают гарантию возврата всей вложенной суммы. В других исламских банках сберегательные вклады фактически получают статус инвестиционного счета, но с менее строгими правилами по снятию денежных средств и более низкой величиной неснижаемого остатка.

Инвестиционное финансирование осуществляется различными методами. Один из этих методов - мушерака, то есть равноправное партнерство, предполагающее совместное выполнение проекта силами банка и предпринимателя. В этом случае банк входит в состав другого юридического лица в качестве партнера по бизнесу, чтобы вместе с предпринимателем создать совместное предприятие. Основные формы кредитования в Исламских банках представлены на рисунке 3.

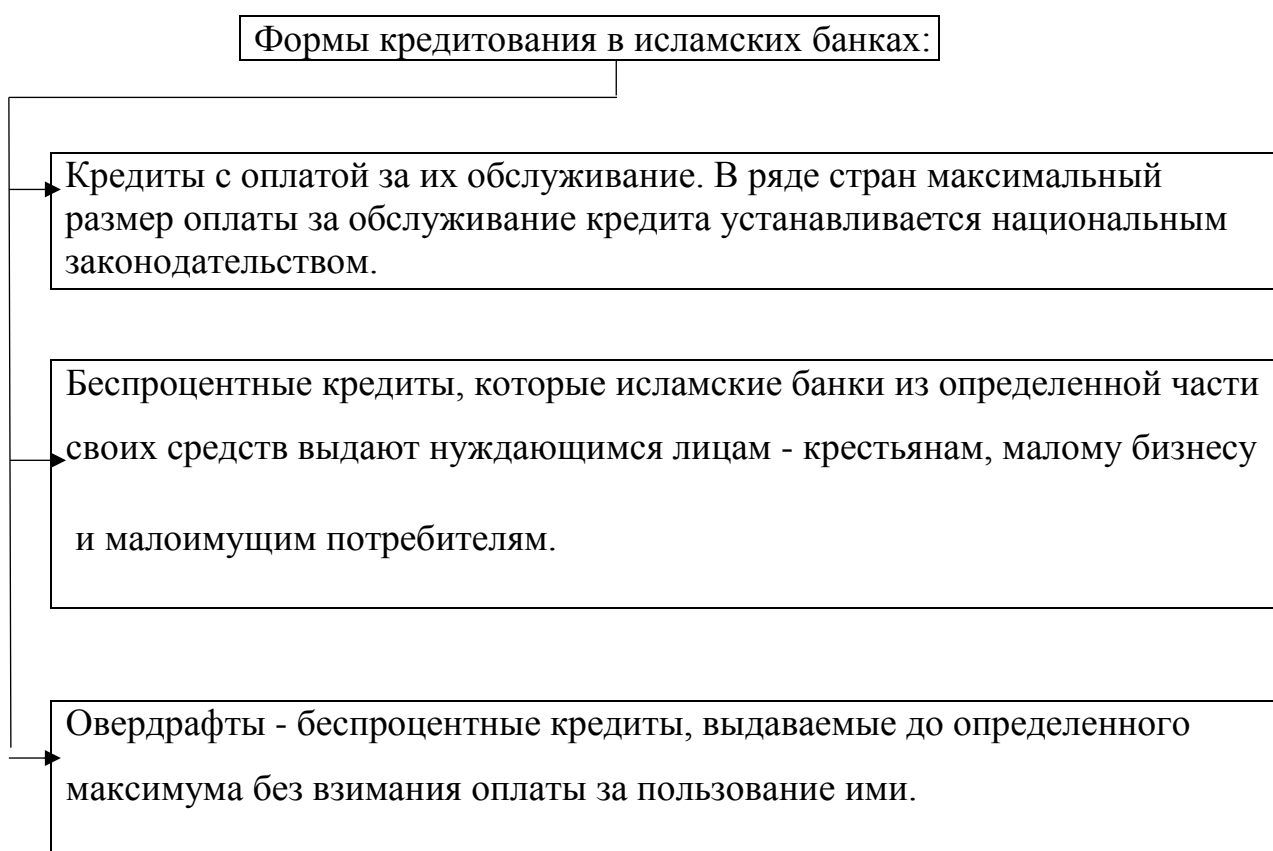


Рисунок 3 – Особенности формы кредитования Исламских банков³ [28]

³ Авторская разработка [28]

Исламские банки ведут активную политику в области ответственного кредитования, что сказывается на положительных отзывах клиентов данных учреждений.

1.3. Этические принципы банковской деятельности

В Российской банковской практике отсутствует опыт финансовых учреждений, в полной мере причисляемый к социально-ответственному и экологическому поведению.

Этические банки (социальные, альтернативные «гражданские», «развития» (developmentbank), «солидарности» (solidarity) и «устойчивые» (sustainable) получили свое название благодаря поддержке особой инвестиционной деятельности.

Деятельность социально-ответственных банков подчиняется определенным принципам. Например, к ним можно отнести принципы устойчивости, ответственности, подотчётности, прозрачности, поддержки устойчивости рынков. Обязательными являются принципы ответственного инвестирования с учётом социально-экологических факторов. Особую роль играет «принцип Экватора» – система риск-менеджмента в отношении экологических и социальных рисков.

Принципы этического банкинга распространяются как на внутренние бизнес-процессы, так и на работу с контрагентами. Этические банки могут

ограничивать свою деятельность дополнительными условиями и добровольно «расширять сферу ответственности».

Например, некоторые этические банки и их приверженцы важнейшими считают вопросы борьбы с нищетой, защиты окружающей среды, прав человека, политического лоббирования, правильной налоговой политики, устойчивости, стабильности, отношения к клиентам.

Этические финансовые учреждения всегда устанавливают для себя ограничения в ответственности; внутренних правилах, которые будут отвечать заданным критериям; оценке результатов своей деятельности через социально-этическую отдачу.

В России не существует этических банков в чистом виде, но наблюдается движение некоторых классических банков к принятию этических принципов, сформулированных в кодексах ответственного поведения. Так, многие банковские учреждения разрабатывают этические кодексы поведения и взаимоотношений на рынке.

Внешняя социальная ответственность в российских банковских учреждениях менее развита и, в основном, реализуется в формах ответственности в отношениях с клиентом, поддержке социальной инфраструктуры, благотворительности и участии в крупных социальных проектах.

Внедрение социально ответственной кредитной и депозитной политики позволило бы банковским учреждениям создавать и внедрять своеобразную бизнес-стратегию, социальные расходы по реализации, которой, как правило, обращаются определенными конкурентными преимуществами, повышением его рейтингов, ростом его привлекательности среди населения, критиков, оценщиков банковского бизнеса и других заинтересованных особ. Много банков видят во внедрении системы социальной защиты только источник

необоснованных дополнительных затрат, не принимая во внимание тот факт, что внедрение социальной ответственности может дать преимущества в повышении мотивации и производительности работников, получении прибыли; увеличении инвестиционной стоимости банка; повышении репутации и имиджа

Банковский бизнес России сдерживает свое развитие, не используя возможности системы социальной ответственности в полной мере. Социальная ответственность в банке определяется как политика его участия в социуме, активное привлечение банка к решению жизненно важных вопросов общества, проведения социальных проектов.

Социально-ответственный банк будет учитывать потенциальное социальное воздействие проектов при принятии решений об их финансировании, определяет требования к заемщикам, оценивает соблюдение рекомендаций по проектам в области экологического и социального воздействия, включая выполнение требований по учету мнений общественности.

Деятельность социально-ответственного банка осуществляется на основе публичности и открытости инвестиционного процесса с использованием лучшей практики корпоративного управления международных банков развития.

Ряд кредитных организаций Российской Федерации, содействуя реализации национальных проектов Российской Федерации, добровольно соглашаются руководствоваться в своей практике правилами социально-ответственного поведения, исходя из долгосрочных интересов российской экономики и требований рыночных отношений.

Многие кредитные организации Российской Федерации признают, что развитие отечественной банковской системы, повышение ее престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела зависят от деятельности каждой конкретной

организации. И это поднимает этические нормы и ценности на важнейшую ступень наряду с нормами права и саморегулирования деятельности российского банковского сообщества.

Например, кодекс профессиональной этики принял Центробанк России на основе конституционных принципов уважения к свободам, правам, достоинству человека, неприкосновенности частной жизни. Здесь наблюдается акцент внимания на социальное поведение служащих учреждения: высока зависимость эффективности работы компаний от производительности труда работников и их лояльности к своим компаниям.

В 2008 году Ассоциацией Российских Банков (АРБ) был принят кодекс этических принципов банковского дела, который является актом саморегулирования деятельности банковского сообщества, ассоциаций и иных объединений кредитных организаций, каждой конкретной кредитной организации Российской Федерации на основе норм деловой этики, и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации.

Ассоциация российских банков (АРБ) [43] - это негосударственная некоммерческая организация, выражающая интересы российского банковского сообщества, была учреждена в марте 1991 года. За 20 лет своей работы объединила большинство российских банковских учреждений: 80% банков, аккумулирующих более 90% активов российской банковской системы.

Сегодня Ассоциация сотрудничает с региональными банковскими объединениями в 52 субъектах Федерации и с 18-ю представителями АРБ других регионов России. Ассоциация российских банков насчитывает 470 членов, в том числе 296 кредитных организаций. С учетом ассоциированных членов АРБ насчитывает 603 участников, в том числе 400 кредитных организаций.

Среди членов АРБ все крупнейшие российские банки, «большая четверка» аудиторских компаний, 19 представительств иностранных банков, 65 банков с иностранным участием в уставном капитале.

7 октября 2002 года на Первом Всероссийском совещании банковских объединений было подписано Генеральное соглашение о консолидации усилий банковских объединений по развитию и укреплению банковской системы Российской Федерации. В настоящее время к нему присоединился 71 участник.

Среди задач АРБ выделяются направления не только развития банковского дела, защита интересов кредитных организаций в законодательных и исполнительных органах власти и управления, но и консолидация ресурсов кредитных организаций для решения крупных народнохозяйственных программ; оказание кредитным организациям информационно-аналитической, методической, правовой и иной помощи в их работе на основе зарубежного и отечественного опыта; поддержка взаимного доверия, делового партнерства во взаимоотношениях кредитных организаций между собой и с клиентами.

На протяжении нескольких лет разрабатывался Кодекс этических принципов банковского дела, каждый год к которому присоединялись новые банковские учреждения. Так, в 2008 году вступили Банк «Кольцо Урала» и ООО «Хоум Кредит Банк». ЗАО «Уралприватбанк» вступил 23 мая 2014 года, а публичное акционерное общество «Плюс Банк» - 9 июня 2016 года.

В кодексе прописаны общие и специальные правила профессиональной деятельности кредитных организаций, Исходя из Кодекса, выделены наиболее значимые направления для коммерческих банков, на основании которых они должны:

- понимать свой гражданский и профессиональный долг перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- признавать равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в

- сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укреплять взаимодействие в банковском сообществе;
- соблюдать прозрачность своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- соблюдать взятые на себя обязательства и гарантировать высокое качества предоставляемых услуг;
- полнота ответственности за качество и результаты своей работы;
- честность конкуренции;

Специальные этические принципы и нормы банковского дела [34]

1. Кредитные организации в отношениях с клиентами считают себя обязанными:

1) По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для кредитной организации высокой степени юридического и экономического рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, предусмотренных лицензией, выданной кредитной организации;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и Кодексу;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности;

2) По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключающую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых кредитной организацией;

3) По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;

4) По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес кредитной организации;
- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;
- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой кредитной организации;

2. Кредитные организации в отношениях со своими акционерами (участниками) считают себя обязанными:

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров (участников) независимо от количества принадлежащих им акций (долей) в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;

3. Кредитные организации при осуществлении своей деятельности

считают себя обязанными:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств
- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров;

4. Кредитные организации в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считают себя обязанными:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов, или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов;

5. Кредитные организации в отношениях со своими работниками считают себя обязанными:

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- принимать меры к созданию условий труда, способствующих творческому росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами;

Принципы взаимоотношений банка с клиентами

Под принципами взаимоотношений банка с клиентами понимают основы их деятельности, правила, которых им следует придерживаться. Принципы взаимоотношений банка с клиентом затрагивают обе стороны.

Принцип взаимной заинтересованности предполагает сохранение взаимоотношений банка и клиента благодаря компромиссам, уступкам, основанным на реальных возможностях участников сделки;

Принцип платности. Банк и предприятие — коммерческие единицы, мотивом их деятельности является не только производство продукта, но и получение прибыли;

Принцип рациональной деятельности — прежде всего принцип банковской деятельности. Но он соотносится не только с работой банка. Клиент потому и обращается в банк, что хочет рационально организовать свою деятельность — посредством денежно-кредитных платежей ускорить производство и обращение своего продукта;

Принцип обеспечения ликвидности. Ликвидность как способность расплачиваться по обязательствам одинаково важна для банка и клиента. В отношениях друг с другом обе стороны рассчитывают на сохранение своей ликвидности. Задача банка состоит в том, чтобы сохранить собственную ликвидность и обеспечить ликвидность своего клиента, предоставляя ему необходимые платежные средства;

Принцип взаимной обязательности требует учета интересов противоположной стороны, выполнения взаимных договоренностей. Обязательность во взаимоотношениях сторон важна для всякого делового человека, рассчитывающего на успех;

Данный принцип тесно соприкасается с принципом доверительных отношений. Его больше всего связывают с кредитными отношениями, которые

зачастую трактуются как отношения доверия между кредитором и заемщиком;

Не менее важен принцип ответственности. Банки и клиенты несут ответственность друг перед другом в случае невыполнения принятых договоренностей.

Банк и клиент как самостоятельные субъекты руководствуются принципом невмешательства. Они могут требовать лишь то, что предусмотрено соглашением, но не имеют права вмешиваться в повседневную деятельность друг друга. Исключение делается лишь для тех клиентов и банков, которые являются акционерами, обладающими долей в капитале, позволяющей им контролировать работу противоположной стороны.

Банк и клиент действуют по отношению друг к другу как партнеры — принцип партнерских отношений. Каждый клиент вне зависимости от территориального расположения сам определяет, услугами какого банка ему воспользоваться. В равной степени это относится и к банку, который выбирает себе клиента. Банк, ориентируясь на запросы клиента, работая на клиента, содействует непрерывности, высокому качеству, конкурентоспособности его производства, получению дохода, достаточного для воспроизводства. Обеспечивая получение клиентом дохода, банк реализует и свой коммерческий интерес, получая вознаграждение в форме ссудного процента или комиссии.

В соответствии с принципом договорных отношений основные банковские операции (кредитные, депозитные и расчетные) оформляются договором. В более общем смысле с точки зрения права здесь мощно говорить о принципе законопослушания. Банк и его клиенты ведут свою деятельность с соблюдением установленных законом правил.

Еще один принцип банковской деятельности — принцип дифференцированности, связанный с индивидуальными особенностями клиентов. Характер кругооборота капитала, направление деятельности клиентов вызывают неодинаковый подход к организации их кредитно-

расчетного обслуживания, особую организацию аппарата управления банка.

Но и представление об этических правилах может различаться у представителей банковского сообщества. Так, один из крупнейших российских кредитных организаций «Альфа-Банк» в 2016 г. заявил о приостановке своего членства в Ассоциации российских банков в связи с существенным расхождением позиций по актуальным проблемам развития банковской системы. Поводом для конфликта стал опубликованный в преддверии намеченного на 28 марта 2016 года ежегодного съезда АРБ годовой доклад, в котором действия ЦБ по «зачистке» банковского сектора подверглись критике.

1.4 Повышение финансовой грамотности - политика государственного значения

В современном мире все обосновано финансовыми потоками, которые направляются в доходные сферы. Плохая ориентация клиентов в финансовой азбуке может дорого обойтись как для банков, так и для клиентов. Важно уметь не только зарабатывать деньги, но и иметь правильный навык обращения с денежными средствами: сберегать и инвестировать, адекватно оценивать финансовые риски и защищаться от махинаций, составлять бюджет и личный финансовый план. Иначе денег может не хватить ни на текущую жизнь, ни на непредвиденные расходы. В худшем случае можно попасть в долговую яму или оказаться жертвой мошенников.

Повышение финансовой грамотности российского населения – одна из важнейших задач, стоящих перед Центральным банком Российской Федерации. С этой целью в основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 гг. включены мероприятия по повышению финансовой грамотности. В 2016 году между Банком России и Министерством образования и науки Российской Федерации подписано соглашение о

сотрудничестве в области повышения финансовой грамотности населения РФ. Банк России совместно с Министерством образования и науки Российской Федерации проводит активную работу по включению финансовой грамотности в систему образования. Повышение финансовой грамотности помогает разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей.

13 апреля 2017 года министром образования и науки РФ О. Васильевой и председателем Банка России Э.Набиуллиной подписана Дорожная карта мероприятий по включению финансовой грамотности в программы российских образовательных организаций. Церемония подписания Дорожной карты состоялась на IV ММСО, в работе которого Банк России впервые принял участие.

Согласно документу, подготовленному межведомственной рабочей группой, в 2017–2018 годах будут разработаны предложения по преподаванию основ финансовой грамотности в дошкольных учреждениях, внесены изменения в существующие программы начального, основного, среднего, среднего профессионального и высшего образования, подготовлены методические рекомендации для преподавателей на всех уровнях, включая дополнительное образование, а к 2019–2020 годам – предложения по внесению элементов финансовой грамотности в контрольно-измерительные материалы единого государственного экзамена. Для повышения мотивации как учащихся, так и преподавателей предусмотрены профессиональные конкурсы и тематические олимпиады.

Можно выделить основные направления изменений в области финансовой грамотности [41]:

- обновленные школьные программы, в которые по предложению Банка России был включен модуль по финансовой грамотности – в раздел «Экономика» обязательного предмета «Обществознание».
- учебно-методический комплект по основам финансовой грамотности, по которому уже сегодня обучаются тысячи учеников в российских школах.
- подготовка, переподготовка и повышение квалификации преподавателей финансовой грамотности. В помощь учителям специально созданы методические рекомендации по включению в школьные учебные планы основ финансовой грамотности для обязательного, элективного или дополнительного урока.

В декабре 2016 года Банк России дополнительно запустил пилотное внедрение основ финансовой грамотности в 72 регионах страны, а к концу 2017 года планируется расширить число «пилотных» участников до пятисот школ во всех субъектах РФ. При поддержке регулятора в Академии повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования Минобрнауки России организован обучающий курс, который прослушали уже более 300 тьюторов. В свою очередь, в московских педагогических вузах в программы подготовки преподавателей предмета «Обществознание» также включены модули по финансовой грамотности.

12 апреля 2017 года, в первый день работы ММСО, прошла Стратегическая сессия Банка России «Финансовая грамотность в школах», в ходе которой обсуждались проблемы выбора наилучших методик преподавания финансовой грамотности в школах, подготовка и обучение преподавателей и повышение уровня их компетенции, возможность включения элементов финансовой грамотности в контрольно-измерительные материалы по предмету «Обществознание», а также межпредметные связи и использование практических задач из области личных финансов в курсе математики.

Центральный банк России и Министерство образования и науки Российской Федерации согласовали и утвердили перечни мероприятий в области повышения финансовой грамотности обучающихся образовательных организаций в Российской Федерации сроком на 2017–2021 гг. Основными мероприятиями являются следующие:

- Разработка модельного соглашения о сотрудничестве между органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере образования и территориальными учреждениями Центрального банка Российской Федерации;
- Организация и проведение социологического опроса административного, педагогического и родительского сообщества в части определения потребности во включении курса «Основы финансовой грамотности» в федеральные государственные образовательные стандарты (далее – ФГОС) дошкольного образования и примерной основной образовательной программы (далее – ПООП) дошкольного образования;
- Формирование предложений по внесению изменений в части включения изучения основ финансовой грамотности во ФГОС дошкольного образования и ПООП дошкольного образования;
- Разработка рабочей программы модуля «Основы финансовой грамотности» и направление в Минобрнауки России для организации экспертизы;
- Разработка и публикация методических рекомендаций для педагогических работников дошкольных образовательных организаций по организации изучения модуля «Основы финансовой грамотности» в дошкольных образовательных организациях;
- Включение положений о финансовой грамотности в концепции преподавания отдельных учебных предметов;
- Внесение изменений в ФГОС начального общего образования в части результатов освоения основной образовательной программы,

предусматривающих формирование основ финансовой грамотности с учётом предложений Банка России;

- Разработка и публикация методических рекомендаций и примерной программы для повышения квалификации и профессиональной переподготовки педагогических работников по вопросам преподавания основ финансовой грамотности;
- Подготовка и направление предложений в Рособrnадзор по КИМ единого государственного экзамена (ЕГЭ) с учётом изучения финансовой грамотности;
- Содействие разработке дополнительных образовательных программ по финансовой грамотности, в том числе в части финансовой грамотности для малого и среднего предпринимательства и основам предпринимательства
- Организация мониторинга правоприменительной практики и разработка предложений по совершенствованию нормативно- правового обеспечения финансовой грамотности;

Для Банка России вопросы повышения финансовой грамотности имеют первостепенное значение. Современный человек должен обладать знаниями и практическими навыками в разных жизненных ситуациях, когда он приобретает те или иные финансовые продукты и услуги: при получении кредита, страховании своего имущества или жизни, когда он делает пенсионные накопления и когда нужно наиболее эффективным образом распорядиться личными сбережениями. Граждане, конечно, должны понимать финансовые продукты и услуги, знать, какие возникают обязательства, какие существуют риски и возможности.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ХОУМ КРЕДИТ БАНК» В ВЕКТОРЕ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ

2.1 Краткая характеристика деятельности банка

ООО «Банк Хоум Кредит» является членом Home Credit Group. Компании Группы "Хоум Кредит" осуществляют свою деятельность на финансовых рынках Центральной и Восточной Европы, а также Центральной Азии и Дальнего Востока. Группа "Хоум Кредит" является одним из лидеров на рынках потребительского кредитования Чешской Республики (с 1997 года), Словацкой Республики (с 1999 года), Российской Федерации (с 2002 года) и Республики Казахстан (с декабря 2005 года). В 2006 году Группа "Хоум Кредит" вышла также на рынки Украины, Беларуси, в декабре 2007 года - на рынок Китая.

ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк", один из лидеров российского рынка банковской розницы, работает на российском рынке с 2002 года. Для юридических лиц существуют зарплатные проекты и депозиты. Основная часть выданных населению кредитов – на оплату товаров и услуг.

В 2002 году открылось первое представительство в Нижнем Новгороде и первая торговая точка. В 2003 году достигается соглашение по партнерской программе товарного кредита с крупными торговыми сетями "Техносила" и "Эльдорадо". В 2003-2004 годах все крупные торговые сети, существовавшие на тот момент, являлись партнерами банка: «Мир», «Техносила», «М-Видео», «Эльдорадо». 2003 год был отмечен ажиотажным спросом на кредиты, за которыми выстраивались очереди. Именно поэтому этот год стал именоваться годом географической экспансии.

По результатам 2003-2014 гг. Банк добился географической экспансии, выпустил первую платежную карту Банка Хоум Кредит, вступил в MasterCard.

В этот же период получил первую прибыль, заключил контракт с Почтой России. В феврале 2003 года были опубликованы первые рейтинги от компаний «Moody» и «SP». Открылось множество точек продаж во всех федеральных округах, кроме Дальнего Востока, и банк вышел в число лидеров на рынке POS-кредитования.

В 2006 году банк стал осваивать рынок автокредитования. Была реализована акция 0-0-24 как один из успешных маркетинговых продуктов. Банк Хоум Кредит всегда был законодателем крупных акций с партнерами. Такие акции как 0-0-12 или 0-0-24 позволили существенно нарастить бизнес. В начале 2007 года банк рассмотрел рынок ипотеки и занял позицию в числе лидеров на рынке кредитных карт

В 2008 году была разработана депозитная политика, основной целью которой являлось привлечение оптимального объема денежных ресурсов (по срокам и по валютам), необходимого и достаточного для работы на финансовых рынках, при условии обеспечения минимального уровня издержек. При этом основными инструментами, используемыми банком для этих целей, являлись открытие и ведение счетов физических лиц, предполагающих поступление на эти счета денежных средств. Однако из-за экспансии кризиса банк был вынужден покинуть нишу автокредитования и ипотеки.

В 2011 году Банк Хоум Кредит открыл офис в Хабаровске. Филиальная сеть банка охватила всю Россию. По итогам 2011 года сеть Банка Хоум Кредит насчитывала 1273 офиса, свыше 58 000 продаж, 633 банкомата. Банк занял четвертую позицию среди наиболее развитых филиальных банков России. Добиться такой географической распространенности удалось благодаря централизованной системе, позволяющей обеспечить одинаковый набор услуг, уровень сервиса для всех регионов России с учетом их рисков особенностей. Доля кредитов наличными превысила долю POS-кредитов в портфеле банка. По итогам 2011 года банк удерживал позицию лидера на рынке POS-кредитования и занял седьмое место на рынке кредитов наличными. Была существенно

наращена депозитная база: объем вкладов и текущих счетов увеличился почти в 3 раза до 70 298 млн. руб., (23 785 млн. руб. на 31 декабря 2010 г) и составил 56% от общей суммы обязательств банка.

Были открыты виртуальные представительства банка в социальных сетях, первыми на рынке предоставили возможность клиенту отказаться от кредита в течение двух суток без штрафов и комиссий (сервис «48 часов»). Внутренний социальный аспект обозначен открытием первого в России детского сада в офисе для детей сотрудников. Детский сад функционирует в Обнинском представительстве банка.

Начиная с 2015 года Банк Хоум Кредит занимает лидерские позиции на рынке финансовой розницы России. Входит в ТОП-10 по кредитам физическим лицам, занимает первое место на рынке потребительских кредитов в точках продаж.

Согласно таблице 1 доля кредитного портфеля в 2016 году по сравнению с 2015 годом выросла на 9,4% ли на 16,9 млрд. рублей, в 2015 году доля составляла 179 млрд рублей. Основная доля портфеля приходится на наличные и POS кредиты.

Таблица 1- Основные показатели кредитного портфеля Хоум Кредит Банка за 2015-2016 гг. ⁴ [42]

Наименование	Сумма	Сумма
	31 декабря 2015	31 декабря 2016
Кредиты наличными	97,5 млрд. руб.	90,4 млрд. руб.
POS-кредиты	42,9 млрд. руб.	38,3 млрд.
Кредитные карты	41 млрд. руб.	33,9 млрд. руб.
Ипотечные, автокредиты и кредиты юридическим лицам	14,5 млрд. руб.	12,1 млрд. руб.
Итого:	195,9 млрд. руб.	174,7 млрд. руб.

⁴ Составлено автором [42]

2.2 Рейтинговая оценка банка

Известное рейтинговое агентство Банки.ру ежегодно публикует рейтинги банков с показателями актива-нетто. Согласно таблице 2, Хоум кредит Банк в рейтинге в 2015 году занимал 37 место, в 2016 году банк, сократив финансовые показатели занял 40 место, в мае 2017 году показатели выросли 0,47 %, заняв 38 место. ОТП Банк в 2015 году занимал 50 место, в мае 2017 года 55. Также аналитики агентства Банки.ру регулярно публикует народный рейтинг- информацию по отзывам клиентов на форумах и в социальных сетях, исходя из таблицы 3, в котором в 2015 г. Хоум Кредит Банк банк позиционируется на 34 месте с 27,2% положительных отзывов, в 2016 году с 28,6% на 28 месте, а на 1 квартал 2017 года банк поднялся на 8 место с 38,8%.

По этому показателю он входит в Топ-50, который портал называет «высшей лигой». Среди хороших оценок наблюдаются отзывы о профессионализме и вежливости сотрудников, о возможности получения кредита молодыми заемщиками без кредитной истории. «Хоум Кредит Банк» в ранжировании по чистой прибыли занимает 716 место, опережая такие банки, как, например, АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк». По количеству кредитных продуктов, выданных потребителям на 181-365 дней, является лидером. По общему количеству кредитов с различными суммами и сроками кредитования – 10 место. По объему вкладов, полученных от физических лиц – 13 позиция.

Таблица 2 – Банки по показателям нетто-активов^{5 6} [36]

место			Название банка	Показатели, млрд. руб.			Средняя оценка
				Декабрь 2015	Декабрь 2016	Май 2017	
1	1	1	Сбербанк	22,434	22,607	22,317	1,56
2	2	2	ВТБ Банк	8,743	9,960	9,394	2,08
3	3	3	Газпромбанк	4,985	5,268	5,417	1,81
22	23	24	Русский Стандарт	0,461	0,394	0,434	1,88
37	40	38	Хоум Кредит Банк	0,267	0,221	0,222	1,9
50	52	55	ОТП Банк	0,171	0,139	0,132	1,63

Таблица 3- Рейтинг банков по отзывам клиентов 2015-2017 гг. [36]

Банк	Рейтинг		
	2015 год	2016 год	1 квартал 2017 год
Авангард	71 1 (место)	64,8 (1 место)	62 (1 место)
Тинькофф Банк	63,8 (1 место)	62,3 (2 место)	59,8 (2 место)
Модульбанк	61,2 (1 место)	59,4 (3 место)	45,9 (3 место)
Хоум Кредит Банк	27,2 (34 место)	30,8 (23 место)	41,5 (8 место)
Русский стандарт	28,2 (31 место)	28,6 (28 место)	38,8 (15 место)

Важным для оценки надежности деятельности банка является и мнение авторитетных междкнародных рейтинговых агентств.

ООО «ХКФ Банк» имеет следующие показатели: (Данные по трем рейтинговым агентствам представлены в таблице 4)

- Международный рейтинговый центр «Moody's Interfax Rating Agency» в

⁵ Составлено автором [36]

⁶ Составлено автором [36]

июне 2015 года дал оценку «Хоум Кредит Банку» Baa1, что по расшифровке означает умеренный кредитный риск;

- Не менее влиятельное международное агентство «Fitch Ratings» 18 ноября 2015 года присвоило банку «Хоум Кредит» оценку B+. Данный показатель характеризует банк как организацию с наличием весомых кредитных рисков, но при этом имеющую резервы, чтобы «держаться на плаву». Финансовые обязательства банка с такой оценкой выполняются, но стабильность зависит от внешних и внутренних экономических факторов;
- В рейтинге международного агентства «Standard&Poor's» последний раз оценка B+ была зафиксирована 1 сентября 2011 года. «S&P» на тот момент сочло «Банк Хоум Кредит» учреждением с высокой возможностью возникновения кредитных рисков, но финансовые обязательства им исполняются в полном объеме;

Таблица 4- Рейтинг кредитоспособности Хоум Кредит Банка [50]

Агентство	Долгосрочный международный	Краткосрочный	Прогноз
Moody`s	B2 (более высокая уязвимость)	Baa1 (средняя кредитоспособность)	негативный (рейтинг может быть понижен)
Fitch Ratings	B+ (в высокой степени спекулятивный рейтинг)	B (спекулятивный уровень краткосрочной кредитоспособности)	негативный
Standart&Purs	B+ (высокая возможность возникновения кредитных рисков)	-	-

По данным отчета за 3 квартал 2015 года экономика «Хоум Кредит Банка» за отчетный период была убыточной. Расходы превышали доходы на 10 655 516 тыс.руб. Но, по аналитическим материалам портала Банки.ру, банк уже в 2016 году сможет снизить убыточность за счет снижения отчислений в резервные фонды и выйти на незначительную прибыль.

В голосовании, проведенном российским порталом banks-rating по банкам России по рекомендациям клиентов, Хоум Кредит Банк набрал 61% положительных оценок, Сетелем Банк 58%, Кредит Европа Банк 55%, РусФинанс Банк 60%. Развернутая информация представлена в таблице 5.

Таблица 5-Рекомендации клиентов [36]⁷

Банки	Оценки, в %	Удовлетворенность сотрудником, %	Удовлетворенность банком, %	Рекомендация банка, %
Хоум Кредит Банк	61	62	59	62
Русфинанс Банк	60	62	59	59
Сетелем Банк	58	56	61	57
Кредит Европа Банк	55	59	51	55

2.3 Анализ кредитного портфеля и кредитных программ развития

Хоум Кредит Банк - дочерний иностранный банк чешской Home Credit Group. Банк находится в ломбардном списке, имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, может привлекать пенсионные накопления и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; является участником БЭСП; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014 г., т.е. организациям, имеющим стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Общество с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» является крупным российским банком и среди них занимает 38 место по активам-нетто.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги,

⁷ Составлено автором [36]

причем больше средств населения (т.е. в этом смысле является розничным клиентским), а вкладывает средства в основном в кредиты, причем больше в кредиты физическим лицам (т.е. является розничным кредитным).

На 1 Января 2017 года величина активов-нетто Хоум Кредит Банка составила 228.19 млрд. руб. За год активы уменьшились на -14,61%, в 2016 году по сравнению с 2015 годом составляла -22,48%. Спад активов-нетто положительно повлиял на показатель рентабельности активов: за год рентабельность активов-нетто выросла с -4.27% до 2.97% по сравнению 2016 года с 2015 годом рентабельность составляла 0,29%.

Согласно таблице 6 изменились суммы высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, увеличились суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), сильно увеличились суммы высоколиквидных ценных бумаг РФ, уменьшились суммы средств на счетах в Банке России, сильно уменьшились суммы средств в кассе, межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок уменьшился за год с 36.55 до 24.85 млрд. руб.

Таблица 6- структуру высоколиквидных активов [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
средств в кассе	8 707063	23.82%	3 789 791	15.25%
средств на счетах в Банке России	8 603395	23.54%	6828 582	27.48%
корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	1 844717	5.05%	2287 129	9.20%
межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	9 536729	26.09%	3327 439	13.39%
высоколиквидных ценных бумаг РФ	1	0.00%	33 604	0.14%
высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	9 242 282	25.29%	10100 629	40.64%
высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок	36 547 845	100.00%	24 852 080	100.00%

Согласно таблице 7 за 2015-2016 гг. с ресурсной базой о изменились суммы вкладов физ.лиц со сроком свыше года, в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП), собственных ценных бумаг, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы

корсчетов ЛОРО банков, межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, уменьшились суммы остальных вкладов физ. лиц (в т. ч. ИП) (сроком до 1 года), депозитов и прочих средств юр. лиц (сроком до 1 года), ожидаемый отток денежных средств уменьшился за год с 15.39 до 13.72 млрд. руб.

Таблица 7- Структура текущих обязательств банка 2015-2016 гг. [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
вкладов физ.лиц со сроком свыше года	118537 494	(68.45%)	103 716 295	(70.16%)
остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года)	47 993 352	(27.72%)	37 861 733	(25.61%)
депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года)	3 285 258	(1.90%)	2 502 523	(1.69%)
в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП)	2 565 258	(1.48%)	2 496 395	(1.69%)
корсчетов ЛОРО банков	6 560	(0.00%)	22 965	(0.02%)
межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	45 000	(0.03%)	222 000	(0.15%)
собственных ценных бумаг	0	(0.00%)	0	(0.00%)
обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	3 297 633	(1.90%)	3 502 943	(2.37%)
ожидаемый отток денежных средств	15 389 506	(8.89%)	13 720 905	(9.28%)
текущих обязательств	173 165 297	(100.00%)	147 828 459	(100.00%)

Исходя из таблицы 8, сумма норматива мгновенной ликвидности Н2 в течение года неустойчива и имеет тенденцию к значительному росту, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к увеличению, сумма норматива текущей ликвидности Н3 в течение года неустойчива и имеет тенденцию к значительному росту, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к уменьшению, а экспертная надежность банка в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к увеличению.

Таблица 8 - динамику изменения показателей ликвидности 2016 гг. [50]⁸

Наименование показателя	1Фев	1Мар	1Апр	1Май	1Июн	1Июл	1Авг	1Сен	1Окт	1Ноя	1Дек	1Янв
Норматив мгновенной ликвидности Н2 (мин.15%)	46.9	44.2	52.0	55.2	126.1	144.5	117.6	161.3	171.3	186.4	213.7	203.6
Норматив текущей ликвидности Н3 (мин.50%)	127.0	173.8	203.1	563.3	302.9	391.2	591.7	606.8	442.0	750.0	394.4	397.3
Экспертная надежность банка	72.2	103.5	124.1	148.6	179.2	178.5	178.2	138.8	127.5	152.7	132.4	181.1

В 2016 году объем активов, приносящих доход банку, составляет 87.82% в общем объеме активов, а объем процентных обязательств составляет 74.95% в общем объеме пассивов. Объем доходных активов примерно соответствует среднему показателю по крупным российским банкам (84%). За отчетный период изменились суммы Кредиты физ. лицам, Векселя, Вложения в ценные бумаги, увеличились суммы Кредиты юр. лицам, сильно увеличились суммы Вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования, сильно уменьшились суммы Межбанковские кредиты, а общая сумма доходных активов уменьшилась на 13.3% с 231.17 до 200.40 млрд. руб. Данные представлены в таблице 9. Степень обеспеченности представлен в таблице 10.

⁸ Составлено автором

Таблица 9- Структура доходных активов Хоум кредит Банка⁹

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
Межбанковские кредиты	14 168 693	(6.13%)	3 327 439	(1.66%)
Кредиты юр.лицам	12 843 360	(5.56%)	15 433 417	(7.70%)
Кредиты физ.лицам	170 762 199	(73.87%)	151 620 542	(75.66%)
Векселя	0	(0.00%)	0	(0.00%)
Вложения в операции лизинга и приобретенные права требования	1 056 723	(0.46%)	4 295 705	(2.14%)
Вложения в ценные бумаги	24 119 188	(10.43%)	25 697 574	(12.82%)
Прочие доходные ссуды	0	(0.00%)	0	(0.00%)
Доходные активы	231 168 762	(100.00%)	200 396 304	(100.00%)

Таблица 10 - Степени обеспеченности выданных кредитов¹⁰ [42], [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
Ценные бумаги, принятые в обеспечение по выданным кредитам	10 053 450	(5.13%)	8 292 731	(4.75%)
Имущество, принятое в обеспечение	5 792 398	(2.96%)	5 736 313	(3.28%)
Драгоценные металлы, принятые в обеспечение	0	(0.00%)	0	(0.00%)
Полученные гарантии и поручительства	0	(0.00%)	2 400 000	(1.37%)
Сумма кредитного портфеля	195 830 975	(100.00%)	174 677 103	(100.00%)
- в т.ч. кредиты юр.лицам	12 843 360	(6.56%)	11 727 968	(6.71%)
- в т.ч. кредиты физ. лицам	170762 199	(87.20%)	151620 542	(86.80%)
- в т.ч. кредиты банкам	11 168 693	(5.70%)	3 327 439	(1.90%)

⁹ Составлено автором [42], [50]¹⁰ Составлено автором [42], [50]

Специфика бизнеса банка сильно связана с розничным кредитованием, что не позволяет оценить степень обеспеченности кредитов.

Согласно таблице 11 изменились суммы Вклады физ. лиц, сильно увеличились суммы Средства банков (МБК и корсчетов), уменьшились суммы Средства юр. лиц, а общая сумма процентных обязательств уменьшилась на 16.6% с 205.03 до 171.02 млрд.руб.

Таблица 11- Процентные обязательства Хоум Кредит Банка в 2015-2016 гг.¹¹
[42], [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
Средства банков (МБК и корсчетов)	63 380	(0.03%)	244 965	(0.14%)
Средства юр. лиц	35 382 788	(17.26%)	29 253 302	(17.11%)
- в т.ч. текущих средств юр. лиц	2 718 560	(1.33%)	2 552 435	(1.49%)
Вклады физ. лиц	166 377 544	(81.15%)	141 521 988	(82.75%)
Прочие процентные обязательств	3 205 414	(1.56%)	0	(0.00%)
- в т.ч. кредиты от Банка России	0	(0.00%)	0	(0.00%)
Процентные обязательства	205 029 126	(100.00%)	171 020 255	(100.00%)

Прибыльность источников собственных средств (рассчитываемая по балансовым данным) увеличилась за год с -37.38% в 2015 году до 17.28% в 2016 году. При этом рентабельность капитала ROE (рассчитываемая по формам 102 и 134) увеличилась за год с -23.46% до 13.51% (здесь и ниже приведены данные в процентах годовых на ближайшую квартальную дату).

Чистая процентная маржа увеличилась за год с 10.25% до 11.78%. Доходность ссудных операций уменьшилась за год с 25.80% до 23.79%. Стоимость привлеченных средств уменьшилась за год с 12.66% до 9.50%.

¹¹ Составлено автором [42],[50]

Стоимость средств населения (физ. лиц.) уменьшилась за год с 13.29% до 9.43%
За год источники собственных средств увеличились на 17.8%. Данные представлены в таблице 12

Таблица 12- Структуру собственных средств банка ¹² [42], [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
Уставный капитал	4173 000	(13.45%)	4 173 000	(11.42%)
Добавочный капитал	213 398	(0.69%)	525 141	(1.44%)
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	38209360	(123.11%)	25 499 745	(69.75%)
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	-11602700	(-37.38%)	6 315 382	(17.28%)
Резервный фонд	43 207	(0.14%)	43 207	(0.12%)
Источники собственных средств	31036 265	(100.00%)	36 556 475	(100.00%)

Согласно таблице 13 размер капитала Хоум Кредит Банка, рассчитываемый по формам 123 или 134, в 2016 году составил 53.50 млрд. руб, что на 1,8% меньше чем в 2015 году

Таблица 13 - Краткая структура капитала Хоум Кредит Банка в 2015-2016 гг. ¹³ [42], [50]

Наименование показателя	31 декабря 2015 г., тыс. руб.		31 декабря 2016 г., тыс. руб.	
Основной капитал	28 452 701	(52.22%)	32 301 865	(60.37%)
- в т.ч. уставный капитал	4 173 000	(7.66%)	4 173 000	(7.80%)
Дополнительный капитал	26 031 760	(47.78%)	21 200 481	(39.63%)
- в т.ч. субординированный кредит	26 031 760	(47.78%)	18 598 405	(34.76%)
Капитал (по ф.123)	54 484 461	(100.00%)	53 502 346	(100.00%)

¹² Составлено автором [42], [50]

¹³ Составлено автором [42], [50]

В таблице 14 доля просроченных ссуд в течение 2016 года имеет тенденцию к уменьшению. Доля резервирования на потери по ссудам в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к уменьшению. Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7 (макс.800%) в течение года имеет тенденцию к увеличению, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к уменьшению.

Уровень просроченных ссуд на последнюю дату соответствует среднему показателю по российским банкам (около 3-4%)

Уровень резервирования на последнюю рассматриваемую дату соответствует среднему показателю по российским банкам (около 10-11%)

Таблица 14 - показатели кредитного риска банка в 2016 году:¹⁴ [42], [50]

Наименование показателя	1Фев	1Мар	1Апр	1Май	1Июн	1Июл	1Авг	1Сен	1Окт	1Ноя	1Дек	1Янв
Доля просроченных ссуд	12.9	12.2	11.6	10.7	9.8	9.4	8.9	8.9	8.0	7.2	6.8	6.5
Доля резервирования на потери по ссудам	14.6	14.0	13.8	12.9	12.1	11.7	11.7	11.9	11.2	10.4	10.0	9.9
Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7 (макс.800%)	67.6	49.5	50.6	41.0	46.2	55.5	59.7	59.1	55.6	45.6	51.7	43.6

Анализ финансовой деятельности и статистические данные за прошедший год кредитной организации ООО «Хоум Кредит Банк» свидетельствуют о наличии некоторых негативных тенденций, способных повлиять на финансовую устойчивость банка в перспективе.

¹⁴ Составлено автором [42], [50]

Объем кредитного портфеля банка Хоум Кредит в 2009 году составлял 857 млн. рублей и имел тенденцию к росту до 2013 года, где объем составлял более 3 млрд. рублей. Постепенно эта цифра сокращалась и в январе 2017 года достиг 1,77 млрд. рублей. Данные по кредитному портфелю банка представлены на рисунке 4 и в таблице 15.

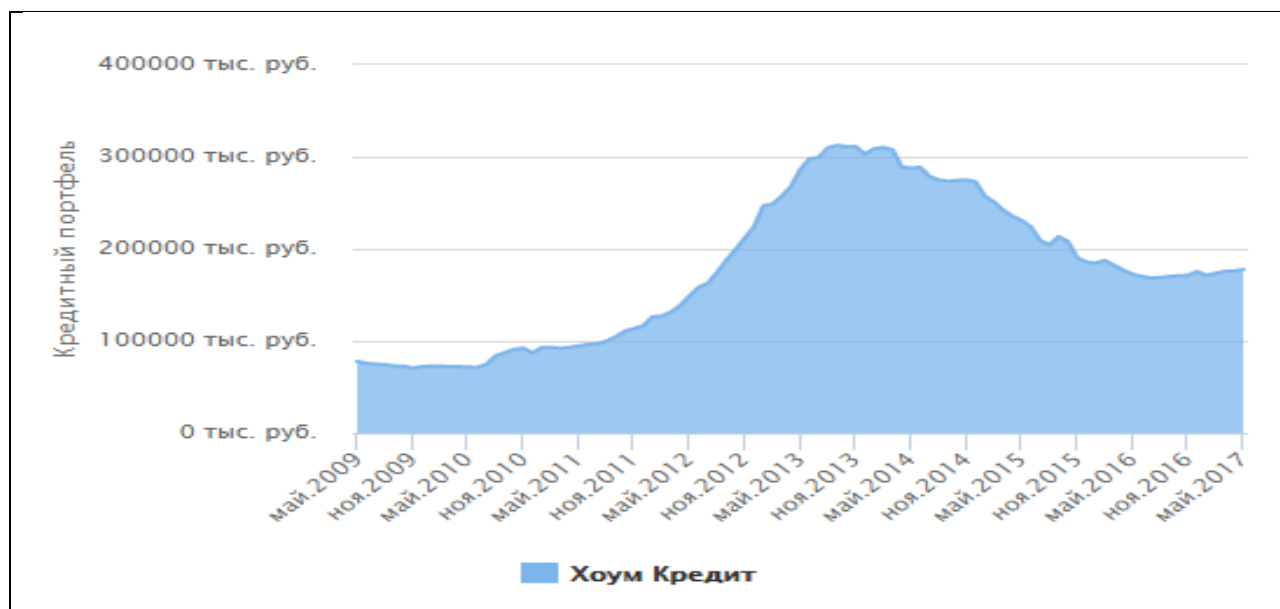


Рисунок 4– Кредитный портфель Хоум Кредит Банка 2009-2017 гг.¹⁵ [38]

Таблица 15- Динамика кредитного портфеля ХКБ 2015-2017 гг.¹⁶ [38]

Кредитный портфель, тыс. руб.	Дата	Позиция, изменение, тыс. руб.	Кредитный портфель, изменение, %
177 759 994	Май 2017	+1 557 254	+0,89
176 102 910	Апрель 2017	+453 634	+0,27
175 649 426	Март 2017	+2 118 518	+1,23
173 530 848	Февраль 2017	+2 181 184	+1,28
171 349 654	Январь 2017	-4 297 142	-2,44
175 646 856	Декабрь 2016	+4 433 478	+2,6
184 662 212	Январь 2016	-1 133 455	-0,62
185 795 717	Декабрь 2015	-4 853 391	-2,54
257 492 544	Январь 2015	-15 410 211	-5,64

¹⁵ Составлено автором [38]

¹⁶ Составлено автором [38]

За 2015 год сложная экономическая ситуация, падение курса нацвалюты, высокая инфляция и снижение доходов населения сказалась на показателях банка негативно. По итогам года работы банк вышел в убыток в 9 млрд. рублей. Финансисты прогнозируют, что есть возможность выйти в прибыль за счет снижения отчислений в обязательные резервные фонды, снижения уровня дефолта и стабилизации ситуации, хотя это маловероятно. Получение убытка также связано с нестабильностью валюты, снижением количества выдач кредитов, рост уровня задолженности. Это все сказывается на надежности банка.

Чтобы снизить свои расходы группа Хоум оптимизировала бизнес в России на протяжении всего 2016 года. В частности, были закрыты неэффективные офисы, уволены лишние сотрудники. В результате банк смог сократить расходы почти на 700 млн рублей.

Задолженность по кредитам.

За 9 месяцев 2016 года Хоум Кредит Банк выдал около 164 млрд. руб., включая кредиты наличными, кредитные карты, ипотечные займы, автокредиты, корпоративные кредиты и проч. Эксперты отмечают стабильное снижение доли просроченной задолженности общем кредитном портфеле банка: 14,4% в 2015 году и 7,7% — на сентябрь 2016 г. Поскольку «финансовое дно» пока еще не пройдено, аналитики из банка не берутся делать прогноз итогов прошлого года. Снижение просрочки связано с увеличением объемов выдач POS-кредитов на торговых точках.

Так, доля Хоум Кредит в федеральной сети «Эльдорадо» по выдаче кредитов на технику выросла почти до 27%, а средний чек достигает 37 т.р. Как отмечают в банке, просроченная задолженность в этом направлении кредитования значительно ниже, чем по кредитам наличными. Также на снижение просрочки повлияло эффективное управление кредитными рисками и хорошая работа отдела взыскания долгов. Такое позитивное изменение

положительно сказалось на качестве кредитного портфеля банка. Стоит отметить, что коэффициент покрытия резервами просрочки в Хоум Кредит банке неплох – 126%. В банке планируют снижать уровень просрочки такими же темпами.

В связи с понижением ключевой ставки ЦБ все банки в 2017 году были вынуждены снизить проценты по вкладам. На конец января 2017 года средний процент по вкладам среди банков, входящих в ТОП-50 составляет 7-7,5%.

Согласно рисунку 4 линейка вкладов банка Хоум Кредит в 2016-2017 гг. выглядит привлекательно для клиентов, исходя из примерных текущих условий: сумма вклада – от 1 тыс. руб., срок: от 9 месяцев до 3 лет, доходность: от 7 до 9% (с учетом капитализации).

Ставка по вкладу [% годовых]	7,75%	8,25%	8,5%	8%
Срок	9 мес.	12 мес.	18 мес.	36 мес.
Первый взнос	1 000 руб.	1 000 руб.	1 000 руб.	1 000 руб.
Пополнение (минимальная сумма)	1 000 руб. ¹⁷	1 000 руб. ¹⁷	1 000 руб. ¹⁷	1 000 руб. ¹⁷
Пример возможного дохода на 100 000 руб.	5 800 руб. капитализации нет	8 590 руб. с капитализацией	13 590 руб. с капитализацией	24 000 руб. капитализации нет
Выплата процентов	В конце срока вклада	Ежемесячно, с капитализацией или без капитализации.	Ежемесячно, с капитализацией или без капитализации.	Ежемесячно (без капитализации) или в конце срока вклада.
Частичное снятие	Нет	Нет	Нет	Нет
Ставка при досрочном снятии [% годовых]	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%

Рисунок 4 - Линейка вкладов в Хоум Кредит Банке в 2016-2017 гг.¹⁷ [50]

Банк Хоум Кредит на протяжении долгого времени показывал стабильные результаты работы, поэтому текущее положение дел можно объяснить только нестабильностью в стране.

¹⁷ Составлено автором [50]

Текущие предложения от банка Хоум Кредит.

- «Быстрые деньги» оформляется в течение получаса и ограничен 30 тыс. руб. Срок кредита- до 24 месяцев. Оформление производится при предъявлении паспорта и 1-2 документов из списка, предоставленного на сайте банка;
- «Большие деньги» оформляется несколько дней, но позволяет получить на руку уже до 850 тыс. руб. сроком до 60 месяцев. Для оформления необходим паспорт и 2-3 документа из списка на сайте банка;

Банк готов снизить процентную ставку, если клиент сможет предъявить дополнительные документы о своей платежеспособности. Обзор кредитных карт представлены в приложении А.

По итогам 2016 года Хоум кредит банку после двух убыточных лет (2014-2015 гг.) удалось вернуться к прибыльности, отвоевать прочные позиции на рынке.

Чистая прибыль Хоум Кредита за 12 месяцев 2016 года составила 7,7 млрд рублей. Положительный тренд виден особенно ярко на контрасте с убытком в 8,8 млрд рублей за 2015 год. Одна из причин - стабилизация российской экономики и связанные с этим улучшения показателей риска и операционной среды бизнеса.

Драйверами развития в 2016 г. стали следующие направления:

- Размер клиентской базы на 31.12.2016 составил 34,1 млн человек (более 20% населения РФ). Банк обслуживает около 4,1 млн активных клиентов в России через 294 банковских офиса, более 101,000 точек продаж, 216 почтовых отделений и 1,116 банкоматов;
- Чистый кредитный портфель растет с третьего квартала 2016 года, а выдачи выросли на 11,4% по сравнению с 2015 годом;

- Помимо кредитных развиваются и транзакционные продукты. Широкое распространение получила бонусная программа «Польза» на дебетовые карты, и в результате в конце года портфель дебетовых карт также начал расти;
- Банк-чемпион в онлайн. По итогам года Ассоциация российских банков наградила Хоум Кредит Банк премией за лучший интернет-банк. А в декабре 2016 года банк преодолел новый важный рубеж: число клиентов, ежемесячно пользующихся онлайн-сервисами, превысило миллион человек;
- Банку удалось удерживать статус лидера на рынке POS с большим отрывом от конкурентов;
- Стабильный показали риски и взыскание. Доля просроченных кредитов в кредитном портфеле составила 6,0% (13% в конце 2015 г.). Стоимость риска в конце отчетного периода составила 6,5% (16,2% год назад), что также наглядно демонстрирует позитивные изменения качества портфеля банка.

Итоги за 1 квартал 2017 года:

На конец марта активных клиентов банка стало 3,3 миллиона, что значительно превышало плановый показатель (годовой план - 3,5 миллиона активных клиентов). Прибыль составила 3,3 млрд рублей. С учетом «мертвого сезона» начала года, это хороший результат (для сравнения – первый квартал прошлого года завершился с убытком в 0,2 млрд рублей).

Бизнес находится в хорошей форме. Выдачи новых кредитов выросли почти на 23% по сравнению с аналогичным периодом 2016-го, что позволило стабилизировать динамику чистого кредитного портфеля.

Важным событием в сфере рисков и взыскания стало – NPL (доля просроченных кредитов в портфеле) достиг исторического минимума в размере 5,1%.

Банк закрепил прошлогодний успех в сфере цифровых технологий – более 35% клиентов постоянно используют онлайн-сервисы.

2.4 Анализ конкурентоспособности Хоум Кредит Банка

Хоум Кредит Банк свою деятельность осуществляет на рынке абсолютной конкуренции и его основными конкурентами являются: Банк Русский Стандарт, Сетелем Банк, Кредит Европа Банк, РусФинанс банк, СитиБанк.

Наименование банка	1.01.2016	1.01.2015	Изменение	
			абс., млн. руб.	отн., %
Сбербанк России	4118,5	4014,7	103,8	2,59
ВТБ 24	1368,5	1401,2	-32,6	-2,33
Газпромбанк	289,8	301,1	-11,3	-3,76
Россельхозбанк	286,3	274,6	11,6	4,23
Альфа-банк	247,9	281,9	-33,9	-12,04
Банк Москвы	222,8	183,1	39,7	21,66
Росбанк	186,5	245,6	-59,1	-24,06
Райффайзенбанк	176,4	206,8	-30,4	-14,69
Русский стандарт	170,2	242,6	-72,4	-29,85
Хоум кредит банк	170,1	243,8	-73,8	-30,26

Рисунок 5 - Топ 10 банков по объему потребительского кредитования.¹⁸ [37]

В настоящее время банк является лидером среди основных конкурентов по выдачам потребительских кредитов. Банк активно сотрудничает с партнерами, в лице крупных компаний «Эльдорадо», «Норд», «Евросеть», «ТехноМакс».

Добившись лучших результатов среди конкурентов, Хоум Кредит Банк реализовал программы «Всегда Да!», «Market Place».

«Всегда ДА!» – уникальный сервис на рынке кредитования. В финансовом сервисе «Всегда ДА!» участвует несколько кредитных

¹⁸ Составлено автором [37]

организаций. Сотрудник сервиса «Всегда ДА!» заполняет одну заявку на оформление товара в кредит и предоставляет клиенту возможность выбора кредитной организации из числа одобренных заявок. Данную заявку проводят сотрудники банка Хоум Кредит.

Преимущества программы «Всегда Да!»

- Экономия времени. Не нужно ходить в несколько Банков в поисках лучшего решения;
- Повышенный уровень одобрения до 90%. Большое количество банков, которые получают Вашу заявку, увеличивает вероятность одобренного кредита;
- Больше не нужно ждать. Клиент может совершить покупку здесь и сейчас.

Рабочий процесс Market Place

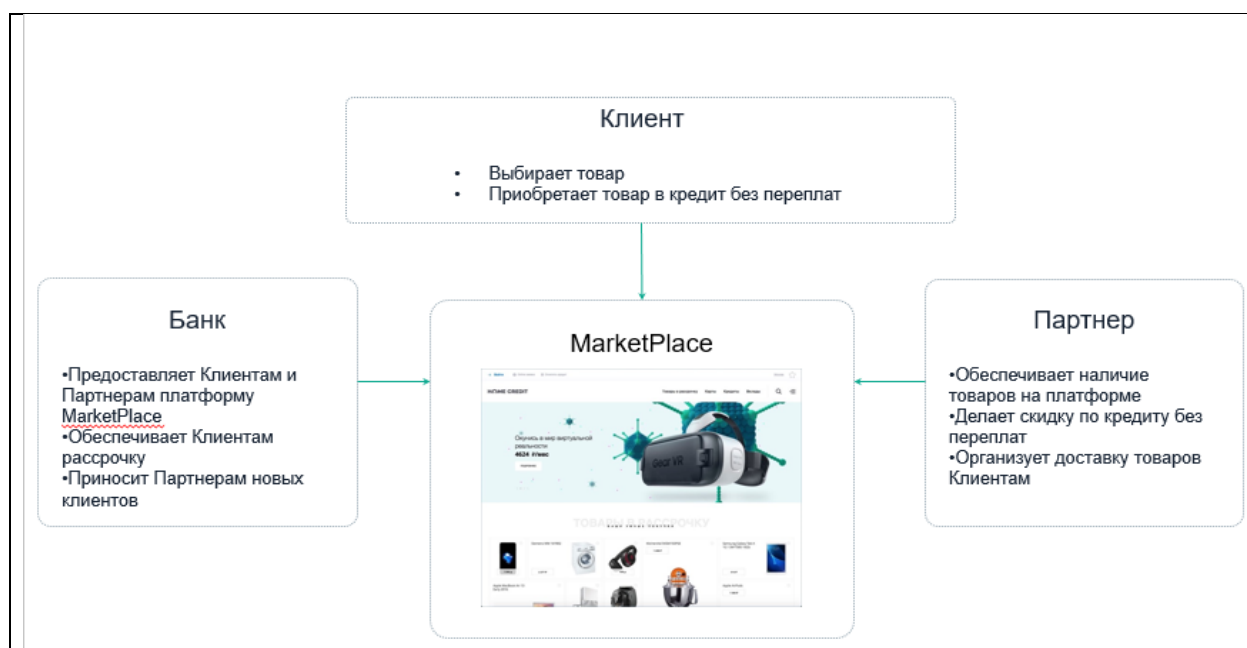


Рисунок 6 - Рабочий процесс «Market Place»¹⁹ [42]

Благодаря созданию и сотрудничеству с такими программами Хоум Кредит Банку удалось оттеснить большинство конкурентов в торговых точках, благодаря чему выросли рабочие места в банке и уровень дохода.

¹⁹ Составлено автором [42]

Банк Хоум Кредит при поддержке розничной сети «Эльдорадо» разработал новую кредитную карту. Владельцы кредитной карточки становятся участниками программы лояльности «Хоум-Эльдорадо», являющейся частью программы «Клуб Эльдорадо». Согласно условиям, клиенты данной карты получают в виде бонусов до 6% от суммы покупки, совершенной в магазине сети «Эльдорадо» на большой сегмент товаров.

В дальнейших планах ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк" - занять лидирующую позицию в секторе потребительского кредитования и кредитных карт посредством эффективного управления в области привлечения клиентов, завоевав среди них доверия и максимизация лояльности в отношении банка:

- Сформировать единое понимание клиентоориентированного сервиса;
- Освоить основные методы, которые позволят реализовывать клиентоориентированный сервис на практике;
- Сформировать навык обслуживания разных категорий Клиентов;
- Составление индивидуальных планов действий, направленных на увеличение удовлетворенности Клиента сервисным обслуживанием.

3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ОТВЕТСТВЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ

3.1 Модели стандарта ответственного кредитования в банке

Нерациональное, социально неэффективное и безответственное использование аккумулируемых банками капиталов создает колоссальный риск для домохозяйств, государств, регионов и мировой экономики в целом. Ведущая роль в создании условий, обеспечивающих реализацию целей и решение задач устойчивого развития, принадлежит государству как гаранту обеспечения экономического развития и социальной справедливости. Для достижения поставленных целей государство должно ограничить или даже устранить модели, негативно влияющие на устойчивое развитие. Одной из них является модель регулирования и надзора, не противодействующая практике хищнического (грабительского) кредитования. Единого определения этого вида кредитования не существует, он может охватывать целый диапазон обманной, манипулирующей или злоупотребляющей доверием заемщиков кредитной практики.

Суть злоупотреблений на кредитном рынке заключается в том, что кредитор навязывает крайне невыгодные условия кредитования тем лицам, которые либо недостаточно разбираются в финансовых вопросах, либо имеют низкий кредитный рейтинг, не позволяющий им получить кредит на стандартных условиях. Жертвами недобросовестной кредитной практики чаще других становятся социально уязвимые слои населения.

Для развития социально ответственного банкинга, тяготеющего к клиентскому (ориентированному на потребности клиента) менеджменту, заботящегося в первую очередь о качестве кредитного портфеля, необходима соответствующая инфраструктура, сокращающая издержки диверсификации портфеля в отношении устойчивости к финансовым и социальным рискам. Ответственное кредитование, основанное на клиентоориентированном подходе, выступает «противоядием» хищнического кредитования.

В банке «Хоум Кредит» существуют определенные заповеди, которые нацелены на поддержание и развитие ответственного кредитования. Данные представлены на рисунке 7.

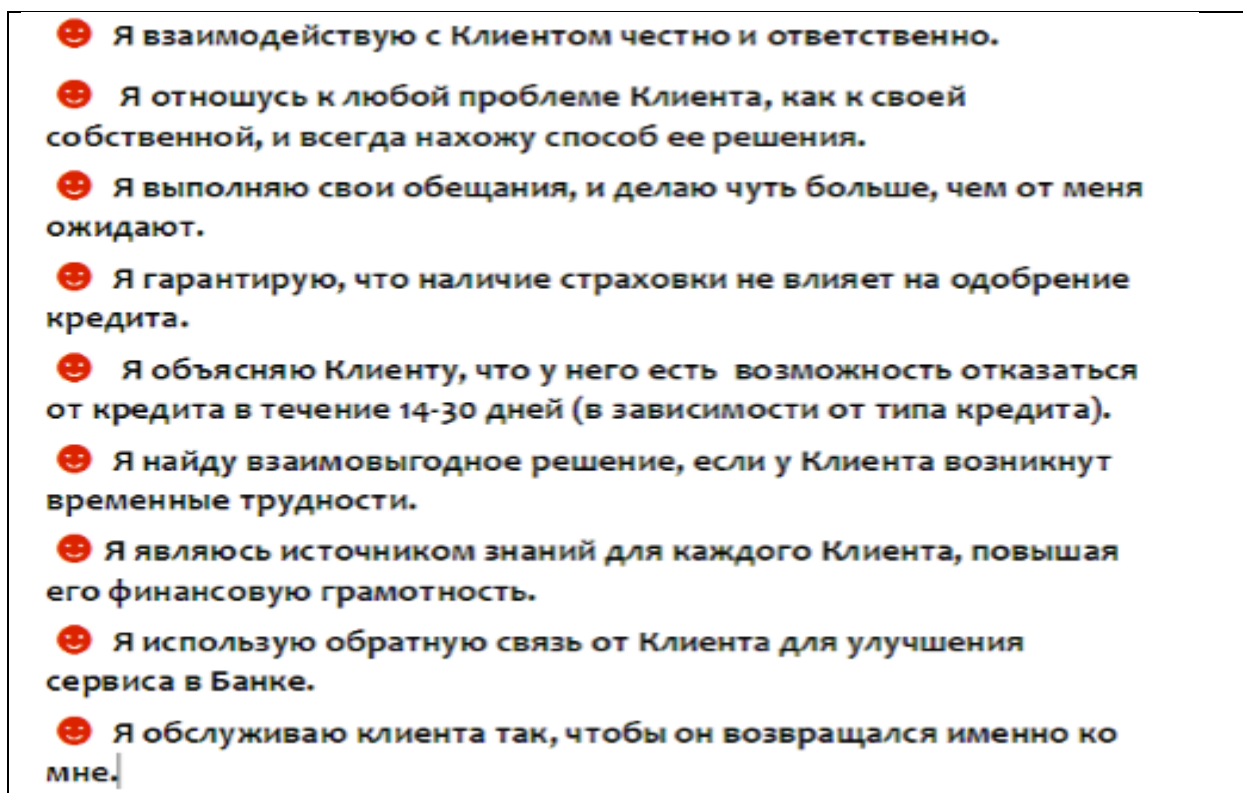


Рисунок 7 - Заповеди Хоум Кредит Банка²⁰ [35]

В настоящее время в Хоум Кредит Банке уделяют повышенное внимание разработке модели стандарта ответственного кредитования. В модель включены восемь позиций:

1. Выбор кредита и банка – право Клиента

На российском рынке действуют сотни банков, предоставляющих потребительские кредиты. Выбор клиента – признак профессионализма и эффективной работы любого финансового учреждения. Услуги банка выбрали более 13 миллионов клиентов по всей России.

2. Информационная открытость и дружелюбность

²⁰ Составлено автором [35]

Банк предоставляет полную информацию об условиях кредита – все рекламные материалы содержат характеристики кредитных продуктов, на сайте действуют калькулятор стоимости кредитных продуктов и словарь банковских терминов, Клиент также может обратиться по любому вопросу в контактный центр или к консультанту банка.

3. Каждому Клиенту гарантирован индивидуальный подход

Банк предлагает более 100 кредитных продуктов, при этом потребности каждого Клиента индивидуальны. К задачам банка относится подбор конкретного продукта под индивидуальные нужды каждого потребителя. Ответственное отношение к Клиенту, персональный сервис и внимание к пожеланиям потребителей – главные требования к работе каждого сотрудника банка от Калининграда до Магадана.

4. Справедливые отношения с Клиентом

Банк рассчитывает на добросовестные отношения с клиентом и ожидает получать правдивую информацию о финансовых возможностях заемщика. Банк заинтересован в стабильном финансовом состоянии клиента и готов предоставить финансовые продукты, отвечающие запросам и возможностям клиента. В то же время банк гарантирует каждому клиенту получение исчерпывающей информации об условиях кредита: сроках, ставках, графике погашения и комиссиях.

5. Банк предлагает оптимальное кредитное решение в соответствии с финансовыми возможностями клиента

Принцип работы банка – эффективное использование финансовых ресурсов. Для банка важно, чтобы клиент остался доволен услугами и стал постоянным клиентом. Как правильно рассчитать личный бюджет, как правильно спланировать график возврата займа – вот те практические советы, которыми банк делится со своими заемщиками.

6. Конфиденциальность и защита личной информации клиента.

Доверие Клиента – самый ценный актив банка. Клиентская база – основной капитал банка. Защищать и беречь ее – задача специалистов. Клиенты должны быть уверены, что банковская тайна – безусловный приоритет в работе компании на рынке.

7. Доступность кредита- заслуга успешной работы банка

Территория Российской Федерации – приоритетный рынок для развития Группы «Хоум Кредит». Банк инвестирует в экономику России, предлагая россиянам доступные кредиты, и намерен удерживать позиции лидера в своем сегменте. Банк заботится о своих клиентах, помогает решать финансовые вопросы и способствует росту их личного благосостояния.

8. Повышение финансовой грамотности населения -общее дело всего банковского сообщества

Чем большими финансовыми знаниями владеет потребитель, чем больше информации предоставляет о своих финансовых возможностях, тем проще Банку подобрать для него оптимальный кредит с наилучшими условиями. Задача компетентных сотрудников банка – предоставить клиенту в максимально доступной и форме информацию по любому финансовому вопросу, минимизируя сложные для него банковские термины.

Таким образом, основными заповедями банка являются: клиентоориентированность, партнерство, честность, мобильность и ответственность.

В мае 2017 года Хоум Кредит Банк стартовал Фестиваль детской финансовой безопасности, который пройдет на сайте проекта «Дети и деньги».

На портале банка «Дети и деньги» мы будем публикованы материалы, которые научат клиентов, сотрудников и их детей: как не дать обмануть себя в магазине,

как правильно покупать в интернете, как не стать жертвой мошенников, как организовать свои финансы.

Банком так же был создан и запущен HomeЧат- новый сервис для клиентов. Это отличное современное решение, которое позволяет клиентам задать любой онлайн вопрос и сразу же получить на него ответ. Идентификация потребуется только для получения информации по конкретным продуктам и счетам. Так же клиенты банка в НОМЕ Чате могут получать необходимые документы в режиме онлайн, не выходя из дома. НОМЕЧат, в отличие от звонка в КЦ, – круглосуточная бесплатная услуга для клиентов по всей территории России.

3.2 Разработка концепции ответственного кредитования Хоум Кредит Банка

Разработка концепций ответственного кредитования - важный процесс, в создании которого должны учитываться прозрачность ставок, умение отказывать, консультирование о том, как лучше управлять своими финансами, повышать грамотность своих клиентов, улучшение уровня клиентского обслуживания.

Приоритетом банка должно служить доверие и лояльность клиентов, качество работы. Целью - стать доверительным партнером для клиентов, предлагающим комплексные решения: кредитования и страхования, предоставлять финансовые решения, направленные на улучшение качества жизни потребителей. Для реализации ответственного кредитования необходимо создание и развития имеющихся направлений в Хоум Кредит Банке.

1. POS-кредитование.

В данном направлении есть над чем поработать. Клиентов нужно обслуживать еще быстрее, им должно стать еще проще и легче

взаимодействовать с банком. Хоум Кредит Банку нужно минимизировать бумажные технологии.

Кредитный продукт должен подходить конкретному получателю, причем ему должна быть предоставлена информация, соответствующая его потребностям и возможностям, а это предполагает точное оценивание кредитоспособности потенциального получателя. Банк берет на себя обязательство вычислить разумное кредитное бремя клиента, а для этого нужно определить его способность выполнять взятое на себя в рамках конкретного кредитного договора обязательство вернуть кредит.

Кредитные договоры и все информационные материалы, включая выписки по счетам, маркетинговые и рекламные материалы, предоставляемые клиентам банка, должны быть изложены на ясном и доступном языке во избежание двусмысленности или возможного недопонимания условий предоставления и обслуживания кредитов клиентами, не обладающими специальными знаниями в финансовой области.

Страхование, связанное с кредитом, не должно навязываться клиенту. Страхование жизни, здоровья, трудоспособности заемщика осуществляется только по его желанию.

2. Клиентоориентированное взыскание

Банку необходимо найти баланс между эффективностью и клиентоориентированностью. Для организации главное, чтобы клиент находился в графике платежей. А если у него какие-то сложности, то необходимо искать возможности помочь ему их решить. Для этого банку стоит предлагать клиенту альтернативные решения, стать для него своего рода «спасательным кругом», посредством которых клиент сможет сохранить положительную кредитную историю.

Измерять этот показатель банк намерен по количеству клиентов в графике по отношению к входящему портфелю.

3. Онлайн и новые продукты

В 2017 году банк нацелен на то, чтобы 45% от общего числа клиентов регулярно использовали онлайн-сервисы. «Мой кредит» и «Кредитный кабинет» хорошо зарекомендовали себя как удобное приложение, позволяющее контролировать и оплачивать кредиты онлайн. За счет создания приложения «Мобильный Банкир» возможно будет расширить его функционал до полноценного мобильного банка: у клиентов появится возможность управлять своими карточными продуктами, совершать платежи и списывать баллы Польза.

Кроме этого, 2017 год для банков станет годом бурного развития продаж в онлайн. Для этого банку необходимо будет увеличить количества интернет-магазинов с технологией POS online, а также начать активно предлагать банковские продукты через контекстный поиск и партнерскую сеть.

4. MarketPlace (Маркетплейс)

MP- Это первый в России магазин товаров в рассрочку. Это место, где можно приобрести товары от партнеров банка, оформив договор о кредите без переплат.

У Хоум Кредит Банка амбициозные планы на 2017 год – продать через Маркетплейс товаров на 4,5 миллиарда рублей. Хоум кредит имеет наибольшее количество партнеров среди конкурентов. В настоящее время клиентам доступно только около 2000 позиций. Для достижения цели необходимо расширить позиций до 10000 товаров, а также сократить время одобрения заявки онлайн за счет внедрения системы «Антиочередь».

5. Ребрендинг

Ребрендинг – это не просто новый логотип или новая вывеска. Это новый подход к обслуживанию клиентов. Каким увидит банк клиент, зависит от качества работы в офисах, по телефону, в онлайн-сервисах, от продуктов, а также от настроения персонала банка. К разработке новой концепции позиционирования бренда банку необходимо привлечь лучших европейских агентств, у которых имеется опыт в сфере ответственного кредитования.

6. Стандарты ответственного кредитования

Направление содержит 8 стандартов, каждая из которых имеет значимый характер в достижении и сохранении успешной банковской деятельности в области ответственного кредитования. Данные представлены в приложении Б. За нарушение стандартов специалисты депремируются в размере 30% от общей суммы премии, за отрицательные отзывы при послепродажных обзвонах надбавки к премии не начисляются. Работники, которые набирают менее 80% NPS решаются возможности (6 месяцев) карьерного роста в Хоум Кредит Банке.

Такие меры со стороны банка приведут к укреплению доверия клиентов, а также позволят сотрудникам более ответственно относиться к работе и сократить со стороны банка расходы.

3.3 Реализация социально-ориентированных проектов

«Все для дома» и «Герой»

Приобретение товаров в кредит давно стали привычным делом. Однако сегодня можно встретить множество предложений от банков на покупки товаров в рассрочку. В отличие от кредита, где клиент переплачивает проценты за пользование товара, рассрочка – это такой способ оплаты каких-либо товаров

или услуг, при котором плата за них подается по частям без переплаты. Проценты за клиента оплачивает торговая организация, которая предоставляет определенную скидку банку.

Для реализации проекта «Все для дома» Банком Хоум Кредит, с помощью которого банк сможет закрепить и в дальнейшем улучшить взаимоотношения с клиентами, предлагается заключить партнерские программы со строительными фирмами в области потребительского кредитования. Согласно программе, постоянные и лояльные клиенты банка, заключившие договора со строительными фирмами о приобретении недвижимого имущества, получают индивидуальные условия рассрочки на ремонт внутренней отделки, а также на покупку товаров для обустройства домашнего интерьера. Строительная компания получает предоставляется скидку в размере 5% от общей стоимости работы, тем самым выплачивая за клиента проценты в банк. Благодаря такой программе Хоум Кредит Банк повышает заинтересованность клиентов в дальнейшем сотрудничестве с ней, тем самым повышая уровень ответственности в области кредитования.

«Герой» – внедрение программы для вдохновения и развития сотрудников и клиентов Банка Хоум Кредит. «Герой» – это человек, готовый свернуть горы ради поставленной цели. Это человек, который постоянно совершенствует себя, а вместе с собой меняет в лучшую сторону и окружающий мир.

Для того, чтобы реализовать в себе «Героя», нужно приложить усилия и развивать свои умственные способности, в том числе и финансовую грамотность. На базе банка Хоум Кредит необходимо организовать своего рода тренировочную базу для развития клиентов. Для этого необходимо проводить лекции и трансляцию воркшопов от людей, уже покоривших собственный Олимп и реализовавших «героя». В Хоум Кредит Банке имеются соответствующие сотрудники и партнеры: тренеры, бизнесмены и

консультанты. Основными направлениями развития представлены на рисунке 8.



Рисунок 8- программы мастерства и развития в Хоум Кредит Банке²¹ [48]

Создание Хоум Кредит Банком такого проекта, в котором выступит не просто как банк, но также как друг и помощник для клиента. Банк готов выслушать своих клиентов, узнать их пожелания, недовольства, помочь решить вопросы, предоставить самую полезную и актуальную информацию в доступном формате, а также быть помощником при создании крыши над головой, что является одним из самых важных событий в жизни человека.

²¹ Авторская разработка [48]

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ответственное кредитование является важной и существенной темой для финансовых предприятий, но на неё должны обратить внимание и все клиенты. Взятие займа является взаимным сотрудничеством, основанным на взаимопонимании, доверии и уважении. Взятые финансовые обязательства могут принести проблемы клиенту, если он не в состоянии оценить, является ли данное обязательство для него посильным. Для предприятия, однако, важно сделать все, чтобы клиент был хорошо проинформирован до принятия обязательств по взятию займа, и был бы в состоянии принять продуманное финансовое решение на основании этих знаний.

Принципы ответственного потребительского кредитования, формулирующие основы морально-этического отношения к обслуживанию клиентов в сегменте потребительского кредитования, направлены на создание условий по защите прав и законных интересов заемщиков и кредиторов, укрепление доверия к банковской системе России, и таким образом, на повышение устойчивости финансовой системы.

Времена, когда банки «диктовали» свои условия, прошли, сейчас выживают и развиваются лишь те банки, которые готовы предоставить для клиента наиболее подходящие для них продукты и услуги с максимально понятными условиями. Конкурентоспособность заключается в высокой клиентоориентированности банка, возможность удовлетворить все необходимые потребности клиента.

Потребитель должен обладать достаточной финансовой грамотностью, для того чтобы сделать правильный выбор, особенно в области потребительского кредитования, где существует большое разнообразие продуктов и где неверное решение может иметь значительные долгосрочные отрицательные последствия для его благосостояния. Поэтому деятельность по

формированию финансовой грамотности, обучению людей принимать решения исходя из имеющейся информации и понимать последствия их выбора очень важна.

Ответственное кредитование подразумевает не только ответственность кредитора за предоставляемые им услуги, но и ответственность заемщика за принимаемое решение. Большое внимание в развитых странах уделяется повышению уровня финансовой грамотности взрослого населения. Интересными и полезными являются курсы по формированию финансовой компетентности среди родителей и школьников.

Соблюдение и развитие ответственного кредитования в Хоум Кредит Банке на основании комплексной модели, рассмотренной в третьей главе, приведет к повышению качества кредитных продуктов, исключению ущерба деловой репутации, росту конкурентоспособности, снижению вероятности судебных тяжб и разбирательств, повышению лояльности клиентов. Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Борисов А.И. Потребительское кредитование, или жизнь займы // Банковское дело. №6, 2006 г. С.48
2. Балабанов И.Т. Экономика недвижимости - СПб: Питер, 2010
3. Браковская М.В. Суренкова Н.М. Этические и альтернативные банки: европейский опыт и перспективы в России. Научная статья. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.fa.ru/projects/mnsk/mnsk>
4. Букин С.Е. Безопасность банковской деятельности: Учебное пособие. — СПб: Питер, 2011 г. 288 с.;
5. Герасимов А.А., Управление просроченной задолженностью. [Электронный ресурс]. URL: http://www.narcs.ru/press_centre/news
6. Горелая, Н. В. Организация кредитования в коммерческом банке: учебное пособие / Н. В. Горелая. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2012. – 207 с.;
7. Е. С Алпатова, М. Н. Колодкин, Р. Р. Гараев Triodos как первый «зеленый» банк европы. Научная статья. 2017.-229 с.
8. Ермаков С.Л., Малинкина Ю.А. Рынок потребительского кредитования: современные тенденции // Финансы и кредит. 2006. №21 (225). С. 24-25.
9. Жиялков, Д. И. Финансово-экономический анализ отечественных и зарубежных банков. – М.: КНОРУС, 2012. – 368 с.;
10. Жукова Е.Ф. Банки и банковские операции: Учебник для вузов М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. 471 с.
11. Журавлев А.Ю. Экономическая модель ислама: некоторые аспекты теории и практики. Ближний Восток и современность. Выпуск 9, ИиБВ, М., 2011;
12. Информационный портал «Банки.ру». URL: <http://www.banki.ru/>
13. Киреев, В. Л. Банковское дело: учебник / В. Л. Киреев, О. Л. Козлова. – М: КНОРУС, 2012. – 239 с.;

14. Костерина, Т. М. Банковское дело : учеб.для бакалавров / Т. М. Костерина ; Московский. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. – 2-е изд., перераб. и доп.–М.: Юрайт, 2013. – 332 с
15. Лаврушина О.И. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования М.: КНОРУС, 2012. – 267 с.
16. Мурычев А.В. О путях укрепления ресурсной базы российских коммерческих банков // Деньги и кредит. — 2003;
17. Некрасов Ю. Банкинг по законам шариата //Банки и деловой мир. – 2014;
18. Смулов А.М. Особенности функционирования банковских систем некоторых стран. Современные аспекты экономики, СПб, 2013
19. Смулов А.М., Нурзат О.А. Особенности Исламских банков- бизнес по Шариату. Научная статья РЭА имени Г. В. Плеханова.2012. -46с.
20. Регулирование защиты прав потребителей в регионах с ограниченным доступом к финансовым услугам: возможности для содействия ответственному финансированию. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-Russian.pdf>.
21. Рекорды просроченной задолженности. URL: <http://www.bki-okb.ru/Int.asp?rbr=0&Int=2&nws=210>.
22. Станут ли принципы так называемого ответственного кредитования новым стандартом для российских банков? [Электронный ресурс]. URL: http://arb.ru/b2b/duty/stanut_li_printsipy_tak_nazyvaemogo_otvetstvennogo_kreditovaniya_novym_standarto-2888075.
23. Банковское дело: современная система кредитования: учебное пособие/О. И. Лаврушин, О.Н.Афанасьева, С. Л. Корниенко; под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина. - 2-у изд. М.:КНОРУС, 2012. - 256 с.

24. Деньги, кредит, банки: Учебник / Г.Е. Алпатов, Ю.В. Базулин и др.; Под ред. В.В. Иванова, Б.И. Соколова.- М.: Проспект, 2012. - 624с.
25. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. Г.Н. Белоглазовой. - М.: Юрайт - Издат, 2012. - 620с.
26. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КНОРУС. - 2010. - 642с.
27. Деньги. Кредит. Банки / Под ред. проф. Г.И. Кравцовой. - Минск: БГЭУ, 2015. - 527с.
28. Исламские финансы: возможности взаимодействия. 2011. [Электронный ресурс]. URL: www.religare.ru.
29. Казаков М. Кредит по исламским принципам. 2011. [Электронный ресурс]. URL: www.credit.rbc.ru.
30. Никулина С.И, Урумов Т.Р, Раков И.Д. Ключевые принципы ответственного кредитования и регулятивные подходы в развитых странах и в России. Выпуск № 12. Экономика и экономические науки. Научная библиотека КиберЛенинка. 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/klyuchevye Printsipy-otvetstvennogo-kreditovaniya-i-regulyativnye-podhody-v-razvityh-stranah-i-v-rossii#ixzz4g33E8aUy>
31. Тутон. Е. Д. Статья «Ответственное кредитование» 34 с. 2014 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://fin-buh.ru/text/109064-1.html>
32. Ребков А.А. Эффективное управление просроченной задолженностью. [Электронный ресурс]. URL: http://www.napca.ru/press_centre/news
33. Альтман И.П. Регулирование защиты прав потребителей в регионах с ограниченным доступом к финансовым услугам: возможности для содействия ответственному финансированию. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low>;

34. Принципы Кодекса ответственного потребительского кредитования. [Электронный ресурс]. URL: <http://dengi.59.ru/pages/50.html?debugdate=2008-04-24%2018:00:41>
35. Хоум Кредит Банк рейтинг надежности по оценкам рейтинговых агентств. [Электронный ресурс]. URL <http://finamer.ru/xoumkreditbank.html>
36. Рейтинг Российских банков [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/research/?id=7303396>
37. Народный рейтинг банков России. [Электронный ресурс]. URL: http://russian-bankir.ru/index/rejting_bankov_rossii/
38. Официальный сайт рейтингового агентства «Эксперт РА» [Электронный ресурс] URL: <http://raexpert.ru/ratings/bankcredit/>
39. Официальный сайт БКИ. Рекорды просроченной задолженности. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bki-okb.ru/Int.asp?rbr=0&Int=2&nws=210>.
40. Официальный сайт Триодос банка [Электронный ресурс]. URL: www.triodos.com
41. Официальный сайт ЦБ РФ [Электронный ресурс]. URL: www.cbr.ru
42. Официальный сайт Хоум Кредит Банка [Электронный ресурс]. URL: www.homecredit.ru
43. Официальный сайт АРБ [Электронный ресурс]. URL <https://arb.ru/>
44. Рыжановская Л.Ю., Страхович Л.В. Ответственное кредитование как императив устойчивого развития. Журнал «Деньги и кредит». Научная статья 40-45 с. 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=23133955>
45. Стахович Л.В., Семенова Е.В. Модель финансового регулирования и надзора при реализации практики ответственного кредитования: механизмы и инструменты. Журнал «Финансовая аналитика: проблемы и решения» 29-41 с. 2015 г.

46. Основные финансовые контракты, используемые исламскими финансово-кредитными учреждениями. [Электронный ресурс]. URL: <http://finsabat.kg/?p=1764>
47. Официальный сайт агентства «Эксперт Бизнес» Исламские банки [Электронный ресурс]. URL: <http://expbiz.ru/biznes-stati/bankovskaya-deyatelnost/islamskie-banki.html>
48. Центра Управлениями Финансами. Статья на тему «Особенности взаимоотношений банка с клиентами». [Электронный ресурс]. URL: <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Osobennosti-vzaimootnoshenii-banka-s-klientami.php>
49. Зайцева Ю.С. Основные этические принципы банковской деятельности и ее нравственное измерение. Статья. Источник: "[Благовест-Инфо](#)" [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rodon.org/relig-101013101455>
50. Официальный сайт «Портал банковского аналитика» [Электронный ресурс]. URL: <http://analizbankov.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

«Кредитные карты Хоум Кредит Банка»

КАРТА С ПОЛЬЗОЙ PLATINUM



Высокий статус и большие возможности!

КАРТА С ПОЛЬЗОЙ GOLD



Польза от каждой покупки!

КАРТА «ХОУМ КРЕДИТ-ЭЛЬДОРАДО»



Получайте больше от повседневных покупок!

	1,5–5% от суммы покупок начисляется баллами	1–3% от суммы покупок начисляется баллами	1,5% от суммы любых покупок начисляется бонусами
Преимущества карты	5–10% от суммы покупок в интернет-магазинах. Это средний % возврата баллов от партнеров. подробнее о программе «Польза»		3,2% - 5,5% от суммы покупок начисляется бонусами в Эльдorado и на www.eldorado.ru подробнее
Ставка (% годовых) при оплате товаров и услуг	29,9%	33,9%	33,9%
Ставка (% годовых) при снятии наличных	49,9%		нет снятия наличных
Возобновляемый кредитный лимит	до 300 000 рублей		
	5% от кредитной задолженности +		7% от кредитной задолженности +
Минимальный платеж	проценты за текущий расчетный период + страховка (при наличии) + комиссии и неустойка (при наличии)		
	(минимум 1000 рублей, либо вся задолженность, если она меньше 1000 рублей)		
Льготный период	до 51 дня		
Комиссия за снятие наличных	4.9% от снимаемой суммы, (минимум 399 рублей)		нет снятия наличных
Комиссия	4 990 рублей ежегодно	990 рублей ежегодно	комиссии нет

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

«Стандарты ответственного кредитования для Хоум Кредит Банка»²² [33]

Стандарты	Описание
Комиссии, взимаемые с клиента	предусматривает в обязательном порядке раскрытие информации обо всех видах и размерах комиссий, взимаемых с клиента по каждому кредитному продукту.
Добровольное страхование риска по кредитному продукту	Страхование, связанное с кредитом, не должно навязываться клиенту. Страхование жизни, здоровья, трудоспособности заемщика осуществляется только по его желанию.
Комплект документов	В момент получения кредита клиенту банка должен выдаваться комплект документов, содержащий информацию обо всех условиях предоставления и пользования данным кредитом, порядке его погашения, а также иную информацию, полезную для заемщика.
Информационные листы	Во всех офисах банка должны быть информационные листы, содержащие основные условия кредитных продуктов, предлагаемых потенциальным клиентам в данных офисах, для того чтобы клиент имел полную информацию о продукте.
Понятное языковое изложение	Кредитные договоры и все информационные материалы, включая выписки по счетам, маркетинговые и рекламные материалы, предоставляемые клиентам банка, должны быть изложены на ясном и доступном языке во избежании двусмысленности или возможного недопонимания условий предоставления и обслуживания кредитов клиентами, не обладающими специальными знаниями в финансовой области.
Тайный клиент	Данный стандарт предполагает, что ответственные сотрудники банка под видом потенциальных клиентов на регулярной основе осуществляют внезапные проверки офисов, а также Call-центров и служб обслуживания клиентов. Проверяющие выявляют случаи несоответствия требованиям стандартов ответственного кредитования и разрабатывают оперативные меры по их устранению.
Послепродажные обзвоны клиентов	Послепродажные звонки помогают контролировать соблюдение банковских стандартов. Опрос клиентов банка проводится ежемесячно на выборочной основе. Обязательно в репрезентативную выборку входят заемщики, оформившие страховку к кредитному продукту.

²² Авторская разработка [33]