



**Помощь студентам  
онлайн! Без посредников!  
Без предоплаты!  
<http://diplomstudent.net/>**

Курсовая работа на тему: Процедура предоставления кредита. Этапы экономической работы с клиентом при осуществлении кредитования на примере ПАО «Сбербанк России»

**Проектная глава курсовой работы:**

## **ГЛАВА 2. ОЦЕНКА СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ КЛИЕНТОВ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»**

2.1. Основные показатели деятельности и место ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитования

2.2. Система кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

2.3. Система кредитования юридических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

2.4. Слабые места и пути совершенствования системы кредитования клиентов в ПАО «Сбербанк России»

## **ГЛАВА 2. ОЦЕНКА СИСТЕМЫ КРЕДИТОВАНИЯ КЛИЕНТОВ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»**

### **2.1. Основные показатели деятельности и место ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитования**

ПАО «Сбербанк России» – это крупнейший транснациональный и универсальный банк не только в России, но также в Центральной и Восточной Европе. Контролируется Центральным банком Российской Федерации, которому принадлежит 50,0 % уставного капитала плюс одна голосующая акция. В рамках стратегии трансформации в технологическую компанию Сбербанк наращивает долю небанковских услуг, таких как маркетплейсы, телеком, страхование, медицина и прочие. Согласно стратегии, Сбербанк позиционирует себя как экосистема, которая объединяет на единой платформе партнеров, оказывающих услуги как финансового, так и иного характера. В систему входят более 30 компаний: электронная коммерция («Яндекс.Маркет»), медицина (DocDoc), телекоммуникации («Сбербанк Телеком»), облачные технологии (SberCloud), коммуникации (Dialog), идентификация (VisionLabs), лайфстайл («Фудплекс»), сервисы для оптимизации бизнес-процессов .

По данным за 2022 год ПАО «Сбербанк России» занимает первое место в рейтинге банков по кредитованию физических лиц. За 2022 год банком было выдано кредитов на сумму 27246939295,0 тыс. руб., это на 1,26% больше, чем годом ранее. Вторую и третью строчку рейтинга занимают банки ВТБ и Газпромбанк, рисунок 2.1. [21]

Рассмотрим кратко основные показатели кредитования и доходности ПАО «Сбербанк России» за 2021-2022гг. Количество розничных клиентов банка в 2022 году составило 106,7 млн. человек, а юридических лиц – превышает 3 млн. компаний. Активность и вовлеченность цифровых клиентов остается на стабильно высоком уровне. Розничный кредитный портфель в декабре 2022 года вырос на 1,7% за месяц до 12 трлн. руб., а за год рост

составил 12,9%. Кредиты юридическим лицам увеличились за год на 12,4%,  
таблица 2.1.

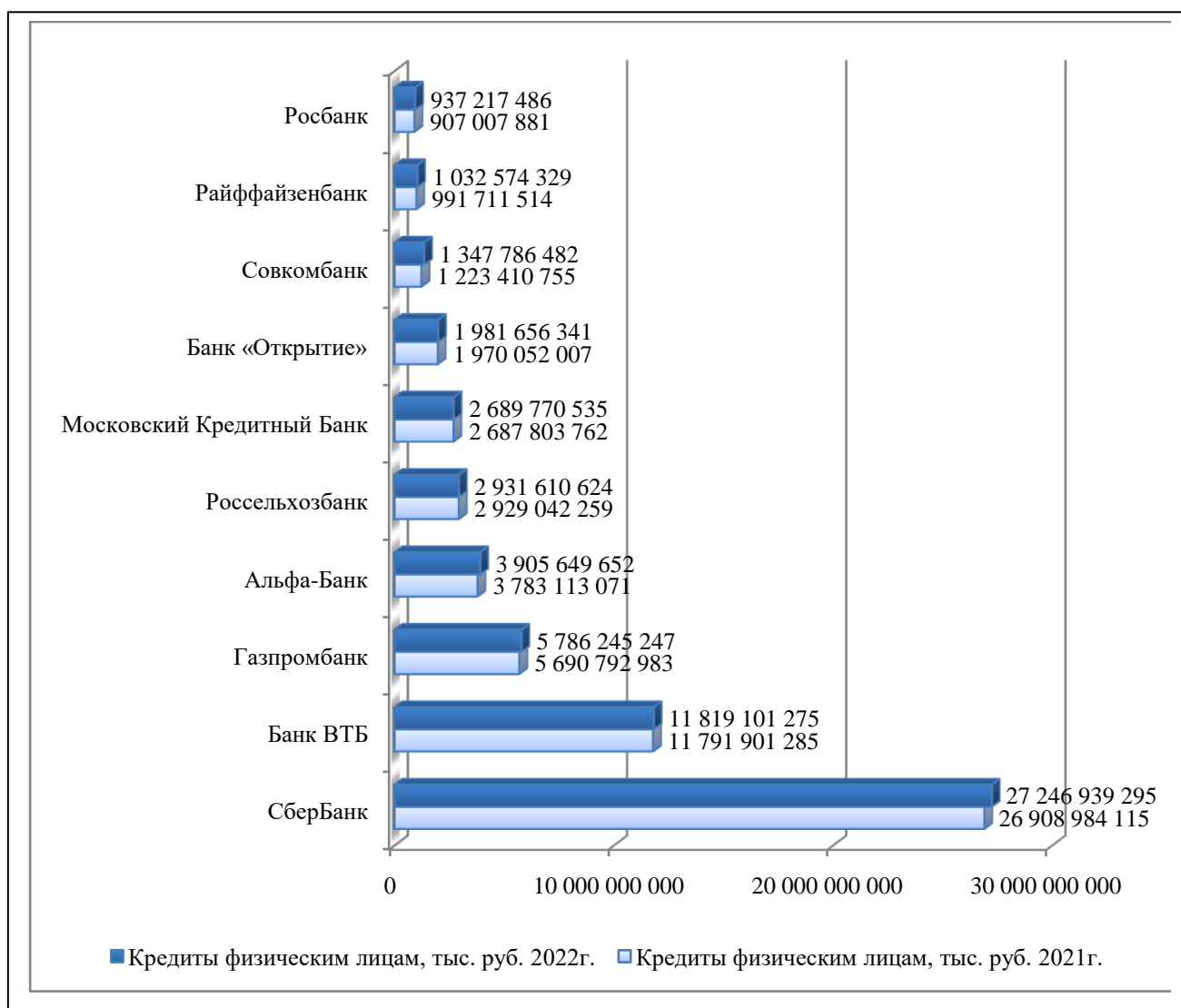


Рисунок 2.1- Место ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитования в 2022 году[21]

Таблица 2.1-Динамика объемов кредитов физическим и юридическим лицам ПАО «Сбербанк России» с 2021-2022гг.

№ п/п	Показатели	Декабрь 2022 год, млрд. руб.	Изменение за месяц, %	Изменение с начала года, %
1	Кредиты юридическим лицам до резервов	18763	0,5	12,4
2	Кредиты физическим лицам до резервов	12039	1,7	12,9
3	Средства юридических лиц	8733	0,8	-0,7
4	Средства физических лиц	18336	8,2	8,2

Главным драйвером роста стала ипотека, рост которой ускорился в ожидании программ господдержки с 2023 года. Выдачи ипотечных кредитов в декабре были рекордными за всю историю банка и составили 382 млрд.руб. На конец 2022 года портфель жилищных кредитов составил 7,7 трлн. руб., увеличившись более, чем на 20,0% за год.

Также ПАО «Сбербанк России» за 2022 год выдал максимальный объем потребительских кредитов-243 млрд. руб. Особое внимание клиентов привлекали сезонные предложения по кредитам: ставка 4,5% в первый месяц и кешбек 1,5% от ставки бонусами СберСпасибо для подписчиков СберПрайм+.

За 2022 год доля валютных кредитов снизилась на 10,0 % в структуре корпоративного кредитного портфеля. Качество кредитного портфеля остается стабильным. Доля просроченной задолженности снизилась за декабрь 2022 года до 2,2%, что ниже уровня конца 2021 года.

Чистая прибыль банка в 2022 году составила 300,2 млрд. руб., это на 75,7% ниже уровня прошлого года. Хотя в декабре 2022 года прибыль банка выросла на 40,1% по сравнению с декабрем прошлого года и составила 125,5 млрд. руб., таблица 2.2.

Таблица 2.2– Ключевые показатели эффективности ПАО «Сбербанк России» с 2021-2022гг.

Показатели	Декабрь 2022г., млрд. руб.	12 М 2022г., млрд. руб.	Изменения декабрь 2022/декабрь 2021,%	Изменения 12 М 2022/12 М 2021,%
Чистый процентный доход	176,5	1700,8	19,5	5,2
Чистый комиссионный доход	67,5	614,8	16,7	6,2
Операционные расходы	-80,6	-670,4	-12,0	-5,0
Прибыль до налога на прибыль	155,1	370,8	40,5	-75,7
Чистая прибыль	125,5	300,2	40,1	-75,7

Чистый процентный доход за декабрь увеличился на 19,5%, а за год рост составил 5,2%. Чистый комиссионный доход за год вырос на 6,2% и составил 614,8 млрд. руб. Результаты банка достигнуты без учета послаблений Банка России для кредитных организаций (таких как фиксация валютного курса,

стоимости ценных бумаг, льготное резервирование по кредитам отдельным компаниям и прочее).

Итак, ПАО «Сбербанк России» занимает лидирующие места на рынке кредитования, осуществляет выдачу кредитов, как физическим, так и юридическим лицам. Однако, в связи со сложной геополитической ситуацией, несмотря на полученную прибыль в 2022 году, она все же ниже показателя 2021 года. Для того, чтобы подробнее рассмотреть систему кредитования, перейдем к следующим параграфам курсовой работы.

## **2.2. Система кредитования физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»**

Для кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк России» предусмотрены несколько видов кредитов: потребительский, автокредиты, ипотека, кредитная карта, таблица 2.3. Основными видами потребительских кредитов являются: кредит на образование, рефинансирование, на любые цели, на любые цели под залог недвижимости. Процентные ставки составляют от 3,0% до 11,7%, период кредитования по потребительским кредитам 5-20 лет. Погашается кредит ежемесячно аннуитетными (равными) платежами.

По автокредитам максимальная сумма составляет до 30 млн. руб. на срок до 30 лет. Больше всего видов кредитов в ПАО «Сбербанк» для физических лиц предусмотрено по ипотеке, она включает в себя семейную ипотеку, военную ипотеку, ипотеку по видам приобретаемой недвижимости(комната, вторичное жилье, новостройка) и так далее. Максимальная сумма по ипотеке составляет до 100 млн. руб., срок кредитования до 30 лет.

При получении кредита в ПАО «Сбербанк России» предусмотрены требования к доходу заемщика. Доход должен быть подтвержден справкой из налоговой. Размер дохода определяет размер возможного кредита (лимита кредитования) в банке. Но точного соотношения между размером дохода и кредита банк нигде не раскрывает.

Таблица 2.3- Виды кредитов для физических лиц в ПАО «Сбербанк России»

№ п/п	Вид кредита	Ставка годовых, %	Сумма, руб.	Срок кредита, лет
1	Потребительские кредиты			
1.1	Кредит на образование с господдержкой	3	От 30,0 тыс. руб.	До 15 лет
1.2	Кредит на любые цели под залог недвижимости	От 11,7	До 20 млн. руб.	До 20 лет
1.3	Рефинансирование	От 4	До 10 млн. руб.	До 5 лет
1.4.	Кредит на любые цели	От 4	До 30 млн. руб.	До 5 лет
2	Кредитные карты			
2.1	Кредитная карта	0,01	До 1 млн. руб.	До 5 лет
2.2	Кредитная СберКарта	От 9,8	До 1 млн. руб.	До 120 дней
2.3.	Цифровая кредитная карта	Беспроцентный период до 50 дней	До 299 руб.	-
3	Автокредиты			
3.1	Кредит наличными на автомобиль	От 4	До 30 млн.руб.	До 30 лет
3.2	Автокредит	От 0,01	До 16 млн. руб.	До 7 лет
4	Ипотека			
4.1	Семейная ипотека	От 5,3	До 30 млн. руб.	До 30 лет
4.2	Господдержка	От 7,3	До 12 млн. руб.	До 30 лет
4.3	Ипотека по двум документам	От 5,3	До 60 млн. руб.	До 30 лет
4.4	Ипотека на вторичное жильё	От 10,9	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.5	Ипотека на новостройку	От 10,9	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.6	Ипотека на загородную недвижимость и землю	От 11,2	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.7	Ипотека на строительство дома	От 5,0	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.8	Рефинансирование ипотеки	От 5,7	До 30 млн. руб.	До 30 лет
4.9	Молодёжная ипотека	От 5,7	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.10	Комната в ипотеку	От 10,9	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.11	Дальневосточная ипотека	От 1,5	До 6 млн.руб.	242 месяца
4.12	Ипотека для IT	От 4,7	До 18 млн. руб.	До 30 лет
4.13	Ипотека плюс материнский капитал	От 5,7	До 100 млн. руб.	До 30 лет
4.14	Военная ипотека	От 10,3	До 3,1млн. руб.	До 25 лет
4.15	Ипотека для иностранных граждан	От 11,2	До 100 млн. руб.	До 30 лет

В ПАО «Сбербанк России» также предусмотрено досрочное погашение кредита. Законом определена процедура досрочного погашения. Она предполагает, что банк не вправе отказать заемщику в досрочном погашении, а заемщик получает от банка расчет суммы для погашения на оговоренный день погашения. Сбербанк эту процедуру соблюдает и даже идет навстречу клиенту: расчет размера досрочного погашения и его погашение можно произвести через

мобильное приложение, интернет-банк, что существенно сокращает сроки процедуры – это удобно для заемщика. Дата досрочного погашения кредита может приходиться на любой день: рабочий или выходной или праздничный. Комиссии за досрочное погашение нет – она запрещена законом.

За несвоевременное погашение кредита в Сбербанке, в том числе, несвоевременную уплату процентов с заемщика берется неустойка в размере 20,0% годовых с размера просрочки. Неустойка начинает начисляться с даты, следующей за датой платежа, и завершается в дату погашения просрочки.

При внесении средств для погашения кредита, сначала идет погашение просрочки, затем неустойки, а затем уже оплата очередного платежа. Порядок погашения изменить невозможно.

Заемщик при получении кредита имеет свои права и обязанности. Рассмотрим подробнее. Заемщик ПАО «Сбербанк России» имеет право: отказаться от заключения иных договоров (например, страхования), кроме договора на обслуживание банковского счета и банковской карты (если она требуется для данного вида кредита); запретить цессию (переуступку) своего кредита (при заключении договора); запретить банку взыскивать задолженность через исполнительную надпись нотариуса, исполнительная надпись нотариуса очень похожа на «судебный приказ», упрощает взыскание долга банком; ежегодно изменять дату выплаты очередного платежа по кредиту («платежная дата»), эта опция бывает очень полезна, если дата платежа раньше даты зарплаты; попросить кредитные каникулы у банка (отсрочку в погашении кредита, но не процентов по нему), обязанность дать такие каникулы у банка по договору нет; получать информацию о возникновении просрочки в течении 7 дней.

Обязанности заемщика ПАО «Сбербанк России»: отвечать по кредиту всем своим имуществом (за исключением имущества, на которое по закону не может быть обращено взыскание) в пределах всей совокупной (считая неустойку и т.п.) задолженности; вернуть кредит досрочно, если допущена просрочка уплаты кредита или процентов по нему на срок более 60

дней в течении последних 180 дней, то есть регулярные задержки оплаты по две недели с последующим погашением уже через 4 месяца могут привести к тому, что Сбербанк может потребовать досрочного возврата кредита в полном объеме, и это при том, что реальной просрочки на этот момент уже не будет, а неустойка будет погашена; заемщик обязан не позднее 30-ти календарных дней письменно уведомить банк об изменении контактной информации. То есть прятаться и менять номер телефона, не сообщая его кредитору, - это нарушение договора; заемщик гарантирует, что на дату подписания договора в отношении него отсутствуют признаки неплатежеспособности, не ведется дело о банкротстве, он не признан банкротом; заемщик обязан в течение 1-го рабочего дня со дня возбуждения производства по делу о банкротстве письменно уведомить об этом банк.

Подать заявку на получение кредита в Сбербанке можно как в онлайн среде (через интернет), так и в оффлайн (посещение офиса банка). Быстрее всего подать заявку в Сбербанк Онлайн в разделе «Кредиты». Также подать заявку можно с помощью бесплатного сервиса Кредитный потенциал, который дополнительно рассчитывает максимальный размер платежеспособности и определит финальный размер процентной ставки. В системе кредитования клиентов, в ПАО «Сбербанк России» применяются различные технологии, в том числе и инновационные: Big Data, биометрия, искусственный интеллект, таблица 2.4.

Таблица 2.4-Технологии, применяемые в кредитовании клиентов  
коммерческим банком ПАО «Сбербанк России»

№ п/п	Технологии	Описание
1	Кредитный скоринг	Скоринг Сбербанка - это система оценки клиента по транзакциям с его дебетовых и кредитных карт
2	Big Data	Big Data позволяет банку снижать ставки по кредитам
3	Биометрия	Биометрия- это цифровая идентификация клиента, с целью оказания услуг дистанционно.
4	Искусственный интеллект	ИИ позволяет принимать решения о выдаче кредитов корпоративным клиентам.
5	Финансовые маркетплейсы	Финансовые маркетплейсы- торговые площадки, на которых представлены услуги нескольких финансовых организаций.



Рассмотрим кратко технологии, применяемые в кредитовании клиентов коммерческим банком ПАО «Сбербанк России».

1) Кредитный скоринг Сбербанка. Прежде чем одобрить заявку на кредит, банк проверяет клиента на предмет его платежеспособности, а также оценивает свои собственные риски по вопросу возвратности выданных в долг средств. Для проверки клиента банк может использовать сведения и документы, предоставленные потенциальным заемщиком, отчет о его кредитной истории.

Новая модель кредитного скоринга Сбербанка основана на анализе расходов клиента при пользовании картами. Система увидит, где и на что тратил деньги заемщик, какие обороты денег проходят по его карточке. После анализа данных будет рассчитан скоринговый балл, после чего система одобрит заявку или вынесет отказ. Подробнее о кредитном скоринге Сбербанка описано в Приложении В.

2) Big Data в Сбербанке. Big Data - это разнообразные данные больших объемов, которые хранятся на цифровых носителях. В их число входит общая статистика рынков и личные данные пользователей: информация о транзакциях и платежах, покупках, перемещениях и предпочтениях аудитории. Big Data в Сбербанке позволяет банку снижать ставки по кредитам.

3) Биометрия в Сбербанке. В 2019 году большая часть российских банков, лидирующие позиции в которых занимает Сбербанк, заложили основы сбора биометрических данных граждан. Основная цель внедрения системы цифровой идентификации - оказывать большинство банковских услуг дистанционно. Сбербанк собирает данные согласно действующего законодательства. ЦБ РФ РФ разработал законопроект, согласно которому российским банкам рекомендовано собирать биометрические данные россиян и вносить в Единую Биометрическую Систему (ЕБС), доступную всем кредитным организациям. Прежде всего: изображение лица; голосовые слепки. Фотография производится по особой технологии - делается фотографический объемный слепок лица для безошибочной идентификации при личном обращении в банк. Запись голоса производится при помощи микрофона. Все данные обрабатываются в высоко-

технологичных программах. Более подробно о биометрии в коммерческом банке ПАО «Сбербанк» описано в Приложении Г. [26]

4) Искусственный интеллект в Сбербанке. К 2023 г. большую часть кредитных заявок (90,0%) в Сбербанке будет рассматривать искусственный интеллект. Это станет касаться корпоративного кредитования бизнес-проектов в крупных городах. [5]

5) Финансовый маркетплейс. ПАО «Сбербанк России» продвижение своих услуг, в том числе и банковские продукты по кредитованию, продвигает различными способами в сети Интернет, в том числе и с помощью финансовых маркетплейсов. «Маркетплейс» - онлайн-сервис, позволяющий гражданам приобретать финансовые продукты от разных организаций на одной платформе в круглосуточном режиме.

Банк России инициировал проект «Маркетплейс» в декабре 2017 года. Его цель - создание законодательной и нормативной базы для дистанционной розничной продажи финансовых продуктов (услуг) по всей стране, без географических ограничений, с регистрацией таких финансовых сделок в специальном реестре -регистраторе финансовых транзакций. «Маркетплейс», с одной стороны, открывает равный доступ пользователям к широкому спектру финансовых услуг 24 часа в сутки, вне зависимости от места нахождения. С другой - формирует предпосылки для развития конкуренции на рынке и оптимизации финансовых сервисов: у компаний, независимо от их размера, появляется дополнительный канал привлечения новых клиентов. Продуктовый ассортимент будет включать банковские вклады, государственные и корпоративные облигации, паи паевых инвестиционных фондов (ПИФ), ОСАГО и ипотечные кредиты. В перспективе он может быть расширен за счет кредитных, страховых, инвестиционных и других финансовых продуктов. Более подробно о финансовых маркетплейсах представлено в Приложении Д.

В настоящее время по данным на 2022 год наибольшей популярностью у респондентов пользуются финансовые маркетплейсы «Банки.ру» (88%, -3,1% к 2021 г.) и «Сравни.ру» (82%, +8,5% к 2021 г.), рисунок 2.2. [16]

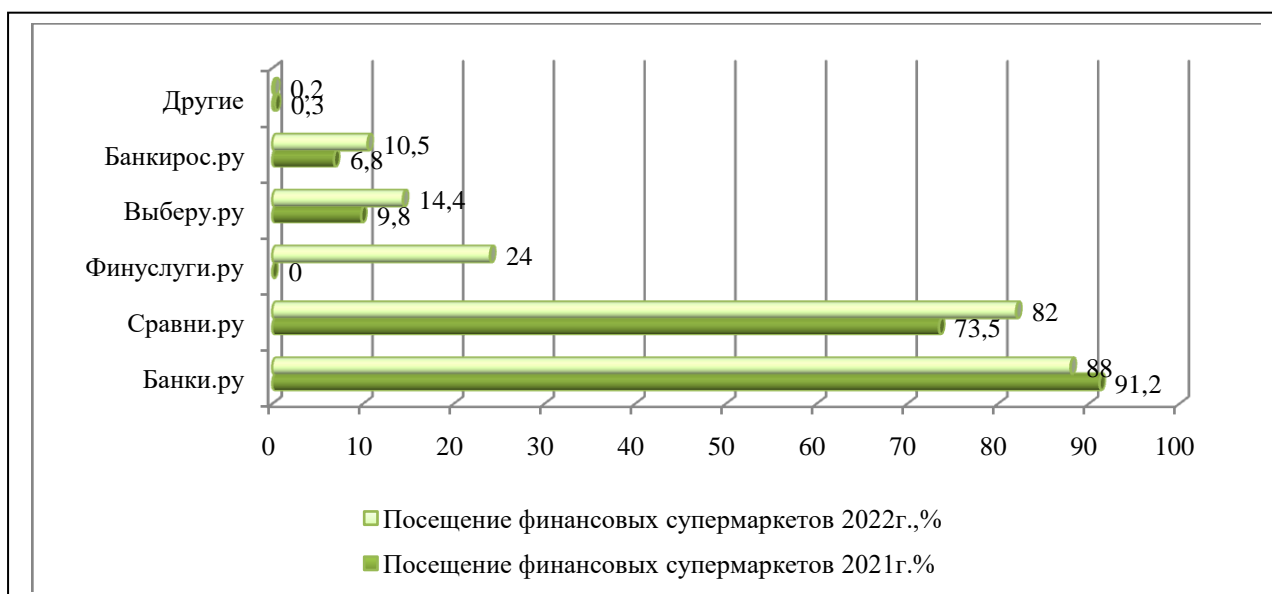


Рисунок 2.2-Посещаемость финансовых маркетплейсов в 2021-2022гг. [16]

Реже посещают «Финуслуги.ру» (24%), «Выберу.ру» (14%, +4,6% к 2021 г.) и «Банкирос.ру» (11%, +3,7% к 2021 г.), рисунок 2.2. [16]

Пользователи финансовых маркетплейсов - преимущественно женщины (67%) с высшим образованием (38%), которые работают по найму в коммерческом (56%) или государственном секторе (19%) и имеют личный доход от 40 тыс. руб. (65%). Среди посетителей финансовых маркетплейсов наиболее востребованы дебетовая карта (89%), накопительный счет (64%), кредитная карта (63%), вклад (61%), потребительский кредит (40%), страховые продукты (38%), инвестиционные продукты (29%) и ипотечный кредит (27%), рисунок 2.3. [16]

ПАО «Сбербанк России» на большинстве маркетплейсов размещает информацию о своих услугах. Таким образом, Сбербанк осуществляет кредитование физических лиц, предлагает множество видов кредитов, в том числе потребительский, кредитные карты, ипотека, автокредит. Кредит можно оформить как в среде онлайн(через интернет), так и в оффлайн (посещение офиса). При работе с кредитованием клиентов применяются различные технологии, в том числе: кредитный скоринг, Big Data, биометрия, искусственный интеллект.



Рисунок 2.3-Услуги пользующиеся спросом на финансовых маркетплейсах в 2021-2022гг. [16]

Для продвижения кредитных продуктов ПАО «Сбербанк России» использует также финансовые маркетплейсы. Для того, чтобы подробнее описать особенности кредитования юридических лиц в Сбербанке, перейдем к следующей части курсовой работы.

### 2.3. Система кредитования юридических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

Сбербанк России выдает кредиты для малого бизнеса на разные цели. Финансовый продукт можно получить на выгодных условиях. В банке разработано несколько кредитных программ, позволяющих каждому предпринимателю подбирать оптимальные условия для получения кредитных средств, учитывая конкретные потребности бизнеса. Подать заявку на

получение кредитных средств на разные бизнес-цели можно в режиме онлайн. Быстрое оформление на упрощенных условиях доступно предпринимателям, имеющим открытый расчетный счет в Сбербанке. Кредитные продукты от Сбербанка РФ весьма популярны у представителей малого бизнеса, что обусловлено возможностью быстрого получения денежных средств на разные цели и другими преимуществами программ кредитования.

Плюсы кредитов для бизнеса в Сбербанке: большой выбор кредитных программ; оформление через интернет с оперативным рассмотрением заявки; быстрое перечисление денежных средств на расчетный счет предпринимателя (после подписания договора); возможность получения кредита без поручительства и без залогового имущества; невысокая процентная ставка; длительный срок кредитования; доступные кредитные лимиты – от 150 000 до 600 млн. рублей.

Кредит для ИП и ООО в Сбербанке - хорошая возможность для развития бизнеса. Во-первых, все условия прозрачны и зафиксированы в договоре. Во-вторых, платежи по кредиту можно отнести к расходам и уменьшить налог на прибыль. В-третьих, в сравнении с инвестициями и частными займами вы сохраняете полный контроль над бизнесом.

В Сбербанке малый и средний бизнес может взять кредит на следующие цели: пополнение оборотных средств; осуществление текущих расходов; покрытие кассового разрыва; покупка транспорта или оборудования для хозяйственной деятельности; инвестирование в недвижимость, строительство и другое имущество; открытие нового бизнеса или бренда; участие в тендерах и заключение госконтрактов; рефинансирование кредитов других банков. Также можно получить кредит на любые цели, факторинг, лизинг и банковские гарантии для участия в торгах по 44-ФЗ и 223-ФЗ.

Основные виды кредитов для юридических лиц, которые предлагает ПАО «Сбербанк России» являются следующие: Кредит «Оборотный», Кредит «Инвестиционный», Овердрафт, «Кредит на Проект», Кредиты, выдаваемые на поддержку малого и среднего бизнеса, таблица 2.5.

Таблица 2.5- Виды кредитов для юридических лиц в ПАО «Сбербанк России»

№ п/п	Виды кредитов	Сумма, руб.	Срок, мес.	Ставка, %	Особенности
1	Кредит «Оборотный»	от 100 тысяч до 5 млн. рублей без залога	от 1 до 36 месяцев	от 11,0 до 17,0%	Отсрочка первого платежа - до 3-х месяцев.
2	Кредит «Инвестиционный»	от 100 тысяч до 10 млн. рублей	от 1 до 180 месяцев	13,9%;	Обеспечение - приобретаемые объекты недвижимости или поручительство физических и/или юридических лиц.
3	Овердрафт	от 50 000 Р до 17 млн. рублей (не более 50% от среднемесячного оборота)	срок траншей - от 30 до 90 календарных дней	от 10,5% годовых в рублях	Для отдельных категорий заёмщиков: до 1 млн. рублей - 15,0% годовых, до 3 млн. рублей - 14,0%, свыше - 12,5%;
4	«Кредит на Проект»	от 2,5 до 200 млн. рублей	от 1 до 120 месяцев	от 11,0%;	Отсрочка по основному долгу - до 12 месяцев
5	Кредиты, выдаваемые на поддержку малого и среднего бизнеса	-	-	-	Кредит «На зарплату под 0%». Кредит «Господдержка 2%».
6	Лизинг	До 100 млн. руб.	От 12-60 месяцев	н/д	Возвратный лизинг, финансовый лизинг, операционный лизинг

Рассмотрим кратко виды кредитов, представленные в таблице 2.5. [10]

1) Кредит «Оборотный». Этот кредит подходит юридическим лицам и ИП с годовой выручкой до 400 млн. рублей. Сбербанк не взимает комиссию за выдачу кредита, а также возможно оформление без залога. Оборотный кредит от Сбербанка позволит финансировать текущие цели, поучаствовать в торгах,

реализовать бизнес-идеи. Срок рассмотрения занимает до 3-х дней с момента подачи полного пакета документов.

2)Кредит «Инвестиционный». Целевое назначение кредита: строительство и ремонт, покупка недвижимости, транспортных средств, рефинансирование кредитов, оформленных в других банках на инвестиции. Комиссия за выдачу кредита отсутствует. Минимальный размер собственных средств при залоге приобретаемого имущества - от 20%. Банк выдает инвестиционный кредит только при заключении страховки. Возможность предоставления отсрочки платежа отсутствует.

3)Овердрафт. Продукт предназначен для быстрого покрытия кассового разрыва и расчетов с контрагентами даже при отсутствии собственных денег на счету компании. Овердрафт можно сразу подключить к расчетному счету. Процентная ставка будет начисляться только после расходования заемных средств и только на потраченную сумму.

4)«Кредит на Проект». Этот кредит от Сбербанка для юридических лиц подходит тем, кто желает вложить деньги в активы на развитие бизнес-проектов, в строительство нового объекта, рефинансировать займы, выданные в других финучреждениях на похожие цели. Для получения кредита требуется обеспечение в виде поручительство физического или юридического лица, залога приобретаемой недвижимости или гарантий субъектов поддержки малого бизнеса. После одобрения деньги банк перечисляет на расчетный счет ИП или ООО.

5)Кредиты, выдаваемые на поддержку малого и среднего бизнеса. Эти банковские продукты были созданы с целью финансово поддержать малый и средний бизнес в период пандемии коронавируса. Они включают: [10]

а)Кредит «На зарплату под 0%». Получить его компании из пострадавших отраслей, если они работают больше года, сделали отчисления в ПФР за последний месяц и сохранили до 90% штата (по сравнению с предыдущим отчетным периодом). Сумма кредита рассчитывается исходя из регионального МРОТ, количества сотрудников и месяцев кредитования. В

течение 6-и месяцев пользования деньгами ставка по кредиту не начисляется, с 7-о месяца устанавливается ставки банка в рамках программы льготного рефинансирования ЦБ РФ. Итоговую уточняйте перед оформлением.

б)Кредит «Господдержка 2%». Этот кредит также выдается на зарплату, но его можно направить и на поддержание работы компании (арендная плата, налоги, погашение иных задолженностей). Суть кредита в том, что если за весь срок пользования заемными средствами удастся сохранить 90% штата, деньги вообще не придется возвращать. Если 80,0% - то вернуть необходимо только половину долга. Если бизнес сократит больше сотрудников, кредит нужно будет вернуть в полном объеме с начисленными процентами. Сумма займа рассчитывается аналогично предыдущему продукту.

Также клиентам Сбербанка доступна реструктуризация кредитов.

б)Лизинг-это долгосрочная аренда с правом последующего выкупа. В лизинг можно взять разную технику: от легкового автомобиля до самолётов, морских судов и всех видов оборудования.

Итак, выше были рассмотрены основные виды кредитов для юридических лиц, предлагаемые ПАО «Сбербанк России». Представители малого бизнеса могут получить кредитные средства в Сбербанке при условии выполнения всех требований финансового учреждения. Поэтапное оформление кредита в ПАО «Сбербанк России» представлено в таблице 2.6.

Таблица 2.6- Поэтапное оформление кредита для юридических лиц в ПАО «Сбербанк России»

№ п/п	Этапы
1	Изучение кредитных программ, выбор подходящего финансового продукта для оформления договора. По всем вопросам консультируют менеджеры Сбербанка
2	Подготовка пакета документов по требованию банка
3	Подача заявки (онлайн или в стационарное отделение)
4	Предоставление документов в банк
5	Составление и подписание кредитного договора
6	Получение денежных средств. Быстрое зачисление на расчетный счет предпринимателя

Рассмотрим требования к заемщикам- юридическим лицам.



Кредит на бизнес-цели в ПАО «Сбербанк России» могут получить заемщики, соответствующие основным требованиям: предприниматели, имеющие гражданство РФ; возраст – от 21 года до 70 лет на момент окончания срока кредитования; срок предпринимательской деятельности – не менее 3-12 месяцев (зависит от выбранной программы кредитования); достаточный объем годовой выручки (по каждой программе установлены определенные лимиты).

Для получения кредита необходимо подготовить пакет документов по списку. Перечень обязательных документов для предоставления в банк определяется в индивидуальном порядке, что зависит от выбранной программы кредитования. Основные документы: паспорт заявителя, ИНН, финансовая отчетность, документы на залоговое имущество, личное заявление оформителя. Предприниматель может подать заявку на кредит через интернет на сайте финансового учреждения.

Кредитование бизнеса - это ключевой продукт, который банк, предлагает корпоративным клиентам. Искусственный интеллект помогает делать процесс более эффективным и быстрым. Его внедрение Сбербанк начал несколько лет назад, выделив два основных направления. Рассмотрим подробнее. [17]

1) Модельные предложения. Первое, на котором банк фокусируемся в большей степени, - это процессы, где искусственный интеллект самостоятельно принимает решения, собирая необходимую информацию и проводя расчеты, - так называемый end-to-end процесс, который реализуется полностью онлайн, без участия человека. Одним из примеров такого решения является сервис «Онлайн-продукты для корпоративных клиентов». Искусственный интеллект в течение семи минут рассматривает заявку клиента, принимает решение, и, если оно положительное, клиенту направляется на подписание сформированная кредитная документация.

Рассмотрим, как это работает. Модель собирает информацию из пяти основных источников. Первая группа - это транзакционные данные, то есть данные по оборотам компании, в том числе анализируется их структура. Вторая группа - финансовые показатели: балансовая отчетность, в том числе отчет о

прибылях и убытках и др. Третье - это кредитная история. Большое количество клиентов имеет длительную кредитную историю в «Сбере», и банк может посмотреть, как клиент обслуживал обязательства в течение нескольких лет. Помимо этого, с согласия клиентов банк обращается в бюро кредитных историй и получает сведения оттуда. Четвертая группа - это аналитические показатели, касающиеся размеров бизнеса и сравнения различных качественных метрик по компании с другими игроками рынка той же отрасли. И пятая группа - данные из открытых источников и различных реестров внешних агрегаторов. Собрыв информацию по этим пяти группам, модель с использованием ИИ определенным образом ее взвешивает и формирует, что важно, не одно предложение, а целую группу предложений. Это массив best offers, которые банк может предоставить клиенту на выбор с различными суммами в зависимости от срока или, например, обеспечения. При этом массив best offers формируется как для клиентов банка, так и для внешних клиентов, но с одним ограничением: воспользоваться предложениями можно при наличии договора банковского обслуживания и личного кабинета клиента в приложении «СберБизнес». [17]

2)Бесчеловечная аналитика. Вторая группа процессов - это пул задач, где искусственный интеллект ассистирует специалисту банка. Например, пять лет назад для рассмотрения кредитной заявки сотруднику нужно было собрать около 100 параметров из 10–20 источников, потом их взвесить, сравнить, построить финансовый прогноз, сделать вывод и на основе этого анализа принять решение о кредитовании. Сейчас эти функции выполняет искусственный интеллект, выступая в качестве так называемого lending assistant. ИИ собирает информацию о компании из внутренних и внешних источников, сравнивает ее метрики с метриками по другим компаниям, которые работают в той же самой отрасли, подсказывает сотруднику, какие детали необходимо запросить дополнительно у клиента, сам строит прогнозную финансовую модель. Затем алгоритм сравнивает метрики компании с отраслевой стратегией и предоставляет специалисту банка итоговую аналитику.

В 2022 году банк ставил себе цель - научить машину формировать предзаполненное заключение о том, насколько компания финансово устойчива, соответствует аппетиту к риску и рыночным метрикам. Участие ИИ в этой группе процессов очень важно, поскольку позволяет экономить время и снижать риск операционных ошибок.

Целью Сбербанка на 2021 год было довести долю сделок по оборотному финансированию, которые принимаются онлайн, до 60,0%. И банк этого результата достиг. Таким образом, оставшиеся 40,0% простых сделок и все сложные сделки пока принимаются человеком, но ИИ помогает делать это быстро и четко, перенимая на себя аналитику и подготовку. [17]

Итак, выше были рассмотрены основные виды кредитов, особенности предоставления для юридических лиц в ПАО «Сбербанк России». В кредитовании корпоративных клиентов, активное участие принимает искусственный интеллект, который делает систему кредитования более быстрой и качественной. Тем не менее, для совершенствования системы кредитования как физических, так и юридических лиц, необходимо выявить слабые места и наметить основные пути решения. Для рассмотрения этой части вопроса, перейдем к следующему параграфу курсовой работы.

#### **2.4. Слабые места и пути совершенствования системы кредитования клиентов в ПАО «Сбербанк России»**

За многолетний период своей деятельности Сбербанк накопил большой опыт работы с клиентами, создал широко разветвленную сеть филиалов, привлек огромное количество клиентов. Среди его основных достоинств можно выделить: доступность в каждом населенном пункте; высокую скорость и удобство перевода денег; возможность оплачивать самые различные услуги, предоставляемые ЖКХ, пошлины, штрафы, налоговые сборы и др.; обширный спектр предоставляемых услуг для всех категорий клиентов частных лиц, ИП, крупного бизнеса; возможность участия в бонусной программе; возможность

пользоваться услугами банка через интернет с помощью программы Сбербанк Онлайн. При кредитовании клиентов применяются инновационные технологии, в том числе и искусственный интеллект. Несмотря на то, что Сбербанк занимает лидирующие позиции по объемам предоставленных кредитов, тем не менее в рейтинге лучших банков по кредитам, Сбербанк отсутствует. Лидируют банки с более низкими процентными ставками и лояльными условиями предоставления кредита, таблица 2.7.

В ПАО «Сбербанк России» не всегда лояльные условия при получении кредита. Например:

1) ПАО «Сбербанк России» кредит без поручительства выдается только при достижении 21 года. Оформить ссуду можно и раньше (с 18-ти лет), однако, в этом случае потребуется поручительство одного из ближайших родственников.

2) В ПАО «Сбербанк России» ограничивается максимальный возраст предоставления кредита. Окончательное погашение обеспеченного кредита должно произойти до момента достижения заемщиком 75-ти лет. Кредитный договор без обеспечения заключается с таким расчетом, чтобы возраст пенсионера в период погашения не превышал 65-ти лет.

В большинстве кредитных организациях на территории РФ разрешается брать кредит с 18 лет, т.к. по закону для оформления кредита заемщик должен достичь совершеннолетия, но возрастные пороги финансовые учреждения могут изменять на свое усмотрение, поэтому некоторые банки начинают кредитовать с 21, 23, 25 лет. То же самое касается максимального возраста на момент погашения кредита, в некоторых кредитных организациях он может достигать 75 лет.

3) К трудовому стажу потенциального заемщика ПАО «Сбербанк России» предъявляются достаточно жесткие требования. Клиент должен отработать на последнем месте работы не менее 6 месяцев, совокупный стаж работы за последние пять лет не может быть меньше 1 года.

Таблица 2.7-Рейтинг лучших кредитов в 2023 году[22]

Название банка	Сумма кредитования	Срок кредитования	Процентная ставка
Тинькофф Банк	от 50 тысяч до 15 миллионов рублей	от 1 года до 15 лет	от 7,9% годовых
Альфа-Банк	от 50 тысяч до 7,5 миллиона рублей	от 1 года до 5 лет	от 4,5% годовых
ВТБ	от 100 тысяч до 30 миллионов рублей	от 6 месяцев до 7 лет	от 4,4% годовых
Home Credit	от 30 тысяч до 3 миллионов рублей	от 15 до 84 месяцев	от 4,9% годовых
Открытие	от 50 тысяч до 3 миллионов рублей	от 12 до 60 месяцев	от 8,9% годовых
Газпромбанк	от 300 тысяч до 7 миллионов рублей	от 13 до 84 месяцев	от 4,4% годовых
Совкомбанк	от 150 тысяч до 30 миллионов рублей	от 12 до 180 месяцев	от 6,9% годовых
УБРиР	от 100 до 5 миллионов рублей	от 3 до 10 лет	от 5% годовых
Почта Банк	от 30 тысяч до 5 миллионов рублей	от 3 до 7 лет	от 4,5% годовых
Ак Барс Банк	от 30 тысяч до 5 миллионов рублей	от 13 месяцев до 7 лет	от 4,5% годовых

В других банках, трудовой стаж должен составлять как минимум 3 месяца (допускается от одного месяца, но если у заемщика есть продолжительный общий стаж работы по найму). Для ИП и собственников бизнеса в большинстве банков минимальный срок ведения бизнеса составляет 2 года».

Кроме выше перечисленных недостатков, касающихся лояльности условий предоставления кредита в системе кредитования ПАО «Сбербанк России», следует также отнести следующее: не осуществляется лизинг жилья; не предоставляется синдицированный кредит; отсутствует собственный финансовый маркетплейс. В связи с выявленными слабыми местами, необходимо

совершенствовать существующую систему кредитования клиентов ПАО «Сбербанк России» по следующим направлениям, таблица 2.8.

Таблица 2.8- Мероприятия, направленные на совершенствование системы кредитования клиентов в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

№ п/п	Слабые места в системе кредитования	Пути решения
1	Не всегда лояльные условия кредитования	Улучшать условия для клиентов при предоставлении кредитов
2	Отсутствует лизинг жилья	Осуществлять лизинг жилья
3	Отсутствует консорциальное кредитование	Осуществлять синдицированное кредитование
4	Отсутствует собственный финансовый маркетплейс	Создание и продвижение собственного финансового маркетплейса

Опишем кратко предлагаемые мероприятия.

1) Улучшать условия для клиентов при предоставлении кредитов. По возможности необходимо совершенствовать существующие условия кредитования клиентов: снижать ставки, снижать возраст заемщиков при получении кредита и др.

2) Осуществлять лизинг жилья. Лизинг жилья- как альтернатива ипотеки. Минфин предлагает развивать аренду жилья с правом выкупа. Схема, включенная в проект стратегии развития финансового рынка до 2030 года, может стать популярной на фоне отмены программы льготной ипотеки. Лизинг (иначе финансовая аренда) - это долгосрочная аренда недвижимости с возможностью поэтапного приобретения квартиры в собственность. То есть в лизинге также существует ежемесячные платежи, погашая которые, арендатор становится владельцем жилья. Такой способ приобретения недвижимости существует более 10 лет. Однако в связи с доступностью льготной ипотеки лизинг пока не пользуется популярностью. По мнению Минфина, постепенно лизинг жилья придет на смену ипотечным программам. Но на сегодняшний день льготная ипотека по-прежнему востребована (программу продлили до июля 2024 года). [12]

При покупке квартиры в лизинг лизинговая компания сначала оценивает платежеспособность клиента и ликвидность выбранной им квартиры. При соблюдении всех условий компания выкупает объект: для этого заключается

трехсторонний договор, согласно которому в течение определенного срока клиент должен выкупить квартиру. После этого, как и при покупке квартиры в ипотеку, покупатель оплачивает первоначальный взнос, а остальную сумму переводит частями. «Лизинговые компании обычно предлагают клиентам более гибкие условия, чем банки при выдаче ипотеки. Некоторые из них допускают индивидуальный график внесения платежей, а их размер может не носить фиксированный характер.

3) Осуществлять синдицированное кредитование. Рассмотрим для чего применяются синдицированные сделки. Потребность в крупных займах, возникающая у компаний с и без того внушительным оборотом, обычно обуславливается планами дальнейшего развития, в том числе подразумевающими выход на глобальный рынок. Финансирование в такой форме предусматривает обязательное участие сразу нескольких организаций, выступающих в статусе кредитора, и одновременно с этим позволяет заемщику обойтись без продолжительного согласования условий с каждой из компаний по отдельности.

Что касается самих займодателей, то для них несомненным плюсом является возможность снижения потенциальных рисков, неизбежных ввиду нестандартных масштабов заключаемой сделки. Обанкротиться может любая, даже самая стабильная и надежная компания - и на этот случай целесообразно объединить усилия с другими кредитно-финансовыми учреждениями, разделяя не только прибыль, но и теоретически возможные убытки.

Рассмотрим особенности синдицированного кредитования. Синдицированный кредит представляет собой заем, выданный по договору с участием сразу нескольких сторон и отличающийся масштабом фигурирующей суммы. Подобная практика востребована в деятельности международных организаций, но не слишком распространена в РФ, что объясняет периодическое возникновение сложностей у компаний, претендующих на выдачу таких финансовых обязательств. При этом стоит отметить, что в перечень прав, которыми наделяется заемщик, в том числе входит возможность самостоятельного

определения состава формируемого синдиката, а также оказания влияния на процесс оформления сделки, которая позволит в конечном итоге получить деньги на более выгодных условиях. [19]

4) Развитие собственного финансового маркетплейса Сбербанка. В настоящее время у ПАО «Сбербанк России» существует несколько сайтов, тем не менее, дополнительно банк продвигает свои услуги через известные маркетплейсы. Рынок электронной коммерции является достаточно перспективным, поэтому если ПАО «Сбербанк России» организует собственный финансовый маркетплейс, то сможет в перспективе увеличить свои финансовые показатели. Выше представленный анализ показал, что не мало услуг пользуются спросом на финансовых маркетплейсах.

Предложенные мероприятия позволят ПАО «Сбербанк России» улучшить деятельность в системе кредитования физических и юридических лиц, а это положительно повлияет на конкурентоспособность банка.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1) Алкадарская М.Ш. Совершенствование политики коммерческих банков по кредитованию физических лиц / М.Ш. Алкадарская // Экономика и управление: научно-практический журнал. - 2020. - № 1 (151). - С. 97-100.
- 2) Балихина Н.В. Финансы и кредит: Учебное пособие / Н.В. Балихина, М.Е. Косов. - М.: Юнити, 2018. - 256 с.
- 3) Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с.
- 4) Булгакова О.А. Проблемы кредитования физических лиц в современных российских условиях и пути их решения / О.А. Булгакова // В сборнике: Междисциплинарный вектор развития современной науки: теория, методология, практика. Сборник статей II Международной научно-практической конференции. Петрозаводск, - 2020. - С. 6-9.
- 5) Вице-президент Сбербанка: 90% наших кредитов будет выдавать искусственный интеллект [Электронная версия][Ресурс:  
[https://www.cnews.ru/news/top/2021-08-17\\_k\\_2023\\_godu\\_90\\_kreditov\\_sberbanka?ysclid=le4n1ysgpo278324577](https://www.cnews.ru/news/top/2021-08-17_k_2023_godu_90_kreditov_sberbanka?ysclid=le4n1ysgpo278324577)]
- 6) Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии : пособие / Р.А. Исаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 222 с.
- 7) Кредитование юридических лиц: особенности, виды, условия [Электронная версия][Ресурс:  
[https://sovcombank.ru/blog/biznesu/kreditovanie-yuridicheskikh-lits-osobennosti-vidi-usloviya?ysclid=le4rgsah5u258469119&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F](https://sovcombank.ru/blog/biznesu/kreditovanie-yuridicheskikh-lits-osobennosti-vidi-usloviya?ysclid=le4rgsah5u258469119&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F)]
- 8) Какие бывают кредиты для физических лиц [Электронная версия][Ресурс:  
<https://www.poidem.ru/blog/vidy-kreditov-dlya-fizicheskikh-lic-formy->

- kreditnyh-produktov-usloviya-kreditovaniya-fiz-lic?ysclid=le4rucyap3340051826]
- 9) Кредитование юридических лиц: особенности, виды, условия [Электронная версия][Ресурс: [https://sovcombank.ru/blog/biznesu/kreditovanie-yuridicheskikh-lits-osobennosti-vidi-usloviya?ysclid=le4rgsah5u258469119&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F](https://sovcombank.ru/blog/biznesu/kreditovanie-yuridicheskikh-lits-osobennosti-vidi-usloviya?ysclid=le4rgsah5u258469119&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F)]
  - 10) Кредиты для бизнеса в Сбербанке [Электронная версия][Ресурс: <https://brobank.ru/rko-sberbank/credits/?ysclid=le4hdh66ik61914801>]
  - 11) Ларина О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для вузов / О. И. Ларина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 234 с.
  - 12) Минфин предложил развивать лизинг квартир как альтернативу ипотеке [Электронная версия][Ресурс: <https://www.rbc.ru/business/03/12/2022/6389ea869a79476b469e2a7d?ysclid=le77y1pirb898474775>]
  - 13) Практика заключения кредитных договоров. [Электронная версия][Ресурс: <https://solev.ru/ru/o-kompanii/25-informatsiya/analiticheskie-stati/217-praktika-zaklyucheniya-kreditnykh-dogovorov.html>]
  - 14) Перекрестова Л.В. Финансы, денежное обращение и кредит: Учебник / Л.В. Перекрестова. - М.: Академия, 2019. - 256 с.
  - 15) Фероян, В.Г. Понятие и кредитование юридических лиц и виды выдаваемых кредитов в коммерческом банке / В.Г. Фероян // Научный электронный журнал Меридиан. - 2020. -№ 5 (39). -С. 456-458.
  - 16) Россияне назвали самый большой финансовый маркетплейс [Электронная версия][Ресурс: <https://iom.anketolog.ru/2022/09/05/rossiyane-nazvali-samyj-bol-shoj-finansovyj-marketplejs?ysclid=le4slukgee243586456>]

- 17) Семь минут на решение: как ИИ выдает кредиты бизнесу в «Сбере» [Электронная версия][Ресурс: <https://www.forbes.ru/brandvoice/451165-sem-minut-na-resenie-kak-ii-vydaet-kredity-biznesu-v-sbere?ysclid=le4ky3r982673900968>]
- 18) Скоринг Сбербанка: что это такое и по каким показателям Сбер оценивают заемщика [Электронная версия][Ресурс: <https://fcbg.ru/skoring-sberbanka?ysclid=le4nvvpfzr300418594>]
- 19) Синдицированный кредит: что это такое, особенности консорциального кредитования [Электронная версия][Ресурс: [https://maritimebank.com/blog/rko/sinditsirovannyu-kredit-cto-eto-takoe-osobennosti-konsortsialnogo-kreditovaniya/?ysclid=le4vnownb5508631614&utm\\_source=yandex.ru&utm\\_medium=organic&utm\\_campaign=yandex.ru&utm\\_referrer=yandex.ru](https://maritimebank.com/blog/rko/sinditsirovannyu-kredit-cto-eto-takoe-osobennosti-konsortsialnogo-kreditovaniya/?ysclid=le4vnownb5508631614&utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru)]
- 20) Статистический Бюллетень Банка России. Москва. 2023г.
- 21) Топ банков по кредитам [Электронная версия][Ресурс: <https://mainfin.ru/banki/rating/po-kreditam>]
- 22) ТОП-10 кредитов в 2023 году от 4,4% годовых [Электронная версия][Ресурс: <https://bankiclub.ru/kredity/potrebitel'skie/top-10-kreditov-v-2020-godu-ot-7-5/?ysclid=le4lfnmsfr747563276>]
- 23) Харлашина Т.А. Актуальные проблемы кредитования физических лиц / Т.А. Харлашина // Теория и практика современной науки. — 2020. - № 2 (56). - С. 273-275.
- 24) Хасянова С. Ю. Кредитный анализ в коммерческом банке : учебное пособие / С.Ю. Хасянова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 196 с.
- 25) Что такое кредит простыми словами [Электронная версия][Ресурс: <https://www.vtb.ru/articles/cto-takoye-kredit/?ysclid=le4rpiaxz3107504278>]
- 26) Что такое биометрия в Сбербанке [Электронная версия][Ресурс: <https://www.sravni.ru/banki/info/cto-takoe-biometriya-v-sberbanke/>]
- 27) Янин О.Е. Финансы, денежное обращение и кредит: Учебник / О.Е. Янин. - М.: Академия, 2019. - 320 с.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**