Оглавление

Введение.....3

Глава 1. Теоретические основы доходности коммерческого банка.....7

1.1. Понятие доходности коммерческого банка.....7

1.2. Основные факторы, определяющие доходность коммерческого банка…12

1.3. Методы и методики оценки доходности коммерческого банка.....16

Глава.2. Современная практика оценки доходности коммерческого банка....19

2.1.Характеристика коммерческого банка.....19

2.2. Анализ доходов и расходов коммерческого банка.....26

2.3. Анализ доходности коммерческого банка.....31

Глава 3.Основные направления повышения доходности коммерческого банка 37

3.1.Ключевые факторы снижения доходов коммерческого банка.....37

3.2. Пути повышения доходности деятельности банка.....40

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....46

Список используемой литературы.....49

Введение

В настоящее время в экономике России наступили этапы перехода к активным формам рыночных отношений. Являясь движущей силой роста производительности труда, рыночная экономика максимально способствует повышению эффективности производства.

Актуальность темы анализа "доходности коммерческих банков" занимает ключевые позиции в структуре исследования деятельности банков. Параметры доходности и её элементов, а также их функциональные связи в зависимости от экономических, в том числе и от многих финансовых характеристик, являются важнейшими показателями коммерческих банков. Такие экономические понятия как "оценка бизнеса" и многие другие термины до настоящего времени не имеют четких и однозначных формулировок. Актуальность анализа параметра "доходность коммерческого банка" с непрерывно повышающейся адекватностью его "оценки" реальному финансовому состоянию банка в данный период времени непрерывно возрастает. Доходность коммерческого банка отражает положительный совокупный финансовый результат во всех сферах его коммерческой деятельности. Помимо этого, доходность банка определяет оптимальность структуры его баланса, как в части активов, так и пассивов.

Реальная структура доходов и расходов, расчёты процентной маржи и выявление тенденций в доходности ссудных операций, планирование минимальной доходный маржи при прогнозировании ориентировочного уровня процентов по активным и пассивным операциям, требуют повышенной точности и адекватности реальному состоянию коммерческого банка при оценке доходности. Другим существенным фактором,

определяющим актуальность изучения форм и методов оценки доходности является сущность работы коммерческих банков. Многофункциональность сущности работы банков вносит существенный вклад в оценочные параметры доходности организаций.

Наибольшее влияние на эти оценки оказывают следующие функции:

1) функция аккумулирования – формы, методы и временные характеристики аккумулирования временно свободных денежных средств физических и юридических лиц на условиях возвратности, срочности, платности;
2) функция распределения аккумулированных средств на тех же условиях, но от имение самого банка.

На оценку доходности деятельности банков влияет и третья функция его работы:

3) расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

Независимо от формы собственности коммерческих банков они, при этом, остаются самостоятельным субъектом экономики.

Показатели доходности, совместно с показателями ликвидности, рисками и другими необходимо учитывать в управленческих решениях по организации деятельности банка, то есть являются одним из направлений банковского менеджмента.

Целью работы является анализ, систематизация и выработка эффективных форм и оценочных методов финансовой деятельности отдельных банков, банковских объединений (например, Сбербанка РФ, Газпромбанк и др.) и банковской системы в целом.

В работе используется широко применяемая трактовка "оценки" как сравнительного количественного значения параметров, сопоставляемых

между собой или с эталонными значениями, а также качественные характеристики объекта анализа.

По целевому назначению методики можно разделить на группы:

- рейтинговые оценки;
- ранжирование по одному из показателей деятельности банка;
- расчёта нормативов;
- оценка имиджа.

Анализ алгоритмов используемых методик оценок показал их большое разнообразие, как правило, определяемое целевым назначением получаемых оценок и разнообразием их форм. Кроме того, анализ методик оценки доходности коммерческого банка, показал усиление адекватности получаемых оценок реальному финансовому состоянию банка при проведении анализа на основе многофакторной и мультипликативной модели.

Реализация поставленной цели осуществлялась с помощью постановки и решения ряда задач, решение которых позволит повысить эффективность оценочных форм и методов анализа доходности коммерческих банков. Объектом исследования в поставленных и решаемых задачах является оценка доходности коммерческих банков, в которую входит набор функционально связанных форм.

Задачи частичной и общей оценки влияния на доходность банка решались для следующих наиболее результативных операций: инвестиционные, кредитные, кассовые, депозитные, комиссионно – посреднические, и другие.

В первой главе работы даны определения основных понятий, которые используются при классификации доходов и расходов в банках второго уровня, в используемой в настоящее время двухуровневой банковской

системе. Методы оценки финансового состояния Сбербанка и различных коммерческих банков описаны в соответствии с устоявшимися понятиями, что позволяет использовать при анализе сопоставления и качественные характеристики.

Во второй главе проведён анализ организационно-экономических характеристик банков второго уровня. Базовый набор операций банка главным образом рассматривался для Сбербанка РФ, а также для широко используемых операций коммерческих банков. При этом достаточно подробно проведён анализ деятельности коммерческих банков при выполнение депозитных функций, кредитной составляющий его деятельности, а также организации денежных платежей и расчётов.

В третьей главе рассмотрены регуляторы и оценки доходности банков. Выделены основные направления путей повышения доходности банков. Также в третьей главе выделены и обоснованы основные факторы снижения доходов коммерческого банка.

В заключении выделены и обоснованы наиболее эффективные формы и методы оценки доходности деятельности банков второго уровня, включая Сбербанк РФ. Предложены конкретные рекомендации по повышению доходности коммерческих банков.

Анализируемая литература на первом этапе рассмотрения была разделена на две группы. В первой группе собраны и изучались работы посвящённые общим характеристикам и суммарным оценкам параметра доходность. В этой же группе были статьи, посвящённые сравнительным показателям доходности и основным показателям деятельности сравнительным характеристикам показателя доходности и основным показателям коммерческих банков: рентабельность, ликвидность, прибыльность и другие. Во второй группе анализируемых литературных источников собраны научные работы, учебники и другие, посвящённые отдельным коэффициентам и показателям доходности и сопоставлению их с

оценочными характеристиками широко используемых показателей эффективности и устойчивости деятельности коммерческих банков.

Глава 1. Теоретические основы доходности коммерческого банка

1.1. Понятие доходности коммерческого банка

С целью оценки рисков и эффективности деятельности коммерческих банков работники банков, клиенты банков, финансовые органы на общегосударственном и региональных уровнях, учёные экономисты - теоретики и практики используют большой набор экономических показателей[8]. Чаще всего показатели требуются в форме количественных оценок, но актуальными, особенно в обобщающих сопоставлениях, используются и качественные характеристики. В последнее время в спектре оценок деятельности коммерческих банков произошли некоторые изменения. Роль ключевого относительного показателя эффективности работы коммерческих банков уверенно стала переходить и к понятию "доходность".

Понятие доходности заняло своё место в группе наиболее востребованных параметров оценки деятельности коммерческих банков, максимально востребованными из которых являются: доход, расход, прибыль, прибыльность, рентабельность, ликвидность и другие. Все эти параметры дают оценки эффективности работы коммерческих банков в различных направлениях банковской деятельности. Предметная оценка этих параметров широка и многозначна. Различные параметры их группировки дают качественные и количественные оценочные характеристики рабочих направлений деятельности финансовых организаций[10]. Количественные оценочные характеристики деятельности банков, в первую очередь, необходимы самим банкам с целью выработки таких управленческих решений, которые в итоге приводят к повышению эффективности, в том числе и доходности, деятельности банка. Пайщики, акционеры, клиенты

также заинтересованы в получении оценочных характеристик. Государственные и различные управляющие и контролирующие органы свою работу по управлению банковской системы и её элементами вырабатывают свои действия также исходя из количественных и качественных параметров работы банков.

Все показатели деятельности банков в той или иной степени заинтересованности необходимы их заказчикам. С целью определения роли и места показателя "доходность" проведем анализ наиболее широко используемых оценок, характеризующих деятельность коммерческих банков, так как доходность близка с ними по смысловой нагрузке и будет использоваться самостоятельно или в группах (с ними) в оценочных действиях[26].

В зависимости от экономической ситуации, формы и методов работы коммерческих банков понятие "доход" формируется различным образом. Например. Доход – это величина денежных средств, полученных в результате некой деятельности за отчетный период. Более расширенное определение и критерии понятия доходы можно представить в виде: «Доходы» – это приращение экономических выгод в форме притока или увеличения активов банка, либо сокращения его обязательств, приводящих к увеличению капитала, не связанному с вкладами собственников и происходящее в форме[27]:

- притока активов;
- повышение стоимости активов в результате переоценки или уменьшения резервов на возможные потери, за исключением переоценки основных средств, нематериальных активов и ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, относимые на увеличение добавочного капитала;
- увеличения активов в результате конкретных операций по реализации активов, выполнению работ, оказанию услуг;

- сокращения обязательств, не связанных с уменьшением или выбытием соответствующих активов.
- Доходы и расходы в зависимости от их характера, условия оплаты и видов операций подразделяются [1,4,38] на:
- операционные доходы и расходы;
- прочие доходы и расходы.

В последнее время, особенно с усилением математического моделирования экономической и, как её составляющей, финансовой деятельностью, как коммерческих банков, так и хозяйствующих субъектов, которых эти банки обслуживают, усилилась значимость унификации оценок деятельности и повышения адекватности их реальному финансовому состоянию[33].

Очередным шагом к усилению эффективности оценочных данных стало введение и расширение объектов исследования относительного показателя эффективности в виде функции "доходность" и системы её коэффициентов. Функция доходности по структуре своих коэффициентов более универсальная к различным видам деятельности коммерческих банков и к вопросам, которые ставят клиенты этих банков. Система коэффициентов доходности более универсальна, чем ближайшие к ней системы коэффициентов прибыльности и рентабельности. Доходность обычно определяется в процентах. Круг наиболее значимых и широко используемых видов доходности для большинства финансовых ситуаций, форм и методов деятельности коммерческих банков можно ограничить следующими пятью понятиями:

- доходность к погашению (для облигаций);
- текущая доходность (для акций и облигаций);
- дивидендная доходность (для акций);
- годовая процентная доходность;

- внутренняя доходность.

Анализ видов доходности и факторов, влияющих на её значение в первую очередь проведём путем сопоставления форм и методов их образования. С целью увеличения точности и объективности анализа сопоставляются коэффициенты и параметры, близкие по оценочным характеристикам. Необходимо отметить, что обобщённые характеристики (понятия), имея большое значение в оценке деятельности коммерческих банков [15,16], всё же не дают конкретные ответы на поставленные задачи[23,24]. Сопоставляя доходность и доход, на первых этапах введения в практику оценочной деятельности финансовых результатов работы коммерческих банков, выводились обобщённые понятия доходности. "Доходность" определялась как величина изменения стоимости активов по отношению к её первоначальной стоимости за определенный период времени в процентах.

Постепенно, в связи с возрастающими требованиями заказчиков оценочных характеристик, расширялось число коэффициентов, входящих в систему понятия "доходность". Например, часто применяемый на практике в последнее время инвесторами, для оценки результативности операций вложения коэффициент доходности используется в следующем виде:

$$K_{дох} = \frac{ПП}{СВ} \times 100\% \quad (1),$$

где:

$K_{дох}$ – коэффициент доходности;

ПП – прибыль за период;

СВ – сумма инвестиционных вложений.

Деятельность инвесторов за планируемый итоговый период будет считаться эффективной, если выполняются условия, при которых значение коэффициента доходности превышает 100%. В конкретном случае условие

может иметь, например, следующий вид. Посредническая компания приобрела по оптовой рыночной цене оборудование на 2 миллиона рублей. Сдала его в аренду коммерческому банку на 2 года, установив арендную плату за это оборудование (информационно – аналитический комплекс) 98 тысяч рублей в месяц. В этом случае доходность проведенной операции составила**:**

$$K_{дох} = \frac{98000 \times 2 \times 12}{2000000} \times 100\,\% = 117{,}6\,\% > 100\,\% \qquad (2),$$

То есть доходность, в нашем примере это отдача от капиталовложений, показывает финансовую эффективность сделки для инвестора.

Анализ практических и теоретических форм и методов оценки доходности показывает её возрастающую потребность в финансовой деятельности коммерческих банков даже относительно таких близких параметров как прибыльность и рентабельность.

1.2. Основные факторы, определяющие доходность коммерческого банка

Одним из основных параметров эффективности деятельности коммерческих банков до 1995 года [1] бала величина его дохода. Задача максимизации банковских доходов рассматривалась как ключевое направление работы руководства банков. Понятие доходности по отношению к основным операциям банков имело различные формулировки в зависимости от анализируемых банковских операций и от финансовых показателей этих операций. Наиболее общим из них во многих случаях принимаются следующая формулировка: "доходность" - это отношение абсолютной величины дохода к некоторой базе, которая состоит из суммы первоначальных вложений или вложений, которые необходимо сделать для получения этого дохода. При этом первостепенность получения максимальных доходов сменилась требованиями оптимизации основных показателей финансовой деятельности банка таких, как рентабельность, ликвидность, финансовые риски и другие[7].

Повышение эффективности и точности анализа финансовой деятельности коммерческих банков способствовало введение в оценочные и рейтинговые исследования более общего, чем ранее применяемых, параметров – доходность. Доходность является ключевым понятием в анализе инвестиционных проектов. В оценке основных финансовых операций коммерческих банков стали использоваться такие понятия, как доходность инвестиций, капитала, акций, облигации и других факторов деятельности банков [27,28]. В общем виде факторы, влияющие на доходность коммерческих банков, делятся на внешние и внутренние.

Внешние факторы представляют собой комплекс факторов, на которой коммерческие банки не имеют практически никакого влияния (в основном в виде просьб или пожеланий) [5]. (Данные представлены в Таблице 1).

Таблица 1– Внешние факторы.

Внешние факторы	•платежеспособность населения; •политическая ситуация в стране и в мире; •демографическая ситуация (особенно отличающаяся по регионам); • цены на иностранные сырье и материалы; •действующие рыночные отношения и уровень развития экономики; •климатические условия и другие факторы внешнего воздействия.

Например, доходы и убытки от ценных бумаг, связанные с изменением их рыночной стоимости, не анализируются как самостоятельная статья операционных доходов в отчете о доходах. Это связано с тем, что доходы и убытки не фиксируются от одного рассмотрения до другого, при этом оставаясь зависимыми от внешних условий, не поддающихся управлению руководством банка. Внешние факторы, главным образом, участвуют в ценообразовании, объеме продаж продукции, в установлении стоимости материалов.

Внутренние факторы. К основным внутренним факторам, определяющим деятельность коммерческих банков, относятся: (данные предоставлены в таблице 2.).

Таблица 2 – Внутренние факторы.

Внутренние факторы	▪ квалификация персонала; ▪ мотивация к повышению профессиональных навыков; ▪ использование современных информационных технологий; ▪ своевременное реагирование на изменение экономических ситуаций эффективным управлением операционной и организационной деятельностью банка, готовность предложить другие (помимо базовых) финансовые услуги; ▪ и другие факторы.

Количество факторов, определяющих параметры доходности коммерческих банков, колеблется от нескольких десятков до 200 и более в зависимости от числа видов финансовых операций, осуществляемых банком, от разнообразия задач клиентов и финансовых потоков, обслуживаемых банком. При этом финансовые потоки неравномерно распределены по банковским операциям и оказываемым банкомат финансовые услугам.

Основной вклад в величину уровня показателей доходности вносят факторы базовых операций банка[11,12]:

- прибыль;
- приток и выбытие активов;
- доходы и расходы от банковских операций;
- операционные доходы и расходы;
- прирост стоимости активов;
- проценты за выданные кредиты;
- снижение стоимости активов;
- и другие факторы.

Анализ финансовой деятельности коммерческих банков с использованием параметров доходности повышает его точность (адекватность реальному состоянию дел), при этом, результативность совместный оценки коэффициентов доходности и ранее применявшихся параметров (рентабельность, прибыльность, ликвидность и других) ещё более усиливает эффективность и значимость получаемых показателей деятельности банков.

1.3. Методы и методики оценки доходности коммерческого банка

Продолжающееся формирование рыночных отношений, повышение его эффективности усилило роль оценочных характеристик бизнеса[13,14]. Значение результатов оценок, их адекватности реальному состоянию финансовой деятельности банков повысилось на всех этапах хозяйственно-финансовой и коммерческой деятельности банков. Оценка бизнеса банков, в частности, важна при страховании, кредитовании, акционировании, привлечении инвесторов, пайщиков, клиентов и других операциях осуществляемых финансовой организаций. Одним из важнейших итогов оптимизации структуры баланса банка является параметр "доходность", как определяющий суммарный результат его финансовой деятельности. Рационализация структуры доходов и расходов является ключевым условием обеспечения доходности банка [21]. Дополнительным и не менее значимым условием обеспечения доходности является также расчет процентной маржи и выявление тенденции в доходности ссудных операций, планирование минимальной доходной маржи с целью прогнозирования ориентировочного уровня процентов по активным и пассивным операциям.

Являясь результатом оптимизации структуры баланса банка, доходность формируется многими факторами, что неизбежно приводит к разнообразию методов и методик её оценки. Среди различных, используемых в практике анализа финансовых результатов в банковской деятельности по показателям доходности наибольшую точность и эффективность показали следующие методы и методики[25,26]:

- использование приемов структурного анализа;
- методика оценки динамики финансовых результатов, включая параметры доходности, деятельности банка по годовым, полугодовым и квартальным показателям;
- формирование и экономическое обоснование группировок доходных и расходных аналитических счетов баланса банка;

- определение формы (функции) зависимости анализируемых показателей деятельности банка от различных влияющих факторов;
- для получения итоговой оценки используется метод сопоставления полученных показателей с апробированными и рекомендуемыми [4] уровнями.

В общем виде методика оценки доходности деятельности коммерческих банков не имеет существенных отличий от методик определения оценочных характеристика основных параметров финансовой деятельности банков [9,17].

Наиболее заметные отличия существуют в методах оценки конкретных показателей (дивиденды по паями акциям, проценты по ссудам, предоставленным другим банкам, проценты, полученные по ссудам, предоставленным клиентам и т.п.). На начальном этапе анализа доходности применяется методика, с помощью которой устанавливается составляющая каждого вида дохода и функция их изменения, как во времени, так и от других факторов [5,25]. В основе методики данного анализа лежит систематизация результатов по трем наиболее информативным направлениям:

1) определение основного фактора доходности в деятельности конкретного банка;
2) оценка степени стабильности основного фактора доходности;
3) анализ клиентуры тех банковских услуг, которые соответствуют основному фактору доходности [30].

Одним из преимуществ рассматриваемой методики оценки доходности является возможность, без снижения точности выводов, использовать различные методы получения финансовых коэффициентов. Например:

Ежегодное приращение (списание) – это разница между рыночной ценой (на конец анализируемого периода) и номиналом, деленное на количество лет до погашения облигации. В зависимости от задач, поставленных при оценке доходности, применяют методы, в которых коэффициенты (уровни) доходности определяются отношением анализируемого фактора доходности к базовому значению финансового показателя, в структуру которого входит этот фактор. С помощью предоставленных выражений вычисляем по два значения коэффициентов доходности – за отчетный и предыдущий периоды:

$$K_{1дох} = \frac{процентная\ \ маржа}{активы} \quad , \qquad \textbf{(3),}$$

$$K_{2дох} = \frac{беспроцентный\ \ доход}{активы} \quad , \qquad \textbf{(4),}$$

$$K_{3дох} = \frac{беспроцентный\ \ доход - беспрацентныйрасход}{процентная\ \ маржа} \quad .$$

(5),

С помощью коэффициентов доходности, полученным анализируем методом, можно сформировать, например, один из оценочных выводов, о динамике деятельности банка (рейтинге) за отчетный и предшествующий периоды: "Падение значений коэффициентов доходности К1дох и К2дох за анализируемый период времени и рост К3дох за этот же период показывает понижение рейтинга банка. При этом, формулируя итоговые выводы об эффективности финансовой деятельности коммерческого банка, необходимо учитывать не только уровни коэффициентов доходности, но и факторы его изменяющие.

Глава.2. Современная практика оценки доходности коммерческого банка

2.1.Характеристика коммерческого банка

ПАО "Сбербанк России" - крупнейший банк в России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предоставляющих весь спектр инвестиционно-банковских услуг. Его активы составляют четверть в банковской системе страны. Сбербанк создан с целью привлечения временно свободных денежных средств населения и предприятий и их эффективного размещения на условиях возвратности, платности, в интересах вкладчиков банка и развития хозяйства[32].

По форме организации Сбербанк представляет собой акционерное кредитное учреждение, осуществляющее деятельность на основе Устава[42]. Поскольку учредителем банка выступает Центральный Банк России, ему принадлежит часть собственности ПАО «Сбербанк России» - контрольный пакет акций, другая часть – акционерам, которыми являются банки, учреждения, организации, совместные предприятия, а также отдельные работники и коллективы учреждений системы Сберегательного банка России, Российского республиканского управления инкассации Центрального банка России [43].

За последние годы Сбербанк стал крупнейшим и наиболее значимым финансовым институтом Центральной и Восточной Европы, а также одним из заметных участников мирового финансового рынка. Этот рост происходил на фоне исключительно динамичного развития российского банковского рынка. Возможности и потенциал развития Сбербанка будут и в дальнейшем определяться во многом наличием сильных конкурентных позиций на российском финансовом рынке, который в среднесрочной перспективе будет оставаться одним из самых быстрорастущих и привлекательных в мире.

На сегодняшний день Сбербанк является абсолютным лидером российской банковской системы. По своим рыночным позициям, по объёму активов и капитала, по своим финансовым результатам и масштабам инфраструктуры Сбербанк в несколько раз превосходит своих ближайших конкурентов. Масштаб и устойчивость Сбербанка особенно явственно проявляются в периоды нестабильности на финансовых рынках. За последние годы Сбербанком проведена большая работа, которая обеспечила окончательное формирование четырех основных групп конкурентных преимуществ Сбербанка, а именно:

1) значительная клиентская база во всех сегментах (корпоративные и розничные, крупные и мелкие клиенты) и во всех регионах страны;

2) масштаб операций как с точки зрения финансовых показателей (доступные размер и дюрация операций, доступ к ресурсам, международные рейтинги, возможность инвестиций), так и с точки зрения количества и качества инфраструктуры (в частности, уникальная сбытовая сеть для розничных и корпоративных клиентов);

3) бренд и репутация Сбербанка в первую очередь связанны с огромным ресурсом доверия Сбербанка со стороны всех категорий клиентов;

4) коллектив Сбербанка и значительный накопленный опыт, большое количество опытных квалифицированных специалистов во всех регионах России, огромный управленческий опыт в рамках одной из самых масштабных финансовых организаций в мире, процессы и системы, которые в целом справляются с задачами уникального масштаба и сложности.

Основными структурными элементами системы ПАО «Сбербанк России» выступают отделения. Они могут иметь операционные отделы, филиалы, обслуживающие клиентов, а также агентства, созданные по согласованию с другими организациями. Кроме того, Сберегательный банк

России вправе создавать дочерние учреждения с правом юридического лица, собственным капиталом и контрольным пакетом акций, принадлежащих банку как на территории РФ, других государств СНГ, так и за границей. Возглавляются отделения ПАО «Сбербанк России» управляющими, назначенными председателями банков. Все учреждения системы ПАО «Сбербанк России» осуществляют свою деятельность в соответствии с Положением о соответствующих подразделениях, где определяются ответственность, выполняемые функции и т. д.

Согласно Генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 1481, ПАО «Сбербанк России» предоставляется право на осуществление следующих банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определённый срок);
- размещение привлеченных во вклады (до востребования и на определённый срок) денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение счетов физических и юридических лиц;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля – продажа иностранной валюты;
- выдача банковских гарантий;
- осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств.

Средства для осуществления этой деятельности привлекаются Сбербанком из следующих источников: средства акционеров, вклады частных клиентов, средства юридических лиц; другие источники, в том числе заимствования на международных финансовых рынках.

ПАО «Сбербанк России» имеет право осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии с законодательством РФ. Все банковские операции и другие сделки осуществляются в рублях и в иностранной валюте в соответствии с установленными Банком России нормами и правилами.

Сбербанк выполняет широкий спектр функций, наибольшую активность среди них осуществляет по направлениям:

- орган экономического управления;
- посредническая деятельность (например, между кредиторами и заемщиками);
- агент биржи;
- и другие.

Среди множества операций, выполняемых Сбербанком РФ, наиболее востребованной является кредитование, то есть банк как финансовая организация становится центром кредитования. Характеристику Сбербанка можно рассматривать по разным направлениям. Наиболее полную, с целью практического использования, даёт анализ организационной и финансовой деятельности по показателям доходов и расходов ключевых операций банка.

Для примера проведения анализа доходов и расходов банка воспользуемся отчётом «О финансовых результатах». В первую очередь, рассмотрим доходы коммерческого банка, которые разделяются на доходы от основной деятельности, операционные доходы и прочие доходы.

Проанализируем доходы от основной деятельности банка, которые включают в себя процентные доходы и комиссионные доходы (табл. 3).

Таблица 3 – Основные показатели доходов и расходов, определяющие динамику финансовой эффективности ПАО «Сбербанк России».

Показатели (млн.руб.)	2015	2016	2017	Изменение
Чистый процентный доход	597 878	721 436	853 660	18.3 %
Чистый комиссионный доход	207 754	228 157	276 879	21.4 %
Чистый доход от валютной переоценки и торговых операций	18 395	21 955	81 182	269.8 %
Операционные доходы по совокупности резервов	763 351	992 671	1 259 135	26.8 %
Расходы/доходы по совокупным резервам	– 99 655	– 104 808	– 397 697	279.5 %
Операционные расходы	– 402 833	– 421 046	– 461 372	9.6 %
Прибыль до налога на прибыль	421 011	466 817	400 066	– 14.3%
Прибыль до налога на прибыль	303 932	377 649	305 703	– 19.1%

Чистый процентный доход составил 853,7 млрд. руб., что на 18,3% больше предыдущего года:

- процентные доходы возросли на 313,4 млрд. руб. за счет роста портфеля кредитов юридическим и физическим лицам;
- процентные расходы увеличились на 181,2 млрд. руб. за счет роста объема средств клиентов (как физических, так и юридических лиц), а также за счет увеличения объема и стоимости привлечения средств в Банке России; особенно сильно возросла стоимость средств Федерального Казначейства и Банка России в декабре после поднятия ключевой ставки до 17%[2,39].

Чистый комиссионный доход составил 276,9 млрд. руб., что на 21,4% выше показателя за прошлый год. Комиссионные доходы, не связанные с кредитованием, увеличились на 24,0%. Основной вклад в данный рост внесли операции с банковскими картами и операции эквайринга – их прирост за год составил 32,2% или 30,7 млрд. руб., при этом в декабре заработано 14,9 млрд. руб. Такой рост в декабре обусловлен значительным увеличением объема операций держателями карт. С 2016г. опережающими темпами также росли комиссионные доходы от выдачи банковских гарантий, реализации сделок торгового финансирования и документарного бизнеса, продажи страховых и инвестиционных продуктов.

Чистый доход от валютной переоценки и по торговым операциям на финансовых рынках за 2016г. составил 81,2 млрд. руб., что в 3,7 раза превышает объем прошлого года. Основное влияние оказало создание резервов по валютным кредитам в связи с положительной переоценкой этих кредитов в результате девальвации рубля в конце 2016г. без ухудшения качества самих кредитов (только за 4 квартал 2016г. – около 48 млрд. руб.). При этом по правилам регулирования открытой валютной позиции банков резервы под обесценение валютных кредитов включались в валютные требования и обязательства для управления валютной позицией. Переоценка данных требований и обязательств, как и всех валютных активов и обязательств, номинированных в валюте, отражалась в статье доходов по торговым операциям. Таким образом, создание резервов по валютным кредитам технически сказалось на росте доходов по торговым операциям.

В целом операционный доход до совокупных резервов увеличился на 26,8% и превысил операционные расходы, которые увеличились на 9,6%. Отношение расходов к доходам снизилось на 5,8 п.п. до 36,6% за счет проводимой в Сбербанке программы по

оптимизации расходов. Темп роста операционных доходов до совокупных резервов (26,8%) существенно превышает рост операционных расходов (9,6%).

Расходы на совокупные резервы за 2016 год составили 397,7 млрд. руб. против 104,8 млрд. руб. годом ранее. Более 45% прироста резервов пришлось на 4 квартал. На протяжении этого квартала на объем резервов влияло резкое ослабление курса рубля по отношению к основным валютам, которое технически влекло досоздание резервов по валютным кредитам без ухудшения качества по ним. Кроме того, был досоздан резерв по ряду крупных украинских заемщиков в связи с ухудшением ситуации на Украине.

В целом банк продолжает формировать резервы на возможные потери в соответствии с требованиями Банка России, придерживаясь консервативного подхода к покрытию существующих кредитных рисков. Созданные на балансе резервы превышают просроченную задолженность в 2,6 раза (на 1 января 2017 года в 2,2 раза) [42].

2.2. Анализ доходов и расходов коммерческого банка

В связи с возвращающей ролью рыночных отношений в экономике РФ усиливается значение банковской системы, как на государственном, так и на региональном уровне. Усиление влияния на хозяйственную деятельность Россия также способствует расширение внешнеэкономических и межрегиональных связей, что способствует, в том числе, процессу становления структуры коммерческих банков.

Это неизбежно привело к возрастанию значения и роли анализа финансового состояние банков, важнейшей частью которого является анализ доходов и расходов. Повышенные риски деятельности коммерческих банков, часто приводящие к кризисным ситуациям, создаются недостаточной оценкой собственного финансового состояния, включая оценки доходов и расходов. Значимость оценочных характеристик этих параметров и их адекватности реальным экономическим параметрам также возрастает с расширением использования в финансовых и экономических анализах параметра "доходность", составной частью которого они являются.

В практике анализа банковской деятельности в России не существует единых методических рекомендаций, при этом западные методики у нас практически неприменимы. Анализ методик оценки доходов и расходов коммерческих банков находятся в ряду важных задач анализа банковской деятельности.

Общее число, используемых в банковской системе видов доходов и расходов значительно. Каждый банк, в силу специфики и объемов, проводимых финансовых операций, имеет конкретный, как правило, существенно меньше от общего числа, набор видов доходов и расходов. Методики анализа доходов и расходов банков зависят от структуры финансовых операций банка, которая в основном определяет его организационную систему, а также от вида и цели задач, поставленных перед

анализом. Разбор методов анализа будет проводиться для наиболее распространённых форм доходов и расходов.

Доходы от реализации:

- плата за расчетно-кассовое обслуживание;
- доходы от аккредитивов;
- дисконты по векселям;
- доходы от инкассации;
- плата за аренду банковских ячеек;
- плата за банковскую гарантию;
- комиссия по операциям с ценными бумагами;
- комиссия за выдачу наличной валюты;
- комиссия за перевод;
- и другие.

Внереализационные доходы:

- проценты по кредитам, выданным юридическим лицам;
- проценты по кредитам, выданным физическим лицам;
- проценты по межбанковским кредитам;
- проценты по депозитам;
- процентные доходы по векселям;
- комиссия за факторинговое обслуживание;
- услуги депозитария;
- доходы по операциям РЕПО;
- и другие доходы.

В качестве примера приведем некоторые из многочисленных виды расходов:

- по депозитам клиентов (физических лиц);
- по депозитам юридических лиц;
- по денежным средствам на счетах клиентов - юридических лиц;

- по полученным кредитам;
- расходы по операциям с приобретенными и выпущенными ценными бумагами;
- отрицательная оценка ценных бумаг;
- расходы, связанные с обеспечением деятельности коммерческих организаций (на содержание персонала, амортизацию имущества, организационные и управленческие расходы);
- штрафы, пени, неустойки;
- расходы по уплате налогов;
- расходы по формированию резервов на покрытие возможных потерь;
- и другие расходы.

Структурные, организационные, финансовые, операционные отличительные особенности деятельности коммерческих банков можно представить в виде одной из используемых в теории и практике группировок по приемам и методам анализа:

- формирование экономически обоснованных группировок доходных и расходных аналитических счетов баланса банка;
- сопоставление полученных показателей с рекомендуемым уровнем;
- оценка динамики показателей финансовых результатов деятельности банка по квартальным и годовым данным;
- выявление степени зависимости показателей результатов деятельности банка от влияние различных факторов;
- экономическая оценка количественного влияния отдельных факторов и их содержание;
- структурный анализ.

Форма результативных счетов, по которым учитываются производственные расходы и полученные доходы, утверждается контрольными государственными органами (в разных странах эти формы

различны). В российских коммерческих банках результативные счета строятся по балансовому принципу. В настоящее время оценкой их финансового состояния (включая доходы и расходы) российских коммерческих банков занимаются сами банки или организации без участия ЦБРФ, Министерства финансов и Налоговой инспекции.

Отличаясь большим разнообразием, российские методики оценки доходности, доходов и расходов имеют различные алгоритмы их проведения. По целевому назначению их можно разделить на:

- рейтинговые оценки;
- ранжирование по одному из показателей деятельности банка;
- расчёт нормативов;
- оценки имиджа.

Разнообразие задач, выполняемых при анализе количественных и качественных характеристик доходов и расходов коммерческих банков вызывает необходимость создания их групп по различным параметрам и видам. Осуществляя анализ доходов коммерческих банков, как правило, определяется удельный вес каждого вида в их общей сумме или соответствующей группе доходов. Например, валовые доходы банка можно группировать по параметрам: процентные или непроцентные.

Процентные доходы:

- начисленные и полученные проценты по ссудам в рублевом выражении;
- начисленные и полученные проценты по ссудам и иностранным валютам.

Непроцентные доходы:

- доходы от инвестиционной деятельности (дивиденды по ценным бумагам, доходы от участия в совместной деятельности банков и другие);
- доходы от валютных операций;
- доходы от полученных комиссий и штрафов;
- другие доходы.

Нормальная работа банка характеризуется стабильным и рентабельным приростом доходов. Методики анализа доходов и расходов коммерческих банков, проводимые различными рейтинговыми агентствами и организациями, дают отличные друг от друга результаты. Например сами методики и их выводы носят субъективный характер (ИЦ"Рейтинг и др.).Кроме того существуют методики, имеющие закрытый характер (МБО "Оргбанк", ИЦ "Рейтинг" и др.)

С Целью создания качественных методик и устранения недостатков необходимо создать независимое рейтинговое агентство при участие специалистов ЦБРФ, Министерства финансов РФ, Налоговой служба РФ, которое должно разработать единую научно обоснованную и проверенную практикой методику оценки.

2.3. Анализ доходности коммерческого банка

Параллельно с совершенствованием деятельности коммерческих банков усиливается значимость оценочных характеристик качественных и количественных параметров их работы. Многообразные, точные и адекватные реальному финансовому состоянию показатели необходимы большому числу пользователей. Необходимость в получении качественной и во всё возрастающем объеме количественной информации необходима главным образом следующим потребителям данных:

- другим банкам в случае действующей или предполагаемой совместной деятельности;
- клиентам уже осуществляющих или планирующих работу с банком;
- государственным органам, управляющим экономическим сектором страны, регионов и отдельных отраслей;
- ученым экономистам теоретикам и практикам;
- рейтинговым агентствам с целью выполнения решаемых ими задач;
- и многим другим потребителям.

Разнообразие заказчиков на получение результатов анализа вынуждает исполнителей расширять круг исследуемых параметров и их различных группировок. Естественные различия задач поставленных заказчиками, вынуждают рейтинговые компании, и другие оценочные службы используют отличные друг от друга методы анализа. Разнообразие методов и методик расширяется ещё активнее в настоящее время действующими факторами:

- ✓ Главным из этих факторов является отсутствие единой универсальной методики оценки финансового состояния коммерческих банков, составленной специалистами Министерства финансов РФ, Центрального банка РФ, Налоговый службы РФ и других. Не анализировался даже сам вопрос о возможности создания

унифицированной методики в настоящее время при действующей экономической ситуации.

- ✓ Другим фактором, усложняющим рейтинговую оценку состояния банков и отдельных оценок финансовых показателей является заметное влияние на достоверность результатов субъективных оценок экспертов (например, методики ИЦ "Рейтинг, МБО "Оргбанк" и др.).
- ✓ Очередной фактор тормозящий создание единой методики анализа финансового состояния и его отдельных показателей - это разнообразие банков по набору выполняемых операций и услуг, по территориальному признаку, по составу клиентов, по функциональному признаку, по проводимым ими действий на финансовых рынках.

С целью совершенствования методики анализа финансовой деятельности коммерческих банков экономисты теоретики и практики осуществляют исследования по различным направлениям. Среди них введение в финансовый анализ коммерческих банков более обобщающих, чем используемых в настоящее время, показателей, и повышение их информационной насыщенности. Кроме того, ведутся работы по увеличению числа количественных показателей, особенно при оценке обобщающих параметров (ликвидность, рентабельность, прибыльность и других).

Одним из таких, всё более широко используется параметров, стала, "доходность".

Вводимый в финансовый анализ параметр доходность полностью не заменяет показатель ликвидности, прибыльности, рентабельности и др., а существенно дополняет их. Одними из первых в систему оценок эффективности деятельности коммерческих банков доходность ввели в США в рейтинговой методике CAMEL. В этой рейтинговой системе "доходность" используется совместно с такими показателями как ликвидность, качество активов, достаточность капитала и других, широко используемых в США.

В российских финансовых структурах, в которые входят коммерческие банки, инвесторы, акционеры и другие, понятие "доходность" часто используется для оценки результативности операций вложения. В других ситуациях доходность определяют как относительный показатель эффективности вложений в те или иные активы, финансовые инструменты, проекты или бизнес в целом.

Оценочные характеристики анализа доходности коммерческих банков, их видов и назначение, прежде всего, определяются требованиями заказчиков анализа. Результаты анализа доходности предоставляются в виде коэффициентов и других показателей данного параметра. Оценка доходности, является относительным показателем и выражается в относительных единицах или процентах, например:

- годовая процентная доходность;
- дивидендная доходность (для акций);
- внутренняя доходность;
- текущая доходность (для акций и облигаций);
- доходность к погашению (для облигаций).

На оценочные характеристики доходности влияют внешние параметры, на которые невозможно повлиять финансовыми и организационными рычагами самого банка:

- политическая ситуация в стране и в мире;
- цены на иностранное сырье и материалы;
- развитие рыночных отношений и уровень развития экономики;
- степень инфляции;
- платежеспособность населения;
- демографическая ситуация;
- указания ЦБ России;

- другие факторы.

При оценке доходности, особенно при анализе её обобщающих показателей, необходимо учитывать следующие внутренние факторы:

- динамику и влияние факторов доходов и расходов;
- операционные риски;
- уровень прибыльности доходов банка;
- ликвидность;
- рентабельность;
- и другие.

В оценку доходности входят отдельные параметры, являющиеся аргументами финансового состояния коммерческих банков: активы, собственный капитал, средний размер уставного фонда, валовый чистый доход и другие.

Исходя из приведенных определений понятий доходности коммерческого банка, вытекает то, что доходность банка отражает среди других параметров положительный совокупный результат деятельности банка во всех сферах его хозяйственно-финансовой и коммерческой деятельности. Доходность банка является результатом оптимизации структуры его баланса, как в части активов, так и пассивов и целевой направленности в деятельности банковского персонала.

Давая дополнительную информацию о финансовой деятельности коммерческого банка, которая является эффективным дополнением к ранее используемым параметрам (рентабельность, прибыльность, ликвидность и другие), доходность для некоторых финансовых и организационно-экономических ситуаций имеет и самостоятельное значение. Специфика финансов и организационной деятельности коммерческих банков в США, а также методы работы их рейтинговых агентств, сделали необходимым американцев одними из первых принять параметр доходности в систему

финансовых оценочных характеристик.

В практику оценочных действий управляющих, контролирующих, рейтинговых и других организаций параметр доходность вошёл, прежде всего, в виде коэффициентов. Например:

$$Коэффициент\ \ доходности\ \ активов = \frac{валовый\ \ чистый\ \ доход}{активы} \quad \textbf{(6),}$$

Также для оценки доходности активов, в зависимости от поставленной задачи, может выражаться другим коэффициентом:

$$Доходность\ \ активов = \frac{валовый\ \ чистый\ \ доход}{средняя\ \ величина\ \ активов\ \ в\ \ отчётном\ \ периоде} \quad \textbf{(7),}$$

При необходимости коэффициенты можно выражать в процентах, (умножить на 100%).

В России в настоящее время коммерческие банки с типичным (среднем) финансовым состоянием имеют этот коэффициент в пределах от 0,04 до 0,075.Коэффициенты доходности используются также при оценке уровня издержек средств, вложенных в хозяйственную деятельность. Например, текущую доходность: TD – текущая доходность акций (облигаций):

НС - наличная стоимость (начальная стоимость);

СК - ставка купона;

РС - рыночная стоимость акций (облигаций);

$$TD = \frac{НС \times СК}{РС} \quad \textbf{(8),}$$

Дивидендная доходность акции:

$$ДД = \frac{Д}{ЦА} \times 100\,\% \ , \quad где:$$

(9),

ДД - дивидендная доходность;

ЦА - цена акций;

Д - дивиденд, полученный по акции.

Свести множество коэффициентов доходности к небольшому числу (один, два, три) обобщающих параметров, в виду отсутствия необходимых методик, в настоящее время невозможно. Необходимо дополнить эти коэффициенты, уже зарекомендовавшими себя в настоящее время, финансовыми параметрами.

Глава 3.Основные направления повышения доходности коммерческого банка

3.1.Ключевые факторы снижения доходов коммерческого банка

Одним из основных направлений анализа и управления банковской деятельностью является нахождение резервов роста доходов коммерческих банков, выработка и проведение мероприятий в этом направлении. Наибольшую эффективность и адекватность реальному финансовому состоянию банка показал факторный метод анализа, включающий в себя анализ доходов посредством фиксации удельного веса каждого вида в их общей сумме или в соответствующей профильной группе доходов. В результате применения этого метода определяются не только динамика доходных статей, но и факторы, влияющие на снижение доходов. Уменьшение доходов банка свидетельствует о неэффективности его работы, включая недостатки в его управлении. Анализ ключевых факторов уменьшения доходов коммерческих банков проведем на примере одного из крупнейших и наиболее значимых финансовых инструментов не только в Российской Федерации, но и Центральной и Восточной Европы - ПАО Сбербанк РФ. В связи с широтой проводимых операций, масштабами инфраструктуры и значительностью объема финансовых операций, Сбербанк имеет, не только крупные успехи, но и набор негативных результатов своей коммерческой деятельности. Эти факторы напрямую связаны с недостатками в организационной и финансовой деятельностью самого Сбербанка и негативным влиянием внешних факторов (политических и экономических).

Доходы и факторы их определяющие разделим на две, неравнозначные по финансовому объему и источнику их образования группы:

1) Суммарные (обобщённые) - валовый доход, активы, доход от кредитной деятельности, суммарный доход от расчетно-кассовых операций и другие;

2) отдельные доходы от работы с единичными клиентами, например, доход от расчетно-кассовых операций с отдельными клиентами, их кредитование и другие разовые операции и услуги.

Факторами, влияющими на снижение доходов в первой группе финансовых показателей, являются организационные, управленческие, кадровые (образование, специальная подготовка и др.) действия, мотивация сотрудников к качественному и быстрому выполнению работ. Негативное влияние ключевых (наиболее результативных по количеству и объему операций) факторов способствует возникновению недостатков в деятельности Сбербанка, в том числе и снижение доходов. Наиболее активно чаще других и с результатами большого уменьшения доходов, показывают следующие факторы.

Из первой группы финансовых показателей:

1) низкое качество обслуживания, низкая скорость принятия решений, сложность операционных процессов и процедур, слабый уровень общения и взаимодействия между Сбербанком и клиентом, пониженные критерии функциональности филиалов Сбербанка;
2) низкий уровень производительности труда, определяемый громоздкостью и сложностью ведения бизнес – процессов, низкий уровень специализации и разделения труда, отсутствие унификации бизнес – процессов, ограниченное использование современных информационных технологий, низкий уровень автоматизации и большой объем ручного труда;
3) низкий уровень использования сбытовой сети и клиентской базы, что связано со слабой организацией клиентской работы;
4) слабая активность и дороговизна системы управления рисками;
5) низкий уровень корпоративной культуры: бюрократизм, низкая ответственность за итоги работы;

6) низкий уровень эффективности банковского менеджмента, в систему которого входят следующие основные факторы: управление отношениями, связанными со стратегическим и тактическим планированием, анализом, регулированием, контролем деятельности банка, управление финансами, маркетинговой деятельностью, а также персоналом. Эти негативные факторы, вызывающие снижение доходов, в той или иной степени присутствует в деятельности всей системы (включая филиалы) Сбербанка РФ.

Повысить своё негативное влияние на доход (уменьшение дохода) перечисленным факторам будут способствовать одновременные действия с ними следующих факторов:

- падение курса рубля;
- увеличение уровня инфляции, и как следствие, девальвация рубля;
- повышение ключевой ставки Центральным Банком РФ.

Перечисленные выше факторы могут и самостоятельно привести к уменьшению доходов коммерческих банков.

Из второй группы факторов, влияющих на уменьшение дохода банков среди ключевых, можно выделить следующие:

- рост затрат на привлечение новых клиентов;
- понижение имиджа (бренд и репутация банка);
- недостаток уровня ликвидности.

Факторы, приводящие к уменьшению дохода в различных филиалах Сбербанка РФ, действующие в разных регионах, показывают отличные друг от друга количественные воздействия на снижение дохода. При этом суммарное влияние нескольких мало значимых факторов может оказаться ключевым.

3.2. Пути повышения доходности деятельности банка

Основываясь на результатах, проведенного во второй главе анализа эффективности деятельности ПАО Сбербанк были выделены основные проблемы, влияющие на эффективность работы Банка. Проблемой в данном случае является замедление роста финансового состояния за последние два года.

Это связано с кризисными явлениями и санкционными ограничениями второго десятилетия наступившего века:

1) падение курса рубля (прирост USD к средине второго десятилетие достигал 64%);

2) увеличение инфляции в рассматриваемый период доходило до 11,4%, что являлось следствием девальвация рубля;

3) повышение ключевой ставки до 17% с 16 декабря 2014 года с целью ограничения инфляционных процессов;

4) отток капитала в середине рассматриваемого периода увеличился в 2,5 раза за год.

Для решения этой проблемы необходимо сделать принципиальный выбор пути дальнейшего развития. Сценарий «инерционного развития», который предполагает сохранение принципиальных элементов сложившейся модели работы Сбербанка и их относительно небольшую настройку и корректировку в соответствии с рыночной ситуацией.

Однако существующие конкурентные позиции Сбербанка на рынке и его потенциал развития в сочетании со структурно привлекательными особенностями российского рынка банковских услуг позволяют говорить о том, что намного эффективней выбрать другой сценарий, который можно назвать «модернизацией».

Несмотря на риски, связанные с масштабной перестройкой работы

Сбербанка, сценарий «модернизации» является наиболее оптимальным вариантом. В рамках этого сценария можно обеспечить надёжную основу для стабильного развития Сбербанка и избежать серьезных рисков.

Выполнение реализации сценария «модернизации» требует существенной перестройки модели ведения бизнеса, изменения менталитета сотрудников и внедрения новых управленческих и мотивационных механизмов.

Для достижения этих целей дальнейшее развитие Сбербанка будет сфокусировано на четырех основных направлениях (или основных «темах») преобразований, которые предполагают значимые изменения во всех областях его деятельности:

1) «сервисная» компания;
2) «промышленная» основа;
3) «лояльность» клиентов;
4) «индустриализация».

Первое направление принципиально важно для развития Сбербанка. Его смысл заключается в намерении максимально ориентироваться на клиента и, в этом смысле, превращение Сбербанка в «сервисную» компанию. Это значит, что Сбербанк будет стремиться удовлетворить максимальный объем потребностей в финансовых услугах каждого своего клиента и тем самым максимизировать свои доходы от каждого набора клиентских отношений. Это приведёт к тому, что качество и глубина взаимоотношений с клиентом, а также навыки и возможности банка в области продаж и обслуживания, которые обеспечат поддержание и развитие этих отношений, станут основой конкурентного преимущества банка.

Второе направление так же необходимо для реализации выбранного сценария «модернизации». Оно предполагает комплексную перестройку процессов и систем и их перевода на новую «промышленную» основу.

Подобная «индустриализация» систем и процессов в Сбербанке

повысит уровень управляемости и масштабируемости, снизит затраты, улучшит качество обслуживания клиентов и позволит Сбербанку более эффективно управлять кредитными и другими видами рисков. Построение промышленных систем и процессов во многих случаях подразумевает консолидацию или централизацию функций как инструмента повышения управляемости и снижения затрат, а также пересмотр многих основных процессов, большую формализацию методик работы (например, оценку рисков) и построение современных систем электронного документооборота, способных работать в масштабах всего Сбербанка. Это также потребует существенного развития информационных систем.

В результате используемые системы не только смогут «справляться» с масштабом операций Сбербанка, но и позволят банку сделать масштаб своих операций важнейшим источником формирования конкурентных преимуществ.

Программа «лояльности» клиентов позволяет не только привлечь новых потребителей, но и значительно повысить качество взаимодействия с постоянными клиентами.

Повышение внимания управлению лояльностью клиентов, как одним из способов увеличения доходности банков. В большинстве случаев привлечение новых клиентов обходится дороже, чем удержание старых, и при этом формирование лояльности становится важной задачей каждой организации, в том числе и Сбербанка.

В условиях постоянно растущей конкуренции, роста затрат на привлечение клиентов, такие понятия как «лояльность к потребителям» и «уровень обслуживания» становятся неразделимыми. Уровень обслуживания, в свою очередь, включает в себя две составляющие: процессную и отношенческую. Процессная сторона – это отслеживание порядка предоставления услуги или продажи товара, технологически

правильное обслуживание клиентов. Отношенческая сторона - это эмоции, которые получает клиент, обращаясь к продавцу услуги. Основа любой программы лояльности клиентов - это поддержание постоянного человеческого контакта, двусторонний обмен положительными эмоциями. Каждый клиент требует внимания, уважения и обхождений со стороны сотрудников.

В современном мире, когда человек испытывает дефицит времени, эмоций и общения, эти две стороны обслуживания формируют целую политику по удержанию клиентов. На данном этапе и возникает вопросе о лояльности персонала. Если на процессную сторону сотрудники, как минимум, влияют, на отношенческую сторону обслуживания, то другая полностью зависит от персонала.

Сотрудник, лояльный к своей компании, не объединяется в критике работы своей организации, он всегда стремится показывать ее с лучшей стороны, более вовлечён в продукт, соответственно потребитель, чувствуя такую приверженность и искренность по отношению к продукту и компании со стороны ее работников, получает как минимум положительные эмоции от такого общения и как максимум более быстро принимает решение о покупке, рекомендует компанию, менеджера своим знакомым и самое главное, становится более лояльным.

Примером услуг по «лояльности» клиентов может быть:

1) проведение бесплатных семинаров для клиентов банка – это даст возможность банку привлечь воспользоваться клиентов новыми банковскими услугами и продуктами, рассказав об них подробно.

2) консультационные услуги – к основным типам таких услуг можно отнести:

а) налоговое консультирование – оптимизация налоговых платежей, помощь в составлении налоговых деклараций для физических лиц.

б) консультирование по оффшорным операциям, по размещению свободных ресурсов.

Результатом, внедрения этого направления, будет удержание старых клиентов и появление новых. Так как зачастую секрет успеха кроется, как раз в нетрадиционной подаче самых обычных услуг, а в культуре общения, заботе о клиенте, предоставлении ему необходимых и своевременных консультаций, рекомендаций.

Четвертым направлением будет «индустриализация» Онлайн Банка. Нередко можно встретить недовольных клиентов, «просиживающих» свои обеденные перерывы в банковских очередях (чаще всего это приходится в час-пик, примерно с 11 до 13 часов), несмотря на то, что в современных офисах Сбербанка давно введена электронная очередь.

Принятие клиентами этого направления будет проходить в несколько этапов:

1) «вживление в народ» - от 6-ти месяцев и года. Ознакомления и использования услуг клиентами;

2) полная адаптация к условиям услуги – от 1 года.

Реализация стратегии развития позволит Сбербанку улучшить финансовые результаты своей деятельности, укрепить позиции в первую очередь на российском рынке банковских услуг и достичь финансовых и операционных показателей, соответствующих уровню высококлассных универсальных международных финансовых институтов.

В рамках стратегии для достижения Банком выше указанных результатов, можно поставить цели по трем основным параметрам:

1) финансовые результаты: увеличение объема прибыли при увеличении комиссионных доходов банка;

2) положение на российском рынке: укрепление конкурентных позиций на основных банковских рынках (укрепление конкурентных позиций за счет привлечения средств физических лиц, кредитования населения, привлечения средств и кредитования юридических лиц);

3) качественные показатели развития («здоровье» банка): лучшие в России навыки в области клиентской работы, лидерство по качеству обслуживания, современная система управления рисками, сопоставимые с лучшими мировыми аналогами управленческие и операционные процессы и системы, адекватная требованиям и масштабам бизнеса ИТ-платформа, корпоративная культура, разделяемая всеми сотрудниками банка, нацеленная на самосовершенствование и рост производительности труда, высокопрофессиональный заинтересованный персонал, узнаваемый «позитивный» бренд, высокая степень лояльности клиентов.

При этом с целью повышения доходности деятельности Сбербанка необходимо сравнить и где нужно использовать пути финансового управления доходностью, особенно тех её показателей, которые дают заметное негативное влияние как на общие (суммарные) показатели, такие как доходность активов, уровень доходности Сбербанка, взятый в динамике, доходность от вложений, дивидендная доходность, доходность капитала и другие показатели группы оценки доходности[29,31].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью работы является анализ доходности коммерческих банков. Для достижения этой цели были поставлены и решались следующие задачи. Прежде всего, были определены и проанализированы материалы по теме: научная, учебная и директивная (законы, постановления, приказы и т.п.) литература, а также документация, сопровождающая практическую деятельность коммерческих банков. При анализе литературных источников и рабочих документов банков была выявлена ограниченность объема информации, особенно по количественным оценкам коэффициентов доходности. Отсутствие теоретических количественных данных и методик их получения несколько сузили сферу практики применения в финансовом анализе коммерческих банков некоторых коэффициентов параметра доходность (доходность к погашению для облигаций, внутренняя доходность и другие). То есть для этих коэффициентов практические количественные значения есть, но критические значения, определяющие финансовую устойчивость коммерческого банка в выводах теоретиков однозначных величин не имеют.

Являясь показателем эффективности деятельности коммерческих банков, коэффициенты доходности дополняют широко используемые в настоящее время параметры финансового состояния банка такие, как рентабельность, прибыльность, ликвидность и другие. Но до конца незавершенная проработанность параметров доходности и его коэффициентов, по сравнению с полнотой представления применяемых на практике показателей банковской деятельности, например: ликвидность, прибыльность и другие, мешает его широкому использованию в рейтинговых и других оценочных операциях.

Практика сопоставления оценочных показателей финансовой деятельности коммерческих банков, в случае сравнения с другими банками или с

теоретическими выводами ученых экономистов с показателями доходности, во многих ситуациях не работает ввиду отсутствия у анализируемых банков подобных данных. Несмотря на эти недостатки, в Российской финансовой практике параметры и коэффициенты доходности коммерческих банков всё шире стали использовать будущие клиенты этих банков и другие банки, прогнозирующие совместную работу с этими банками.

Активно работающие в сфере оценочных и рейтинговых исследований такие компании и агентства, действующие со своими (самостоятельными) методами, как МПО (Международный промышленный банк),ИЦ"Рейтинг","Оргбанк", журнал "Эксперт", "Интерфакс А и Ф", не используют показатели доходности. Одной из немногих зарубежных компаний, использующая в своей оценочной работе показатели доходности является рейтинговое агентство "CAMEL" (США). Существенная разница банковских систем и методов управления банками в России и США не позволяет напрямую использовать методики агентства "CAMEL" в российской экономике.

С целью проведения анализа показателей доходности коммерческих банков фирма "ИНЭКС" предпринимает шаги по адаптации к российским условиям методики агентства "CAMEL". На выполненном этапе работы по адаптации методики "CAMEL" установлены (по результатам работы успешно работающих банков) некоторые нормативные коэффициенты доходности. Общий итоговый рейтинг, в том числе и по доходности, адаптированная методика "ИНЭКС" на выполненном этапе работы даёт.

Активному и широкому использованию параметров и коэффициентов доходности препятствует отсутствие до настоящего времени единой рейтинговой оценки деятельности коммерческих банков, в том числе оценки их доходности. По-прежнему этим занимаются сами банки или специальные организации без участия ЦБРФ, Министерства финансов, Налоговой

инспекции. При большом разнообразии методик их алгоритмы совершенно различны.

Несмотря на эти негативные факты и слабую информированность специалистов, заинтересованных лиц и профессиональных (экономических, финансовых) организаций, параметр " доходность" постепенно входит в систему оценочных показателей деятельности коммерческих банков.

Список используемой литературы

1. Федеральный закон от 02.12.1990.№395-1(ред.30.09.2018). «О банках и банковской деятельности ».
2. Федеральный закон от 10.07.2002 №.86-ФЗ (ред.28.12.2016) « О Центральном банке РФ (Банке Росси)».
3. Налоговый кодекс РФ.
4. Инструкция Банка Росси от 03.12.2012.№139-И (ред. от 30.11.2015) «об обязательных нормативах банков».
5. Аведенко И.А., Каёв Ю.А., Факторы повышения прибыли рентабельности //новая наука: от идеи к результату.2016 , №5(84).
6. Агарков А.П. Экономика и управление на предприятии: Ученик для бакалавров/А.П. Агаркова, Р.С. Голов, В.Ю.Теплошев и др.; под ред. д.э.н., проф. А.П. Агарков. - М.: Издательско – торговая корпорация "Дашков и К",2018.
7. Арефьева С.Г., Демчук О.В. Проблемы функционирования механизма управления прибылью и рентабельностью предприятия: символ науки.2016.№9-1(21).
8. Банковское дело. Организация деятельности коммерческих банков. - М.: Юрайт,2016.
9. Банк и банковские операции: учебник / коллектив авторов; под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2015.
10. Билалова, Л.А., Насретдинова, З.Т. Анализ показателей рентабельности предприятия Международный студенческий научный вестник. 2018. № 5-5.
11. Брусов П.Н. Финансовый менеджмент. Финансовое планирование: учебное пособие / П.Н. Брусов, Т.В. Филатова. – 3-е изд., стер. – М.: КноРус, 2016.– 232 с
12. Белоглазова, Г. Н. Бухгалтерский учет в коммерческих банках. Учебное пособие / Г.Н. Белоглазова. - М.: Юрайт, 2015.

13. Быкова Н. Н. Понятие рентабельности предприятия // Молодой ученый. — 2016. — №29.
14. Васильева И.Е. Пути повышения эффективности управления имущественным комплексом предприятия//Управление собственностью: теория и практика 2017.№1.
15. Васильченко Е.И., Покусаев В.Ю., Взаимосвязь между ликвидностью , финансовым циклом и рентабельностью . Актуальные вопросы экономических наук 2017.№50-2
16. Власова В.М., Иванова Н.А., Методологические вопросы анализа рентабельности. Актуальные проблемы экономики и управления 2016.№4(12).
17. Володин А.А. Управление финансами. Финансы предприятий: учебник. 3-е изд. М.: ИНФРА-М,2018.
18. Деньги, кредит, банки и денежно-кредитная система: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. М.А.Абрамовой, Л.С. Александровой. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016.
19. Екимова К.В. Финансовый менеджмент: учебник / К.В. Екимова, И.П. Савельева, К.В. Кардапольцев. – М.: Издательство Юрайт, 2016.
20. Деньги, кредит, Банки: Учебник/Под ред. Е.Ф.Жукова. 2-е изд.перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2016.
21. Крейнина М.Н. Современные подходы к оценке эффективности деятельности организации: планово-экономический отдел.2017. №11
22. Кроливецквя Л.П. Банковское дело. Кредитная деятельность коммерческих банков. - М:.КноРус,2016.
23. Курбанова П.Н. Анализ финансовых результатов деятельности предприятия и определение его рентабельности.//Новая наука: От идеи к результату. 2016 №5-1(84).
24. Лбова Н.О. Управление рентабельностью бизнеса. Актуальные вопросы экономических наук.2017.№16-1.

25. Лупильцева М.А. Основы и методика факторного анализа рентабельности//Право. Экономика. Безопасность.2016.№3 (9).
26. Лысенко Д.В. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: учебник для вузов/.- М.:ИНФРА-М,2018.
27. Лютова М.Н., Коновалова Н.О. Анализ прибыли и рентабельности предприятия.//Актуальные вопросы экономических наук.2016.№50-2.
28. Млынарская Т.И. Основные направления повышения рентабельности работы организации.//Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд.2016.№45.
29. Морозова С.Н.,Кращенко С.А. Оценка показателей рентабельности предприятия//вестник международного Института управления. 2016.№3-4.
30. Никоненко С.Ю. Система формирования показателей рентабельности коммерческой организации факторы её роста//актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика.2016.Т4,№4(24).
31. Плюшко Ю.Н. Рентабельность предприятия: понятие, сущность, виды, показатели. Экономика и управление: проблемы, решения.2016.№7.
32. Тавасиев А.М. Банковское дело в 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник / А.М. Тавасиев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 186 с.
33. Шершнева Е.Г. Диагностика финансового состояния коммерческого банка: учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017.

Интернет источники

34. http://www.krediteuemall.ru/publ/kredity_juridicheskim_licam/kredity_malou_biznesu/investicionnoe_kreditovanie/17-1-0-88
35. https://creditforbusiness.ru/terms/17451/
36. https://gtmarket.ru./ratings/kor-globalization/info

37. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Электронный ресурс] от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) // КонсультантПлюс: справ. правовая система. URL: http://www.consultant.ru

38. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 29.05.2019) // КонсультантПлюс: справ. правовая система. URL: http://www.consultant.ru

39. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 06.06.2019) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: справ. правовая система. URL: http://www.consultant.ru

40. Биджев К. С., Глотова И. И. Финансовое планирование и прогнозирование // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 11. – URL: http://e-koncept.ru/2016/86842.htm

41. Мусорин А. Г. Проблемы организации эффективной системы финансового планирования // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 6. – URL: http://e-koncept.ru/2016/56072.htm

42. Сбербанк России [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – Москва, 1997-2018 – URL: http://www.sberbank.ru/ru (дата обращения: 16.06.2019)

43. Лебедькова В.Ю. Анализ и оценка финансового состояния ПАО «Сбербанк» // Студенческий форум: электрон. научн. журн. 2019. № 17(68). URL: https://nauchforum.ru/journal/stud/68/51762 (дата обращения: 07.06.2019).