

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра финансов и кредита

АВТОРЕФЕРАТ

на выпускную квалификационную работу (магистерскую работу)

по направлению 38.04.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»

студентки 3 курса экономического факультета

Романцовой Надежды Владимировны

Тема работы: «Эффективность банковской деятельности:

критерии, показатели, оценка»

Научный руководитель:

доцент кафедры финансов и кредита, к.э.н., доцент _____ Н.В.Алтухова

Зав. кафедрой финансов и кредита, к.э.н., доцент _____ О.С. Балаш

Саратов 2018

Введение. Главная задача в процессе организации деятельности банка состоит в том, чтобы реализовать, по крайней мере, три наиболее существенные цели - добиться высокой рентабельности, достаточной ликвидности и безопасности банка. Высокая эффективность чаще всего оценивается по отношению затрат к прибыли, при этом доминирует идея экономии затрат в процессе банковской деятельности. Экономии при этом можно достичь путем сокращения отдельных заранее известных элементов расходов, а также посредством совершенствования организационных структур, улучшения их производительной деятельности, совершенствования процесса кредитования, самой технологии выдачи и погашения кредита.

Актуальность темы объясняется тем, что коммерческие банки, мобилизуя временно свободные средства на рынке кредитных ресурсов, с их помощью удовлетворяют потребность народного хозяйства в оборотных средствах, способствуют превращению денег в капитал, обеспечивают потребности населения в потребительском кредите. От их четкой и грамотной деятельности зависит как эффективность функционирования банковской системы, так и российской экономики вообще. Поэтому разработка эффективного механизма анализа их деятельности жизненно необходима для финансовой и социальной стабильности нашего государства.

Объектом исследования выпускной квалификационной магистерской работы выступает ПАО «Сбербанк России», а предметом – эффективность банковской деятельности.

Целью данной работы является исследование проблем эффективности деятельности ПАО «Сбербанк России».

Из цели работы следуют задачи:

- 1) определение понятия эффективности банковской деятельности;
- 2) изучение методов оценки эффективности деятельности банков;
- 3) дать организационно-экономическую характеристику ПАО «Сбербанк России»;
- 4) сделать анализ деятельности банка ПАО «Сбербанк России»;

- 5) дать оценку эффективности деятельности ПАО «Сбербанк России»;
- 6) выявить проблемы эффективности деятельности ПАО «Сбербанк России»;
- 7) разработка мероприятий по совершенствованию методики оценки эффективности деятельности ПАО «Сбербанк России».

Практическая значимость исследования заключается в том, что основные результаты и выводы диссертации представляют интерес для ПАО «Сбербанк России» при оценке тенденций развития деятельности банка в России, при разработке целевых программ расширения банковской сети и инфраструктуры в субъектах Российской Федерации.

Научная новизна исследования заключается в разработке комплексной методики оценки эффективности банковской деятельности, а также действенных мер по ее стимулированию.

Магистерская работа состоит из введения, трех глав, заключения и приложений. Перечислим название глав:

- 1) Теоретические основы эффективности банковской деятельности.
- 2) Анализ эффективности деятельности ПАО «Сбербанк России».
- 3) Основные направления повышения эффективности банковской деятельности ПАО «Сбербанк России».

Наиболее существенными результатами исследования в данной магистерской работе являются:

- 1) На основе проведенного анализа деятельности ПАО «Сбербанк России» был выявлен ряд факторов, оказывающих влияние на эффективность деятельности банка.

- 2) В качестве рекомендации по повышению эффективности деятельности банка ПАО «Сбербанк России» предлагается система мер: а) совершенствование оценки кредитоспособности заемщиков; б) изменение структуры оплаты труда; в) внедрение новых технологий в работу банка.

Основное содержание. Категория «эффективность банковской деятельности» на текущий момент времени не является понятием устоявшимся. Но в силу размытости самого термина «эффективность», при ее измерении не до конца понятно, что именно измерять. В связи с этим очень часто происходит отождествление методов оценки финансовой устойчивости с методами оценки эффективности деятельности банков.

Среди основных методик, которые используются для решения поставленной задачи, можно выделить следующие:

1. рейтинговая система;
2. коэффициентный анализ;
3. финансовый анализ, анализ системы показателей;
4. параметрический и непараметрический подходы.

Рейтинговая система одна из наиболее часто используемых на практике методик. Результатом оценки в данном случае будет является рейтинг или рейтинговая оценка, которая дает информацию не только о надежности, устойчивости и эффективности работы кредитной организации, но и присваивает ему определенное место во всей совокупности банков банковской системы. Таким образом, рейтинговая методика – это система оценки банковской деятельности, основанная на данных баланса банка, финансовых показателях работы, оценке значимости, масштабности и важности объекта для всей экономической системы, которая выражается в виде единой сводной оценке.

Бухгалтерский подход подразумевает использование исключительно формализованной схемы расчетов коэффициентов, общий рейтинг по банку выводится обычно путем суммирования рассчитанных показателей, каждому из которых соответствует определенный вес. Бухгалтерский подход является жестко формализованным, и в силу того, что далеко не всю информацию об оцениваемом банке, можно выразить с помощью цифр, имеет ограниченный характер.

Финансовый анализ осуществляется посредством комплексного анализа системы основных показателей банковской деятельности.

Непараметрический подход включает в себя метод оболочечного анализа данных (Data Envelopment Analysis (DEA)), частный случай DEA – метод свободной оболочки (Free Disposal Hull (FDH)), а также индексный метод. Метод DEA основан на построении границы эффективности, которая является аналогом производственной функции для случая, когда выпуск не скалярный, а векторный. В силу предусмотренной в модели возможности взаимозаменяемости ресурсов, граница эффективности имеет выпуклую форму. Ее построение осуществляется путем многократного решения задачи линейного программирования. Результатом анализа при помощи подхода DEA является числовое значение, характеризующее эффективность оцениваемого банка. Важно отметить, что рассчитывается каждый показатель не независимо, относительно размера остальных показателей совокупности.

В рамках параметрического подхода решаются те же задачи, с одним лишь отличием: предполагается, что ни одна из существующих компаний не может достичь границы эффективности, то есть мера эффективности никогда не будет равна единице. Этот подход требует спецификации конкретной функциональной формы границы эффективности и предполагает ее эконометрическое оценивание.

В современной научной литературе существует множество трактовок понятия «эффективность», но все они в итоге к двум общим определениям:

- эффективность есть соотношение затрат ресурсов и результатов, полученных от их использования;
- эффективность есть социально-экономическая категория, показывающая влияние способов организации труда участников процесса на уровень достигнутых ими результатов.

Оценку эффективности банковской деятельности чаще всего приводят, используя первое положение, согласно которому эффективность банка или банковской системы рассчитывается исходя из близости значений показателей

деятельности каждого банка (например, издержек, прибыли и так далее) к некой, заранее определенной границе эффективности. В России подходом к исследованию банковского бизнеса на базе финансово анализа, оценка эффективности деятельности коммерческого банка с позиции соответствия достигнутых результатов деятельности банка его стратегическим целям и задачам, является системный подход. Системный подход к анализу эффективности деятельности коммерческого банка должен включать сбалансированную систему показателей, учитывающих все существенные аспекты его деятельности.

В магистерской работе представлен анализ эффективности деятельности банка ПАО «Сбербанк России», а также оценка эффективности его деятельности. PEST-анализ организации показал, что на деятельность банка влияет множество внешних факторов, которые представляют, как угрозы для него, так и открывают новые возможности. Если один фактор оказывает негативное воздействие, то оно перекрывается положительным воздействием другого фактора. ПАО «Сбербанк России» в дальнейшем будет развиваться, и преодолевать все сложности на своем пути, выявляя их с помощью тщательных анализов рынка. По результатам, составленной в работе, лепестковой диаграмме наибольшее влияние на деятельность Сбербанка оказывают: 1) покупатели; 2) угрозы товаров-заменителей; 3) влияние поставщиков ресурсов. А именно:

1) Доход банка непосредственно и первостепенно зависит от количества клиентов, а значит и количества предложенных клиентам товаров и услуг.

2) В связи с тем, что Сбербанк часто отказывает в денежном кредите, клиенты уходят к другим банкам, которые готовы предоставить безналичные кредиты под больший процент. Результат, потеря клиентуры Сбербанком, что является не редким. Кроме того, с точки зрения банка, кредиты, выдаваемые другим банкам, стали менее рискованными. Практически аналогичную динамику генерируемых рисков продемонстрировали кредиты, выданные юридическим лицам. В то же время кредиты, выдаваемые физическим лицам, стали более рискованными. Таким образом, основным фактором,

определяющим уровень кредитного риска в ПАО «Сбербанк России», выступает, прежде всего, объем кредитования заемщиков – физических лиц.

3) В данной организации огромное влияние оказывают поставщики трудовых ресурсов. В связи с низкой заработной платой, более образованные работники уходят работать в другие учреждения. Происходит текучка кадров, что сказывается на обслуживании клиентов.

Несмотря на финансово-экономический кризис, ПАО «Сбербанк России» удается сохранять лидирующие позиции по всем направлениям банковской деятельности.

Публичным акционерным обществом «Сбербанк России» была опубликована консолидированная финансовая отчетность в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности за 2016 г., содержащая отчет компании ООО «Эрнст энд Янг», которой была проведена независимая аудиторская проверка деятельности ПАО «Сбербанк России»:

- величина чистой прибыли ПАО «Сбербанк России» была равна 222,9 млрд руб. (10,36 руб. на одну обыкновенную акцию);

- рентабельность капитала банка составила 10,2 %;

- достаточность капитала росла на протяжении всего года, коэффициент достаточности основного капитала увеличился на 30 базисных пунктов (до 8,9 процентов), одновременно с этим коэффициент достаточности общего капитала вырос до 12,6 %, при этом увеличение составило 50 базисных пунктов;

- общий кредитный портфель банка до вычета резерва под обесценение увеличился на 7,0 % в 2016 г., его главными составляющими секторами стали ипотечное кредитование и коммерческие кредиты юридическим лицам, которые выросли на 12,5 и 14,9 % соответственно;

- отношение портфеля кредитов к средствам клиентов составило 91,9 % на фоне улучшения ситуации с ликвидностью.

В магистерской работе приведен обзор основных финансовых показателей ПАО «Сбербанк России», где чистый процентный доход ПАО «Сбербанк России» за IV квартал 2016 г. равнялся 297,2 млрд руб., прирост

составил 8,2 % по сравнению с аналогичным периодом 2015 г. Чистый комиссионный доход за IV квартал 2016 г. был равен 95,6 млрд руб., увеличение – 19,2 % в сравнении с IV кварталом 2015 г. Доля доходов от расчетно-кассового обслуживания клиентов (87,0 млрд. руб.) в структуре комиссионных доходов в IV квартале была равна 75,7 %. Чистые расходы на создание резерва под обесценение портфеля кредитов за IV квартал равнялись 112,7 млрд руб. против 106 млрд руб. в аналогичном периоде 2015 г., что соответствует величине кредитного риска в размере 230 базисных пунктов против 240 базисных пунктов в 2015 г.

Таким образом, международные рейтинги ПАО «Сбербанк России» отражают авторитет банка в мировом банковском сообществе как одного из наиболее динамично и разносторонне развивающихся российских банков. Это достигается благодаря эффективно действующей системе менеджмента банка, принятию грамотных управленческих решений, использованию инновационных и традиционных управленческих инструментов. Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что финансовое состояние ПАО «Сбербанк России» можно охарактеризовать как устойчивое, а позиции, занимаемые им на рынке банковских услуг, как лидирующие.

Проведенная в магистерской работе оценка эффективности банковской деятельности ПАО «Сбербанк России» позволила сделать вывод, что превалирующее влияние на эффективность его деятельности банка оказывают: кредитный риск, неэффективная система управления персоналом, а также количество обслуживаемых клиентов, которое непосредственно зависит от качества обслуживания и разнообразия предлагаемых услуг и товаров банком.

Фактором первого порядка, определяющими уровень кредитного риска, выступают, с одной стороны, объем кредитования клиентов банка, и с другой стороны, объективность оценки их кредитоспособности. Отказаться от наращивания объемов кредитных операций банк не может по причине того, что эти операции составляют основу его деятельности, поэтому нужно предпринять меры по совершенствованию методики оценки кредитоспособности заемщиков.

И если оценка кредитоспособности юридических лиц проработана на данный момент практически в полной мере, то оценка кредитоспособности физических лиц отличается существенными проблемами. В частности, в ходе анализа факторов, определяющих уровень банковских рисков, отмечены недостатки, которые требуется решить. Важным направлением совершенствования оценки кредитоспособности, которую необходимо решить – это ускорение идентификации потенциального заемщика.

Актуальной является проблема совершенствования набора показателей, которые максимально точно позволяют оценить вероятность возврата кредита. При этом целесообразно использовать не только традиционные, классические показатели, но и так называемые нетрадиционные показатели.

Кроме того, в качестве показателей, определяющих возможность выдачи кредита, может служить финансовая и социальная стабильность заемщика. Можно предложить использовать такие показатели для использования на предварительном этапе рассмотрения заявки на получение, когда есть необходимость отнести заемщика к той или иной группе, например, к группе потенциально безрисковых заемщиков, к группе заемщиков с незначительным риском и к группе заемщиков с потенциальными проблемами.

Целесообразно проработать, в том числе и механизмы приема заявок через систему «Сбербанк Онлайн». С помощью соответствующих приложений можно решить и такую актуальную проблему. Банку нужны лояльные клиенты, а клиент, получивший отказ при наличии свидетелей вряд ли будет в дальнейшем лояльным к банку. Поэтому представляется целесообразным организовать предварительную оценку кредитоспособности посредством онлайн-приложений в автоматизированном режиме. Таким образом, с целью снижения уровня кредитного риска целесообразным представляется совершенствование методики оценки кредитоспособности заемщиков – физических лиц, применяемой в ПАО «Сбербанк России».

Для понижения текучести кадров и повышения мотивации сотрудников, и как следствие улучшения качества обслуживания, необходимо провести следующие меры:

1. Регулярно обучать сотрудников офисов банка навыкам ведения деловых переговоров и управлению конфликтными ситуациями.

2. Совершенствовать материально-техническое обеспечение офисов банка, внедрять надежную и модернизированную технику, а также оборудование, позволяющее применять более эффективные методы коммуникаций, в том числе для проведения звуковых презентаций.

3. Проводить регулярные мониторинги уровня качества обслуживания, уровня напряженности коммуникаций с клиентом, уровня лояльности клиентов к банку, уровня информированности клиентов о банковских продуктах и услугах, морально-психологического климата в банке.

4. Повышать уровень лояльности клиентов к банку путем налаживания отношений с прессой, использования возможностей печати, устной пропаганды, благотворительности, информирования общественности о вкладе банка в улучшение экономики страны, повышение ее благосостояния.

5. Текучесть кадров можно снизить посредством выявления потребностей сотрудников и внедрения индивидуального поощрения соответственно потребностям.

В качестве повышения качества обслуживания клиентов, а также, как дополнительную мотивацию для сотрудников по повышению заработка, метод штрихкодирования банковских документов касательно служб жилищно-коммунального хозяйства. Данный метод также можно внедрить в различных государственных учреждениях, производящих оплату через банк. В основе столь популярной сейчас технологии лежит метод считывания, записанного разными по длине штрихами звука. Переход на электронный документооборот, осуществляемый сейчас многими компаниями, не означает отсутствие бумажной документации. Более того, для некоторых организаций полный отказ от бумажных документов если и возможен, то не слишком быстро. Эксперты

рынка ищут более прогрессивные способы взаимодействия с документами и пути преодоления проблемы хаоса в документации. Один из таких способов – использование технологии штрихкодирования в документообороте.

Заключение. Цель выпускной квалификационной работы, которая состояла в исследовании проблем эффективности банковской деятельности ПАО «Сбербанк России», достигнута. В ходе исследования решены поставленные задачи и сделаны соответствующие выводы.

В результате исследования банковской деятельности ПАО «Сбербанк России», был выявлен ряд проблем, непосредственно влияющих на уровень эффективности его деятельности. Такие как: 1) кредитный риск; 2) не достаточно высокое качество обслуживания клиентов; 3) неэффективная система управления персоналом. С целью повышения эффективности деятельности банка в настоящей выпускной квалификационной работе предлагается: во-первых, усовершенствовать методику оценки кредитоспособности заемщиков банка – физических лиц; во-вторых, внедрять новые технологии в работу банка, в-третьих, изменить структуру оплаты труда. Реализация предложенных мероприятий будет способствовать решению важных проблем деятельности банка, что должно привести к увеличению ее эффективности и обеспечит необходимую стабильность деятельности ПАО «Сбербанк России».

Ведущим принципом в работе коммерческих банков является стремление к получению большей прибыли. Однако размер возможной прибыли прямо пропорционален риску. Анализируя кредитный риск, можно отметить, что основными факторами, способствующими проявлению этого риска, выступает количество выданных банком кредитов и уровень исполнения клиентами – физическими и юридическими лицами своих обязательств перед банком по полученным кредитам. Поскольку ПАО «Сбербанк России» наращивает кредитные операции, можно отметить, что этот фактор является одним из определяющих уровень кредитного риска. Масштаб кредитных операций

напрямую оказывает влияние на сумму создаваемых банком резервов по кредитным операциям.

В наше время, чтобы быть уважаемым и конкурентно-способным на рынке, компаниям приходится подстраиваться под веяния времени и использовать современные технологии. Оптимизация бизнес-процессов – дело крайне важное, и компании, не придающие ему должного значения, рискуют оказаться в числе аутсайдеров. Одной из сторон оптимизации бизнес-процессов является автоматизация документооборота, в частности введение штрих кодирования документов. Результатом внедрения станет улучшение качества обслуживания клиентов

Помимо этого, в целях создания условий для повышения качества управления персоналом, необходимо продолжить работу по подготовке федеральных законов, направленных на формирование профессионального и надежного руководящего состава кредитной организации, обеспечение необходимого уровня компетентности членов совета директоров, повышение требований к владельцам кредитных организаций, на установление реальных владельцев кредитных организаций. Также для снижения текучести кадров, рекомендуется изменить систему мотивации сотрудников, что также ведет к повышению качества обслуживания клиентов.

ПАО «Сбербанк России» может значительно активизировать свою деятельность без ущерба для финансовой устойчивости и значительно повысить доходы, поскольку обладает значительным потенциалом. Поиск путей повышения эффективности деятельности банка лежит в плоскости внедрения новых способов и приемов взаимодействия с клиентами и оказания им банковских услуг, активизации деятельности на рынке ценных бумаг и использовании современных информационных технологий.