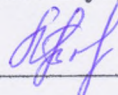


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)
Институт экономики и менеджмента (ИЭМ)
Кафедра финансов и учета

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ ГЭК
Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент


_____ Л.И. Ткаченко

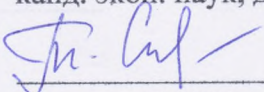
« 04 » _____ 2019 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ПРОБЛЕМНЫМИ
КРЕДИТАМИ

по основной образовательной программе подготовки бакалавров
направление подготовки
38.03.01 — Экономика

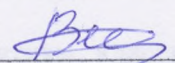
Вельмякина Юлия Олеговна

Руководитель ВКР
канд. экон. наук, доцент


_____ Т.В. Счастливая
подпись

« 31 » _____ 2019 г.

Автор работы
студентка группы № 09483


_____ Ю.О. Вельмякина
подпись

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

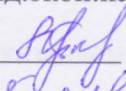
Институт экономики и менеджмента

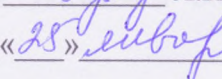
Кафедра финансов и учета

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП

канд.экон.наук, доцент

 Л.И.Ткаченко

«28»  2019г.

ЗАДАНИЕ

по подготовке выпускной квалификационной работы бакалавра
студентке Вельмякиной Юлии Олеговне группы №09483

1. Тема ВКР:

Организация работы коммерческого банка с проблемными кредитами.

2. Срок сдачи студентом выпускной квалификационной работы бакалавра:

в деканат 31 мая

в ГЭК 04 июня 2019г

3. Исходные данные к работе:

Цель выпускной квалификационной работы - исследовать современную ситуацию банковской работы с проблемными кредитами и возможности ее улучшения.

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретический материал по понятиям, классификации и методам работы с проблемными кредитами.
- провести анализ работы с проблемными кредитами в ООО Хоум Кредит Банк.
- определить проблемные места в результативности работы с проблемными кредитами в банке.

- исследовать возможности по преодолению проблем в работе с проблемными кредитами.
- сделать вывод по проведенному исследованию.

Объектом исследования служит ООО Хоум Кредит Банк.

Предмет исследования - методы работы с проблемными кредитами.

4. Краткое содержание работы:

В первой главе рассмотрены теоретические основы организации с проблемными кредитами.

Во второй главе проведен анализ работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

В третьей главе рассмотрено совершенствование работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

5. Организация, на примере которого выполняется работа: ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

6. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей, рисунков и таблиц):

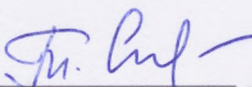
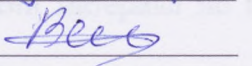
Объем квалификационной работы составляет 61 страницу, среди которых 3 приложения, 6 таблиц и 11 рисунков.

7. Дата выдачи задания «25» 01 2019г

Руководитель ВКР

канд. экон. наук, доцент

Задание приняла к исполнению

Счастливая Т.В.

Вельмякина Ю.О.

Оглавление

Введение	3
1. Теоретические основы организации работы с проблемными кредитами	5
1.1 Понятие и сущность проблемных кредитов	5
1.2 Классификация проблемных кредитов	9
1.3 Современные методы организации работы с проблемными кредитами	19
2. Анализ работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»	27
2.1 Общая характеристика финансовой организации	27
2.2 Оценка финансового состояния банка	30
2.3 Оценка организации работы с проблемными кредитами	33
3. Совершенствование работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»	37
3.1 Механизмы совершенствования работы с проблемными кредитами в банке	37
3.2 Проектное решение по совершенствованию работы с проблемными кредитами	42
3.3 Оценка возможности улучшения работы с проблемными кредитами	49
Заключение	51
Список источников и литературы	54
Приложения	59

Введение

Кредитные отношения – неотделимая составляющая рыночной экономики. Сущность кредитования представляется как движение свободных денежных средств от кредитора к заемщику на условиях возвратности и ограничения сроков использования средствами, а также платности – начисление процентов в пользу кредитодателя. В статье отражены основные проблемы своевременного обнаружения и действенного регулирования просроченной задолженности кредитного портфеля коммерческого банка. Именно данный аспект выступает основным признаком качества кредитной задолженности и стойкости банка к отрицательным влияниям факторов макроэкономики. В статье конкретизируется понятие «просроченная задолженность», показаны наиболее эффективные направления кредитования и наиболее слабые. В целом по банковской системе показатель просроченности платежей говорит о состоянии заемщиков и в целом всей экономики. В статье представлены различные виды кредитования, отличающиеся между собой по признакам эффективности, надежности и рискованности.

Кризисные обстоятельства призвали к активным действиям как со стороны банковских учреждений, так и регуляторов государства, главным из которых является Центральный Банк Российской Федерации. Проблема обеспечения финансовой стабильности банков играет важную роль, так как в условиях финансового кризиса, усиления конкуренции между банками, усиление требований со стороны Банка России к деятельности коммерческих банков, завершение функционирования хотя бы одного крупного банка, банкротства огромного числа кредитных организаций приводят к серьезным негативным последствиям для экономики страны в целом. В нестабильно меняющейся финансовой среде пристальный взгляд направляется на объем сформированных резервов в конкретном банке и в секторе в целом.

Развитие банковского кредитования имеет большое значение в стабилизации и усилении экономики нашей страны. Кредит служит некой опорой для экономики, важнейшим элементом ее развития. Ввиду происходящих политико-экономических обстоятельств, введенных санкций в отношении России со стороны западных стран, именно заемные финансовые источники как для экономического сектора страны, так и для отдельных граждан, столкнувшихся со снижением уровня реальных доходов, являются главными помощниками.

До кризиса 2014 и 2015 гг. наблюдалась энергичная конкуренция в сфере кредитования, устойчивый рост розничного банковского кредитного портфеля. С

появлением кризиса кредитный портфель физических лиц начал снижаться примерно на 2 % каждый месяц, что привело к заметному сокращению количества банков в стране.

Большой спрос на кредиты ведет к быстрому увеличению «плохих» ссуд в кредитном портфеле банков, что в конечном итоге приводит к росту процента просроченных кредитов и убытков банковского сектора.

На этой основе, актуальность темы выпускной работы, на сегодняшний день, имеет большое значение для экономистов, государственных служащих и самого населения России.

Цель работы – исследовать современную ситуацию банковской работы с проблемными кредитами и возможности ее улучшения.

Объектом исследования служит ООО Хоум Кредит Банк.

Предмет исследования - методы работы с проблемными кредитами.

Выпускная работа состоит из трех глав (теоретической, аналитической и практической), введения, заключения, списка используемых источников и 3 приложений.

Задачами для проведения исследования служили следующие:

1. Рассмотреть теоретический материал по понятиям, классификации и методам работы с проблемными кредитами.
2. Провести анализ работы с проблемными кредитами в ООО Хоум Кредит Банк.
3. Определить проблемные места в результативности работы с проблемными кредитами в банке.
4. Исследовать возможности по преодолению проблем в работе с проблемными кредитами.
5. Сделать вывод по проведенному исследованию.

Источниками для написания работы служили законодательные акты РФ, научная и аналитическая информация, составленная современными учеными. На основе проведенного исследования сделаны собственные выводы.

1. Теоретические основы организации работы с проблемными кредитами
- 1.1 Понятие и сущность проблемных кредитов

Банк в своей деятельности сталкивается с рисками различных видов среди которых валютные, инвестиционные, кредитные, депозитные и др. А так как большинство операций банка связано с кредитованием, то основным и наиболее масштабным среди банковских рисков является именно кредитный.

Любое банковское учреждение независимо от качества кредитного портфеля и кредитной политики, способов и методов управления кредитным риском, качества и точности оценки платежеспособности и кредитоспособности заемщика регулярно сталкивается с таким явлением, как «проблемные кредиты».

Появление проблемной задолженности может привести к негативным последствиям в работе банка, а именно может ухудшить его способность генерировать прибыль и динамично развиваться в условиях изменчивой внешней среды. Поэтому уменьшение кредитных рисков, поиск и формирование новых и усовершенствование существующих методов регулирования проблемных кредитов являются главными задачами, которые стоят перед банковскими учреждениями. В связи с этим появляется необходимость исследования вопросов сущности и классификации проблемных кредитов, что позволит глубже рассмотреть их природу и разработать мероприятия по эффективному управлению ими.

Анализ литературы. Вопросы сущности проблемных кредитов, их состояния и методов управления ими всегда интересовали как зарубежных, так и отечественных ученых.

Большой вклад в изучение вопросов проблемной задолженности банков и эффективности управления ею сделали такие ученые, как В. Д. Базилевич, И. В. Сало, А. Д. Волчанка, И. А. Барановский, Л. О. Примостка, М. И. Савлук, а также Дж. Бессис, П. Роуз, А. И. Лаврушин, Е. П. Шустова, Н. Е. Егорова и др.

Несмотря на значительные научно-теоретические и практические работы по исследованию проблемных кредитов банков, до сих пор отсутствует единая сущностная оценка, остаются открытыми вопросы о причинах увеличения показателя проблемной задолженности и предотвращении возникновения проблемных кредитов.

Анализ экономической литературы, в которой исследуется сущность проблемного кредита, показал, что среди ученых отсутствует единая точка зрения в трактовке этого понятия. Некоторые из них отождествляют проблемный кредит с просроченной

задолженностью, другие делают акцент на низкой возможности погашения кредита по разным причинам.

Толкования понятия «проблемный кредит», предоставляемые различными научными источниками, отражены в таблице 1.

Таблица 1 - Подходы к сущности понятия «проблемный кредит».

Источник	Сущность понятия «проблемный кредит»
Л. О. Примостка	«Кредит, по которому своевременно не проведены один или несколько платежей, значительно снизилась стоимость обеспечения, возникли обстоятельства, которые позволяют банку иметь сомнение в возврате кредита» [28].
В. Я. Вовк	«Кредиты, по которым своевременно не проведены один или несколько платежей, значительно снизилась ликвидность и рыночная стоимость обеспечения, возникли обстоятельства, которые делают сомнительным выполнение заемщиком своих обязательств» [8].
С. С. Кузнецов	«Кредит, по которому клиент-должник не способен выполнять свои обязательства в полном соответствии с заключенными договорами и соглашениями с банком, в силу чего существует потенциальная угроза частичной или полной потери для банка принадлежащих ему средств обязательствам должника» [15].
Э. П. Шустова	«Кредит, предоставленный банком заемщику, по которому заемщиком не выполняются обязательства (или исполняются ненадлежащим образом) в части оплаты платежей, или имеются основания полагать, что обязательства по ним не будут выполнены полностью или частично» [41].
О. Нурзат	«Кредит, который имеет ряд признаков, на базе которых он вызывает у кредитных менеджеров обоснованные опасения по поводу возврата основного долга и процентов по нему» [35].
В. Кльоба	«Кредит, по которому банк видит опасность своевременного и полного его погашения вследствие действия различных факторов (экономических, юридических, социальных и т. д.)» [12].
Энциклопедия банковского дела и финансов	«Кредит, для погашения которого в соответствии с условиями договора у заемщика нет финансовых возможностей» [43].
Международный Валютный фонд	«Кредит, по которому выплата процентов и основной суммы долга просрочены на 90 дней или более, но есть и другие веские причины сомневаться, что выплаты будут осуществляться в полном объеме» [38].

Анализ приведенных определений понятия «проблемный кредит» показал, что наиболее полными являются те, в которых говорится о невозможности возврата кредита и процентов за его пользование по любым причинам (снижение рыночной стоимости обеспечения, ухудшение финансового состояния заемщика и др.) или наступила ситуация просрочки по кредиту.

Наиболее распространенным и содержательным является определение проблемного кредита как кредита, по которому своевременно не проведены один или несколько платежей, значительно снизилась стоимость обеспечения, произошло значительное ухудшение финансового состояния должника, существует потенциальная угроза частичной или полной потери для банка его средств по кредитным обязательствам должника и который может привести в будущем к экономическим потерям банка.

Основные причины и последствия появления проблемных кредитов и проблемной задолженности для банка приведены в таблице 2.

Таблица 2 - Основные причины и последствия появления проблемных кредитов и проблемной задолженности для банка

Причины		Последствия
Внешние	Внутренние	
- изменения в законодательстве;	- некомпетентность работников кредитного отдела;	- угроза неплатежеспособности и снижение репутации банка;
- конкуренция между банками;	- ошибки при структурировании кредита;	- финансовые убытки от недополучения суммы кредита и процентов по нему;
- ухудшение финансового состояния заемщика, его банкротство;	- использование непроверенной устной информации о заемщике;	- ухудшение качества активов банка и потребность в формировании новых резервов;
- экономический спад и политическая нестабильность в стране;	- некачественная оценка кредитоспособности заемщика.	- угроза оттока из банка высококвалифицированных работников из-за снижения возможностей их материального стимулирования;
- повышение уровня безработицы;		- заморозка средств в неприбыльных активах банка;
- повышение уровня инфляции.		- уменьшение собственного капитала банка в результате падения рыночной стоимости его акций.

Источник: составлено на основе [12; 14; 22].

Современные проблемы в экономике страны негативным образом повлияли на качество кредитных портфелей, что привело к увеличению доли проблемных кредитов.

Такая ситуация оказывает значительное дестабилизирующее влияние и на функционирование банковской системы и экономики в целом. Стоит отметить, что такие тенденции оказывают неблагоприятное влияние на результаты финансовой деятельности банков, порождают определенные трудности для кредиторов и заемщиков, затрудняют деятельность по организации и управлению банка, провоцируют недоверие со стороны населения к банковской системе и сдерживают восстановление кредитования реального сектора экономики.

Необходимо отметить тот факт, что рост доли проблемной задолженности в кредитном портфеле банка вызывает значительные отчисления в резервы на покрытие потерь по кредитным операциям. Высокие показатели резервов под активные операции свидетельствуют о низком качестве активов банка и уменьшают размер потенциальной прибыли.

Новым направлением в работе с проблемными кредитами является создание в банках ситуационных центров управления проблемной задолженностью по кредитным операциям [6]. Задачей такого ситуационного центра является четкое регламентирование процесса подготовки, рассмотрения вариантов решений, их научное обоснование на этапе подготовки, использования научных подходов к оценке альтернативных вариантов, прогнозирование результатов, рисков, внедрения рисков при урегулировании проблемной задолженности банка.

Таким образом, проблемный кредит определяется как кредит, по которому своевременно не проведены один или несколько платежей, и из-за ухудшения финансового состояния должника существует потенциальная угроза частичной или полной потери для банка его средств по кредитным обязательствам.

Для успешного управления своей деятельностью банковские учреждения должны понимать, к какому виду принадлежит проблемный кредит. Была проведена классификация проблемных кредитов с позиции регулирования ними. Исходя из нее, можно выделить следующие виды проблемных кредитов: стандартные, усиленного контроля и обновленные. Данная классификация может быть положена в основу кодификации законодательной и нормативной базы, а также использована в информационных системах органов власти и банков.

1.2 Классификация проблемных кредитов

Для эффективного регулирования проблемных кредитов банковских учреждений необходимо осуществить их группировку по выбранным критериям. В научной литературе достаточно много усилий экономистами было направлено на разработку подходов к классификации проблемных кредитов. На наш взгляд, заслуживают внимание исследования Н. М. Лыкова [17], И. Ю. Тарануха [36], которые предлагают группировку проблемных кредитов на три категории: стандартные, усиленного контроля и обновленные.

Для нашего исследования особую ценность имеют две последние группы проблемных кредитов.

Так, к проблемным кредитам усиленного контроля необходимо отнести ссуды с просрочкой более 30 дней и имеющие направленность к увеличению срока просрочки и существенную вероятность полного непогашения. В свою очередь, среди проблемных кредитов усиленного контроля можно выделить три подкатегории:

1) субстандартные кредиты, к которым относятся ссуды, обладающие вероятностью несвоевременного погашения задолженности по кредиту менее 50%, но более 20% чистого кредитного риска; просрочка при этом составляет 31–90 календарных дней; такой кредит требует усиленного контроля и вмешательства со стороны руководства банковского учреждения и находится на переходной стадии между стандартным и сомнительным;

2) сомнительные кредиты, к которым относятся ссуды с вероятностью несвоевременного погашения кредитной задолженности более 50% чистого кредитного риска; просрочка увеличивается и составляет 91–180 календарных дней;

3) безнадежные кредиты, по которым вероятность выполнения обязательств со стороны заемщика сводится к нулю, риск по таким операциям равен сумме задолженности по ним, соответственно, увеличивается и количество дней просрочки – более 180 календарных дней.

Вторая группа проблемных кредитов (обновленные) уже подвержена инструментам влияния со стороны банка, и по таким ссудам проведено переоформление кредитных договоров. В составе обновленных проблемных кредитов можно выделить следующие три подкатегории:

- пролонгированные кредиты, характеризующиеся продлением срока погашения суммы основного долга;

- реструктуризированные кредиты, по которым изменены условия кредитной сделки; чаще всего заемщику временно предоставляются льготные условия погашения;
- рефинансированные кредиты; к ним относятся погашенные ссуды посредством оформления нового кредита [11].

Бесспорным остается утверждение, что банком должен быть разработан комплекс мер, которые применяются в отношении каждой категории проблемных кредитов, отработан алгоритм взаимосвязей подразделений при появлении тех или иных сигналов, продуманы варианты поведения в зависимости от степени эффективности мер регулирования [12].

Таким образом, в общем виде, проблемный кредит – это кредит, по которому заемщик вовремя не осуществил платеж или по которому существует высокая вероятность подобного неплатежа. При этом в профессиональной среде в качестве синонимов могут использоваться такие понятия как:

- неработающие кредиты;
- кредиты, требующие особого внимания (находящиеся в процессе реструктуризации или пересмотра условий);
- просроченные кредиты;
- сомнительные, безнадежные кредиты;
- обесцененные ссуды (ссуды 2-5 категорий качества)
- стрессовые кредиты;
- токсичные активы.

Тем не менее четкого, устоявшегося определения нет. В компетентных отечественных и зарубежных источниках единого мнения по этому вопросу также не существует. Так, Базельский Комитет трактует проблемный кредит как кредитный продукт, по которому имеются существенные нарушения сроков исполнения обязательств перед банком, значительное ухудшение финансового состояния должника, а также ухудшение его качества или утрата обеспечения по нему. В определении Международного валютного фонда это - обязательство, полное погашение которого сомнительно вследствие неадекватного финансового состояния должника или обеспечения по данному обязательству, а также наблюдается просрочка уплаты основного долга и (или) процентов по нему более 90 дней.

В представленных характеристиках словосочетания «существенное нарушение сроков», «значительное ухудшение финансового состояния», «неадекватное финансовое состояние» можно трактовать по-разному. Формулировка МВФ и Федеральной Резервной Системы США является более конкретной, так как если задержка основного долга или

процентов составляет более чем 90 дней, то кредит автоматически относится к проблемным.

По формулировке Центрального Банка РФ и Базельского Комитета отнесение кредита к проблемным больше связано с субъективными факторами. Это означает то что, во многом коммерческий банк сам решает относить ли кредит к числу проблемных или нет. В Положении Банка России №-254-П от 26 марта 2004 года «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» это закреплено законодательно [3]. Так, проблемная ссуда – это ссуда IV категории качества – ссуда с высоким кредитным риском и вероятностью финансовых потерь вследствие неисполнения заемщиком обязательств по ссуде, которая обуславливает ее обесценение в размере от 51 процента до 100 процентов.

Определение категории качества ссуды (определение вероятности обесценения ссуды) осуществляется с применением так называемого профессионального суждения на основе комбинации двух классификационных критериев (финансовое положение заемщика и качество обслуживания им долга). Таким образом, профессионализм инспектора и отсутствие субъективизма играет, бесспорно, главенствующую роль в отнесении кредитов к числу проблемных.

Основная информация, которая должна содержаться в профессиональном суждении, достаточно объемна и включает:

- информацию об уровне кредитного риска по ссуде;
- информацию об анализе, по результатам которого вынесено профессиональное суждение;
- заключение о результатах оценки финансового положения заемщика, включая обоснование осуществления заемщиком - юридическим лицом реальной деятельности;
- заключение о результатах оценки качества обслуживания долга по ссуде;
- информацию о наличии иных существенных факторов, учтенных при классификации ссуды или неучтенных с указанием причин, по которым они не были учтены кредитной организацией;
- расчет резерва;
- иную существенную информацию.

В целом же с учетом европейских норм и сложившейся практики в нашей стране к проблемным (или неработающим) кредитам относят кредиты 4 и 5 категории качества (хотя существуют веские аргументы в пользу включения и 3 категории), а понятие обесцененная ссуда (Положение №-254-П) включает вообще все категории ссуд, за исключением стандартных.

Для иллюстрации сложившейся на сегодняшний момент ситуации с проблемными кредитами в банковском секторе России рассмотрим данные Центробанка [32]. В последние годы размер просроченной задолженности в российском банковском секторе растёт.

В конце 2018 года (как и каждого предыдущего) были изучены данные более 80 миллионов граждан Российской Федерации. Напомним, что активный рост начался в 2017 году, когда банки не досчитались 11 триллионов. Однако, в прошлом году, в общей сложности, жители нашей страны задолжали сумму, равную 13 триллионам рублей. Это означало, что в сравнении с 2017 долги россиян возросли почти на 12%.

Однако, такой показатель, как показывает время, был далеко не рекордным. На сегодняшний день сумма долгов перевалила за отметку 16 триллионов рублей. Однако, речь идет только о хозяйствах. Общая сумма задолженности россиян достигает отметки в 55 триллионов. Люди продолжают заключать кредитные договоры, несмотря на периодически растущую процентную ставку (Центробанк повышал её в 2018 дважды). Более того, в прошлом году объем заключенных договоров увеличился почти на 50%, в сравнении с предыдущим годом.

Согласно исследованиям, россияне чаще всего берут нецелевые кредиты и, как правило, наличными. Это объясняется высокими темпами роста цен на многие виды продукции. Кроме того, исследователи утверждают, что такой активный рост числа желающих взять займ объясняется также тем, что последние году люди на фоне кризиса постоянно откладывали важные покупки. Сюда относятся такие дорогостоящие потребности как обновление ремонта, покупка жилья, автомобилей. Поэтому получилась довольно простая ситуация: многие терпели до последнего, после чего все вместе резко устремились на поиски средств.

Не стоит забывать и про микрофинансовые организации, которые на протяжении всего года продолжали исправно выдавать займы. И не просто продолжали, а даже увеличивали объемы в «промышленном» масштабе. На 30% возросло число заемщиков МФО. Всё это говорит о том, что потребность в деньгах у россиян не только не уменьшается, но увеличивается высокими темпами.

На сегодняшний день, число должников по нашей стране достигает 11 миллионов человек. Существует вероятность, что в 2019 эта цифра будет только увеличиваться. Это будет вызвано, в первую очередь, продолжением роста цен, который мы уже наблюдаем сегодня. Опасность в том, что люди берут большее число займов не по причине того, что их доходы растут, и можно было бы себе позволить новые крупные покупки, а по причине банальной нехватки ресурсов.

Проблема увеличения просроченной задолженности по кредитам как юридических, так и физических лиц актуальна, так как стала способствовать ухудшению качества портфеля коммерческих банков. В статье проанализировано текущее положение на рынке потребительского кредитования. Рассмотрена структура просроченной задолженности и выявлены причины возникновения долгов населения перед банками. Автором предложены методы снижения уровня просроченной задолженности в кредитном портфеле банковской сферы.

Развитие банковского кредитования играет огромную роль в развитии экономики Российской Федерации. Особенно важно активное кредитование реального сектора именно в кризисные периоды. Россия находится в сложной политико-экономической обстановке: введение санкций в отношении нашей страны со стороны Запада негативно сказывается на темпах роста отечественного ВВП, наблюдается отток иностранного капитала из страны; кризис 2014 года способствовал увеличению безработицы; произошла девальвации отечественной валюты. Поэтому именно заемные финансовые источники являются главными помощниками, как для экономического сектора, так и для населения страны. [22]

За последние 8 лет кредитование физических и юридических активно растёт, за исключением 2016 года, когда кредитование реального сектора и населения упало из-за высокой ключевой ставки, которая в 2015 году достигла 17 %, а также из-за уменьшения реальных доходов населения, что в совокупности негативно отразилось на качестве заёмщиков. После кризиса рентабельность реального сектора экономики существенно снизилась и банки сократили кредитование юридических лиц, так как было необходимо создавать большие резервы под такие ссуды. (рис.1)



Рисунок 1 - Объем предоставленных кредитов физическим и юридическим лицам, в млн. рублей [17]

С развитием кризиса кредитный портфель физических лиц стал сокращаться на 2 % каждый месяц, что стало одной из причин сокращения количества банков в стране.

Российские семьи тратят на обслуживание кредитов большую часть своих доходов. Это приводит к тому, что заёмщики вынуждены брать новые кредиты под большие проценты, чтобы погасить имеющийся кредит. Учитывая застой в росте реальных доходов населения, риск просроченной задолженности будет возрастать с каждым днём всё больше и больше. На рисунке 2 видно, что после кризисного 2014 года объём просроченной задолженности физических лиц в рублях возрос в 2 раза из-за девальвации рубля и снижения уровня доходов.

В иностранной валюте также наблюдается рост задолженности, особенно в 2016 году, но затем она уменьшается. На наш взгляд, это стало, в том числе, следствием политики ЦБ, направленной на дедолларизацию экономики. [8, с. 194-197]



Рисунок 2 - Объём просроченной задолженности физ. лиц в рублях и иностранной валюте, в млн. рублей [17]

На рисунке 2 наблюдается тенденция роста просроченной задолженности и у юридических лиц как в национальной валюте, так и в иностранной. Понятно, что данная тенденция связана с кризисным положением в экономике страны, где граждане уменьшают потребление, в связи с чем предприятия несут потери и их платежеспособность падает.

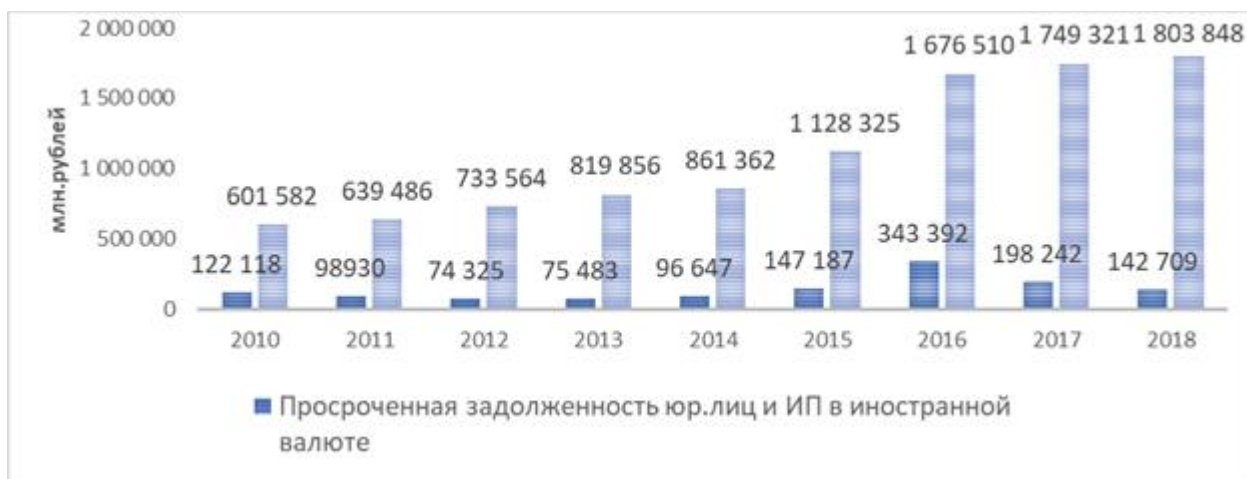


Рисунок 3 - Объем просроченной задолженности юр. лиц в рублях и иностранной валюте, в млн. рублей [7]

В настоящее время коммерческие банки озабочены ростом просроченной задолженности по ссудам. В 2018 году доля просроченной задолженности в общем объеме задолженности по кредитам нефинансовым организациям и физическим лицам снизилась с 8,02 до 7,57 %. Такое снижение обусловлено опережающим ростом портфеля кредитов с ростом просроченной задолженности (на 01.01.2018 просроченная задолженность составила 2,8 трлн. рублей). (рис.2) [4, с. 46-52]

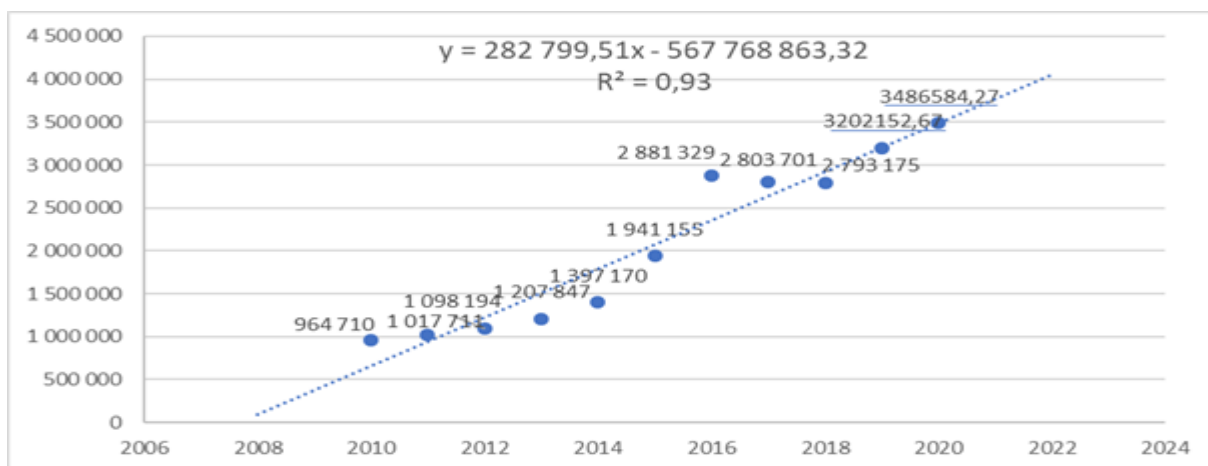


Рисунок 4 - Прогноз уровня просроченной задолженности в целом по БС, в млн. рублей [17]

Полученные прогнозные значения на 19-20 года показывают рост уровня проблемной задолженности с 2 793 175 млн. рублей в 2018 году до 3 202 152 млрд. рублей

в прогнозном 2019 и 3 486 584 млрд. рублей в 2020. Высокое значение R^2 свидетельствует о 93 % вероятности совпадения прогнозных значений с реальными.

Динамика кредитования предприятий различных отраслей экономики в 2018 была разнонаправленной. Кредиты сельскохозяйственным предприятиям по сравнению с посткризисными годами 2015-2016 выросли - на 17,6 %. Существенно выросли кредиты предприятиям, занимающимся добычей полезных ископаемых – на 51,6 % по сравнению с 2015 годом. Наблюдается активное кредитование операций с недвижимым имуществом, как говорилось ранее, что связано с обеспеченностью ссуд. В то же время задолженность по строительству сократилась на 26,3 %. Наибольший удельный вес задолженности по-прежнему приходится на кредиты предприятиям обрабатывающих производств. (рис.5) [4, с. 46-52]

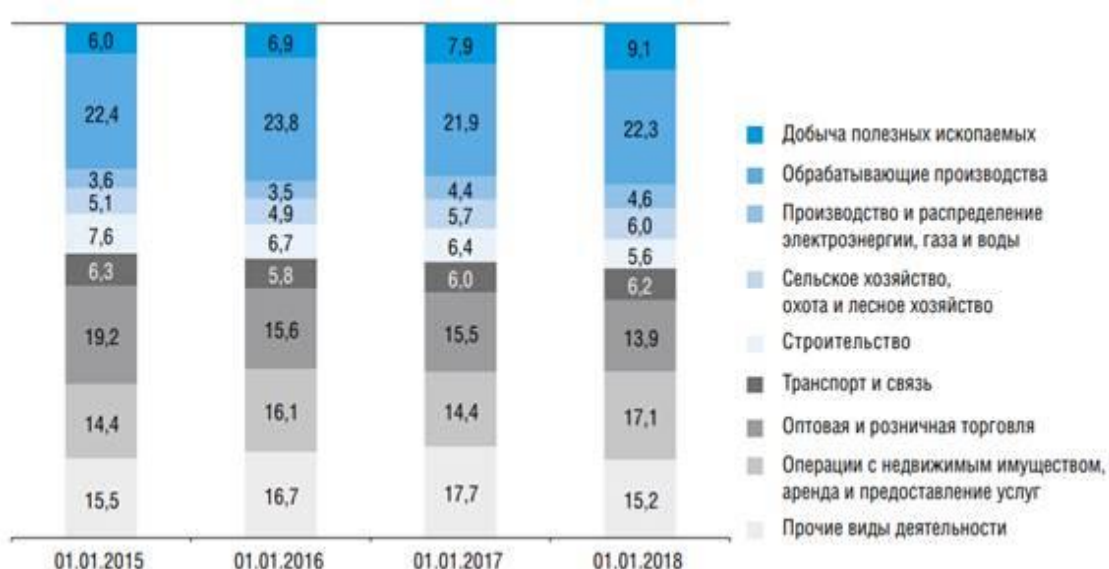


Рисунок 5 - Отраслевая структура корпоративного кредитного портфеля БС, % [4, с. 49]

В разрезе видов экономической деятельности доля просроченной задолженности на 01.01.2018 года снизилась во всех основных отраслях, кроме строительства (снижение на 2,1 п.п) и торговли (на 0,4 п.п.). Удельный вес просроченной задолженности в кредитах предприятиям обрабатывающих производств на 01.01.2018 составил 4,0 %, в кредитах сельскохозяйственным предприятиям – 7,7 %. (рис. 6). Что касается удельного веса валютных кредитов, то он сократился по всем видам экономической деятельности за 2017

год с 32,2 до 29,7 %, за исключением организаций, которые занимаются производством газа, электроэнергии и воды. [4, с. 46-52] Это связано с тем, что нефинансовый сектор стал брать меньше кредитов в валютном выражении, а также наблюдается укрепление рубля. Ипотечный кредит наиболее доступен для граждан среди всех доступных кредитных услуг. Это обусловлено тем, что данный кредит обеспечен залогом на имущество, поэтому банки активно выдают ипотечные кредиты, так как уверены в возврате средств не смотря на проблемы с клиентом.



Рисунок 6 - Удельный вес просроченной задолженности в кредитах организациям в разрезе видов экономической деятельности, % [17]

Портал Банки.ру опубликовал рейтинг российских банков по объёму кредитного портфеля и просроченной задолженности по состоянию на 1 января 2018 года. Проанализировав таблицу, можно сделать вывод, что наибольшая доля просроченной задолженности приходится на АО «Россельхозбанк» - 10,3 %. На конец 2017 года просроченные кредиты предприятиям составили 13 %, при этом резервы сформировались лишь на уровне 10,31 %. [5] Это может стать причиной дополнительных убытков и снижения показателей достаточности капитала в обозримой перспективе. Неудивительно, ведь этот банк кредитует наиболее подверженную риску экономическую отрасль – сельское хозяйство, так как оно напрямую зависит от природных условий, которые невозможно спрогнозировать. Но благо этот банк получает поддержку государства. Ещё

один банк с наибольшей долей просроченной задолженности является ПАО банк «ФК Открытие». Здесь отмечается ее рост с 5,9 в 2017 до 13,8 % на 1 января 2018 года [5].

Такой значительный рост объясняется общей тенденцией увеличения просроченной задолженности у saniруемых банков. В банках с госучастием наблюдается самый низкий показатель просроченной задолженности, что объясняется эффективной кредитной политикой указанных банков.

В 2019 ситуация немного изменилась. Лидирует также ПАО Сбербанк (2,1%), затем идет ПАО ВТБ (2,7%). Подробнее представлено в приложении 1.

Банки обязаны формировать резервы под определённую ссуду или группу ссуд со схожими характеристиками риска. С одной стороны, данная мера упрощает банку операции оценки риска по кредитам, но с другой стороны, конкретизирует показатели риска кредитного портфеля и формирует «неработающий резерв» по покрытию риска. [13]

Исходя из представленного анализа, можно сделать выводы по проблематике просроченной задолженности в кредитном портфеле банковского сектора:

- кредитная просроченная задолженность является основой для повышения кредитного риска банка;
- рост просроченной задолженности происходит вследствие сильного расширения портфеля необеспеченных ссуд и падение реальных доходов граждан;
- причинами повышения уровня просроченной задолженности являются отсутствие роста реальных доходов граждан, низкая степень культуры заёмщика, неэффективная политика банков. [13]

Таким образом, коммерческим банкам необходимо сформировать систему управления кредитным риском таким образом, который позволял бы контролировать риски всего портфеля в соответствии с конъюнктурой рынка.

В целях возвращения просроченной задолженности необходимо активизировать систему мотивации дебиторов. В 2019 году планируется принять кредитную амнистию для физических лиц. Ввиду сложной экономической ситуации, нестабильного финансового положения населения, данный проект направлен на снижение процентной ставки по займу, аннулирование штрафов и неустоек после закрытия базовой ставки. Также предполагается установление лимита на стабильный платеж, отмена требования досрочного погашения и корректировка истории по кредиту. Это несомненно облегчит положение заёмщиков, а для банков возможно предоставление компенсации через государственные облигации.

Также можно рекомендовать банкам активнее предлагать клиентам процедуру рефинансирования долга заёмщикам и подходящие для него варианты оплаты, если

оценка его кредитной истории была высокая, но по ряду причин в данный момент он может осуществлять платежи более мелкими суммами за более длительный срок.

Видится, что с безответственным должником нужно работать жестко и напористо. Сотрудникам банка необходимо разъяснять нерадивым заемщикам перспективы и последствия неоплаты кредита в срок, следствия потери положительной кредитной истории, перспективы применения санкций. Если же эти меры не принесли плоды, этот кредит лучше передать в управление коллекторскому агентству, которое имеет достаточный опыт для работы с такими должниками. Чтобы реже сталкиваться с такими ситуациями, сотрудникам банков необходимо усилить контроль качества заемщиков на этапе рассмотрения заявки о предоставлении кредита.

Таким образом, официальная классификация задолженности по степени риска установлена Положением Центробанка №254-П от 26.03.2004г. Согласно данному документу, ссуды подразделяются на:

Стандартные (категория 1) с полным отсутствием риска невозврата.

Нестандартные (категория 2) с риском потерь до 20%.

Сомнительные (категория 3) с риском от 21 до 50%.

Проблемные (категория 4) с риском от 51 до 100%.

Безнадежные (категория 5) с отсутствием надежды на возврат.

Таким образом, вероятность возвращения проблемной задолженности в лучшем случае может составлять 50%, и по официальной классификации Центробанка она попадает в 4 категорию ссуд. Помимо положений ЦБ РФ, данный вопрос регулируется федеральными законами №218 «О кредитных историях» от 31.12.2004г. и №353 «О потребительском кредите» от 21.12.2013г., а также нормами Гражданского и Налогового кодексов.

1.3 Современные методы организации работы с проблемными кредитами

В настоящее время наблюдается не только рост количества выданных кредитов населению, но и рост задолженности по ним, что неблагоприятно сказывается, как и на банках, то и в целом на банковской системе. Естественно, каждая операция имеет различный уровень риска.

Зачастую заемщиками нарушаются сроки возврата кредитов, предусмотренные договором между банком и заемщиком. По разным причинам заемщик может перестать соблюдать график платежей, появляется просроченная задолженность или заемщик совсем перестанет погашать задолженность перед банком. Вследствие чего, сам заемщик

переходит в статус недобросовестного заемщика, а кредит получает более низкую категорию качества. [11]

Подобная ситуация крайне нежелательна для банков. Во-первых, основным источником кредитных ресурсов являются депозиты, которые банк получил у клиентов, и банк несет законодательную ответственность по депозитным деньгам, привлеченным у клиентов. Во-вторых, регулятор следит за наличием просроченной задолженности по кредитам, в случае ее возникновения, банку необходимо формировать резерв по этому кредиту. Так, каждый день банк отчитывается перед регулятором о задолженностях по кредитам и сформированных по ним резервах [22].

Кредит переходит в категорию проблемного, если по нему наблюдается высокий риск возникновения просроченной задолженности или уже возникла просроченная задолженность. После чего банк совершает все возможные действия, для того чтобы полностью вернуть заемные деньги, а также взыскать с недобросовестного заемщика штрафные санкции.

Одно из важнейших условий эффективной и прибыльной деятельности банка - компетентная работа с просроченными задолженностями по кредитам. Какие меры предпринимают банки касательно заемщиков, которые не выплачивают кредиты:

1. Связь с клиентом, напоминание ему о том, что он просрочил выплату по займу и заемщику необходимо погасить данную задолженность.

2. Два варианта развития событий. Первый: если клиент настроен на общение, то банком разрабатывается график для погашения задолженности. В этом случае штрафа не будет, однако если график погашения нарушается, то применяются штрафные санкции.

Второй: Заемщик получил уведомление о задолженности по займу, но никаких действий не предпринимает, чтобы решить данную проблему. Поэтому банку ничего не остается кроме как провести «жесткую» политику касательно этого клиента.

Методы «жесткой» политики банка:

1. Работники банка звонят на мобильный и рабочий телефон с целью погашения долга.

2. Для взыскания задолженности банк подключает коллекторское агентство.

3. Банк обращается с иском в суд для рассмотрения дела в отношении этого заемщика.

В такой ситуации заемщику нужно отвечать на звонки банка и обговорить все возможные решения для погашения задолженности, так как кредитную историю легко испортить, а если появится необходимость в оформлении кредита в будущем, то испорченная кредитная история не поможет в этом.

Moody's определил ситуацию сохранения высокого уровня проблемных кредитов в банковском секторе РФ в 2018 году.

В 2017 году уровень проблемных кредитов в банковском секторе РФ превышал 10%.

Несмотря на рост кредитных портфелей, банки не могут полностью заместить проблемные кредиты. В 2018 году общий уровень проблемных кредитов не падал ниже 10%. [6]

Если учесть стабилизацию экономической ситуации и замедление темпов инфляции, можно сделать вывод, что ссуды станут доступнее. Важным сигналом в этом плане считается снижение ставки рефинансирования Банком России в 2017 году. Если такая тенденция сохранится, а предпосылки для этого существуют, стоит ожидать дальнейшего снижения размеров ставок банковским кредитам.

Одним из важных аспектов банковской практики является управление проблемной задолженностью. Существует значительное многообразие методов управления проблемной задолженностью в коммерческом банке. От правильно выбранного метода работы с проблемными кредитами зависит не только успешность разрешения какой-либо конфликтной ситуации, а также и репутация и стабильность самого банка.

Любой банк выбирает собственные пути решения проблемных кредитов согласно политике, которая проводится внутри организации. Большое значение в системе принятия управленческих решений имеет оценка наиболее значимых методов управления проблемной задолженностью.

Нарушение принципа платности и срочности кредитования является актуальной проблемой современных кредитных организаций, усиливающейся в результате возрастающего негативного воздействия внешней среды, влияющей также на общее стратегическое развитие банков. В отношении стратегии выявления и «спасения» кредитов не существует определенных универсальных правил, так как каждый «проблемный» кредит уникален по-своему.

М.В. Ковшова отмечает, что «рост просроченной задолженности по потребительскому кредиту российских банках в значительной мере связан с не достаточной эффективностью применяемых методов оценки кредитоспособности заемщиков - физических лиц и управления кредитным портфелем, что определяет важность совершенствования этих методов процессе принятия банком решения о предоставлении кредита» [5]. Различные банки по-своему подходят к предотвращению проблемных кредитов. Так, одни банки начинают активнее работать с заемщиками, а другие - передают задолженность коллекторским агентствам еще до того момента, как она

стала проблемной. Для того, чтобы сократить объем задолженности и рассчитаться по своим обязательствам, нужно создать резерв под возможный невозврат кредита, который должен увеличиваться по мере ненадежности заемщика. Но объем данного резерва не должен быть большим, потому что при этом банк не сможет выдавать кредит другим клиентам.

А.Ю. Александров отмечает, что «самым эффективным методом работы с проблемной задолженностью является ее реструктуризация. Впрочем, это справедливо только в случае крупных ссуд и клиентов с приемлемым уровнем сохранившейся платежеспособности. В случае работы с розничными ссудами оптимальным способом будет сотрудничество с крупными коллекторскими агентствами (с учетом репутационного риска для банка) и процедуры самостоятельного взыскания при их должном уровне развития в банке. Отдельно стоит отметить тенденцию, при которой банки активно привлекают к ответственности по дефолтам поручителей - физических лиц. Это показывает себя довольно эффективным методом работы с проблемным долгом» [1].

Проблема просроченной задолженности с большой долей вероятности в обозримом будущем станет еще серьезнее, поскольку темп роста просроченных и проблемных долгов выше темпов увеличения кредитного портфеля кредитных организаций.

Рассмотрим альтернативные варианты работы с такой задолженностью (рисунок 7):



Рис. 7 - Альтернативные варианты работы с проблемной задолженностью

Реструктуризация долгов - это сложный процесс, при котором в случае её проведение, она зависит от таких обстоятельств, которые сложились в результате какой-либо деятельности. При реструктуризации долгов предусматривается (таблица 3):

Таблица 3 - Особенности реструктуризации

Реструктуризация долгов предусматривает:	
продлонгация срока кредита и установление льготного периода («кредитные каникулы»);	рефинансирование (замена старого кредита на один или несколько новых кредитов);
изменение графика погашения без изменения конечного срока;	выкуп долга со скидкой;
списание части долга при условии досрочного погашения кредита («погашение с дисконтом»);	погашение кредитов посредством продажи активов;
понижение процентной ставки;	обмен долга на акции или доли должника.

В реструктуризации заинтересованы и заемщик, и банк. Для заемщика реструктуризация - возможность восстановить платежеспособность. А банк получает возможность вернуть выданные средства. Также в ходе реструктуризации банк улучшает качество кредитного портфеля путем уменьшения просроченной задолженности и улучшения категорий качества кредитов (при реструктуризации возможен перевод кредита из пятой в четвертую и третью категории, и даже в отдельных случаях – во вторую) [6]. Можно отметить также наиболее значимые семь критериев для дальнейшей оценки эффективности методов управления проблемной задолженностью, представленные на рисунке 8:

Первый критерий означает избавление от проблемной задолженности банка. Такой критерий является главным: именно он определяет эффективность управления проблемным кредитом.

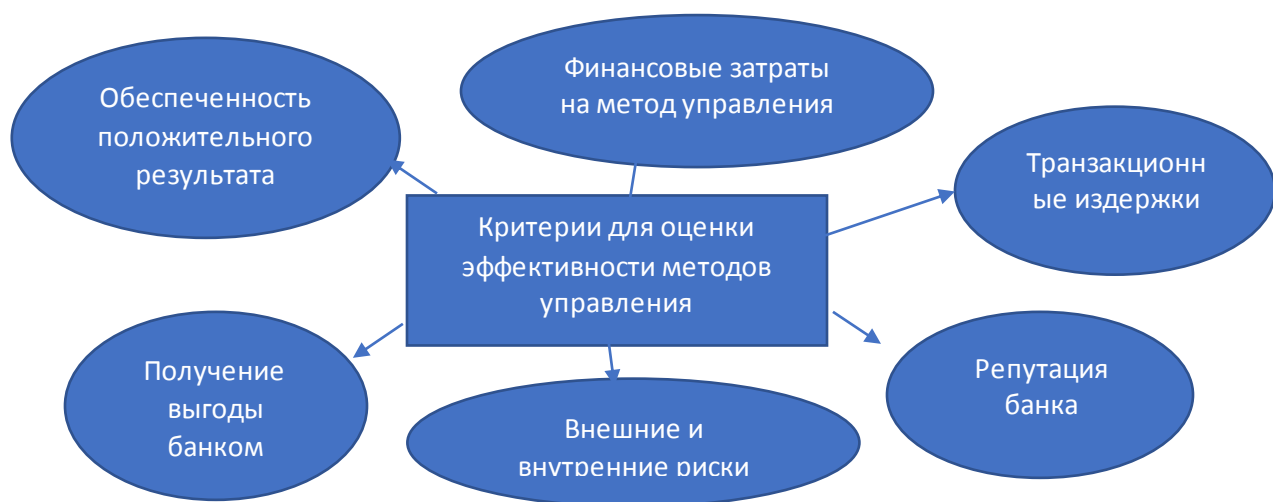


Рис. 8 - Критерии для оценки эффективных методов управления

Второй критерий включает в себя оценку размера затрат на реализацию проблемного кредита, наличие дополнительных затрат, таких как необходимость поиска и привлечения кадров для выполнения задач, непрофильных для банка.

Третий критерий - транзакционные издержки. В них включены (рисунок 9):

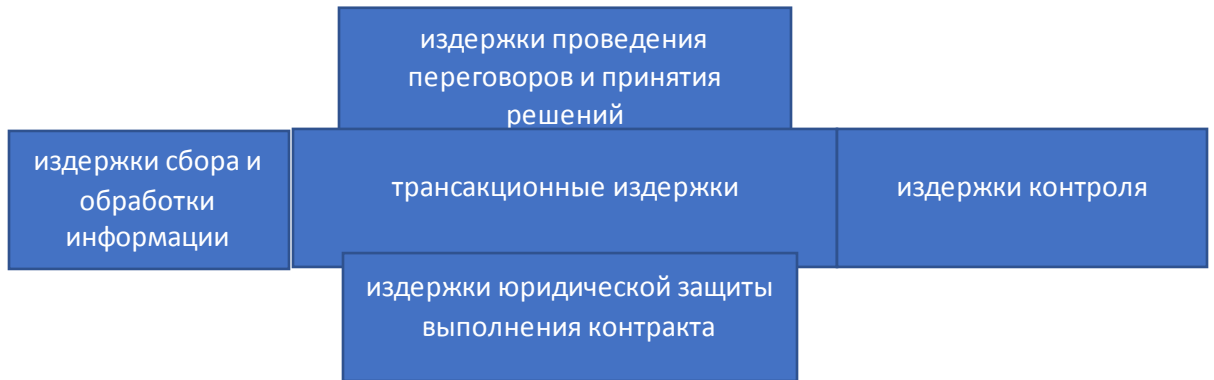


Рис. 9 - Транзакционные издержки

Такой критерий требуется для сравнения эффективности методов управления проблемными долгами.

Четвертый критерий - репутация банка: показывает влияние выбора метода управления на репутацию банка. Оценка такого критерия является одной из главных [12].

Пятый критерий показывает зависимость выбранного метода и ситуации от внешних факторов: изменение конъюнктуры рынка, стоимости рынка и др. Также, данный критерий нужно учитывать при принятии стратегических решений банка.

Шестой критерий - внутренние риски, связанные с организацией работы банка и деятельности клиента [17]. Другими словами, это риски, зависимые от менеджмента кредитной организации.

И последний критерий - это получение финансовой выгоды. Для получения точных результатов в данной системе предусмотрено ранжирование критериев оценки эффективности по степени приоритетности для банков [17].

Наиболее эффективным в процессах сопровождений проблемного кредита является создание специализированного подразделения по работе с указанными активами, несущего ответственность за своевременные принятия мер в процессах мониторинга данных задолженностей. Для большего эффекта целесообразно включить в штат данных

структурных подразделений или привлечения к совместным делам экономистов, юристов, а также сотрудников службы безопасности.

Так, именно такие подходы по формированию указанных структур, являются наиболее значимыми.

Переговоры с руководством заемщика и выездные проверки деятельности заемщика. Как правило, переговоры проводятся одновременно с выездными проверками деятельности заемщика. Данная проверка должна проводиться в рамках мониторинга любой задолженности (а не только проблемной).

В случаях установления признака проблемности кредита особое внимание следует уделять сохранности заложенных ценностей, условиям хранения и его состоянию.

Принятие решений о досрочном взыскании проблемной задолженности.

Решение о досрочном взыскании проблемной задолженности принимают соответствующие уполномоченные органы банка.

Процесс принудительного взыскания просроченного кредита, как правило, начинается с подготовки уполномоченными сотрудниками документации, необходимой для обращения в судебные органы. В большинстве случаев подразделениями, осуществляющими взыскание задолженности, являются юридический отдел и служба безопасности. В исключительных случаях возможна передача указанных полномочий юридической компании, которая специализируется на взыскании просроченной задолженности.

Юристы создают и отправляют в суд исковые заявления о взыскании задолженности и обращении взыскания на заложенные имущества, в случае, необходимых обстоятельств, ходатайствуют об арестах такого имущества должников.

После принятия судом решения и получения банком исполнительных документов в рамках исполнительного производства осуществляется взыскание задолженности, а также продажа заложенного имущества. Обращение взыскания на заложенное имущество является очень трудоемким процессом [4].

Перспективными направлениями в области эффективной организации работы банков с проблемными кредитами является совершенствование системы страхования кредитов. Развитие таких направлений поможет банкам уйти от дополнительных убытков, которые возникают при наличии проблемных кредитов.

С целью совершенствования деятельности кредитных организаций в области проблемных кредитов, по мнению И.И. Казаковой, необходимо следующее:

1. В нормативные документы Банка России внести предельные сроки кредитов, не допущенных к взысканию. Продолжительное пребывание на балансе такой категории кредитов искусственно увеличивает сумму активов банка или валюту баланса.

2. Структурировать управление кредитным риском в кредитных организациях таким образом, что по возможности, работой с проблемными кредитами занималось отдельное структурное подразделение, исходя из масштабов деятельности - отдел, сектор, управление. Однако одного работника выделять нецелесообразно, потому что во многих случаях оценка рейтинга заемщика - это показатель субъективный. Так, если он будет зависеть от мнения только одного лица, то банк будет подвергать себя значительному операционному и кредитному риску. Следует также разработать особое Положение по работе банков с проблемными кредитами.

3. Необходимо в обязанности службы внутреннего контроля банков включить проверку быстрого реагирования соответствующих определенных служб на появляющиеся проблемы у заемщиков.

4. Обеспечить создаваемые структурные подразделения новейшими компьютерными программами, которые обеспечивают выявление традиционного набора финансовых проблем потенциального заемщика [13].

Таким образом, коммерческим банкам следует организовать свою деятельность таким образом, чтобы процесс кредитования, не связанный с необоснованными рисками, приносил бы доход, а процесс взыскания был максимально эффективным и не нарушал законные права и интересы заемщиков.

Вывод по материалу главы 1:

Согласно теоретическим данным и законодательным актам, проблемный кредит – это кредит имеющий высокий риск невозврата.

На сегодняшний день, причины возникновения подобных ситуаций в большей степени относятся к некачественной первичной проверки кредитоспособности заемщиков и прогнозной деятельности по отраслевому развитию экономики и ее отдельных секторов.

Основными методами работы с проблемными кредитами являются:

- реструктуризация долга, его выплата в другие сроки и другими суммами;
- переуступка долга (продажа) другому кредитору за меньшую сумму, но оплаченную более быстрее, нежели заемщик;
- взыскание долга при помощи приставов и других методов.

Таким образом, стандартизация работы с проблемными кредитами показала свою эффективность. Хотя основной схемы до сих пор не существует и каждый банк действует по своему усмотрению, но в рамках закона.

2. Анализ работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»
- 2.1 Общая характеристика финансовой организации

Банк ООО «ХКФ Банк» начал свое существование в Зеленограде в 1990 году. Первое название организации — «Технополис» — было изменено на текущее в марте 2002 года после покупки финансового института Home Credit Group. После проведенной сделки банк был репрофилирован на кредитование частных лиц.

Сегодня «ХКФ Банк» является частью крупнейшей европейской финансовой организации, группы компаний PPF. При этом подавляющее большинство акций банка (99,99%) находится под контролем Home Credit B.V.

Основную часть активов банка составляет кредитный портфель, который, в свою очередь, на большую часть состоит из потребительских кредитов частным лицам. 10% портфеля составляют ссуды частным организациям.

Home credit – международная банковская система, которая занимает лидирующие позиции в мире по выдаче потребительских кредитов. Главный офис компании находится в Праге, столицы Чехии. На 2019 год банк представлен в 10 странах: Российской Федерации, Индии, Китае, США, ряде европейских и азиатских государств. Сейчас клиентами Хоум кредит банка являются 90 миллионов человек. Многие пользователи задумываются, чей банк Хоум банк. Основным направлением работы Home credit является розничное кредитование – организация выдает займы исключительно в национальной валюте и физическим лицам.

Home credit не сразу стал мощным и процветающим банком. Он стал результатом объединения капиталов зеленоградских трестов и совхозов и получил название «Инновационный банк Технополис». Для небольшого города это было настоящим прорывом, десятки людей получили новые рабочие места. В начале организация специализировалась на обслуживании предприятий. За 12 лет произошли кардинальные изменения: банк начал работать не только с коммерческими организациями, но и физическими лицами. Основную часть дохода приносило сотрудничество с нефтяными компаниями.

В 2002 году работой инновационного банка заинтересовался один из крупнейших финансовых холдингов Европы – Home credit Finance. Развитие организации происходило следующим образом:

Чехи выкупили все акции банка.

Чехи подготовили документы, по которым организация стала полноценной дочерней компанией.

Головная компания выделила большую сумму для развития инновационного банка. В 2003 году организация была полностью переименована в Хоум Кредит банк.

Бывший «Инновационный банк Технополис» начал стремительно развиваться, набирать популярность у клиентов. К 2005 году отделения организации открывались по всей Российской Федерации, кроме Дальневосточного округа. Преимущественное направление ХКБ было открыто в 2005-2006 году. Тогда потребительские кредиты начали пользоваться огромной популярностью. Банковская статистика за 2007 год показала, что Home Credit выдал максимальное количество кредитов.

После того, как Инновационный банк Технополис стал частью Хоум Кредит Банка, банк начал стремительно развиваться. Сегодня отделения организации присутствуют в каждом регионе Российской Федерации. С 2009 года ХКБ пересмотрел спектр оказываемых услуг – теперь оформлять кредит можно из мобильного приложения или интернет-банкинга.

В течение трех последних лет ХКБ закрывал все отделения, которые приносят ему малую прибыль. Это спровоцировало появление волнения и беспокойства среди клиентов. Многие думали, что Home Credit закрывается и уходит с этого рынка. На самом деле организация процветает в Российской Федерации, отказываться от клиентов – не планирует.

Хоум Кредит банк – один из наиболее популярных банков в Российской Федерации. Его финансовые показатели являются лучшими во всем государстве. Отчетность открыта для всех, ее можно найти на официальном сайте компании. Из открытых источников можно получить следующую информацию:

В 2017 году ХКБ получил максимальный рейтинг стабильности – это значит, что он обеспечивает полноценную работу финансовых активов, покрывает нужды и операционные расходы.

Поднялся на 2 строчки, до 36 места, в рейтинге величины финансовых активов. Количество собственных накоплений увеличилось, благодаря чему кредиты стали выдаваться чаще.

Поднялся до 18 места в народном рейтинге банков – директорам и высшему менеджменту удалось решить более тысячи проблем, которые вызывали негатив у клиентов.

Положительная динамика показывает, что руководство взяло верный курс на решение проблем. В рейтинге банков, которые оказывают интернет-услуги, ХКБ занимает 38 строчку. Это хороший показатель, однако руководство делает все возможное по повышению оценок. Банк предлагает удобное мобильное приложение, работающее на

всех операционных системах, и удобный интернет-банкинг. Специальная система позволяет проводить банковские операции в домашних условиях.

В служебном рейтинге Хоум Кредит банк занимает 104 строчку.

Многие крупные конкуренты, такие как ВТБ или Сбербанк находятся также за 100. Это связано со специфической методикой оценки, понять которую невозможно. ХКБ – крупная финансовая организация, преимущественным направлением в работе которой является потребительское кредитование. Банк имеет множество партнеров, которые продают товар клиентам ХКБ по сниженным ценам. Практически в каждом городе присутствует отделение организации, никаких трудностей при оформлении кредита у вас не возникнет.

Владельцами Хоум Кредит Банка являются Home Credit B.V и Home Credit International a.s. Две эти организации в сумме имеют 100% акций предприятия. Это иностранные компании с частным капиталом. Эти компании также владеют отделениями банка в Беларуси, Казахстане и остальных государствах СНГ. ХКБ – надежная организация, которая обслуживает физических и юридических лиц.

В середине июля 2018 года банк «Хоум Кредит» сообщил о выдаче первого в России кредита с помощью удаленной идентификации. Россияне получили возможность дистанционно пользоваться банковскими продуктами и услугами после запуска единой биометрической системы.

На первом этапе «Хоум Кредит» выдает онлайн-кредиты на покупку товара, используя полностью удаленную идентификацию клиента. В дальнейшем банк собирается оформлять таким же образом большинство других своих продуктов.

Отмечается, что онлайн-идентификация первого клиента заняла меньше минуты. После этого он смог дистанционно подписать договор на получение POS-кредита и приобрести пылесос в интернет-магазине партнера банка «Хоум Кредит» — российского представительства Samsung.

Чтобы не проходить очную идентификацию в банках, клиентам нужно единожды предоставить свои биометрические данные (голос и изображение лиц), которые будут храниться в единой системе. «Ростелеком» обеспечивает сбор, обработку и хранение биометрических данных, а также проверку их соответствия первично сданным биометрическим образцам. Результаты проверки передаются банкам для удаленной идентификации граждан при открытии счетов.

После регистрации в единой биометрической системе гражданин сможет дистанционно получить услуги любого банка, работающего с системой. Клиенту

достаточно ввести логин/пароль от ЕСИА и произнести сгенерированную системой короткую контрольную фразу, глядя в камеру смартфона или компьютера.

К 17 июля 2018 года «Хоум Кредит» принимает биометрическую информацию клиентов в своих офисах в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Казани. В короткие сроки планируется увеличить количество таких отделений 80, а до конца 2019 года сдать биометрию можно будет во всех отделениях банка, говорится в его сообщении. [11]

В 2017 году объем выдачи кредитов через POS-онлайн превысил 1 млрд рублей.

Объем выдачи кредитов на товары через технологию POS-онлайн в Банке Хоум Кредит превысил 1 млрд рублей, что составило 3,5% от общего объема выдач POS-кредитов банком. Около 80% онлайн-кредитов выдано без первоначального взноса и переплаты, сообщили в Хоум Кредит 19 октября 2017 года.

Чаще всего в кредит брали бытовую технику и мобильные устройства (смартфоны и планшеты), на третьем месте — аудио- и видеотехника. Самая популярная бытовая техника — стиральные машины, холодильники, СВЧ-печи и плиты. А из видео- и аудиотехники большую часть кредитов брали на телевизоры.

POS-онлайн — это разработанная Банком Хоум Кредит технология оформления кредитов по упрощенной заявке через интернет. Первые POS-онлайн кредиты были выданы в интернет-магазине Эльдорадо летом 2016 года. По состоянию на октябрь 2017 года среди основных партнеров банка в этом проекте — Эльдорадо, М.Видео, DNS и другие крупные интернет-магазины.

При оформлении заявки на кредит через POS-онлайн в большинстве случаев клиенту нужно заполнить всего 5 полей. На полноценную оценку короткой заявки у банка уходит 40 секунд. Базовые клиенты могут подписывать договор по SMS и получать кредит полностью дистанционно.

По словам Артема Алешкина, заместителя председателя правления Банка Хоум Кредит, цель финансовой организации — предложить партнерам такую технологию онлайн-кредитования, при которой клиентам вообще не придется заполнять анкеты.

Летом 2017 года банк «Хоум Кредит» сменил логотип. Ныне устаревший логотип применялся банком с 2002 года, с момента прихода Home Credit Group на российский рынок.

2.2 Оценка финансового состояния банка

Экономическая ситуация в целом достаточно сложная. Инфляция высока, курс нацвалюты снижается, как и доходы населения, что и отражается отрицательно на показателях банка. Однако в банке Хоум Кредит находят новые пути для оптимизации. В частности, проходят сокращения штата, закрываются офисы, которые не отличаются должной эффективностью. Ситуация постепенно стабилизируется, что и сказывается на росте рейтинга банка по отечественным и международным оценкам.

Многие оценивают банк Хоум Кредит по рейтингу надежности на 2019 год, учитывая именно мнения независимых иностранных экспертов. Здесь стоит обратить внимание на тот факт, что международное агентство Fitch повысило рейтинг банка Хоум Кредит. Еще в 2015-м году по его оценке у банка был показатель В+, что характеризовало его как организацию с достаточно существенными кредитными рисками. То есть признавалось, что имеются резервы для функционирования банка, относительной стабильности, но при этом он очень зависим от многочисленных внутренних и внешних экономических факторов.

В 2019-м году рейтинг по данным агентства поднялся до показателя ВВ-. Это большое достижение, поскольку эксперты строги в своих оценках, а данный показатель характеризует банк как стабильный, надежный.

В таблице 6 представлены данные ООО ХКБ за 2016-2018 гг. (приложение 2)

С чем же связан рост банка в рейтинге? Оказывается, рентабельность бизнеса ощутимо возросла, а уровень кредитных потерь существенно снизился. Наблюдается достаточно высокий уровень капитализации, который хорошо поддерживается ростом прибыли. Стоимость вкладов населения понижается, операционная среда в целом стабилизируется.

Отдельного внимания заслуживает тот факт, что бизнес не так сильно зависит от долгового рынка. Ведь сейчас уже вклады населения становятся основным источником фондирования. Здесь помогает и государственная система страхования, покрывающая вклады населения.

Рейтинг надежности Хоум Кредит банка на сегодня достаточно высокий. Можно говорить о стабильности организации. Многочисленные клиенты также положительно отзываются о банке, отмечая приемлемые ставки по кредитам, выгодные предложения по вкладам картам. Опираясь на данные Центробанка, выводы экспертов международных рейтинговых агентств, следует отнести Хоум Кредит банк к числу наиболее благонадежных и стабильных.

Динамику показателей представим на рис. 10

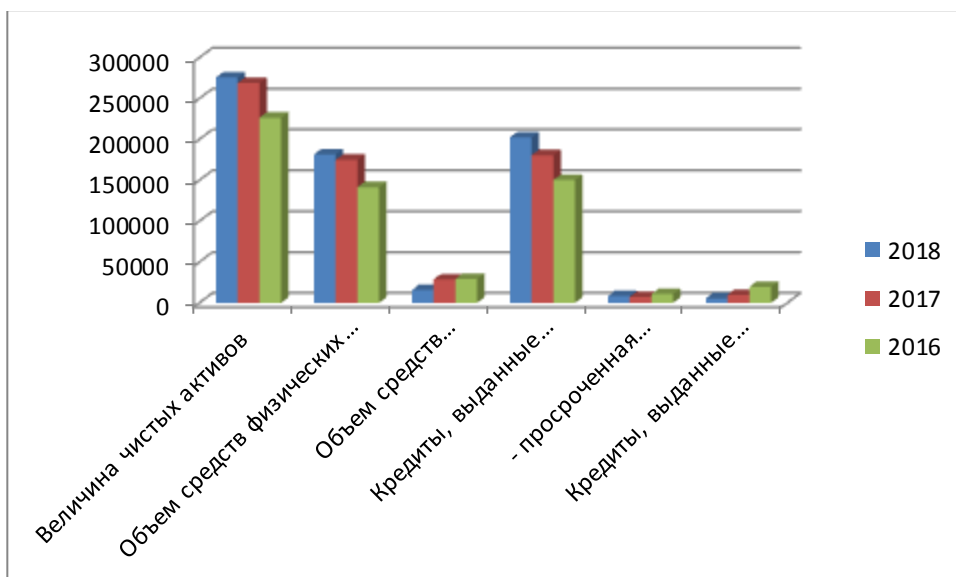


Рисунок 10 – Динамика показателей 2016 – 2018 гг.

Далее рассмотрим показатели по структуре выданных кредитов.

Таблица 4 – Структура кредитов физическим лицам по срокам погашения

Показатель	Январь, 2019, тыс. рублей	Январь, 2018, тыс. рублей	Изменение, тыс. рублей	Измене ние, %
Кредиты физическим лицам	201359190	177355366	24003824	13,53
Сроком до 180 дней	61807	142845	-81038	-56,73
Сроком от 181 дня до 1 года	6876156	9241024	-2364868	-25,59
Сроком от 1 года до 3 лет	80375951	77145425	3230526	4,19
Сроком более 3 лет	92283778	70045346	22238432	31,75
Овердрафты и прочие предоставленные средства	14325835	13378723	947112	7,08
Просроченная задолженность	7435663	7402003	33660	0,45

Таблица 5 – Структура кредитов юридическим лицам по срокам погашения

Показатели	Январь, 2019, тыс. рублей	Январь, 2018, тыс. рублей	Изменение, тыс. рублей	Изменен ие, %
Кредиты предприятиям и организациям	5792829	9346953	-3554124	-38,02
Сроком до 180 дней	2433002	5341926	-2908924	-54,45
Сроком от 181 дня до 1 года	100000	0	100000	0
Сроком от 1 года до 3 лет	0	1190000	-1190000	-100
Сроком более 3 лет	3259827	2815027	444800	15,8
Овердрафты	0	0	0	0
Просроченная задолженность	0	0	0	0

Таким образом, можно отметить, что за последний год (2018) проблемных кредитов юридических лиц не выявлено, а задолженность физических лиц растет.

2.3 Оценка организации работы с проблемными кредитами

Первым этапом в работе по возврату просроченной задолженности является дистанционное взыскание — телефонные разговоры с клиентом банка и его контактными лицами, которых заемщик указал при заполнении анкеты.

В колл-центре отдела по взысканию задолженности банка «Хоум Кредит» работает около 600 человек, которые в день обзванивают до 200 тысяч заемщиков. Если должнику не удастся дозвониться с первого раза, то в соответствии с внутренним регламентом банка сотрудник должен предпринять 3 попытки.

Первичное общение с должником осуществляется приветливой интонацией и заключается в напоминании о необходимости внесения ежемесячного платежа. Сотрудник обязан уточнить срок оплаты долга и способ внесения платежа. Полученная информация заносится в базу, а должника на 7 календарных дней оставляют в покое.

Если ежемесячный платеж не вносится более 2 месяцев, то должнику может быть выставлено требование единовременно оплатить весь кредит и расторгнуть договор. Как правило, заемщик отказывается оплачивать всю сумму задолженности, аргументируя это отсутствием необходимой суммы.

В этом случае сотрудники банка предлагают единовременно оплатить не менее 20% от всей суммы долга, а на оставшуюся часть предоставить рассрочку. Важно! Если ежемесячный платеж не вносится клиентом более 3 месяцев, то сотрудники колл-центра могут позволить себе более агрессивный тон в общении. Однако оскорблять или угрожать должнику они не вправе.

В основном подобное поведение позволяют себе сами заемщики. Единственное, чем может пригрозить голос в телефоне — это испорченной кредитной историей.

Помимо телефонных звонков, сотрудники отдела по взысканию задолженности банка «Хоум Кредит» могут приходить к должнику по адресу постоянной регистрации. Как правило, такая мера воздействия применяется при просрочке платежа более, чем на 2 месяца, и только в том случае, если заемщик проживает в областном центре.

В целом, службу по работе с недобросовестными клиентами банка «Хоум Кредит» можно условно разделить на три уровня:

Начинающие специалисты, в обязанности которых входит телефонные разговоры с клиентами, просрочившими платеж до 30 дней. В обязанности сотрудников входит напоминание о необходимости внесения определенной суммы и уточнении сроков.

Специалисты второго уровня включаются в работу с должником если платежи не вносятся более 2 месяцев. Они должны напомнить клиенту о начислении штрафов и о внесении соответствующих записей в кредитную историю, что негативно отразится на шансах получить заем в будущем. Телефоны контактного центра банка «Хоум Кредит» работают и на обратную связь. Недобросовестный плательщик всегда может договориться о личной встрече с представителем банка в рабочее время и урегулировать сложившееся обстоятельства.

Эксперты отдела взыскания работают со злостными неплательщиками и при разговоре напоминают на возможность подачи искового заявления в суд. Если телефонные разговоры не принесли желаемого результата, то сотрудники банка составляют исковое заявление и подают его в судебные органы.

В соответствии с действующим законодательством, персональная информация о клиентах банка является строго конфиденциальной. Ее может получить только сам заемщик, предъявив свой паспорт или продиктовав данные документа оператору по телефону. Даже при обзвоне контактных лиц клиента сотрудник банка не имеет право называть сумму задолженности.

Списка должников по кредитам банка «Хоум Кредит» в общем доступе не существует в силу актуальных правовых норм. Всю информацию по кредитному договору может получить только клиент банка, обратившись либо в контактный центр, либо в ближайший офис организации.

Помимо этого, заемщик может отправить запрос в Бюро кредитных историй. Подобная информация от Центрального БКИ РФ один раз в год предоставляется бесплатно.

Законодательно закреплено, что коллекторы банка «Хоум Кредит» обязаны осуществлять свою деятельность в рамках внутреннего регламента организации и действующего законодательства. В общении с должником не должно быть угроз и агрессивных требований.

Работа этих сотрудников контролируется отделами контроля качества и клиентского сервиса. Если коллекторы позволяют себе лишнее, то об этом следует сообщить уполномоченным лицам.

Жалобы на коллекторов должны быть подкреплены фактами, поэтому рекомендуется записывать телефонные разговоры с этими сотрудниками. Если были прямые угрозы жизни, здоровью заемщика или его близким, а также если коллекторы допустили умышленную порчу имущества, то следует написать заявление в прокуратуру по месту регистрации и сообщить об этом сотрудникам банка.

Амнистия долга в данной организации возможна в двух случаях: с помощью акции для должников на официальном сайте банка «Хоум Кредит», которая доступна при просрочке платежа более, чем на 3 месяца.

Если должник единовременно оплатит 20% от суммы кредита, то сотрудники банка обязуются прекратить требовать возврат долга, продавать задолженность третьим лицам, подавать исковое заявление в суд и начислять штрафы. По сути, это является освобождением от долга. Однако сведения о недоплаченной задолженности останутся в БКИ, что негативно отразится на получении нового займа в другой организации.

Амнистия долга «Хоум Кредит» также возможна по истечению срока исковой давности (3 года со дня внесения последнего платежа). Согласно с действующим законодательством, банк не вправе посредством судебных органов требовать от заемщика возврат кредита по истечении этого срока.

Взыскание задолженности «Хоум Кредит» — процедура относительно лояльная, поскольку деятельность сотрудников уполномоченных отделов регулируется и должна соответствовать внутреннему регламенту организации и правовым нормам. Амнистия долга возможна при выполнении определенных условий.

Вывод по материалу главы 2:

На основе проведенного анализа выявлено отсутствие проблемных кредитов при работе ООО ХКБ с юридическими лицами, но рост проблемной задолженности у физических лиц.

Система работы банка с проблемными кредитами отработана годами, но на данный момент показывает не полноценную эффективность. Что может быть связано именно с

анализом всех данных: предварительных данных о потенциальном заемщике и мониторинге его финансовой ситуации в процессе возврата кредита.

3 Совершенствование работы с проблемными кредитами в ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк»

3.1 Механизмы совершенствования работы с проблемными кредитами в банке

В России появился новый товар — невозвращенные долги. Один из лидеров на рынке потребкредитования, банк Home Credit, в 2006 году объявил распродажу прав на них. Это поможет предотвратить кризис плохих кредитов. Но банку надо быть осторожным, предупреждают эксперты: неизвестно, какими методами покупатель долгов захочет их выжимать из должников.

Банк Home Credit готов уступить свои права на невозвращенные долги. Он объявил о проведении тендера. Для России подобный проект является новым, заявил председатель правления банка Андрей Лыков. Ранее ни один из участников рынка не проводил тендер по продаже договоров, имеющих просроченную задолженность. «Уникальная структура продажи позволит региональным компаниям принять участие в тендере и в будущем поможет банку поставить процесс продажи долгов на высокий технологический уровень в масштабах всей страны», — сказал он.

Home Credit надеется, что проведение тендера повысит эффективность работы с просроченной задолженностью, которая у него скопилась в немалом количестве.

На 1 апреля, по оценке генерального директора «Интерфакс-ЦЭА» Михаила Матовникова, уровень просроченной задолженности банка составлял 18,6%. «Чуть ниже — 14%», — уточнил параметры неприятности в конце мая 2006 года председатель правления банка Лыков. Кредитный портфель банка по итогам первого квартала 2006 года составил 30,3 млрд рублей.

Стремление банка избавиться от «плохих» долгов можно понять. «Решение проблемы просроченных кредитов — действительно затратная вещь, требующая как финансовых, так и трудовых ресурсов», — сказала «Газете.Ru» вице-президент Citibank Наталья Николаева. «Возможно, Home Credit нужны дополнительные финансовые ресурсы, и при этом у нее нет желания работать с просроченными кредитами и привлекать для этого коллекторские агентства», — предполагает Лора Файнзилберг, вице-президент DeltaCredit банка по банковским продуктам.

Идея банка действительно непривычна для российского рынка, признают его участники. «Я не помню прецедентов продажи портфелей проблемных кредитов, — говорит заместитель председателя правления Абсолют Банка Олег Скворцов. — Как правило банки продают качественные кредитные портфели». Впрочем, для других стран это распространенная процедура.

В США, например, половина коллекторских агентств покупает просроченные кредиты у банков.

Да и в России нам уже предлагали это сделать», — рассказал «Газете.Ru» источник в одном из московских коллекторских агентств.

Если затея Home Credit удастся, это сильно облегчит жизнь и другим банкам. Ведь объем просроченной задолженности по потребительским кредитам, по данным Минфина, растет на 9% в месяц. Это тревожная тенденция, сказал в четверг директор департамента финансовой политики Минфина Алексей Саватюгин в эфире «Эха Москвы». Сам объем потребительских кредитов увеличивается всего на 5% в месяц. Сейчас объем просроченной задолженности составляет 2,6% от общего объема выданных потребительских кредитов, который достиг 1,4 трлн руб.

«Может быть, банки, которые занимаются потребительским кредитованием, последуют примеру Home Credit. Перепродажа просроченных потребительских кредитов другим игрокам интересна и перспективна», — замечает Файнзилберг. «Для банка, который занимается беззалоговыми видами кредитования, где риски традиционно высоки, идея продажи проблемного портфеля может стать выгодным бизнес-решением, — подтверждает Олег Скворцов. — Это позволит улучшить структуру и доходность кредитных портфелей, снижая объем резервов и затраты на возврат долгов».

Откликнуться на предложение Home Credit могут другие банки. «Покупка может быть интересна розничным банкам, которые стремятся таким образом нарастить свой клиентский портфель и обладают соответствующим функционалом, — соглашается Скворцов, — либо коллекторским агентствам, специализирующимся на работе с такими кредитами». Если только у коллекторских агентств найдется достаточно денег для выкупа кредитов, уточняет Файнзилберг.

«У коллекторских агентств есть возможность купить предложенные долги, — сообщил «Газете.Ru» источник в одном из таких агентств. — Но мы пока думаем». Оттолкнуть покупателей, по его словам, может тот факт, что у Home Credit «малоперспективные должники и небольшие суммы кредитов». «Такие долги не очень ликвидный товар. К тому же, наверняка, они продают кредиты, по которым уже вынесены акты о невозможности взыскания», — предположил он. Правда, за 1% от суммы кредита представитель агентства не прочь купить даже такие долги.

Но банку Home Credit надо быть осторожным в выборе покупателя, предупреждает эксперт коллекторского агентства. «Мы-то действуем в рамках закона. А вот если придет мужик с улицы и купит чужие долги, неизвестно, какими методами он будет выбивать деньги из несчастных должников. Тут может пострадать репутация банка».

На сегодняшний день проблема управления качеством кредитных портфелей вообще и проблемной задолженностью, в частности, в первую очередь относится к компетенции регулятора, затем — собственников банка и менеджеров банка всех уровней. На каждом из уровней разработаны инструменты надзора и контроля. Регулятор в лице Банка России устанавливает нормативы, ограничивающие риск кредитных операций, акционеры определяют приоритеты кредитной политики и управления рисками, а менеджеры банка адаптируют кредитную политику в набор ключевых показателей, которые доводятся до рядовых сотрудников банка. Совершенствование работы банка по управлению проблемной задолженностью должно включать в себя следующие направления:

Во-первых, совершенствование процедур мониторинга за ходом кредитной сделки. Банки оценивают кредитные риски с периодичностью не реже 1 раза в квартал. Этого недостаточно, так как контроль за ходом сделки, в том числе финансовым состоянием заемщика, необходимо осуществлять на постоянной основе. Проблемные кредиты в большинстве случаев не возникают внезапно.

На практике существует множество сигналов, свидетельствующих об ухудшении финансового состояния заемщика и о повышении вероятности невозврата кредита. О возникновении трудностей у заемщика свидетельствуют одинаковые факты [11]:

- прекращения контактов с работниками банка;
- предоставления финансовой отчетности с задержками, которые не объясняются;
- появление у заемщика чистых убытков в течение одного или нескольких отчетных периодов;
- негативные изменения показателей ликвидности, соотношения собственных и привлеченных средств, деловой активности;
- резкие отрицательные изменения остатков на счетах клиента, которые не ожидались и не объяснены.

Основным инструментом мониторинга при кредитовании может стать алгоритм действий в форме матрицы, описывающей конкретные действия банка при реализации того или иного сценария работы с проблемными кредитами. Документирование процессов и алгоритмов работы с кредитами необходимо прежде всего в целях накопления сведений о кредитной истории заемщика.

При этом в ходе постоянного мониторинга кредитной сделки решается целый комплекс связанных между собой задач [22, с.12]:

- анализ каждой отдельной кредитной сделки позволяет выявить проблемные сделки;

- по кредитам, предварительно классифицированным как проблемные, необходимо провести анализ показателей финансово-хозяйственной деятельности заемщика;
- сопоставить состояние сделки со сценариями поведения заемщика и спрогнозировать наиболее вероятное поведение заемщика;
- на основе наиболее вероятного сценария поведения заемщика и степени проблемности сделки выбрать наиболее приемлемое направление действий банка;
- выявить влияние данной сделки на портфель однородных кредитов и кредитный портфель банка в целом;
- прогнозировать совокупное влияние проблемных кредитов на показатели кредитного портфеля;
- определить параметры риска кредитного портфеля банка (объем, пропорции, концентрация рисков, оценка рисков, др.).

Схематично процесс мониторинга проблемности кредитов, который работал бы на принципах цикличности и обратной связи, представлен на рис. 11 (см. приложение 3).

Подобная система мониторинга кредитного портфеля может существенно улучшить качество процесса управления кредитным риском, а также позволит кредитной организации более эффективно работать с проблемной задолженностью (в том числе латентной), в частности, путем применения превентивных мер.

Другим направлением совершенствования работы банка с проблемными кредитами является совершенствование процедур управления кредитом.

В процессе работы с проблемными кредитами банк может применить два основных метода управления: реабилитацию или ликвидацию.

Метод реабилитации заключается в разработке общего с заемщиком плана мероприятий по возврату кредита. Метод ликвидации означает возврат кредита за в процессе проведения процедур банкротства заемщика и продажи его активов.

Третьим направлением совершенствования работы банка с проблемными кредитами должно стать, совершенствование процедур оценки финансового состояния заемщика.

Четвертым направлением совершенствования работы банка с проблемными кредитами может стать, совершенствование работы по продаже долгов в различных формах, в том числе через секьюритизацию проблемных кредитов.

Работа в этом направлении может быть осуществлена как внутри банка его собственными подразделениями, так и внешним коллекторским агентством. Однако в существующей деятельности при нарастающем объеме задолженности у банков, как

правило, недостаточно собственных ресурсов для того, чтобы соответствовать темпам просрочки.

Поэтому в период всплеска просроченной задолженности наиболее результативна собственная работа по взысканию долгов в отношении задолженности с длительностью просрочки от 30 до 60 дней.

Взыскание проблемной задолженности с более длительными сроками просроченной задолженности целесообразно передавать внештатному агентству, которое выполняет взыскание долга по полному циклу, начиная с отправки уведомлений и выезда к должникам.

Сотрудничество банка с профессиональным коллекторским агентством может стать эффективным инструментом работы с проблемной задолженностью.

Таким образом, в современных условиях у российских банков имеется достаточный арсенал различных методов борьбы с проблемной задолженностью как собственными силами, так и путем привлечения различных агентств.

Большой опыт в этой сфере накопил Сбербанк России [3]. Как и многие другие банки, Сбербанк проводит активную политику по снижению проблемной задолженности. Осуществление мероприятий по организации работы с просроченной задолженностью возлагается на кредитующее подразделение и уполномоченное подразделение банка — отдел по работе с проблемными ссудами. При необходимости, к работе с просроченной задолженностью привлекаются другие подразделения и дочерние структуры банка.

Сбербанк использует следующие варианты работы с проблемной задолженностью во внесудебном порядке:

1. Изменение условий кредитования, которое предусматривает:
 - отсрочку в погашении кредита — предоставляется сроком до 1 года при условии ежемесячного погашения начисленных процентов за пользование кредитом (без увеличения общего срока кредитования);
 - уменьшение размера неустойки и/или установление периода времени, в течение которого неустойка не взимается (ранее начисленные неустойки не подлежат пересмотру и корректировке);
 - увеличение срока кредитования с соответствующим пересчетом ежемесячных платежей должника по кредиту;
 - изменение периодичности погашения кредита и уплаты процентов за пользование кредитом — допускается предоставление возможности ежеквартального погашения кредита и процентов за пользование кредитом с пересчетом процентной ставки с месячного на кварталный базис;

- составление индивидуального графика погашения кредита — допускается изменение размера ежемесячных/ежеквартальных платежей по кредиту, установленных кредитным договором, без изменения срока кредитования.

2. Погашение задолженности предоставлением отступного по договору об отступном. В случае принятия решения о выборе этого варианта урегулирования проблемного долга по кредиту в погашение проблемной задолженности может быть принято имущество должника либо поручителя.

3. Перевод долга на платежеспособное физическое лицо или юридическое лицо путем заключения договора о переводе долга.

4. Уступка права требования третьим лицам.

5. Обращение взыскания на заложенное недвижимое имущество без обращения в суд.

По мнению многих аналитиков, кризисные явления, с которыми столкнулись компании, и вызванные этим сокращения штатов, снижение зарплат и, как следствие, снижение платежеспособности заемщиков – физических лиц, могут привести к росту неплатежей не только по потребительским кредитам, ипотеке и автокредитам, но и по корпоративным долгам.

В «тучные годы» технологиям и практике, а также законодательной базе возврата просроченной задолженности, к сожалению, уделялось слишком мало внимания. Поэтому сейчас в этой сфере российского законодательства оказалось много моментов имеющих недостаточно четкое регулирование. В результате незащищены оказались как заемщики, так и кредиторы.

Ассоциация региональных банков России совместно с коллекторским сообществом, банковскими юристами и другими заинтересованными сторонами активно работает над совершенствованием законодательной базы и продвижением передовой практики работы с просроченной задолженностью.

3.2 Проектное решение по совершенствованию работы с проблемными кредитами

Деятельность по взысканию просроченной задолженности во всех отраслях становится все более актуальной в связи с современной экономической ситуацией. Процесс взыскания просроченной задолженности из источника расходов превратился в один из ведущих факторов формирования прибыли по мере того, как организации

начинают осознавать огромное влияние, оказываемое эффективными действиями по взысканию долгов на их финансовые результаты. Однако применение существующей практики работы с долгами к растущим проблемам взыскания просроченной задолженности является затратным и неэффективным.

Ключ к решению проблемы — повышение эффективности взыскания просроченной задолженности. Определяя правильный тип общения для каждого клиента, общаясь с ним в правильное время и через правильные каналы, с правильными условиями, вы можете без лишних затрат оптимизировать общую эффективность в среде взыскания просроченной задолженности и максимально увеличить прибыль.

Таким образом, на примере одного рассматриваемого банка ООО ХКБ можно сделать вывод о необходимости снижения влияния человеческого фактора на реализацию операционной деятельности, то есть автоматизации большинства аналитических операций. Что возможно за счет современных программных решений.

Например, решение «Оптимизация взыскания просроченной задолженности» от Experian.

Решение «Оптимизация взыскания просроченной задолженности» от Experian предлагает простой выход для данной комплексной проблемы — оптимизацию эффективности взаимодействия с каждым клиентом путем определения идеального набора действий для каждого конкретного человека.

Это ведущий в отрасли надежный аналитический инструмент автоматизированного принятия решения, определяющий идеальное решение на уровне потребителя и отношение к взаимодействию с клиентами. Благодаря графическому пользовательскому интерфейсу, разработанному для бизнес-пользователей, он открывает доступ к средствам оптимизации и передовой аналитике широкому кругу пользователей внутри вашей организации. Масштабные бизнес-задачи могут решаться за несколько минут, а новая реализация — вопрос считанных недель, что позволяет клиентам быстро окупить инвестиции вне зависимости от сложности их проблемы.

Благодаря использованию прогнозирующих моделей, математических процессов и алгоритмов оптимизации, данный хорошо продуманный инструмент автоматизированного принятия решений помогает организациям с легкостью определять наилучший образ действий в отношении каждого конкретного клиента, позволяющий взыскать больший объем просроченной задолженности, минимизировать обесценение и повысить прибыльность.

Благодаря полноценному масштабированию по десяткам миллионов учетных записей, решение «Оптимизация взыскания просроченной задолженности» от Experian

рассчитывает последствия каждого конкретного возможного решения для каждого отдельно взятого клиента и выбирает наилучший порядок действий для максимального достижения поставленной бизнес-задачи. Данный инструмент позволяет клиентам разрабатывать, анализировать и проводить математически выверенные, основанные на имеющихся данных стратегии работы с клиентами с учетом конкурентных целей, операционных сложностей, индивидуальных нужд и предпочтений клиентов. Благодаря применению сегментации дерева решений этот мощный инструмент дает возможность в считанные минуты визуализировать ваш портфель, что дает вам возможность просто и объективно оценить финансовые последствия реализации различных бизнес-стратегий и добиться максимального достижения организационных целей.

Решение «Оптимизация взыскания просроченной задолженности» от Experian позволит вам:

- быстро определять наилучшие решения для сложных бизнес-проблем;
- устранить работу “вслепую” и ошибочные допущения;
- максимально увеличить отдачу для бизнеса путем оптимизации стратегий и деятельности по взысканию просроченной задолженности;
- повысить прибыльность портфеля и свести к минимуму риски;
- делать предложения клиентам с полным контролем ситуации, быстро и с пониманием дела.

Experian Decision Analytics - это более тридцати лет экспертизы в области сбора данных о клиентах и разработки информативных аналитических материалов, помогающих организациям в повышении прибыли. С помощью решения «Оптимизация взыскания просроченной задолженности» от Experian вы можете максимально увеличить прибыль, получаемую по большому числу клиентов, предложений и каналов, одновременно управляя повседневными сложностями, возникающими в бизнесе.

Оптимизация взыскания просроченной задолженности: Передовые стратегии для оптимизации процесса взыскания просроченной задолженности Marketswitch Optimisation® предлагает простое решение задачи, которая ранее была трудновыполнимой. Вы сможете оптимизировать взаимодействие с клиентами, определив идеальный набор действий для каждого из них. Достигайте своих финансовых целей, одновременно сбалансировав политику управления, эксплуатационные ограничения и нормативные требования.

Рассмотрим преимущества использования Marketswitch Optimisation.

Программа Marketswitch Optimisation максимально повышает прибыль на всех этапах сотрудничества с клиентами — от поиска клиентов и управления портфелем до

взыскания задолженностей. Этот результат достигается благодаря выработке стратегических решений с помощью математического процесса.

Инструмент позволяет клиентам разрабатывать, анализировать и реализовывать математически оптимальные стратегии работы с клиентами в организациях, обладающих конкурентными целями и эксплуатационными ограничениями, а также сталкивающимися с большим количеством потребностей и предпочтений клиентов. Разработанный для маркетологов инструмент помогает создавать наилучшее предложение или действие для каждого отдельного клиента, а также определять наилучшее время контакта для оптимального возврата инвестиций.

Marketswitch Optimisation предоставляет:

Исследование встроенных данных, визуализацию, анализ клиентов, а также сегментацию исходных данных и результатов оптимизации.

Полный контроль и прозрачность сценариев, оптимизированные решения.

Принятие верных решений благодаря передовым методам анализа стратегии и стресс-тестированию.

Возможность принимать оптимальные индивидуальные решения в режиме реального времени.

Оптимизацию различных моментов принятия решений в организации.

Увеличение прибыли за счет более частого внедрения сценариев.

Решение проблем задержки данных с учетом недавнего поведения и истории клиента при более частых циклах оптимизации.

Этот инструмент позволяет быстрее добиваться результатов в каждом цикле оптимизации.

Strategy Tree Optimisation предлагает простое решение, которое позволяет оптимизировать ваши стратегии достижения бизнес-целей на протяжении всего цикла сотрудничества с клиентами. Одновременно этот инструмент учитывает политики, эксплуатационные ограничения и нормативные требования. Strategy Tree Optimisation — это программный инструмент, который с помощью уникального запатентованного математического процесса позволяет коммерческим пользователям проектировать деревья принятия решений для максимального повышения прибыли.

Рассмотрим преимущества инструмента.

Инструмент Strategy Tree Optimisation, предназначенный для профессионалов в сфере бизнеса, позволяет оптимизировать деревья решений в отношении бизнеса, рисков и эксплуатационных целей, таких как повышение прибыли, безнадежные задолженности и списание активов.

Этот легко конфигурируемый инструмент оптимизации с интуитивно понятным графическим интерфейсом позволяет бизнес-менеджерам и аналитикам быстро анализировать, моделировать и создавать оптимизированные деревья решений в графической среде. Благодаря простому созданию новых оптимизированных деревьев пользователи смогут адаптироваться к изменениям ресурсов или планов.

Рассмотрим решение Strategy Tree Optimisation, который дает:

Максимальную отдачу от стратегий принятия решений благодаря передовой запатентованной технологии оптимизации.

Малое время окупаемости инвестиций за счет использования стандартного формата для быстрого внедрения.

Интеграцию с существующей инфраструктурой за счет легко настраиваемого формата оптимизации дерева решений.

Интерактивное моделирование «что будет, если» путем определения наиболее выгодных стратегий принятия решений.

Многоцелевой анализ, включающий быструю оценку компромиссов между различными показателями, например, безнадежный долг по сравнению с прибылью.

Strategy Tree Optimisation повышает эффективность стратегий принятия решений, позволяя организациям использовать существующие ресурсы с наибольшей отдачей.

Уровень возврата долгов падает, отмечается рост просроченной задолженности и рисков нарушения законодательства, и становится все труднее эффективно осуществлять управление и контроль процессом взыскания просроченной задолженности третьими сторонами. В то же время традиционные методы взыскания просроченной задолженности являются затратными, медленными и не гарантируют результат, а устанавливать контакт с клиентами, имеющими наибольшую задолженность, становится все труднее.

Помимо достижений в области потребительских технологий и растущего интереса к использованию цифровой связи для взыскания клиентских задолженностей, компаниям необходимо учитывать поведение клиента в операционной деятельности по взысканию долгов и внедрять более эффективные процессы в повседневную работу по взысканию просроченной задолженности.

Таким образом, решение «Оперативное взыскание просроченной задолженности» от Experian - это простой в применении автоматизированный процесс взыскания просроченной задолженности, который обеспечивает взыскание большего количества долгов в более короткие сроки, налаживает систематичность взыскания и повышает прибыль. Данное автоматизированное решение помогает организациям увеличить

доходность и продуктивность, максимально повышая эффективность работы сторонних коллекторских агентств, используя при этом достижения цифровой революции и предоставляя доступ к новым каналам оплаты, что позволяет вам по-настоящему преобразить вашу деятельность по взысканию просроченной задолженности.

Решение «Оперативное взыскание просроченной задолженности» от Experian организует и автоматизирует управление сторонними агентствами для одновременного упрощения процесса управления агентствами и максимального увеличения ценности данных отношений. Благодаря возможностям создания исчерпывающих профилей и динамической сегментации данное решение определяет и управляет стратегиями общения для всех каналов и сегментов, позволяя вам оптимизировать свои коммуникационные стратегии, максимально повысить уровень погашения просроченной задолженности и сократить сроки взыскания долгов.

Благодаря настраиваемым и контролируемым инструментам принятия решений и управления рабочими процессами, а также возможности отслеживания одного клиента по нескольким потокам поступления доходов, это автоматизированное целостное решение в сфере взыскания просроченной задолженности обеспечивает интерактивное и грамотное привлечение клиентов по всем каналам, ускоряя процесс взыскания клиентских задолженностей на всех этапах цикла.

Решение «Оперативное взыскание просроченной задолженности» от Experian позволит вам:

- оптимизировать стратегии общения и взыскания просроченной задолженности;
- повысить уровни удовлетворенности и лояльности клиентов;
- снизить затраты путем улучшенной автоматизации процесса принятия решений;
- максимально повысить эффективность работы коллекторских агентств;
- повысить доходность и сократить сроки взыскания просроченной задолженности;
- эффективнее управлять проблемными задолженностями;
- контролировать риски и повысить уровень соблюдения корпоративной политики.

Взыскание долгов постепенно превращается из статьи затрат в возможность для повышения доходов и увеличения рентабельности кредиторов. Однако в процессе взыскания непросто найти нужный баланс. Вам необходимо мотивировать клиентов

сделать ваш долг приоритетным, сохраняя с ними хорошие отношения, чтобы при этом сохранить их бизнес и снизить затраты на взыскание задолженностей.

Решение Tallyman — это передовая программная система для оперативного управления взысканием долгов. Она обеспечивает максимальный доход при минимальном вмешательстве оператора, что приводит к более эффективной реализации взысканий со сниженными затратами. Такие результаты достигаются путем автоматизации большого количества операций взысканий, сегментации клиентов с задолженностью для выбора индивидуального подхода к каждому из них, а также использования наиболее быстрых и экономичных методов взыскания.

Tallyman позволяет кредиторам:

Повысить операционную эффективность за счет снижения затрат благодаря применению автоматизированных стратегий и действий. Это позволит оптимизировать денежный поток благодаря более раннему взысканию задолженности и максимально увеличить прибыль за счет взимания наибольшей суммы долга с наименьшими затратами.

Сохранить больше клиентов за счет их сегментации. Это позволит предпринимать целенаправленные действия по восстановлению платежеспособности должников, а также создать возможности для перекрестных продаж и ап-селлинга.

Контролировать риски за счет постоянных усовершенствований, оптимизации взысканий и достижения ключевых показателей эффективности.

Обеспечить быстрый возврат инвестиций с помощью предустановленного набора проверенных стратегий, которые можно быстро реализовать.

Соблюдать нормативные требования за счет оптимизации распределения капитала и соответствия правилам, улучшенной оценки уровней риска, прогнозирования и оценки скорости возврата для создания небольших резервов.

В свете появления новых трудностей, связанных с взысканием долгов, многие компании автоматизируют процессы и используют передовую аналитику. Это дает более целостное представление о клиентах, рисках и поведении, что позволяет повысить эффективность проводимых действий.

Правильное решение для взыскания долгов позволит повысить производительность и сэкономить средства, а также сохранить хорошие отношения с клиентами [21].

3.3 Оценка возможности улучшения работы с проблемными кредитами

Проблемная ситуация с просроченной задолженностью проблема не одного банка, а всей системы банковских учреждений. Поэтому не только автоматизация процессов без общей оптимизации финансовой системы невозможна.

Вероятно, принимая во внимание российскую специфику, необходимо обратиться к опыту зарубежных стран, в которых процесс взыскания проблемной задолженности носит системный характер. К примеру, следует больше внимания уделить законодательному регулированию и практике работы с проблемными кредитами в Соединенных Штатах Америки и Великобритании, в которых на протяжении долгих лет устойчиво функционируют коллекторские агентства.

Не стоит оставлять без внимания создание Фондов аккумулирования проблемных долгов.

Основная задача таких фондов – это выкуп проблемной задолженности у кредитных организаций, ее последующее обслуживание и, по возможности, рефинансирование на рыночных условиях. Одним из наиболее эффективных механизмов работы с проблемными долгами может стать использование закрытых паевых инвестиционных фондов (ЗПИФов).

Регламентация процесса управления проблемной задолженностью является важнейшей задачей современного этапа развития банковской системы в Российской Федерации.

Государству необходимо как можно быстрее принять ряд законодательных актов, регулирующих процесс взыскания указанной задолженности. В настоящее время активно обсуждаются проекты федеральных законов «О коллекторской деятельности», «О потребительском кредитовании», «О защите прав и законных интересов физических лиц при взыскании задолженности» нет единой позиции в понимании проблемы банкротства гражданина. Все это не дает возможности кредитным организациям качественно осуществлять борьбу с проблемными кредитами и оказывает негативное влияние на функционирование банковского сектора в целом.

В свою очередь, коммерческим банкам следует организовать свою деятельность таким образом, чтобы процесс кредитования, не связанный с необоснованными рисками, приносил бы доход, а процесс взыскания был максимально эффективным и не нарушал законные права и интересы заемщиков.

Таким образом, внедрение системных механизмов работы по предотвращению образования просроченной задолженности по кредитам будет являться эффективной только в случае полного контроля за процессом кредитования заемщиков, а именно:

1. Отслеживание и проверка долгосрочной кредито- и платежеспособности клиентов.
2. Повышение лояльности клиентов к банковским услугам.
3. Отслеживание всех возможных проблем, а также организация постоянного общения с менеджером банка (звонок перед датой платежа, оперативное решение возможной проблемы с оплатой кредита).
4. Отраслевой мониторинг вероятности проблем с оплатой займов.

При этом дистанционная биохимическая идентификация, которая внедряется в оценку заемщиков в ООО ХКБ на сегодняшний день, снижает риск выдачи кредита методом обмана, другому лицу. Эта ситуация часто является первоочередной причиной невыплат.

Заключение

Целью выпускной работы являлось - исследовать современную ситуацию банковской работы с проблемными кредитами и возможности ее улучшения.

В рамках работы были выполнены поставленные задачи.

В первой главе был проанализирован теоретический материал по теме, согласно проведенного анализа был сделан вывод:

Согласно теоретическим данным и законодательным актам, проблемный кредит – это кредит имеющий высокий риск невозврата.

На сегодняшний день, причины возникновения подобных ситуаций в большей степени относятся к некачественной первичной проверки кредитоспособности заемщиков и прогнозной деятельности по отраслевому развитию экономики и ее отдельных секторов.

Основными методами работы с проблемными кредитами являются:

- реструктуризация долга, его выплата в другие сроки и другими суммами;
- переуступка долга (продажа) другому кредитору за меньшую сумму, но оплаченную более быстрее, нежели заемщик;
- взыскание долга при помощи приставов и других методов.

Таким образом, стандартизация работы с проблемными кредитами показала свою эффективность. Хотя основной схемы до сих пор не существует и каждый банк действует по своему усмотрению, но в рамках закона.

Вторая глава посвящена анализу системы работы с проблемными кредитами в ООО Хоум Кредит Банк. Согласно проведенному анализу был сделан следующий вывод:

На основе проведенного анализа выявлено отсутствие проблемных кредитов при работе ООО ХКБ с юридическими лицами, но рост проблемной задолженности у физических лиц.

Система работы банка с проблемными кредитами отработана годами, но на данный момент показывает не полноценную эффективность. Что может быть связано именно с анализом всех данных: предварительных данных о потенциальном заемщике и мониторинге его финансовой ситуации в процессе возврата кредита.

Взыскание задолженности «Хоум Кредит» — процедура относительно лояльная, поскольку деятельность сотрудников уполномоченных отделов регулируется и должна соответствовать внутреннему регламенту организации и правовым нормам. Взысканием занимаются сотрудники банка, на основе уровня задолженности:

1. Первичный прозвон клиента осуществляют новые сотрудники банка.
2. Последующую работу с клиентов ведут менеджеры.

3. Решение проблем с неплательщиками производят эксперты – профессиональные сотрудники банка.

При решении проблем возможна как реструктуризация долга, так и амнистия, при выполнении определенных условий. Обращение к коллекторам, определенному отделу в банке, производится в редких случаях – при отсутствии результатов работы вышеприведенных сотрудников.

Проектным решением по улучшению работы с проблемными кредитами является автоматизация данного процесса, которая практически исключает влияние человеческого фактора и производится более быстрее, чем при полном выполнении процесса сотрудником банка.

Современные варианты автоматизации бизнес-процессов, в том числе в банковской сфере способны значительно улучшить эффективность работы.

Регламентация процесса управления проблемной задолженностью является важнейшей задачей современного этапа развития банковской системы в Российской Федерации.

Государству необходимо как можно быстрее принять ряд законодательных актов, регулирующих процесс взыскания указанной задолженности. В настоящее время активно обсуждаются проекты федеральных законов «О коллекторской деятельности», «О потребительском кредитовании», «О защите прав и законных интересов физических лиц при взыскании задолженности» нет единой позиции в понимании проблемы банкротства гражданина. Все это не дает возможности кредитным организациям качественно осуществлять борьбу с проблемными кредитами и оказывает негативное влияние на функционирование банковского сектора в целом.

В свою очередь, коммерческим банкам следует организовать свою деятельность таким образом, чтобы процесс кредитования, не связанный с необоснованными рисками, приносил бы доход, а процесс взыскания был максимально эффективным и не нарушал законные права и интересы заемщиков.

Таким образом, внедрение системных механизмов работы по предотвращению образования просроченной задолженности по кредитам будет являться эффективной только в случае полного контроля за процессом кредитования заемщиков, а именно:

1. Отслеживание и проверка долгосрочной кредито- и платежеспособности клиентов.
2. Повышение лояльности клиентов к банковским услугам.

3. Отслеживание всех возможных проблем, а также организация постоянного общения с менеджером банка (звонок перед датой платежа, оперативное решение возможной проблемы с оплатой кредита).

4. Отраслевой мониторинг вероятности проблем с оплатой займов.

При этом дистанционная биометрическая идентификация снижает риск выдачи кредита методом обмана, другому лицу. Эта ситуация часто является первоочередной причиной невыплат.

Список источников и литературы

1. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) Федеральный закон от 10.07.2002 г. №86-ФЗ (ред. от 07.03.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу 18.03.2018) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения: 25.03.2019).
2. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 №395-1-ФЗ (ред. от 31.12.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу 28.01.2018) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения: 26.03.2019).
3. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: Положение Банка России от 26.03.2004 года №-254-П URL: http://www.consultant.ru/popular/bank/46_1.html (дата обращения: 10.04.2019)
4. Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П., Савинская Н.А. Банковское дело: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая, Н.А. Савинская. - М.: Финансы и статистика, 2013.
5. Бондарь А.П. Управление проблемной кредитной задолженностью банками Украины / А.П. Бондарь, А.О. Сорокина // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. – 2014. – № 2. – С. 72–76.
6. Бондарь А. П. Управление кредитным портфелем банка / А. П. Бондарь, О. В. Буценко // Культура народов Причерноморья. – 2015. – № 201. – С. 7–10.
7. Вагизова В.И. Креатив для финансистов. Инноватизация финансовой инфраструктуры региональной экономики / В.И. Вагизова // Креативная экономика. - 2017. - № 5. С. 131-139.
8. Вовк В.Я. Кредитование и контроль: учебник / В.Я. Вовк, О.В. Хмеленко. – К.: Знание, 2018. – 463 с.
9. Герасимов Б.И. Экономический анализ менеджмента качества коммерческого банка / Б.И.Герасимов, А.Ю.Сизикин. — М.: РИОР, 2014. — 649 с.
10. Давыдов В.А., Халилова М.Х. Классификация инструментов урегулирования проблемной задолженности банков/ В.А.Давыдов, М.Х. Халилова // Финансы и кредит. – 2016. - № 31. – С.1-13.
11. Заернюк В.М., Анашкина Е.Н. Пути решения проблемы просроченной задолженности банков по розничным кредитам // [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/puti-resheniya-problemy-prosrochennoy-...> (дата обращения: 19.04.2019).

12. Казаков Р.И. Управление просроченной задолженностью коммерческого банка / Р.И.Казаков // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2016. - № 1. – С.36 – 39.
13. Казакова Е.Б. Деятельность коллекторских агентств по взысканию просроченной задолженности заемщика перед банком: проблемы правового регулирования/ Е.Б.Казакова //Концепт. – 2015. - №27. – С.1-6
14. Как работает служба взыскания долгов Хоум Кредит // [Электронный ресурс] // Режим доступа -URL: <https://lichnyjcredit.ru/banki/homecredit/sluzhba-vzyskaniya-zadolzhennosti.html> (дата обращения 19.04.2019).
15. Кльоба В.Л. Ситуационный центр банка как эффективное направление совершенствования управления урегулированием проблемной задолженности / В.Л. Кльоба // Вестник НЛТУ Украины. – 2017. – № 19. – С. 240–246.
16. Ковалев В.В. Управление денежными потоками, прибылью и рентабельностью: учебно-практическое пособие / В.В. Ковалев. - Москва: Проспект. - 2014. - 333 с.
17. Кобрянов А.С., Часовников С.Н. Системные проблемы российского банковского сегмента в период кризиса 2014-2015 гг. // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. - 2015. - №11-12. - С. 94-96.
18. Конорев В.В. Причины возникновения и особенности формирования просроченной задолженности в коммерческих банках / В.В.Конорев // Политика, экономика и инновации. – 2017. - № 4. – С.1 – 6.
19. Коробова Г.Г., Кодзоева Ф.Х. Организация банковского контроля за проблемными кредитами/Г.Г.Коробова, Ф.Х.Кодзоева//Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). – 2015. - № 4. – С. 171 – 175
20. Кузнецов С.В. Ссудная задолженность кредитных организаций: проблемы и инструменты ее урегулирования: диссертация на соискание ученой степени кан. эк. наук / С.В. Кузнецов. Москва: Проспект. - 2014.
21. Лебедева М.Е., Каримуллина А.И. Анализ состояния проблемных активов российского банковского сектора на современном этапе / М.Е. Лебедева, А.И. Каримуллина // Казанский экономический вестник. - 2014. - №2(10). С. 114-119.
22. Лыкова Н.М. Подходы к классификации проблемных кредитов и методы управления ими в коммерческом банке / Н.М. Лыкова // Банковские услуги. – 2012. – № 11. – С. 18–25.
23. Магомедов Г.И. Формирование и развитие рынка банковских продуктов и услуг. — М.: Велби, 2014. — 348с.

24. Мазурин В.В. Механизм работы с просроченной и проблемной задолженностью в розничном кредитном портфеле российских банков / В.В.Мазурин // Вестник университета. – 2016. - №6. – С.119 – 125.
25. Морозов А. Скоринг «серой зоны» / А. Морозов // Банковское обозрение. Приложение «BEST PRACTICE». 2015. – № 2. – С. 35 – 36.
26. Население России в 2016 году: доходы, расходы и социальное самочувствие. Мониторинг НИУ ВШЭ [Электронный ресурс] // Режим доступа – URL: <https://isp.hse.ru/monitoring> (дата обращения: 19.04.2019).
27. Новичков Н. В., Черникова Л. И., Фаизова Г. Р. Направление эволюции оценки розничных рисков // Сервис в России и за рубежом. 2014. Т. 8. № 3(50). С. 132–142.
28. Объединенное кредитное бюро. Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа – URL: <http://www.bki-okb.ru/> (дата обращения 10.04.2019).
29. Ооржак, О.С. Просроченная задолженность – не всегда проблемная / О.С. Ооржак // Банковское кредитование. – 2014.– № 5. – С. 24 – 27.
30. Оптимизация взыскания просроченной задолженности [электронный ресурс] //URL: <https://www.experian.ru.com/decision-analytics/collections/optimisation.html> (дата обращения 10.04.2019)
31. Острожкова А.С., Дорожкина Н.И., Фёдорова А.Ю. Проблема просроченной задолженности банков в условиях экономической нестабильности [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-prosrochennoy-zadolzhennosti-...> (дата обращения: 19.04.2019).
32. Основные показатели деятельности ООО Хоум Кредит [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <https://www.cbr.ru/credit/> (дата обращения: 19.04.2019).
33. Пашков Р. В. О порядке работы с проблемной задолженностью клиентов в банке // Бухгалтерия и банки. — 2019. — № 3. — С. 40–54.
34. Посталюк М.П. Венчурное финансирование региональных инновационных систем / М.П. Посталюк // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2015. - № 36. С. 38-45.
35. Посталюк М.П. Влияние разных факторов экономической системы на инновационные отношения в конкурентной среде / М.П. Посталюк // Проблемы современной экономики. – 2015. - № 3/4. С. 28 -32.
36. Посталюк М.П. Инноватизация пространственных структур развития экономических систем / М.П. Посталюк // Проблемы современной экономики. – 2014. - №3. - С. 34-38.

37. Посталюк М.П. Инновационные отношения в экономической системе (теоретико-методологический аспект): диссертация на соискание ученой степени доктора эк. наук / Казань, 2016.
38. Примостка Л.А. Финансовый менеджмент в банке: учебник / Л.А. Примостка. – 2-е изд., доп. и перераб. – К.: КНЭУ, 2014. – 468 с.
39. Статистические данные ЦБ РФ за 2010-2018 гг. URL: <https://www.cbr.ru/statistics/> (дата обращения: 19.04.2019).
40. Справочная информация об ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» // [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <https://eurocredit.ru/banki/home-credit/> (дата обращения 19.04.2019).
41. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева - М.: Инфра-М, 2017.
42. Рейтинг (рэнкинг) российских банков по объёму кредитного портфеля и просроченной задолженности URL: http://www.banki.ru/banks/ratings/?PROPERTY_ID=50 (дата обращения: 19.04.2019).
43. Рыкова И.А. Современное состояние кредитного рынка России и направления работы с просроченной задолженностью // Новая наука и формирование интегративно-целостного мышления - Казань, 2017. С. 194-197.
44. Славянский А.В. Управление проблемной задолженностью банка / А.В. Славянский // Аудит и финансовый анализ. - 2017. - № 1. С. 303-308.
45. Смулов А.М., Нурзат О.А. Проблемная задолженность: понятие, основные признаки и меры повышения эффективности возврата проблемных кредитов / А.М. Смулов, О.А. Нурзат // Финансы и кредит. - 2018.- № 35. С. 2-12.
46. Тарануха И.Ю. Подходы к определению проблемной кредитной задолженности / И.Ю. Тарануха [Электронный ресурс] // Режим доступа – URL: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6911/1/Taranukha.pdf>.
47. Управление проблемными активами и залоговым имуществом: итоги года [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <http://np-profi.ru/press-centr/upravlenie-problemnymi-aktivami-i-zalogovymimushchestvom-itogi-goda.html> (дата обращения 19.04.2019).
48. Фролова Т.А. Банковское дело: конспект лекций / Т.А.Фролова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2014. — 239 с.
49. Центральный Банк российской Федерации. Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа - <http://www.cbr.ru/> (дата обращения 20.04.2019).

50. Черникова Л.И., Щербаков С.С., Евстефеева С.А. Просроченная задолженность как индикатор состояния банков. // Деньги и кредит.- 2016. № 5. С. 53-56.
51. Шустова Е.П. Проблемный кредит: терминологическое содержание, критерии определения и факторы возникновения / Е.П. Шустова // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2016. – № 4. – С. 21–32.
52. Юсупова О.А. Организация администрирования проблемной задолженности в кредитном портфеле коммерческого банка / О.А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2016. – № 10 (292) – С. 54 – 66.
53. Энциклопедия банковского дела и финансов [Электронный ресурс] // Режим доступа - URL: <http://www.cofe.ru/finance> (дата обращения 20.04.2019).

Рейтинг банков по объему кредитного портфеля и доле просроченной задолженности на 1 января 2019 года

Место на 1 января 2019 года	Место на 1 января 2018 года	Название банка	Расположение головного офиса	Объем кредитного портфеля на 1.1.19, млрд руб.	Темпы прироста ссудного портфеля в 2018 году	Объем корпоративного кредитного портфеля на 1.1.19, млрд руб.	Объем кредитного портфеля физическим лицам на 1.1.19, млрд руб.	Доля просроченной задолженности по кредитам на 1.1.19	Доля просроченной задолженности по кредитам юр. лиц на 1.1.19	Доля просроченной задолженности по кредитам физ. лиц на 1.1.19	Доля просроченной задолженности по кредитам на 1.1.18
1	1	ПАО Сбербанк (лиц. 1481)	Москва (ЦФО)	21122.7	15.8%	11965.9	6169.6	2.1%	2.1%	2.6%	2.5%
2	2	Банк ВТБ (ПАО) (лиц. 1000)	Санкт-Петербург (СЗФО)	10643.0	55.9%	6192.3	2572.8	2.7%	2.6%	4.6%	1.8%
3	3	Банк ГПБ (АО) (лиц. 354)	Москва (ЦФО)	4600.3	14.7%	3531.8	480.5	1.9%	2.2%	1.8%	1.8%
4	7	АО "АЛЬФА-БАНК" (лиц. 1326)	Москва (ЦФО)	2430.6	30.2%	1384.7	454.4	5.1%	5.5%	8.8%	6.6%
5	6	АО "Россельхозбанк" (лиц. 3349)	Москва (ЦФО)	2342.7	14.1%	1713.8	421.8	9.6%	12.1%	4.1%	10.3%
6	8	ПАО "МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК" (лиц. 1978)	Москва (ЦФО)	1845.2	11.8%	614.2	108.6	1.9%	3.4%	12.5%	1.5%
7	10	АО Юникредит Банк (лиц. 1)	Москва (ЦФО)	1200.9	25.8%	709.2	154.4	2.8%	3.2%	6.1%	3.8%
8	12	ПАО "Промсвязьбанк" (лиц. 3251)	Москва (ЦФО)	1079.1	35.3%	594.0	118.1	16.1%	26.0%	15.9%	13.5%
9	9	ПАО Банк "ФК Открытие" (лиц. 2209)	Москва (ЦФО)	903.2	-24.7%	404.9	136.4	13.0%	14.8%	12.4%	13.8%
10	13	АО "Рейффайзенбанк" (лиц. 3292)	Москва (ЦФО)	832.8	22.8%	409.2	268.7	2.0%	2.9%	1.8%	3.0%
11	21	Банк "ТРАСТ" (ПАО) (лиц. 3279)	Москва (ЦФО)	808.1	159.0%	401.5	53.2	34.1%	55.1%	95.3%	37.7%
12	14	ПАО РОСБАНК (лиц. 2272)	Москва (ЦФО)	704.7	17.8%	276.5	142.2	4.0%	4.4%	11.4%	5.1%
13	15	АО "АБ "РОССИЯ" (лиц. 328)	Санкт-Петербург (СЗФО)	648.3	21.6%	371.1	18.8	1.3%	2.0%	3.0%	2.0%
14	16	ПАО "Совкомбанк" (лиц. 963)	Костромская область (ЦФО)	581.4	39.6%	156.6	201.7	3.3%	3.0%	7.1%	3.2%
15	17	ПАО "Банк "Санкт-Петербург" (лиц. 436)	Санкт-Петербург (СЗФО)	465.3	12.6%	249.2	81.7	3.7%	6.3%	2.2%	3.6%
16	18	Банк "ВБР" (АО) (лиц. 3287)	Москва (ЦФО)	453.6	35.3%	251.6	49.9	0.2%	0.3%	0.5%	0.3%
17	22	АО "СМП Банк" (лиц. 3368)	Москва (ЦФО)	394.9	40.9%	90.9	31.3	1.3%	2.9%	7.7%	1.3%
18	24	АО КБ "Ситибанк" (лиц. 2557)	Москва (ЦФО)	348.6	30.9%	108.3	48.0	0.1%	0.0%	0.4%	0.1%
19	53	АО Банк АБВ (лиц. 23)	Самарская область (ЦФО)	347.0	245.1%	41.6	0.4	7.4%	61.1%	32.0%	18.7%
20	26	ПАО "АК БАРС" БАНК (лиц. 2590)	Республика Татарстан (ЦФО)	327.1	35.4%	112.6	63.3	4.2%	8.2%	6.9%	3.6%
21	27	ПАО "Почта Банк" (лиц. 650)	Москва (ЦФО)	325.7	45.9%	0.2	304.5	6.0%	0.0%	6.4%	8.2%
22	19	ПАО МОСОВБАНК (лиц. 1751)	Москва (ЦФО)	314.2	-3.2%	184.6	3.7	36.1%	58.5%	75.3%	34.8%
23	25	ПАО "БАНК УРАЛСИБ" (лиц. 2275)	Москва (ЦФО)	313.7	19.5%	100.4	132.3	8.3%	9.3%	7.2%	13.0%
24	20	АО "БМ-Банк" (лиц. 2748)	Москва (ЦФО)	267.3	-15.5%	119.2	0.0	39.0%	86.9%	-	65.9%
25	23	АО АКБ "НОВИКОМБАНК" (лиц. 2546)	Москва (ЦФО)	265.1	-1.2%	233.8	1.9	1.3%	0.6%	5.9%	2.6%
26	35	АО "Тинькофф Банк" (лиц. 2673)	Москва (ЦФО)	263.6	50.0%	26.9	223.4	6.7%	0.1%	7.9%	7.9%
27	31	АКБ "ПЕРЕСВЕТ" (АО) (лиц. 2110)	Москва (ЦФО)	238.7	22.2%	197.3	4.3	54.0%	63.0%	81.9%	57.3%
28	34	Банк "Возрождение" (ПАО) (лиц. 1439)	Москва (ЦФО)	220.1	15.4%	103.9	74.8	12.6%	24.9%	2.6%	8.7%
29	32	ООО "УКФ Банк" (лиц. 316)	Москва (ЦФО)	218.1	11.9%	5.5	201.4	3.4%	0.0%	3.7%	3.8%

Таблица 6 – Данные ООО ХКБ

Показатель	2018	2017	2016
Величина чистых активов	275 514	268 719	226 377
Объем средств физических лиц в банке	181 333	174 841	141 356
- на лицевых счетах	41 584	32 557	20 030
- на депозитах	139 748	142 284	121 325
Объем средств предприятий и организаций в банке	15 473	28 661	29 073
- на расчетных счетах	2 253	3 349	2 591
- на депозитах	13 220	25 312	26 482
Кредиты, выданные физическим лицам	202 235	180 445	150 202
- текущая задолженность	194 039	173 429	139 684
- просроченная задолженность	8 197	7 016	10 518
- % просрочки	4.05	3.89	7.00
Кредиты, выданные предприятиям и организациям	5 550	9 649	19 368
- текущая задолженность	5 550	9 644	19 368
- просроченная задолженность	5		5
- % просрочки	0.05		0.05



Рисунок 11 - Процесс мониторинга кредитного портфеля банка

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Velmyakina Julia velmyakina.acab@gmail.com / ID: 5695258
 Проверяющий: Velmyakina Julia (velmyakina.acab@gmail.com) / ID: 5695258
 Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://users.antiplagiat.ru>

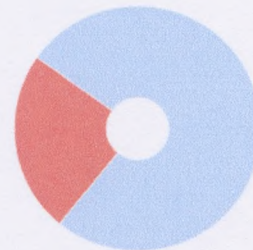
ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Документа: 30
 Начало загрузки: 30.05.2019 14:21:19
 Длительность загрузки: 00:00:03
 Имя исходного файла: Организация работы
 Коммерческого банка с проблемными
 кредитами _ копия 12 шрифт
 Размер текста: 1098 кБ
 Символов в тексте: 114680
 Слов в тексте: 13637
 Число предложений: 999

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
 Начало проверки: 30.05.2019 14:21:23
 Длительность проверки: 00:00:33
 Комментарии: не указано
 Модули поиска: Модуль поиска Интернет

ЗАИМСТВОВАНИЯ 24,12%
 ЦИТИРОВАНИЯ 0%
 ОРИГИНАЛЬНОСТЬ 75,88%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
 Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.
 Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
 Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
 Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.
 Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
 Бращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	6,63%	6,76%	Скачать электронную верси...	http://moluch.ru	01 Окт 2016	Модуль поиска Интернет	11	12
[02]	0%	6,76%	Скачать электронную версию	http://moluch.ru	19 Ноя 2016	Модуль поиска Интернет	0	12
[03]	3,87%	4,7%	Скачать сборник (3/4)	http://orelgiat.ru	08 Мая 2018	Модуль поиска Интернет	12	22

Еще источников: 17
 Еще заимствований: 13,63%