

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра теории функций и стохастического анализа

**УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ РАБОТЫ КРЕДИТНОГО
ОТДЕЛА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 452 группы
направления 38.03.05 — Бизнес-информатика

механико-математического факультета
Покидовой Анфисы Александровны

Научный руководитель

к. ф.-м. н., доцент

Н. Ю. Агафонова

Заведующий кафедрой

д. ф.-м. н.

С. П. Сидоров

Саратов 2019

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Кредитование традиционно относится к основному виду операций коммерческих банков, занимая существенную долю в общем объеме активов российских и зарубежных денежно-кредитных институтов, как следствие является одновременно одной из наиболее доходных статей деятельности.

Моделирование бизнес-процесса потребительского кредитования является актуальной темой, поскольку может послужить основой для принятия банком решения о выдаче кредита.

Целью бакалаврской работы является построение модели основных бизнес-процессов кредитных отделов банков на примере ПАО «Сбербанк» и ПАО «Совкомбанк».

Объектом исследования выступает деятельность кредитного процесса ПАО «Сбербанк» и ПАО «Совкомбанк».

Предметом исследования является кредитная деятельность коммерческих банков.

Для достижения поставленной цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- ознакомиться с основными понятиями бизнес-процесса;
- изучить и смоделировать бизнес-процессы, протекающие в кредитных отделах банка, по методологии IDEF0;
- изучить степень влияния кредитной истории на деятельность банков;
- выявить факторы, влияющие на эффективность управления работы кредитного отдела на примере выбранных банков.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы составляет 43 страницы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введение обосновывается актуальность темы работы, формируется основная цель работы и решаемые задачи.

В первом разделе кредитный процесс рассматривается как предметная область, приводятся основные понятия о коммерческом банке и его организационной структуре, рассмотрены особенности банковской формы кредито-

ния, а также основные методы погашения долгосрочной задолженности.

Во втором разделе рассмотрены основные бизнес-процессы кредитного отдела банка, построены схемы процессов кредитного отдела ПАО «Сбербанк» и ПАО «Совкомбанк» с помощью методологии IDEF0 в программе Ramus Educational.

В третьем разделе на основе построенных IDFE0 диаграмм для ПАО «Сбербанк» и ПАО «Совкомбанк» проведен анализ работы их кредитных отделов с целью определения показателей, влияющих на эффективность работы кредитного отдела.

Характеристика кредитного процесса

Современный коммерческий банк способен предложить клиенту более 200 видов разнообразных банковских продуктов и услуг. Широкий спектр предоставляемых банками услуг позволяет им сохранять своих клиентов и привлекать новых потребителей, диверсифицировать свою деятельность и обеспечивать выполнение основных финансовых показателей. Коммерческие банки предлагают свои услуги предприятиям, организациям различных форм собственности, населению и другим банкам. Однако отдельно взятый банк, как правило, не предлагает все существующие в практике деятельности кредитных организаций банковские операции. Перечень предлагаемых услуг зависят от вида банка, специфики и направлений его деятельности.

Кредитование – одна из определяющих функций коммерческого банка, отражающая сущность банка как финансового посредника.

Кредитные операции – это операции по предоставлению денежных и иных средств заемщикам на условиях срочности, возвратности и платности.

Банки предоставляют своим клиентам разнообразные виды кредитных продуктов, которые классифицируются по различным признакам: роли банка в посредничестве, категориям вкладчиков, валюте займа, обеспеченности возвратности кредита, целям, срокам и методам предоставления и т. д. По кредитному договору банк обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

Таким образом, *кредит* – отношения по предоставлению кредитной ор-

ганизацией денежных средств заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором.

Рассмотрим особенности *банковской формы* кредита: банк оперирует не столько своим капиталом, сколько привлеченными ресурсами; банк ссужает незанятый капитал, временно свободные денежные средства, помещенные в банк хозяйствующими субъектами на счета или во вклады; банк ссужает не просто денежные средства, а деньги как капитал.

Заемщик должен так использовать полученные в банке средства, чтобы не только возратить их кредитору, но и получить прибыль, достаточную для того, чтобы уплатить ссудный процент. Платность банковского кредита становится его неотъемлемым атрибутом.

Банки предоставляют кредиты различным категориям заемщиков: предприятиям, фирмам и корпорациям, населению, банкам и другим кредитным организациям, а также местным органам власти. Банковский кредит, предоставляемый предприятиям и корпорациям, опосредствует воспроизводственный процесс в целом.

По срокам предоставления он подразделяется на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный.

Краткосрочный кредит предоставляется на период до одного года и обслуживает движение оборотного капитала предприятия, содействует своевременному осуществлению расчетов, повышает платежеспособность предприятий, укрепляет их финансовое положение.

Среднесрочный и долгосрочный кредиты имеют своей целью обеспечение потребностей в инвестициях, т.е. кредит обслуживает движение основного капитала, используется на строительство и реконструкцию, освоение новых производств, внедрение новых технологий и проведение других мероприятий, связанных с расширенным воспроизводством основных фондов.

Банковский кредит населению предоставляется в денежной форме на различные цели: приобретение дорогостоящих товаров, жилья, капитальный ремонт жилых домов, хозяйственное обзаведение и др.

Выполняя кредитные операции, банки осуществляют посредническую функцию в перераспределении финансовых ресурсов, превращают в мощный инвестиционный капитал аккумулируемые ими временно свободные денеж-

ные средства клиентов, способствуют эффективному развитию экономики. Банки, организуя кредитный процесс, руководствуются целями получения прибыли и обеспечения своей ликвидности. Организация кредитования банком каждого заемщика базируется на определенных принципах кредитования, т. е. основополагающих условиях, на которых банк предоставляет кредиты заемщикам. В основе организации кредитного процесса лежит кредитная стратегия и политика, разработанные самим коммерческим банком.

Кредитная стратегия разрабатывается в рамках генеральной стратегии банка и заключается в выборе таких целевых рынков, видов кредитных операций, групп клиентов, отраслей промышленности и регионов страны, которые создавали бы равновесие между уже освоенными банком сферами деятельности и новыми, сулящими дополнительные доходы, но связанными с дополнительными рисками, и на этой основе обеспечивали бы конкурентные преимущества перед другими банками.

Кредитная политика включает в себя те конкретные цели, которыми руководствуется кредитный комитет при выдаче кредитов и осуществлении контроля за кредитованием. Кредитная политика исходит из утвержденной кредитной стратегии и оформляется в виде особого документа – руководства по кредитной политике либо положения о кредитовании.

Бизнес-процесс: основные понятия и определения

Процесс(Бизнес-процесс) — это устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Владелец-процесса — это должностное лицо или коллегиальный орган управления, имеющий в своем распоряжении ресурсы, необходимые для выполнения процесса, и несущий ответственность за результат процесса.

Выход(продукт) — материальный или информационный объект или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами.

Вход бизнес-процесса — продукт, который в ходе выполнения процесса преобразуется в выход.

Ресурс бизнес-процесса — материальный или информационный объект,

постоянно используемый для выполнения процесса, но не являющийся входом процесса.

Классификация бизнес-процессов:

- основные процессы;
- сопутствующие процессы;
- вспомогательные процессы;
- обеспечивающие процессы;
- управляющие процессы;
- процессы развития.

Моделирование бизнес-процессов

Моделирование бизнес-процессов организации — это формализованный системный процесс представления всей совокупности бизнес-процессов организации, ориентированных по иерархии ее целей, обеспеченных ресурсами и управлением, направленных на получение результатов. Под методологией (нотацией) создания модели (описания) бизнес-процесса понимается совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде модели.

Целью моделирования является систематизация знаний о компании и ее бизнес-процессах в наглядной графической форме более удобной для аналитической обработки полученной информации.

IDEF0 (Integration Definition for Function Modeling) — методология функционального моделирования для описания функций предприятия, предлагающая язык функционального моделирования для анализа, разработки, реинжиниринга и интеграции информационных систем бизнес процессов. Функциональное моделирование помогает рассматривать бизнес-модель с точки зрения результативности, т.е. при моделировании мы исходим из того, что имеем на входе, и того, что желаем получить на выходе. В основе методологии лежат четыре основных понятия.

Первым из них является понятие функционального блока. Функциональный блок графически изображается в виде прямоугольника и олицетворяет собой некоторую конкретную функцию в рамках рассматриваемой системы. По требованиям стандарта название каждого функционального блока должно быть сформулировано в глагольном наклонении.

Каждая из четырех сторон функционального блока имеет свое определенное значение (роль), при этом:

- верхняя сторона имеет значение «Управление»;
- левая сторона имеет значение «Вход» ;
- правая сторона имеет значение «Выход»;
- нижняя сторона имеет значение «Механизм».

Каждый функциональный блок в рамках единой рассматриваемой системы должен иметь свой уникальный идентификационный номер.

Вторым важным моментом методологии IDEF0 является понятие интерфейсной дуги. Также интерфейсные дуги часто называют потоками или стрелками. Интерфейсная дуга отображает элемент системы, который обрабатывается функциональным блоком или оказывает иное влияние на функцию, отображенную данным функциональным блоком. Графическим отображением интерфейсной дуги является однонаправленная стрелка. Каждая интерфейсная дуга должна иметь свое уникальное наименование. По требованию стандарта, наименование должно быть оборотом существительного. С помощью интерфейсных дуг отображают различные объекты, в той или иной степени определяющие процессы, происходящие в системе. Такими объектами могут быть элементы реального мира или потоки данных и информации.

В зависимости от того, к какой из сторон подходит данная интерфейсная дуга, она носит название «входящей», «исходящей» или «управляющей». Кроме того, «источником» (началом) и «приемником» (концом) каждой функциональной дуги могут быть только функциональные блоки, при этом «источником» может быть только выходная сторона блока, а «приемником» любая из трех оставшихся. Обязательное наличие управляющих интерфейсных дуг является одним из главных отличий стандарта IDEF0 от других методологий.

Третьим основным понятием стандарта IDEF0 является декомпозиция. Принцип декомпозиции применяется при разбиении сложного процесса на составляющие его функции. При этом уровень детализации процесса определяется непосредственно разработчиком модели.

Декомпозиция позволяет постепенно и структурированно представлять модель системы в виде иерархической структуры отдельных диаграмм, что делает ее менее перегруженной и легко усваиваемой.

Модель IDEF0 всегда начинается с представления системы как единого целого - одного функционального блока с интерфейсными дугами, простирающимися за пределы рассматриваемой области. Такая диаграмма с одним функциональным блоком называется контекстной диаграммой, и обозначается идентификатором «А-О».

В процессе декомпозиции, функциональный блок, который в контекстной диаграмме отображает систему как единое целое, подвергается детализации на другой диаграмме. Получившаяся диаграмма второго уровня содержит функциональные блоки, отображающие главные подфункции функционального блока контекстной диаграммы и называется дочерней по отношению к нему. В свою очередь, функциональный блок - предок называется родительским блоком по отношению к дочерней диаграмме, а диаграмма, к которой он принадлежит - родительской диаграммой. Каждая из подфункций дочерней диаграммы может быть далее детализирована путем аналогичной декомпозиции соответствующего ей функционального блока. Важно отметить, что в каждом случае декомпозиции функционального блока все интерфейсные дуги, входящие в данный блок, или исходящие из него фиксируются на дочерней диаграмме. Этим достигается структурная целостность IDEF0 - модели.

Последним из понятий является глоссарий. Для каждого из элементов IDEF0: диаграмм, функциональных блоков, интерфейсных дуг существующий стандарт подразумевает создание и поддержание набора соответствующих определений, ключевых слов, повествовательных изложений и т.д., которые характеризуют объект, отображенный данным элементом. Этот набор называется глоссарием и является описанием сущности данного элемента. Глоссарий гармонично дополняет наглядный графический язык, снабжая диаграммы необходимой дополнительной информацией.

В IDEF0 система представляется как совокупность взаимодействующих работ или функций. Такая чисто функциональная ориентация является принципиальной – функции системы анализируются независимо от объектов, которыми они оперируют. Это позволяет более четко смоделировать логику и взаимодействие процессов организации.

Программным средством, которое поддерживает стандартную нотацию - IDEF0 является Ramus Educational. Программа Ramus Educational является

компьютерным инструментом для анализа, моделирования и разработки систем.

Бизнес-процессы кредитного отдела ПАО «Сбербанк»

Этапы функционирования кредитного подразделения ПАО «Сбербанк»:

1. Оформление кредитной заявки.
 - а) прием заявления;
 - б) проверка пакета документов;
 - в) определение платежеспособности клиента;
 - расчет суммы срока ссуды;
 - анализ платежеспособности клиента;
 - анализ кредитоспособности клиента;
 - г) оформление пакета документов и заявления.
2. Рассмотрение заявки и принятие решений.
 - а) оформление кредитного дела заемщика;
 - б) проверка документов на подлинность и соответствие действительности;
 - в) проверка соблюдения законодательства заемщиком и родственников заемщика;
 - г) оформление досье заемщика;
 - д) принятие решения по предоставлению кредита;
 - проверка начальником кредитного комитета;
 - проверка секретарем кредитного комитета;
 - принятие решения о выдаче кредита.
3. Подписание договора и выдача кредита.
 - а) информирование заемщика о предоставлении кредита;
 - б) подготовка документации для выдачи кредита;
 - в) подписание договора;
 - г) выдача кредита;
 - д) передача документации в бюро кредитных историй.

На основе этих данных с помощью инструмента «Ramus Educational» созданы графические модели бизнес-процессов кредитного отдела ПАО «Сбербанк».

Бизнес-процессы кредитного отдела ПАО «Совкомбанк»

Этапы функционирования кредитного подразделения ПАО «Совкомбанк»:

1. Рассмотрение заемщика.

- а) беседа с заемщиком;
- б) анализ платежеспособности заемщика;
- в) анализ платежеспособности поручителей;
- г) анализ качества предлагаемого обеспечения обязательств по кредиту.

2. Принятие решений о предоставлении кредита.

- а) составление заключений по возможности предоставления кредита;
 - составление заключения о возможности выдачи кредита кредитным отделом;
 - составление заключения о возможности выдачи кредита юридическим отделом;
 - составление заключения о возможности выдачи кредита службой безопасности;
- б) рассмотрение заявления;
- в) оформление документации;
 - оформление договора кредитования;
 - оформление договора залога;
 - оформление договора поручительства;
 - оформление остальной документации.

3. Выдача кредита.

- а) подписание договора;
- б) выдача денег.

4. Проведение мероприятий по контролю выполнения условий кредита.

- а) контроль за целевым получением кредита;
- б) контроль за своевременным поступлением средств в погашение кредитов и причитающихся процентов;
- в) проведение мероприятий по возвращению задолженности.

5. Осуществление программы кредитный доктор.

- а) оформление заявки на программу;
- б) рассмотрение заявки и принятие решения;
- в) осуществление программы.

На основе этих данных в программе «Ramus Educational» с помощью методологии IDEF0 созданы графические модели бизнес-процессов кредитного отдела ПАО «Совкомбанк».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе данной работы были рассмотрены бизнес-процессы кредитных отделов банков. В эмпирической части работы в программе «Ramus Educational» была построена модель процессов кредитных отделов банков на примере ПАО «Сбербанк» и ПАО «Совкомбанк», были выявлены факторы влияющие на эффективность работы кредитного отдела.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Определены основные понятия кредитования;
- Изучены основные понятия методологии IDEF0;
- Изучены и смоделированы бизнес-процессы кредитного отдела банка по методологии IDEF0;
- Выявлены факторы, влияющие на эффективность управления работы кредитного отдела на примере выбранных банков.