

ВОПРОСЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ



Саидханова Сайера Сайдикаримовна
Начальник отдела по работе с проблемными кредитами
Департамент по работе с кредитной задолженностью
АКБ “Узпромстройбанк”
E-mail: Saidhanova55@mail.ru

Аннотация. Мақола тижорат банкларини муаммоли кредитларни бошқариш масалаларига бағишланган. Муаммоли кредитларни юзага келиш омиллари ўрганган. Муаммоли активларни бошқаришни назарий асослари кўриб чиқилган. Ўзбекистон тижорат банкларида муаммоли кредитларни камайтириш йўллари Европа тажрибаси асосида келтирилган.

Калит сўзлар: қарз олувчи, муаммоли кредит, кредит қарзи, ёмон қарз, муаммоли активлар билан ишлаш усуллари, кредит портфели, банк, инкассация агентлиги.

Аннотация. Статья посвящена вопросам управления проблемными кредитами коммерческих банков. Систематизированы факторы, влияющие на возникновение проблемной задолженности. Рассмотрены теоретические основы управления проблемными активами. Приведены меры, способствующие уменьшению доли проблемных кредитов узбекских коммерческих банков на основе европейского опыта.

Ключевые слова: заемщик, проблемная ссуда, кредитная задолженность, безнадежная задолженность, методы работы с проблемными активами, ссудный портфель, банк, коллекторское агентство.

Abstract. The article is devoted to the management of problem loans of commercial banks. The factors influencing the occurrence of problem debts are systematized. The theoretical foundations of distressed assets management are considered. Measures are given to reduce the share of problem loans of Uzbek commercial banks on the basis of European experience.

Keywords: borrower, problem loan, credit debt, bad debt, methods of dealing with distressed assets, loan portfolio, bank, collection agency.

Целью реформирования банковской системы Республики Узбекистан является создание устойчивого, пользующегося доверием экономических агентов банковского сектора, эффективно и в полной мере выполняющего функции финансового посредничества, способствующего развитию экономики в целом.

Для решения основных задач, стоящих перед национальной банковской системой, были предприняты ряд мер. Во-первых, были приняты новые редакции Законов Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан», «О банках и банковской деятельности» Указы, Постановления Президента Республики Узбекистан. Согласно указу президента Узбекистана от 12 мая 2020 года «О Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы» осуществляются процессы трансформации, которые формируют в банковской системе новую атмосферу, служат разработке всех практических мер с точки зрения ориентированности на клиентов. Значительность реформ, проводимых в настоящее время финансовой, валютной и банковской сфере, отражается во внедрении современных рыночных механизмов, повышение доступности банковских услуг и т.д. Наиболее актуально встает вопрос о приватизации банков, уменьшении роли

государства в банковской системе. Кроме того, стоит отметить возрастающую роль IT-технологий и внедрение новых решений для предоставления банковских услуг. Глава государства Ш. М. Мирзиёев особое внимание оказывает вопросам реформирования банковской системы Узбекистана. Большинство банков сотрудничают с международными финансовыми институтами по вопросам приватизации. 12 мая 2020 года был издан указ Президента Республики Узбекистан “О Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы”, где говорится не только о необходимости реформирования банковской системы, но и повышении роли рыночных механизмов и создании конкурентной среды, что является основой здорового прогресса и развития.

Необходимость реформирования банковской системы в период частых перемен в экономике Узбекистана, активная интеграция банков соседних и зарубежных государств (Тенге банк – Казахстан, ТВС Банк – Грузия) в банковскую систему, ведение активной деятельности коммерческими банками Республики Узбекистан (в плане работы с ценными бумагами, переход доли государства в коммерческих банках негосударственному сектору, тем самым уменьшение государственного вмешательства в их деятельность) являются основными факторами конкуренции и развития банковской системы в ближайшее время.

Несмотря на положительные сдвиги очевидно, что для узбекских коммерческих банков проблема совершенствования управления кредитным риском и проблемными кредитами во время пандемии стала чрезвычайно актуальной, так как проблемы просроченной задолженности по кредитным портфелям во многих банках стали ещё более заметны.

Проблемным банковским кредитом считается кредит, по которому заемщик не выполняет своих обязательств в установленные сроки и в полном объеме в соответствии с условиями кредитного договора.

Вопросы выявления, управления и сокращения проблемных кредитов сегодня актуально не только для Узбекистана, но и для многих развитых стран.

Рассмотрим данные ЦБ РУ по проблемным кредитам на 1 июня 2021 года. Нужно отметить, что в 2020 году доля проблемных кредитов составляла 2,1%, а на 1 февраля показатель вырос уже до 2,7%, а на 1 марта — до 2,8%, или 7,8 трлн сумов (всего в кредитном портфеле — 280,2 трлн сумов), на 1 апреля показатель вырос до 3,6%, или 10,1 трлн сумов (283,4 трлн сумов).¹ На 1 июня доля проблемных кредитов (NPL) в портфеле банков Узбекистана достигла 4,7% или 14 трлн сумов, хотя ещё в начале года она составляла 2,1% (Таб.1).

Показатель NPL вырос в НБУ, «Агробанке», «Узпромстройбанке», Народном банке, «Кишлок курилиш банке» и других. На ситуацию с проблемными кредитами также обратил внимание президент. В сфере промышленности сформировались NPL на 3 трлн сумов, услуг и торговли — 2,1 трлн сумов, сельского хозяйства — 1,8 трлн сумов, строительства — 978 млрд сумов, транспорта и коммуникаций — 547 млрд сумов. В разрезе регионов этот показатель в Самаркандской, Сурхандарьинской и Ташкентской областях составляет по 1 трлн сумов.²

Проблемные кредиты отражаются в невыполнении заёмщиками своих обязательств перед банком как по основному долгу и по процентам. Сам ущерб выражается в следующих моментах:

¹ <https://www.trend.az/casia/uzbekistan/3434003.html>

² https://www.gazeta.uz/ru/2021/06/29/npl/?utm_source=push&utm_medium=chrome

Таблица 1

**Информация о проблемных кредитах коммерческих банков
по состоянию на 1 июня 2021 года³**

млрд. сум

№	Наименование банка	Кредитный портфель	из них, проблемные кредиты (NPL)	Доля
	Всего	297 778	14 007	4,7%
	Банки с государственной долей	261 489	12 214	4,7%
1	Узнацбанк	67 049	3 042	4,5%
2	Узпромстройбанк	39 608	1 726	4,4%
3	Асака банк	36 593	1 749	4,8%
4	Агробанк	30 864	1 290	4,2%
5	Ипотека банк	25 696	1 130	4,4%
6	Народный банк	20 987	1 266	6,0%
7	Кишлок курилиш банк	14 749	705	4,8%
8	Микрокредитбанк	10 109	604	6,0%
9	Турон банк	7 455	149	2,0%
10	Алока банк	6 286	291	4,6%
11	Азия Альянс банк	1 924	204	10,6%
12	Пойтахт банк	107	5	4,6%
13	Узагроэкспортбанк	62	52	84,1%
	Другие банки	36 289	1 792	4,9%
14	Хамкор банк	8 109	270	3,3%
15	Ипак йули банк	5 773	262	4,5%
16	Капитал банк	5 445	82	1,5%
17	Ориент Финанс банк	3 533	76	2,1%
18	Инвест Финанс банк	3 157	63	2,0%
19	Траст банк	2 310	107	4,6%
20	Давр банк	1 573	31	1,95%
21	Тенге банк	1 440	0,1	0,01%
22	УзҚДБ банк	991	0	0,0%
23	Савдогар банк	829	90	10,9%
24	Универсал банк	802	10	1,2%
25	Туркистон банк	706	583	82,5%
26	Зираат банк	619	5	0,8%
27	Равнак банк	492	8	1,6%
28	Хай-Тек банк	188	168	89,3%
29	Анор банк	136	0	0,0%
30	Мадад инвест банк	129	37	28,9%
31	Тибиси банк	48	0,001	0,0%

● Увеличение расходов, так как особое внимание и время банка тратится на возврат;

- Банк стоит перед угрозой потери репутации;
- Понижение надёжности банка в следствии падения доверия.

Анализ проблемных кредитов начинается с определения причин, которые привели к возникновению проблем с кредитами. Большая часть этих причин связана с:

³ <https://cbu.uz/ru/statistics/bankstats/541715/>

- Несовершенство пред кредитный анализ;
- Проблемы с обеспечением кредита;
- Недочёты в самом кредитном договоре;
- Недостаточный уровень контроля за целевым использованием выданных средств.

Причины, зависящие от клиента-заемщика, связаны с плохим менеджментом, конкуренцией, ухудшением качества производимой продукции, слабым финансовым контролем и т.д.

К внешним факторам образования проблемных кредитов, не зависящим от банка и заемщика, относят изменения в законодательстве, ухудшающие рыночное положение клиента, политические события, общее ухудшение экономической ситуации, стихийные бедствия и т.д.

Причины возникновения "плохих" кредитов не сразу приводят к нарушению процесса кредитования. Накапливаясь, они начинают проявляться со временем. Существует определенный набор признаков (индикаторов, сигналов), свидетельствующих о появлении проблемного кредита.

Основными признаками "проблемности" заёмщика могут быть:

- уклонение заемщиком от исполнения обязательств перед банком, в том числе допущение наличия просроченной задолженности (задержки погашения кредита и платы за его использование, неполная выплата процентов за предоставленные кредитные средства);

- предоставление заемщиком недостоверной информации о своем хозяйственном положении и финансовом состоянии, а также иное введение в заблуждение работников банка и мошеннические действия в отношении банка, прямо или косвенно направленные на уклонение от возврата задолженности;

- утрата или существенное сокращение залогового обеспечения;

- возбуждение в отношении заемщика процедуры банкротства;

- действия третьих лиц: предъявление исков к заемщику, возбуждение уголовных дел против должностных лиц заемщика, обращение взыскания, арест или изъятие заложенного банку имущества заемщика;

- утрата клиентом трудоспособности на длительный срок либо его смерть;

- изменение заемщиком места жительства и места работы без уведомления банка, при условии, что установить его местонахождение не представляется возможным;

- наличие достоверной информации о том, что клиент пропал без вести либо уехал на длительный срок за пределы страны;

- выявлено мошенничество в отношении банка, в т.ч. получение кредита по поддельным документам, продажа залогового обеспечения без согласия банка;

- заключение клиента под стражу либо вынесение приговора, предусматривающего лишение свободы;

- финансовые, относящиеся к бизнесу или внешней среде клиента признаки, свидетельствующие о том, что задолженность должника в добровольном порядке не будет погашена.

Кроме того, к очевидным факторам проблемного кредита можно отнести:

- нарушение сроков предоставления в банк финансовых документов;

- частые просьбы о пролонгации кредита;
- систематическое превышение кредитной линии;
- нецелевое использование кредита;
- моральное и физическое старение залогового имущества;
- ухудшение финансового состояния поручителя или гаранта заемщика;
- поступление негативной информации о заемщике со стороны службы экономической безопасности банка или из других источников.

Приведенный перечень признаков "плохого" кредита не является исчерпывающим. Выявление признаков проблемного кредита обязательно производится и оценивается в каждом конкретном случае.

Проблемы финансового характера обнаруживаются при анализе финансовой отчетности заемщика непосредственно в процессе проведения кредитным специалистом проверок предприятия заемщика в период действия кредитного договора.

Проблемные кредиты не всегда однозначные убытки. Например, при раннем выявлении рисков и незамедлительном принятии мер по их устранению можно избежать неблагоприятных последствий.

На основе законодательства Республики Узбекистан к проблемным кредитам относят нестандартные, сомнительные, проблемные и безнадежные ссуды, по которым вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств перед банком очень велика, а также ссуды, в рамках которых заемщик допустил нарушение условий кредитования, в том числе условия по срокам погашения основного обязательства и процентов (просроченная задолженность), условия сохранности и размера обеспечения, условия по поддержанию финансового положения и т.д.⁴

Таблица 2

Ориентировочные сроки управления конкретным проблемным кредитом⁵

Дни отсрочки	Суть принимаемых мер
5	Уведомление о просрочке платежа
30	Письменное уведомление о просрочке кредита
40 и более.	Начать прямой контакт с заемщиком для определения проблемы и потенциальных решений.
90	Начало переговоров о реструктуризации
93	Начальная сегментация и предварительная оценка жизнеспособности завершены
95	Заемщик и гарант(-ы) письменно уведомлены об изменении условий кредита.
100	Дополнительная и встреча с заемщиком (при необходимости); переоценка обеспечения.
115	Дополнительный запрос информации при необходимости
130	Решение заемщика
160	Оценка финансовой и коммерческой жизнеспособности завершена
170	Определен предварительный план реструктуризации и начаты переговоры
210	Анализ различных вариантов реструктуризации
215	План реструктуризации представлен на утверждение

⁴ lex.uz/docs/4811037 Указ Президента Республики Узбекистан о стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020 — 2025 годы, №УП-5992 12.05.2020

⁵ Составлено автором

225	План реструктуризации, утвержден банком
240	Письмо-обязательство, подписано заемщиком
270	План реструктуризации, принят заемщиком и утверждён банком

В таблице 2 мы привели суть мероприятий коммерческого банка по управлению конкретными проблемными кредитами.

Проблемные кредиты условно можно разделить на две категории. К первой категории относятся кредиты, которые погашаются в разрез условиям кредитного договора. Вторая категория проблемных кредитов - кредиты, погашаемые в полном объеме и вовремя, но налицо признаки финансовых трудностей.

Просроченный кредит не всегда является свидетельством того, что банк не получит вложенные средства обратно, поскольку кратковременная просрочка платежа может быть вызвана временными финансовыми трудностями клиента и в итоге все платежи клиент может оплатить. С другой стороны и отсутствие просроченных платежей по погашению ссуды не является стопроцентной гарантией надежности, так как со временем непросроченная ссуда может перейти в разряд проблемных или даже безнадежных. Признаки возникших проблем с погашением кредита можно разделить на две группы: признаки финансового (экономического) и признаки нефинансового характера.

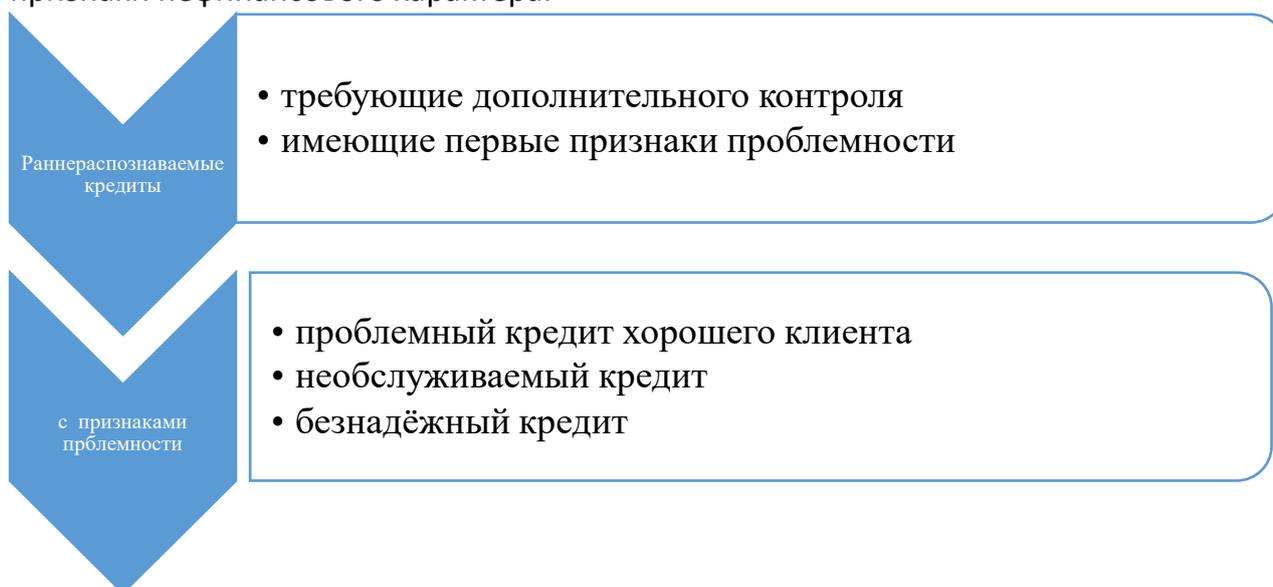


Рис.1. Классификация проблемных кредитов⁶

Предложение о погашении вовремя (объявленных) мер, которые значительно улучшили бы положение банка, банк может смягчить меры при выполнении определенных условий или полностью отменить их.

Это означает, что существует определенная гибкость мер по реструктуризации для компании.

Кредиторы обычно имеют выбор между реструктуризацией / ссудой, продажей подверженности риску (продажа нот) или ликвидацией лежащего в основе обеспечения либо путем продажи собственником, либо посредством юридических процедур (например, принудительного исполнения или несостоятельности).

⁶ Составлено автором на основе литературы

Общая формула для расчета чистой приведенной

$$NPV(i, N) = \sum_{t=0}^N \frac{R_t}{(1+i)^t}; (3)$$

Где i = процентная ставка за период

N = общее количество периодов

R_t = чистый денежный поток за период t

t = период, в котором происходит денежный поток

Чистая приведенная стоимость (NPV) — это сумма текущей стоимости (PV) потока платежей за период времени. Он основан на концепции временной стоимости денег - деньги, полученные в будущем, менее ценны, чем деньги, полученные сегодня. Чтобы определить NPV, рассчитывается чистый денежный поток (денежные выплаты в счет основной суммы, процентов и комиссионных за вычетом наличных расходов банка на оплату услуг юристов, консультантов и т. Д.), Получаемых ежегодно. Затем каждая из этих сумм или будущей стоимости (БС) дисконтируется до настоящего времени с использованием соответствующей рыночной ставки дисконтирования. Сумма PV равна NPV. Из-за своей простоты NPV является полезным инструментом для оценки того, какой из возможных вариантов тренировки приведет к максимальному восстановлению банка.

Оценка альтернативных стратегий на основе анализа NPV. Простой SWOT-анализ может помочь сформулировать и систематизировать свои мысли (таб. 3). Сильные и слабые стороны позиции банка определяются в двух верхних квадрантах. Они представляют собой факторы, находящиеся под контролем банка. Затем в нижних квадрантах определяются внешние факторы, которые могут повлиять на результат. Как только банк или андеррайтер получит понимание этих факторов, он может начать включать их в свою стратегию переговоров.

Таблица 3

Оценка переговорной позиции с помощью SWOT-анализа⁷

	Полезные	Вредные
внутренние	S (Сильные стороны) Преимущества	Недостатки W (Слабые стороны)
внешние	T (возможности)	O (угрозы)

Высшее руководство также должно внимательно следить за ключевыми показателями эффективности конкретных сегментов портфеля, чтобы обеспечить достижение целей, поставленных в стратегическом плане. Следует выявлять отклонения от плана и составлять соответствующие планы корректирующих действий с указанием сроков и контролировать их.

Наибольшее внимания со стороны банков требуют кредиты, выданные малым и крупным компаниям, которые выданы несколькими банками. Так как в данном случае усложняется процесс оценки и менеджмента, а также возникают сложности в коммуникациях клиента с банком. Также могут возникнуть сложности в связи с некомпетентностью. Многие узбекские банки обращают особое внимание на улучшение кредитного процесса. Что не только направлено на упрощение самого

⁷ Составлено автором

кредитного процесса, сокращение времени обслуживания, определение близких к совершенным формам координации взаимоотношений с заёмщиком.

Рассмотрим основные этапы процесса взыскания задолженности. Они могут варьироваться в зависимости от выстроенных рабочих процессов в каждой конкретной компании. Комплекс необходимых мер и способ контакта с должником постепенно меняется в каждом этапе взыскания задолженности. Условно можно выделить 4 этапа процесса взыскания задолженности.

- Пре-коллекшн
- Софт-коллекшн
- Хард-коллекшн
- Коллекторские агентства
- Лигал-коллекшн

Пре-коллекшн. На данном этапе у должника нет задолженности. Этап необходим для мотивации клиентов выполнять свои кредитные обязательства.

Что может предпринять банк в данном случае:

- Определить наиболее эффективный способ коммуникаций, что будет зависеть от суммы кредита, сроков вероятности выявления просроченной задолженности;

- автоматизированные электронные письма, звонки и текстовые сообщения;
- «Welcome Call» с новыми клиентами;
- формирование списков клиентов для звонков и списков клиентов-исключений.

Софт коллекшн. Данный этап наступает, когда клиент допустил небольшую задержку. В 90% случаев неоплаченные задолженности могут быть устранены на этом этапе.

Действия банка: автоматические обзвоны, электронные и бумажные письма, напоминающие должникам о крайнем сроке оплаты и условиях кредита.

Хард коллекшн. На этом этапе сотрудники банка встречаются с должником лично.

Действия: система направляет дело конкретному сотруднику банка, который выбирает правильное действие. Также система предусматривает функционал для личных встреч с должниками.

Лигал коллекшн. Этап предполагает по истечении определенного периода времени подачу судебного иска.

Действия: подготовка пакета документов юристами, обмен информацией, распределение задолженности.

Многие банки разработали структуры и развили компетенции по управлению проблемными кредитами, а также выделили их в отдельные подразделения. Регуляторная и правовая системы способствуют проведению сделок с проблемными кредитами, лицензированию сторонних организаций и проведению реструктуризаций. Развитие партнерств и совместных решений в среде частных компаний, стандартизация и повышение прозрачности данных и использование новых технологий приводят к появлению экосистем проблемных активов.

Каковы же основные показатели должны быть учтены при автоматизации процесса взыскания задолженностью? Считаем, что основными характеристиками должны являться:

● Ежедневные обновления показателей задолженности по клиентам, отраслям, видам кредита, залога и т.д.

- Автоматическое SMS и почтовые уведомления
- Шаблоны напоминаний о задолженности
- Интеграция со сторонними системами
- Управление информацией о клиентах
- Возможность ввода данных на основе результатов общения с клиентом
- Просмотр истории общения с клиентом
- Просмотр данных кредитного договора
- Просмотр графика погашения кредита
- Оценка задолженности
- Добавление и активация новых сервисов
- История добавления и активации сервисов
- Организация и ведение встреч
- Создание выборки данных для анализа

Большинство узбекских банков сегодня уделяют особое внимание работе с проблемными кредитами. На практике европейских стран такие внутренние подразделения обособлялись в отдельные юридические лица, входящие в состав банковской группы, с отдельным балансом и финансированием, т.е. в компании по управлению активами одного банка. Разделение банков на хорошие и плохие в кризисные периоды могло быть обоснованием для оказания государственной поддержки. Деятельность таких структур часто контролировалась национальными регуляторами или специализированными компаниями по управлению активами, которые, как, например, в Германии и Великобритании, специально создавались для этих целей. Из-за разделения активов на «хорошие» и «плохие» отделили проблемную задолженность от основного банковского бизнеса, при этом продолжая получать прибыль от взыскания проблемных долгов и сохраняя контроль над такими активами. Банки стали развивать свои управленческие компетенции, в том числе навыки работы с данными и подготовки отчетности. Однако поскольку это увеличивало спрос на внутренние ресурсы и операционную эффективность, то не все добились одинаково успешных результатов.⁸

Обслуживание сторонними компаниями может дополнять внутренние процессы банка за счет предоставления экспертной оценки более высокого качества или меньшей стоимости, а также позволяет руководству сосредоточиться на основной деятельности организации. Привлечение внешних поставщиков широко используется для вспомогательных видов деятельности, например, для взыскания задолженности (сторонние колл-центры), оценки недвижимости или юридического сопровождения. Таким образом, банки стали передавать внешним партнерам дополнительные этапы цепочки создания стоимости по работе с проблемными кредитами, а небанковские инвесторы смогли приобретать портфели таких активов

⁸ Oliver Wyman Головоломка проблемных активов: решение найдено? перспективы создания экосистемы проблемных активов https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/europe/ru/files/The_NPL_Jigsaw_RUS.pdf

без необходимости развития у себя соответствующих компетенций. Ожидается аналогичный рост передачи проблемных кредитов на обслуживание внешним поставщикам и на других рынках (например, данная тенденция уже набирает обороты в Италии и Португалии).⁹ По мере того, как конкуренция в этом бизнесе будет расти, она будет повышать планку требований к структуре партнерств подобного рода и эффективности управления ими, чтобы обеспечить выгоду от такого сотрудничества. Иногда, хотя это происходит не так часто, отношения с третьими лицами перерастают в стратегическое партнерство в рамках совместного предприятия или специализированного юридического лица (SPV). Например, SAREB (компания по управлению проблемными активами испанского банковского сектора) продает значительную часть своего портфеля через специальные совместные предприятия. Она передает проблемные активы в обмен на акции, а специальный управляющий недвижимостью занимается монетизацией портфеля (например, за счет сдачи имеющихся активов в аренду или их продажи). Все чаще стратегические партнерства приобретают форму совместных предприятий по реструктуризации, участниками таких структур становятся специалисты по проблемной задолженности или иные инвесторы.¹⁰

Цифровизация отрасли, учёт предпочтений клиентов и слияние платформ банков и «небанков» также направлена на уменьшение проблемных кредитов. Мы полагаем, что цифровые инструменты и технологии будут все более и более активно использоваться для работы с проблемными кредитами, что приведет к развитию компетенций и более активному применению платформенных решений и открытых инноваций в отрасли.

Цифровые инструменты могут помочь банкам или инвесторам в принятии решения о реструктуризации, списании, продаже или судебным процедурам. Они также могут использоваться для разработки стратегий реструктуризации и оценки эффективности реструктуризации, проводимой собственными силами или сторонней компанией. Некоторые компании уже развивают data science компетенции для более эффективного управления портфелем проблемных кредитов.

Платформы для обмена данными позволяют приводить данные различных банков в единый формат и проводить их независимую валидацию, что помогает проводить due diligence и повышает рыночную ликвидность. Сейчас форматы данных по проблемным кредитам существенно различаются в зависимости от страны, банка и типа задолженности. Это усложняет сравнение и повышает расходы на валидацию, due diligence и анализ, проводимые сторонними организациями. В декабре 2017 г. Европейская служба банковского надзора опубликовала отдельные стандарты по работе с проблемными кредитами. Тем не менее, в условиях распространения стандартизированных данных и их более активного использования на рынке необходимо внедрить тщательные процедуры управления и стандарты использования данных, чтобы обеспечить защиту данных и предотвратить их некорректное использование заинтересованными в этом лицами. Подобная платформа уже успешно функционирует в сфере работы с ценными бумагами,

⁹ Oliver Wyman Головоломка проблемных активов: решение найдено? перспективы создания экосистемы проблемных активов https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/europe/ru/files/The_NPL_Jigsaw_RUS.pdf

¹⁰ Там же

обеспеченными активами; Европейское хранилище данных стандартизирует и хранит данные на уровне кредитов, связанные с ценными бумагами, обеспеченными активами, и транзакциями по ним. Такое хранилище было создано при поддержке ЕЦБ, но сейчас оно находится в частной собственности и обслуживает всю отрасль.¹¹

Способность быстро и качественно обслужить клиента – уже не преимущество, а требование к любому банку, который стремится закрепить свои позиции на высококонкурентном рынке финансовых услуг. Сегодня для становления ведущего банка важно не только угождать и удовлетворять потребности клиента, но и заранее предугадывать их. Автоматизация банковской деятельности направлена на достижение 5 целей:

1. Перевод операций в автоматический режим, что повышает скорость их обработки;
2. Создание единого центра учета для отслеживания деятельности всех офисов и отделений банка;
3. Формирование гибкой линейки продуктов, которые подходят для клиентов конкретного региона;
4. Обеспечение высокой скорости и эффективности принятия решений по оформлению кредитов, грамотное управление кредитным портфелем и рисками;
5. Предотвращение попыток мошенничества среди клиентов и работников банка.

Единые стандарты обслуживания могут быть применены на практике благодаря автоматизации работы банка. Данные стандарты не только уменьшат и ускорят документооборот, но и за счёт повышения лояльности повысят надёжность банка.

Исходя из вышеизложенного, считаем, что для улучшения работы банка в целесообразна реализация следующих позиций:

- усилить выдачу кредитов на общих рыночных условиях, сократить практику льготного кредитования, а также продолжить практику по либерализации процентных ставок по кредитам;
- для оптимизации процессов автоматизировать бизнес-процессы в банке
- обеспечить эффективную взаимосвязь со сторонними компаниями и другими финансовыми учреждениями.

Список использованной литературы

1. Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы» №УП-5992 от 12.05.2020.
2. [Analysis of web sites of commercial banks](#) Doniyor Saidov, Shakhlo Davirova Cambridge Journal of Education and Science 5 (2(14)), 2015/6, 356-359
3. Analysis of the transition to an innovative economy in developed countries (on the example of Israel) Shakhlo Davirova, Stella Arzumanyan, Zokhida Adilova, Nargiza

¹¹ Oliver Wyman Головоломка проблемных активов: решение найдено? перспективы создания экосистемы проблемных активов https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/europe/ru/files/The_NPL_Jigsaw_RUS.pdf

Khujanazarova International Journal of Advanced Science and Technology, No. 5, (2020), pp. 1804-1813 Elsevier, Scopus.

4. [The role of internet banking in the banking system of Germany](#) S Davirova, A Zarefova International Scientific and Practical Conference World science 1 (7), 48-49

5. Oliver Wyman Головоломка проблемных активов: решение найдено? перспективы создания экосистемы проблемных активов https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/europe/ru/files/The_NPL_Jigsaw_RUS.pdf

6. Ефремов П.А., Васильев И.И. Банковские технологии на современном этапе // Финансовые рынки и банки. 2018. С. 42-48.

7. Зайковский Б.Б., Корниенко М.В. Современные банковские технологии и перспективы развития электронного обслуживания клиентов // Социальные науки. 2017. № 4. С. 9-15.

8. Самсонова Е.А., Астахов В.Ю., Аджиева А.Ю. Информационные технологии как инструмент совершенствования банковского сектора // Аллея науки. 2018. № 4. С. 932-934.

9. Ермакова Л.В., Гудкова О.В., Дворецкая Ю.А. Инновационные технологии на рынке банковских услуг // Бюллетень науки и практики. 2018. № 5. С. 424-429.

10. Комарова Л.В. Применение информационных технологий в банковской сфере // Экономика и управление: проблемы, решения. 2015. № 3. С. 101-103.

11. Рагозина М.А., Никулин М.В. Роль и современные тенденции развития информационных технологий в банковской сфере // Современные проблемы экономического и социального развития. 2015. № 11. С. 35-38.