



## Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические основы кредитования малого бизнеса.....	5
1.1 Особенности кредитования малого бизнеса.....	5
1.2 Мировой опыт кредитования малого бизнеса.....	11
2. Кредитование малого бизнеса в Российской Федерации на современном этапе.....	19
2.1 Развитие рынка кредитования малого бизнеса в Российской Федерации.....	19
2.2 ПАО «Альфа-банк» на рынке кредитования малого бизнеса.....	29
3. Предложение по совершенствованию кредитования малого бизнеса ПАО «Альфа-банк».....	44
3.1 Внедрение кредитного продукта и оценка эффективности.....	
Заключение.....	48
Список используемых источников.....	52
Приложение А Услуги, предоставляемые ПАО «Альфа-банком»	
Приложение Б Балльные оценки уровня качества услуг	

## Введение

Актуальность Малый бизнес является основой развития мировой экономики, обеспечивает до 60% национального дохода, создает дополнительные рабочие места. Но в России малый бизнес развивается слишком медленно. Главная причина – недостаток финансирования.

В России существует множество программ поддержки малого бизнеса: частные кредиторы, венчурные фонды, кредитные союзы, региональные фонды и банки, но обычному российскому предпринимателю получить деньги на развитие бизнеса практически невозможно.

В мировой практике кредитование малого бизнеса считается одним из самых доходных видов банковской деятельности. В России же данная ситуация противоположная мировой.

Причины сложившейся ситуации – в приоритетах денежно-кредитной и финансовой политике государства, отсутствие залоговых возможностей. Кредитной истории у новых предприятий. Да и жесткие нормативы Банка России, так или иначе, затрудняют выдачу займов. В результате процентная ставка по кредитам для малого бизнеса доходит до 30% годовых, но даже это не останавливает клиентов.

Совокупный спрос на микрокредиты до \$10тыс., по разным оценкам составляет от \$5млрд. до \$7млрд. А суммарное предложение для этого рынка оценивается в \$300–400 млрд., т.е. не дотягивает и до 10% от потребности.

Точно определить объемы кредитования малого бизнеса очень трудно. На сегодняшний день наиболее активны в предоставлении кредита малому бизнесу региональные банки. Но реализация программ кредитования с привлечением серьезных ресурсов им не по силам.

Главная причина – низкая рентабельность кредитования этого сектора. Операционные расходы, связанные на выдачу маленького и крупного кредитов, мало чем отличаются, а отдача, общий вклад в доход банка – несравнимы. Затраты на выдачу одного кредита в \$1млн. крупному клиенту более чем на два порядка ниже затрат на выдачу сотни кредитов малым предприятиям по \$10тыс. каждый. Кредитования малого бизнеса – это по сути розничная операция.

При нынешнем положении малого бизнеса происходит следующее. Предприниматель предлагает отличный проект. Банкир, в свою очередь изучает предложение и отказывается от предложения. И вполне пригодный проект, в наших условиях, выглядит не убедительно.

Что же делает кредиты малого бизнеса дорогим и неудобным для обеих сторон: банка и заемщика? Во-первых – это особенности бухгалтерской отчетности и анализа баланса, который не может отображать действительности финансовых потоков предприятия. Вторая сложность связана с тем, что малым предприятиям просто нечего предложить в качестве залога.

Отсутствие обеспечения и отсутствие кредитной истории расценивается банками как повышенный риск. Основной риск определяется умением банкира правильно оценить потенциального заемщика. Компенсировать риски банки стараются в первую очередь за счет высоких ставок.

Цель работы - разработать кредитный продукт малому бизнесу для АО «Альфа-Банка»

Задачи:

- провести анализ теоретико-методологических основ формирования и продвижения банковских продуктов и услуг.
- показать развитие рынка кредитования МБ в РФ
- показать позиции ПАО «Альфа-банка» на рынке кредитования МБ
- провести анализ банковских продуктов и услуг ПАО «Альфа-Банка»

- разработать кредитный продукт МБ в ПАО «Альфа-Банке»
- показать эффективность кредитного продукта малому бизнесу.

Предметом выпускной квалификационной работы является процесс разработки новых банковских услуг и продуктов.

Объект – банковские услуги и продукты ПАО «Альфа-Банка».

Во введении подчеркивается актуальность темы, цель и задачи исследования. Первая глава раскрывает теоретические основы кредитования малого и среднего бизнеса. Во второй главе проведен анализ. В третьей главе определены направления повышения эффективности кредитования малого и среднего бизнеса в ПАО «Альфа-банк».

Теоретическую базу работы составляют законодательные, нормативные, инструктивные материалы Банка России по вопросам темы, учебная литература, исследования отечественных и зарубежных специалистов. Информационной базой исследования являлись статистическая информация Федеральной службы статистики, Минфина РФ, Министерства экономического развития и торговли РФ, а также данные интернет-сайтов, финансовая и рабочая информация ПАО «Альфа-банка».

В работе используются методы сравнительного анализа, метод прогнозирования и обобщения.

## **1. Теоретические основы кредитования малого бизнеса.**

### **1.1 Особенности кредитования малого бизнеса.**

Малое и среднее предпринимательство – это экономическая деятельность, (критерии отнесения к МСП) направленная на систематическое получение прибыли от производства и (или) продажи товаров, оказания услуг. Малое и среднее предпринимательство берет на себя функции по обеспечению мобильности, а также глубокой специализации производства. Особенностью кредитования малого бизнеса является размер кредитов и процентная ставка по ним. Обычно в первую очередь предприниматели обращают внимание на процентные ставки по кредитам для малого бизнеса, но это не самое главное, потому что в принципе ставки по кредитам практически одинаковы в среднем во всех банках.[1]

Особенности создания и деятельности малых предприятий в России регламентируются действующим законодательством. Согласно Федеральному закону Российской Федерации «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. №209-ФЗ, к субъектам малого и среднего предпринимательства относятся внесенные в единый государственный реестр юридических лиц потребительские кооперативы и коммерческие организации, а также физические лица, внесенные в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, крестьянские (фермерские) хозяйства, соответствующие следующим условиям:

- для юридических лиц - суммарная доля участия Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, иностранных юридических лиц, иностранных граждан, общественных и религиозных организаций (объединений), благотворительных и иных фондов в уставном (складочном) капитале (паевом фонде) указанных юридических лиц не должна превышать двадцать пять процентов, доля участия, принадлежащая одному или нескольким юридическим лицам;

- средняя численность работников за предшествующий календарный год не должна превышать следующие предельные значения средней численности работников для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства:

а) от ста одного до двухсот пятидесяти человек включительно для средних предприятий;

б) до ста человек включительно для малых предприятий; среди малых предприятий выделяются микро предприятия до пятнадцати человек;

- выручка от реализации товаров (работ, услуг) без учета налога на добавленную стоимость или балансовая стоимость активов (остаточная стоимость основных средств и нематериальных активов) за предшествующий календарный год не должна превышать предельные значения, установленные Правительством Российской Федерации для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства.[2]

Особенностью кредитования малого и среднего бизнеса в России является размер кредитов и процентная ставка по ним. Средний размер кредита для малого предприятия по России составляет от 50 до 300 тыс. руб. В целом, по данным различных исследований, более 40% кредитов от общего числа выданных кредитов малым предприятиям - это микрокредиты.

Основная цель микрокредитования - предоставить малым и средним предприятиям и мелким предпринимателям надежный и стабильный источник финансирования для развития их бизнеса. В то же время возможно осуществление микрокредитования и на потребительские цели.

К особенностям банковского кредитования малого и среднего бизнеса также относится недостаточно качественное залоговое обеспечение кредита. Банки для снижения кредитных рисков обычно выдвигают жесткие требования к обеспечению выдаваемых ссуд.

В регионах России происходит формирование своих программ поддержки развития малого бизнеса. Данные механизмы взаимодействия кредитных организаций и местных властей позволили увеличить объемы кредитования малого бизнеса путем создания более благоприятных условий для деятельности банков. Кредитование малого и среднего бизнеса - перспективное, но наиболее сложное направление в кредитовании бизнеса. Как показывает опыт, во многом проблемы вызваны недостаточной кредитной грамотностью самих предпринимателей. Многие из них не представляют всего спектра кредитных продуктов, предлагаемых банками малому бизнесу. К основным факторам существенного снижения кредитования малого и среднего бизнеса можно отнести следующие показатели: - рост ставок, снижение спроса на кредиты (Высокие процентные ставки по кредитам, которые даже при нормальном функционировании предприятия невозможно погасить. На сегодняшний день процентная ставка по кредитам для МСБ достигает от 13 до 25% годовых); - ужесточение требований банков (Согласно статистическим данным, средний размер кредита, который просят у банков малые предприятия в России составляет от 50 до 300 тысяч рублей. Данную сумму предприятие может получить без залога на срок до одного года при условии стабильного положения на рынке и «прозрачной» финансовой отчетности. При необходимости более значительного кредита, понадобится обеспечение в виде залога или поручителей); - очень сжатые сроки кредитования (в основном банк выдает кредит МСБ на срок до 3 лет под высокий процент, в связи с этим молодое предприятие не успевает гасить кредит, в результате чего у предприятия формируется плохая



кредитная история); - недоверие банков к МСБ, так как у большинства из них уже испорченная репутация насчет кредитной истории; - низкий уровень прибыльности (поэтому кредитные организации отдают предпочтение большим предприятиям, которые уже утвердили свой статус на рынке).[24]

Малое и среднее предпринимательство – это экономическая деятельность, (критерии отнесения к МСП) направленная на систематическое получение прибыли от производства и (или) продажи товаров, оказания услуг. Малое и среднее предпринимательство берет на себя функции по обеспечению мобильности, а также глубокой специализации производства.

Развитие малого и среднего предпринимательства во многом определяет темпы экономического роста страны, состояние занятости ее населения, качество и структуру валового национального продукта, что обуславливает важность этого сектора предпринимательства для национальной экономики в условиях ее инновационного развития на современном этапе.[13]

К особенностям кредитования малого и среднего бизнеса в России относятся:

- размер кредитов и процентная ставка по ним;
- более короткие сроки, чем кредитование компаний среднего и крупного бизнеса;
- более сложная процедура получения кредита для бизнеса;
- недостаточно качественное залоговое обеспечение кредита;
- появление в цепочке "предприниматель - кредитная организация" третьего участника – государства.

Для улучшения условий банковского кредитования МБ необходимо также внести ряд изменений в действующее законодательство.

Эффективность банковского кредитования малого и среднего бизнеса во многом определяется нахождением банками своей индивидуальной бизнес-модели обслуживания малых и средних предприятий.

Дееспособность банковской системы России тесно связана с участием банков в кредитовании реального сектора экономики, что подтверждают темпы роста ссудной задолженности. Однако, есть основания считать развитие кредитных операций банков недостаточным и их уровень ниже предельного значения в общих активах банка. Причиной этого остается высокий уровень кредитного риска, обусловленный финансовой нестабильностью предприятий реального сектора, а также несовершенство нормативной базы регулирования кредитных операций банков.[32]

## **1.2 Мировой опыт кредитования МСБ.**

Мировая практика показывает, что малые предприятия имеют значительный удельный вес в экономике, число их растет, они пользуются государственной поддержкой. Так, в США на долю малых предприятий приходится до 40% ВВП и 50% валового продукта частного сектора, в том числе в строительстве -- 80%, в оптовой торговле -- 86, в сфере обслуживания -- 81%. На малых предприятиях США сосредоточено более половины занятых служащих. Во Франции малое предпринимательство занимает доминирующее положение в строительстве, торговле, производстве товаров народного потребления, туризме. В Японии доля малых и средних предприятий в общем

количестве предприятий составляет более 90%, по числу занятых работников - 80,6%, по объему продаж в розничной торговле -- 80,4%.

Опыт многих стран показывает, что наиболее эффективно государственную политику поддержки и развития МСП можно осуществлять через специализированный правительственный орган, имеющий достаточные ресурсные возможности и полномочия. В США это SBA, в Великобритании - «Национальное Агентство по обслуживанию малого бизнеса» (SBS), в Германии - «генеральный Директорат малого и среднего бизнеса, ремесленничества, услуг и свободных профессий» (DG VIII) «Федерального Министерства экономики и технологий» (BMWA), в Японии - «Агентство малого и среднего предпринимательства» (SMEA), в Венгрии - «Национальный Совет по развитию предпринимательства», а в Польше - «Департамент ремесленничества, малого и среднего предпринимательства». При этом часть исполнительных полномочий делегируется другим организационным структурам (профильным министерствам, контрольно-ревизионным службам, департаментам, банкам, фондам и т.п.). Функции всех вышеназванных ведомств во многом схожи, отличия заключаются в иерархии подчинённости и во взаимодействии с другими ведомствами, в организационной структуре и в масштабах деятельности, а так же в системе отношений с партнёрскими и общественными организациями.[25]

В США финансирование малого предпринимательства предполагает существование системы государственного и альтернативного независимого частного финансирования малого бизнеса. При этом вмешательство государства в финансовую инфраструктуру для малых предприятий характеризуется как непосредственным установлением критериев малого бизнеса, так и прямым финансированием и

поддержкой малых предприятий. Для этих целей в 1953 году была создана Администрация малого бизнеса США (SBA). Финансирование действующих по всей стране филиалов SBA, разнообразные межрегиональные подразделения и около 1000 местных центров осуществляет федеральное правительство. Они предоставляют различные услуги, связанные с конкретными проектами в разных сферах деятельности (от бизнеса на дому до международной торговли; от технического содействия до квалифицированного бизнес-анализа и оформления заявок на получение кредитов).[18]

Эффективность деятельности SBA подтверждается как фактом устойчивого развития и мощью сектора МСП, так и использованием опыта SBA при проведении преобразований в системах поддержки МСП в странах ЕС, в Великобритании и Японии, а так же в других странах.

К настоящему времени количество программ, осуществляющих SBA, около пятидесяти, и каждая из них имеет свои определенные цели, сегмент осуществления, клиентов и условия участия. Кроме того, программы постоянно обновляются, развиваются функционирующие и создаются новые направления. Наиболее крупными из них являются «504», «7а» и «7М».

По программе «504» осуществляется кредитование расширения и модернизации уже функционирующих малых предприятий через инвестиционные фонды. После проведения анализа деятельности предприятий по программе «504» выделяется долгосрочный кредит (на срок от 10 до 20 лет) для приобретения недвижимого имущества, оборудования, технологий. Максимальная сумма займа не должна превышать 1 миллиона долларов США и предоставляется под гарантию займа в 40%.[15]

По программе «7а» участники малого бизнеса могут получить государственные гарантии под кредиты малого бизнеса, которые в основном предоставляются начинающим предпринимателям. Особенностью данной программы является то, что кредиты предоставляются не правительством, а коммерческими организациями. Для получения гарантии предприятие должно соответствовать определенным требованиям: стандарту размера малого предприятия, отсутствию наличия внутренних источников финансирования, коммерческому характеру деятельности, а также придается значение деловой репутации, а также истории кредитных отношений учредителей и некоторые другие. Гарантия предоставляется на 75% займа для суммы не более 750 тыс. долл. США; на 80% - не более 100 тысяч долларов США. Что касается сроков предоставления гарантий, то до 10 лет на оборотный капитал и до 25 лет на инвестиционные цели, причем ставка процента не должна превышать 2,75 пункта ставки займа.[9]

По программе «7М» предоставляются краткосрочные кредиты на сумму до 35 тыс. долл. США. Данная программа определена для малых предприятий и некоммерческих организаций, которые нуждаются в притоке капитала и технической поддержке для открытия, а также расширения производства. Обеспечивается непосредственно специально назначенными организациями-посредниками, представляющих собой промежуточных кредиторов между Администрацией малого бизнеса и заемщиком.

Вместе с Министерством торговли SBA создает Центры поддержки экспорта, которые кредитуют экспортные операции малого бизнеса. Кроме того, направлением деятельности SBA является информационная поддержка и обучение предпринимателей, которую, например, воплощает в действительность группа SCORE,

работающая при SBA и объединяющая свыше 10 тысяч действующих и бывших руководителей и владельцев небольших предприятий. Практически в 400 филиалах таких групп проводятся разнообразные тренинги, курсы. Специальную группу в этом направлении представляют Центры женщин-предпринимателей (WBCs), которые специализируются на подготовке к управлению малым бизнесом бизнес-леди.[4]

Финансируется деятельность SBA Федеральным Правительством. Значительная доля средств определена для кредитования традиционных программ развития малого бизнеса, апробированных в течение многих лет («7а»). Совокупность программ, сосредоточенных на модернизацию предприятий («504»), в части финансирования составляет менее четверти бюджета, причем существенные затраты составляет помощь в приобретении оборудования, осуществлении строительства по наиболее низким расценкам, а не стоимость предоставляемых услуг. Небольшая часть бюджета уделяется микрокредитованию («7М»), которое зачастую является неприбыльным.

Следует отметить, что деятельность SBA приносит не только непосредственные выгоды по увеличению валового внутреннего продукта, но и прибыль, несмотря на то, что 85% клиентов, обслуживаемых SBA, разоряются уже через год.[6]

В США банки входят в понятие депозитных учреждений, принимающих у компаний и населения депозиты или ценности на хранение. Кроме банков, к ним причисляются кредитные союзы, ссудо-сберегательные учреждения (сберегательные банки и сберегательные ассоциации), также осуществляющие кредитованием малого бизнеса. Лидирующую роль среди таких учреждений играют ссудо-сберегательные учреждения и кредитные союзы, являющиеся коммерческими банками, так, в 2016 г. они являлись

источниками кредитных линий, ссуд и финансового лизинга для 5,5% и 3,9% малых предприятий соответственно Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства.

В зависимости от исторического развития различных стран, наблюдаются существенные различия в построении органов государственной власти и степени либерализации в системе управления развитием МСП. Вышеперечисленные функции могут быть распределены между различными государственными структурами и успешно реализовываться в странах, где существуют традиции добросовестного частного предпринимательства и законопослушания граждан.

Например, в Великобритании для координации деятельности различных правительственных организаций, в каждом ведомстве назначены ответственные за выполнение и оценку результатов реализации стратегических направлений развития и поддержки МСП, а важнейшие вопросы регулярно рассматриваются Правительством.

Для большинства малых предприятий Канады основным финансовым учреждением, услугами которого они пользуются для осуществления каждодневных операций, являются банки. Этому способствует охватывающая всю территорию страны развитая сеть филиалов банков. Сберегательные и кредитные кооперативы (включая народные кассы) в основном считаются региональными или провинциальными учреждениями. В Канаде действует намеченная уже и в США тенденция, согласно которой наиболее крупные предприятия в большей степени сотрудничают с банками и другими учреждениями, тогда как малые предприятия в основном пользуются услугами кредитных (и сберегательных) кооперативов.

Основными кредитными учреждениями в Канаде, финансирующими малые и средние предприятия, являются банки, например,

в 2016 г. принявшие 63% заявок на выдачу ссуды. Санкции на выдачу ссуд малым и средним предприятиям (объемом менее 1 млн. долл.) составляли 14% от общей величины ссуд, выданных такими банками. Вторым по важности источником финансирования малых предприятий являются сберегательные и кредитные кооперативы, а также народные кассы, уделяющие особое внимание в своей деятельности предоставлению коммерческих ссуд малого объема (менее 250 тыс. долл.). В 2014 г. на данные учреждения приходилось 29% объема выданных ссуд размером менее 250 тыс. долл. Информационный портал статистики Канады.

Система кредитования малого бизнеса в Германии для стимулирования микрофинансирования включает предоставление средств финансовыми институтами, работающим с малым бизнесом. В меньшей степени используется прямое финансирование малого бизнеса, реализуемое непосредственно в виде кредитов и субсидий. Создание подобной системы после объединения Германии была обусловлена необходимостью подъема более отсталого в экономическом плане восточного региона до уровня развития Федеративной Республики Германии. Основой системы микрофинансирования был и остается немецкий государственный банк. Эта финансовая группа, принадлежащая правительству Германии и одновременно являющаяся аналогом местного банка развития, и агентством по финансированию экспорта, и кредитной организацией, специализирующейся на финансировании более 3 миллионов малых предприятий Германии. В рамках государственных программ осуществляется предоставление кредитов согласно традиционным принципам банковского кредитования, кредиты выдаются только кредитоспособным клиентам, без какого-либо предпочтения отдельным заявителям.



Опираясь на имеющиеся статистические данные по различным странам, можно приблизительно оценить объем зарубежных рынков кредитования малых предприятий. Так, например, в Канаде общий объем кредитной задолженности (в форме кредитных линий, кредитных карт, срочных ссуд, ипотечных ссуд и прочих кредитов на сумму до 1 миллиона долларов) малых предприятий перед канадскими банками на 31.12.2015 г. составил 43,4 миллионов долларов, в совокупности с зарубежными банками, трастовыми компаниями и прочими депозитными учреждениями - 49,9 миллионов долларов. Объем задолженности сберегательным и кредитным кооперативам и народным кассам Канады составляет порядка 22 млн. долл.

В то же время во Франции общий объем кредитных средств, предоставленных кредитными учреждениями предприятиям, оборот которых менее 1,5 миллиона евро, а величина полученных кредитов не превышает 1 миллиона евро, составил в совокупности 233,5 миллионов евро.

Вместе с тем по предприятиям, оборот которых составляет от 1,5 до 50 миллионов евро, либо предприятиям с меньшим оборотом, у которых размер полученных кредитов равен или более 1 миллиона евро, этот показатель составил 162,4 миллиона евро, что в сумме равно 395,8 миллионов евро.

Общий объем кредитной задолженности в США по ссудам малому бизнесу (определяемых как ссуды размером менее 1 миллиона долларов) составляет 634 миллиарда долларов. Фактически он составляет две трети от общего размера кредитов, предоставленных предприятиям в США, что составило в соответствующем периоде 1 848,4 миллиардов долларов.

Кроме того, следует учитывать различные факторы, оказывающие влияние на ставки процентов по кредитам для малых и средних предприятий. Среди них можно назвать кредитоспособность заемщика, степень конкуренции на рынке кредитования предприятий малого и

среднего бизнеса, степень кредитного риска, объем кредита, предоставляемое обеспечение по кредиту, стоимость заемных средств для поставщиков кредита, размер операционных издержек по кредиту.

В настоящее время коммерческие банки остаются основным финансовыми учреждениями, предоставляющими услуги малым и средним предприятиям, в частности, предоставляющими кредитные линии и ссуды, что в особенности актуально для малых предприятий.

Согласно опросу, проведенному в 2015г. среди европейских банков, для 84% из них взаимодействие с малыми и средними предприятиями становится одним из стратегических задач развития, при этом порядка 80% банков намереваются увеличить объемы кредитования предприятий данной группы Банковские новости.

Во многих странах (Германия, США, Япония и др.) для получения крупных кредитов или достаточно весомой технической помощи, предприятие должно представить объективные сведения по организационным, финансовым, техническим, кадровым и другим аспектам своей деятельности. Такие сведения обычно подготавливаются уполномоченными специализированными организациями или диагностическими центрами. Это существенно снижает риски вложения средств в предприятия.

Мощным рычагом косвенной финансовой поддержки МСП, является предоставление государственных гарантий по обеспечению кредитов, выдаваемых в рамках государственных или региональных программ обеспечения доступа МСП к финансовым ресурсам. Такие программы существуют в США, Японии, Германии и многих других странах.

Интересен опыт инвестиционного кредитования МСП, широко распространённый в США, Японии и Англии. В его основе создание

сети частных инвестиционных компаний (Small Business Investment Companies - SBIC), которые, используя собственный капитал и привлекая заимствованный капитал под гарантии SBA, осуществляют различные инвестиции в МСП. Эти компании предоставляют акционерный капитал, долговременные займы, облигационные займы, а также оказывают услуги по финансовому менеджменту. Побудительным стимулом для их деятельности является возможность участия в прибылях в случае успешного развития и дальнейшего расцвета малых предприятий.

## **2. Кредитование МСБ в РФ на современном уровне**

### **2.1 Развитие рынка кредитования МСБ в РФ**

Малый бизнес в Российской Федерации стал развиваться с 1988 г., но особенно интенсивно - начиная с 1990 г. Развитие малого предпринимательства в нашей стране проходило в довольно сложных экономических, социальных и политических условиях. Этот период характеризовался инфляционным процессом, кризисом в экономике и жесткой кредитно-финансовой политикой, проводимой государством.

Естественно, такая обстановка не способствовала развитию всех субъектов хозяйствования, в том числе и малого предпринимательства.

Развитие в России малого бизнеса имеет большое народно-хозяйственное значение в силу следующих обстоятельств:

- мелкий бизнес позволяет заполнить все наши рынки и наиболее полно удовлетворять потребности населения в потребительских товарах и услугах;

- для создания мелких фирм не требуются крупные инвестиции и длительный срок их сооружения;

- развитие мелкого бизнеса - это одно из действенных направлений антимонопольной политики и обеспечения конкурентной среды;

- мелкие предприятия проще в управлении, им не нужно создавать сложные управленческие структуры;

- мелкие фирмы могут быстрее и дешевле перевооружиться, внедрять и апробировать новую технологию, проводить частичную или полную автоматизацию производства, достигать оптимального сочетания автоматизированного и ручного труда;

- развитие мелкого бизнеса позволяет в значительной степени решить или смягчить проблему безработицы;

- с развитием мелкого бизнеса появляется средний класс и класс мелких собственников, заинтересованный в стабилизации экономики и наведении элементарного порядка в стране;

- малый бизнес отличается от среднего и крупного бизнеса прежде всего гибкостью и восприимчивостью к конъюнктуре рынка, быстрее реагирует на спрос потребителей.

В современных условиях РФ, когда процесс становления малого бизнеса в нашей стране находится на начальном этапе, его

дальнейшее развитие в количественном и качественном плане является важнейшим фактором поступательного подъема национальной экономики.

С начала 2016 г. банковской системой России выдано кредитов на сумму 2 557 729 млн руб. Среди них 45% (1 152 756 млн руб.) получили субъекты малого и среднего предпринимательства/бизнеса (далее — МСП/МСБ). Крупному бизнесу выдано 999 661 млн руб. (39%). Население России за февраль 2016 г. получило 405 312 млн руб. (16% общего объема кредитования). Кредитно-финансовые операции для субъектов крупного бизнеса как в целом в системе кредитования, так и под залог недвижимости носят закрытый характер. Более доступна информация о кредитовании (в т.ч. под залог недвижимости) населения и МСП. На этих видах кредитования мы и сосредоточимся.

Малый бизнес характеризуется тем, что он более мобилен и легче приспосабливается к изменяющимся экономическим условиям, хотя его инвестиционные возможности зачастую невелики. Источники финансирования необходимы малым предприятиям как в период становления, так и в процессе развития. Традиционные источники средств для крупных предприятий — самофинансирование за счет прибыли и займы на рынке капитала путем выпуска собственных ценных бумаг — для малого бизнеса недоступны или крайне ограничены. Наиболее востребованными источниками финансирования для этих предприятий становятся банковские кредиты и финансовые субсидии государства.

Объем выданных за III квартал 2017 г. кредитов МСБ составил 1,5 трлн руб., что на 21% меньше результатов аналогичного квартала прошлого года, при этом темп сокращения выдачи замедлился (за II квартал он составлял –36%). Банки из топ-30 по активам в III квартале 2017 г. выдали на 18% больше кредитов МСБ, чем за II квартал, в то время как остальные

участники рынка прибавили в среднем 12%. Несмотря на это, по сравнению с данными на 1 октября 2016 г. портфель кредитов МСБ крупных банков сократился на 13%, а портфель прочих банков вырос на 7%. Топ-15 банков по размеру портфеля кредитов, выданных субъектам МСП, представлены на рис. 1.

Рынок МСП отличается высокой волатильностью. В период экономического подъема субъекты МСП стремительно развиваются, а в период спада так же стремительно теряют обороты. Это естественный процесс, потому что при сокращении оборотов крупные компании сокращают лимиты и объемы операций в основном за счет мелких подрядчиков. Для небольшого предприятия потеря даже одного крупного заказчика может оказаться летальной. Кроме того, мелкие предприятия более чувствительны к сокращению платежеспособности населения. Поэтому нестабильность на финансовых рынках, как внутреннем, так и глобальном, всегда отрицательно сказывается на активности кредитования субъектов МСП.



Рисунок 1 – Рейтинг банков по размерам портфеля кредитов, выданных субъектам малого и среднего бизнеса на 2017 год

Сегодня количество отказов в выдаче кредитов МСБ варьируется от 30 до 60%. Этот показатель зависит от размера компании, типа кредитного продукта, способа оценки заемщика и организационно-правовой формы предприятия (разумеется, индивидуальным предпринимателям отказывают чаще).

Основные причины отказа в выдаче кредита:

— финансовое положение: низкая доходность бизнеса, нестабильность платежей, слабая диверсификация заказчиков/покупателей и поставщиков/подрядчиков, избыточная просроченная дебиторская задолженность и т.п.;

— платежеспособность: недостаточный объем обеспечения займа, низкая ликвидность активов (при кредите без залога);

— учетная политика и взаимодействие с отчетными органами:

непрозрачность отчетности, низкое качество и фальсификации при ведении бухгалтерского и номенклатурного учета, финансовая неграмотность;

— кредитная история: негативная история, закредитованность;

— стадия жизненного цикла: отсутствие опыта ведения бизнеса (стартап) в данной отрасли, отсутствие кредитной истории, отсутствие сведений о деловой репутации.

Кредитная поддержка малого и среднего бизнеса — многосторонний и сложный процесс, требующий активной помощи государства.

Для решения проблем кредитования субъектов МСП необходимы прагматичные комплексные действия:

— создание посреднических государственных организаций, занимающихся поиском кредитных учреждений для МСП;

— создание государственной структуры, главной целью которой

будет повышение экономической и юридической грамотности предпринимателей;

— создание эффективной системы страхования выданных кредитором средств;

— пересмотр и сокращение списка документов, предъявляемых заемщиком, для упрощения процедуры выдачи кредита;

— возможное увеличение сроков кредитования;

— снижение процента за счет страхования выданных денежных средств;

— создание специального ведомства для развития и контроля малого и среднего бизнеса;

— использование золотовалютного резерва для финансирования развития предприятий.

Высокие процентные ставки стали причиной, по которой кредитование МСБ развивается довольно медленно. Решением проблемы могут стать:

— снижение процентной ставки для предприятий с положительной кредитной историей;

— возможное увеличение сроков кредитования при сохранении или уменьшении процентной ставки.

Первым фактором, влияющим на рынок, сейчас является снижение ключевой ставки, это значит, что рынок все больше стабилизируется. Предприниматели уже привыкли жить в текущих условиях, которые не стали лучше, они не стали понятнее, они просто стали традиционными, привычными. Бизнес понимает, как работать на таком рынке. Это хорошо показывает индекс настроений малого бизнеса (показатель который замеряет Альфа-Банк в рамках исследования «Пульс малого бизнеса»), который оказался самым высоким в июне 2017 года за последние два года. Несмотря на то, что этот



показатель находится в отрицательной зоне — всего минус 21 пункт (индекс может изменяться от минус 100 до плюс 100), отрасль определенно воспряла духом.

Если говорить о кредитовании в целом, то согласно исследованиям, рынок продолжает сжиматься. В 2016 году размер кредитного портфеля сократился на 9 процентов и составил 4,5 триллиона рублей. Объем выдач также упал на 3 процента до 5,3 триллиона. На фоне удешевления кредитов это смотрится странно, но можно объяснить тем, что предприниматели просто не верят, что могут получить финансирование от банков, и соответственно меньше обращаются за кредитами. Еще одна тенденция характерная для рынка кредитования МСБ — наращивание объема выдачи кредитов 30-ю крупнейшими банками. Это значит, что происходит перераспределение портфеля кредитования малого и среднего бизнеса. Крупные банки забирают большую долю рынка. Если говорить о спросе на кредитование у наших клиентов в 2017 году, то тут мы видим стабильную заинтересованность со стороны бизнеса — наш портфель за девять месяцев этого года вырос в два раза в сравнении с 2016 годом.

Для того чтобы предлагать лучшие решения и соответствовать ожиданиям наших клиентов, Альфа-банк запустил несколько новых кредитных продуктов в этом году. Один из них — экспресс-овердрафт, и для нас это пример современного репозиционирования кредитования, который сильно отличается от традиционных подходов. Количество таких кредитов достигает тысячи в месяц.

Менеджеры банка внимательно смотрят на текущих клиентов на основании big data и аналитики, которая есть по работе этого клиента с банком на протяжении нескольких лет, опираясь на этот анализ

делать индивидуальное предодобренное предложение. Это значит, что мы можем давать большему числу клиентов займы на различные суммы. Одному мы дадим 100 тысяч рублей, кому-то мы предложим 500 тысяч, а кто-то получит и 10 миллионов. Так мы диверсифицируем этот риск через различные суммы, и это решает сразу два вопроса: получение клиентом необходимых ему заемных средств и снижение потерь, связанных с данным сегментом.

Опираясь на сведения из открытых источников, мы видим прирост год к году. В январе 2015 года к январю 14-го был прирост на 17 процентов. В январе 2016-го это число увеличилось еще на 4 процента к предыдущей отметке, а в январе 2017-го — еще на 4 процента, несмотря на все кризисные явления. То есть плавно, медленно, но рынок растет. С одной стороны, это объясняется ростом возможностей, а с другой — становится больше жителей России, которые по тем или иным причинам решают самостоятельно или под воздействием каких-то внешних факторов зарабатывать сами. Также и сфера малого бизнеса молодеет. Все больше появляется ребят, которые заканчивают вузы, не готовых идти работать по найму, а вместо этого открывают свое собственное дело, а значит, что в этом секторе будет больше возможностей. С молодежью приходит новое понимание предложений для конечных потребителей, новые технологии, и это один из интереснейших факторов, которые сейчас есть на рынке.

Банк может искать и давать лучшие решения для компаний малого бизнеса, стараться помогать в рамках тех рисков, которые есть на рынке. Мы также можем повышать понимание клиентов того, как работать в нынешних условиях — как работать с персоналом, какие каналы продаж развивать, можем рассказывать о том, что умеем делать сами — система лояльности, внедрение сервисных моделей. Мы на протяжении

последних 10 лет мы много в этом направлении делаем и будем продолжать делать то, что в наших силах. К сожалению, этого мало. Хотелось бы, чтобы намерения и заявления государства в отношении малого бизнеса обрели конкретику, чтобы это почувствовали наши предприниматели.

Все, что сейчас связано с технологиями и интернетом, — это сфера молодых и талантливых ребят. Возможности онлайн-пространства и примеры успешных бизнес-проектов на Западе подталкивают наших молодых людей к тому, чтобы делать нечто подобное. Очень здорово, что в России появилось достаточное количество акселераторов, площадок, на которых молодежь может, опираясь на опыт и знания менторов, развивать свои предпринимательские способности. И интернет-торговля, и интернет-консалтинг, и огромное число разных онлайн-решений, которые стремительно ворвались на рынок, приходят именно из интернет-среды.

Еще недавно бухгалтерия была уделом определенной профессии и набора знаний, нескольких опытных людей, которые делают расчеты для компании. Сейчас есть множество решений на рынке, когда все эти действия делает машина.

Предприниматели могут очень хорошо сэкономить на этой статье расходов, поскольку вся бухгалтерия будет рассчитываться компьютером. То же самое можно сказать и про налоги, и про аналитику, которая сейчас доступна для любых компаний — что такое сезонность, каковы мои обороты, где у меня есть кассовые разрывы. Когда-то для этого нужно было считать в Excel и на листочке, сейчас это можно получить в виде готовых решений.

Так технологии меняют облик малого и среднего предпринимательства. Так, в кассовом центре Альфа-Банка робот обрабатывает огромный объем

наличности. Он это делает быстрее и качественнее, он не болеет и не уходит в декрет, может работать 24 часа в сутки. А если поставить рядом второго, будет работать еще быстрее. Вероятно, будут важны специальности по моделированию, программированию или управлению этими роботами.

Сейчас нет четкого портрета заемщика, и возраст может быть любым — от 18 до 60 лет, и сфера деятельности и потребности в привлеченных средствах различные. Сейчас есть определенный тренд в сторону молодежи. Но бизнес в России не работает по фантазийным сценариям. Существует список приоритетов — отрасли работы, где распространен малый бизнес. Структура рынка такова, что самым большим сегментом остается розничная торговля. До сих пор количество организаций общественного питания — баров, ресторанов — в России намного меньше, чем на развитых европейских рынках. Молодые предприниматели видят эту нишу и заполняют ее. Создается много компаний, связанных с интернет-торговлей. Открываются и оптовые компании — когда у тебя появляется опыт работы с конкретным продуктом или в конкретном сегменте, ты понимаешь, что можешь продавать больше.

Сейчас появляется больше производственных компаний. Россия в последние годы начинает понимать, как жить и работать без импортных товаров. Когда мы видим, что импортозамещение работает, причем не в с точки зрения призывов, а с точки зрения конкретных движений, на рынке возникает ниша. Многие молодые фирмы начинают делать то, чего в России раньше не было. Это не только производство сыра или мяса, но и другие импортные продукты, которые раньше ввозились из-за рубежа. Пустые места быстро заполняются новыми идеями. Это очень устойчивый тренд. Исследования, которое мы проводим два раза в год, начиная с 2015

года показывает снижение количества компаний, которые работают с импортом. Их доля два года назад составляла 36 процентов, в июне 2017 года этот показатель был равен 23 процентам, и это значительное падение. С западным рынком сейчас связано огромное количество рисков, начиная от неприятностей с курсом (компании, которые попали в сложную ситуацию в конце 2014 года, когда взлетел курс доллара, хорошо это помнят) и заканчивая тем, что импортозамещение в России начинает все больше и больше набирать силу.

Конечно, все это связано со спецификой регионов. Самым сильным в этом отношении является юг России. В этом регионе очень много живой деловой активности — и в Краснодаре, и в Ростове, и в Волгограде.

Большое число заемщиков обращаются за закрытием кассового разрыва. Это вполне понятно для банка с точки зрения бизнес-модели. Когда есть текущий оборот, текущие транзакции, но может быть отсрочка платежа, и мы видим, что у клиента в этот момент у него может возникнуть нехватка средств. 500 тысяч рублей — это средняя сумма кредита, который может закрыть потребность в закрытии кассового разрыва. Долгосрочные кредиты в большей степени идут на пополнение оборотных средств, когда заемщику нужно добрать денег, чтобы перейти на следующий уровень собственного развития. Иногда это может выглядеть как некая инвестиция. Можно представить себе парикмахерскую с одним рабочим креслом. И предприниматель четко понимает, что если поставить второе, то его оборот вырастет на столько-то, поскольку у него есть клиенты, которые в это кресло сядут. В этом случае размер кредита может достигать 2,5-3 миллионов, сумма может доходить и до 10 миллионов. Рост объемов экспресс-овердрафта об этом свидетельствует — мы консервативный банк, но делаем большие шаги вперед в кредитовании малого бизнеса.

Есть традиционный бизнес, который находится вокруг нас. Мы можем видеть, чем занимаются компании в районе, дворе, но важнее искать что-то уникальное, что будет гораздо привлекательнее обычного. В этом вся суть предпринимательства. Видеть жизнь под своим ракурсом, находить что-то, чего не видят другие, но это только начало. Дальше нужно быть последовательным в движении к собственной цели и понимать, что предпринимательство — это тяжелый труд. Миллионы клиентов и миллионы долларов сами на тебя не упадут.

Часто молодые бизнесмены забывают о такой вещи, как оценка рисков — понимание, что может помешать мне развиваться, что может помешать добиться поставленной цели. Конечно же, нужно вкладывать душу, ты занимаешься делом, которое должно стать делом всей твоей жизни. Нужно думать о том, как сделать счастливыми твоих конечных клиентов. Как понимать их боли, и как их реализовывать в своей бизнес-модели.

С другой стороны, сейчас больше возможностей для малого предпринимателя достичь успехов через франчайзинговые решения. Это ключ к первому опыту и первому заработку, когда тебе дают бизнес-модель, где все уже расписано по пунктам. Это хороший старт для того, чтобы прийти к успеху.

Ну и проекты, связанные с импортозамещением, с сельским хозяйством, с интернет-технологиями. В этих сферах лучше всего найти свое место и путь в бизнесе.

Уже сейчас снижается ставка рефинансирования, замедляется инфляция. Есть ли надежда на то, что ставки по кредитам станут более приемлемыми для людей, в том числе и представителей малого бизнеса?

Это синхронный процесс, потому что так работает рынок. При снижении стоимости средств для банков их ставки также идут вниз.

Это видно на протяжении всего периода, когда ЦБ планомерно снижал ставку. Мы будем двигаться вместе с рынком в эту сторону и предоставлять клиентам лучшие решения.

## **2.2 Анализ деятельности ПАО «Альфа-банка» на рынке кредитования малого бизнеса**

ПАО «Альфа-Банк», является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, торговое финансирование и управление активами.

Глобальная бизнес-линия Альфа-банка ориентирована на обслуживание клиентов-юридических лиц, относящихся к категории «малый и средний бизнес».

Деятельность ПАО «Альфа-банка» включает три основных продуктовых линии: инвестиционно-банковский бизнес; кредиты и депозиты; транзакционный бизнес.

Продуктовая бизнес-линия «Розничный банковский бизнес» включает все банковские операции с физическими и юридическими лицами, отнесенными к категории «малый бизнес», а также операции интернет и мобильного эквайринга с крупными розничными сетями, операции физических лиц с пластиковыми картами, ведение финансовых проектов, финансовое консультирование, операции «репо» и доверительное управление, инвестиционные и иные операции с физическими лицами и компаниями «малого бизнеса».

По состоянию на конец 2017 года клиентская база Альфа-Банка составила около 182 200 корпоративных клиентов и 14,4 миллионов физических лиц. В 2018 году Группа продолжила свое развитие как универсальный банк по основным направлениям:

корпоративный и инвестиционный бизнес, малый и средний бизнес (МСБ), торговое и структурное финансирование, лизинг и факторинг), розничный бизнес (включая потребительское кредитование, кредиты наличными и кредитные карты, накопительные счета и депозиты, дистанционные каналы обслуживания). Стратегическими приоритетами Банковской Группы «Альфа-Банк» на 2018 год, являются поддержание статуса лидирующего частного банка в России с акцентом на надежность и качество активов, а также ориентированность на лучшие в отрасли качество обслуживания клиентов, технологии, эффективность и интеграцию бизнеса.

Банковская группа «Альфа-Банк» выпустила в июне 2014 года трехлетние еврооблигации на сумму 350 млн евро (478 млн долларов США), став первой российской банковской группой, успешно реализовавшей сделку на международном рынке капитала с февраля 2014 года. В июне и сентябре 2014 года Альфа-Банк разместил рублевые облигации на общую сумму 20 млрд рублей со срочностью 36 месяцев. 13 ноября 2015 Банковская группа «Альфа-Банк» успешно разместила выпуск субординированных еврооблигаций в соответствии с требованиями Базель 3 на общую сумму 250 млн долларов США. Это была первая на рынке сделка по размещению субординированных еврооблигаций с лета 2014 года.

Финансовые организации могут воспользоваться следующими предложениями от Альфа-банка:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- депозитарные операции;
- торговое финансирование;
- операции с драгметаллами;
- операции на фондовом рынке;



- структурные кредиты;
- сделки с кредитными деривативами;
- конверсионные операции;
- межбанковские кредиты и т.п.

Для тех компаний, которые не занимаются финансовой деятельностью, банк также предлагает ряд продуктов и услуг.

Банковские продукты Альфа-банка для корпоративных клиентов:

- гарантийные, документарные и депозитарные операции.
- операции на биржевом рынке.
- дистанционное банковское обслуживание.
- работа с драгоценными металлами.

Ведущие международные рейтинговые агентства присваивают Банковской группе «Альфа-Банк» одни из самых высоких рейтингов среди российских частных банков.

В 2014 года Альфа-Банк подтверждает лидирующие позиции в банковском секторе России. Альфа-Банк стал победителем ежегодной премии «Лидер клиентоориентированного бизнеса» в номинации «Банк», а также одержал победу в номинации «Самый клиентоориентированный банк». Проект Альфа-Банка «Клуб Клиентов» получил высшую награду всероссийского конкурса в области поддержки предпринимательства «Основа роста». Альфа-Банк был назван победителем в номинации «Событийный проект года». Мобильный банк «Альфа-Мобайл» занял первое место в рейтинге самых эффективных мобильных банков для физических лиц Mobile Banking Rank 2014 для планшетов, «Альфа-Бизнес Онлайн» стал вторым среди наиболее эффективных систем интернет-банкинга для малого бизнеса в рейтинге Business Internet Banking Rank 2014. Рейтинги были составлены аналитическим агентством Rank & Report.

Банковская Группа «Альфа-Банк» является социально-ориентированной организацией. Банковская группа «Альфа-Банк» является членом Корпоративного клуба WWF России, продолжает реализацию образовательной программы для российских школьников «Альфа-Шанс», оказывает финансовую поддержку благотворительной программе спасения тяжелобольных детей «Линия жизни». Во всех направлениях бизнеса за Альфа-Банком прочно закрепился статус инновационного банка. Так, в 2012 году Банк получил одну из самых престижных премий за вклад в развитие российского интернета - «Премия Рунета» за совершенствование банковских операций через интернет в номинации «Экономика, Бизнес и Инвестиции». В течение прошедшего года Альфа-Банк был удостоен и многих других высоких наград, подтверждающих его лидирующие позиции в российском банковском секторе. Он занял первое место по результатам исследования «Индекс впечатления клиента - 2012, одержал победу в номинации «Лучший розничный банк» по мнению RETAIL FINANCE AWARDS, а также стал лауреатом первой в России ежегодной премии в индустрии private banking & wealth management - SPEAR'S Russia Wealth Management Awards 2012.

Таблица 2.1 - Ключевые показатели ПАО Альфа-банка по основным сегментам

Корпоративно-инвестиционный бизнес	Розничный бизнес	Небанковские финансовые услуги
Комплексное обслуживание компаний крупного и среднего бизнеса, а также органов государственной	Обслуживание физических лиц и компаний малого бизнеса	Лизинг, факторинг, страхование, пенсионное обеспечение

власти и местного самоуправления		
Клиенты: более 240 тыс. юридических лиц в России - Кредитный портфель: 4,8 трлн рублей - Средства клиентов: 2,5 трлн рублей	Клиенты: более 14,4 млн физических лиц и 182 200 корпоративных клиентов - Кредитный портфель: 1,5 трлн рублей - Средства клиентов: 1,8 трлн рублей	на базе финансовых компаний группы Альфа-банк

Малый и средний бизнес также составляет до 25 % от всего числа обслуживающихся в банке лиц. Рассмотрим какие кредиты предоставляет ПАО «Альфа-банк» МСБ в сравнении с основными банками конкурентами.

Таблица 2.2 - Абсолютная и относительная доли российского рынка клиентов МСБ, обслуживаемых Альфа-банком и банками – основными конкурентами

Наименование банка	Совокупная стоимость активов), тыс. р.	Абсолютная доля рынка, %	Относитель ная доля рынка, %	Ранг
Банк ВТБ (ПАО)	708 465 673	4,09	7,90	2

Продолжение таблицы 2.2

Сбербанк России (ПАО), тыс. р.	7 096 995 293	40,98	79,10	1
ПАО «Альфа-банк», тыс. р.	584 986 137	3,38	6,52	3
ЗАО «Банк Русский Стандарт», тыс. р.	135 627 481	0,78	1,52	5
ПАО АКБ «РОСБАНК», тыс. р.	445 337 240	2,57	4,96	4
Итого, занимаемая доля рынка	8 971 411 824	51,80	100	
Емкость финансового российского рынка, тыс. р.	17 330 100 000	100		

ПАО «Альфа-банк» по анализу абсолютной и относительной доли российского рынка клиентов МСБ, обслуживаемых ПАО «Альфа-банком» и банками – основными конкурентами занимает прочную третью позицию после ведущих банков с государственным участием Сбербанка и ВТБ.

Для оценки качества услуг были отобраны следующие параметры: ассортимент, потребительские свойства услуг, условия их предоставления, скорость предоставления, способы продвижения, качество послепродажного обслуживания, уровень риска при пользовании услугами, уровень консультационного обслуживания.

На основе имеющейся информации о деятельности банков конкурентов с их сайтов, проведем балльную оценку уровня развития параметров для каждого из них. Для этой целью целесообразно воспользоваться 50-балльной шкалой по методике предложенной Спицыным И.О. и Спицыным Я.О. по следующему принципу: 50 – высокий уровень; 40 – уровень выше среднего; 30 – средний уровень; 20 – уровень ниже среднего; 10 – низкий уровень.

Таблица 2.3-Показатели конкурентоспособности «Альфа-банка» и банков – основных конкурентов на инвестиционном рынке для клиентов МСБ

Наименование	Весомость показателя показателя ( $\sum m = 1$ ) i
Ассортимент	0,243

Продолжение таблицы 2.3

Потребительские свойства услуг	0,255
Условия предоставления услуг	0,165
Скорость предоставления услуг	0,093
Способы продвижения услуг	0,035

Качество послепродажного обслуживания	0,057
Уровень риска при пользовании услугой	0,144
Уровень консультационного обслуживания	0,007

Сравнительный анализ уровня качества услуг, оказываемых банками – основными конкурентами, представлен в таблице 2.4

Таблица 2.4 - Определение уровня качества услуг, оказываемых банками – основными конкурентами

Наименование показателя	Весомость показателя	Балльные оценки					Уровень качества				
		Сбербанк	ВТБ	Росбанк	Русский стандарт	Альфа-банк	Сбербанк	ВТБ	Росбанк	Русский стандарт	Альфа-банк
Ассортимент	0,243	50	40	10	10	50	12,15	9,72	2,43	2,43	12,15
Потребительские свойства услуг	0,255	50	50	40	40	40	12,75	12,75	10,20	10,20	10,20
Условия предоставления услуг	0,165	40	50	30	40	40	6,6	8,25	4,95	6,60	6,60

Продолжение таблицы 2.4

Скорость предоставления услуг	0,093	50	40	30	30	40	4,65	3,72	2,79	2,79	3,72
Способы продвижения услуг	0,035	40	50	10	10	50	1,40	1,75	0,35	0,35	1,75

Качество послепродажного обслуживания	0,057	50	40	40	30	20	2,85	2,28	2,28	1,71	1,14
Уровень риска при пользовании услугой	0,144	20	10	30	30	10	2,88	1,44	4,32	4,32	1,44
Уровень консультационного обслуживания	0,007	50	40	30	20	30	0,35	0,28	0,21	0,14	0,21
Итого	1,000	350	320	220	210	280	43,6 3	40,1 9	27,5 3	28,0	37,2 1
Средний уровень качества								3657			
Относительный уровень качества							1,22	1,16	0,77	0,80	

В результате анализа получен общий фактический и относительный показатели уровня качества предоставляемых услуг по каждому банку. По уровню качества услуг первое место принадлежит Сбербанку России, на втором находится Банк ВТБ (ПАО), на третьем – ПАО «Альфа банк», четвертое занимает ЗАО «Банк Русский Стандарт» и пятое – ПАО АКБ «РОСБАНК».

Основываясь на имеющихся данных о тарифах, представленных на их официальных сайтах банков конкурентов, произведем оценку уровня стоимости банковских услуг по предложенной шкале. Но так как показатель стоимости является минимизируемым, то расстановку баллов следует осуществлять в обратном порядке. Произведение весовости показателя и его оценки в баллах определит уровень стоимости банковских услуг, приведенный в таблице 2.5

Таблица 2.5 - Определение уровня стоимости услуг, оказываемых банками – основными конкурентами

Наименование показателя	Балльные оценки						Уровень стоимости				
	Весомость показателя	Сбербанк	ВТБ	Росбанк	Русский стандарт	Альфа-банк	Сбербанк	ВТБ	Росбанк	Русский стандарт	Альфа-банк
Кредитование	0,213	30	40	50	50	40	6,39	8,52	10,65	10,65	8,52
Расчетно-кассовое обслуживание	0,193	20	20	50	40	30	3,86	3,86	9,65	7,72	5,79
Депозитные операции	0,140	20	30	40	40	30	2,8	4,2	5,6	5,6	4,2
Операции с ценными бумагами	0,128	40	30	30	30	30	5,12	3,84	3,84	3,84	3,84
Услуги инкассации	0,046	50	30	20	30	30	2,3	1,38	0,92	1,38	1,38
Услуги по хранению ценностей	0,004	10	10	20	30	30	0,4	0,4	0,8	0,12	0,12
Вкладные операции	0,157	40	20	20	30	30	6,28	3,14	3,14	4,71	4,71

Продолжение таблицы 2.5

Обслуживание пластиковых карт	0,114	30	40	20	20	30	3,42	4,56	2,28	2,28	3,42
Прочие	0,006	50	40	30	40	40	0,3	0,24	0,18	0,24	0,24

услуги												
Итого	1.000						30,5 1	29,7 8	36,3 4	36,54	32,2	
Средний уровень стоимости							3307 4					
Относительный уровень стоимости							0,92 2	0,9	1,09 9	1,10 5	0,97 4	

В таблице 2.6 рассмотрены новые услуги банков – основных конкурентов с 31.01.2011 по 31.01.2018 г.

Таблица 2.6 - Количество новых услуг банков – основных конкурентов с 31.01.2011 по 31.01.2018 г.

Наименование банка	31.01.2011 г	31.01.2012 г.	31.01.2013 г.	31.01.2014	31.01.2015	31.01.2017	Итого за период
Банк ВТБ (ПАО)	2	4	5	3	4	2	20
Сбербанк России (ПАО)	3	2	6	4	5	2	22
ПАО «Альфа-банк»	2	3	4	2	4	3	18
ЗАО «Банк Русский Стандарт»	1	3	4	2	2	2	14
ПАО АКБ «РОСБАНК»	2	3	4	1	3	2	15

Согласно данным анализа, следует, что всеми банками за последние пять лет было существенно увеличено количество новых услуг в своем ассортименте. Лидером в области предложения новых продуктов является Сбербанк России, предложивший за пять лет своим клиентам до 20 новых услуг. Банками ПАО «Банк ВТБ» и ПАО



«Альфа банк» также уделяется значительное внимание вопросам разработки и предложения новых услуг своим клиентам, общее количество которых за пять лет составило 20 и 18 соответственно. ЗАО «Банк Русский Стандарт» и ПАО АКБ «РОСБАНК» имеют меньшие объемы деятельности по сравнению с конкурентами, а следовательно, имеют меньше возможностей по разработке и предложению в области новых продуктов клиентам.

Таблица 2.7 - Матрица Р – определение суммы мест, занимаемых банками-конкурентами к по ключевым позициям кредитования

Критерии оценки	Банк ВТБ	Сбербанк России	«Альфа-банк»	«Русский Стандарт»	«РОСБАНК»
Абсолютная доля рынка	2	1	3	5	4
Относительная доля рынка	2	1	3	5	4
Тенденция доли рынка	1	4	2	5	3
Относительная доходность	1	2	5	3	4
Относительное качество услуг	2	1	3	4	5
Относительная стоимость услуг	5	4	3	1	2
Появление новых услуг	2	1	3	5	4
Относительная капиталоемкость	4	3	2	1	5
Сумма мест	19	17	24	29	25
Оценка конкурентоспособности	2	1	3	5	4

Согласно рассмотренным позициям Альфа-банка относительно его конкурентов в сфере кредитования малого и среднего бизнеса, следует, что Альфа-банк находится на третьей позиции после Сбербанка и ВТБ по

абсолютной и относительной доли рынка и по оценке конкурентоспособности.

### **3. Разработка кредитного продукта МСБ в Альфа-Банке**

В данной части будет предложен кредитный продукт для малого бизнеса ПАО «Альфа-банк» - «Бизнес-доверие/риск на актив», который реализуется в программе ПАО «Сбербанка» и может быть также использован для разработки нового кредитного продукта в ПАО «Альфа-банке».

Суть предлагаемого банковского продукта: владельцам микробизнеса, обслуживающихся в ПАО Альфа-банке может быть предложена услуга по временной выдаче денежных средств по принципу доверительного платежа под залог активов, т.е. n-ная сумма денег будет выдана обратившемуся предпринимателю без оценки финансовой отчетности при условии залога активов предпринимателя с расчетом на то, что она должна быть возвращена банку через определенное время с некоторыми начисленными процентами. Такая услуга является своеобразным инвестиционным кредитом малому бизнесу под залог недвижимости.

Возможности нового продукта «Риск на актив»

Продукт «Бизнес-доверие/риск на актив» для клиентов сегмента «Микро и малый бизнес» позволит:

- Повысить уровень потребительских предпочтений
- Улучшить удовлетворенность клиентов.

Ключевые преимущества для клиента:

- Срок рассмотрения заявки (2 фаза) – 1 день
- Пакет документов  $\approx$  10 документов (стандартный пакет  $\approx$  30)
- Анализ бизнеса клиента -минимален / анализируется залог
- Выезд на место бизнеса не проводится / проводится осмотр залога

Таблица 3.1 - Основные условия по продукту «бизнес-доверие / риск на актив» (кредитный конвейер)

Критерий	«Риск на актив»
Сегмент	Микро и малый бизнес

Продолжение таблицы 3.1

Заемщик	- Индивидуальный предприниматель - Юридическое лицо
Цель	Безцелевой, при залоге недвижимости, включение расходов в сумму кредита нотариус( страховка на 1 год)
Сумма кредита	Минимальная сумма – 500 тыс. руб.  Максимальная сумма – до 60% стоимости жилой недвижимости, до 50 % стоимости нежилой недвижимости, 50 % от стоимости векселя, депозитного сертификата
Максимальный срок кредита	До 36 месяцев
Валюта	Рубли РФ
Расчетный счет	Открытие расчетного счета, безацепт к расчетным счетам заемщика
Тираж продукта на территории продукта	Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Казань, Краснодар, Воронеж, Красноярск, Уфа, Челябинск, Омск, Томск, Волгоград, Владивосток, Нижний Новгород, Подольск, Хабаровск, Тюмень, Саратов, Иркутск, Химки, Сочи, Сургут, Пермь, Тольятти, Калининград, Самара, Ярославль, Липецк, Балашиха, Нижнекамск, Ульяновск, Калуга, Ставрополь, Белгород, Магнитогорск, Курск, Пенза, Нижневартовск, Ижевск, Кемерово, Красногорск, Мытищи, Улан-Удэ, Якутск, Королев, Чебоксары, Сыктывкар, Мурманск, Новокузнецк, Череповец
Залог	- Векселя, депозитные сертификаты.  - Коммерческая недвижимость, жилая недвижимость, производственная недвижимость. Оценка - НЗО. Подтверждение оценки – андеррайтером. Страхование залога.  - Дисконты: векселя, деп.сертификаты - 10%, объекты недвижимости – 40% - 50%, LGD ≤ 25%.  - Внесудебная реализация имущества, предусмотрена кредитным договором, договором залога / нотариальное заверение. Обращение взыскания 30+. (КМС и ВИСС).  - 1 поручитель (состав может быть изменен по решению КПКИ ТБ)

Выдача	Выдача кредита после регистрации договора ипотеки в органах Росреестра.
Погашение	- Погашение процентов ежемесячно - Основной долг – ежемесячно, отсрочка 3 месяца.

### Продолжение 3.1

Финансовый анализ	По официальной отчетности/справкам о доходах (ИП), без консолидации данных по КГ
-------------------	--

Такую услугу для малых предприятий пока предлагает немного банков, хотя это очень удобно и практично. Подобная предлагаемой услуге услуга «Доверие» в Сбербанке

Документы для положительного решения банка о предоставлении кредитного продукта:

1. Анкета заемщика в стандартной форме, предоставляемая банком-кредитором.

2. Паспорт гражданина РФ для ИП, юрлицам нужны паспорта участников бизнеса.

3. Документ, подтверждающий регистрацию в качестве ИП или юрлица.

4. Документы по финансовой характеристике бизнеса и хозяйственной деятельности, к ним относятся:

- необходимые лицензии;
- договора аренды помещений, оборудования, транспорта и др.;
- квитанции об оплате налогов;
- справка о постановке на учет в налоговом органе;
- финансовый отчет за предыдущий период с отметкой из налоговой о принятии.

Комиссии при оформлении / выдаче кредита нет.

Кредит будет выдаваться ИП и малому бизнесу, чей годовой оборот не превышает 60 млн рублей.

Верхняя планка возраста заемщика не должна превышать 60 лет на момент погашения кредита. Также потребуется постоянная прописка по месту оформления кредитного договора, оформленная не ранее чем полгода назад. И сам малый бизнес должен функционировать не менее 6 месяцев.

Такие условия не подойдут для тех, кто решил оформить кредит на бизнес с нуля, но для развития бизнеса они будут выгодны.

Предлагаем и некоторые ограничения по срокам малого бизнеса для ИП в определенных сферах. Например, строительный и производственный бизнес для получения одобрения от Альфа-банка должен существовать не менее 24 месяцев. Компании, предоставляющие клининговые услуги или занимающиеся ремонтом помещений, монтажно-строительными работами, должны функционировать не менее 18 месяцев. Эти условия касаются и организаций, занимающихся грузоперевозками и оптовой торговлей.

Для каждого клиента будет использоваться индивидуальный подход. Во многом более выгодные условия предоставят тем ИП и представителям малого бизнеса, кто оформил расчетный счет в Альфа-банке.

Для распространения нового продукта возможны особые условия для лояльных клиентов. Критерии лояльности клиентов изображены на рисунке 3.1 и 3.2.

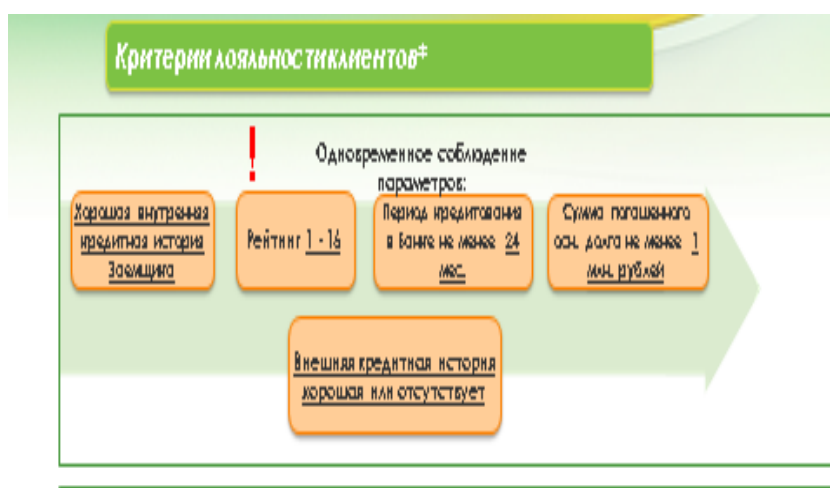


Рисунок 3.1 – Критерии лояльности клиентов

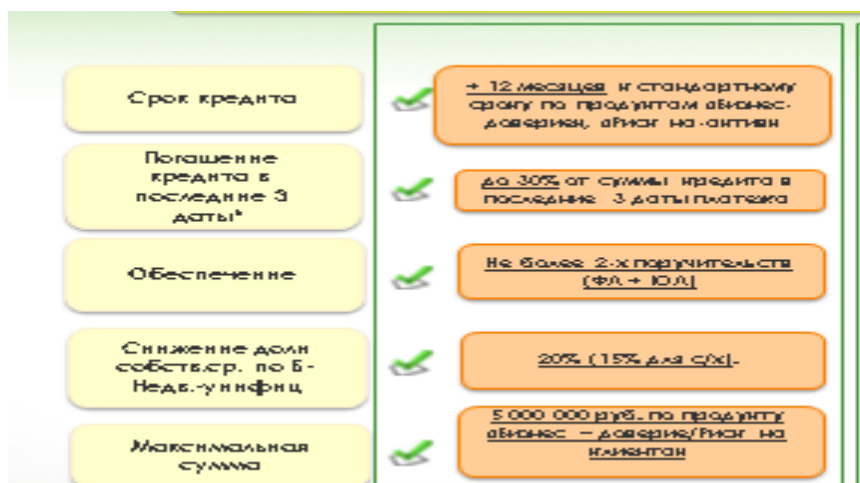


Рисунок 3.2 – Критерии лояльности клиентов и условия их кредитования по продукту «Риск на актив»

Проценты по кредиту будут зависеть от срока кредитного договора, а также от обеспечения кредита гарантией. Более выгодные условия для тех, кто воспользуется услугой гарантов. Такой кредитный договор можно будет оформить под 17,5-18% годовых. Также проценты будут варьироваться, если, например, кредит на небольшую сумму до 1 млн. руб. на срок не более полугода. Примерные условия кредитной программы для кредита МП «Риск на Актив» в зависимости от срока кредитования представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Условия кредитной программы для кредита МП «Риск на Актив» в зависимости от срока кредитования

Сумма	От 91 – 180 дн.	От 181 – 365 дн.
До 1 млн.	12 %	13 %
Свыше 1 млн.	14 %	15 %
3 млн.	16 %	17 %

Для стандартных заемщиков процентная ставка будет варьироваться от 17 до 20%. Но в случае предоставления обеспечения в качестве гарантии банк предоставит кредит и по более низкой процентной ставке.

Сумма кредита:

- 100 000—3 000 000 до 1 000 000 руб. — для собственников бизнеса;

- до 3 000 000 руб. — для ИП/юридических лиц

Хотя кредит можно будет брать без гарантов, однако при наличии последних, условия могут быть дифференцированы и сумма будет больше. При этом можно разделить программу для тех ИП и малого бизнеса, которые воспользуются услугами гаранта, и тех, кто обойдется без предоставления гарантии. В первом случае минимальная сумма кредита составляет 30 000 рублей, а максимальная до 1 000 000 рублей. Во втором – минимумом будет 500 000, а пределом 3 000 000 рублей.

Для тех ИП, кто воспользуется услугами гаранта, гарантия должна быть на весь срок по кредитному договору и покрывать не менее 50% от суммы основного долга согласно графику погашений.

Стоимость гарантии АКГ 1,25% от суммы гарантии за каждый год использования.

Поручителями для ИП могут быть физические лица, а для юридического лица – собственник бизнеса, т.е. поручительство физического лица — поручительство 1 члена семьи или 3-го лица для ИП; собственника бизнеса, общества с ограниченной ответственностью, собственником которого является заемщик — для юридических лиц. Никакого дополнительного залога банк не требует.

Кредитный договор можно будет оформлять сроком от 6 месяцев и до 3 лет. При этом отсутствуют различные комиссии за выдачу кредита, а также моратории на досрочные погашения.

Договор страхования не требуется.



Кредитная история заемщика должна быть хорошая или может отсутствовать.

Кредит перечисляется на расчетный счет — для юридических лиц, ИП; на счет по вкладу физического лица — собственника бизнеса

График погашения. Погашать кредит следует согласно графику, причем клиент сам может выбрать, аннуитетным или дифференциальным способом оплачивать кредитный договор.

Формы погашения платежа:

- аннуитет (равные платежи, в т.ч. основной долг и проценты)
- дифференцированные платежи (долг - равными долями и проценты) по желанию заемщика
- индивидуальный график (при сезонности)
- отсрочка погашения основного долга до 3 мес.

При выборе типа погашения кредита равными долями:

Погашение основного долга по кредиту осуществляется рассчитывается по формуле:

$$D = S / n \quad (3.1)$$

где:

D - сумма ежемесячного платежа по основному долгу;

S - остаток задолженности по кредиту (основной долг) на момент расчета;

N - количество предстоящих платежей на момент расчета;

Ежемесячный дифференцированный платеж, определяемый в соответствии с указанной формулой и подлежащий погашению, округляется до целого значения по правилам математического округления.

При выборе типа погашения кредита аннуитетными платежами:

Размер последнего платежа по основному долгу равен остатку задолженности заемщика по основному долгу на дату последнего платежа.

Размер каждого ежемесячного платежа рассчитывается Заемщиком самостоятельно по следующей формуле аннуитетных платежей:

$$A = \frac{S \times \prod_{i=1}^N (1 + R_i \times \frac{D_i - D_{i-1}}{365(366)})}{\sum_{i=1}^N (\prod_{j=2}^i (1 + R_j \times \frac{D_j - D_{j-1}}{365(366)}))} \quad (3.2)$$

где:

A - сумма ежемесячного аннуитетного платежа Заемщика;

S - сумма Кредита/остаток задолженности по кредиту (основной долг) на момент расчета;

$D_i$  - дата i-го платежа (0 - дата выдачи кредита);

D - ( $D_i - D_{i-1}$ ) - число дней в i-ом платежном периоде;

$R_i$  - ставка, действующая в i-ом платежном периоде, выраженная в % годовых;

- 365(366) - число дней в году;

-  $\prod_{i=1}^N ( )$  - произведение N частей, находящихся в скобках, начиная с i=1;

$\sum_{i=1}^N \prod_{j=2}^i ( )$

$\prod_{j=2}^i ( )$  - сумма произведений N частей, находящихся в скобках, начиная с j=2;

Ежемесячный аннуитетный платеж, определяемый в соответствии с указанной формулой и подлежащий погашению, округляется до целого значения по правилам математического округления.

Размер последнего платежа определяется как сумма остатка задолженности Заемщика по основному долгу и начисленных процентов на дату последнего платежа.

Уплата процентов будет производиться в следующем порядке:

- при погашении кредита равными долями уплата процентов осуществляется ежемесячно за фактическое число дней пользования кредитом в дату платежа и/или в дату окончательного погашения кредита осуществленного ранее даты окончательного погашения кредита.

- при погашении кредита аннуитетными платежами проценты уплачиваются ежемесячно в дату платежа за период с даты следующей за датой платежа календарного месяца, в котором была произведена последняя уплата процентов (включительно), по дату текущего месяца (включительно) (включительно) и/или в дату окончательного погашения кредита, осуществленного ранее даты полного погашения кредита.

За каждый день просрочки будет взиматься 0,1% от суммы просроченной задолженности.

Датой исполнения обязательств по уплате платежей по кредиту является дата списания средств без распоряжения со счетов Заемщика в Банке в погашение обязательств в рамках предусмотренных условий кредитования.

При исчислении процентов, платежей и неустоек в расчет принимается фактическое количество календарных дней в платежном периоде, а в году - действительное число календарных дней (365 или 366 соответственно).

Плюсы кредитного продукта:

- без залога;
- различные режимы погашения задолженности;
- возможно оформление на физическое лицо - собственника бизнеса.

Продукт «Риск на актив» хотя и будет бесцелевым, но, по сути, будет расходоваться на цели, соответствующие развитию бизнеса.

Формирование стоимостной модели (финансового плана) разработки и внедрения продукта рассмотрим в таблице 3.3

Для расчета используем данные по операционному отделению Альфа-банка в Красноярске. Так, используем для расчета количество клиентов малого и среднего бизнеса, имеющие расчетные счета и обслуживающихся в отделении «Красноярское».

Таблица 3.3 – Стоимостные затраты на разработку и внедрение кредита для МП «Риск на Актив»

Показатель	Значение
1 Количество привлеченных клиентов, тыс. ед. МСБ.	50
2 Сумма привлечения, руб.	225 000 000
3 Средняя ставка привлечения, % е	12
4 Средняя ставка размещения, %	20
5 Средний срок привлечения/размещения, дн.	180

Продолжение таблицы 3.3

6 Процентные расходы, руб.	27 000 000
7 Процентные доходы, руб.	45 000 000
8 Затраты на разработку и внедрение, руб.	3 000 000
9 Доход от выдачи, руб., (стр. 7 – стр. 6) – стр. 8	15 000 000
10 Рентабельность продукта,% (доходность кредитных вложений) стр. 7-стр.6 / стр. 2 x 100%	6,6
11 Реальная доходность кредитных вложений стр. 7 / стр. 2 x 100%	26,6

Таким образом, расчет внедрения нового кредита «Риск на Актив», представленный в таблице 3.3, принесет банку среднее значение финансового результата 15 000 000 руб.

Отклонения от данного значения в меньшую или большую сторону будет зависеть от суммы количества привлеченных клиентов, от

суммы всех депозитов, от условий этих вкладов (срок и процентная ставка), от максимально выгодного размещения этих привлеченных средств, а также вида дисконтных карт, полученных физическими лицами в качестве бонуса.

## Заключение

В настоящее время наблюдается явное усиление интереса российских банков и повышение их активности в участии в долгосрочном финансировании российской экономики. Достаточно актуальным становится вопрос развития системы специализированных инвестиционных банков, в том числе с государственным участием.

Альфа-Банк, основанный в 1990 году, является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, торговое финансирование и управление активами.

Глобальная бизнес-линия Альфа-банка ориентирована на обслуживание клиентов-юридических лиц, относящихся к категории «малый и средний бизнес».

Для разработки нового предложения по предлагаемому проекту был проведен анализ деятельности Альфа-банка на рынке кредитования МСБ в сравнении с его основными конкурентами.

Согласно данным анализа, следует, что всеми банками за последние пять лет было существенно увеличено количество новых услуг в своем ассортименте. Лидером в области предложения новых продуктов является Сбербанк России, предложивший за пять лет своим клиентам до 20 новых услуг. Банками ПАО «Банк ВТБ» и ПАО «Альфа банк» также уделяется значительное внимание вопросам разработки и предложения новых услуг своим клиентам, общее количество которых за пять лет составило 20 и 18 соответственно. ЗАО «Банк Русский Стандарт» и ПАО АКБ «РОСБАНК» имеют меньшие объемы деятельности по сравнению с конкурентами, а следовательно, имеют меньше возможностей по разработке и предложению в области новых продуктов клиентам.

Согласно рассмотренным позициям Альфа-банка относительно его конкурентов в сфере кредитования малого и среднего бизнеса, следует, что Альфа-банк находится на третьей позиции после Сбербанка и ВТБ по абсолютной и относительной доли рынка и по оценке конкурентоспособности.

Альфа-банк, выступая в первой тройке банков-лидеров по предложению новых продуктов, имеет хорошие возможности для разработки проекта нового кредитного продукта для МСБ.

Суть предлагаемого банковского продукта: владельцам микробизнеса, обслуживающихся в ПАО Альфа-банке может быть предложена услуга по временной выдаче денежных средств по принципу доверительного платежа под залог активов, т.е. n-ная сумма денег будет выдана обратившемуся предпринимателю без оценки финансовой отчетности при условии залога активов предпринимателя с расчетом на то, что она должна быть возвращена банку через определенное время с некоторыми начисленными процентами. Такая услуга является своеобразным инвестиционным кредитом малому бизнесу под залог недвижимости.

Возможности нового продукта «Риск на актив» следующие: продукт «Бизнес-доверие/риск на актив» для клиентов сегмента «Микро и малый бизнес» позволит:

- Повысить уровень потребительских предпочтений
- Улучшить удовлетворенность клиентов.

Ключевые преимущества для клиента:

- Срок рассмотрения заявки (2 фаза) – 1 день
- Пакет документов  $\approx$  10 документов (стандартный пакет  $\approx$  30)
- Анализ бизнеса клиента -минимален / анализируется залог
- Выезд на место бизнеса не проводится / проводится осмотр залога

Предполагается, что уровень того, новый продукт будет влиять на снижение объема продуктов других кредитных продуктов МСБ «Старт-кредит» и «Кредит на развитие» будет пренебрежимо малым, так как:

- требования по залогу по новому продукту жестче (в залог принимается только недвижимость и с увеличенным дисконтом);

- при возможности удовлетворить оборотные и инвестиционные цели стандартными продуктами (Старт на кредит, Кредит на развитие) заемщику не выгодно с точки зрения ценовых условий кредитоваться по продукту «Риск на актив».

Вывод – предлагаемый продукт будет интересен клиентам:

- при сумме более 3 млн руб. – не отслеживается целевое использование;

- при сумме до 3 млн руб. – ставка ниже, чем по «Бизнес-доверию» Сбербанка.

По итогам финансовой оценки проекта был определен финансовый эффект от внедрения разработанных новых кредитных продуктов для ПАО «Альфа-банк». По данным прогноза, объем выданных кредитов увеличится на 29% и принесет банку среднее значение финансового результата 15 000 000 тысяч. рублей, что позволит получить дополнительную прибыль в размере 15 000 тысяч рублей, при этом доходность кредитных вложений (рентабельность) кредитных продуктов возрастет на 6,6%. Реальная доходность кредитных вложений может составить 26,6



### Список использованных источников

- 1 Митрофанова И.А., Эрентраут А.А. Налогообложение малого предпринимательства в России и за рубежом: реалии и прогнозы // Молодой ученый. 2012. № 1. Т.1. С.130-135.
- 2 Бочарова, О.Н. Анализ кредитования субъектов малого и среднего бизнеса в России: меры создания благоприятных условий / О.Н. Бочарова, С.А. Потокина, О.И. Ланина // Социально-экономические явления и процессы, 2014.– № 3 (61). – С. 9-13.
- 3 Банковское дело / под ред. О.И. Лаврушина. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 311 с.
- 4 Большаков С.В. Основы управления финансами. – М.: ИД ФБК – ПРЕСС, 2010. – 368 с.
- 5 Бычков В.П., Жилкина А.Н., Демент С.Е. Банковское дело: управление кредитной организацией. Практикум. – М. : ДАШКОВ И К, 2010. – 314 с.
- 6 Вострикова Л. Г. Банковская система: Учебник для вузов. – М. : Юстицинформ, 2009. – 570 с.
- 7 Деньги. Финансы: учеб. пособие для вузов / под ред. Е. Ф. Жукова. – М. : Юнити-Дана, 2009. – 310 с.
- 8 Жарковская Е.П. Банковское дело. – М. : Феникс, 2010. – 476 с.
- 9 Захаров В.С. Проблемы банков Хакасии // Деньги и кредит. – 2009. – №1. – С 6.
- 10 Крохина Ю. А. Банковское дело. – М.: Проспект, 2009. – 600 с.
- 11 Крючкова О.Н., Попов Е.В. Классификация методов ценообразования // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – №4. – С. 32.
- 12 Миляков Н.В. Финансы. –М. : ИНФРА-М, 2010. – 432 с.
- 13 Мурадова С.Ш., Алексеева Е.В. Банковское дело. Учебное пособие.– М. : Финансы, 2011. – 248 с.

- 14 Нурзат О.А., Смулов А.М. Банковское кредитование в период кризиса и после: объемы, стратегия, перспективы // Бизнес и банки. – 2010. – № 8 (989). – С. 15-17.
- 15 Парыгина В. А. Финансы, деньги и кредит: Учебное пособие. – М.: Элит, 2010. – 580 с.
- 16 Самойлов А.П. Финансы, деньги и кредит. – М. : Эксмо, 2010. – 358
- 17 Семергей В. Банки и реальный сектор экономики: по разные стороны баррикад // Новая Российская Империя. – 2012. – №6.– С. 5-7.
- 18 Черобедова А.В. Особенности кредитования субъектов малого и среднего бизнеса // Вестник Омского университета. Серия: Экономика, 2011. –№ 3. – С. 182-186.
- 19 Кравченко, Л.Н. Кредитование предприятий малого бизнеса: проблемы и пути решения / Л.Н. Кравченко, М.В. Шевченко // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова, 2014. – № 5. – С. 124-128.
- 20 Магомедова, С.А. Зарубежный опыт кредитования малого и среднего бизнеса // Экономика. Бизнес. Банки, 2014. – Т. 3. – С. 88-97.
- 21 Максимчук, Е.В. Проблемы кредитования малого и среднего бизнеса в условиях низких темпов роста экономики / Е.В. Максимчук, А.А. Суворова // Социально-гуманитарные знания, 2014. – № 8. – С. 288-296.
- 22 Ермаков, Д.Н. Экономико-правовые аспекты совершенствования механизмов кредитования малого и среднего бизнеса в Российской Федерации / Д.Н. Ермаков, Б.А. Брыков // Право и государство: теория и практика, 2014. – № 11 (119). – С. 85-88.
- 23 Банки и банковское дело/под ред. И.Т.Балабанова. – СПб.: Питер, 2014. – 304 с.
- 24 Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой. – М. : Экономист, 2016. – 751 с

- 25 Белоглазова Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая. – М. : Юрайт, 2017. – 522 с.
- 26 Внуков Н. А. Договор потребительского кредита как вид потребительского договора / Н. А. Внуков // Право и экономика, 2017. № 4. С. 21–25.
- 27 Банкинг в информационной экономике: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению «Экономика» (степень - магистр) / В.С. Аксенов, Ю.Н. Нестеренко, А.В. Осиповская и др.; под общ. ред. В.С. Аксенова; РГГУ М.: Экономика, 2012. 351 с.
- 28 Пономарев А.Ю. Управление рисками кредитования малого бизнеса // Банковское дело. - 2015. - № 5. - С. 78-82.
- 29 Арцыбашева А.А. Особенности процесса кредитования малых предприятий // Банковские услуги. - 2016. - № 2. - С. 25-31.
- 30 Мазоль С.И. Экономика малого бизнеса: учеб. пособие. - Минск: Книжный дом, 2014. - 272 с.
- 31 Тавасиев А.М. Мазурина Т.Ю. Бычков В.П. Банковское кредитование: Учебник. / Под ред. А.М. Тавасиева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 656с.
- 32 Лысаковская Е. В. Проблемы и перспективы государственной поддержки малого и среднего бизнеса // Право и образование. 2006. № 5. С. 261.
- 33 Деньги. Кредит. Банки: Учебник / Под ред. В. В. Иванова, Б. И. Соколовой. – М. : Проспект, 2016. – 352 с.
- 34 Федеральный Закон Российской Федерации от 08.08.01 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
- 35 О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации: фед. закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ.
- 36 Журнал «Российское предпринимательство» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://bgscience.ru/journals/rp/>.
- 37 <http://www.kreditbusiness.ru/kreditovanie>

38 <https://online.sberbank.ru>

39 <https://alfabank.ru/>

40 <http://www.cbr.ru/>

## Приложение А

Приложение А – Услуги, предоставляемые ПАО Альфа-банком и основными банками –конкурентами МСБ на различные цели

Банк	Услуги, предоставляемые МСБ на инвестиционные цели
ПАО «Сбербанк»	<p>нецелевой беззалоговый кредит «Доверие» и займы для пополнения оборотных средств. Без обеспечения можно оформить ссуду до 5 млн рублей максимум на 2 года под ставку от 22% годовых.</p> <p>Для пополнения оборотных средств предусмотрены такие программы:</p> <p>Госзаказ – на исполнение государственных контрактов (сумма до 200 млн руб., срок до 2 лет, ставка от 19,71%);</p> <p>- бизнес-оборот (сумма от 150 000 руб., срок – до 2 лет, ставка от 19,21%);</p> <p>- бизнес-рента – для тех, кто сдает недвижимость в аренду (сумма до 200 млн руб., срок до 10 лет, ставка от 17,99%);</p> <p>-бизнес-овердрафт (сумма до 17 млн руб., срок до 1 года, ставка от 17,17%).</p>
ПАО «ВТБ»	<p>классические кредиты (кратко-, средне- и долгосрочные) под залог, поручительство или долговые обязательства. Также в данном учреждении можно оформить кредитную линию, овердрафт (сумма до 50% от ежемесячных оборотов по счету).</p>

Газпромбанк	<ul style="list-style-type: none"> <li>• кратко- и долгосрочные займы;</li> <li>• овердрафт;</li> <li>• лизинг;</li> <li>• факторинг</li> </ul>
Банк «Открытие»	<p>-беззалоговый кредит (срок до 1 года, сумма 500 тыс. – 1 млн руб.);</p> <p>-инвестиционный кредит – на модернизацию производственных мощностей, приобретение транспорта, оборудования, недвижимости (срок до 5 лет, сумма от 500 тыс. руб.);</p> <p>- овердрафт (до 10 млн руб. без залога, под залог до 60 млн руб., транш до 30 дней, общий срок договора – до года);</p> <p>- на пополнение оборотных средств (срок до 3 лет, транш до 6 мес., сумма от 500 тыс. руб.);</p> <p>- автокредит (срок до 5 лет, отсрочка по телу займа до 3 лет, сумма от 500 тыс. руб.);</p> <p>- банковская гарантия (сумма до 6 млн руб., срок до 1 года).</p>
ПАО «Альфа-банк»	<p>- овердрафт до 6 млн руб. под ставку от 17% годовых;</p> <p>- лизинг транспорта, спецтехники, недвижимости, оборудования;</p> <p>- овердрафт (срок до 60 дней, сумма – до 50% от оборота);</p> <p>- банковская гарантия (срок до 1 года);</p> <p>кредиты: на начало бизнеса «Старт кредит», «Кредит на развитие», «Экспресс-кредит»</p> <p>- Госзакупки;</p>

	<p>- заем на оборотные средства (сумма до 70 млн руб., срок до 5 лет, транш до 1 года).</p>
<p><a href="#">РоссельхозБанк</a></p>	<p>выдает такие виды займов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Госконтракт (срок до 2 лет, сумма 1–150 млн руб.);</li> <li>• на оборотные средства (срок до 2 лет, сумма 1–150 млн руб.);</li> <li>• ипотека (срок до 7 лет, сумма 1–150 млн руб.);</li> <li>• автокредит (срок до 5 лет, сумма 300 тыс. – 50 млн руб.);</li> <li>• на покупку оборудования (срок до 5 лет, сумма 300 тыс. – 50 млн руб.);</li> <li>• рефинансирование (срок до 5 лет, сумма 3–150 млн руб.);</li> <li>• на развитие бизнеса (срок до 5 лет, сумма до 150 тыс. руб.).</li> </ul>
<p>банк Москвы</p>	<p>- беззалоговые кредиты (срок до 3 лет, льготный период до 1 года);</p> <p>- на пополнение оборотных средств (срок до 2 лет, сумма ограничивается финансовыми возможностями заемщика);</p>

	- на инвестиционные цели (срок – до 10 лет, льготный период по выплате тела до 2 лет)
Юникредит Банк	<p>-на оборотные средства (срок до 5 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб.);</p> <p>- беззалоговый заем (срок до 3 лет, сумма 500 тыс. – 3 млн руб.);</p> <p>- овердрафт (срок до 1 года, сумма 500 тыс. – 15 млн руб.);</p> <p>- кредитная линия (срок до 2 лет, сумма 500 тыс. – 25 млн руб.);</p> <p>- инвестиционный кредит (срок до 10 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб.);</p> <p>-автокредит (срок до 5 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб.);</p> <p>- ипотека (срок до 7 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб., первый взнос от 20%);</p> <p>-рефинансирование (срок до 10 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб.);</p> <p>-на покупку оборудования (срок до 5 лет, сумма 500 тыс. – 47 млн руб., первый взнос от 20%).</p>



## Приложение Б

Приложение Б - Балльные оценки уровня качества услуг для анализа конкурентных позиций

Наименование показателя	Балльные оценки				
	10	20	30	40	50
Потребительские свойства услуг	Низкие	ниже среднего	Средние	выше среднего	Высокие
Ассортимент (количество предоставляемых услуг)	До 20	20-35	36-41	41-45	Свыше 45
Условия предоставления услуг ставка, срок, комиссии, поручительства)	от 26,0 %; от 1 до 5 лет; 3000 за выдачу; с поручительством	от 20,0 %; от 1 до 5 лет; 3 % за выдачу с поручительством	от 17,0 %; от 1 до 5 лет; 3000 за выдачу кредита; с поручительством	от 15,0 %; от 1 до 5 лет; 3,3 % за обслуживание; с поручительством	от 16,5 %; от 6 мес. до 5 лет; без комиссий; без поручительства
Скорость предоставления услуг (мин.)	25	20	15	10	7

Способы продвижения услуг кол. средств распространения)	1-3	4-5	6-7	8-9	Свыше 10
Качество послепродажного обслуживания	После обслуживания про клиента забывают	Периодически напоминают о сроках платежа	Периодически напоминают о сроках платежа, новых продуктах банка	Консультируют о новых предложениях по ряду услуг, периодически спрашивают рекомендации	Консультация по новым услугам, поздравления с личными праздниками
Уровень риска при пользовании услугой	Минимальный риск	Риск, зависящий от рыночной ситуации	Риск, зависящий от неплатежеспособности заемщиков	Риск, зависящий от потери ликвидности	Максимальный риск
Уровень консультационного	Презентация продукта;	Выявление потребности	Установление контакта;	Установление контакта;	Установление контакта;

обслуживания выполнение стандартов обслуживания)	работа с вопросам и; завершен ие сделки	сти; презентац ия продукта; завершен ие контакта	выявление потребности ; презентация продукта; завершение контакта	выявление потребнос ти; презентац ия продукта; работа с вопросами ; завершени е контакта	выявлени е потребно сти; презента ция продукта; работа с вопросам и; завершен ие сделки; кросс- продажа; завершен ие контакта
---	---	--	---	--	---