

УДК 006(075.8) DOI: 10.14451/1.240.124

# Анализ качества деятельности клиента банка

© 2024 Герасимова Елена Борисовна

Доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры бизнес-аналитики Факультета налогов, аудита и бизнес-анализа. Финансовый университет при Правительстве РФ, Россия, Москва.

E-mail: egerasimova@fa.ru

**Ключевые слова:** экономический анализ, анализ кредитоспособности, кредитный анализ, банк, качество, качество деятельности, стандарт, стандартизация.

Традиционные подходы к анализу кредитоспособности экономического субъекта – клиента банка строятся на количественных оценках информации бухгалтерской (финансовой) отчетности. Для полной всесторонней оценки кредитоспособности количественную оценку необходимо дополнить анализом качественных показателей деятельности экономического субъекта.

Целью статьи является выявление направлений анализа качественных характеристик деятельности экономического субъекта и связанных с этим проблем.

В статье предложены направления анализа качества деятельности экономического субъекта – клиента банка, выстроенные в логической последовательности для получения релевантной информации о финансово-хозяйственной деятельности. Обозначены пути решения проблем, связанных с анализом и оценкой качественных характеристик деятельности экономического субъекта. Предложено использовать инструмент стандартизации для обеспечения необходимого качества анализа кредитоспособности экономического субъекта – клиента банка.

## Введение

Традиционные подходы к анализу кредитоспособности экономического субъекта – клиента банка строятся на количественных оценках разнообразных финансовых показателей, источником которых является бухгалтерская финансовая отчетность [1; 7–9]. Сильной стороной подобного подхода является высокая степень объективности проведенной оценки, недостатком – исключение из фокуса внимания аналитика тех факторов устойчивости деятельности экономического субъекта, которые не находят прямого отражения в финансовой отчетности.

Между тем именно изучение этих качественных факторов деятельности экономического субъекта позволяет оценить не только ретроспективное финансовое состояние (пусть и за ряд лет), но и перспективы его изменения в будущем, что представляется более ценным знанием для кредитного аналитика.

## Качество как экономическая категория и предмет анализа

Анализ качественных характеристик деятельности экономического субъекта следует начать с определения понятия качества применительно к хозяйственной деятельности организации.

В соответствии с актуальными подходами под качеством понимается совокупность технико-экономических и эстетических характеристик объекта, обеспечивающих его способность удовлетворить предъявляемые к нему установленные и предполагаемые требования. Философское понимание качества как некоей объективной меры, являющейся свойством объекта (Гегелевское Нечто) [2], и одновременно способности субъекта (наблюдателя) к различению данной меры, открывает широкие перспективы для применения концепции качества в управлении экономическим субъектом и интерпретации результатов.

При этом концепция качества должна быть приспособлена к нуждам управления экономическим субъектом. В частности, неоптимальным представляется субъективный подход к восприятию и оценке качества. Субъективно воспринимаемое качество не может стать основой оценки эффективности деятельности экономического субъекта. Необходимо достигнуть максимально возможного уровня объективизации качества в широком его понимании – качества ресурсов, качества готовой продукции (услуги), качества функционирования системы управления [3; 4].

Главную роль в процессе объективизации качества играет стандартизация. Разработка стандартов предполагает критическое осмысление объекта стандартизации, разложение его на составляющие с целью выделения сущностных, имманентно присущих ему свойств и характеристик. Среди таких характеристик следует выделить ряд типических свойств, которые одновременно могут быть массовой характеристикой и в то же время идеальной, то есть той характеристикой, достижение которой может являться целью деятельности экономического субъекта.

Амбициозность подобной задачи подчеркивает сложность процесса разработки и внедрения стандарта качества в деятельность экономического субъекта. Однако отсутствие какого-либо ориентира не позволяет эффективно осуществлять целеполагание в организации, выстраивать коммуникацию с различными заинтересованными

ми в ее деятельности сторонами. Тогда как система стандартов качества облегчает разработку долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов с их последующей детализацией, а также достигать взаимовыгодных соглашений с клиентами и поставщиками, государственными органами, общественными организациями и другими представителями бизнес-среды.

При этом следует принять во внимание вероятность отсутствия у руководства экономического субъекта не только стандартов, но какого-либо понимания составляющих качества деятельности этого экономического субъекта. В такой ситуации отправной точкой осмысления и фиксации качественных характеристик становится взаимодействие с контрагентами, заинтересованными в обеспечении необходимого уровня качества управленческих решений и процедур.

#### **Направления анализа качества деятельности клиента банка**

Именно в подобной ситуации зачастую оказывается сотрудник кредитного управления банка. После получения заявки на кредит начинается процедура предварительной оценки финансового состояния организации – потенциального заемщика, эффективность которой во многом зависит от качества информации, предоставляемой клиентом, и в целом от его информационной прозрачности.

Количественные характеристики деятельности экономического субъекта могут быть получены из учетных и отчетных источников. Здесь следует учитывать тот факт, что традиционные методики анализа кредитоспособности клиента банка разработаны для крупных корпоративных структур, созданных в организационно-правовой форме публичного (открытого) акционерного общества. Эта ситуация сложилась по результатам перехода отечественной экономики на рыночные рельсы. В советский период анализ хозяйственной деятельности проводили с целью выработки наиболее оптимального управленческого решения, используя широкий круг информации систем учета и контроля, при этом информация была доступна аналитику в полном объеме (без уче-

та специфических данных, требующих оформления допуска). Собственником было государство, оно же выступало главной заинтересованной стороной, которой другие заинтересованные лица делегировали полномочия оценки результативности финансово-хозяйственной деятельности. Специалисты Госбанка СССР, обладая специализированными знаниями в области экономического анализа, наряду с экономистами крупных предприятий способствовали развитию аналитической науки.

Новые рыночные условия хозяйствования привели к расслоению экономических агентов, итогом которого стала чрезвычайная неравномерность качества собираемой и обрабатываемой в экономических субъектах информации.

Крупные и среднего размера компании ведут учет по журнально-ордерной форме, составляют бухгалтерскую финансовую отчетность, публичные акционерные общества выкладывают информацию в открытый доступ, отчетность некоторых других можно найти в открытом доступе на государственном информационном ресурсе бухгалтерской (финансовой) отчетности ([nalog.gov.ru/rn77/bo](http://nalog.gov.ru/rn77/bo)).

Небольшой бизнес в сфере торговли и сферы услуг как субъект малого бизнеса имеют право на применение упрощенной бухгалтерской отчетности с сокращенным планом счетов. Зачастую учет в таких организациях отдан на аутсорсинг в консалтинговые компании.

Таким образом, получение количественных оценок происходит по-разному в зависимости от специфики ведения учета и составления отчетности в экономическом субъекте.

Анализ и оценка качества деятельности экономического субъекта следует проводить по нескольким направлениям:

1. анализ качества системы управления;
2. анализ качества продукции/услуг;
3. анализ качества финансового результата;
4. анализ качества активов и обязательств;
5. анализ качества собственного капитала.

На первом этапе анализа следует изучить долгосрочные факторы финансовой устойчивости экономического субъекта (этапы 1 и 2).

Прежде всего аналитики банка оценивают качество функционирования системы управления в организации. Низкая степень формализации этих данных диктует методы, которыми можно изучить качество управления. Это опрос, анкетирование, самооценка. Оптимальным представляется использование опыта применения международных стандартов качества и проводимой организациями в рамках построения системы менеджмента качества самооценки. Для банка важнейшими характеристиками являются такие факторы как разделение функции принятия решения и функции контроля, распределение ответственности между работниками организации, квалификация бухгалтерской, экономической и юридической служб и другие подобные факторы.

Важнейшим этапом анализа является оценка качества выпускаемой продукции / оказываемых услуг как фактора долгосрочной финансовой устойчивости экономического субъекта. Для оценки качества продукции / услуг используют как прямые показатели (брак, убытки, возвраты продукции, рекламации), так и косвенные (соответствие продукции стандартам современным стандартам, наличие и качество функционирования службы внутреннего контроля, структурные сдвиги в выпуске продукции / услуг в пользу артикулов того или иного качества и др.).

На втором этапе анализа в фокусе внимания аналитика находятся текущие результаты деятельности с оценкой перспектив их изменения в ближайшем будущем (этапы 3–5).

Анализ текущей ситуации целесообразно начинать с анализа финансовых результатов, при этом особое внимание следует уделять устойчивости источников получения выручки и направлениям возникновения расходов по основной деятельности.

Анализ качества активов и обязательств позволяет аналитику банка оценить структуру активов

и соответствие ей сформированной структуры источников финансирования. При этом возникает необходимость оценки ряда статей активов на предмет качества, в частности, запасов и дебиторской задолженности. Этот этап обеспечивает информацией аналитические процедуры следующего этапа – анализа качества собственного капитала – поскольку качество активов и качество собственного теснейшим образом связаны.

Все выявленные в процессе анализа активов и обязательств недостатки и предпосылки к потере стоимости авансированного капитала должны быть учтены при аналитической оценке собственного капитала. Выявленные скрытые потери могут существенно снизить балансовую величину собственного капитала и поставить под сомнение существование экономического субъекта. И хотя эти аналитические процедуры носят умозрительный характер, и сформированная аналитическая величина собственного капитала не будет официально скорректирована в системе учета, тем не менее существенная величина скрытых убытков или угроза их возникновения могут стать решающим фактором отказа от сотрудничества банка и потенциального клиента.

### Библиографический список

1. Алферов В. Н., Худякова В. В. Мониторинг кредитоспособности заемщиков как механизм антикризисного управления // Стратегии бизнеса. – 2017. – № 4. – URL: <http://www.strategybusiness.ru/jour/article/viewFile/308/288> (дата обр. 20.05.2024).
2. Гегель. Наука логики. I. Объективная логика / пер. с нем. Б. Г. Столпнера. – 2017. – 540 с.
3. Герасимов Б. И. Методы самооценки результативности интегрированной гибкой системы менеджмента качества предприятия // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2015. – 7 (147). – С. 134–137.
4. Герасимова Е. Б. Детерминанты качества стандартизированных аналитических процедур // Аудит. – 2018. – № 10. – С. 11–14.
5. Герасимова Е. Б. Клиентоориентированный экономический анализ // Экономические науки. – 2023. – № 4. – С. 116–119.
6. Герасимова Е. Б. Стандарт анализа кредитоспособности и устойчивости деятельности организации-заемщика: условия и подходы к разработке // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2017. – № 5. – С. 73–75.
7. Дудин М. Н., Решетов К. Ю., Федорова И. Ю. Основные аспекты применяемых методик анализа кредитоспособности заемщика // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 4–2. – С. 358–362.
8. Конвисарова Е. В., Левченко Т. А. Методические подходы к оценке финансового состояния малых торговых организаций. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2021.
9. Усовершенствованная пятифакторная модель Альтмана для оценки кредитоспособности предприятия с нечеткими экономическими показателями / А. Ю. Шаталова [и др.] // Computational Nanotechnology. – 2020. – Т. 7, № 1. – С. 72–83. – DOI: [10.33693/2313-223X-2020-7-1-72-83](https://doi.org/10.33693/2313-223X-2020-7-1-72-83).

### Стандартизация анализа качества деятельности клиента банка

Анализ качественных характеристик деятельности экономического субъекта многовариантен и зависит как от квалификации аналитика, так и от специфики деятельности конкретного клиента банка. И если вторая группа факторов может быть преодолена лишь последовательным накоплением статистики, первая группа проблем может быть решена при помощи инструмента стандартизации [5; 6]. Для повышения эффективности взаимодействия банка с клиентами, особенно потенциальными, необходимо разработать систему стандарт, описывающих взаимодействие сторон на всех этапах от подачи заявки на кредит до мониторинга финансового состояния экономического субъекта на всем протяжении пользования банковской услугой.

Стандарты выпускаются в формате стандарта организации и должны быть приняты обеими сторонами в качестве рекомендованных внутренних регламентов и процедур. При выполнении такого условия получают решение некоторые проблемы анализа и оценки кредитоспособности клиента банка, такие как низкое качество и асимметрия информации, неустойчивое качество аналитических процедур, несогласованность действий разных участников кредитного процесса в части осуществления аналитических и контрольных процедур.