

Горностаева А.Н.,

магистрант

2 курс, кафедры «Финансы, налогообложение и финансовый учет»

Московский финансово-юридический университет (МФЮА)

Россия, г. Нальчик

Научный руководитель: Прудий Т.В.,

кандидат экономических наук, кафедры «Финансы, налогообложение и

финансовый учет»

Московский финансово-юридический университет (МФЮА)

Россия, г. Москва

**АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И
УСЛУГ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПАО
«СБЕРБАНК РОССИИ»**

***Аннотация:** Статья посвящена анализу и оценке банковских продуктов и услуг для физических лиц, предоставляемых ПАО «Сбербанк России». Для коммерческого банка основным приоритетом в развитии розничного бизнеса остается клиент и удовлетворение его потребностей, поэтому банк постоянно совершенствует свои продукты и услуги, осуществляя либерализацию политики кредитования в условиях улучшающейся экономической ситуации в стране.*

***Ключевые слова:** кредитование, банковские услуги, физические лица, дисконт, кризис*

***Annotation.** The article is dedicated to the analysis and evaluation of banking products and services for the individuals, provided by public company "Sberbank Russia". The main priority for commercial bank stays client and satisfaction of his needs, that's why bank is always improving products and services, making policies on easing landing in condition of improving economical situation in the country.*

Key words: *lending, banking services, individuals, discount, crisis.*

Кредиты для физических лиц представлены в ПАО «Сбербанк России» очень широко. Банк предлагает практически все виды кредитования физических лиц, на сегодняшний день присутствующие в банковской сфере в принципе.

Если рассматривать по направлениям, то банком предлагаются:

- потребительские кредиты, в число которых входят кредиты целевые (автокредитование, кредиты на обучение и т.п.) и на любые цели (наличными);
- кредитование при помощи пластиковых кредитных карт также предоставлено широкой линейкой предложений для разных потребностей и запросов различных категорий заемщиков;
- ипотечные кредиты.

Анализ структуры кредитования физических лиц по видам кредитования ПАО «Сбер» за 2018-2020 гг. приведен в таблице 1 [13].

Таблица 1.

**Структура розничного кредитного портфеля
ПАО «Сбер» за 2018-2020 гг.**

Показатель	2018 г.		2019 г.		2020 г.	
	Сумма, млрд. руб.	Уд. вес, %	Сумма, млрд. руб.	Уд. вес, %	Сумма, млрд. руб.	Уд. вес, %
Розничный кредитный портфель:	6751	100,0	7884	100,0	9308	100,0
-жилищные кредиты	3851	57	4291	54	5219	56
-потребительские кредиты	2113	31	2658	34	3108	33
-кредитные карты и овердрафты	658	10	794	10	829	9
-автокредиты	130	2	141	2	152	2

Данные таблицы 1 свидетельствуют о том. Что ПАО «Сбер» является крупнейшим игроком на российском рынке розничного кредитования. На конец 2020 года розничный кредитный портфель составил 9,3 трлн. руб. Доля рынка розничного кредитования ПАО «Сбер» на конец анализируемого периода равна 42,3%.

На конец 2019 года розничный кредитный портфель составил 7884 млрд. руб., против 6751 млрд. руб. за аналогичный период 2018 года (абсолютное отклонение составило 1133 млрд. руб. темп роста равен 116,78 %. Наибольший удельный вес в структуре депозитного портфеля Банка в 2020 году составляют жилищные кредиты 5219 млрд. руб. (56%), потребительские кредиты 3108 млрд. руб. (33%), затем кредитные карты и овердрафты равны 829 млрд. (9%), автокредитование 152 млрд (2%).

Сбер продолжает развивать сервис «Кредитный потенциал», который позволяет клиенту в режиме онлайн до подачи заявки на кредит узнать доступные лимиты кредитования по продуктам Сбера. В 2020 году в сервис добавлен расчет лимитов по ипотеке и на покупки онлайн в дополнение к расчетам по потребительским кредитам, рефинансированию, кредитным картам и автокредитам Сетелем Банка.

В таблице 2 представлена динамика жилищного кредитования в ПАО «Сбер» за 2018 – 2020 гг.

Таблица 2.

**Динамика жилищного кредитования ПАО «Сбер»
за 2018-2020 гг.**

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Изменения (+, -)		Темп роста, %	
				2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.	2019 г./201 8 г.	2020 г./ 2019 г.
Доля Сбербанка на российском рынке жилищного кредитования, %	56,3	54	54	-2.3	0	95,91	100
Объем выданных Сбербанком жилищных кредитов, трил. руб.	1,563	1,3	1,58	-0,263	0,28	83,17	121,54
Количество выданных Сбербанком жилищных кредитов, тыс. шт.	829	654	725	-175	71	78,89	110,86

Так, данные таблицы 2 показывают, что ПАО «Сбер» является крупнейшим игроком на российском рынке жилищного кредитования. По сравнению с 2019 годом, доля Банка на рынке ипотечного кредитования в 2020 году не изменилась и составила достигла 54,0%, против 56,3% на конец 2018 года, темп роста показателя в отчетном периоде относительно базисного периода составил 95,91 %, темп прироста равен -4,09 %, что является

негативной тенденцией, поскольку свидетельствует об уменьшении доли рынка жилищного кредитования, обслуживаемого Банком. Всего за 2020 год было выдано 1,58 млрд. руб, против 1,3 млрд. руб. на конец 2019 года, абсолютное отклонение составило 0,28 млрд. руб, темп роста равен 121,54 %, темп прироста 21,54% (121,54 % - 100%), что является положительным фактором и свидетельствует о положительной динамике финансового состояния ПАО «Сбер»

ПАО «Сбер» обеспечивает поддержку и сопровождение своим клиентам на всех этапах приобретения недвижимости. Начиная с 2016 года, Сбербанк совместно с Росреестром предлагает клиентам возможность электронной регистрации сделок с готовым жильем, включая сделки с первичной недвижимостью. В октябре 2017 года прошла 100-тысячная сделка с оформлением электронной регистрации.

В 2020 году объем выданных Сбербанком потребительских кредитов увеличился на 7,7% и составил 1,4 трил. руб.

В 2019 темп роста выданных Сбербанком потребительских кредитов составил 81 % по отношению к 2018 году. В течение года Сбер трижды снижал процентные ставки по потребительским кредитам и запустил три промоакции, что способствовало достижению высоких показателей на рынке потребительского кредитования.

ПАО «Сбер» продолжал активно развивать линейку сберегательных продуктов и сервисов. В феврале 2018 года во всех территориальных банках запущен новый банковский продукт для физических лиц «Номинальный счет для зачисления социальных выплат». Новацией данного счета является то, что зачисленные на него социальные выплаты расходуются владельцем номинального счета без ограничений, то есть Сбер для этого не требует разрешений органов опеки и попечительства. К концу 2018 года в Сбербанке открыто уже более 205 тыс. номинальных счетов, и остаток средств на них превышает 3,2 млрд. руб.

Среднее количество платежей в 2020 году увеличилось на 15% и составило 11 млн. платежей в день, при этом рост наблюдался по всем основным видам платежей. Уверенный рост достигнут благодаря активному развитию безналичных платежей через каналы «Автоплатеж», «Мобильный банк» и Сбербанк Онлайн.

В 2020 году Банк продолжил активно развивать запущенную в 2017 году систему Smart-платежей, которая в автоматическом режиме выставляет счет клиентам банка для оплаты. Система информирует клиентов в появлении нового счета за жилищно-коммунальные услуги или снижении баланса мобильного телефона и предлагает возможность мгновенной оплаты. Для удобства наших клиентов система платежей через Сбер интегрирована с государственной информационной системой ЖКХ, где появляется вся информация об осуществленных платежах.

ПАО «Сбер» уделяет большое внимание обеспечению высокого уровня обслуживания розничных клиентов, а также созданию позитивного клиентского опыта. Мы регулярно запрашиваем у клиентов обратную связь и используем полученные сведения для исследования удовлетворенности клиентов и дальнейшего совершенствования качества обслуживания. На постоянной основе отслеживаются ключевые метрики клиентского опыта – Индекс лояльности клиентов (NPS) и Индекс удовлетворенности клиентов (CSI).

В 2020 году Сбер значительно расширил перечень каналов обслуживания, по которым проводится СМС-опрос удовлетворенности клиентов, при этом количество оцениваемых событий увеличено с 26 до 108. Теперь клиенты Банка могут оценить качество работы банкоматов, специалистов прямых продаж, осуществляющих обслуживание клиентов вне отделений, консультантов по банковским продуктам, операций мобильного банка, а также направляемых клиентам персональных предложений.

В 2020 году значительно снижено время принятия решения банка по заявке на ипотеку — до 2,5 часа в среднем. Решение по своей заявке 80% клиентов получают в течение 10 минут. Время одобрения недвижимости сократилось в три раза — до двух дней. Время ожидания ответа на звонок для клиента сократилось до 10 минут.

Благодаря новой технологии «Фабрика сделок» и возможности круглосуточной ее работы удалось сохранить высокий уровень сервиса для клиентов, несмотря на пандемию коронавируса и всеобщую самоизоляцию.

Использованные источники:

1. Конституция Российской Федерации, принята 12.12.1993г. (с измен. от 01.07.2020г. № 11-ФКЗ).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994г. № 51-ФЗ (в ред. от 09.03.2021г.).
3. Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 20.04.2021)
4. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1-ФЗ (ред. от 30.12.2020)
5. Федеральный закон " О кредитных историях " от 30.12.2004 N 218-ФЗ (ред. от 31.07.2020)
6. Жуков, Е.Ф. Банковское дело: Учебник / Е.Ф. Жуков. - Люберцы: Юрайт, 2020. - 591 с.