

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)»**  
**Высшая школа экономики и управления**  
**Кафедра «Экономическая безопасность»**

**ВКР ПРОВЕРЕНА**

Рецензент,

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Зав. кафедрой ЭБ, д.э.н., доцент

\_\_\_\_\_/ А.В. Карпушкина /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Качество услуг коммерческого банка как фактор экономической безопасности  
на примере ПАО «Челябинвестбанк»**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**ЮУрГУ – 38.05.01. 2020. XXX. ВКР**

**Руководитель ВКР** доцент

\_\_\_\_\_/ Ермолаев С.В. /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Автор**

студент группы ЭУ – 663

\_\_\_\_\_/ Смирнова Н.А. /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Нормоконтролер**, доцент, к.э.н.

\_\_\_\_\_/ Голованов Е.Б. /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

## АННОТАЦИЯ

Смирнова Н.А. «Качество услуг коммерческого банка как фактор экономической безопасности на примере ПАО «Челябинвестбанк»» Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ-663, 71 с., 18 ил., 14 табл., библиогр. список – 42 наим.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью внедрения качества услуг коммерческого банка как фактор экономической безопасности на примере ПАО «Челябинвестбанк».

В выпускной квалификационной работе рассмотрены теоретические аспекты понятия экономической безопасности, проанализирована организационная структура ПАО «Челябинвестбанк».

На основе изучения научных подходов разработана система контроля качества кредитных услуг физическим лицам путем внедрения одной из программ.

Определены направления совершенствования деятельности банка для изучения качества услуг.

Разработано мероприятие, направленное повышение экономической безопасности ПАО «Челябинвестбанк».

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ.....	10
1.1 Понятие экономической безопасности коммерческого банка.....	10
1.2 Сущность потребительского кредитования и его виды .....	14
1.3 Классификация потребительского кредитования .....	19
1.4 Механизм потребительского кредитования.....	25
2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВОГО СОСТОЯНИЯ БАНКА И ЕГО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ .....	32
2.1 Направления деятельности и финансовая характеристика ПАО «Челябинвестбанк» .....	32
2.2 Анализ показателей финансового состояния банка.....	38
3 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА КРЕДИТНЫХ УСЛУГ ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК».....	46
3.1 Характеристика кредитных продуктов ПАО «Челябинвестбанк» для физических лиц.....	46
3.2 Система контроля качества предоставляемых услуг.....	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	62
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	66
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	71
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Альбом иллюстраций.....	71

## ВВЕДЕНИЕ

Для стабильной работы и эффективного развития любого банка, необходимо сформировать устойчивую систему экономической безопасности с помощью выявления основных угроз, их оценки, анализа критических факторов и разработки комплекса мер по снижению рисков. Практическое обеспечение экономической безопасности банка должно реализовываться на основе положений и правил, разработанных и задокументированных в каждой конкретной организации.

Для эффективного функционирования коммерческого банка наряду с такими показателями, как прибыльность и стабильное развитие, важным является обеспечение экономической безопасности на уровне, достаточном не только для поддержания устойчивости организации в конкурентной и рыночной среде, но и для оперативного правильного реагирования на различные внутренние и внешние угрозы.

Внутренними источниками угроз банка могут быть действия владельцев и управленцев банка, а также специалистов разных уровней, которые могут нанести ущерб банку как умышленно, так и по своей некомпетентности, из-за несоблюдения внутренней политики и установленных процедур или по халатности. При этом сами по себе факторы экономической опасности могут быть нейтральными, но при неправильных действиях персонала могут являть собой потенциальную (скрытую) угрозу. Одним из таких факторов является качество услуг банка, которое сильно влияет на конкурентоспособность банка, а, следовательно, и на экономическую безопасность.

Постоянный мониторинг качества услуг, оказываемых банком, необходим для своевременной реакции на рыночные изменения, своевременного улучшения продуктов и дальнейшего информирования целевой аудитории банка. Все это обуславливает актуальность, проведенного исследования и определяет объект, предмет, цель и задачи исследования.

Объектом исследования является потребительское кредитование ПАО «Челябинвестбанк».

Предмет исследования – качество услуг, как фактор экономической безопасности банка на примере ПАО «Челябинвестбанк».

Цель выпускной квалификационной работы - оценка качества услуг коммерческого банка как фактора экономической безопасности на примере ПАО «Челябинвестбанк».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

– рассмотреть теоретические аспекты потребительского кредитования в коммерческом банке;

– охарактеризовать организацию потребительского кредитования в Банке и проанализировать портфель потребительских кредитов ПАО «Челябинвестбанк»;

– выявить проблемы потребительского кредитования в ПАО «Челябинвестбанк»;

– сформулировать рекомендации по повышению качества предоставляемых услуг в ПАО «Челябинвестбанк».

Вопросы оценки экономической безопасности банка исследованы в трудах многих ученых, среди которых такие, как Бадаева О.Н., Володина И.Г., Резник С.Д., Рейхарт Д.В., Сорокина О.Н., Шиленко Ю.В., Шлендер П.Э., Цупко Е.В.

Фундаментальные положения в области развития банковских услуг представлены в научных трудах В.И. Букато, Ю.В. Головина, С.А. Гурьянова, А.Н. Иванова, Ю.И. Коробова, О.И. Лаврушина, А.А. Максютова, Ю.С. Масленченкова, А.П. Мирецкого, Э.А. Уткина.

Проблемы качества в банковском деле рассмотрены в работах Е.Б. Герасимовой, Л.Р. Курмановой, Э.В. Новаторова, Т.А. Пономаревой, М.С. Супрягиной, Р.А. Татаркуловой и других исследователей.

Изучению отдельных аспектов эффективности банковской деятельности посвящены работы Л.Г. Батраковой, Е.Б. Герасимовой.

При выполнении выпускной квалификационной работы использовались

принципы диалектической логики, системного и структурного подходов, экономико – статистических группировок, сравнения, графического представления результатов исследования и другие.

Научная значимость исследования состоит в разработке практических рекомендаций по совершенствованию по повышению качества предоставляемых услуг в ПАО «Челябинвестбанк».

Информационной базой исследования стала совокупность учетно-аналитических материалов, нормативно - правовых документов, отчетных данных, включающих объем информации деятельности банка ПАО «Челябинвестбанк».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. В первой главе раскрывается сущность и виды потребительского кредита, рассматривается классификация потребительского кредитования, а также механизм потребительского кредитования. Во второй главе рассматривается характеристика банка, его структура, анализ активов. В третьей главе на основе анализа кредитных продуктов ПАО «Челябинвестбанк» для физических лиц сформулированы рекомендации по совершенствованию по повышению качества предоставляемых услуг в ПАО «Челябинвестбанк».

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

## 1.1 Понятие экономической безопасности коммерческого банка

В современном мире, где ежесекундно происходят миллионы манипуляций с финансами, необходимо особое место отвести экономической безопасности в банковской сфере, так как мошенничество в нашей стране процветает.

Для любого банка безопасность – это, прежде всего, исключение возможности понести убытки или не получить выгоду, а для его клиента – уверенность в сохранности своих средств.

Задачами безопасности выступают:

- защита правовых интересов и собственности банка;
- предупреждение правонарушений и преступных посягательств на собственность, имидж и персонал банка;
- своевременное выявление реальных и потенциальных угроз банка, организация мероприятий по их ликвидации;
- создание условий, способствующих реализации банком своих планов и интересов;
- контроль за состоянием и эффективностью функционирования системы мер безопасности в банке, моментальное реагирование на изменения в ее работе.

Для того чтобы решить поставленные выше задачи и достигнуть цель по обеспечению экономической безопасности банка, необходимо подробно рассмотреть сущность этого понятия.

Экономическая безопасность – это, прежде всего, создание условий, позволяющих защищать и эффективно использовать финансовые ресурсы, безопасно хранить и перевозить наличные и ценности, грамотно использовать технические средства и оборудование банка, обеспечение условий для эффективного проведения банком операций и заключения соглашений.

Экономическая безопасность банка включает в себя все виды безопасности, так как в процессе ее обеспечения достигается безопасность и от тех угроз, на ликвидацию которых направлена деятельность информационной и «вещественной» безопасности. Для более продуктивного достижения экономической безопасности, например, в ПАО «Челябинвестбанк» создана специальная служба. Деятельность внутренней службы безопасности банка направлена на ликвидацию угроз для нормального функционирования банковских структур и создания условий для эффективного развития банковской деятельности.

При создании, использовании и продвижении системы управления безопасностью банка нужно следовать определенным методическим требованиям, главным из которых является системный подход к проблеме организации безопасности. Суть его заключается в недопустимости сосредоточения усилий службы безопасности на каком-либо одном или нескольких видах потенциальных угроз в ущерб остальным.

Система обеспечения экономической безопасности должна быть направлена на создание приоритетной защиты конфиденциальной информации и лишь затем других объектов предполагаемых угроз. Значение информации и информационных технологий в деятельности современного банка последовательно увеличивается.

Например, для ПАО «Челябинвестбанк» характерно прямое участие в обеспечении безопасности банка всех структурных подразделений и сотрудников в рамках установленной им компетенции и ответственности. Структура возможных угроз, среди которых высокий процент отводится на угрозы со стороны собственного персонала, исключает возможность эффективного противодействия им силами исключительно сотрудников службы безопасности. В связи с этим используется система мероприятий по воспитанию в коллективе банка соответствующей идеологии и обучению его сотрудников методам профилактики и пресечения наиболее вероятных угроз.



В банковской системе создаются условия, при которых обеспечивается взаимодействие системы управления безопасностью с другими отраслями менеджмента, что осуществляется как на стратегическом, так и на оперативном уровне системы управления.

Затраты на обеспечение безопасности банка сравнимы с реальным уровнем угроз, что связано с реализацией принципа разумной достаточности. С позиции эффективности системы недопустимо экономить на рассматриваемом направлении деятельности, ослабляя собственную безопасность, и преувеличивать возможные угрозы, осуществляя излишние, то есть некупаемые расходы. Учитывая, что руководство службы безопасности по определенным причинам склоняется именно к завышению уровня предполагаемых угроз, необходимо привлечение независимых экспертов в лице сотрудников государственных правоохранительных органов или частных охранных структур.

Объектом системы обеспечения экономической безопасности выступает устойчивое состояние деятельности банка в настоящем и будущем периоде. Исходя из того, что объект защиты сложный, многообразный, то создание эффективных условий для организации экономической безопасности должно заключаться в комплексном подходе к управлению этим процессом. В результате организация комплексного подхода к созданию экономической безопасности банка - это совокупность взаимосвязанных действий организационно-правового характера, осуществляемых для обеспечения безопасности банка от реальных или потенциальных действий физических или юридических лиц, которые могут привести к значительным экономическим потерям. На рисунке 1.1. рассмотрим финансовую стабильность и каких видов она бывает.



Рисунок 1.1 Составляющие экономической безопасности

Подводя итоги, можно сделать вывод о том, что безопасность – это главная составляющая банковской сферы. Без создания условий по обеспечению защиты средств банка его деятельность становится невозможной, а это недопустимо в современном мире. Обеспечивать экономическую безопасность необходимо как от внешнего, так и от внутреннего влияния, нарушающего стабильное функционирование хозяйственной деятельности.

## 1.2 Сущность потребительского кредитования и его виды

Потребительский кредит (заем) – это «денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» [26].

Основной целью потребительского кредитования является финансирование расходов населения, которые направлены на удовлетворение потребительских и инвестиционных целей.

Развитие потребительского кредитования является важным инструментом формирования спроса в экономике. Существует много форм потребительских кредитов, и каждый из них имеет свою специфику. Но всех их объединяет социальная ориентация, они связаны с инвестированием в человека. Потребительское кредитование содействует относительному выравниванию качества уровня жизни граждан с разными доходами, уменьшает разрыв между объемом и структурой потребления разных социальных слоев и категорий населения. Благодаря потребительским кредитам происходит расширение платежеспособного спроса населения и перераспределение средств в экономике страны. Помимо социальной и экономической роли, можно отметить большое значение потребительского кредитования непосредственно в функционировании, укреплении стабильности и повышении эффективности государственной банковской системы.

Объектами кредитования при выдаче потребительского кредита могут быть товары, услуги, деньги. Товарами, приобретаемыми за счет кредита, могут быть предметы потребления длительного пользования [28, с. 125].

Услугами, продаваемыми в кредит, могут быть медицинские, туристические, образовательные. Потребительский кредит является одной из тех форм кредита, которую можно получить непосредственно в банке или через кредитную карточку клиента, он служит средством удовлетворения самых разнообразных

потребительских нужд населения.

Субъектами кредита, с одной стороны, выступают кредиторы (коммерческие банковские организации, специальные учреждения потребительского кредитования, торговые предприятия и прочие небанковские кредитные организации), а с другой стороны – заемщики (население) [39, с. 254].

К особенностям рынка потребительского кредитования относятся:

– достаточно узкий круг покупателей, продавцов, применяемых инструментов и реализуемых кредитных продуктов;

– в роли покупателей выступает население – физические лица, молодые семьи, VIP-персоны, а также прочие типы населения, формирующие, в конечном итоге, спрос на кредитные услуги и определяющие его характерные особенности. Поскольку предлагаемые кредитные продукты имеют розничную природу и отличаются не только стандартными, но и индивидуальными характеристиками, кредитные риски иногда довольно высоки;

– основные виды продуктов – кредиты коммерческих банков населению, направленные на удовлетворение потребностей физических лиц; основная форма цены данных продуктов – кредитный процент, от которого зависит степень процентного риска.

Объективная необходимость существования услуг потребительского кредитования обусловлена двумя взаимозависимыми фактами:

– с одной стороны, потребности физических лиц в приобретении товаров и услуг опережают возможности их финансового обеспечения, то есть наблюдается несоответствие между суммой доходов населения страны и высокими ценами на предметы длительного пользования или дорогостоящие услуги;

– с другой стороны, субъекты кредитного рынка, в распоряжении которых имеются свободные финансовые ресурсы, имеют возможность получить от них дополнительные доходы, благодаря передаче данных ресурсов заемщику на условиях срочности, платности, возвратности [38, с. 129].

Российская система потребительского кредитования состоит из банковской,

парабанковской и небанковской подсистем [28, с. 102].

Ядро отечественной кредитной системы взаимоотношений с населением составляет банковская подсистема. Она доминирует как по объему, так и по количеству предоставляемых услуг и охватывает коммерческие банки, которые выполняют функции кредитования потребительских нужд россиян. Парабанковская подсистема – это совокупность специализированных финансовых и кредитных организаций, финансовых посредников, конкурирующих с кредитными организациями банковской системы. Данная подсистема кредитных отношений с населением представлена небанковскими кредитными организациями. Небанковские кредитные организации – кредитные организации, имеющие право осуществлять банковские операции, предусмотренные законодательством.

Процесс непосредственной выдачи потребительского кредита начинается с заключения договора между кредитором и заемщиком. В данном договоре обязательно определяются все необходимые условия, такие как объект кредитования, его сумма, срок погашения кредита, процентная ставка, гарантии выплат, права и обязанности сторон. Исходя из пожеланий сторон, в договор могут включаться дополнительные пункты.

В качестве гарантии погашения кредита заемщиком могут выступать следующие сведения:

- заработная плата и прочие доходы;
- имущественный залог (в том числе, купленное с привлечением кредита);
- страховые полисы;
- залог сберегательного вклада;
- поручительство третьих лиц;
- совместное обязательство супругов.

Выдача потребительских займов возможна при четком следовании принципам кредитования, которые заключаются в требованиях к организационной части кредитного процесса.

Существуют следующие принципы кредитования:

– возвратность и срочность кредитования. Срочность кредитования означает, что имеются определенные сроки погашения кредита. Возвратность – свойство кредитования, которое характеризуется возвращением в четко отведенный срок суммы, полученной во временное пользование. Стоит отметить, что возвратность является особенностью именно кредитных отношений и отличает эти отношения от каких-либо других товарно-денежных. Данный принцип является основополагающим для банковской деятельности, так как банки пользуются не исключительно своими денежными средствами, а мобилизуют свободные денежные средства различных организаций, предприятий, населения. В связи с этим сумма и период действия финансовых требований банка должны соответствовать размерам займа и срокам обязательств клиента;

– дифференцированность кредитования. Данный принцип подразумевает, что банковские учреждения не должны рассматривать вопрос выдачи займа однозначно, то есть кредиты должны получать только те заемщики, которые в состоянии ее вернуть в поставленный срок. Степень кредитоспособности заемщика определяется значением кредитного риска для банковского учреждения, который связан с конкретным заемщиком, а также конкретным займом, выданным этому заемщику [42];

– принцип обеспеченности заключается в необходимости гарантировать защиту имущественных прав кредитора в случае, когда заемщик нарушает взятые на себя обязательства. Данный принцип выражается в законных способах привлечения клиента к ответственности и выполнению обязательств, которые могут выражаться в неустойке, конфискации залога, удержании кредитных средств, поручительстве, банковской гарантии, внесении задатка;

– принцип платности банковских займов предусматривает возмездный характер большинства кредитов, то есть кредиты предусматривают не только возвращение в установленный период займового эквивалента, но и в оговоренной форме выплату бонусного вознаграждения организации, открывшей кредитную

линию. В денежной форме этот бонус проявляется в процентах. В качестве источника возвращения процентов должна стать часть доходов, которую получили за счет привлечения кредита. Под процентной ставкой принято понимать соотношение ежегодного дохода, полученного по ссуде, к размеру полученного займа. Процентная ставка является своеобразной ценой кредита.

Цена кредита, таким образом, является показателем общего соотношения спроса и предложения на кредитование и зависит от множества факторов. Основными факторами являются:

- динамика выпуска и спроса, демонстрирующая актуальность кредитных ресурсов у промышленного и торгового капитала;

- динамика денежной массы у физических и юридических лиц, которая показывает наличие временно свободных средств;

- циклические стадии развития рынка, которые определяют на макроэкономическом уровне динамику общего спроса и предложения финансов, а также вероятность и примерные размеры выдачи коммерческих займов;

- монетарно-кредитная политика ЦБ РФ, которая находит проявление в учетной политике ограничения или повышения спроса и предложения кредитных продуктов, а также в условиях рефинансирования коммерческих банковских учреждений;

- специфика международного кредитного рынка, на котором мировые страны и их коммерческие структуры могут привлечь заимствования.

На принципе платности появляется возможность проследить двойственную стимулирующую функцию займа:

- процент по кредитованию является стимулирующим фактором для кредиторов при предоставлении средств заемщикам, что позволяет наиболее полно использовать все незадействованные финансы хозяйствующих субъектов и населения для развития потребления;

- процент является стимулом к максимально эффективному использованию заемных средств. Необходимость своевременного возврата средств, полученных в

кредит, приводит заемщика к наиболее рациональному ведению хозяйства и осуществлению поиска дополнительных источников дохода;

– принцип целевого характера, отражает потребность целевого использования кредитных средств. На практике этот принцип выступает в качестве цели получения займа клиентом и фиксируется при оформлении договора кредитования [39].

При комплексном использовании всех принципов кредитования, соблюдаются интересы не только конкретных субъектов, таких как кредитор и заемщик, но и макроэкономические интересы в целом.

Современный российский рынок кредитования физических лиц можно охарактеризовать множеством тенденций:

- ростом просроченных кредитов;
- высокой рыночной концентрацией;
- наращиванием конкуренции (как ценовой, так и неценовой);
- постепенной унификацией предлагаемых россиянам кредитных продуктов и так далее.

Таким образом, кредитные операции являются главным видом активных операций российского банковского сектора. Потенциал развития российского рынка кредитования физических лиц еще далеко не исчерпан. Однако невысокие денежные доходы населения России, высокие большие ставки по некоторым кредитным программам, а также ухудшение текущей экономической ситуации в стране выступают существенным ограничителем для развития отечественного рынка потребительских кредитов.

### 1.3 Классификация потребительского кредитования

Существующая в России практика потребительского кредитования осуществляется в двух формах:

- в виде прямого потребительского кредита (при отсутствии посредников в



виде торговых фирм), посредством платежных и кредитных карт;

- с поручительством торговых организаций.

В последнем случае банковское кредитное учреждение заключает договор с торговой организацией о кредитовании ее покупателей, при этом торговая фирма принимает на себя поручительство по долговым обязательствам своих покупателей-заемщиков перед банком, заключая договор с покупателями об условиях кредита. Далее осуществляется передача этих договоров банку, выплачивающему торговой фирме 80-90% от всей суммы кредита, тогда как остаток указанной суммы зачисляется на отдельный (блокированный) банковский счет. Кредитная задолженность погашается покупателем поэтапно, а купленные им в кредит товары являются обеспечением платежа. При непогашении кредита в оговоренный кредитным договором срок соответствующие суммы взыскиваются банком с блокированного счета, являющегося гарантией погашения кредитной задолженности. Потребительские кредиты можно классифицировать по различным основаниям таблица 1.1.

Таблица 1.1 – Классификация потребительских кредитов

Признак классификации	Виды кредитов
Вид заемщика	все слои населения социальные возрастные, прочие группы
Целевая направленность	целевые нецелевые
Срок кредитования	краткосрочные среднесрочные долгосрочные
Обеспеченность	необеспеченные обеспеченные
Метод погашения	погашаемые одновременно с рассрочкой платежа
Метод взимания процента	удержание в момент предоставления кредита уплата в момент погашения кредита уплата равными взносами на протяжении всего срока пользования кредитом
Порядок предоставления	безналичный; наличный

## Окончание таблицы 1.1

Признак классификации	Виды кредитов
Характер оборота средств	разовые возобновляемые
Технология предоставления	единовременно кредитная линия
Уровень кредитного риска	низкорисковый среднерисковый высокорисковый
Вид объекта потребления	потребление материальных ценностей выполнение работ оказание услуг

Потребительские кредиты различаются по типу заемщика (выдаваемый всем слоям населения, студентам, молодым семьям и так далее), по целевой направленности (целевые и нецелевые), по срокам (долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные).

В зависимости от обеспечения, потребительские кредиты подразделяются на необеспеченные и обеспеченные, для которых обязательно наличие договора залога (ипотеки), договора поручительства, гарантии или страхования ответственности заемщика за непогашение кредита.

У ипотечных кредитов – строго целевое назначение, однако они могут выдаваться и в наличной форме. Предоставление автокредитов осуществляется в безналичной форме, тогда как кредитные карты совмещают оба метода кредитования – как наличный, так и безналичный.

Когда торговой организацией применяется экспресс - кредитование, то в этом случае реализуется такой метод предоставления кредита, в рамках которого банк заключает договор с торговым предприятием о кредитовании покупателей, а торговая фирма принимает на себя поручительство по обязательствам покупателей перед банком. Однако и в этом случае метод кредитования – это безналичная денежная форма под приобретение конкретного товара.

Если на этапе становления российского кредитного рынка большую часть выданных кредитов составляли ссуды под залог имущества, то в дальнейшем, по

мере развития рыночных отношений, все чаще стало использоваться поручительство, а затем, на протяжении последних лет, по мере развития конкуренции на рынке кредитных услуг, получили распространение необеспеченные кредиты, такие как кредитные карты, экспресс - кредиты, кредиты на неотложные нужды.

В зарубежной практике кредиты классифицируют по таким признакам, как: целевое назначение, порядок погашения, вид кредитора, тип ссужаемой стоимости. Западную классификацию потребительских кредитов можно представить в виде схемы рисунок 1.2.



Рисунок 1.2 – Западная классификация потребительских кредитов

Зарубежная классификация делает акцент, в большей степени, на техническую сторону процесса кредитования населения и не учитывает инвестиционный характер потребительского кредита.

Для России же наиболее приемлемой и типичной можно считать классификацию, представленную на рисунке 1.3, в котором все виды

потребительского кредитования подразделяются на целевое и нецелевое. Причем в рамках целевого кредитования выделяется автомобильное и ипотечное кредитование, а также кредитование прочих товаров и услуг, а в составе нецелевого кредитования – кредитные карты, а также кредитование на неотложные нужды и экспресс - кредитование.

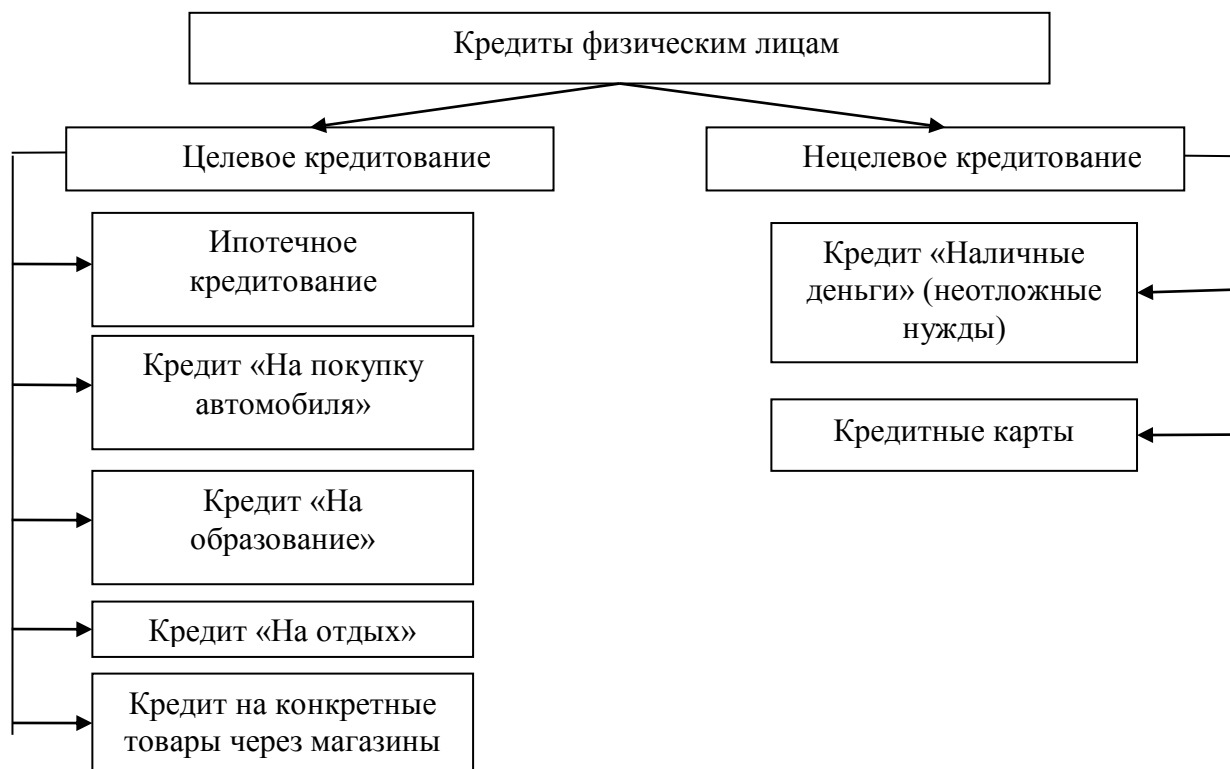


Рисунок 1.3 – Потребительские кредиты по целям кредитования в России

К категории целевых относятся кредиты, которые выдаются строго на указанные цели, например, на покупку автомобиля, учебу, покупку недвижимости либо товаров длительного пользования, отдых.

К нецелевым кредитам относятся выдаваемые физическим лицам средства, для которых четко не определена цель применения, например, кредит на неотложные нужды, овердрафт, кредитные карты.

Отметим, что на протяжении всего периода функционирования кредитной системы России основной прирост в сегменте потребительского кредитования

был обеспечен крупнейшими банками, которые за последние несколько лет увеличили свой розничный кредитный портфель практически на половину его предыдущего объема, а это превышает средний показатель по всему банковскому сектору.

В списке российских банков, занимающих ведущие позиции в рейтинге потребительских кредитов, лидерами являются: Сбербанк (49250 млрд. руб.), Газпромбанк (364 млрд. руб.), Россельхозбанк (360 млрд. руб.), Альфа-Банк (291 млрд. руб.) [38].

Доля группы крупнейших отечественных банков в общей сумме потребительских кредитов составляет более 70%, а в приросте розничного кредитного портфеля – более 80%. По объемам кредитования физических лиц лидируют госбанки, а среди них – Сбербанк.

Если на начальном этапе вхождения России в рыночную экономику отечественный рынок потребительского кредитования был представлен крайне ограниченным спектром кредитных продуктов, то сегодня, в общем виде, современная российская структура кредитования физических лиц включает такие основные группы кредитных продуктов, как: ипотечные кредиты, кредиты на покупку автомобилей и кредиты на приобретение потребительских товаров.

Виды кредитов населению в линейке кредитных продуктов отечественных банков отличаются высокой степенью унификации. Все ведущие банки выдают три основных группы кредитов:

- жилищные;
- автокредиты;
- потребительские нецелевые кредиты.

В начале 2014 года, когда возникла угроза расширения экономических санкций со стороны Западной Европы и США против российских компаний (в том числе и банков) и отдельных отраслей экономики, отказ международных платежных систем Visa и MasterCard от обслуживания карточных операций клиентов ряда банков (банка «Россия», «Собинбанка», СМП Банка,

«Инвесткапитал банка») заставил отечественных чиновников всерьез задуматься о создании национальной системы платежных карт, которая могла бы обеспечить бесперебойное проведение карточных транзакций внутри страны с использованием собственной инфраструктуры.

Динамику потребительского кредитования поддержал сегмент ипотечного кредитования. В отличие от необеспеченной розницы, ипотека фактически не затронута регулятивными новациями в части резервов и расчета «первого норматива».

Таким образом, деление потребительских кредитов на группы осуществляется в банковском секторе РФ на основе целевого признака.

В каждую такую группу включается определенное количество видов кредита, обеспечивающих реализацию целевого назначения кредита. В рамках каждой группы те или иные виды кредитных программ могут различаться друг от друга и названием, и содержанием.

Однако все перечисленные кредиты характеризуются аналогичными целью и методом кредитования – кредит выдается заемщику наличными деньгами и на любые, не оговариваемые отдельно, цели [30, с. 358].

Отличаются данные кредиты друг от друга, главным образом, инструментами кредитования, которые каждый банк применяет в соответствии со своей кредитной политикой (например, наличие или отсутствие поручителей, страхование, условия погашения и так далее).

#### 1.4 Механизм потребительского кредитования

Механизм кредитования – это структурированная методика использования приемов и способов реализации кредитных отношений, расположенных в определенной последовательности и принятые данным банком.

Например, существует точка зрения, что механизм кредитования различаются в зависимости от целей кредитования, а также по признаку того, что ссуды могут

быть простыми (предоставляемыми на определенный срок и погашаемыми с расчетного счета) и комплексными (выдаваемыми и погашаемыми в автоматическом режиме со специального счета) [5, с. 211].

Однако целевое назначение кредита определяет виды розничных кредитов. Квалификация методов кредитования по признаку деления ссуд на простые и комплексные нецелесообразна, применительно к розничному кредитованию.

Одним из немногочисленных исследователей, попытавшимся дать четкое определение методам кредитования, является Л. В. Галяпина [27, с. 257]. Под методами кредитования, по справедливому мнению данного автора, следует понимать способы выдачи и погашения кредита в соответствии с принципами кредитования. По способу выдачи автор разделяет ссуды на компенсационные и платежные. В первом случае кредит направляется на расчетный счет заемщика для возмещения последнему его собственных средств, вложенных либо в товарно-материальные ценности, либо в затраты. Во втором случае ссуда направляется непосредственно на оплату расчетно-денежных документов, предъявленных заемщику к оплате по кредитваемым мероприятиям. По методам погашения автор различает ссуды, погашаемые в рассрочку (частями, долями), и ссуды, погашаемые единовременно (на одну определенную дату).

Опираясь на многочисленные толкования понятия «метод» [10, с. 112], можно утверждать, что метод – это способ достижения, совокупность приемов практического осуществления чего-либо.

Применительно к розничному кредиту под методами кредитования, следует понимать способ предоставления кредита, а именно предоставление кредита физическому лицу в наличной, безналичной и товарной форме.

В данном вопросе сложилась достаточно устойчивая практика. Например, все потребительские нецелевые кредиты объединяет одно общее свойство – кредит выдаётся наличными деньгами, которыми заёмщик может распорядиться по своему усмотрению.

Ипотечные кредиты имеют строго целевое назначение, но также выдаются в наличной форме. Автокредиты предоставляются в безналичной форме, а кредитные карты совмещают оба метода кредитования – наличный и безналичный. В случае экспресс - кредитования в торговых предприятиях реализуется специфический способ предоставления кредита, при котором банк заключает договор с торговой фирмой о кредитовании ее покупателей, а фирма берет на себя поручительство по долговым обязательствам покупателей – заемщиков перед банком, однако и в данном случае кредитование осуществляется в безналичной денежной форме под приобретение конкретного товара [14, с. 51].

В свою очередь, все методы розничного кредитования реализуются посредством соответствующих инструментов.

В соответствии с подходом А.В. Литвиновой [1], инструментами розничного кредитования выступают сами кредиты, причем, исходя из двойственной сущности розничного кредита, имеющего черты, как ссуды денег, так и ссуды капитала, автор разделяет все кредиты, предоставляемые физическим лицам, либо как инструменты финансирования конечного непроизводительного потребления, либо как инструменты финансирования накопления, обеспечения прироста своего капитала, в том числе особой его разновидности – человеческого капитала.

Инструменты розничного кредитования необходимо рассматривать с позиций того, что они характеризуют способы практической реализации основных принципов кредита – срочности, платности и возвратности.

Соответственно, к числу кредитных инструментов в розничном кредитовании следует отнести сумму заемных средств, срок кредита, процент по кредиту, льготный беспроцентный период, условия возврата кредита, предотвращение не возвратов и просроченной задолженности по кредиту (оценка кредитоспособности заемщика, контроль суммы задолженности, в том числе просроченной) и прочие.

Результаты изучения видов розничного кредита, методов и инструментов



розничного кредитования на основе анализа существующих подходов в данной области научных исследований, представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Виды, методы и инструменты потребительского кредитования в РФ

Виды кредита	Методы кредитования	Инструменты кредитования
<p>Жилищные кредиты (ипотека) Автокредит Кредит на образование Кредит на отдых Экспресс-кредит в организациях торговли Нецелевой кредит Кредитные карты</p>	<p>Предоставление кредита в наличной денежной форме Предоставление кредита в безналичной денежной форме Предоставление кредита в товарной форме</p>	<p>Сумма заемных средств Первоначальный взнос Срок кредита Годовая процентная ставка Льготный беспроцентный период Комиссии за выдачу и обслуживание кредита Условия возврата кредита (досрочного погашения) Штрафные санкции за несвоевременное погашение кредита Обеспечение возвратности кредита Требования к социальному статусу заемщика Оценка кредитоспособности заемщика</p>

Принципиальное отличие кредитов друг от друга основано на применении банками различных инструментов кредитования (наличие или отсутствие поручителей, страхование, условия погашения и прочее).

Сравнительный анализ состава и содержания методов и инструментов розничного кредитования, применяемых ведущими коммерческими банками, показал следующее.

Все банки применяют два основных метода кредитования – выдачу кредитов наличным и безналичным способом. Все банки применяют унифицированный набор инструментов кредитования, а именно: минимальная – максимальная сумма кредита, срок кредита, годовая процентная ставка, первоначальный взнос, комиссии за выдачу и обслуживание кредита, обеспечение кредита

(поручительство, залог, страхование), способ погашения кредита, способ досрочного погашения кредита, срок рассмотрения кредитной заявки, требования к заемщику и предоставляемым им документам.

Каждый из инструментов предусматривает достаточно стандартизированный набор параметров или действий.

Несмотря на единообразие состава применяемых инструментов кредитования и их содержания, значения параметров и варианты действий по некоторым из них в разных банках значительно различаются. К числу таких инструментов, в первую очередь, относятся:

- годовые процентные ставки (они существенно отличаются по количественным характеристикам, а также вследствие их градации по ряду признаков: срок кредита, величина первоначального взноса, категория заемщиков, способ обеспечения кредита и прочее);

- обеспечение кредита (возможно несколько вариантов: наличие залога, поручительства, поручительство свыше определенной величины кредита, поручительство юридических лиц (кредит «Корпоративный» Сбербанка России), залог кредитуемого объекта или иного объекта, обязательное страхование и прочее);

- комиссии за выдачу и обслуживание кредита (полное отсутствие комиссий, отсутствие комиссий за обслуживание кредита при наличии комиссий за выдачу кредита, наличие специфических комиссий (например, при размещении первоначального взноса во вклад при ипотечном кредитовании));

- способ досрочного погашения кредита (комиссии за полное досрочное погашение, за частичное досрочное погашение кредита при наличии условия о минимальном количестве месяцев со дня получения кредита и (или) минимальной сумме возвращенных заемных средств, отсутствие комиссий вообще или в зависимости от вида ежемесячных платежей по кредиту);

- обеспечение кредита (залог кредитуемого или иного объекта,

поручительство физических и юридических лиц, отсутствие залога и (или) поручителей, обязательное страхование или его отсутствие).

Внимание населения банки, в первую очередь, акцентируют на наиболее привлекательных для заемщиков аспектах кредитных инструментов, например:

- комиссии по кредиту – отсутствие комиссий;
- обеспечение кредита – без залога, без поручителей, минимальное число поручителей, широкий выбор обеспечения;
- требуемые документы – упрощенный пакет документов;
- способ погашения кредита – возможность выбрать наиболее удобный график погашения кредита и тому подобное.

Таким образом, можно сделать вывод, что потребительское кредитование осуществляется двумя основными методами кредитования – прямым и косвенным. При выдаче прямого кредита между банком и заемщиком осуществляется заключение кредитного договора. В случае с косвенным банковским кредитом речь идет о присутствии посредника в кредитных отношениях банка и его клиента (например, торговой фирмы).

В свою очередь, реализация механизма потребительского кредитования осуществляется при помощи соответствующих кредитных инструментов. К числу таких инструментов в потребительском кредитовании населения можно отнести: сумму кредита, продолжительность кредита, процент по кредиту, льготный беспроцентный период, условия возвращения задолженности, способы предотвращения просрочки либо невозврата по кредиту (подходы к оценке кредитоспособности заемщика и контролю суммы задолженности, в том числе просроченной) и так далее [28, с.158].

Вывод по разделу один

Для стабильной работы и эффективного развития коммерческого банка

необходимо сформировать устойчивую систему экономической безопасности. Факторы экономической опасности могут быть нейтральными, но при неправильных действиях персонала могут являть собой потенциальную (скрытую) угрозу. Одним из таких факторов является качество услуг банка.

Кредитные операции являются главным видом активных операций российского банковского сектора. Если на начальном этапе вхождения России в рыночную экономику отечественный рынок потребительского кредитования был представлен крайне ограниченным спектром кредитных продуктов, то сегодня современная российская структура кредитования физических лиц включает разнообразные кредитные продукты. Виды кредитов населению в линейке кредитных продуктов отечественных банков отличаются высокой степенью унификации.

## 2 АНАЛИЗ ФИНАНСОВОГО СОСТОЯНИЯ БАНКА И ЕГО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### 2.1 Направления деятельности и финансовая характеристика ПАО «Челябинвестбанк»

ПАО «Челябинвестбанк» - один из крупнейших банков Южного Урала. Банк занимает одно из ведущих мест на финансовом рынке Южного Урала, входит в число крупных банков России. В системе банка работают Головное Управление, 9 филиалов и 91 отделение в Челябинске и городах Челябинской области. Банк имеет Генеральную лицензию Банка России № 493 и входит в систему страхования вкладов. В 2019 году рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило ПАО «Челябинвестбанк» рейтинг кредитоспособности «ruA».

Акционерный челябинский инвестиционный банк «Челябинвестбанк» (ПАО) - один из крупнейших банков Южного Урала. Собственный капитал на начало 2019 г. составил 7,9 млрд рублей, уставный капитал - 2,0 млрд рублей. Банк обеспечивает бесперебойные и оперативные расчеты своих клиентов, привлекает свободные денежные средства и эффективно размещает их в реальный сектор экономики. В целях поддержки развития малого бизнеса Челябинвестбанк аккредитован Фондом содействия кредитованию малого предпринимательства Челябинской области, у банка заключено соглашение с Агентством инвестиционного развития Челябинской области. Банк активно участвует в программах поддержки сельхозпроизводителей и развития строительного рынка региона.

Банк имеет лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской, дилерской и депозитарной деятельности, подключен к системе международных расчетов SWIFT, информационным системам Bloomberg и REUTERS, активно работает на различных финансовых рынках, совершает банковские операции с золотом, серебром, платиной и металлами палладиевой группы на основании лицензии и в соответствии с законодательством РФ.

Банк выпускает собственные векселя любых номиналов, работает с клиентами в электронных системах «Клиент-Банк», «Интернет-Банк». На технологической базе банка работает система приема платежей населения «Город».

Челябинвестбанк выпускает международные карты VISA, MasterCard, карты национальной платежной системы «Мир», выпускает и обслуживает социальные карты. По данным на 1 января 2019 года в Челябинской области действуют 238 банкоматов и 196 терминалов самообслуживания, клиентам предлагаются новые финансовые технологии: интернет-банк InvestPay, платежные сервисы ApplePay, GooglePay и SamsungPay.

В банке создана собственная служба инкассации, которая является одной из крупнейших в России негосударственных инкассаторских служб.

Банк занимает активную общественную позицию, участвует в деятельности Ассоциации российских банков, Торгово-промышленной палаты РФ, Южно-Уральской торгово-промышленной палаты, «Союза промышленников и предпринимателей». Выступая экспертами по вопросам, связанным с состоянием финансового рынка, участвуя в законодотворческих процессах, руководство Челябинвестбанка вносит свой вклад в развитие социальных программ города и области, в укрепление экономики, повышение значимости и престижа Южного Урала.

Основными видами деятельности банка являются:

– корпоративный бизнес – предоставление услуг корпоративным клиентам и организациям по обслуживанию банковских счетов, открытию депозитов, услуг инкассации, кредитование, предоставление гарантий, обслуживание внешнеторговых операций и другие операции;

– розничный бизнес – оказание банковских услуг клиентам – физическим лицам по кредитованию, принятию средств во вклады, обслуживание банковских карт, проведение операций с драгоценными металлами, оказание депозитарных услуг, брокерских услуг и интернет-трейдинга, осуществление валютно-

обменных операций, денежных переводов, платежей, хранение ценностей и другие операции;

– операции на финансовых рынках – привлечение и размещение средств на межбанковском рынке, операции с ценными бумагами, операции с иностранной валютой и производными финансовыми инструментами.

На основе анализа финансовых показателей банка оцениваются возможность и целесообразность дальнейшего развития кредитной организации, доступные источники ресурсов, перспектива их мобилизации. Кроме того, дается прогноз положения банка на денежном рынке и рынке капиталов.

Показатели деятельности банка представлены в таблицах 2.1 и 2.2.

Таблица 2.1 – Основные показатели деятельности ПАО «Челябинвестбанк», тыс. руб

Показатель	Январь 2017	Январь 2018	Январь 2019
Кредитный портфель	19452693	18239796	19326964
Просроченная задолженность в кредитном портфеле	3249872	3300826	3420863
Вклады физических лиц	21431848	24001436	25003596
Вложения в ценные бумаги	3296866	10105313	12106698

Таблица 2.2 – Показатели деятельности ПАО «Челябинвестбанк», %

Показатель	Январь 2017	Январь 2018	Январь 2019
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю	16,67	18,11	19,00
Уровень резервирования по кредитному портфелю	23,98	29,70	30,05
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	146,01	146,55	147,05
Валютный оборот к активам-нетто	58,83	94,15	99,20

Активы банка - различные объекты, в которые тот размещает собственные и заемные ресурсы. Банк размещает средства в те или иные активы, чтобы получить доход и успешно рассчитываться по своим обязательствам, оставаясь при этом с прибылью. По объему активов ПАО «Челябинвестбанк» по состоянию на январь 2018 года занимает первое место среди региональных банков области.

По данным публикуемой формы баланса банка, собственные средства (капитал) ПАО «Челябинвестбанк» за период 2015 - 2018 гг. и первый квартал 2018 года возросли на 16%.

Капитал (собственные средства) необходим для того, чтобы в случае неожиданных финансовых потерь и даже ожидаемых убытков обеспечить банку исполнение всех обязательств перед кредиторами и акционерами. Состоит из суммы основного и дополнительного капитала за вычетом определенных показателей. По данному показателю ПАО «Челябинвестбанк» занимает второе место среди банков области.

Проанализируем прибыль и рентабельность ПАО «Челябинвестбанк».

Прибыль является показателем результативности деятельности банка в отчётном периоде. Банковская прибыль важна для всех участников экономического процесса. Акционеры заинтересованы в прибыли, так как она представляет собой доход на акционерный капитал. Прибыль приносит выгоду вкладчикам, повышая надёжность их вложений, так как благодаря увеличению прибыли, капитала банка и повышению качества услуг складывается более прочная, надёжная и эффективная банковская система.

Получение прибыли является одной из основных целей функционирования коммерческих банков, поскольку с ней неразрывно связано решение большинства важнейших задач, стоящих перед ними таких, как наращивание величины собственного капитала, пополнение резервных фондов, финансирование капитальных вложений.

На основе данных публикуемой формы отчётности (форма 0409807) с помощью таблицы 2.3 проанализируем динамику полученной банком прибыли.



Таблица 2.3 – Анализ динамики прибыли ПАО «Челябинвестбанк», тыс. руб.

Наименование статьи	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	Отклонение (2018/2015)	
					Абсолютное	Относительное, %
Чистые доходы	4503098	5159821	3248300	3357645	-1145450	-25,44
Операционные расходы	3883348	4828046	710220	2465030	-1418810	-36,53
Прибыль до налогообложения	619260	332076	709221	892610	273352	44,14
Возмещение (расход) по налогам	127361	112650	194860	302534	175180	137,55
Прибыль после налогообложения	491890	219130	514 364	590077	98178	19,96
Удельный вес чистой прибыли в прибыли до налогообложения, %	79,43	66,05	72,53	66,11	-13,32	-16,8

Приведенные в таблице 2.3 данные свидетельствуют о тенденции к увеличению размера чистой прибыли банка. Это происходит на фоне снижения чистых доходов банка (по сравнению с 2015г. показатель уменьшился на 25,4%) и еще большего снижения операционных расходов (снизились, на 36,5%).

Показатель чистой прибыли характеризуют конечные результаты деятельности предприятия, его рост свидетельствует об увеличении отдачи вложенных собственником средств. Динамика прибыли ПАО «Челябинвестбанк» положительная. С 2015 по 2018 размер чистой прибыли (прибыли после налогообложения) увеличился на 20% с 491,9 до 590,1 млн. руб.

Результаты расчёта показателей рентабельности приведены в таблице 2.4.

Рентабельность активов («чистая прибыль» / «средняя величина активов») – показатель, который характеризует общую эффективность деятельности банка, степень прибыльности всех имеющихся активов.

Таблица 2.4 – Динамика показателей рентабельности ПАО «Челябинвестбанк», %

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Отклонение (2015/2018), п.п.
Рентабельность активов	1,04	0,76	1,16	1,48	0,44
Рентабельность капитала	7,1	4,37	7,81	9,89	2,82

Из таблицы 2.4 и рисунка 2.1 видно, что значение показателя рентабельности активов имело устойчивую тенденцию к росту после 2016 года. Рост показателя с 2015 до 2018 год составил 0,44 п.п. Отсюда следует, что темпы роста прибыли банка опережают темпы роста его активов.

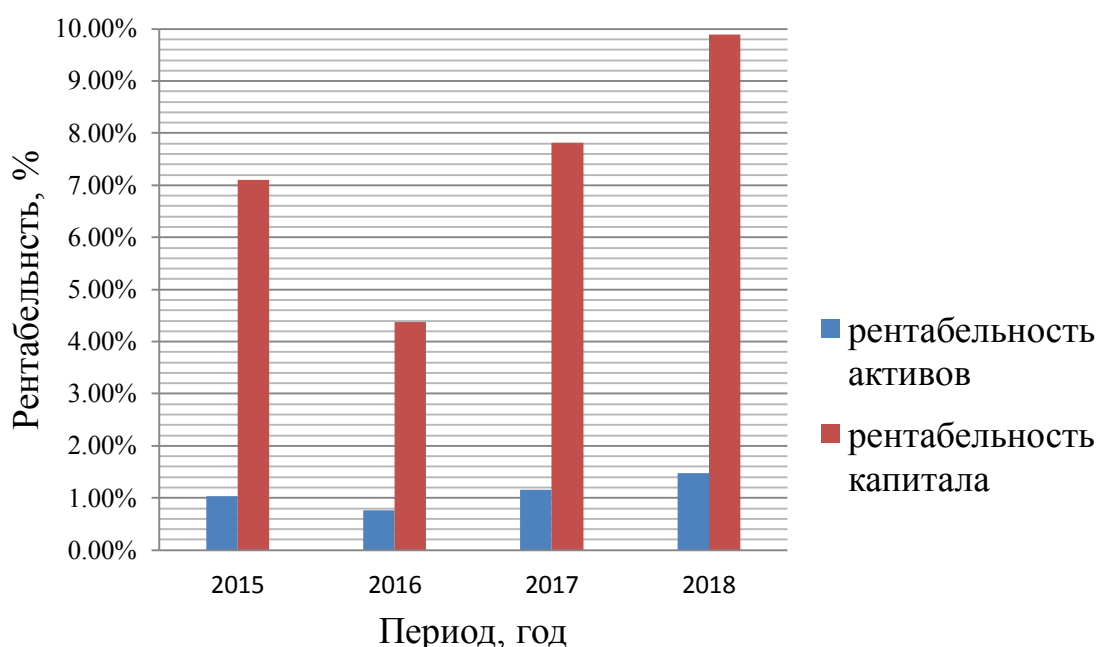


Рисунок 2.1 – Показатели рентабельности ПАО «Челябинвестбанк», %

Показатель рентабельности капитала демонстрирует ту же динамику, что и показатель рентабельности активов - имеет чётко выраженную тенденцию к росту с 2015 года. Рентабельность капитала характеризует эффективность использования капитала банка, значения показателя говорят о том, что прибыль получаемая коммерческим банком, растёт намного быстрее, чем прирастает капитал банка.

В качестве вывода, можно отметить, что ПАО «Челябинвестбанк» с 2015 по 2018 год увеличил объем активов на 29,3% (с 35 759 до 46 224 тыс. рублей) и собственный капитал на 16% (с 6749 до 7829 тыс. рублей). Рост чистой прибыли банка составил 20% (590 077 в 2018 году против 491 898 тыс. рублей в 2014), повысились показатели рентабельности активов и капитала на 0,44 и 2,79 п.п., соответственно. По всем вышеперечисленным показателям ПАО «Челябинвестбанк» занимает лидирующие позиции среди банков Челябинской области.

## 2.2 Анализ показателей финансового состояния банка

Одним из элементов оценки состояния экономической безопасности банка является проведение анализа финансово-экономического состояния предприятия.

Одной из основных задач анализа финансово-экономического состояния предприятия является исследование показателей, характеризующих его финансовую устойчивость, ликвидность и платежеспособность.

С целью оценки финансового состояния ПАО «Челябинвестбанк» рассчитаем и проведем анализ основных финансовых показателей:

– коэффициент надежности (Кнад) – характеризует уровень зависимости банка от привлеченных средств (капитал банка должен перекрывать обязательства на 25-30%) и исчисляется отношением суммы собственного капитала (СК) к обязательствам (Соб);

– коэффициент покрытия или общей ликвидности позволяет оценить, какая часть активов покрывает заемный капитал и краткосрочные обязательства, рассчитывается как отношение активов (А) к сумме краткосрочных и долгосрочных обязательств (Соб);

– коэффициент платежеспособности (К плат.) определяется как отношение собственного капитала к заемным средствам показывает, какая часть

деятельности финансируется за счет собственных средств, а какая за счет заемных;

- коэффициент финансового ливериджа раскрывает способность банка привлекать средства на финансовом рынке (рекомендованное значение около 20) и рассчитывается как соотношение обязательств банка (Соб) и собственного капитала (СК);

- коэффициент соотношения собственного капитала и активов (Кф.ак) показывает общий уровень финансирования активов (А) за счет собственного капитала (СК), то есть сколько денежных единиц капитала приходится на 1 руб. активов (рекомендованное значение не меньше 4%);

- коэффициент отношения уставного капитала (УК) к балансовому капиталу (Кб капитал-брутто) (Кук) характеризует зависимость банка от его учредителей (рекомендованное минимальное значение – 15%, максимальное – 50%);

- коэффициент концентрации собственного капитала (Кконц) или коэффициент капитализации (рекомендованное значение 15 – 20%) определяет уровень капитала (УК) в структуре общих пассивов (П);

- коэффициент мультипликатора капитала (Кмк) отражает степень покрытия активов акционерным капиталом (чем выше значение, тем меньше стабильность) и рассчитывается как соотношение активов (А) к уставному капиталу (УК);

- темп прироста капитала позволяет проанализировать тенденцию темпов роста капитала банка и рассчитывается как отношение прироста капитала к значению капитала на начало периода;

- коэффициент прироста активов позволяет проанализировать тенденцию темпов роста активов банка и рассчитывается как отношение прироста активов к значению активов на начало периода;

- коэффициент соотношения приростов капитала и активов (СКприр.кап./Кприр.ак) отражает, на сколько возрастают активы в результате увеличения капитала;

– доходность активов (Дак) отражает возможность получать прибыль и определяется как отношение чистой прибыли (Чприб) к активам (А);

– доходность капитала (Дк) определяется как отношение чистой прибыли (Чприб) к собственному капиталу (СК);

– коэффициент зависимости банка от привлеченных средств и их участие в активных операциях (Кз/а.оп) определяется как отношение совокупных обязательств (Соб) к общей сумме активов (А);

– рентабельность (доходность) банка (Робщ) отражает количество денежных единиц, приходящихся на одну денежную единицу дохода, или долю прибыли в доходе и рассчитывается как отношение прибыли до налогообложения к доходам банка (оптимальное значение 7–8%).

На рисунке 2.2 можно увидеть динамику изменения коэффициента соотношения собственного капитала и активов, а на рисунке 2.3 динамику коэффициента мультипликатора капитала.

Итоговые расчеты данных коэффициентов представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Итоговые расчеты (значения) коэффициентов, %

Показатель	2017	2018	2019
Кнад	0,24	0,24	0,21
Кп	1,25	1,24	1,21
Кплат	0,24	0,24	0,21
Кф.ак	4,09	4,10	4,79
Кконц	0,2	0,19	0,17
Кмк	17,87	17,74	17,87
СКприр.кап./Кприр.ак	2,12	1,0	0,44
Дак	0,02	0,01	0,01

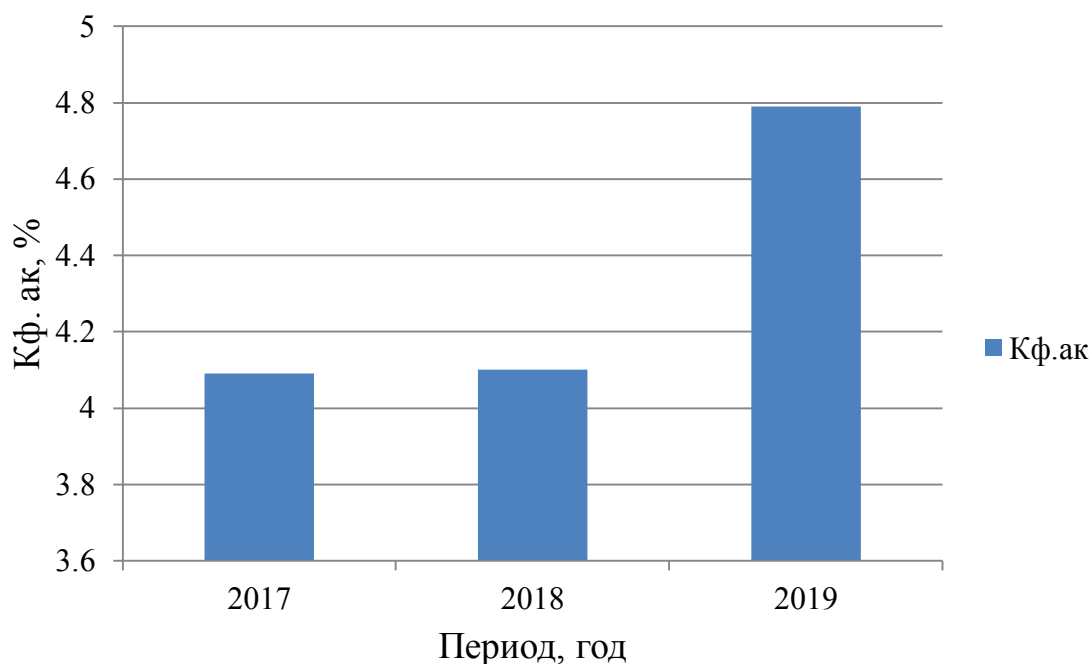


Рисунок 2.2 – Динамика изменения коэффициента соотношения собственного капитала и активов.

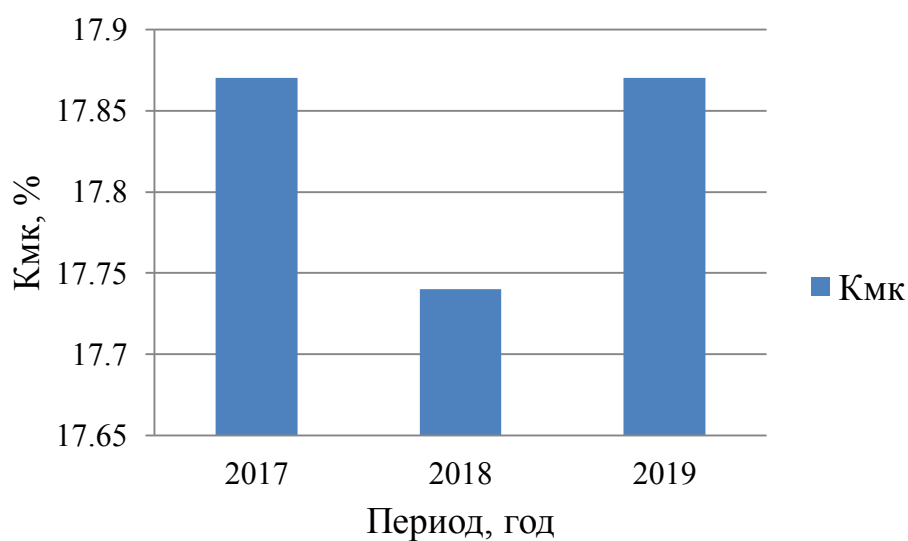


Рисунок 2.3 – Динамика коэффициента мультипликатора капитала.

Результаты анализа основных финансовых показателей банка свидетельствуют, что коэффициент надежности банка за 2017 год снизился на 3,48%, значение коэффициента покрытия обязательств также имеет тенденцию к

уменьшению. Уменьшение значения показателя концентрации собственного капитала свидетельствует об усилении зависимости банка от внешних кредиторов, то есть о некотором снижении финансовой устойчивости. Рост коэффициента мультипликатора капитала за 2019 год, который отражает степень покрытия активов акционерным капиталом, свидетельствует о менее стабильном состоянии банка. Также необходимо отметить негативную тенденцию опережения темпов прироста активов в 2019 году над темпами прироста капитала банка. Увеличение коэффициента финансового ливериджа на 0,69% в 2019 году свидетельствует о повышении деловой активности банка, но и о снижении его финансовой стабильности. За 2017 год увеличились активы банка на 3261340 тыс. руб., прирост активов отрицательно повлиял на показатель рентабельности активов с 1,4% рентабельность активов упала до 0,6 %. Рентабельность дохода банка в 2019 году значительно уменьшилась и составила 6,43% против 13,75% 2018 года. Таким образом, значения финансовых показателей свидетельствуют о снижении устойчивости банка и увеличении его зависимости от заемных средств.

Уровень экономической безопасности банка зависит от совокупности банковских рисков. Неправильное управление рисками приводит к возникновению угроз безопасности банка. Банковский риск часто сопоставляют с денежными и финансовыми потерями банка. На рисунке 2.4 указаны основные риски ПАО «Челябинвестбанк».

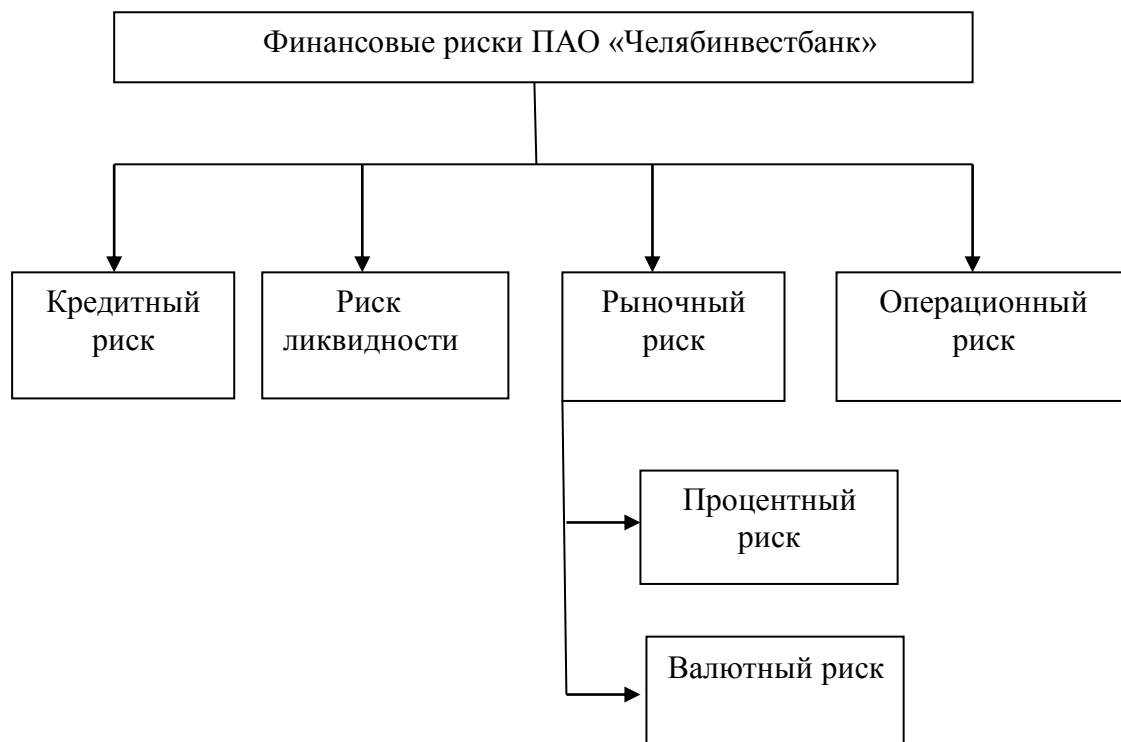


Рисунок 2.4 – Финансовые риски

Кредитный риск банка рассчитывается в соответствии с методологией измерения кредитного риска, предусмотренной Инструкцией Банка России, согласно которой активы группы банка взвешиваются на соответствующий коэффициент риска. Управление кредитным риском – деятельность, направленная на предотвращение риска и на минимизацию его последствий.

Основными инструментами минимизации и регулирования кредитного риска ПАО «Челябинвестбанк» являются:

- соблюдение основных принципов кредитования;
- лимитирование;
- диверсификация;
- создание резервов на возможные потери по кредитам;
- страхование залогового имущества;
- получение дополнительных гарантий и поручительств.

С установленной периодичностью на основе утверждённой методики проводится стресс - тестирование кредитного риска.



Банком проводится анализ и оценка кредитного риска по предоставляемым Банком кредитам юридическим лицам, предпринимателям и физическим лицам. Такой анализ проводится при рассмотрении кредитной заявки клиента на получение кредита в соответствии с внутренними документами Банка.

В период действия кредитного договора оценка кредитного риска проводится на постоянной основе в соответствии с требованиями Положения Банка России № 590П от 28 июня 2017 года «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности».

Формирование резервов по кредитам юридических лиц проводится в соответствии с внутренними документами банка на основании профессионального суждения с учетом наличия негативных тенденций.

Диверсификация кредитных вложений по отраслям и направлениям производится в соответствии с положениями концепции стратегического развития банка, годовым финансовым планом.

Ограничение принимаемого на банк кредитного риска производится за счет общего лимита кредитования на банк, лимитов кредитования на конкретные филиалы (отделения), лимитов кредитования на отдельного кредитного сотрудника и лимитов выдач на одного заемщика/группу взаимосвязанных заемщиков.

Лимитирование - это установление лимита, то есть предельных сумм расходов, продажи, кредита. Лимитирование является важным приемом снижения степени риска и применяется банками при выдаче ссуд, при заключении договора на овердрафт. Хозяйствующим субъектом он применяется при продаже товаров в кредит, предоставлении займов, определении сумм вложения капитала.

Диверсификация - расширение ассортимента выпускаемой продукции и переориентация рынков сбыта, освоение новых видов производств с целью повышения эффективности производства, получения экономической выгоды,

предотвращения банкротства. Такую диверсификацию называют диверсификацией производства.

Создание резервов на возможные потери по кредитам - формирование резерва осуществляется кредитной организацией на момент получения информации о появлении кредитного риска и качества. При изменении финансового положения заемщика, изменении качества обслуживания ссуды, а также при наличии иных сведений о рисках заемщика кредитная организация обязана осуществить рекласификацию ссуды и при наличии оснований уточнить размер резерва.

Вывод по разделу два

Деятельность банков связана с многочисленными рисками, управление которыми является одной из ведущих функций банка. Большинство рисков связано с активными операциями банков, а в их составе в первую очередь инвестиционными и кредитными.

### 3 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА КРЕДИТНЫХ УСЛУГ ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»

#### 3.1 Характеристика кредитных продуктов ПАО «Челябинвестбанк» для физических лиц

ПАО «Челябинвестбанк» является специализированным розничным банком, фокусирующимся на обслуживании и кредитовании населения и малого бизнеса. Банк принимает вклады от населения, предоставляет кредиты, осуществляет платежи в России и за рубежом, проводит операции с ценными бумагами и валютно-обменные операции, а также предоставляет банковские услуги коммерческим предприятиям и физическим лицам.

На рисунке 3.1 представим формы кредитов, которые предоставляет ПАО «Челябинвестбанк».

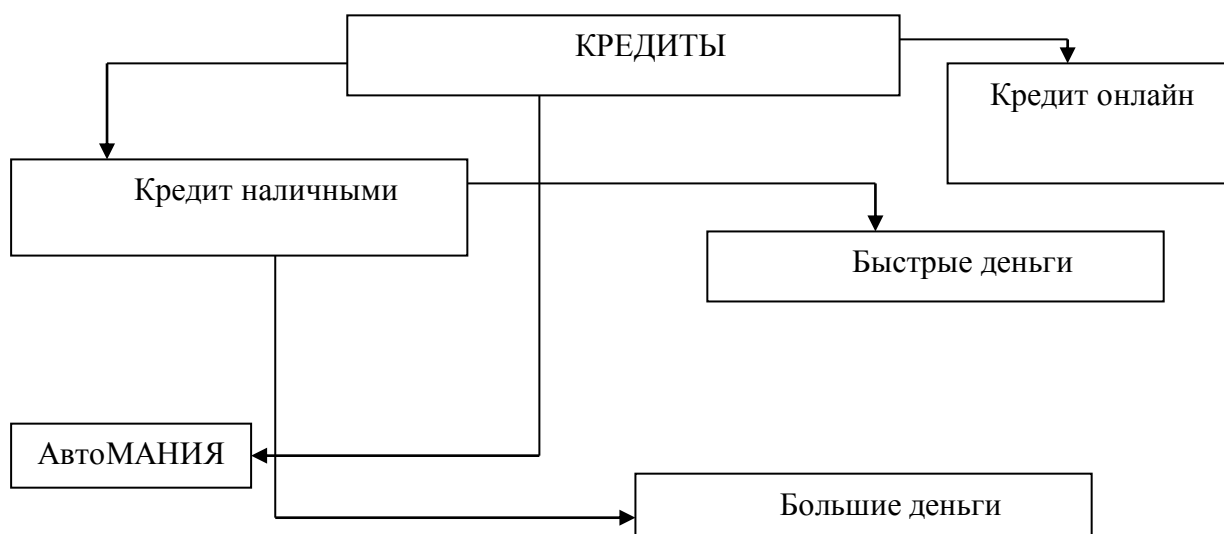


Рисунок 3.1 –Кредиты, предоставляемые ПАО «Челябинвестбанк»

В настоящее время ПАО «Челябинвестбанк» предоставляет своим клиентам следующие розничные услуги: пластиковые карты, вклады, кредитование, интернет – эквайринг, денежные переводы, депозитные сейфы, платежи через

банкоматы, кассовое обслуживание, личные банковские счета. Продуктовый ряд банка рассмотрен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Характеристика и условия предоставления банковских продуктов

Показатели	«Быстрые деньги»	«Большие деньги»	АвтоМАНИЯ	Кредит в Интернет Банке
Сумма	До 250000 рублей	До 700000 рублей	До 500000 рублей	До 250000 рублей
Время оформления	1 день	До 5 дней	До 7 дней	1 день
Срок кредита	До 48 месяцев	До 60 месяцев	До 5 лет	До 48 месяцев
Ставка	От 15%	От 15%	От 18%	От 15%
Ежемесячный платёж	От 677 рублей	От 1613 рублей	От 12600 рублей	От 677 рублей
Требования к клиенту	<p>Быть гражданином Российской Федерации; Иметь постоянный источник дохода; иметь домашний телефон; Быть зарегистрированным в регионе предоставления кредита; проживать в регионе предоставления кредита;</p>		<p>Быть Гражданином Российской Федерации; 2. Ваш возраст от 21 до 64 лет; 3. Иметь постоянный источник дохода; 4. Иметь проживания в регионе предоставления кредита.</p>	<p>Быть гражданином Российской Федерации; Иметь постоянный источник дохода; Проживать (иметь почтовый адрес) в регионе предоставления кредита; Возраст от 23 до 64 лет.</p>
Процедура получения кредита	<p>Посещение офиса банка и предъявление необходимых документов. Сотрудник Банка заполняет заявку на получение кредита и отправляет ее на рассмотрение. В случае положительного решения, подписывается договор о предоставлении</p>		<p>Сумма от 50000 до 500000 рублей по ставке 18,9 % годовых при транспорт залоге на месяцев. Иначе – 29,9%</p>	<p>Не требуется посещать офис банка, кредит оформляется через онлайн – заявку</p>

Можно выделить следующие основные условия кредитования ПАО «Челябинвестбанк», наиболее актуальные в современных условиях:

- соблюдение требований, предъявляемых элементам кредитования;
- совпадение интересов обеих сторон кредитной сделки;

– наличие возможностей, как у банка - кредитора, так и у заемщика выполнять свои обязательства;

- соблюдение принципов кредитования;
- возможность реализации залога и наличие гарантий;
- обеспечение коммерческих интересов банка;
- планирование взаимоотношений сторон кредитной сделки.

В принципе, физические лица являются практически как неисчерпаемым источником для пополнения банковских средств, так и направлением, где ПАО «Челябинвестбанк» может размещать свои ресурсы.

При кредитовании физических лиц ПАО «Челябинвестбанк» обращает внимание на такие важные моменты:

– услуга ПАО «Челябинвестбанк», которая предоставляется в кратчайшие сроки, при минимуме оформляемых бумаг со стороны клиента имеет большой успех даже при высокой процентной ставке. Поэтому банк использует любую возможность для упрощения и ускорения оформления кредитов;

– сегодня в большей степени нужны долгосрочные кредиты. Известно, что ПАО «Челябинвестбанк» не хочет и не может предоставлять долгосрочные кредиты в виде длинных денег, поэтому явно преобладают краткосрочные кредиты.

В развитии ПАО «Челябинвестбанк» на сегодняшний день следует выделить следующие: банк стал предоставлять нецелевые кредиты на более крупные суммы уже весной 2020 года. ПАО «Челябинвестбанк» предоставляет своим потенциальным клиентам возможность оформить кредит наличными на сумму до 700000 рублей.

Кроме того, ПАО «Челябинвестбанк» продолжает развивать культуру обслуживания клиентов. На сегодняшний день клиенты могут подавать заявки на получение кредита дистанционно, посредством Интернета или телефона.

Отрицательным моментом в предоставлении финансовых продуктов является очень низкая доля ипотечного кредитования – всего 0,047% в общей структуре финансовых продуктов.

Следующим финансовым продуктом ПАО «Челябинвестбанк» являются кредитные и дебетные карты.

ПАО «Челябинвестбанк» предлагает своим клиентам всего два варианта кредитных карт: «Быстрые покупки» и «CASHBACK».

Кредитная карта ПАО «Челябинвестбанк» «Быстрые покупки» типа MasterCard оформляется в течение 30 минут. Максимальный кредитный лимит по карте равен 200000 рублей. Обязательный ежемесячный минимальный платеж – 5% от суммы задолженности.

Максимальный размер льготного периода составляет 51 день. Годовая процентная ставка зависит от пакета предоставленных заемщиком документов и варьируется в пределах от 34,9% до 44,9%.

Дополнительно владелец карты должен будет оплачивать компенсацию страховых взносов (0,77% от суммы задолженности ежемесячно) и комиссию за обналичивание средств в банкомате (299 рублей при каждом снятии).

Основными требованиями к заемщику являются то, что заемщик должен быть гражданином России и старше 23 и младше 57 лет на момент оформления договора, с постоянной регистрацией и фактическим проживанием в регионе оформления карты. Трудовой стаж на последнем месте работы – не менее трех месяцев. Обязательно наличие постоянного источника дохода, номера рабочего и личного телефона (мобильного или стационарного).

Для того чтобы оформить карту «Быстрые покупки» заемщику необходимо заполнить простую онлайн-заявку на сайте или посетить ближайший офис банка. В анкете указать стандартные сведения о заемщике: паспортные данные, информация о работе, семейном положении, адресе проживания, образовании. После получения положительного решения нужно будет подписать договор в ближайшем отделении ПАО «Челябинвестбанк».

В течение получаса после оформления документов заемщик получит готовую к использованию карту с одобренной суммой кредитного лимита.

Условно все варианты карты «Быстрые покупки» можно разделить на три класса. Между собой они различаются величиной годовой процентной ставки и пакетом необходимых для оформления документов. Рассмотрим отличия в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Варианты карты «Быстрые покупки»

«Дешево и хлопотно»	«Оптимально»	«Просто дорого»
<p>Самая выгодная процентная ставка по кредитке «Быстрые деньги» (34,9% годовых) предлагается клиентам, которые могут предоставить в банк полный пакет документов: паспорт, один документ из «базового» списка (пенсионное или водительское удостоверение, загранпаспорт или страховое свидетельство). Кроме этого, необходимо еще два документа из списка платежеспособности»</p>	<p>Годовая процентная ставка для таких заемщиков повышается до 39,9%. Чтобы оформить кредитную карту на таких условиях клиенту нужно будет предоставить в банк: паспорт, один документ из «базового» списка, один документ из «списка платежеспособности».</p>	<p>Самая высокая процентная ставка (44,9% годовых) рассчитана на клиентов, у которых нет возможности подтвердить свою платежеспособность документально. Чтобы оформить такую карту, заемщику потребуется: паспорт, один документ из «базового» списка.</p>

Следующий вид кредитной карты - Карта CASHBACK. Карта CASHBACK дает возможность получать обратно на счет до 2% - 3% стоимости каждой покупки.

Карта выдается в двух вариантах: CASHBACK MasterCard Standard или CASHBACK MasterCard Gold.

Размер годовой процентной ставки по карте зависит от типа кредитки пакета предоставленных заемщиком документов и варьируется в пределах от 29,9% до 44,9% годовых. Основными требованиями к заемщику идентичны с картой «Быстрые деньги». Единственное отличие – получить кредитную карту CASHBACK MasterCard Gold может заемщик младше 55 лет. Условно кредитки CASHBACK делятся на три типа. Между собой они различаются размером

годовой процентной ставки и комиссиями за обслуживание, процентом возврата суммы покупок на счет и пакетом документов для оформления. В таблице 3.3 приведен сравнительный карт CASHBACK.

Таблица 3.3 – Варианты карты «CASHBACK»

CASHBACK MasterCard Gold	CASHBACK MasterCard Standard «Оптимум»	MasterCard Standard «Минимум»
<p>Возобновляемый кредитный лимит варьируется в пределах от 10 тысяч до 300 тысяч рублей. Ежемесячная комиссия составляет 149 рублей, а размер годовой процентной ставки равен 29,9%. После совершения каждой безналичной покупки, 3% от потраченной суммы возвращается обратно на карту.</p> <p>Для получения карты CASHBACK MasterCard Gold документы: паспорт, один документ из «базового» списка; два документа из «списка платежеспособности».</p>	<p>Возобновляемый кредитный лимит варьируется в пределах от 10000 до 200000 рублей. Ежемесячная комиссия составляет 99 рублей, а размер годовой процентной ставки равен 34,9%. После совершения каждой безналичной покупки на счет карты возвращается 2% потраченных заемщиком средств. Для получения такой карты заемщик должен предоставить в банк: паспорт, один документ из «базового» списка; один документ из списка «платежеспособности»</p>	<p>От карты CASHBACK MasterCard Standard «Оптимум» отличается тем, что получить ее можно без справки о доходах – по одному лишь паспорту и второму «удостоверяющему» документу. При этом размер годовой процентной ставки повышается до 44,9%, другие же условия использования карты остаются неизменными.</p>

Проведем сравнение условий по кредитным картам ПАО «Челябинвестбанк» с предложениями других банков в таблице 3.4.

Таблица 3.4 – Сравнение условий по кредитным картам ПАО «Челябинвестбанк» с предложениями других банков

Условия	Сбербанк России	Альфа-Банк	Русский Стандарт	ВТБ24	ПАО Челябинвест банк
Вид карт (количество)	«Подари жизнь» «Аэрофлот»	24 варианта кредитных карт	Более 40 вариантов кредитных карт	Более 20 вариантов кредитных карт	«Быстрые деньги» CASHBACK
Размер возобновляемой кредитной линии	600000 рублей	150000 рублей	450000	300 тысяч рублей	200000 рублей



#### Окончание таблицы 3.4

Условия	Сбербанк России	Альфа-Банк	Русский Стандарт	ВТБ24	ПАО Челябинвест банк
Годовая процентная ставка	От 19% до 24%	От 18,99% до 28,99%	36%	19%	34,9% - 44,9%
Возраст заемщика	От 21 до 65 лет	От 21 до 65 лет	От 21 до 65 лет	От 21 до 65 лет	От 23 до 57 лет
Срок оформления карты	2 рабочих дня	2 рабочих дня	30 минут	2 рабочих дня	30 минут
Документы	Без документов, подтверждающих трудовую занятость и источник постоянного дохода, невозможно	По двум документам и без справки о доходах	По двум документам (без справки о доходах)	По двум документам	Оформить всего по двум документам (без справки о доходах)

Таким образом, сравнивая условия по выдаче кредитных карт различными банками можно сказать, что ПАО «Челябинвестбанк» не имеет особых преимуществ в предоставлении кредитных карт перед другими банками, напротив, имеет большие процентные ставки, низкий лимит кредитной карты и очень низкий ассортимент финансового продукта в данной услуге (всего 2).

Следующим финансовым продуктом ПАО «Челябинвестбанк» являются дебетные карты. Дебетные карты ПАО «Челябинвестбанк» заслуживают отдельного внимания, поскольку позволяют получать дополнительный доход. MasterCard Gold или Visa принесет владельцу 7% годовых на остаток, а классическая - 5%.

Стоимость обслуживания составит 2500 и 500 рублей соответственно. При этом собственными средствами можно воспользоваться в любой момент.

Также можно совершенно бесплатно оформить электронную карту Visa. Структура кредитных вложений ПАО «Челябинвестбанк» представлена в таблице 3.5.

Таблица 3.5 – Структура кредитных вложений ПАО «Челябинвестбанк»

Наименование статьи	2016г		2017г		2018г		Отклонения	
	Млн. руб.	%	Млн. руб.	%	Млн. руб.	%	Абсолютные млн. руб. (2018-2016)	Темп роста, % (2018/2017) x 100-100
Кредит наличными	614005	47,3	715074	43,3	659745	41,0	45740	7,4
Кредит онлайн	486636	37,3	717186	43,5	721436	45,4	234800	48,2
Кредиты на покупку автомобиля	125363	9,6	120522	7,3	103787	6,5	-21576	-17,2
Быстрые деньги	64377	4,9	83417	5,1	89404	5,6	25027	38,9
Большие деньги	12452	0,9	13456	0,8	15423	1,5	2971	23,9
Итого кредиты физическим лицам	1302833	100	1649655	100	1589795	100	286962	22,0

В структуре портфеля кредитов физическим лицам основной удельный вес имеет кредит онлайн.

На рисунке 3.2. изображено изменение удельного веса просроченной задолженности в розничном кредитном портфеле.

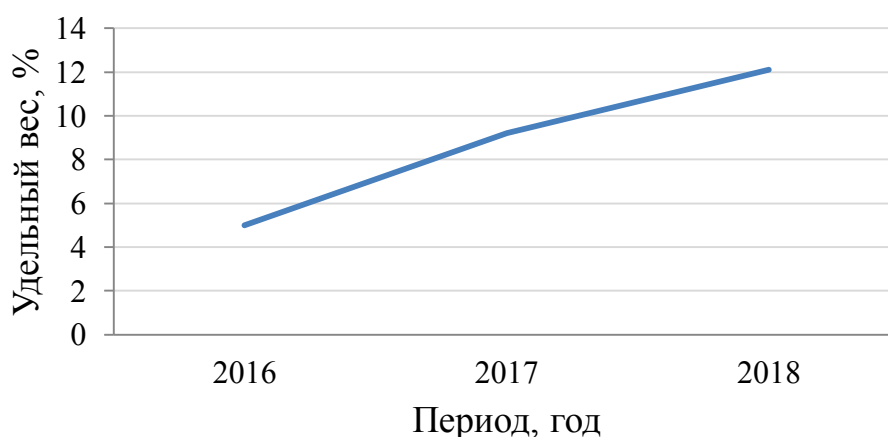


Рисунок 3.2 – Удельный вес просроченной задолженности в розничном кредитном портфеле ПАО «Челябинвестбанк», %

Таким образом, до 2018 года ПАО «Челябинвестбанк» имел достаточно низкую долю просроченной задолженности в розничном кредитном портфеле, что в целом говорит о его качестве, однако за период сначала 2017 года до 2018 года просроченная задолженность увеличилась в 2 раза. Это является отрицательным в работе банка и приводит к снижению прибыли. Данное обстоятельство обусловлено некачественным предоставлением кредитных услуг физическим лицам, в частности некачественной системой контроля предоставления кредитных услуг.

### 3.2 Система контроля качества предоставляемых услуг

ПАО «Челябинвестбанк» для анализа кредитоспособности в потребительском кредитовании применяют смешанный подход, который основан в экспертном анализе и использовании экономических методов андеррайтинга клиентов с использованием кредитного скоринга.

К применению скоринга при кредитовании физических лиц ПАО «Челябинвестбанк» перешел в 2006г., первоначально применив модель анализа кредитоспособности физических лиц, которая была построена с использованием статистических методов, в процессе выдач ипотеки, которая имеет основную долю в потребительском кредитном портфеле ПАО «Челябинвестбанк», а затем распространив и на другие кредитные продукты для физических лиц – потребительские, кредиты на автомобиль, кредитные карты.

Главным развивающимся направлением оценки кредитоспособности физических лиц в ПАО «Челябинвестбанк» в перспективе являются оптимизация методики автоматизации данного этапа кредитного процесса, с применением новейшего программного обеспечения.

В ПАО «Челябинвестбанк» представлены бизнес-процессы, которые предусматривают автоматизацию банковских услуг для физических лиц и, в том числе – кредитных розничных продуктов с применением скорингового модуля.

Предлагается совершенствование системы контроля качества кредитных услуг физическим лицам путем внедрения SAS Credit Scoring for Banking.

SAS Credit Scoring for Banking – это комплексное решение для анализа заемщика и поддержки принятия решений в кредитовании физических лиц. Решение дает возможность автоматизировать процесс рассмотрения кредитной заявки, анализ кредитоспособности заемщика и принятия решений о предоставлении кредита, для чего применяются новейшие технологии интеллектуального и математического анализа рисков и клиентов, непосредственно связанных с ними.

Инструмент SAS Credit Scoring for Banking дает возможность специалисту в части интеллектуальной оценки данных образовывать модели кредитного скоринга для кредитных карт, потребительских кредитов, овердрафтов, ипотечных и автомобильных кредитов. Скоринг направлен на решение различных задач от анализа вероятности дефолта заемщика до определения стратегии деятельности коллекторского отделения и образования рейтинговой системы в соответствии с рекомендациями Базельского комитета.

На рисунке 3.3 изображена модель системы SAS Credit Scoring for Banking. Главные модели системы SAS Credit Scoring for Banking возможно подразделить на типы:

- анкетный (заявочный) скоринг;
- поведенческий скоринг;
- коллекторский скоринг;
- антимошеннический скоринг.

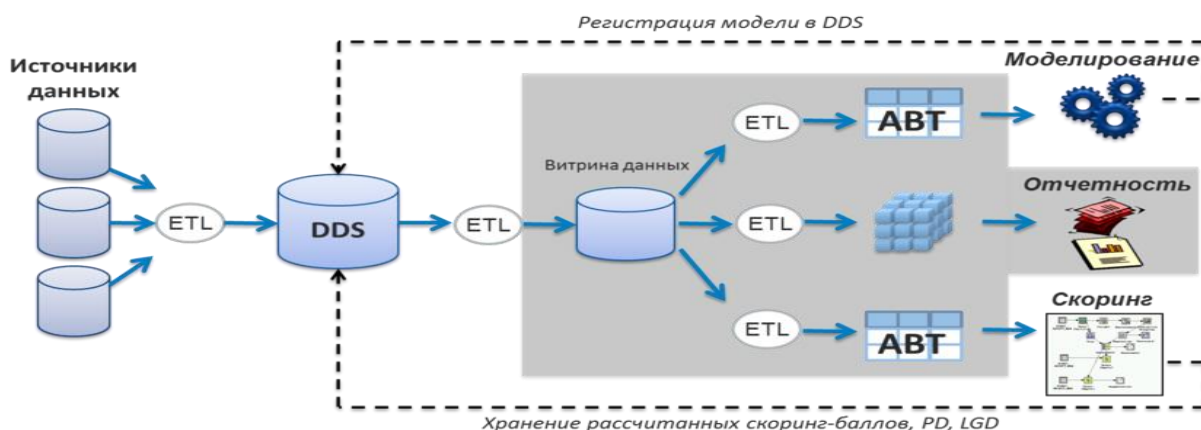


Рисунок 3.3 – Модель SAS Credit Scoring for Banking

Для управления процессами анализа и принятия решения SAS Credit Scoring for Banking выполняет несколько функций:

- обеспечивает эффективный анализ кредитного риска со своевременной отчетностью по взвешенным по рискам активам (RWA), а также оптимизирует регуляторный капитал;
- соблюдает требования Базель III/IV для анализа кредитного риска;
- создает консолидированную инфраструктуру данных, моделирования и отчетности по кредитному риску и риску контрагента;
- создает, тестирует и вводит в эксплуатацию модели кредитного риска быстрее, без перекодирования;
- эффективнее управляют корпоративным IP с помощью интуитивно понятного интерфейса, который позволяет легко обмениваться артефактами проекта, переменными и так далее;
- принимает лучшие решения по кредитованию, используя широкий спектр скоринговых методологий для оценки рисков;
- уменьшает модельный риск, оптимизируя эффективность ее работы в течение жизненного цикла;
- развертывает сценарную аналитику рисков для моделирования рисков и обеспечения планирования капитала;

- подготавливает оценку МСФО и CECL в централизованной контролируемой среде;
- позволяет получать целостное представление о собственном профиле риска и состоянии системы внутреннего контроля;
- обеспечивает прозрачность и внедрение единых стандартов. В этом поможет централизованная система с возможностью учета реестра моделей и управления модельными рисками;
- создает точные, on-demand отчеты для руководства и регуляторов, основанные на данных высокого качества;
- позволяет управлять ключевыми процессами в отношении операционных рисков и процедур внутреннего контроля в само документируемой инфраструктуре, которая обеспечивает возможность контроля и отслеживания для руководства и регулирующих органов;
- классифицирует новых клиентов и обновляет скоринг на основе ключевых событий, которые могут содержать риск и в отношениях с клиентами;
- позволяет автоматически просматривать события;
- позволяет проводить постоянный мониторинг;
- гибко и оперативно позволяет управлять рисковыми атрибутами;
- позволяет проводить тщательный анализ, используя меньше ресурсов.

В таблице 3.6 представлена смета затрат на внедрение SAS Credit Scoring for Banking.

Таблица 3.6 – Смета затрат на внедрение SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк», тыс. руб.

Наименование	Ответственное подразделение	Расходы
1. Затраты на приобретение – всего	Отдел сопровождения закупок	2230
1.1. Затраты на покупку программного обеспечения		1400

Окончание таблицы 3.6

1.2.Обновление компьютерной техники	-	550
1.3.Материалы для подключения	-	280
2.Затраты на обучение – всего	Руководитель службы по управлению персоналом	2279
2.1.Обучение сотрудников (пользователей системы в количестве 74 чел.) -стоимость 1чел/дня 1400 руб. -стоимость 1628 чел/дней	Руководитель отдела по ИТ	2279
3.Затраты на внедрение в среде разработки – всего		50
3.1.Администрирование системы специалистом ЗАО «ДИТ»	-	50
Итого	-	4559

Первоначальные затраты на внедрение ПО SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк» в расчете на один год составит 4559 тыс. руб. В последующие периоды при эксплуатации SAS Credit Scoring for Banking необходимы будут расходы на обновления программного обеспечения.

В связи с внедрением SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк» предлагается следующее:

- проведение сегментации клиентов по критериям уровня дохода, финансовой активности и возраста для определения фокус - групп, для которых важна разработка системы комплексного обслуживания и системы индивидуального подхода на основе разработанных центральным аппаратом ПАО «Челябинвестбанк» стандартных продуктов;

- разработка программ комплексного обслуживания клиентов для определенной фокус - группы, которая предусматривает получение длительного синергетического эффекта от реализации банковских продуктов.

Сущность первого предложения – это сегментации клиентов ПАО «Челябинвестбанк» – заключается в выделении сегментов клиентской базы ПАО

«Челябинвестбанк» и разработки системы обслуживания клиентов на базе существующих банковских продуктов и услуг для каждого сегмента.

Характеристика сегментов клиентской базы представлена в таблице 3.7.

Таблица 3.7 – Структура и характеристика клиентских сегментов ПАО «Челябинвестбанк»

Рыночные сегменты	Сфера деятельности банка	Характеристика сегмента
Пенсионеры	Розничное банковское обслуживание	Универсальное обслуживание по специализированным пенсионным программам
Студенты, сотрудники клиентов – корпоративных лиц	Смешанное корпоративно-розничное банковское обслуживание	Главным образом, зарплатные программы: эмиссия и обслуживание зарплатных банковских карт Предоставление платежно-расчетных услуг в рамках «карточных» программ Частичное предоставление кредитных продуктов
Наименее обеспеченные частные лица	Розничное банковское обслуживание	Редкое предоставление простейших банковских услуг
Среднеобеспеченные и хорошо обеспеченные частные лица – «средний класс»		Предоставление стандартных банковских услуг с универсальными условиями
Богатые и наиболее обеспеченные клиенты	VIP – обслуживание и private-banking	Обеспечение комфортных условий обслуживания, использование индивидуального подхода, разработка программ управления личными финансами

Реализации второго предложения – это разработка программ комплексного обслуживания для соответствующей фокус - группы – предполагает формирование возможного пакета стандартных продуктов и услуг банка с универсальными условиями, которые предлагаются среднеобеспеченным и хорошо обеспеченным клиентам банка на базе взаимодействия с клиентами и их консультирования.

Предполагается, что внедрение такой системы качества позволит увеличить кредитный портфель банка на 5% за счет снижения просроченной задолженности.

Рассмотрим эффективность внедряемого проекта в таблице 3.8.



Таблица 3.8 – Эффективность предложенных рекомендаций

Наименование статьи	До внедрения рекомендаций, млн руб.	После внедрения рекомендаций, млн руб.	Темп прироста, %
Кредит наличными	659745	686135	4,00
Кредит онлайн	721436	764722	6,00
Кредиты на покупку автомобиля	103787	108457	4,50
Быстрые деньги	89404	93874	5,00
Большие деньги	15423	16194	5,00
Итого кредиты физическим лицам	1589795	1669383	5,01

Срок окупаемости проекта – количество периодов (месяцев, лет, которые необходимы для того, чтобы доходы, генерируемые инвестициями, покрыли затраты на инвестиции). Срок окупаемости проекта составит 1 месяц.

Таким образом, внедрение и применение SAS Credit Scoring for Banking даст возможность ПАО «Челябинвестбанк» осуществлять перекрестные проверки каждого кредитуемого клиента, с применением всей имеющейся в ПАО «Челябинвестбанк» информации, применять всю возможную информацию, как из внутренних, так и из внешних источников.

Одновременно появляется возможность дополнять систему пользовательскими алгоритмами анализа и любыми дополнительными процедурами проверки, что дает возможность расширить возможности системы в соответствии с изменяющимися условиями ведения кредитного бизнеса и менталитетом общества.

Вывод по разделу три

ПАО «Челябинвестбанк» является специализированным розничным банком, фокусирующимся на обслуживании и кредитовании населения и малого бизнеса. В настоящее время ПАО «Челябинвестбанк» предоставляет своим клиентам достаточно широкий спектр банковских розничных услуг.

Качество услуг, предоставляемых ПАО «Челябинвестбанк» физическим лицам, напрямую зависит от одного из этапов кредитования — предкредитного анализа заемщика.

Для решения выявленных проблем было предложено совершенствование системы контроля качества кредитных услуг физическим лицам путем внедрения SAS Credit Scoring for Banking.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогам проведенного исследования были сделаны следующие выводы. С каждым годом в банковском секторе усиливается конкуренция, в связи, с чем внедряются многочисленные новации в организации и формах обслуживания клиентов; традиционные виды деятельности банков усложняются; появляются новые виды банковских услуг.

Успешное функционирование и стабильное развитие любого банка в современных рыночных условиях, основанных на конкурентной борьбе, недостижимы без целенаправленной деятельности по формированию и повышению качества предоставляемых услуг. В связи с этим в последнее время возникла необходимость уделять большое внимание вопросам качества банковских услуг, как фактора обеспечения экономической безопасности.

Экономическая безопасность – это, прежде всего, создание условий, позволяющих защищать и эффективно использовать финансовые ресурсы, безопасно хранить и перевозить наличные и ценности, грамотно использовать технические средства и оборудование банка, обеспечение условий для эффективного проведения банком операций и заключения соглашений.

Обеспечивать экономическую безопасность необходимо как от внешнего, так и от внутреннего влияния, нарушающего стабильное функционирование хозяйственной деятельности. Ведущим фактором экономической безопасности в настоящее время является качество банковской услуги.

Кредитные операции являются главным видом активных операций российского банковского сектора. Потенциал развития российского рынка кредитования физических лиц еще далеко не исчерпан. Однако невысокие денежные доходы населения России, высокие большие ставки по некоторым кредитным программам, а также ухудшение текущей экономической ситуации в стране выступают существенным ограничителем для развития отечественного рынка потребительских кредитов.

Современный российский рынок кредитования физических лиц можно охарактеризовать множеством тенденций:

- ростом просроченных кредитов;
- высокой рыночной концентрацией;
- наращиванием конкуренции (как ценовой, так и неценовой);
- постепенной унификацией предлагаемых россиянам кредитных продуктов и так далее.

Мониторинг - это процесс отслеживания состояния объекта (системы или сложного явления) с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой совокупность определенных ключевых показателей. Мониторинг качества услуг необходим для своевременной реакции на рыночные изменения, своевременного улучшения продуктов и дальнейшего информирования целевой аудитории банка. Цель данной реакции — максимизация получаемой прибыли банка, путём предоставления потребителям банковских продуктов с условиями релевантными текущей рыночной ситуации.

В ходе написания выпускной квалифицированной работы была изучена деятельность ПАО «Челябинвестбанк, основное внимание уделено проблеме потребительского кредитования.

ПАО «Челябинвестбанк» - один из крупнейших банков Южного Урала. Банк занимает одно из ведущих мест на финансовом рынке Южного Урала, входит в число крупных банков России.

В настоящее время ПАО «Челябинвестбанк» предоставляет своим клиентам следующие розничные услуги: пластиковые карты, вклады, кредитование, интернет – эквайринг, денежные переводы, депозитные сейфы, платежи через банкоматы, кассовое обслуживание, личные банковские счета.

В результате работы были выявлены основные проблемы ПАО «Челябинвестбанк» в области потребительского кредитования, которые заключаются в низкой эффективности работы, проводимой в банке с просроченными долгами.

По итогам исследования сравнения условий по кредитным картам ПАО «Челябинвестбанк» с предложениями других банков был сделан вывод о том, что ПАО «Челябинвестбанк» не имеет особых преимуществ в предоставлении кредитных карт перед другими банками, напротив, имеет большие процентные ставки, низкий лимит кредитной карты и очень низкий ассортимент финансового продукта в данной услуге.

Кроме того, до 2018 года ПАО «Челябинвестбанк» имел достаточно низкую долю просроченной задолженности в розничном кредитном портфеле, что в целом говорит о его качестве, однако за период сначала 2017 года до 2018 года просроченная задолженность увеличилась в 2 раза. Это является отрицательным в работе банка и приводит к снижению прибыли. Данное обстоятельство обусловлено некачественным предоставлением кредитных услуг физическим лицам, в частности некачественной системой контроля предоставления кредитных услуг.

Главным развивающимся направлением оценки кредитоспособности физических лиц в ПАО «Челябинвестбанк» в перспективе являются оптимизация методики автоматизации данного этапа кредитного процесса, с применением новейшего программного обеспечения.

Для решения выявленных проблем было предложено совершенствование системы контроля качества кредитных услуг физическим лицам путем внедрения SAS Credit Scoring for Banking.

SAS Credit Scoring for Banking – это комплексное решение для анализа заемщика и поддержки принятия решений в кредитовании физических лиц. Решение дает возможность автоматизировать процесс рассмотрения кредитной заявки, анализ кредитоспособности заемщика и принятия решений о предоставлении кредита, для чего применяются новейшие технологии интеллектуального и математического анализа рисков и клиентов, непосредственно связанных с ними.

Подготовленная в работе смета затрат на внедрение SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк» свидетельствует о том, что первоначальные затраты на внедрение ПО SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк» в расчете на один год составят 4559 тыс. руб. В последующие периоды при эксплуатации SAS Credit Scoring for Banking необходимы будут расходы на обновления программного обеспечения.

В связи с внедрением SAS Credit Scoring for Banking в ПАО «Челябинвестбанк» было предложено следующее:

– проведение сегментации клиентов по критериям уровня дохода, финансовой активности и возраста для определения фокус - групп, для которых важна разработка системы комплексного обслуживания и системы индивидуального подхода на основе разработанных центральным аппаратом ПАО «Челябинвестбанк» стандартных продуктов;

– разработка программ комплексного обслуживания клиентов для определенной фокус - группы, которая предусматривает получение длительного синергетического эффекта от реализации банковских продуктов.

Внедрение и применение SAS Credit Scoring for Banking даст возможность ПАО «Челябинвестбанк» осуществлять перекрестные проверки каждого кредитруемого клиента, с применением всей имеющейся в ПАО «Челябинвестбанк» информации, применять всю возможную информацию, как из внутренних, так и из внешних источников.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алексеева, Д.Г. Банковское кредитование [Текст]: учебник / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. – М.: Юрайт, 2019. – 128 с.
- 2 Банкова, К.В. Разработка моделей и методов формирования и оптимизации структуры портфеля потребительских кредитов коммерческого банка [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / К.В.Банкова.– Самара, 2019. – 22 с.
- 3 Белова, А.А. Развитие механизма банковского потребительского кредитования субъектов малого предпринимательства [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / А.А.Белова.– М.: Инфра-М, 2017. – 26 с.
- 4 Боброва, О.П. Оценка кредитоспособности физических лиц [Текст]: О.П. Боброва // Экономика. Социология. Право. –2019. –№ 2 (14). – С. 27-32.
- 5 Галяпина, Л. В. Финансы и кредит [Текст]: учебник / Л.В. Галяпина, Т. М. Трускова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 352 с.
- 6 Даниленко, С. А. Банковское потребительское кредитование [Текст]: С.А. Даниленко, М.В. Комиссарова. – М.: Юстицинформ, 2016. – 384 с.
- 7 Довченко, О.С. Особенности оценки кредитоспособности физических лиц по ипотечным кредитам [Текст]: О.С. Довченко // Colloquium-journal. –2019. – № 23 – 6 (47). – С. 31-35.
- 8 Ерошкин, В.Ю. Совершенствование методического обеспечения прогнозирования кредитных рисков [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / В.Ю.Ерошкин.– Самара, 2018. – 26 с.
- 9 Коробова, Г.Г. Банковское дело [Текст]: учебник / Г.Г. Коробова. – М.: Экономистъ, 2017. – 160 с.
- 10 Костерина, Т.М. Банковское дело [Текст]: учебник / Т.М. Костерина. – М.: Юрайт , 2018. – 336 с.
- 11 Кузнецова, Е.И. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебное пособие / Е.И. Кузнецова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 567 с.

12 Кредиты с 1 января 2020 года. Важные новости // Кредиты и банки [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://jcredit-online.ru/info/kredit\\_i\\_s\\_1\\_yanvarya\\_2020\\_goda\\_vajnie\\_novosti](https://jcredit-online.ru/info/kredit_i_s_1_yanvarya_2020_goda_vajnie_novosti).

13 Лаврушин, О.И. Банковское дело [Текст]: учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева. – М.: Кнорус, 2018. – 800 с.

14 Литвинова, А.В. Современные формы, виды, методы и инструменты розничного кредитования: проблемы толкования и применения [Текст]: А.В. Литвинова, Е. Г. Черная // Вестник Южно-Российского ГТУ. – 2011. – № 2. – С. 51-59.

15 Лукина, О.О. Особенности оценки кредитоспособности физического лица [Текст]: О.О.Лукина. // Наука и современность. –2017. – № 16-2. – С. 139-142.

16 Мамакова, А.А. Финансовая устойчивость коммерческого банка как фактор обеспечения его экономической безопасности // Современные научные исследования и инновации. – 2019. – № 7 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2019/07/89991>.

17 Матвеева, Е.Е. Методика управления кредитными рисками в системе экономической безопасности банка // Экономический журнал. – 2019. – № 2 (54). [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-upravleniya-kreditnymi-riskami-v-sisteme-ekonomicheskoy-bezopasnosti-banka>.

18 Мельник, Д.Ю. Базовые элементы и основные составляющие экономической безопасности банка // Вестник евразийской науки. – 2018. – № 4. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bazovye-elementy-i-osnovnye-sostavlyayushchie-ekonomicheskoy-bezopasnosti-banka>.

19 Моргунов, А.В. Методы оценки кредитных рисков инвестиционных проектов [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / А.В.Моргунов.– М.: Инфра-М, 2017. – 26 с.



20 Новокрещенова, О.А. Совершенствование инструментария управления качеством обслуживания клиентов кредитной организации [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / О.А.Новокрещенова. – Саранск, 2018. – 26 с.

21 Об ипотеке (залоге недвижимости). Федеральный закон от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ (в ред. от 2 августа 2019 г. № 261-ФЗ) // Российская газета № 137 от 22 июля 1998 г.

22 О кредитных историях Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (в ред. от 02.08.2019 № 259-ФЗ) // Российская газета № 2 от 13 января 2005 г.

23 Осипчук, Р.И. Кредитоспособность заемщиков: сравнительный анализ на основе матричного метода [Текст]: Р.И. Осипчук // Социальная политика и социология. – 2018. – № 5-2 (99). – С. 111-117.

24 Официальная информация о ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК» о банке [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://chelinvest.ru/>.

25 Письмо Минфина РФ и ЦБР от 28: 29 апреля 2005 г. № 01-СШ/54, 70-Т «О резервах банков, формируемых согласно Положению Банка России от 26.03.2004 № 254-п» // Вестник Банка России, № 22 от 5 мая 2005 г.

26 Пономарева, Л.П. Финансовый мониторинг как фактор экономической безопасности коммерческого банка // Символ науки. – 2020. – № 3. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/finansovyy-monitoring-kak-faktor-ekonomicheskoy-bezopasnosti-kommercheskogo-banka>.

27 Райзберг, Б.А. Современный экономический словарь [Текст]: Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 512 с.

28 Рахметова, А.М. Концепция взаимодействия банковского и реального секторов экономики в современных условиях [Текст]: Дис. докт. экон.наук. – М.: инфра-М, 2015. – 370 с.

29 Рейтинг банков на 01.01.2018 (места с 1 по 20) по показателю «Объем кредитов, выданных физическим лицам» [Электронный ресурс] – Режим доступа:

<http://mir-procentov.ru/banks/ratings/credits-fl.html?date1=2018-01-01&date2=2017-01-01>.

30 Романюк, К.А. Концепция метода оценки кредитоспособности физических лиц [Текст]: К.А. Романюк // Финансы и кредит. –2017. – № 24 (648).

31 Рудичева, Н.И. О принципах банковского кредитования / Аналитический портал «Отрасли права». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://xn----7sbaj7auwnffhk.xn--p1ai/article/20862>.

32 Светлова, В.В. Механизмы и инструменты эффективной системы экономической безопасности коммерческих банков [Текст]: автореф. дис. канд. экон.наук: 08.00.05 / В.В.Светлова.– М.: Инфра-М, 2018. – 31 с.

33 Смирнов, Д.В. Экономическая безопасность в сфере банковской деятельности // Символ науки. – 2017. – № 5. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskaya-bezopasnost-v-sfere-bankovskoy-deyatelnosti>.

34 Теляшева, Е.Л. Проблемы и перспективы развития банковского потребительского кредитования в России // Молодой ученый. – 2017. – № 40. – С. 135-140 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/174/45834/>.

35 Тавасиев, А.М. Банковское дело [Текст]: краткий курс/ А.М. Тавасиев, В.А. Москвин, Н.Д. Эриашвили.– М.: Юнити-Дана, 2018. – 288 с.

36 Тагирбекова, К.Р. Основы банковской деятельности (Банковское дело) [Текст] / К.Р. Тагирбекова.– М.: Инфра-М, 2018.– 354 с.

37 Федеральный закон РФ от 21 декабря 2013 г. «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ (ред. от 03.07.2016) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс: правовой сайт.– Режим доступа: <https://dogovor-urist.r>. (02.06.2018).

38 Финансы [Текст]: учебник для бакалавров / под ред. М.В. Романовского, О.В. Врублевской. – 4–е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 599 с.

39 Финансы и кредит [Текст]: учебник / под ред. Т.М. Ковалёвой. – 8-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2014. – 360 с.

40 Финансы. Денежное обращение. Кредит [Текст]: учебник / Под ред. Г.Б.Поляка. – М.: ЮНИТИ, 2016. – 639 с.

41 Формы государственного статистического наблюдения // Федеральная служба государственной статистики [офиц. сайт] [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gks.ru/form/index.html>.

42 Юшкова, С.Д. Взаимодействие систем контроля банков и заемщиков в кредитных процессах [Текст]: автореф. дис. докт. экон.наук: 08.00.05/ С.Д.Юшкова.– М.: инфра-М, 2017. – 54 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения А

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)»  
Высшая школа экономики и управления  
Кафедра «Экономическая безопасность»

Качество услуг коммерческого банка как фактор экономической безопасности на  
примере ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»

АЛЬБОМ ИЛЛЮСТРАЦИЙ  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ – 38.05.01. 120. ВКР

Количество листов 18

Руководитель ВКР,

\_\_\_\_\_/ С.В.Ермолаев/

«20» июня 2020г.

Автор

студент группы ЭУ.663

\_\_\_\_\_/ Н.А.Смирнова/

«20» июня 2020г.

Челябинск 2020