

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(наименование института полностью)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Финансы и кредит

(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Кредитование физических лиц в коммерческом банке (на примере ПАО Банк «ФК
Открытие»)

Студент

Е.М. Клячев

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

д. э. н, профессор, Л. В. Шуклов

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

В работе реализуется попытка теоретического и практического осмысления кредитования физических лиц в коммерческом банке. На основе существующих особенностей данного процесса определяются перспективы его развития под влиянием современных факторов внешней и внутренней среды банка.

Актуальность темы обуславливается тем, что траектория экономических показателей имеет общую тенденцию к снижению их значений; динамика экономических показателей в большей степени зависит от банковского кредитования юридических лиц, чем от кредитования физических лиц. Выявленные закономерности указывают на необходимость разработки денежно-кредитной политики, направленной на стимулирование кредитования физических лиц, в рамках которого существуют резервы развития. Это обуславливает актуальность темы исследования.

Целью исследования является разработка мероприятий, направленных на совершенствование кредитования физических лиц в коммерческом банке (на примере ПАО Банк «ФК Открытие»).

— Исходя из заявленной цели исследования, были поставлены следующие задачи:

— Выявить сущность кредитования физических лиц в коммерческом банке;

— Охарактеризовать виды и формы кредитования физических лиц в коммерческом банке;

— Определить факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке;

— Провести анализ деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»;

— Реализовать финансово-экономическую характеристику деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»;

— Выявить особенности кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»;

— Разработать мероприятия по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» и оценить их эффективность.

Структура работы обусловлена целями и задачами и состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы и используемых источников. Объем работы составляет 54 страницы, количество источников – 45 шт.

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты кредитования физических лиц в коммерческом банке	7
1.1 Сущность кредитования физических лиц в коммерческом банке	7
1.2 Виды и формы кредитования физических лиц в коммерческом банке.....	12
1.3 Факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке	16
2 Организационно-экономическая характеристика ПАО Банк «ФК Открытие»	21
2.1 Анализ деятельности ПАО Банк «ФК Открытие».....	21
2.2. Финансово-экономическая характеристика деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»	25
2.3. Особенности кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»	32
3 Разработка мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие».....	42
3.1 Мероприятия по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»	42
3.2 Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»	46
Заключение	50
Список используемой литературы	53

Введение

Одной из важнейших задач любого государства является обеспечение стабильного экономического роста. Банки могут сыграть важную роль в выполнении этой задачи, в первую очередь путем предоставления кредитов. Динамика экономических показателей современных банков в большей степени зависит от банковского кредитования юридических лиц, чем от кредитования физических лиц.

Выявленные закономерности указывают на необходимость разработки денежно-кредитной политики, направленной на стимулирование кредитования физических лиц, в рамках которого существуют резервы развития [33]. Это обуславливает актуальность темы исследования.

Целью исследования является разработка мероприятий, направленных на совершенствование кредитования физических лиц в коммерческом банке (на примере ПАО Банк «ФК Открытие»).

Исходя из заявленной цели исследования, были поставлены следующие задачи:

- Выявить сущность кредитования физических лиц в коммерческом банке;
- Охарактеризовать виды и формы кредитования физических лиц в коммерческом банке;
- Определить факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке;
- Провести анализ деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»;
- Реализовать финансово-экономическую характеристику деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»;
- Выявить особенности кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»;
- Разработать мероприятия по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» и оценить их эффективность.

Объектом исследования является банк ПАО Банк «ФК Открытие».

Предметом исследования является кредитование физических лиц в коммерческих банках.

Гипотеза исследования: финансовую эффективность развития банка в условиях неопределенности можно повысить путем совершенствования кредитования физических лиц.

1 Теоретические аспекты кредитования физических лиц в коммерческом банке

1.1 Сущность кредитования физических лиц в коммерческом банке

Существование кредитных отношений обусловлено необходимостью непрерывного процесса деятельности банка и появлением временно свободных денежных средств у одних субъектов и потребностью в этих средствах у других.

Кредитные отношения возникают в любой сделке, связанной с задолженностью одного из их участников другому, а субъектами кредитных отношений являются кредитор и заемщик, в то время как их объектом являются материальные активы, в отношении которых заключается договор.

В экономической научной литературе выделены следующие особенности кредитных отношений, составляющие их сущность:

- экономически независимые участники кредитных отношений;
- равноправные и добровольные отношения;
- ценностный характер;
- неравенство кредитных отношений значительно увеличивает их коммерческую привлекательность;
- на макроэкономическом уровне являются первичными;
- способны обеспечить рост свободной стоимости.

Таким образом, в соответствии с тем фактом, что посредством кредитования накапливаются и перераспределяются временно свободные средства, кредитование необходимо для обеспечения непрерывности производства, а также для развития предприятий, расширения их деятельности и развития экономики в целом [40, с. 109–110].

Кредитование субъектов хозяйствования как одна из фундаментальных составляющих деятельности банковских учреждений служит важным источником получения дополнительных финансовых ресурсов для

предприятий, выполняет роль приоритетного механизма обеспечения непрерывности процесса производства и развития любой предпринимательской или социальной деятельности, поскольку от способности этих учреждений обеспечивать потребности в необходимых кредитных ресурсах зависит повышение результативности отрасли.

Кредит, как экономическая категория представляет высокий интерес еще с древних времен. Это связано с тем, что его применение началось давно и охватывало все рыночные отношения, которые существовали во всех странах мира. Наиболее серьезным этапом развития кредита как явления и экономической категории является период зрелости капитализма. Данный период характеризовался тем, что в это время роль кредита и кредитных учреждений, в рамках которых могли выдаваться эти кредитные средства населению и предприятиям, стали ещё более заметными. Если анализировать теоретические аспекты кредита, как понятия, можно отметить, что от сущности, функций и законов кредитов, а также кредитной системы, на базе которых они функционируют, роль кредита переходит на уровень государственной значимости и важности, потому как позволяет развиваться странам в мировом хозяйстве более эффективно путем деятельности их как заёмщика или кредитора на рынке. С помощью заемных средств государство может развивать глобальные проекты, что привлекает соответственно инвестиции в страну более эффективно. Это делает эту страну более экономически устойчивой, конкурентоспособной и значимой в системе мировых экономических отношений [2].

Основой генезиса и развития кредитных отношений в системе общественного воспроизводства выступает наличие временно свободных денежных ресурсов у одних экономических субъектов и необходимость удовлетворения потребности в финансировании у других. При кредитовании финансовые ресурсы реализуют переход от одних субъектов кредитного рынка к другим. Вторые, в свою очередь, обладают временной возможностью распоряжаться этими средствами, что позволяет средствам

продолжать принимать участие в процессе воспроизводственной деятельности [3].

Нельзя не согласиться с тем, что кредит – это мощнейшее экономическое открытие общества, благодаря которому заемщик, который не имеет достаточного количества ресурсов, однако обладает механизмом их дальнейшего наращивания, имеет возможность получить нужное количество финансовых средств, необходимых для обеспечения непрерывного процесса производства. Кредит играет роль фундамента современной экономики, представляет собой неотъемлемый элемент экономического развития и используется как субъектами предпринимательской деятельности, так и отдельными гражданами.

В современной теоретической среде, которая нацеливается на трактование кредита и выявление его роли в экономическом процессе выделяются три аспекта теоретической мысли, которые связаны с тем, какую роль он играет в экономике как фактор и драйвер ее экономического прогресса: высокую – имеет ведущее значение в трансформации экономики и может как стимулировать ее, так и вести к упадку; умеренную – оказывает влияние в связке с другими группами факторов; отсутствующую – не оказывает влияние на изменение экономики в целом и экономическим процессом в частности [5, с. 41–46].

В современных экономических исследованиях сущности категории «кредит» уделяется много внимания, однако отечественные и зарубежные экономисты не имеют единой позиции относительно понимания и трактовки этой сложной экономической категории.

Неоднозначной является характеристика функционального назначения кредита как с точки зрения количества функций, так и их содержательного наполнения.

Кредит выполняет следующие функции: перераспределительная, наращиваемая, капиталобразующая, обслуживающая, ускоряющая, регулирующая.

Банковское кредитование можно рассматривать как экономические отношения, возникающие между банковским учреждением как кредитором и заемщиками по поводу движения заемных денежных ресурсов, сформированных за счет собственных и привлеченных финансовых средств для временного использования на условиях возвратности, срочности, платности, обеспеченности, целевого назначения с целью удовлетворения финансовых потребностей [10].

Основополагающим базисом формирования кредитных отношений между кредитором и заемщиком выступает объективная необходимость обеспечения двусторонней эффективности использования этих средств – прибыльный возврат предоставленного банком кредита и покрытие потребности в дополнительных средствах заемщиком с целью обеспечения производственно-хозяйственного процесса и конечного получения прибыли.

Таким образом, кредит имеет дуалистический характер эффективности, что актуализирует вопрос поиска механизмов обеспечения единства и общности интересов кредитора и заемщика, что по сути составляет основу компромисса между эффективностью предоставления банками кредита и эффективностью использования заемщиком кредитных ресурсов. Обоснованное доверие обеих сторон должно быть заложено в основу кредитных отношений [43, с. 91–101].

На основе проведенного исследования, можно предложить следующее определение кредитования физических лиц: деятельность, осуществляемая банковскими учреждениями (банками), направленная на удовлетворение финансовых потребностей физических лиц, регулируемая законодательством страны, в которой выдается кредит, реализуемая путем предоставления финансовых средств физическим лицам при условии оплаты ими срока использования этих средств по оговоренной изначально цене.

Оценка кредитования физических лиц в коммерческом банке может быть оценена с помощью системы методов, включающих в себя оценку

финансовой эффективности кредитования физических лиц [6]. Нами предлагается использовать такие показатели как:

- Динамика кредитования физических лиц;
- Удельный вес кредитования физических лиц в общем показателе кредитования банка;
- Условия кредитования;
- Динамика просроченной задолженности по количеству дней;
- Динамика выручки по категориям кредитов (ипотечные, потребительские, маржинальные, автокредиты, кредитные карты).

С целью оценки динамики кредитования, будет применены такие формулы:

$$\text{Абсол. измен.} = \text{показат. посл. периода} - \text{показат. пред. периода}, \quad (1)$$

$$\text{Относит. измен.} = \frac{\text{показ. посл. пер.}}{\text{показ. пред. периода}} * 100\%. \quad (2)$$

С целью выявления удельного веса предлагается применить такую формулу:

$$\text{Кфз/К} * 100\% \quad (3)$$

где Кфз- Количество кредитов, выданных физическим лицам за определённый период,

К- общее количество кредитов за этот период.

С помощью представленных показателей во второй главе будет реализован анализ практической деятельности по кредитованию физических лиц в коммерческом банке.

1.2 Виды и формы кредитования физических лиц в коммерческом банке

В настоящее время принято различать следующие формы кредитования физических лиц: коммерческая, банковская, потребительская и ипотечная.

Анализируя одну из наиболее приоритетных форм современного кредитования - такую как коммерческий кредит, отмечается, что это кредит, который может быть предоставлен организациям друг другу в виде товарных единиц или предоставления определенных услуг. Данный кредит можно оформить путем подписания соглашений и договоров купли-продажи, которые могут выступать также в форме векселей. Несмотря на то, что основные финансовые средства проходят именно по вексельной форме купли-продаж, они регламентируют только процесс обмена финансовых ресурсов между кредитором и заемщиком, прочие же обязательства, такие как отправка товаров или реализация услуг, проходят отдельно в рамках основного договора. Оформление реализации такой формы, как коммерческий кредит может быть выполнена без участия банковских учреждений и может заключаться между физическими лицами или между юридическими лицами самостоятельно.

Анализируя данный вид кредита, выделяются определённые преимущества и недостатки его заключения в современной мировой экономической среде. Неоспоримым преимуществом применения кредита, можно выделить более низкую плату за его использование в сравнение с другими формами кредитования, в частности, с банковской. Это связано, во-первых, присутствием высокой выгоды для обеих сторон заключения договора кредитования, а также тем, что проценты за использование кредита могут быть включены в стоимость продукции, которая предоставляется заёмщику в кредит, что в целом сокращает психологическое давление на него, возникающее как следствие психологического восприятия себя как должника.

Недостаток данной формы кредитования заключается в ограниченности того, какой объем продукции заемщик может получить от предприятия, с которым сотрудничает и которое выступает в качестве кредитодателя, в виду того, что объем продукции может быть получен в том объёме, который в принципе существует и который может хранить второй субъект данной сделки.

Изучая процесс кредитования в современной мировой экономической среде, выделяется также такая форма кредитования как банковский кредит, который является в настоящий момент наиболее приоритетным и наиболее массовым. Им могут воспользоваться как физические, так и юридические лица, и он в обязательном порядке включает в себя участие в данном процессе кредитования банковского учреждения. Сам процесс кредитования происходит путем предоставления определенной суммы финансовых ресурсов заемщику со стороны банковского учреждения под определенные критерии по сроку, когда он должен вернуть финансовые ресурсы, а также процентной выгоды кредитору, в лице которого в данной форме кредитования выступает банковское учреждение. Особенностью данного вида кредита является то, что он предоставляется в рамках определенных кредитных историй, которые заводятся на каждого заемщика индивидуально. Такая форма кредитования базируется на принципах платности, срочности и обеспеченности. Изучая другие особенности отмечается, что банковские учреждения выдают заемщикам те ресурсы, которые они аккумулируют путем предоставления депозитов, то есть это те вклады, которые получает банк от клиентов и этим же клиентам выдает займы под процент.

Ключевые виды банковского кредитования включают в себя [18; 20; 44]:

— Автомобильные займы, которые выступают в качестве предоставления заемщику – физическому лицу финансовых средств с целью приобретения им автомобильного средства. При этом этот автомобиль представляет собой залог, который, в случае просрочки платежей в

соответствие с кредитным договором, перейдет в собственность банка и будет использовано им как средство погашения долга;

— Потребительные займы, которые представляют собой форму кредитования, при которой полученные финансовые ресурсы направляются на реализацию предпринимательской деятельности заемщиком;

— Займы на получение образования – представляют собой форму кредитования, при которой целью получения финансовых средств со стороны заемщика выступает оплата образования, чаще в высшем учебном или среднем специальном заведении и / или зарубежном вузе. Учитывая, что является одной из форм финансирования образовательного процесса, может также выступать в качестве внебюджетных средств вуза;

— Ипотечные займы – форма, схожая с автокредитованием, с отличием в том, что залогом является приобретенная недвижимость, которая и является целью получения кредита. Особенностью данного вида займа является массовый характер, вызванный растущей потребностью населения в приобретении жилья, что особенно сильно касается молодых семей, и сокращением в целом покупательной способности населения, что ведет к невозможности приобретения жилья самостоятельно (без получения кредита под данную цель);

— Доверительный займ – представляет одну из форм кредитования, который может быть выдан постоянному клиенту банка, у которых достаточно высокий кредит рейтинг и заемщик уже зарекомендовал себя как платежеспособный и пунктуальный (в области выполнения сроков оплаты по кредиту). Сама же форма кредита представляет собой более выгодные условия для клиентов банка, который могут расцениваться как индивидуальные;

— Кредитный овердрафт – представляет собой форму кредитования, которая применяется путем возможности применения кредитных средств заемщиком в случае недостатка или отсутствия его личных финансовых ресурсов на расчетном счете. Реализуется зачастую в

виде предоставления клиентам банков финансовых средств с помощью применения кредитных карт, которые выдаются им на выгодных условиях, предполагающим значительный льготный период использования финансовых ресурсов без процентов;

— Займы на неотложные потребности – прочие займы, которые представляют собой более широкий спектр потребностей заемщиков. Изучая такую форму кредитования как потребительный кредит, можно охарактеризовать его как один из видов займов, которые предоставляются банковскими учреждениями физическим лицам. Особенностью данного вида кредита является возможность оформления рассрочки оплаты на срок до 3х лет. Это включает в себя возможность не оплачивать кредит в течение этого периода, но обязательным для регулярной оплаты является процент по займу (ссудный процент).

На основе анализа совокупности факторов, которые оказывают влияние на то, насколько заемщик является платежеспособным, а также то, на какой срок может быть выдан кредит, какой может быть объем предоставленных кредитных ресурсов, какие цели может преследовать заемщик для получения данного кредита, определяются ключевые аспекты сделки между заемщиком и банком.

Существует несколько форм оформления возврата финансовых ресурсов банку: аннуитетные и дифференцированные. Анализируя степень привлекательности каждой из данных форм, отмечается, что большей приоритетностью обладает аннуитетный способ погашения кредита. Для банка это обусловлено равномерным начислением процентов по кредиту. Для потребителей финансовых ресурсов (заемщиков) напротив же дифференцированная форма более предпочтительна, потому как она предполагает сокращение процента оплаты по займу с ростом количества платежей со стороны заемщика. Это связано с начислением процентов на остаток суммы займа.

Ипотечный кредит. Кредит на покупку жилого имущества.

Главным преимуществом ипотечного кредитования является то, что человек начинает пользоваться жильем сразу после оформления кредита, а оплату производит частями на протяжении всего срока кредитования. При выдаче кредита банки руководствуются следующей информацией о заемщике: образование, количество детей, доход, период, на который выдается кредит и сумма первого взноса [13, с. 388–390].

Существующая классификация позволяет отметить значительное количество видов кредитов, которые могут получить физические лица. Это вызвано привлекательностью кредитования среди физических лиц, в первую очередь, исходя из тенденций рынка, которые повышают актуальность привлечения финансовых ресурсов в максимально короткий срок. Факторы, которые оказывают влияние на потребность населения в кредитах, а также те, которые повышают необходимость развития такого направления как кредитование физических лиц в коммерческих банках, будут рассмотрены далее.

1.3 Факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке

Изучая факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке, можно выделить два направления – факторы, оказывающие влияние на поведение банков на рынке и факторы, оказывающие влияние на поведение физических лиц в процессе участия ими в процессе получения кредита. Рассмотрим далее оба вида факторов.

Поведение банков будет проанализировано на основе теоретического обзора литературы зарубежных авторов, характеризующих кредитование физических лиц в разных странах.

На поведение банков в области кредитования положительно влияют как внутренние, так и внешние факторы, такие как объем депозитов, прибыль после уплаты налогов, процентная ставка банка, валовой внутренний продукт (ВВП), уровень инфляции и требования к резервам. Такие факторы

выделяются при анализе деятельности иорданских банков [27, с. 57-65]. Их исследование также позволило выделить, что инструменты денежно-кредитной политики правительства негативно влияют на поведение банков в области кредитования, даже несмотря на то, что это оказывает незначительное влияние [34].

Примечательным является момент, который следует выделить из их исследования, - на кредитное поведение банка несущественное влияние оказывает процентная ставка банка или кредитная ставка. Этот вывод противоречит выводам некоторых ученых [31, с. 225–243], которые обнаружили значительное негативное влияние ставки кредитования на поведение банков в области кредитования.

Малоба [36] и Во [45, с. 129–134] предположили, что рыночная капитализация банков и рентабельность активов (ROA) влияют на поведение банков в области кредитования.

Томак [42, с. 933–943] сообщил, что неработающий кредит (NPL) негативно влияет на кредитное поведение турецких коммерческих банков. Малеле [35, с. 109–117] показал, что неработающие кредиты оказывают значительное влияние на кредитную политику эфиопских банков. Амиду [28, с. 1–42] далее добавил, что высокая доля неработающих кредитов в финансовой отчетности банков отговорила бы банки от предоставления кредитов и, следовательно, сократила бы объем кредитования. Рабаба [38, с. 166–178] выявил аналогичный вывод, как и в случае с иорданскими коммерческими банками. Другое исследование, проведенное Адзисом и др. [26, с. 36–48], показало, что, хотя неработающий кредит негативно влияет на поведение коммерческих банков в области кредитования, однако, неработающие кредиты не являются существенными факторами. Также он добавил, что неработающий кредит — это всего лишь один из критериев, используемых коммерческими банками для оценки кредитных заявок клиентов.

Депозит клиента имеет важное значение для кредитной деятельности банка, поскольку он обеспечивает значительную часть ресурсов фонда для банков, чтобы предлагать кредиты и авансы населению. Сарат и Фам предположили, что более высокий рост депозитов будет способствовать росту банковского кредитования во Вьетнаме [39, с. 861–877]. Маледи обнаружил, что объем депозитов оказывает незначительное влияние на кредитную политику банков в Эфиопии.

Ликвидность в основном описывается как способность банка конвертировать свои краткосрочные активы в наличные деньги с минимальными потерями. Ликвидность используется для определения влияния пропорциональных ликвидных активов, имеющихся у банков, на кредитование коммерческих банков. Прутяну-Подпьера [37, с. 393–428] было обнаружено положительное влияние ликвидности на рост кредитования, особенно в условиях жесткой денежно-кредитной политики. Однако Рабаба показал, что высокая ликвидность, сохраняющаяся со стороны банков, сократит способность банков предоставлять кредиты населению.

Ким и Сон [32, с. 95–107] пришли к выводу, что влияние увеличения банковского капитала на рост кредитования, которое положительно связано с уровнем ликвидности, применимо только к крупным банкам.

Размер банка является наиболее важным и постоянным фактором, определяющим склонность банка предоставлять кредиты в Центральноафриканском экономическом и валютном сообществе [30, с. 107–114].

В России Черных и Феодосиу обнаружили, что крупные банки имеют большую доступность и большой фонд для предоставления займов населению [29, с. 193–216].

Изучая факторы, оказывающие влияние на спрос физических лиц на кредиты, отмечается, что за время карантина (вызванного пандемией COVID-19) часть населения пересмотрела свои покупательские привычки, перейдя к осознанному потреблению, при этом все больше людей стали двигаться в

сторону сберегательной модели, поскольку пандемия ярко проявила необходимость наличия финансовой «подушки».

В случае продолжения тренда на снижение ставок, которое в конечном счете затронет и потребительское кредитование, можно ожидать активизации спроса на рефинансирование кредитов для снижения клиентами своей долговой нагрузки. Среди прочих точек роста можно отметить формирование индивидуальных предложений для различных групп клиентов, а также расширение клиентской базы за счет развития онлайн-каналов продаж [11].

В период действия карантинных мер существенного роста портфелей технологически развитых игроков не наблюдалось, поскольку они также отдавали приоритет управлению рисками и ограничивали выдачи новых ссуд. Однако таким банкам будет проще восстановиться после окончания периода неопределенности и стабилизации макроэкономической ситуации, при этом доступ к более широкой клиентской базе позволит им выбирать более качественных заемщиков [15].

Помимо представленных факторов, можно отметить такие факторы, как стабильность финансового рынка страны, в которой функционируют банки и физические лица, являющиеся их заемщиками, уровень ключевой ставки Центрального Банка, волатильность национальной валюты, а также уровень покупательской способности населения.

На основе актуальных тенденций развития экономики и политических отношений России с зарубежными странами к факторам можно отнести в том числе геополитическую и геоэкономическую неопределенность, повышение уровня безработицы, а также отсутствие возможности реализации деятельности в привычном формате, который предполагал возможность использования зарубежных платформ, приложений, товаров и услуг. С учетом выявленных факторов, далее нами будет проведен практический анализ деятельности банка ПАО Банк «ФК Открытие» с точки зрения особенностей его развития под влиянием внешних и внутренних факторов, а также динамики и эффективности кредитования физических лиц. На основе

этого будут выявлены проблемы, существующие в деятельности ПАО Банк «ФК Открытие» в области кредитования физических лиц и разработаны рекомендации, направленные на их решение в условиях современной неопределенности.

2 Организационно-экономическая характеристика ПАО Банк «ФК Открытие»

2.1 Анализ деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»

Банк «Открытие» является универсальным банком и входит в список системно значимых кредитных организаций, утвержденный Центральным Банком Российской Федерации. Кроме того, банк входит в топ-10 крупнейших банков России (рисунок 1) и является пятым банком страны по количеству отделений. Основными направлениями деятельности являются корпоративная, инвестиционная, розничная, а также Private Banking. После проведенного финансового оздоровления ключевым акционером банка «Открытие» является Банк России с долей 99,99%.

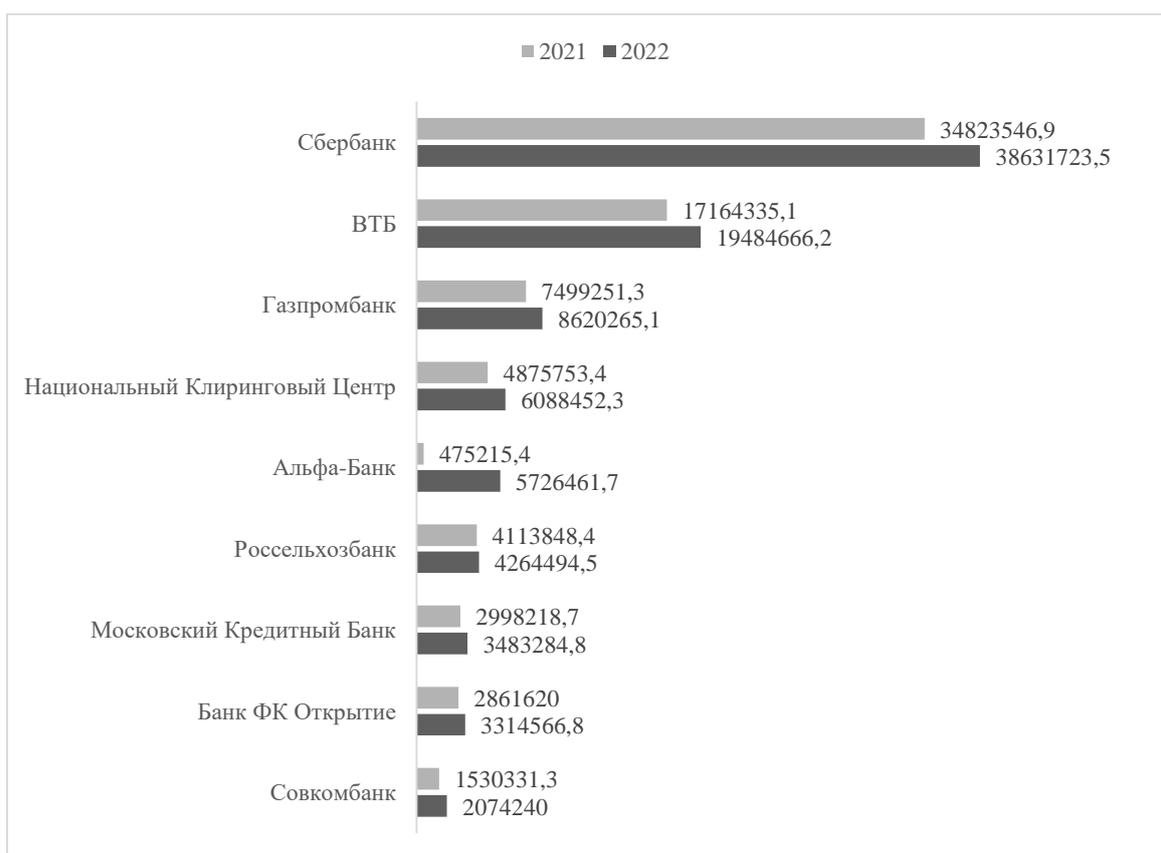


Рисунок 1 - Топ-10 банков по активам нетто, 2021–2022 гг., млн. руб. [23]

Региональная сеть банка насчитывает 410 клиентских офисов в 73 регионах страны [4]. Банк «Открытие» входит в финансовую группу, состоящую из страховой компании «Росгосстрах», Негосударственного пенсионного фонда «Открытие», Управляющей компании «Открытие», «Открытие Брокер», АО «Балтийский лизинг», АО «Таможенная карта» [16].

Услуги ПАО Банк «ФК Открытие» в зависимости от сегмента клиентов: депозиты, кредиты, лизинг, банковские карты, зарплатные проекты, валютный контроль, вклады и счета, платежи, премиум-обслуживание, инвестиции, страхование, зарплатные карты клиентам, пенсионерам, сейфовые ячейки, аккредитивы, депозитарное обслуживание, обслуживание клиентов экс-РГС Банка и др. [17].

Внутреннюю среду банка ПАО Банк «ФК Открытие» составляет его организационная структура. Она приведена на рисунке 2.

Исходя из представленного рисунка 7, можно отметить, что организационная структура банка является линейно-штабной [12; 16], что вполне оправданно для целей банка ПАО Банк «ФК Открытие». Основными полномочиями обладают, помимо директора отделения, заместитель директора и главный бухгалтер. Деятельность функциональных органов поделена по категориям услуг и операций, осуществляемых в банке.

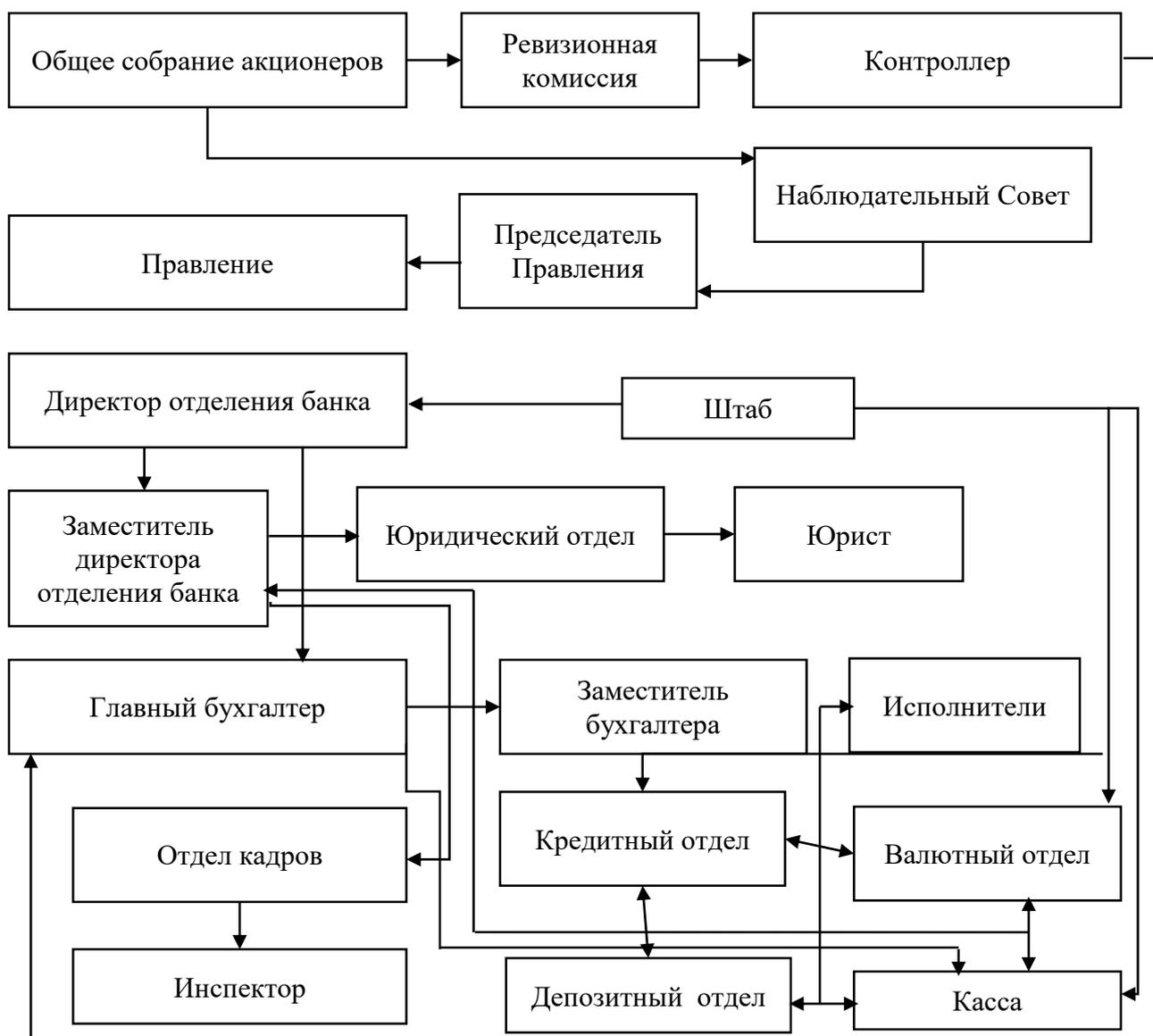


Рисунок 2 - Организационная структура ПАО Банк “ФК Открытие”
(правление и структура на примере типового отделения банка)

Анализ показателей заработной платы персонала анализируемого банка представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Анализ показателей заработной платы персонала ПАО Банк “ФК Открытие”, 2016–2020, тыс. руб. [24]

Показатель	2016	2017	2018	2019	2020
Фонд начисленной заработной платы работников за отчетный период	14950700	18991700	13461700	32379400	36861660

Продолжение таблицы 1

Показатель	2016	2017	2018	2019	2020
Абсолютное изменение	-	4041000	-5530000	18917700	4482200
Относительное изменение, %	-	127,03	70,88	240,53	113,84
Выплаты социального характера работников за отчетный период	92998	84785	50203	237608	268313
Абсолютное изменение	-	-8213	-34582	187405	30705
Относительное изменение, %	-	91,17	59,21	473,29	112,92

Анализируя динамику начисленной заработной платы для сотрудников анализируемого нами банка, отмечается, что ее уровень перманентно растет. Несмотря на это в 2019 году относительно 2018 году рост составил 140,53 %, а в 2020 году относительно 2019 года всего 13,84 %. Также отмечается, что растут выплаты социального характера для сотрудников анализируемого нами банка, что вызвано изменением ситуации внешней среды, которая оказывает влияние на нестабильность внутренней. Численность персонала представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Численность персонала ПАО Банк “ФК Открытие”, 2019–2021, тыс. чел. [8]

Показатель	2019	2020	2021
Количество сотрудников	52,01	40,95	38,28
Абсолютное изменение	-	-11,05	-2,67
Относительное изменение, %	-	78,74	93,49

Как показал анализ, динамика количества сотрудников снижается, что говорит с одной стороны о снижении эффективности кадровой политики, а с другой – с переходом на автоматизированные системы деятельности, что является актуальным ответом банка ПАО Банк “ФК Открытие” на такой вызов современности, как цифровизация и пандемия, вызванная COVID-19.

2.2. Финансово-экономическая характеристика деятельности ПАО Банк «ФК Открытие»

Анализируя финансовую деятельность ПАО Банк «ФК Открытие», была проанализирована отчетность данного банка, а именно бухгалтерский баланс. Анализ был поделен на несколько категорий, а именно анализ активов, анализ пассивов, источников собственных средств. Для анализа был выбран метод горизонтального анализа. Развитие банка ПАО Банк «ФК Открытие» будет проанализировано далее с точки зрения изменения финансовых показателей деятельности банка в период 2019-2021 гг. В таблице 3 представлена динамика активов банка ПАО Банк «ФК Открытие».

Таблица 3 - Динамика активов банка ПАО Банк «ФК Открытие», 2019-2021 г., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Денежные средства и их эквиваленты	161903	204896	190750	42993	-14146	126,6	93,1
Обязательные резервы в Банке России	13769	17950	20130	4181	2180	130,4	112,1
Драгоценные металлы	14106	13026	13488	-1080	462	92,3	103,5
Ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток	914590	745117	781260	-169473	36143	81,5	104,9
в том числе ценные бумаги	17962	6072	23626	-11890	17554	33,8	389,1
Производные финансовые инструменты	8906	21023	31492	12117	10469	236,1	149,8

Продолжение таблицы 3

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ссуды и средства, предоставленные банкам и прочим финансовым организациям	235040	190486	326038	-44554	135552	81,0	171,2
Ссуды, предоставленные клиента	1228453	1601436	2013686	372983	412250	130,4	125,7
Инвестиционные ценные бумаги	340788	364235	411895	23447	47660	106,9	113,1
Вложения в ассоциированные компании	8822	4900	2034	-3922	-2866	55,5	41,5
Инвестиционная недвижимость	32321	25323	12107	-6998	-13216	78,3	47,8
Основные средства и активы в форме права пользования	91014	91115	95708	101	4593	100,1	105,0
Нематериальные активы	46393	49860	58054	3467	8194	107,5	116,4
Гудвил	33897	33897	34976	0	1079	100,0	103,2
Отложенные активы по налогу на прибыль	33445	37246	34976	3801	-2270	111,4	93,9
Прочие активы	77212	69814	81407	-7398	11593	90,4	116,6
Активы, предназначенные для продажи	21974	1316	7082	-20658	5766	6,0	538,1
Итого активы	3262633	3471640	4115083	209007	643443	106,4	118,5

Изучая показатели таблицы 3, в которой отражена динамика активов анализируемого нами банка, отмечается увеличение активов в период анализа – 2019-2021 гг., что вызвано увеличением таких показателей как ссуды и средства, предоставленные банкам и прочим финансовым организациям (+71,2% в период 2021/2020 гг.), производные финансовые инструменты (+49,8%), ссуды, предоставленные клиентам (+25,7%). Рост данных показателей свидетельствует об улучшении финансовой активности

банка в период 2019-2021 гг. и отражается на увеличении итогового показателя активов на 18,5% в 2021 году по сравнению с показателем 2020 года. Негативной в период 2021/2020 гг. была динамика по таким показателям как вложения в ассоциированные компании (-58,5%) и инвестиционную недвижимость (-52,2%).

В таблице 4 представлены показатели изменения обязательств банка ПАО Банк «ФК Открытие», на основе чего будут сделаны выводы относительного того, насколько эффективным является управление собственными пассивами банка в анализируемый период (2019-2021 гг.).

Таблица 4 - Динамика обязательств банка ПАО Банк «ФК Открытие», 2019-2021 г., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убытки	39539	59663	73581	20124	13918	150,9	123,3
Средства банков и Банка России	137405	109846	195891	-27559	86045	79,9	178,3
Средства клиентов	1817894	1971942	2404453	154048	432511	108,5	121,9
Выпущенные ценные бумаги	27684	38864	74637	11180	35773	140,4	192,0
Отложенные обязательства по налогу на прибыль	5730	4995	4467	-735	-538	87,2	89,4
Резервы по страховой деятельности	87693	109288	140637	21595	31349	124,6	128,7
Резервы по деятельности пенсионных фондов	569383	580934	585957	11551	5023	102,0	100,9
Прочие обязательства	84217	75555	77580	-8662	2025	89,7	102,7
Субординированные займы	208	208	209	0	1	100,0	100,5

Продолжение таблицы 4

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Обязательства, предназначенные для продажи	21076	141	123	-20935	-18	0,7	87,2
Итого обязательства	2790829	2951436	3557535	160607	606099	105,8	120,5

Анализируя изменения обязательств, можно отметить, что их динамика еще более выражена в 2021 году, чем по показателю активов и составляет +20,5% в период 2021/2020 гг. Это характеризует банк, как недостаточно стабильно развивающийся, учитывая, что прирост обязательств превышает прирост активов. Такой рост был определен увеличением средств банков и Банка России в общих обязательствах анализируемого нами банка ПАО Банк “ФК Открытие”, процент чего составил +78,3% в 2021 году по сравнению с показателем 2020 года. Еще более высоким был рост выпущенных ценных бумаг, который составил +92% в 2021 году относительно показателя предыдущего года.

В таблице 5 будут отражены изменения собственного капитала банка ПАО Банк “ФК Открытие”.

Таблица 5 - Динамика собственного капитала банка ПАО Банк “ФК Открытие”, 2019-2021 г., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Уставной капитал	226487	226487	226487	0	0	100,0	100,0
Эмиссионный доход	332654	332645	332645	-9	0	100,0	100,0
Фонд переоценки ценных бумаг	8239	-291	-21353	-8530	-21062	-3.5	7337,8

Продолжение таблицы 5

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Резерв под обязательства по пенсионной деятельности	3002	6670	8125	3668	1455	222,2	121,8
Фонд накопленных курсовых разниц	-90	416	370	506	-46	-462,2	88,9
Нераспределенная прибыль (накопленный убыток)	-101243	-49767	1722	51476	51489	49,2	-3,5
Итого собственный капитал, приходящийся на акционеров Банка	471305	517786	551563	46481	33777	109,9	106,5
Некоторые доли участия	1499	2418	1254	919	-1164	161,3	51,9
Итого собственный капитал	472804	520204	552817	47400	32613	110,0	106,3

В период 2021/2020 гг. динамика собственного капитала банка отражала положительную динамику, процент роста которой составил +6,3%. Это было связано с переоценкой фонда основных средств, динамика которого составила +119,4% и увеличением резерва под обязательства по пенсионной деятельности на 21,8%.

В таблице 6 представлены данные, относительно основных финансовых показателей банка, относящихся к отчету о финансовых результатах банка ПАО Банк «ФК Открытие».

Таблица 6 - Динамика ключевых показателей банка ПАО Банк “ФК Открытие”, 2019-2021 г., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Чистые процентные доходы/отрицательная процентная маржа	81507	72670	116741	- 8837	44071	89,16	160,65
Комиссионные доходы	45356	48653	58295	3297	9642	107,27	119,82
Комиссионные расходы	18344	21354	25245	3010	3891	116,41	118,22
Операционные доходы	162427	153798	201284	- 8629	47486	94,69	130,88
Операционные расходы	107236	101825	118025	- 5411	16200	94,95	115,91
Прибыль/убыток до налогообложения	55191	51973	83259	- 3218	31286	94,17	160,20
Начисленные/уплаченные налоги	2864	8596	11821	5732	3225	300,14	137,52
Прибыль/убыток после налогообложения	52327	43377	71438	- 8950	28061	82,90	164,69

На основе проведенного горизонтального анализа можно сделать вывод, что изменения положительные, тенденция роста наблюдается по всем показателям. Наиболее высоким был темп роста прибыли после налогообложения (чистой прибыли, скорректированной на налог) (в 2021 году он составил 64,69% относительно показателя 2020 г.), на втором месте оказался показатель чистых процентных доходов – темп роста данного показателя составил 60,65%. Данная тенденция говорит о динамическом развитии деятельности банка ПАО Банк “ФК Открытие”, положительной активности его операционной деятельности, что позитивно влияет на уровень чистой прибыли за период анализа.

Изменения прибыли / убытка после налогообложения отражены на рисунке 3.

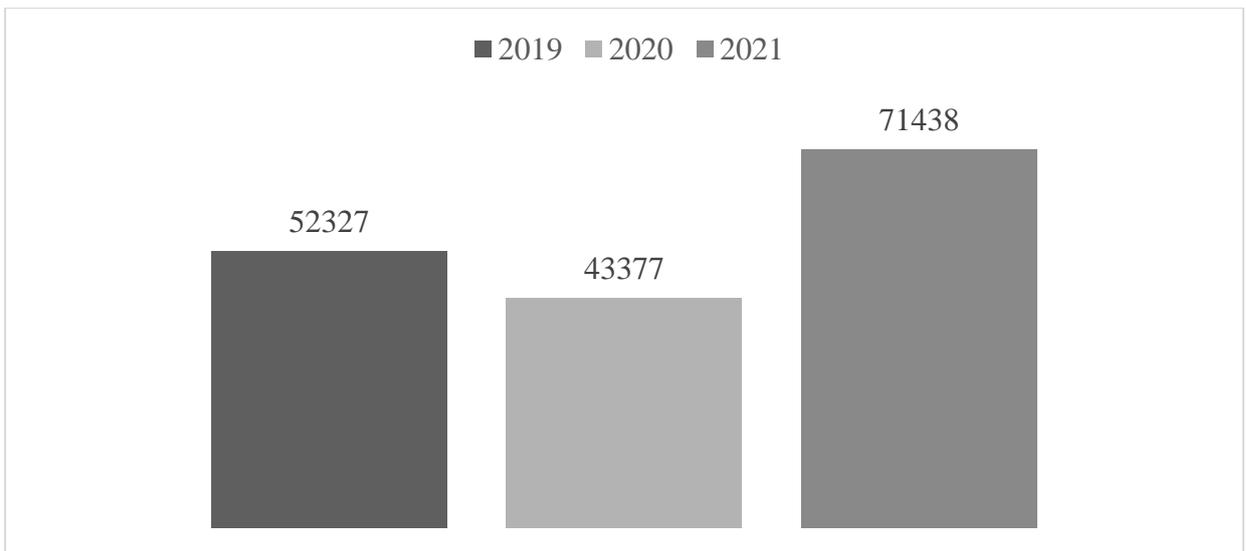


Рисунок 3 – Динамика изменения прибыли / убытка после налогообложения, 2019-2021 гг., млн. руб. [8]

При необходимости оценить эффективность понесенных затрат и качество менеджмента банка производится расчет показателей рентабельности деятельности банка:

$$\text{Рент. продаж} = \frac{\text{П}}{\text{У}} * 100\% \quad (4)$$

где П-прибыль/убыток после налогообложения,

У- чистые процентные доходы/отрицательная процентная маржа.

Рентабельность продаж 2019 года = $52327 / 81507 * 100\% = 64,19$

Рентабельность продаж 2020 года = $43377 / 72670 * 100\% = 59,69$

Рентабельность продаж 2021 года = $71438 / 116741 * 100\% = 61,19$

В таблице 7 представлена рентабельность банка ПАО Банк “ФК Открытие” за 2019–2021 годы.

Таблица 7 – Рентабельность банка ПАО Банк «ФК Открытие» за 2019–2021 гг., % [8]

Показатель	2019	2020	2021
Рентабельность продаж	64,19	59,69	61,19
Абсолютное отклонение	-	-4,5	1,5
Относительное отклонение, %	-	92,99	102,51

По данным таблицы 7, можно сделать вывод, что наблюдается незначительное повышение рентабельности продаж в 2021 г., что является положительной тенденцией развития банка. Повышение составило 2,51% относительно уровня 2020 г.

2.3. Особенности кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»

Основные преимущества кредитования физических лиц в банке ПАО Банк «ФК Открытие» включают:

- отсутствие необходимости посещения банка для получения предварительного решения. Для него достаточно выписки из банка, которая может быть предоставлена онлайн;
- возможность осуществить досрочное погашение без штрафов и комиссий;
- возможность оформления некоторых видов кредитов онлайн;
- возможность получения беззалоговых кредитов - на основании оборотов по счетам в банке [25].

Процесс оформления кредита включает в себя следующие этапы. Оформить заявку на кредит новые клиенты могут на сайте ПАО Банк «ФК Открытие» в разделе «Кредиты», отправив заявку на открытие счета. Действующие клиенты ПАО Банк «ФК Открытие» могут подать заявку через персонального менеджера или личный кабинет. Для открытия заявки на кредитную линию бизнесу потребуется квалифицированная электронная

подпись. Оформить ее также можно в ПАО Банк “ФК Открытие” за 2–3 дня одновременно с заявкой на кредит.

На первом этапе проводится предварительная проверка потенциального заёмщика – физического лица, на соответствие условиям кредитования, проводится сбор документов, который заемщик может предоставить с помощью коллаборации данных на сайте Госуслуг, что значительным образом сокращает процесс бюрократии. На втором этапе менеджер банка ПАО Банк “ФК Открытие” структурирует документы, необходимые для оформления кредита. На данном этапе проводится проверка анкетных данных заемщика, в том числе контактных телефонов и адресов. Кредитный аналитик ПАО Банк “ФК Открытие” может провести телефонные интервью, сообщает список финансовых документов для принятия решения о выдаче кредита и назначает встречу, если кредит не предполагает онлайн-оформление. Если же возможность оформления кредита онлайн есть, данный этап пропускается. Также на втором этапе проводится оценка кредитоспособности физического лица. Сотрудниками банка ПАО Банк “ФК Открытие” может запрашиваться дополнительная информация, необходимая для оценки состояния финансового состояния потенциального заемщика. Ответственный за кредитование физических лиц рассматривает потенциальную сделку, обращая особое внимание на анализ финансовой стабильности (уровень заработной платы физического лица и его стаж трудовой деятельности) и адекватности денежных потоков, устойчивости кредитной истории. На основании оценки рисков заёмщику присваивается внутренний рейтинг.

На следующем этапе подписываются необходимые документы. Это может быть осуществлено для некоторых видов кредита как онлайн, так и физически в отделении банка ПАО Банк “ФК Открытие”. И соответственно, на пластиковую карту или на открытый счет зачисляется сумма кредита. Если же клиент желает получить свои кредитные средства через кассу, оформляется заявка на получение наличных денег.

Соответственно, следующим этапом является внесение месячной платы за использование кредита. В случае отсутствия платежей применяются штрафные санкции.

В течение реализации данного процесса предоставления кредита физическому лицу в банке ПАО Банк «ФК Открытие» и его погашения, банк формирует определенные отчеты о том, насколько эффективным является взаимодействие с тем или иным клиентом. И, возможно, их кредитный рейтинг будет пересмотрен.

С учетом выявленных особенностей условий предоставления кредитов физическим лицам в банке ПАО Банк «ФК Открытие», далее будут выявлены проблемы, присущие данному процессу в банке.

Исследуя деятельность банка ПАО Банк «ФК Открытие», одной из ключевых ее составляющих является кредитование физических лиц. Банк проводит активную политику в области управления программами кредитования физических лиц, в том числе, снижение процентной ставки по ним, чтобы сделать их более доступными для населения России. К примеру, в 2020 году ставка по кредитам была снижена и годовой процент по кредитам составил 11,9% (по данным на 2021 г.) [1].

В таблице 8 представлена динамика ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие», рассчитанная за период 2019-2021 гг. Удельный вес кредитов физических лиц представлен на рисунке 4.

Таблица 8 – Динамика ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие», 2019-2021 гг., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ссуды, предоставленные клиентам, всего	1228453	1601436	2013686	372983	412250	130,36	125,74

Продолжение таблицы 8

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ссуды, предоставленные розничным клиентам – физическим лицам	354069	514848	675466	160779	160618	145,4	131,2

Исходя из полученных данных таблицы 8, можно сделать вывод, что динамика весь период анализа положительная, что характерно для всех показателей, проанализированных в таблице: ссудная и приравненная к ней задолженность физических лиц в целом и отдельно по кредитам, представленных физическим лицам.

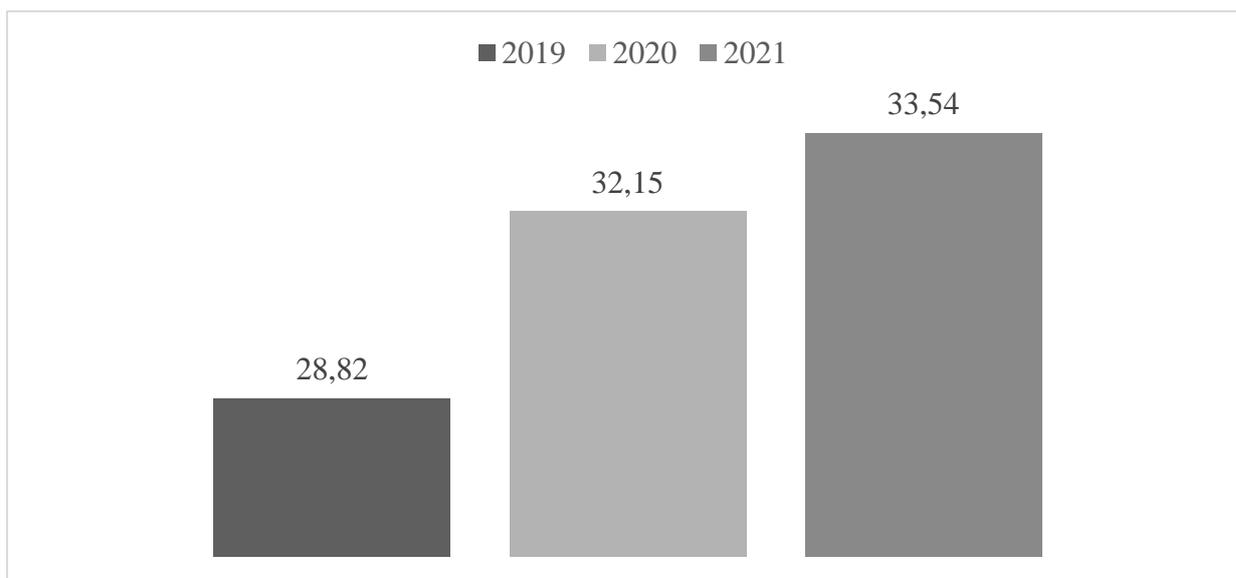


Рисунок 4 – Удельный вес кредитования физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие», 2019-2021 гг., % [8]

Это вызвано улучшением в целом рынка банковской деятельности в анализируемый период, развитие которого восстанавливается после кризиса, вызванного неопределенностью мировой финансово-кредитной системы,

которая выражалась, в первую очередь, негативными последствиями пандемии COVID-19. Изменения, которые были обусловлены данным трендом включали в себя: повышение требований к реализации цифровой стратегии обслуживания клиентов, снижение в целом возможности взаимодействия клиентов с банком по причине сокращения покупательской способности населения, изменение в целом поведения, при котором население стало более склонным к сбережению, а не инвестициям с целью получения выгоды в дальнейшем.

Изменения, которые вызвала пандемия, не были последним элементом неопределенности современного кризиса в Российской Федерации. И хотя она изменила вектор традиционного развития собственной деятельности на рынке, повысив актуальность более разветвленность сети колл-центров, а также эффективным платформ, которые позволила клиентам банка взаимодействовать с ним в онлайн-режиме, более серьезными факторами стала текущая геополитическая неопределённость, которая представляет собой драйвер необходимости перехода к стратегии «технологического суверенитета». Последний, в свою очередь, касается в целом страны, но и оказывает влияние на деятельность анализируемого нами банка. Тенденции, которые были обусловлены категорией факторов геополитической неопределенности, включают в себя повышение потребности в разработке собственных технологических инструментов и программного обеспечения, на базе которого в будущем будет функционировать банк, а также необходимость создания программ кредитования, которые позволят наименее защищенным классам получать займы по упрощенным процедурам.

В таблице 9 представлены динамические изменения, характеризующие объем выданных кредитов физическим лицам, разделённых на категории.

Таблица 9 – Динамика ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК открытие» по категориям кредитов, 2019-2021 гг., млн. руб. [8]

Показатель	2019	2020	2021	Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
				2020 / 2019	2021 / 2020	2020 /2019	2021 / 2020
Ссуды, предоставленные физическим лицам (по соглашениям РЕПО)	20773	9060	37726	-11713	28666	43,61	416,40
Ипотечные ссуды	165993	247378	328874	81385	81496	149,0	132,9
Потребительские ссуды	163300	213741	235217	50441	21476	130,9	110,0
Автокредиты	6046	38875	90221	32830	51345	643,0	232,1
Кредитные карты	18690	19693	21021	1003	1328	105,4	106,7
Маржинальные займы	40	160	133	120	-27	400,0	83,1

На основе проведенного исследования кредитов, предоставленных банком ПАО Банк «ФК Открытие» по категориям кредитов отмечается положительная динамика по всем категориям, кроме маржинальных займов, число которых сократилось на 27 млн. руб. (-16,9% в 2021 году относительно показателя 2020 года). Средний темп роста всех других категорий кредитов составляет 145,4%. Наибольший удельный вес занимают ипотечные кредиты, на втором месте – потребительские кредиты, на третьем – автокредиты (рисунок 5).

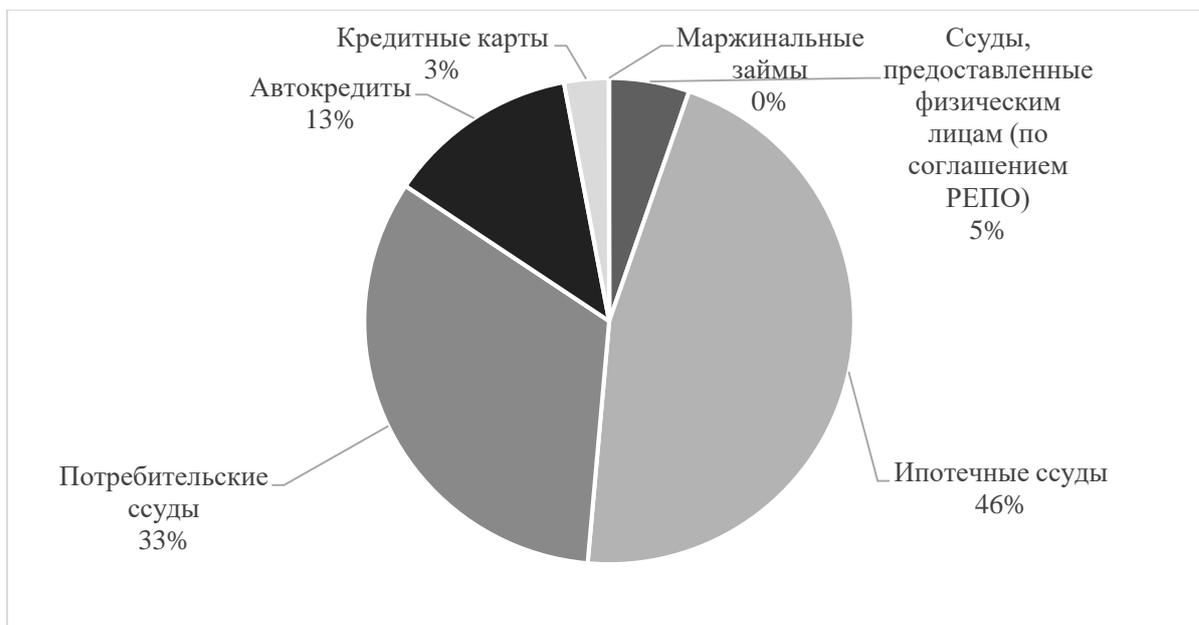


Рисунок 5 – Удельный вес ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие» по категориям кредитов, 2021 г., % [8]

Изучая особенности кредитования физических лиц в банке ПАО Банк «ФК Открытие», отмечается, что важным элементом, позволяющим сделать выводы относительно эффективности реализации данного кредитного направления деятельности банка является оценка качества и распределения ссуд.

Динамика кредитного качества и распределения ссуд, предоставленных физическим лицам представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Динамика кредитного качества и распределения ссуд, предоставленных розничным клиентам банка ПАО Банк «ФК Открытие» (физическим лицам) по категориям кредитов, 2019-2021 гг., млн. руб. [8]

Показатель	Значение			Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
	2019	2020	2021	2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ипотечные ссуды	165993	247378	328874	81385	81496	149,0	132,9
Непросроченные	152090	234431	325688	82341	91257	154,1	138,9
Просроченные менее 30 дней	9001	8861	582	-140	-8279	98,4	6,6

Продолжение таблицы 10

Показатель	Значение			Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
	2019	2020	2021	2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Просроченные 30-90 дней	273	402	353	129	-49	147,3	87,8
Просроченные 91-180 дней	260	303	163	43	-140	116,5	53,8
Просроченные 181-365 дней	456	407	402	-49	-5	89,3	98,8
Просроченные более 365 дней	3913	2974	1686	-939	-1288	76,0	56,7
Потребительские ссуды	163300	213741	235217	50441	21476	130,9	110,0
Непросроченные	154962	192650	214525	37688	21875	124,3	111,4
Просроченные менее 30 дней	1843	2694	2468	851	-226	146,2	91,6
Просроченные 30-90 дней	1064	2175	2250	1111	75	204,4	103,4
Просроченные 91-180 дней	950	3177	2859	2227	-318	334,4	90,0
Просроченные 181-365 дней	1441	7082	5446	5641	-1636	491,5	76,9
Просроченные более 365 дней	3040	5963	7669	2923	1706	196,2	128,6
Автокредиты	6046	38876	90221	32830	51345	643,0	232,1
Непросроченные	4467	36631	87373	32164	50742	820,0	238,5
Просроченные менее 30 дней	41	155	301	114	146	378,0	194,2
Просроченные 30-90 дней	37	185	363	148	178	500,0	196,2
Просроченные 91-180 дней	3	161	306	158	145	5366,7	190,1
Просроченные 181-365 дней	5	210	349	205	139	4200,0	166,2
Просроченные более 365 дней	1493	1534	1529	41	-5	102,7	99,7
Кредитные карты	18690	19693	21021	1003	1328	105,4	106,7
Непросроченные	13707	13450	16931	-257	3481	98,1	125,9
Просроченные менее 30 дней	1118	991	286	-127	-705	88,6	28,9
Просроченные 30-90 дней	284	297	347	13	50	104,6	116,8
Просроченные 91-180 дней	420	375	396	-45	21	89,3	105,6
Просроченные 181-365 дней	820	1290	769	470	-521	157,3	59,6

Продолжение таблицы 10

Показатель	Значение			Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
	2019	2020	2021	2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Просроченные более 365 дней	2341	3290	2293	949	-997	140,5	69,7
Маржинальные займы	40	160	133	120	-27	400,0	83,1
Непросроченные	13	45	44	32	-1	346,2	97,8
Просроченные менее 30 дней	-	-	1	-	-	-	-
Просроченные 30-90 дней	-	-	88	-	-	-	-
Просроченные 91-180 дней	27	115	-88	88	-203	425,9	-76,5

Изучая динамику просроченных ссуд, выданных физическим лицам, отмечается их незначительный рост по отдельным категориям – наибольшее количество просроченных клиентов было в категории потребительных ссуд, на втором месте ипотечные ссуды. Динамика сокращения просроченных ссуд сократилась на 93,4% в 2021 году относительно 2020 года.

Рентабельность ссудной и приравненной к ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие» по категориям представлена в таблице 11. Она рассчитана относительно выручки банка в указанный период.

Таблица 11 – Динамика рентабельности ссудной и приравненной в ней задолженности физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие» по категориям кредитов, 2019-2021 гг., млн. руб. [8]

Показатель	Значение			Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
	2019	2020	2021	2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ссуды, предоставленные физическим лицам (по соглашениям обратного РЕПО)	25,49	12,47	32,32	-13,02	19,85	48,92	259,21

Продолжение таблицы 11

Показатель	Значение			Абсолютное изменение		Относительное изменение, %	
	2019	2020	2021	2020 / 2019	2021 / 2020	2020 / 2019	2021 / 2020
Ипотечные ссуды	203,65	340,41	281,71	136,76	-58,70	167,15	82,76
Потребительские ссуды	200,35	294,13	201,49	93,77	-92,64	146,81	68,50
Автокредиты	7,42	53,50	77,28	46,08	23,79	721,20	144,46
Кредитные карты	22,93	27,10	18,01	4,17	-9,09	118,18	66,45
Маржинальные займы	0,05	0,22	0,11	0,17	-0,11	448,64	51,74

Учитывая, что в период 2020 / 2019 гг. динамика в целом кредитования физических лиц в банке была отрицательной, в а 2021 году положительной относительно показателя 2020 года, отмечается ее нестабильный характер. Такая динамика актуализирует вопросы более активного управления деятельностью по совершенствованию политики лояльности в области реализации банковских продуктов кредитования физических лиц.

В связи с этим отмечается, что необходимой будет реализация такой политики лояльности, которая будет заключаться в поддержке потребителей кредитов путем увеличения льготного периода по выплатам за кредиты на время локдауна или самоизоляции, расширение банковских программ, направленных на снижение процентных ставок по кредитам, реализации более эффективной работы колл-центра банка, которая бы заключалась в возможности объяснить условия работы банка в период пандемии потребителям или потенциальным потребителям кредитов банка ПАО Банк «ФК Открытие». Помимо представленных проблем, отмечается важность такого направления, как оптимизация деятельности банка в области онлайн-обслуживания. Этот аспект отчетливо выделяется в условиях современной неопределенности внешней среды, вызванной геоэкономической и геополитической ситуацией на рынке, меняющей в целом структуру развития банковского рынка России на ближайшие годы.

3 Разработка мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»

3.1 Мероприятия по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»

Возможность реализации онлайн-обслуживания физических лиц в области кредитования в настоящий момент представляет собой приоритет среди потребителей (рисунок 6).

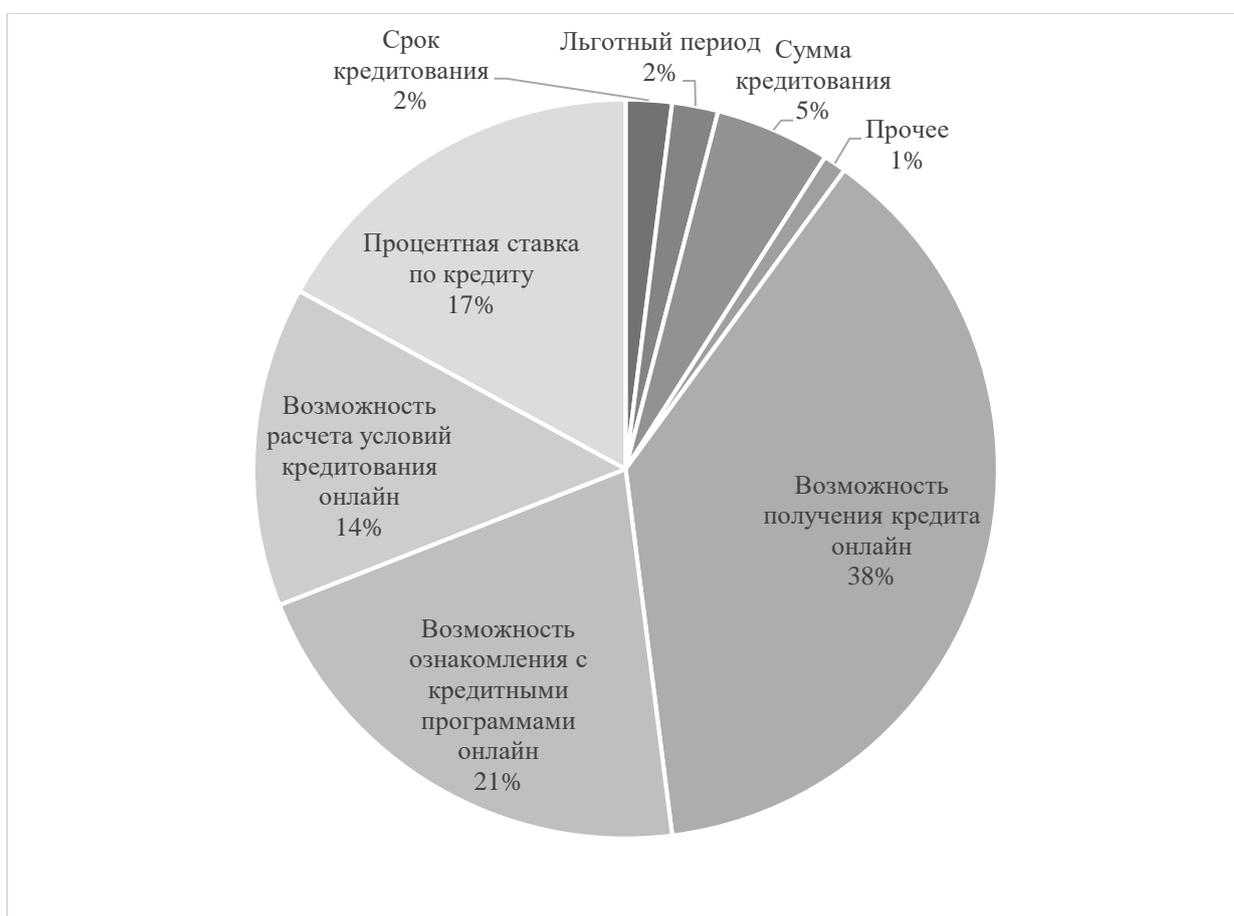


Рисунок 6 – Структура приоритетов физических лиц относительно мотивов сотрудничества с банком ПАО Банк «ФК Открытие» в области кредитования, 2022 г., %

На основе полученных данных, отмечается важность совершенствования дистанционного обслуживания потребителей банка ПАО

Банк «ФК Открытие». Именно это направление нами будет проанализировано наиболее подробно.

Именно элементы системы дистанционного банкинга являются основой для новых форм обслуживания клиентов. К тому же они предоставляют банкам значительные конкурентные преимущества и сокращают расходы. Таким образом, поскольку небольшая себестоимость банковских продуктов дает возможность снизить на них тарифы, это делает банк более привлекательным для потребителей. Вместе с тем дистанционное обслуживание обеспечивает клиентам комфортные условия для общения, делает отношения с банком ПАО Банк «ФК Открытие» более продуктивными и более прозрачными, поскольку эта форма банковского обслуживания физических лиц способствует реализации удобных в использовании банковских услуг. Ведь чтобы совершить банковскую операцию, клиенту не обязательно появляться в офисе банка, он сможет выполнить любую операцию в удобное для него время [7, с. 75–83].

Для успешной реализации направления дистанционного обслуживания банку ПАО Банк «ФК Открытие» нужно решить несколько исключительно технологических вопросов. Например, обеспечить доступ клиентов к продуктам банка из любой точки мира в режиме 24/7. При этом необходимы надежная удаленная аутентификация и защита персональных данных.

Многие обязанности сотрудников банка ПАО Банк «ФК Открытие» в случае онлайн-банкинга можно переложить на клиентов. Так, конструировать наиболее подходящие для себя продукты клиенты во многих случаях могут сами в режиме самообслуживания. Системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) играют здесь ключевую роль, поскольку позволяют банку ПАО Банк «ФК Открытие» существенно снизить операционные затраты, переводя взаимодействие с клиентом в электронные каналы [21, с. 43–51].

Если говорить о тенденциях развития дистанционного банковского обслуживания для физических лиц, то последние два-три года

свидетельствуют об активных изменениях в этих системах. Системы управления личными финансами (PFM) для частных клиентов вызвали большой интерес со стороны банковского сообщества и, как следствие, получили большое распространение. Клиенты банков активно интересуются возможностями PFM, что позволит банку ПАО Банк «ФК Открытие» изменять их поведение в системе ДБО [22,с. 126–130].

Раньше клиенты заходили в интернет-банк или мобильный банк, проверяли в течение минуты остаток, осуществляли платежи и выходили. Парадокс, но чем удобнее была система ДБО, тем меньше времени клиенты в ней проводили. С появлением системы управления личными финансами наблюдается рост подключений в течение дня. Клиенты анализируют свои доходы и расходы, составляют и планируют бюджет, рассматривают персональные предложения, то есть новые возможности привлекают их внимание. В результате пользователи стали больше времени проводить в онлайн-банке, следовательно, им целесообразно предлагать новые банковские продукты и услуги. Согласно свидетельству банков, среднее время пребывания клиентов в системе ДБО увеличилось более чем в пять раз. Таким образом, удалось одновременно решить несколько задач, которые на первый взгляд противоречат друг другу: увеличение количества транзакций через ДБО с одновременным сокращением времени на их проведение при общем увеличении продолжительности и степени удобства работы с другими, неплатежными сервисами ДБО [20].

Интернет-банкинг – наиболее функциональный вид банковского обслуживания ПАО Банк «ФК Открытие», для улучшения обслуживания с помощью него в процессе кредитования физических лиц необходимо:

- улучшить защиту информации, с этой целью целесообразно обеспечить надежное ее шифрование и использовать надежные каналы связи;
- внедрить более надежные средства идентификации и авторизации клиентов при использовании системы интернет-банкинга;

- упростить пользование системой для части клиентов, имеющих низкий уровень подготовки для работы с компьютерной техникой;
- расширить спектр кредитных продуктов, предоставляемых через систему интернет-банкинга;
- поощрить физических лиц к использованию системы интернет-банкинга через рекламу, акции и другие средства информирования [9].

Внедрение систем информирования и помощи клиентам в реальном времени. Достаточно остро в банке ПАО Банк «ФК Открытие» стоит проблема низкой осведомленности физических лиц старшего возраста, а потому будет целесообразно ввести систему, которая будет помогать клиенту быстрее привыкнуть к инновациям от банка ПАО Банк «ФК Открытие». Такая система используется как часть интернет-банкинга ПАО Банк «ФК Открытие», но значительная часть услуг предоставляется не через Интернет, а потому внедрение системы информирования и помощи будет целесообразным. ПАО Банк «ФК Открытие» для внедрения такой системы необходимо:

- разработать систему бесперебойной связи банкоматов, терминалов самообслуживания, телефонов и отделений банка с call-центром;
- интегрировать существующую систему помощи в режиме реального времени в сеть банкоматов и терминалов;
- разработать программное обеспечение, которое будет поддерживать информирование и помощь клиентам без участия операторов со стороны банка;
- ознакомить с системой клиентов банка [14, с. 23–26].

На основе предлагаемых мероприятий совершенствования кредитования физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие» за счет улучшения процесса их обслуживания, далее будет оценена экономическая эффективность предлагаемых мероприятий.

3.2 Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие»

С целью реализации оценки эффективности мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» нами будут рассчитаны затраты на внедрение системы дистанционного обслуживания и ее рекламы за счет собственных сил (внутренняя разработка технического отдела). В таблице 12 представлены статьи расходов по двум направлениям (разработка и рекламная составляющая внедрения).

Таблица 12 - Статьи расходов на совершенствование кредитования физических лиц в банке ПАО Банк «ФК Открытие», тыс. руб.

Этап реализации стратегии (статья расходов)	Затраты	Время, затраченное на реализацию этапа	Трудовые ресурсы	Заработная плата сотрудникам	Совокупные расходы
Разработка системы ДБО внутренними силами	25000	20 дней	Технический и управленческие персонал, 3 чел.	220	25220
Реклама	27000	Перманентно	Специалист по продажам – 10 чел.	66000	93000
Всего					118220

Основываясь на данных таблицы 12, можно выделить основные составляющих элементы каждого из представленных этапов, формирующих статьи расходов:

Разработка системы ДБО внутренними силами предполагает реализацию следующих задач:

- постановка технического задания;
- разработка шаблона системы тестирования;
- утверждение шаблона тестирования;

- программирование модуля системы тестирования с целью внедрения на сайте и в мобильном приложении ПАО Банк «ФК Открытие»;
- тестирование функциональных частей программы;
- наполнение функционального модуля содержимым (информация и данные о физических лицах и специфика их запросов по кредитованию, включая категории кредитов, суммы и сроки);
- обучение технического персонала банка использования системы ДБО;
- тестирование на группах респондентов среди клиентов банка – физических лиц.

Реклама предполагает следующие ее направления:

- реклама онлайн;
- реклама прямая;
- реклама наружная;
- реклама по телевидению;
- реклама по радио.

Учитывая, что ключевой целью совершенствования процесса кредитования физических лиц банка ПАО Банк «ФК Открытие» является получение прибыли, поэтому рассматривать результат внедрения автоматизированной системы следует через конечный результат для деятельности анализируемого нами банка.

В результате совершенствования кредитования можно прогнозировать получение следующих финансовых показателей дополнительного дохода, они выражаются в способности банка реализовать экономию на определенных сферах, которые ранее не реализовывались в банке вообще или были реализованы не в полной мере. К таким направлениям экономии за первый год работы относятся:

— экономия на отсутствии на дублировании процессов обработки данных по кредитованию на сайте и в мобильном приложении - 10700 тыс. руб.

— сокращение операционных затрат за счет сокращения количества сотрудников отдела по работе с клиентами на 480 чел. – 462214,4 тыс. руб.

— экономия на оценке платежеспособности заемщиков ручным способом - 2500 тыс. руб.

— экономия на обслуживании офисов – филиалов банка за счет развития онлайн – деятельности – 560000 тыс. руб.

Рассчитаем дополнительный доход, который банк ПАО Банк «ФК Открытие» получит в результате совершенствования кредитования физических лиц:

$$\begin{aligned} \text{Дополнительный доход первый год внедрения} = \\ (10700+462214,4+2500+560000) = 1035414,4 \text{ тыс. руб.} \end{aligned}$$

Данный уровень повышения является прогнозным, т.к. предлагаемый продукт является индивидуальным и не применяется в настоящий момент на рынке в том виде, который рекомендуется нами к внедрению. Дополнительный доход, который банк получит в результате совершенствования кредитования физических лиц, за год потенциально составил 1 035 414,4 тыс. руб., данный показатель является эффективным, учитывая сложность взаимодействия с физическими лицами в условиях неопределенности внешней среды, вызванной пандемией COVID-19 и геополитическим кризисом, влияющим негативно на развитие внутреннего финансового рынка.

Рассчитаем рентабельность после совершенствования кредитования физических лиц в банке ПАО Банк «ФК Открытие» за первый год внедрения с учетом доходов и расходов банка:

$$P = 1\,035\,414,4 / 118\,220 = 8,75 \text{ тыс. руб.}$$

На 1 тыс. руб. расходов на совершенствование кредитования физических лиц собственными силами банка ПАО Банк «ФК Открытие» приходится 8,75 тыс. руб. дополнительного дохода (прогнозируемого на первый год реализации проекта).

Рассмотрим как улучшится финансовый результат деятельности банка ПАО Банк «ФК Открытие», если учесть прогнозные данные. Сделаем расчет на основе финансовых показателей предыдущего года (таблица 13).

Таблица 13 - Динамика основных показателей коммерческого банка ПАО Банк «ФК Открытие», до внедрения автоматизированной системы (2020 гг.) и после внедрения, млн. руб.

Наименование показателя	2021	Прогноз
Прибыль/убыток до налогообложения	83259	84176,2
Начисленные/уплаченные налоги	11821	11951,2
Прибыль/убыток после налогообложения	71438	72225

Полученные результаты свидетельствуют, что после внедрения намеченных мероприятий и ожидаемого от этого эффекта, конечный финансовый результат банка увеличится на 787 тыс. руб. за первый год.

Полученный показатель представляет собой позитивный результат, потому как свидетельствует о повышении финансовой эффективности деятельности банка в перспективе, что будет способствовать как сокращению операционных расходов и позитивно влиять на финансовую маржу (после вычета налогов), но также позволит привлечь физических лиц к продуктам кредитования за счет реализации рекламной кампании.

Заключение

По результатам проведенного исследования, нами были сделаны следующие выводы и получены следующие результаты:

Кредитование субъектов хозяйствования как одна из фундаментальных составляющих деятельности банковских учреждений служит важным источником получения дополнительных финансовых ресурсов, выполняет роль приоритетного механизма обеспечения непрерывности процесса воспроизводства, поскольку от способности банковских учреждений обеспечивать потребности в необходимых кредитных ресурсах зависит повышение результативности отраслей экономики.

Кредит имеет дуалистический характер эффективности, что актуализирует вопрос поиска механизмов обеспечения единства и общности интересов кредитора и заемщика, что по сути составляет основу компромисса между эффективностью предоставления банками кредита и эффективностью использования заемщиком кредитных ресурсов. Обоснованное доверие обеих сторон должно быть заложено в основу кредитных отношений.

В рамках проведенного исследования было предложено следующее определение кредитования физических лиц: деятельность, осуществляемая банковскими учреждениями (банками), направленная на удовлетворение финансовых потребностей физических лиц, регулируемая законодательством страны, в которой выдается кредит, реализуемая путем предоставления финансовых средств физическим лицам при условии оплаты ими срока использования этих средств по оговоренной изначально цене.

Изучая факторы, оказывающие влияние на кредитование физических лиц в коммерческом банке, можно выделить два направления – факторы, оказывающие влияние на поведение банков на рынке и факторы, оказывающие влияние на поведение физических лиц в процессе участия ими в процессе получения кредита. С учетом выявленных факторов нами был

проведен практический анализ деятельности банка ПАО Банк «ФК Открытие» с точки зрения особенностей его развития под влиянием внешних и внутренних факторов, а также динамики и эффективности кредитования физических лиц.

На основе проведенного горизонтального анализа был сделан вывод, что изменение уровня эффективности развития банка положительное, тенденция роста наблюдается по всем показателям. Наиболее высоким был темп роста прибыли после налогообложения (чистой прибыли, скорректированной на налог) (в 2021 году он составил 64,69% относительно показателя 2020 г.), на втором месте оказался показатель чистых процентных доходов – темп роста данного показателя составил 60,65%. Данная тенденция говорит о динамическом развитии деятельности банка ПАО Банк «ФК Открытие», положительной активности его операционной деятельности, что позитивно влияет на уровень чистой прибыли за период анализа.

Динамика количества сотрудников снижается, что говорит с одной стороны о снижении эффективности кадровой политики, а с другой – с переходом на автоматизированные системы деятельности, что является актуальным ответом банка ПАО Банк «ФК Открытие» на такой вызов современности, как цифровизация и пандемия, вызванная COVID-19.

Исследуя деятельность банка ПАО Банк «ФК Открытие», одной из ключевых ее составляющих является кредитование физических лиц. Банк проводит активную политику в области управления программами кредитования физических лиц, в том числе реализует снижение процентной ставки по ним, чтобы сделать их более доступными для населения Российской Федерации. К примеру, в 2020 году ставка по кредитам была снижена и годовой процент по потребительски кредитам составил от 11,9% (по данным на 2022 г.) .

Учитывая, что в период 2020 / 2019 гг. динамика была отрицательной, а в 2021 положительной относительно показателя 2020 года, отмечается ее нестабильный характер. Такая динамика актуализирует вопросы более

активного управления деятельностью по совершенствованию политики лояльности в области реализации банковских продуктов кредитования физическим лицам. В связи с этим отмечается, что необходимой будет реализация такой политики лояльности, которая будет заключаться в поддержке потребителей кредитов путем увеличения льготного периода по выплатам за кредиты на время локдауна или самоизоляции, расширение банковских программ, направленных на снижение процентных ставок по кредитам, реализации более эффективной работы колл-центра банка, которая бы заключалась в возможности объяснить условия работы банка в период пандемии потребителям или потенциальным потребителям кредитов банка ПАО Банк «ФК Открытие».

На основе проведенного исследования, посвященного приоритетам физических лиц, на которые они обращают внимание в первую очередь при выборе банка для получения кредита, была отмечена важность совершенствования дистанционного обслуживания потребителей банка ПАО Банк «ФК Открытие».

С целью реализации оценки эффективности мероприятий по совершенствованию кредитования физических лиц в ПАО Банк «ФК Открытие» нами были рассчитаны затраты на внедрение системы дистанционного обслуживания и ее рекламы за счет собственных сил. Нами были рассчитаны затраты и предполагаемый дополнительный доход.

Полученные результаты оценки эффективности свидетельствуют, что после внедрения намеченных мероприятий и ожидаемого от этого эффекта, конечный финансовый результат банка увеличится на 787 тыс. руб. за первый год. Полученный показатель представляет собой позитивный результат, потому как свидетельствует о повышении финансовой эффективности деятельности банка в перспективе, что будет способствовать как сокращению операционных расходов и позитивно влиять на финансовую маржу (после вычета налогов), но также позволит привлечь физических лиц к продуктам кредитования за счет реализации рекламной кампании.

Список используемой литературы

1. Банк «Открытие» снизил ставки по кредиту наличными до 11,9%. URL: <https://www.open.ru/about/press/47158>
2. Бровкина Н.Е. Закономерности и перспективы развития кредитного рынка в России, Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук, Москва, 2020, 408 с.
3. Долгачева Т.С. Развитие кредитования как фактора обеспечения воспроизводства в сельском хозяйстве. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Воронеж, 2015, 191 с.
4. Информация о банке ПАО Банк «ФК Открытие». URL: https://www.banki.ru/banks/bank/fk_otkritie/
5. Караченцева Т. Теории кредита и его функциональная роль в экономике. Банковский вестник. 2006. № 31. С. 41–46.
6. Киктенко С.А. Кредитование и методики оценки кредитоспособности физических лиц // Вестник ТИУиЭ. 2019. №1 (29). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kreditovanie-i-metodiki-otsenki-kreditosposobnosti-fizicheskikh-lits>
7. Комисарчук А. В. Теоретические аспекты розничного банкинга / А. В. Комисарчук // Финансы, учет и аудит : сб. науч. пр. / ОТВ. ред. А. М. Мороз. – Киев : КНЭУ, 2017. – Вып. 15. – С. 75–83.
8. Консолидированная финансовая отчетность. Публичное акционерное общество Банк «Финансовая Корпорация Открытие» и его дочерние организации за 2021 год с заключением независимого аудитора, 2022 г.
9. Кучер В. Г. Управление процессами обслуживания физических лиц, Днепр, 2020, 145 с.
10. Лавришко А.С. Модернизация продуктов и бизнес-процессов банковского кредитования физических лиц, Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Москва. 2020, 192 с.

11. Левочкина А. Банки нарастили долю онлайн-продаж во время пандемии, 2021. URL: <https://frankrg.com/51448>
12. Линейно-штабная структура управления. URL: <https://bbooster.online/stati/linejno-shtabnaya-struktura-upravleniya.html>
13. Митрофанов, Д. Е. Формы и виды кредитования физических лиц / Д. Е. Митрофанов. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2017. — № 14 (148). — С. 388–390. — URL: <https://moluch.ru/archive/148/41679/> (дата обращения: 11.05.2022).
14. Никифорова А. А. Отечественный и зарубежный интернет-банкинг - состояние, проблемы и перспективы развития // А. А. Никифорова / Региональная экономика. – 2018. – № 8. – С. 23–26.
15. Обзор рынка потребительского кредитования по итогам 1-го полугодия 2020 года: «утомленные карантином». URL: https://raexpert.ru/researches/banks/potrebcred_1h2020/
16. Оглобина А.В. Разработка предложений по финансовому оздоровлению коммерческих банков на примере ПАО Банк «ФК Открытие», Москва, 2020, 88 с.
17. Официальный сайт банка ПАО Банк «ФК Открытие». URL: <https://www.open.ru>
18. Сандуленко Л. А. Развитие кредитования физических лиц в коммерческом банке. URL: <https://core.ac.uk/download/326325384.pdf>
19. Latif, A & Zaharum, Zaibedah & Nasrul, Z & Noh, F & md isa, Mohamad. Factors Influencing Commercial Banks' Lending Behaviour in Malaysia. Advanced International Journal of Banking, Accounting and Finance. 2019, 1. 48–58.
20. Стародубцева Е.Б. Банковское дело / Е.Б. Стародубцева. – М.: ИНФРАМ, 2016. – 464 с.
21. Страхарчук А. Я. информационные системы и технологии в банках: [учебный пособие] / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. - К. : УБС НБУ: знание, 2019. – 515 с.

22. Ткачук В. А. Инновационная политика банков на рынке банковских услуг / У. О. Ткачук // экономический анализ: сб. науч. трудов / Тернопольский национальный экономический университет; редкол.: С. И. Шкарабан (голов. ред.) и др. – Тернополь : «Экономическая мысль», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43–51.
23. Токарчук В. В. Основные компоненты системы качественного обслуживания клиентов банков / В. В. Токарчук // научные записки НАУКМА. – 2018. – Т. 133: экономические науки. - С. 126–130.
24. Топ-10 банков по активам нетто. URL: https://www.banki.ru/banks/ratings/?SEARCH_NAME=&#search_label
25. Финансовая (бухгалтерская) отчетность по данным ФНС и Росстата. URL: <https://www.list-org.com/company/1209/report>
26. Частые вопросы по кредитам. URL: https://www.open.ru/credits/faq?from=main_menu
27. Adzis, A. A., Sheng, L. E., & Bakar, J. A. (2018). Bank Lending Determinants: Evidence from Malaysia Commercial Banks. *Journal of Banking and Finance Management*, 1(3), 36–48.
28. Al-Kilani, Q. A., & Kaddumi, T. A. (2015). Cyclicity of Lending Behavior by Banking Sector for the Period (2000–2013): Evidence from Jordan. *International Journal of Economics and Finance*, 7(4), 57–65.
29. Amidu, M. (2014). What Influences Banks' Lending in Sub-Saharan Africa? *Journal of Emerging Market Finance*, 13(1), 1–42.
30. Chernykh, L., & Theodossiou, A. K. (2011). Determinants of Bank Long-Term Lending Behavior: Evidence from Russia. *Multinational Finance Journal*, 15(3/4), 193–216.
31. Djiogap, C. F., & Ngomsi, A. (2012). Determinants of Bank Long-Term Lending Behavior in the Central African Economic and Monetary Community (CEMAC). *Review of Economics & Finance*, 107–114.

32. Karim, Z. A., Azman-Saini, W. N. W., & Karim, B. A. (2011). Bank Lending Channel of Monetary Policy: Dynamic Panel Data Study of Malaysia. *Journal of Asia-Pacific Business*, 12(3), 225–243.
33. Kim, D., & Sohn, W. (2017). The Effect of Bank Capital on Lending: Does Liquidity Matter? *Journal of Banking & Finance*, 77, 95–107.
34. Korobov Y., Bogomolov S.,lyina L., Plotnikova M. On the Relationship between Bank Lending Indicators and General Economic Indicators. *SHS Web of Conferences* 91, 01011 (2021), 9 p.
35. Malede, M. (2014). Determinants of Commercial Banks' Lending: Evidence from Ethiopian Commercial Banks. *European Journal of Business and Management*, 6(20), 109–117.
36. Maloba, M. (2018). Determinants of Agri-Lending among Financial Institutions in Kenya. Thesis Master of Commerce in Development Finance, University of Cape Town.
37. Pruteanu-Podpiera, A. M. (2007). The Role of Banks in the Czech Monetary Policy Transmission Mechanism. *Economics of Transition*, 15(2), 393–428.
38. Rabab'ah, M. (2015). Factors Affecting the Bank Credit: An Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks. *International journal of Economics and Finance*, 7(5), 166–178.
39. Sarath, D., & Pham, D. V. (2015). The Determinants of Vietnamese Banks' Lending Behavior: A Theoretical Model and Empirical Evidence. *Journal of Economic Studies*, 42(5), 861–877.
40. Soroka A. A., Nazarenko E. V. The essence and necessity of lending to enterprises, 2021, p. 109–110.
41. Swamy, V. (2012). Financial Instability, Uncertainty and Bank Lending Behavior. *International Journal of Banking and Finance* 9(4), 74–95.
42. Tomak, S. (2013). Determinants of Commercial Banks' Lending Behavior: Evidence from Turkey. *Asian Journal of Empirical Research*, 3(8), 933–943.

43. Tomashuk, I.O. (2021). Teoretychni zasady silskoho rozvytku [Theoretical foundations of rural development]. *Ekonomika APK*, 5, pp. 91–101 [In Ukrainian]. <https://doi.org/10.32317/2221-1055.202105091>
44. VanSomeren L., Tarver J. 16 Types of Loans to Help You Make Necessary Purchases. URL: <https://www.forbes.com/advisor/loans/types-of-loans/>
45. Vo, X. V. (2018). Bank Lending Behavior in Emerging Markets. *Finance Research Letters*, 27, 129–134.