

## ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ КЛИЕНТОВ БАНКА

*К.В. Дегтерёва, 4 курс*

*Научный руководитель – О.Н.Будникова, старший преподаватель  
Гомельский государственный университет имени Ф.Скорины*

Важной характеристикой эффективности банковской деятельности является качество кредитного портфеля. Кредитный портфель выступает определенным критерием, позволяющим не только судить об оптимальности кредитной политики банка, но и прогнозировать результаты кредитной деятельности на будущее [1, с.105].

Осуществляя кредитные операции, банк стремится к их объемному росту и к повышению качества кредитного портфеля. Качество кредитного портфеля – это комплексное понятие, характеризующее эффективность формирования кредитного портфеля банка с точки зрения ликвидности, доходности и степени кредитного риска.

В настоящее время одной из главных проблем кредитования белорусских банков является увеличение доли просроченной кредиторской задолженности в кредитном портфеле. Согласно данным Национального банка, просроченная задолженность клиентов и банков по кредитам за 2016 год составила 363,5 млн рублей (с учетом деноминации), увеличившись в 1,5 раза или на 140 млн. рублей по сравнению с предыдущим годом. Доля просроченной задолженности в задолженности клиентов и банков по кредитам в 2016 году составила 0,88%, что на 0,26 п.п. больше, чем в предыдущем году[2].

По мнению специалистов в области кредитования, к основным факторам, влияющим на образование просроченной задолженности, относятся негативные изменения в экономическом окружении кредитополучателей, которые не могут не отразиться на их кредитоспособности, недостатки кредитного мониторинга и анализа за финансовым состоянием клиентов, недостаток изучения банком причин потребности клиентов в кредитных ресурсах[3, с.10].

В связи с этим роль банков в предотвращении образования просроченной задолженности должна заключаться в детальном предшествующем анализе потенциального кредитополучателя и кредитруемого проекта, а также в тщательном последующем кредитном мониторинге.

Безусловно, одним из важнейших факторов уменьшения доли просроченной задолженности является выполнение следующих требований, предъявляемых к кредитополучателю:

- поступление денежных средств на текущие (расчетные) счета в банке пропорционально размеру оказываемой кредитной поддержки;
- ежемесячное предоставление информации о задолженности клиента в других банках;
- предоставление финансовой отчетности для квартального мониторинга и справок о поступлениях на текущие счета в других банках;
- информация о судебных процессах клиента;
- разработка программы по выходу на рентабельную работу организации в случае наличия убытков.

В банке в качестве мероприятий по недопущению образования проблемной задолженности могут быть приняты:

- ежемесячный мониторинг финансового состояния должника;
- контроль за поступлением денежных средств на расчетные (текущие) счета должника и их распределением в соответствии с представленным прогнозом движения денежных средств на период кредитования;
- проведение внеплановой проверки заложенного Банку имущества;
- изменение периодичности проверок наличия, состояния и стоимости заложенного Банку имущества (сокращение периода между проверками);
- изменение периодичности проверок состояния и условий использования объектов лизинга (сокращение периода между проверками);
- ужесточение условий кредитования (запрет перечисления кредитных ресурсов на расчетный счет должника);
- ежеквартальный, при необходимости – ежемесячный, выезд работников кредитной службы и службы безопасности учреждения Банка по месту нахождения должника, уровень риска которого определен как высокий или критический, в целях текущего контроля над состоянием дел должника.

При возникновении проблемной задолженности должны осуществляться следующие мероприятия по ее погашению: внесудебная (согласительная) процедура; судебный (принудительный) порядок. Для банка большое значение имеет своевременность и качество проведения внесудебной процедуры при взыскании долга, основными направлениями которой являются:

- реструктуризация кредитной задолженности;
- реализация залога;
- рассрочка;
- продление срока выполнения обязательства;
- [рефинансирование](#) и т.д.

Для эффективной работы с заемщиками банками используются различные проведения мониторинга и взыскания просроченной задолженности. На рынке существует ряд программных продуктов управления кредитной задолженностью, разработанных специально для банковской системы. Наиболее известными являются следующие:

1 SputnikLabs – Системы мониторинга и взыскания просроченной задолженности «SputnikLabsCollections»

2 Experian DecisionAnalytics – Управление взысканием просроченной задолженности «Collect SM»

3 FICO – Система Debt Manager

4 Eram Group – Система EPAM.Debt Collection

5 Scorto – Система Scorto Ample Collection и др.

Представленные системы автоматизирует работу различных служб (call-центра, службы безопасности, юристов и др.) на всех этапах кредитной деятельности:

- soft (предварительный);
- hard (досудебный);
- legal (судебное разбирательство).

Особую значимость в таких системах, по нашему мнению, представляет автоматизация процесса взыскания просроченной задолженности, включающая:

- оперативное взыскание долгов – управление процессом с этапа, предшествующего нарушению обязательств, до взыскания просроченной задолженности с использованием автоматизации;
- оптимизация взыскания просроченной задолженности – повышение общей эффективности путем применения идеальной стратегии работы со всеми клиентами, продуктами и каналами;
- стратегическое взыскание просроченной задолженности – разработка мощных стратегий сегментации для более глубокого понимания клиентов и повышения эффективности процесса взыскания просроченной задолженности;
- передовая аналитика и консалтинг — максимальное использование продвинутой аналитики и скоринговых моделей для получения преимуществ в процессе взыскания просроченной задолженности.

Из всех вышеперечисленных программ наиболее функциональной является «SputnikLabsCollections». На выбор повлияли такие факторы, как продуманность и готовность

решения «SputnikLabsCollections», возможность работы со всеми видами активов (розница, ипотека, средний и малый бизнес, работа с поручительствами). Другими важными факторами были — опыт компании-внедренца, наличие русскоязычного интерфейса и готовность специалистов выполнить быстрый промышленный запуск системы.

Программный комплекс автоматизирует все стадии работы с просроченной задолженностью по всем продуктам, при этом использует различные методы управления, включая реструктуризацию долга, продажу прав по договору. Сотрудники банка осуществляют работу с отдельными категориями клиентов и оперативно формируют отчетность в самой системе Collections. Также автоматизирована работа с отдельными обязательствами нефинансового характера.

Решение может быть построено на платформе как OracleSiebel CRM, так и MicrosoftDynamics CRM.

В заключение следует отметить, что формирование эффективного кредитного портфеля является важнейшим элементом деятельности коммерческих банков, позволяющим выработать тактику и стратегию развития. Применение вышеназванных мероприятий по улучшению управления качеством кредитного портфеля позволит оптимизировать процесс управления кредитной задолженностью заемщиков банка и, тем самым, обеспечит выявление резервов (возможностей) снижения просроченной задолженности по кредитным операциям банка.

### **Список использованных источников**

1. Деньги, кредит, банки. Учебник / Под общей ред. Кравцовой Г. И. – Мн.: БГЭУ, 2008.-444 с.
2. Статистический бюллетень №12 (210) / Национальный Банк Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.nbrb.by/publications/bulletin/Stat\\_Bulletin\\_2016\\_12.pdf](https://www.nbrb.by/publications/bulletin/Stat_Bulletin_2016_12.pdf) – Дата доступа: 21.03.2017
3. Гребеник, Т.В. Управление качеством кредитного портфеля / Т.В. Гребеник // Методический журнал «Банковское кредитование». – 2014. – № 4 (56)