

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества услуг кредитования в банковской
деятельности (на примере ПАО «Совкомбанк»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Дусмурадова Сергея Александровича

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы обусловлена важностью кредитных услуг в деятельности банков. Предоставление таких услуг требует балансирования между выгодными условиями для заемщиков, снижением кредитных рисков согласно требованиям регулятора, а также обеспечением достаточной прибыли для устойчивости и развития банка. Качество кредитных услуг напрямую связано с соблюдением этих требований.

Совершенствование качества услуг кредитования является важной задачей в банковской деятельности. Успешное предоставление кредитных услуг является фактором, который влияет на конкурентоспособность банка и удовлетворенность клиентов. В данном исследовании мы сосредоточимся на анализе этой проблемы на примере ПАО «Совкомбанк».

Банки играют ключевую роль в финансовой системе и их эффективная работа является важной составляющей стабильного экономического развития. В современной экономической среде банки сталкиваются с растущими требованиями со стороны клиентов и регуляторов. В связи с этим постоянное улучшение качества услуг кредитования становится необходимостью.

Цель исследования: на основе изучения теоретических аспектов исследования качества услуг кредитования в банковской деятельности проанализировать качество кредитных услуг ПАО «Совкомбанк» и предложить пути его совершенствования.

Для достижения поставленной цели в работе поставлены следующие задачи:

- изучить понятие, виды и условия развития кредитных услуг в банковской сфере РФ на современном этапе;
- рассмотреть понятие и критерии оценки качества услуг кредитования в банковской деятельности;
- изучить управление качеством банковских кредитных услуг;
- охарактеризовать хозяйственную деятельность ПАО «Совкомбанк»;
- рассмотреть классификацию услуг кредитования ПАО «Совкомбанк»;

- оценить качество оказываемых кредитных услуг ПАО «Совкомбанк» и способы их контроля с использованием ретроспективного анализа;

- предложить способы совершенствования управления качеством услуг кредитования в деятельности ПАО «Совкомбанк».

Проблемы банковского кредитования и обеспечения качества кредитных услуг стали предметом исследований многих отечественных авторов. Например, Коробовой Г.Г. определена специфика кредитных услуг и процессов их оказания. Акинин П.В.¹ выделяет направления совершенствования качества обслуживания клиентов коммерческого банка. Плотникова М.В.² в своих трудах рассматривает основные подходы к управлению качеством банковских кредитных услуг и направления повышения качества кредитных услуг на основе цифровых технологий. Богомоллов С. М³ в своей работе анализирует концепции и стратегии обеспечения качества кредитных услуг: автор находит различные подходы к определению и достижению качества услуг в банковской сфере, включая разработку соответствующих политик и процедур.

Виды и условия кредитных продуктов в своих трудах рассматривает Волкова Л.Г.⁴ Автор сравнивает различные виды кредитных продуктов, предлагаемых банками населению, и анализируют их особенности, условия предоставления, процентные ставки, сроки и требования к заемщикам. Воротынцева, А. В⁵ выделяет тенденции и перспективы, проводит анализ современных тенденций в развитии банковских продуктов и услуг для физических лиц, включая влияние цифровых технологий, изменения потребительских предпочтений и регулятивные изменения.

¹ Коробова, Г. Г. Качество банковских услуг - основа формирования доверия к кредитным институтам / Г. Г. Коробова, М. Ю. Швейкина // Банковские услуги. – 2018. – № 5. – С. 14-22.

² Акинин, П. В. Совершенствование качества банковского сервиса / П. В. Акинин, В. П. Акинина, И. О. Алимова // Финансы и кредит. – 2018. – № 6. – С. 2-13.

³ Богомоллов, С. М. Банковская политика в области обеспечения качества кредитных услуг и направления ее сбалансированности / С. М. Богомоллов, М. В. Плотникова // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2019. – № 6. – С. 25-31.

⁴ Волкова, Л. Г. Сравнительная характеристика банковских кредитных услуг населению / Л. Г. Волкова, О. С. Шевякова // Наука и Образование. – 2019. – № 2. – С. 375-379

⁵ Воротынцева, А. В. Виды банковских продуктов и услуг для физических лиц в современной России / А. В. Воротынцева, А. А. Горбунова, И. В. Воротынцев // Цифровая и отраслевая экономика. – 2021. – № 3. – С. 147-152.

Колесников А.М.¹ в своей работе рассматривает недостатки и проблемы в процедуре кредитования. Автор заостряет внимание на негативных аспектах, с которыми сталкиваются банки и заемщики при осуществлении процедуры кредитования. Это может включать высокую степень риска, проблемы в оценке кредитоспособности заемщика, бюрократические процессы, сложности взаимодействия с банками и другие недостатки. Терновская Е.П.² в своих трудах рассматривает концепцию и значение качества кредитного портфеля: автор анализирует сущность и значение качества кредитного портфеля для банковской деятельности.

Затрагивая безопасность в банковской сфере, мы обращались к работе Ревенковой П.В.³ Автор исследует современные методы атак, включая фишинг, вредоносное программное обеспечение, кражу личных данных и мошенничество и предлагает эффективные меры для защиты от них. Ковалев П.П.⁴ в своих трудах анализирует процессы и методологии оценки и контроля рисков в банковском секторе, включая кредитный риск, рыночный риск, операционный риск и ликвидностный риск. Также рассматриваются вопросы формирования резервов, капиталовложений и страхования, связанные с управлением рисками. Также мы обращались к трудам Хасяновой С.Ю.⁵ В своей работе автор также рассматривает проблемы и вызовы, связанные с оценкой и управлением банковских рисков в условиях глобальных финансовых рынков. Обсуждаются актуальные темы, такие как стресс-тестирование, моделирование экстремальных событий, риск-аппетит и управление рисками в целом.

¹ Колесников, А. М. Недостатки осуществления процедуры кредитования / А. М. Колесников, Е. А. Посная, Ю. А. Зима // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. – 2022. – № 1. – С. 100-104.

² Терновская, Е. П. Качество кредитного портфеля российских банков. Особенности оценки и управления. Монография / Е. П. Терновская, Т. В. Гребеник // Проспект – 2018. - №5. – С. 6-25.

³ Ревенкова П. В. Кибербезопасность в условиях электронного банкинга : практическое пособие / под ред. П. В. Ревенкова. // Москва : Прометей, 2020. – С.151 – 173.

⁴ Ковалев, П. П. Банковский риск-менеджмент : учебное пособие / П. П. Ковалев. // №2. – Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2019. – С. 200 – 236.

⁵ Хасянова, С. Ю. Банковские риски: международные подходы к оценке и управлению : учебник / С.Ю. Хасянова. // Москва : ИНФРА-М, 2020. – С. 135 – 149.

Новизна в данной работе состоит в том, что активно используются новые методы и инструменты для повышения качества услуг кредитования. Применение современных технологий, аналитических систем и автоматизированных процессов позволяет банку улучшить эффективность и точность предоставляемых услуг, сократить время обработки заявок и увеличить удовлетворенность клиентов.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников. В первой главе рассмотрены теоретико-прикладные основы исследования качества услуг кредитования в банковской деятельности, выявлены и проанализированы определения основных понятий, выявлены подходы к управлению качеством банковских кредитных услуг. Во второй главе представлена оценка и пути совершенствования качества кредитных услуг ПАО «Совкомбанк».

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. ПАО «Совкомбанк» представляет собой крупный российский банк, который долгие годы успешно работает на рынке. Банк предоставляет широкий спектр банковских услуг, включая кредитование, депозиты и инвестиционные продукты.

Важной характеристикой хозяйственной деятельности «Совкомбанка» является его финансовая устойчивость и стабильность. Банк продемонстрировал надежность и долгосрочную успешность, отражаемую в его финансовых показателях и высоких рейтингах.

Одной из основных стратегических целей «Совкомбанка» является улучшение качества услуг и удовлетворение потребностей клиентов. Банк активно развивает свою клиентскую базу и внедряет инновационные продукты и услуги. Он стремится к постоянному совершенствованию своих банковских услуг, чтобы быть конкурентоспособным на рынке.

«Совкомбанк» также придерживается высоких стандартов корпоративного управления и соблюдает требования законодательства. Банк активно внедряет механизмы контроля и управления рисками для обеспечения безопасности и надежности своих операций.

Кроме того, «Совкомбанк» активно участвует в социальных программах и благотворительных инициативах. Он осознает свою корпоративную ответственность и стремится внести позитивный вклад в общество.

В заключение хозяйственная деятельность ПАО «Совкомбанк» характеризуется динамичным развитием, ориентацией на потребности клиентов и стремлением к совершенствованию услуг. Банк успешно функционирует на рынке, обеспечивая финансовую устойчивость и предлагая широкий спектр качественных банковских продуктов и услуг.

ПАО «Совкомбанк» предлагает широкий спектр услуг кредитования, которые можно классифицировать на основе различных критериев:

1. По цели предоставления:

1.1. Кредиты на потребительские нужды, предназначенные для покупки товаров и услуг, ремонта жилья и других личных расходов.

1.2. Ипотечные кредиты, которые позволяют клиентам приобрести жилье.

1.3. Кредиты для малого и среднего бизнеса, которые предоставляются предпринимателям для развития их предприятий.

1.4. Корпоративное кредитование, которое обслуживает финансовые потребности крупных компаний и организаций.

2. По типу процентных ставок:

2.1. Фиксированная процентная ставка, которая остается неизменной на протяжении всего срока кредита.

2.2. Плавающая процентная ставка, которая может изменяться в зависимости от рыночных условий.

3. По сроку погашения:

3.1. Краткосрочные кредиты, которые должны быть погашены в течение нескольких месяцев или года.

3.2. Среднесрочные кредиты, срок погашения которых составляет от нескольких лет до десяти лет.

3.3. Долгосрочные кредиты, которые имеют срок погашения более десяти

лет и др.

Таким образом, ПАО «Совкомбанк» предоставляет разнообразные услуги кредитования, учитывая потребности различных клиентов и предлагая различные варианты условий и сроков. Это делает банк доступным для широкого круга клиентов и способствует развитию банковской деятельности.

В «Совкомбанке», как и в любом другом банке, возникают проблемы, связанные с качеством оказываемых услуг. Они могут быть вызваны различными факторами, такими как недостаток персонала, проблемы с оборудованием, ошибки в программном обеспечении и слабая коммуникация между клиентами и сотрудниками. Эти проблемы могут привести к длительным ожиданиям клиентов в очередях, задержкам в обработке заявок и неудовлетворенности клиентов.

Однако «Совкомбанк», будучи одним из крупнейших банков России, придает большое значение оценке качества своих услуг. Для этого банк использует различные методы. Один из них - мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, который позволяет выявить слабые места и предпринять меры по их устранению. Банк также систематически анализирует жалобы и претензии клиентов, чтобы улучшить свою работу и предоставление услуг.

В качестве методики оценки качества банковских услуг в ПАО «Совкомбанк» воспользуемся методикой SERVQUAL, в которой рассматривается несколько критериев оценки сервиса. Метод основывается на опросе потребителей, в рамках которого респонденты должны указать рейтинг нескольких характеристик (или атрибутов) предоставляемого сервиса, сгруппированных по основным измерениям сервиса. «Осязаемость» - физические моменты: оценка оборудования, фасад здания, интерьер помещений, внешний вид сотрудников. Следующий критерий - «Надежность» - выполнение обещанной банком услуги четко, тщательно и своевременно. Критерий «отзывчивость» - подходит для оценки неподдельного желания и готовности персонала услышать клиента и помочь ему.

По результатам проведенного исследования можно сделать вывод, что клиенты ПАО «Совкомбанк» в наибольшей степени удовлетворены критериями материальности предоставления услуг в Банке. По данному показателю коэффициент качества составил -0,1. Также достаточно высоко респонденты оценили критерии убежденности, коэффициент качества по которым составил в целом - 0,3.

Особенно низкий коэффициент был выведен по критерию «надежность» ($Q = -0,8$). Как и в случае с любым банком, общая оценка надежности ПАО «Совкомбанк» может различаться в зависимости от мнения разных клиентов и экспертов. Однако, согласно рейтингам кредитных организаций, опубликованным в 2022 году, «Совкомбанк» занял достойные позиции.

Таким образом, использование данной системы мониторинга потребителей банковских услуг позволит изучить мнение клиентов о Банке и может стать эффективным средством повышения качества продуктов Банка в условиях интенсивного развития неценовой конкуренции на рынке банковских продуктов.

В условиях современного банковского сектора совершенствование качества услуг кредитования является одной из ключевых задач. В данном исследовании была проведена аналитическая работа по изучению данной проблемы на примере деятельности ПАО «Совкомбанк».

Анализ показал, что банк уделяет большое внимание вопросам оценки и управления рисками, а также разработке стратегий и процедур для обеспечения непрерывности бизнеса. ПАО «Совкомбанк» систематически проводит анализ рисков, включая возможные кризисные ситуации, и разрабатывает планы действий для минимизации их последствий.

Банк обладает достаточными ресурсами, включая финансовые, технические и человеческие, чтобы обеспечить непрерывность своей деятельности. Он имеет собственный центр управления и регулярно проводит тренинги и учения для своих сотрудников с целью повышения их квалификации в области управления кризисными ситуациями.

В ходе анализа стандартов ГОСТ Р ИСО 9001, 10002, 10006, 19011, 31000 и 22301 было выявлено, что ПАО «Совкомбанк» в целом соответствует указанным стандартам. Банк обладает сильными рыночными позициями, высокой диверсификацией бизнеса, умеренной склонностью к риску и достаточным запасом капитала.

Однако в процессе исследования были выявлены некоторые недостатки и узкие места в системах управления и контроля. Для улучшения качества услуг и повышения клиентоориентированности ПАО «Совкомбанк» необходимо сосредоточиться на улучшении управления качеством, а также развитии системы риск-менеджмента и управления информационной безопасностью.

Можно отметить, что ПАО «Совкомбанк» является примером организации, которая уделяет серьезное внимание совершенствованию качества услуг кредитования. Несмотря на достигнутые результаты, банк имеет потенциал для дальнейшего развития. Рекомендуется продолжить работу по улучшению процессов управления качеством и рисками, чтобы обеспечить более высокое качество услуг и удовлетворить потребности клиентов.

Внедрение и развитие цифровых технологий имеет важное значение для ПАО «Совкомбанк». Хотя непосредственный финансовый результат может быть невысоким, это позволит банку повысить уровень кибербезопасности и обеспечить лучшее качество обслуживания для клиентов. Кроме того, цифровая стратегия поможет банку быть более гибким и конкурентоспособным в современном банковском рынке.

Суммарные расходы на внедрение предложенных мероприятий варьируются от 31250 тыс. рублей до 200300 тыс. рублей, это составляет от 0,07% до 0,4% от чистой прибыли, что может быть признано существенно малой долей, а значит, банк может себе позволить внедрить данные предложения в свою хозяйственную деятельность, поскольку, предположительно, при улучшении качества услуг кредитования их объем в абсолютном значении способен увеличиться на величину, составляющую меньше, чем полпроцента от чистой прибыли.

Таким образом, ПАО «Совкомбанк» постоянно работает над улучшением качества своих услуг кредитования. Для этого банк применяет различные подходы, такие как внедрение новых технологий, разработка программ лояльности и бонусных систем, улучшение цифровой стратегии.

Внедрение новых технологий позволяет банку быстрее и эффективнее обрабатывать данные, что в свою очередь приводит к более точному принятию решений и повышению качества обслуживания клиентов.

Разработка программ лояльности и бонусных систем создает стимул для клиентов использовать услуги банка, а также способствует повышению уровня клиентоориентированности и общего качества обслуживания.

Улучшение цифровой стратегии помогает банку оптимизировать бизнес-процессы, повысить качество обслуживания клиентов и улучшить свою конкурентоспособность.

В целом, эти меры улучшения качества услуг кредитования способствуют развитию банка, повышению его эффективности и удовлетворенности клиентов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Совершенствование качества услуг кредитования является одной из важнейших задач в банковской деятельности, так как от этого зависит не только удовлетворенность клиентов, но и успешность бизнеса в целом. Для достижения высокого качества услуг кредитования необходимо постоянно работать над улучшением всех аспектов банковской деятельности, начиная от процесса оформления кредита и заканчивая сопровождением клиентов на протяжении всего периода пользования кредитом.

Один из способов усиления маркетинга – это активное продвижение новых кредитных продуктов и услуг, которые могут удовлетворить потребности разных групп клиентов. Например, банк может предложить выгодные условия для молодых семей или бизнесменов, которые нуждаются в кредите для развития своего бизнеса.

Также необходимо уделять внимание обратной связи от клиентов и постоянно совершенствовать систему контроля качества услуг. Банк должен быть готов к ответу на возможные претензии со стороны клиентов и устранять

выявленные проблемы в самые короткие сроки. Кроме того, банк должен проводить регулярные исследования удовлетворенности клиентов, чтобы узнать их мнение о качестве услуг и выявить возможные проблемы.

В работе были рассмотрены ключевые аспекты деятельности банка, включая его структуру, финансовое положение, стратегические приоритеты и результаты работы. ПАО «Совкомбанк» предоставляет широкий спектр финансовых услуг, включая кредитование, вклады, платежные операции и инвестиционные продукты.

Анализ показал, что у банка есть сильные стороны, такие как стабильность финансового положения, широкая география присутствия и высокий уровень клиентского сервиса. Однако были выявлены и некоторые слабые стороны, включая необходимость улучшения операционных процессов и повышения качества предоставляемых услуг.

Исследование, посвященное классификации услуг кредитования ПАО «Совкомбанк», подводит нас к важным выводам о разнообразии и значимости банка на рынке кредитных услуг. Банк предлагает широкий спектр продуктов и услуг, адаптированных к различным потребностям клиентов.

В целом, классификация услуг кредитования ПАО «Совкомбанк» подчеркивает его важную роль в развитии финансовой сферы России. Банк продолжает совершенствовать свои продукты и услуги, чтобы эффективно удовлетворять потребности клиентов и оставаться конкурентоспособным на рынке кредитования.

В данном исследовании была проведена оценка качества оказываемых кредитных услуг ПАО «Совкомбанк» и рассмотрены способы их контроля. Исходя из полученных результатов можно сделать следующие важные выводы.

Оценка качества оказываемых кредитных услуг является неотъемлемой частью успешной деятельности банка. Это позволяет выявить проблемные области и обеспечить их постоянное улучшение. ПАО «Совкомбанк» придает большое значение оценке качества услуг и стремится к достижению высокого уровня удовлетворенности клиентов.

Для эффективного контроля качества услуг необходимо использовать разнообразные методы и инструменты. Важно проводить мониторинг процесса предоставления услуг, включая анализ клиентского опыта и обратной связи, а также внутренние аудиты. Дополнительно, применение стандартов и методик оценки качества, участие во внешних аудитах и сертификациях, помогают подтвердить соответствие банка высоким стандартам.

Успешная оценка качества кредитных услуг должна учитывать потребности и ожидания клиентов. ПАО «Совкомбанк» придает большое значение клиентоориентированности и активно взаимодействует с клиентами, чтобы лучше понимать их потребности. Это позволяет банку предоставлять услуги, соответствующие ожиданиям клиентов и повышать уровень их удовлетворенности.

В целом, оценка качества оказываемых кредитных услуг и их контроль играют важную роль в деятельности ПАО «Совкомбанк». Банк стремится к достижению высокого уровня качества услуг, что способствует укреплению доверия клиентов, увеличению их удовлетворенности и развитию банковского бизнеса. Постоянный мониторинг, использование эффективных методов контроля и учет потребностей клиентов являются ключевыми факторами для обеспечения качества услуг и достижения успеха в современной банковской сфере.