

## Введение

Актуальность исследования обусловлена тем, что сегодня современный этап развития банковского бизнеса характеризуется значительным увеличением объема предлагаемых розничных банковских услуг, под которыми понимаются операции обслуживания физических (частных) лиц. Для завоевания устойчивых позиций на кредитном рынке банку необходимо решить задачи по созданию уникальных кредитных продуктов, улучшению качества обслуживания клиента, а также эффективной оценки кредитоспособности заемщика. Реализация всех этих задач возможна лишь за счет адекватной информационной системы банка.

Сегодня все большее число банков заявляет о своем выходе на ритейловый рынок (рынок обслуживания физических лиц). Основными объективными предпосылками этой тенденции являются падение рентабельности работы с юридическими лицами, а также закрепление доходных клиентов за «определенными» банками. Но, выходя на новый рынок, банк должен выбрать правильную стратегию работы на нем, которая бы обеспечивала ему получение максимальной прибыли.

Основными направлениями банковского обслуживания физических лиц являются прием различных платежей и кредитование.

За последние несколько лет объем рынка кредитования населения в России удвоился. Большинство банков, предоставляющих различного вида кредитование, рассматривают его не только как средство получения прибыли, но и как стратегическое направление завоевания рынка розничных банковских услуг.

Для достижения последнего используются различные пути. Один из них заключается в понижении процентной ставки; другой – в снижении критериев оценки потенциальных заемщиков. Однако использование этих путей приводит к снижению доходности и увеличению риска кредита. Размещая средства в кредиты, банкам следует проявлять большую осторожность. Расходуя имеющиеся ресурсы, темпы роста которых меньше темпов увеличения ссудной задолженности, банк может оказаться в кризисной ситуации. Поэтому для преодоления возможных неблагоприятных последствий и для завоевания устойчивых позиций на рынке розничного кредитования банку необходимо решить ряд задач, таких как: создание уникальных кредитных продуктов, разработка новых методов оценки кредитоспособности заемщиков, улучшение качества обслуживания клиента с целью его «удержания». Этим и обусловлена актуальность выбранной темы.

Целью данной выпускной квалификационной работы является исследование развития потребительского кредитования в России на примере конкретного банка.

Исходя из поставленной цели, в работе необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить сущность и экономическую роль потребительского кредита;
- 2) определить виды и формы потребительского кредита;
- 3) рассмотреть отечественный и зарубежный опыт правового регулирования потребительского кредитования;

4) проанализировать потребительское кредитование на примере конкретного коммерческого банка: оценить продуктовую линейку потребительских кредитов, структуру и долю кредитного портфеля банка;

5) выделить проблемы потребительского кредитования в банке;

6) рассмотреть направления совершенствования потребительского кредитования в банке, а также эффективность предлагаемых мер по совершенствованию сектора потребительского кредитования.

Объектом исследования является кредитный портфель коммерческого банка ОАО «МДМ Банк».

Предмет исследования – потребительское кредитование в России.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды зарубежных и отечественных специалистов по теории банковского дела, таких как М.Л. Дьяконова, В.Л. Киреев, Т.М. Ковалева, Т.Н. Кузьменко, О.И. Лаврушин, С. Финлей, Э. Рид и многих других.

Информационную базу исследования составили нормативно-правовые материалы по проблемам регулирования деятельности коммерческих банков, аналитические и информационные материалы Центрального Банка РФ, статистические данные Госкомстата Российской Федерации, а также финансовая отчетность банка ОАО «МДМ Банк» за 2012-2014 г.г.

В процессе исследования использовались следующие методы и приемы: экономико-математические, экономико-статистические, метод группировок, табличный метод, метод сравнений и др.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

В введении раскрываются цель, задачи, объект и предмет исследования выпускной квалификационной работы.

В первой главе работы рассматриваются теоретические основы потребительского кредитования коммерческого банка: понятие, экономическая сущность, роль, виды, формы потребительского кредита, его правовое регулирование (отечественный и зарубежный опыт).

Во второй главе работы анализируется потребительское кредитование на примере ОАО «МДМ Банк», а именно рассматриваются виды потребительского кредитования, структура кредитного портфеля ОАО «МДМ Банк».

В третьей главе выделяются проблемы потребительского кредитования, рассматриваются пути совершенствования потребительского кредитования в ОАО «МДМ Банк», рассчитывается эффективность от внедрения предложенных мер.

В заключении обобщены основные результаты проделанной работы, сформулированы выводы и предложения.