

АННОТАЦИЯ

на бакалаврскую работу Судоргиной Елены Викторовны
на тему: «Управление эффективностью обслуживания физических лиц в
коммерческом банке (на примере отделения №8624 публичного акционерного
общества «Сбербанк», г. Пенза)»

В первой главе ВКР рассмотрены теоретические и методические аспекты организации работы и обслуживания коммерческих банков. Изучены функции коммерческих банков и основное назначение деятельности. Рассмотрено кредитование как основное направление обслуживания физических лиц в коммерческом банке. Предложена методика анализа деятельности коммерческого банка.

Во второй главе проанализирована эффективность управления обслуживанием физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России». Осуществлена оценка его финансового состояния. Проведен анализ факторов эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

На основании проведенного анализа в третьей главе ВКР предложены рекомендации по управлению эффективностью обслуживания физических лиц в коммерческом банке, в частности, мероприятия по развитию кредитования физических лиц. Дана оценка экономической эффективности этих мероприятий.

Выпускная квалификационная работа включает в себя введение, три главы, 2 приложения и насчитывает 80 библиографических источников.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	7
1.1. Содержание деятельности и функции коммерческих банков	7
1.2. Кредитование как основное направление обслуживания физических лиц в коммерческом банке	25
1.3. Методические основы анализа деятельности коммерческого банка	38
2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ», ОСБ №8624 Г. ПЕНЗА	51
2.1. Анализ состояния банка на рынке банковских продуктов	51
2.2. Анализ финансового состояния коммерческого банка	62
2.3. Анализ факторов эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке	74
3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ», ОСБ №8624 Г. ПЕНЗА	80
3.1. Разработка стратегии развития банка	80
3.2. Мероприятия по развитию кредитования физических лиц в коммерческом банке	87
3.3. Экономическая оценка эффективности предложенных мероприятий	97
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	100
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	105
ГЛОССАРИЙ	112
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	116
ПРИЛОЖЕНИЕ А: ФАКТОРЫ УСПЕХА КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ НА РЫНКЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ	116
ПРИЛОЖЕНИЕ Б: ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»	117

ВВЕДЕНИЕ

Коммерческие банки являются важным звеном в функционировании экономики страны в рыночных условиях. Банковская система обеспечивает бесперебойность и высокую скорость процесса общественного воспроизводства, повышает эффективность всех производственных процессов в стране.

Основная задача банка – посредничество в перемещении денежных средств от кредиторов к заёмщикам, от продавцов к покупателям. Наряду с банками перемещение денежных средств на рынке осуществляют и другие финансовые и кредитно-финансовые учреждения: инвестиционные фонды, страховые компании, брокерские, дилерские фирмы и т.д.

Главной целью коммерческих банков, в отличие от государственных банков второго уровня и кредитных кооперативов, является получение прибыли (в этом состоит их «коммерческий интерес» в системе рыночных отношений). Именно поэтому коммерческие банки являются основой финансовой поддержки предприятий малого бизнеса и физических лиц.

Следует отметить, что на сегодняшний день наиболее приоритетным направлением деятельности коммерческих банков является обслуживание и кредитование физических лиц. Так или иначе, суммы кредитов, предоставляемые на обслуживание и кредитование физических лиц, на порядок выше остальных целевых кредитов. Особенно снизилось количество кредитов для малого бизнеса.

Обслуживание физических лиц является приоритетным направлением развития коммерческих банков. Качественное обслуживание привлекает все больше клиентов, а, следовательно, и повышает прибыльность банков. Поэтому проблема данной выпускной квалификационной работы очень актуальна.

Вопросы управления в банковской сфере и особенностей обслуживания в коммерческих банках рассматриваются в работах таких авторов как С. Алексахенко, А. Астапович, А. Клепач, Д. Лепетиков, А.В. Буздалин, Г.В. Чернова, Белоглазовой Г.Н., Лаврушина О.И., Н.Н. Симонянц, И.В. Ворошилова, Т.П. Носова и др.

В работах Ю.Е. Шенгера, В.И. Рыбина, О.И. Лаврушина, И.В. Левчука и других авторов подробно исследуются кредитные отношения, формируется понятие кредита как экономической категории.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка мероприятий по управлению эффективностью обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России», ОСБ №8624 г. Пенза.

Для достижения вышеуказанной цели были реализованы следующие задачи:

- рассмотрены теоретические и методические аспекты управления обслуживанием в коммерческом банке;
- изучены содержание деятельности и функции коммерческих банков;
- представлены основные направления обслуживания физических лиц в коммерческом банке;
- описана методика анализа деятельности в коммерческом банке;
- проанализировано финансовое состояние ПАО «Сбербанк России», ОСБ №8624 г. Пенза и факторы эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке;
- разработаны рекомендации по управлению эффективностью обслуживания физических лиц в коммерческом банке;
- предложены мероприятия по развитию кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк России»;
- проведена оценка экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Объектом исследования является коммерческий банк ПАО «Сбербанк России», ОСБ №8624 г. Пенза.

Предмет исследования – обслуживание физических лиц в коммерческом банке.

Основными источниками информации для написания ВКР послужили законодательные акты Российской Федерации, нормативные документы Банка России и ПАО «Сбербанк России», регулирующие вопросы обслуживания

физических лиц, информационно-аналитические отчеты ПАО «Сбербанк России», аудиторских фирм, должностные инструкции, положения о коммерческой тайне, приказы и распоряжения руководства, данные бухгалтерского учета. Кроме того, были изучены научные статьи периодических изданий и специальной литературы по изучаемой проблеме.

При выполнении ВКР были использованы методы: графический, табличный, метод сравнения, вертикальный, горизонтальный анализ, анализ документов.

Научно-практическая значимость исследования: полученные в результате разработки выпускной квалификационной работы данные могут быть использованы для дальнейшего развития теоретических и эмпирических исследований в области управления обслуживанием физических лиц в коммерческих банках.

Научная новизна исследования определяется комплексным и системным подходом к обслуживанию физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России».

Практическая значимость работы заключается в развитии существующих и разработке новых направлений обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России». Положения и разработки ВКР могут быть внедрены в процесс обслуживания физических лиц в коммерческом банке «Сбербанк России» с целью увеличения спроса на услуги банка.

ВКР состоит из введения, трех глав, заключения, приложений и списка использованных источников по проблеме адаптации персонала на предприятии.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

1.1. Содержание деятельности и функции коммерческих банков

В Российской Федерации создание и функционирование коммерческих банков основываются на Законе РФ «О банках и банковской деятельности»¹.

Коммерческим банком является учреждение, осуществляющее на договорных условиях кредитно-расчетное и иное банковское обслуживание юридических и физических лиц путем совершения операций и оказания услуг, что предусмотрено вышеуказанным Законом РФ. Основной целью их деятельности является получение прибыли. Основное назначение банка – посредничество в перемещении денежных средств от кредиторов к заемщикам и от продавцов к покупателям.

Коммерческие банки действуют на основании лицензий на совершение банковских операций, получаемых от ЦБ РФ. Банки имеют право создавать дочерние банки и дочерние кредитные учреждения. В России банки могут создаваться на основе любой формы собственности – частной, коллективной, акционерной, смешанной. Для формирования уставных капиталов российских банков допускается привлечение иностранных инвестиций².

По способу формирования уставного капитала банки подразделяются на акционерные и паевые. Для акционерного банка характерно, что собственником его капитала выступает само общество, т.е. банк. Паевые коммерческие банки организованы на принципах общества с ограниченной ответственностью, т.е. общества, ответственность каждого пайщика которого ограничена пределами его вклада в общий капитал банка³.

¹ Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 №395-1, в ред. от 21.03.2002 // Справочно-правовая система (СПС) «Консультант Плюс».

² Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02 декабря 1990 N 395-1 (в ред. от 28 февраля 2009) – www.consultant.ru/popular/bank/

³ Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» N 86-ФЗ от 10 июля 2002 г. (в ред. от 13 октября 2008 г.) – www.kadis.ru

Организационное устройство коммерческих банков соответствует общепринятой схеме управления акционерного общества. Высшим органом коммерческого банка является Общее собрание акционеров, которое должно проходить не реже одного раза в год. На нем присутствуют представители всех акционеров банка при наличии у них доверенностей. Общее руководство деятельностью банка осуществляет Совет банка, который определяет порядок и сроки выборов его членов, общие направления деятельности банка, рассматривает проекты кредитных и других планов банка, утверждает планы доходов и расходов и прибыли банка, рассматривает вопросы об открытии и закрытии филиалов банка и другие вопросы, связанные с деятельностью банка, его взаимоотношениями с клиентами и перспективами его развития. Непосредственно деятельностью коммерческого банка руководит Правление. Правление состоит из председателя Правления (президента), его заместителей (вице-президентов) и других членов. При Правлении банка обычно создаются кредитный комитет и ревизионная комиссия. В функции кредитного комитета входят: разработка кредитной политики банка, структуры привлекаемых средств и их размещения; разработка заключений по предоставлению наиболее крупных кредитов (превышающих установленные лимиты); рассмотрение вопросов, связанных с инвестированием, ведением трастовых операций. Ревизионная комиссия избирается общим собранием участников и подотчетна Совету банка. Результаты проведенных проверок комиссия направляет Правлению банка.

Сегодня коммерческий банк способен предложить клиенту до 200 видов разнообразных банковских продуктов и услуг. Широкая диверсификация операций позволяет банкам сохранять клиентов и оставаться рентабельными даже при весьма неблагоприятной хозяйственной конъюнктуре.

Основными функциями коммерческого банка являются следующие⁴:

– аккумулярование временно свободных денежных средств и превращение их в капитал, кредитование организаций и населения;

⁴ Банки и небанковские кредитные организации и их операции: учеб. – М.: Вузовский учебник. – 2014. – 528 с.

- осуществление расчетов и платежей в хозяйстве;
- эмиссионно-учредительская функция;
- консультирование;
- представление экономической и финансовой информации;
- расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц;
- контроль за движением денежных средств по различным счетам и кассам;
- инвестиционная деятельность и ее анализ;
- посредничество;
- трастовое управление;
- факторинговые и брокерские операции.

Банки аккумулируют денежные доходы и сбережения в форме вкладов. Привлеченные средства банк использует для кредитования государства, юридических и физических лиц. Одной из функций коммерческих банков является обеспечение расчетно-платежного механизма. Выступая в качестве посредников в платежах, банки выполняют для своих клиентов операции, связанные с проведением расчетов и платежей. Эмиссионно-учредительская функция осуществляется коммерческими банками путем выпуска и размещения ценных бумаг. Располагая возможностями постоянно контролировать экономическую ситуацию, коммерческие банки оказывают клиентам консультационные услуги.

Рассмотрим основные функции коммерческих банков более подробно⁵.

Одной из важных функций коммерческого банка является посредничество в кредите, которое они осуществляют путем перераспределения денежных средств, временно высвобождающихся в процессе кругооборота фондов предприятий и денежных доходов частных лиц. Особенность посреднической функции коммерческих банков состоит в том, что главным критерием перераспределения ресурсов выступает прибыльность их использования заемщиком. Перераспределение ресурсов осуществляется по горизонтали хозяйственных

связей от кредитора к заемщику, при посредстве банков без участия промежуточных звеньев в лице вышестоящих банковских структур, на условиях платности и возвратности. Плата за отданные и полученные займы средства формируется под влиянием спроса и предложения заемных средств. В результате достигается свободное перемещение финансовых ресурсов в хозяйстве, соответствующее рыночному типу отношений.

Значение посреднической функции коммерческих банков для успешного развития рыночной экономики состоит в том, что они своей деятельностью уменьшают степень риска и неопределенности в экономической системе. Денежные средства могут перемещаться от кредиторов к заемщикам и без посредничества банков, однако при этом резко возрастают риски потери денежных средств, отдаваемых в ссуду, и возрастают общие издержки по их перемещению, поскольку кредиторы и заемщики не осведомлены о платежеспособности друг друга, а размер и сроки предложения денежных средств не совпадают с размерами и сроками потребности в них. Коммерческие банки привлекают средства, которые могут быть отданы в ссуду, в соответствии с потребностями заемщиков и на основе широкой диверсификации своих активов снижают совокупные риски владельцев денег, помещенных на банковские счета.

Следующая важнейшая функция коммерческих банков – стимулирование накоплений в хозяйстве. Осуществление структурной перестройки экономики должно опираться на использование главным образом и в первую очередь внутренних накоплений хозяйства. Они, а не иностранные инвестиции должны составлять основную часть средств, необходимых для реформирования экономики. Между тем все ее предшествующее развитие не создавало у непосредственных производителей и других субъектов хозяйственной жизни, включая население, достаточных стимулов к сбережению и накоплению полученных доходов на потребляемую и накапливаемую часть устанавливались директивным планированием. При невысоком уровне доходов населения его

⁵ Винокуров Д. Обзор банковского рынка. Факты банковского рынка. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://www.4p.ru/main/research/131686/#_ftn1#_ftn1. 18.03.2009.

склонность к накоплению находилась на низком уровне, а разбалансированность потребительского рынка опустила этот уровень до минимальной отметки⁶.

Коммерческие банки, выступая на финансовом рынке со спросом на кредитные ресурсы, должны не только максимально мобилизовывать имеющиеся в хозяйстве сбережения, но и сформировать достаточно эффективные стимулы к накоплению средств на основе ограничения текущего потребления. Стимулы к накоплению и сбережению денежных средств формируются на основе гибкой депозитной политики коммерческих банков. Помимо высоких процентов, выплачиваемых по вкладам, кредиторам банка необходимы высокие гарантии надежности помещения накопленных ресурсов в банк. Созданию гарантий послужит формирование в Российской Федерации фонда страхования активов банковских учреждений, депозитов в коммерческих банках⁷.

Наряду со страхованием депозитов важное значение для вкладчиков имеет доступность информации о деятельности коммерческих банков и о тех гарантиях, которые они могут дать. Решая вопрос об использовании имеющихся у кредиторов средств, он должен иметь достаточную информацию о финансовом состоянии банка, чтобы самому оценить риск будущих вложений.

Такая функция банков как посредничество в платежах между отдельными самостоятельными субъектами при переходе к рынку приобретает новое содержание. В условиях государственной монополии на общественную собственность все расчеты между субъектами этой собственности проводились через единый государственный банк. Соответственно и формы расчетов, порядок платежей, меры ответственности сторон были рассчитаны на безусловную концентрацию всех расчетов в одном банке и приспособление к ней. Гарантом совершения платежей при такой системе расчетов выступало государство. Оно принимало на себя все возможные риски, которые, однако, были очень незначительными. Создание системы независимых коммерческих банков привело

⁶ Белоглазова Г.Н. Деньги, кредит, банки. – Учебник. Издательство: «Высшее образование», 2015.

⁷ Инструкция ЦБ России «О порядке регулирования деятельности банков» от 01.10.97 №1 в ред. Указаний Банка России от 27.05.99 N 567-У, от 13.07.99 N 607-У, от 01.09.99 N 635-У, от 24.09.99 N 644-У, от 02.11.1999 N 671-У,

к рассредоточению расчетов и повышению в связи с этим рисков, которые должны брать на себя коммерческие банки. Формы расчетов и платежные документы практически не изменились. Они по-прежнему ориентированы на совершение расчетных операций между филиалами одного банка, а платежные документы по форме являются внутрибанковскими документами. Но ликвидация системы расчетов с использованием счетов МФО и переход на расчеты между банками через корреспондентские счета повышают их риски, поскольку расчеты проводятся не между филиалами одного банка, а между самостоятельными коммерческими банками. В этих условиях особенно важна ответственность банков за своевременное и полное выполнение поручений своих клиентов по совершению платежей.

В связи с формированием фондового рынка получает развитие и такая функция банков, как посредничество в операциях с ценными бумагами. Банки имеют право выступать в качестве инвестиционных институтов, которые могут осуществлять деятельность на рынке ценных бумаг в качестве посредника; инвестиционного консультанта; инвестиционной компании и инвестиционного фонда. Выступая в качестве финансового брокера, банки выполняют посреднические функции при купле-продаже ценных бумаг за счет и по поручению клиента на основании договора комиссии или поручения⁸.

Как инвестиционный консультант банк оказывает консультационные услуги своим клиентам по поводу выпуска и обращения ценных бумаг. Если банк берет на себя роль инвестиционной компании, то он занимается организацией выпуска ценных бумаг и выдачей гарантий по их размещению в пользу третьего лица; куплей-продажей ценных бумаг от своего имени и за свой счет, в том числе путем котировки ценных бумаг, т.е. объявляя на определенные ценные бумаги "цены продавца" и "цены покупателя", по которым он обязуется их продавать и покупать. Когда банк размещает свои ресурсы в ценные бумаги от своего имени и

от 12.05.00 N 789-У, от 28.09.00 N 832-У, от 01.03.01 N 930-У, от 09.04.01 N 950-У, от 13.08.01 N 1019-У, от 20.03.02 N 1128-У, от 06.05.02 N 1147-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

все риски, связанные с таким размещением, все доходы и убытки от изменения рыночной оценки приобретенных ценных бумаг относятся за счет акционеров банка, то он выступает в качестве инвестиционного фонда. Необходимым условием выполнения роли инвестиционного фонда является наличие в штате банка специалистов по работе с ценными бумагами, имеющих квалификационный аттестат Министерства финансов РФ, дающий право на совершение операций с привлечением средств граждан.

Одной из функций банков является создание кредитных орудий обращения (банкнот и чеков), расширяющих денежную базу⁹.

Выполняя перечисленные функции, банки содействуют расширенному воспроизводству путем¹⁰:

– предоставления ссудных капиталов в распоряжение предпринимателей, использующих их для расширения предприятий;

– сокращения непроизводительных издержек обращения благодаря концентрации кассовых операций, развитию безналичных расчетов и замене наличных денег кредитными орудиями обращения;

– мобилизации денежных сбережений и части лично потребляемых доходов и превращения их в дополнительный капитал.

Рассмотрим операции, совершаемые коммерческими банками в процессе выполнения своих функций.

Экономическую основу операций банка составляет движение денежных средств. В условиях рыночной экономики все операции коммерческого банка можно условно разделить на две основные группы (рис. 1.1)¹¹:

⁸ Инструкция ЦБ России «О правилах выпуска и регистрации ценных бумаг кредитными организациями на территории Российской Федерации» от 17.09.96 N 8 в ред. Указаний Банка России от 23.11.98 №417-У, от 20.08.99 №628-У, от 03.04.00 №768-У, от 03.04.00 №769-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

⁹ Письмо ЦБ России «О методических рекомендациях по проверке операций кредитных организаций со сберегательными (депозитными) сертификатами» от 08.02.01 №20-Т // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

¹⁰ Жукова Е.Ф. Банки и банковские операции. Учебник для вузов / Е.Ф. Жукова – М.: Банки и биржи ЮНИТИ, 2013. – 565 с.

¹¹ Указание ЦБ России «О направлении средств фонда страхования депозитов в коммерческих банках, фонда страхования коммерческих банков от банкротств, фонда компенсации коммерческим банкам разниц в процентных ставках» от 10.01.02 №1092-У // Вестник Банка России. – 2012. – №4.

- пассивные операции, операции по привлечению средств в банк и формирование его ресурсов;
- активные операции размещение ресурсов банка.

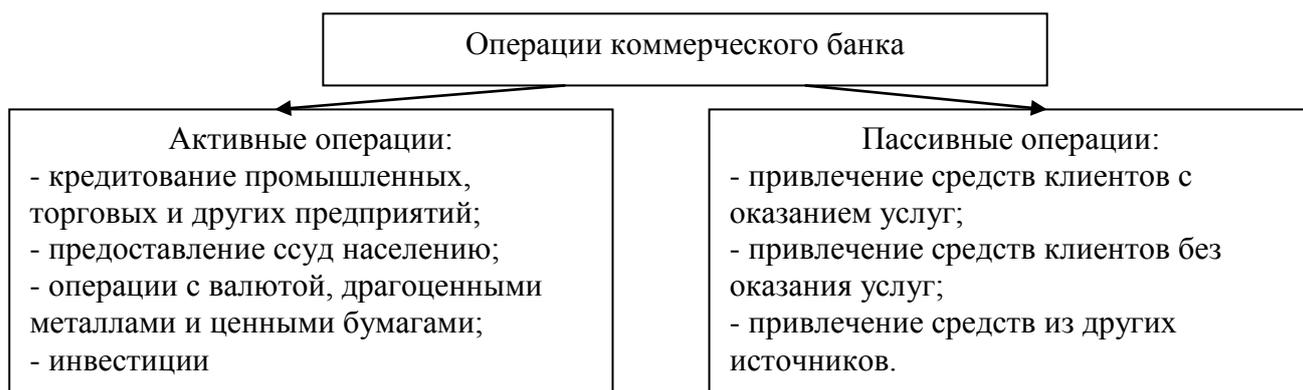


Рис. 1.1. Основные операции коммерческого банка

Коммерческие банки, как и другие субъекты хозяйственных отношений, для обеспечения своей коммерческой и хозяйственной деятельности должны располагать определенной суммой денежных средств, т.е. ресурсами.

Пассивные операции коммерческого банка характеризуют источники средств и природу связей банка. Именно они в значительной степени определяют условия, формы и направления использования банковских ресурсов, т.е. состав и структуру активных операций.

Депозитные вкладные операции коммерческого банка – это операции по привлечению средств юридических и физических лиц во вклады на определенный срок либо до востребования, а также остатков средств на расчетных счетах клиентов для использования их в качестве кредитных ресурсов и в инвестиционной деятельности. Вклад депозит – это денежные средства в наличной и безналичной форме, в национальной или иностранной валюте, переданные в банк их собственником для хранения на определенных условиях¹².

Депозитные операции – понятие широкое, поскольку к ним относится вся деятельность банка, связанная с привлечением средств во вклады. Особенностью этой группы пассивных операций является то, что банк имеет сравнительно слабый контроль над объемом таких операций, так как инициатива в помещении

средств во вклады исходит от вкладчиков. При этом, как показывает практика, вкладчика интересуют не только выплаченные банком проценты, но и надежность сохранения доверенных банку средств¹³.

Организация депозитных операций должна осуществляться при соблюдении ряда принципов:

- получение текущей прибыли и создание условий для ее получения в будущем;
- гибкая политика при управлении депозитными операциями для поддержания оперативной ликвидности банка;
- согласованность между депозитной политикой и доходностью активов;
- развитие банковских услуг с целью привлечения клиентов.

Депозитные счета могут быть самыми разнообразными и в основу их классификации положены такие критерии, как источники вкладов, их целевое назначение, степень доходности и т.д., однако наиболее часто в качестве критерия выступает категория вкладчика и формы изъятия вклада. Депозитные операции классифицируются¹⁴:

1) Исходя из категории вкладчиков:

- депозиты юридических лиц, предприятий, организаций, других банков;
- вклады физических лиц.

2) По экономическому содержанию:

- с учетом категорий вкладчиков;
- по формам изъятия;
- по порядку использования хранимых средств.

3) По форме изъятия средств:

- срочные депозиты;
- депозиты до востребования;

¹² Миловидов В.Д. Современное банковское дело. Опыт США. – М.: Приор, 2007. – с. 180.

¹³ Положение Банка России «О порядке ведения бухгалтерского учета операций, связанных с выпуском и погашением кредитными организациями сберегательных и депозитных сертификатов» от 30.12.99 N 103-П в ред. Указаний Банка России от 20.12.00 №867-У// Вестник Банка России. – 2012. – №70.

– сберегательные вклады населения.

Классификацию депозитов по форме изъятия более подробно можно представить схематично на рисунке 1.2.

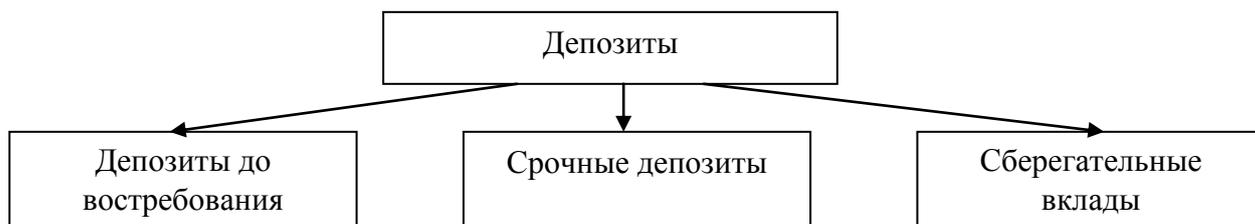


Рис. 1.2. Классификация депозитов коммерческого банка по форме изъятия

Депозиты до востребования занимают наибольший удельный вес в структуре привлеченных средств банков. Депозиты до востребования представляют собой средства, которые могут быть востребованы в любой момент без предварительного уведомления банка со стороны клиента. К ним относятся средства на текущих, расчетных, бюджетных и прочих счетах, связанных с совершением расчетов или целевым использованием средств.

Вклады до востребования в своей основе нестабильны, что ограничивает сферу их использования коммерческими банками. По этой причине владельцам счетов выплачивается низкий процент или он вообще не выплачивается. В условиях возросшей конкуренции по привлечению вкладов коммерческие банки стремятся привлечь клиентов и стимулировать прирост вкладов до востребования путем предоставления дополнительных услуг владельцам счетов, а также повышая качество их обслуживания.

Депозиты до востребования наиболее ликвидны. Их владельцы могут в любой момент использовать деньги, находящиеся на счетах до востребования. Деньги на этот счет вносятся или изымаются как частями, так и полностью без ограничений, а также разрешается брать с этого счета в установленном ЦБ РФ порядке наличные деньги. Иными словами, преимуществом депозитных счетов до востребования для их владельцев является их высокая ликвидность. Основными же недостатками депозитов до востребования для их владельцев

¹⁴ Письмо ЦБ РФ «О депозитных и сберегательных сертификатах банков» от 10.02.92 № 14-3-20 в ред. Писем ЦБ РФ от 18.12.92 N 23, от 24.06.93 N 40, Указаний ЦБ РФ от 31.08.98 N 333-У, от 29.11.2000 N 857-У // Справочно-

является уплата низких процентов по счету, а для банка – необходимость иметь более высокий оперативный резерв для поддержания ликвидности. Таким образом, особенности депозитного счета до востребования можно охарактеризовать так¹⁵:

- взнос и изъятие денег осуществляется в любое время без каких-либо ограничений;

- владелец счета уплачивает банку комиссию за пользование счетом в виде твердой месячной ставки;

- банк за хранение денежных средств на счетах до востребования уплачивает невысокие процентные ставки либо вообще не платит;

- банк по депозитам до востребования отчисляет более высокие нормы в фонд обязательных резервов в ЦБ РФ.

В связи с высокой мобильностью средств остаток на счетах до востребования непостоянен, иногда крайне изменчив. Однако, невзирая на высокую подвижность средств на счетах до востребования, имеется возможность определить их минимальный, не снижающийся остаток и использовать его в качестве стабильного кредитного ресурса.

С помощью вкладов до востребования решается задача получения прибыли банком, так как они самый дешевый ресурс, а затраты по обслуживанию расчетных и текущих счетов клиентов минимальны. У большинства коммерческих банков депозиты до востребования занимают наибольший удельный вес в структуре привлеченных средств. В России же доля этих средств гораздо выше. Увеличение доли депозитов до востребования в финансовых ресурсах банка уменьшают его процентные расходы и позволяют получить более высокую прибыль от использования этих средств в банковских активах. Но вместе с тем расчетные счета – это самый непредсказуемый элемент пассивов. Поэтому высокая их доля в заемном капитале очень сильно ослабляет

правовая система (СПС) «Гарант».

¹⁵ Лаврушин О.И. Банковский менеджмент: учебное пособие / О.И. Лаврушин – М.: Кнорус, 2013. – 560 с.

ликвидность банка. В связи с этим важной задачей управления является определение оптимальной структуры депозитной базы банка.

На втором месте по значимости для банков выступают срочные вклады, так как они стабильны и позволяют банку располагать средствами вкладчиков в течение длительного времени. Срочные вклады — это денежные средства, зачисляемые на депозитные счета на строго оговоренный срок с выплатой процента. Ставка по ним зависит от размера и срока вклада. То обстоятельство, что владелец срочного вклада может распоряжаться им только по истечении оговоренного срока, не исключает возможности досрочного получения им в банке своих денежных средств. Однако в этом случае у клиента понижается размер процента по вкладу.

Срочные депозиты классифицируются в зависимости от их срока¹⁶:

- депозиты со сроком до 3 месяцев;
- депозиты со сроком от 3 до 6 месяцев;
- депозиты со сроком от 6 до 12 месяцев;
- депозиты со сроком свыше 12 месяцев.

Достоинством срочных депозитных счетов для клиента является получение высокого процента, а для банка – возможность поддержания ликвидности с меньшим оперативным резервом. Недостаток срочных депозитных счетов для клиентов состоит в низкой ликвидности. Для банка недостаток состоит в необходимости выплат повышенных процентов по вкладам и снижении, таким образом, маржи.

Существуют две формы срочных вкладов¹⁷:

- срочный вклад с фиксированным сроком;
- срочный вклад с предварительным уведомлением об изъятии.

Собственно срочные вклады подразумевают передачу средств в полное распоряжение банка на срок и на условиях по договору, а по истечении этого срока срочный вклад может быть изъят владельцем в любой момент. Размер

¹⁶ Костерина, Т.М. Банковское дело/ под. ред. Т.М. Костериной. - М.: Финансы и статистика, 2009. – 360с.

вознаграждения, выплачиваемый клиенту по срочному вкладу, зависит от срока, суммы депозита и выполнения вкладчиком условий договора. Чем длительнее сроки и больше сумма вклада, тем больше размер вознаграждения. Такая детальная градация стимулирует вкладчиков к рациональной организации собственных средств и их помещению во вклады, а также создает банкам условия для управления своей ликвидностью.

Вклады с предварительным уведомлением об изъятии средств означают, что об изъятии вклада клиент должен заранее оповестить банк в определенный по договору срок, как правило, от 1 до 3, от 3 до 6, от 6 до 12 и более 12 месяцев. В зависимости от срока уведомления определяется и процентная ставка по вкладам.

Если вкладчик желает изменить сумму вклада – уменьшить или увеличить, то он может расторгнуть действующий договор, изъять и переоформить свой вклад на новых условиях. Однако при досрочном изъятии вкладчиком средств по вкладу он может лишиться предусмотренных договором процентов частично или полностью. Как правило, в этих случаях проценты снижаются до размера процентов, уплачиваемых по вкладам до востребования.

Определяющим фактором при установлении процентной ставки по срочным вкладам является срок, на который размещены средства: чем длительнее срок, тем выше уровень процента. Существенным моментом является и частота выплаты дохода, чем реже выплаты, тем выше уровень процентной ставки. Используются также различные способы исчисления уплаты процентов.

Посредством привлечения срочных депозитов решается задача обеспечения ликвидности баланса банка.

Сберегательные вклады населения классифицируются в зависимости от срока и условий вкладной операции¹⁸:

- срочные;
- срочные с дополнительными взносами;

¹⁷ Деньги, кредит, банки / Под ред. В. Ф. Жукова – М.: Банки и биржи. «Юнити-Дана». – 2015. – С. 784.

¹⁸ Указание ЦБ России «О дополнительных мерах по защите интересов вкладчиков банков» от 27.03.98 №192-У в ред. Указаний ЦБ России от 02.07.98 №274-У, от 26.11.99 №687-У, от 29.12.00 №891-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

- условные;
- на предъявителя;
- до востребования.

Банки принимают целевые вклады, выплата которых приурочена к периоду отпусков, дням рождений и т.д. К сберегательным вкладам относятся вклады, образовавшиеся с целью накопления или сохранения денежных сбережений. Их характеризует специфическая мотивация возникновения – поощрения бережливости, накопления средств целевого характера и высокий уровень доходности, хотя и ниже, чем на срочные вклады.

Сберегательные вклады имеют свои выгоды и недостатки для банков. Значение сберегательных вкладов для банков состоит в том, что с их помощью мобилизуются неиспользованные доходы населения и превращаются в производительный капитал. Недостатки же для банков состоят в необходимости выплаты повышенных процентов по вкладам и подверженности этих вкладов экономическим, политическим, психологическим факторам, что повышает угрозу быстрого оттока средств с этих счетов и потерю ликвидности банка.

Депозитная политика коммерческих банков начинает применять инструменты зарубежной практики – это депозитный сертификат на предъявителя, который может обращаться на рынке как любая другая ценная бумага. Сертификат – это письменное свидетельство банка-эмитента о вкладе денежных средств, удостоверяющее право вкладчика или его правопреемника на получение по истечении установленного срока суммы вклада и процентов по нему. Правила выпуска и оформления сертификатов предусмотрены письмом ЦБ РФ № 14-3-20 от 10.02.92 г. «О депозитных и сберегательных сертификатах банков» в редакции письма ЦБ РФ № 23 от 18.12.92 г. и являются едиными для всех коммерческих банков на территории России¹⁹. В соответствии с этими правилами депозитный сертификат может быть выдан только юридическим лицам, зарегистрированным на территории России или иного государства,

использующего рубль в качестве официальной денежной единицы, а сберегательный сертификат – только физическим лицам, проживающим на территории Российской Федерации или другого государства, использующего рубль в качестве законного платежного средства.

Изготовление бланков депозитных и сберегательных сертификатов на предъявителя производится только полиграфическими предприятиями, получившими от Министерства финансов Российской Федерации лицензию на производство бланков ценных бумаг. Бланки именных сертификатов могут изготавливаться банками самостоятельно типографским, фотокопировальным, машинописным или иным способом.

Владелец сертификата может уступить права требования по сертификату другому лицу. По сертификату на предъявителя эта уступка осуществляется простым вручением, по именованному – оформляется на оборотной стороне сертификата двухсторонним соглашением. Именные сертификаты могут быть переданы владельцем другому лицу посредством передаточной надписи, цессии. При наступлении срока востребования денежных сумм владелец сертификата должен предъявить его в банк вместе с заявлением, содержащим указание способа погашения сертификата.

Таким образом, можно сделать вывод, что для коммерческих банков вклады – главный и одновременно самый дешевый вид ресурсов. Увеличение доли данного элемента в ресурсной базе уменьшает процентные расходы, однако высокая их доля ослабляет ликвидность банка.

Средства, привлеченные банком от своей клиентуры, зачисляются на текущие, депозитные и сберегательные счета. Остатки средств на таких счетах суммируются и даются в балансе единым показателем. При анализе депозитные привлеченные средства группируются по срочности, чтобы знать, на какой срок привлекается та или иная сумма средств. Увеличение доли вкладов до востребования уменьшает процентные расходы банка и позволяет получать более

¹⁹ Положение Банка России «О порядке ведения бухгалтерского учета операций, связанных с выпуском и погашением кредитными организациями сберегательных и депозитных сертификатов» от 30.12.99 N 103-П в ред.

высокую процентную прибыль. Однако следует иметь в виду, что эти вклады – самый непредсказуемый финансовый инструмент, поэтому высокая их доля в ресурсной базе может ослабить ликвидность банка. Срочные депозиты считаются наиболее стабильной частью привлекаемых ресурсов. Увеличение доли срочных депозитов в ресурсной базе способствует повышению устойчивости банка, позволяет осуществлять эффективное управление ликвидностью и платежеспособностью банка.

При привлечении средств во вклад от клиента с ним заключается депозитный договор. Банки самостоятельно разрабатывают форму депозитного договора, которая носит по каждому отдельному виду вклада типовой характер. Договор составляется в двух экземплярах: один хранится у вкладчика, другой – в банке в кредитном или депозитном отделе, в зависимости от того, кому в банке поручена эта работа. В договоре предусматриваются сумма вклада, срок его действия, проценты, которые вкладчик получит после окончания срока действия договора, обязанности и права вкладчика, обязанности и права банка, ответственность сторон за соблюдение условий договора, порядок разрешения споров.

Для оформления операций по вкладам применяются: лицевой счет, приходно-кассовые ордера, поручение вкладчика на списание суммы, извещение последующему контролю, заявление о переводе вклада, реестр для записи заявлений,²⁰.

Основными задачами по управлению депозитными операциями банка являются²¹:

– не допускать наличия в банке привлеченных и заемных средств, не приносящих дохода, кроме той их части, которая обеспечивает формирование обязательных резервов;

Указаний Банка России от 20.12.00 №867-У// Вестник Банка России. – 2000. – №70.

²⁰ Положение Банка России «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками, и отражения указанных операций по счетам бухгалтерского учета» от 26 июня 1998 г. N 39-П (в ред. от 24 декабря 1998 г. N 64-П) – www.nalog.consultant.ru

²¹ Романов М.Н. Управление финансами банков / М.Н. Романов // Финансы и кредит. – 2013. - № 3. – С. 65-72.

- изыскивать необходимые кредитные ресурсы для выполнения банком соответствующих обязательств перед клиентами и развития активных операций;
- обеспечивать получение банком прибыли за счет привлечения «дешевых» ресурсов.

Из сказанного выше видно, что депозиты среди привлеченных средств банка являются важным источником ресурсов. Однако такому источнику формирования банковских ресурсов как депозиты присущи и некоторые недостатки. Речь идет прежде всего о значительных материальных и денежных затратах банка при привлечении средств во вклады, ограниченности свободных денежных средств в рамках отдельного региона. И тем не менее конкурентная борьба между банками на рынке кредитных ресурсов заставляет их принимать меры по развитию услуг, способствующих привлечению депозитов.

Масштабы деятельности банков зависят от совокупности объема ресурсов, которыми они располагают и особенно от суммы привлеченных ресурсов. Банковские ресурсы представляют собой совокупность собственных и привлеченных средств, имеющих в его распоряжении и используемых для осуществления активных операций²².

Под собственными средствами банка следует понимать различные фонды, создаваемые банком для обеспечения его финансовой устойчивости, коммерческой и хозяйственной деятельности, а также полученную прибыль по результатам деятельности текущего и прошлых лет.

Собственные средства банка состоят из различных фондов, имеющих свое целевое назначение и различные источники формирования, которые в обобщенном виде можно представить на рисунке 1.3²³.

Привлеченные средства банков покрывают большую часть всей потребности в денежных ресурсах для осуществления активных операций, прежде всего кредитных. Это депозиты вклад, а также расчетные, текущие счета клиентов и корреспондентские счета. Роль их исключительно велика. Мобилизуя временно

²² Деньги, кредит, банки / Под ред. Лаврушина О.И. – Учебник, М.: 2010 г.

²³ Виноградова Т.Н. Банковские операции: учеб. пос., Феникс. – 2016 г.

свободные средства юридических и физических лиц на рынке кредитных ресурсов, коммерческие банки с их помощью удовлетворяют потребность народного хозяйства в дополнительных оборотных средствах, способствуют превращению денег в капитал, обеспечивают потребности населения в потребительском кредите.



Рис. 1.3. Формирование собственных средств коммерческого банка

Привлекаемые банками средства разнообразны по составу. Главными их видами являются средства, привлеченные банками в процессе работы с клиентурой, средства, аккумулированные путем выпуска собственных долговых обязательств депозитных и сберегательных сертификатов, векселей, облигаций и средства, позаимствованные у других кредитных учреждений посредством межбанковского кредита и ссуд ЦБ РФ²⁴.

Однако депозиты являются не единственным источником привлечения средств. На практике выделяют также недепозитные источники привлечения ресурсов в банки, к которым можно отнести: получение займов на межбанковском рынке; соглашение о продаже ценных бумаг с обратным

выкупом, учет векселей и получение кредита у ЦБ РФ; продажа банковских акцептов; выпуск коммерческих бумаг.

Российские банки из этих источников в основном используют межбанковские кредиты и кредиты ЦБ РФ. На рынке межбанковских кредитов продаются и покупаются средства, находящиеся на корреспондентских счетах в ЦБ РФ. Кредиты ЦБ РФ в настоящее время в основном предоставляются коммерческим банкам в порядке рефинансирования, т.е. распределяются на конкурсной основе, а также в форме ломбардных кредитов. При этом только 10% централизованных кредитов продаются банкам на конкурсной основе. Каждый банк может приобрести не более 25% кредитов, выставленных на аукцион. Но межбанковский кредит является основным источником заемных ресурсов коммерческих банков, источником средств для поддержания платежеспособности баланса и обеспечения бесперебойности выполнения обязательств.

Таким образом, централизованные и межбанковские кредиты удобны тем, что они поступают в распоряжение банка-заемщика практически немедленно и не требуют резервного обеспечения, поскольку не являются вкладами. Значение рынка межбанковских кредитов состоит в том, что, перераспределяя избыточные для некоторых банков ресурсы, этот рынок повышает эффективность использования кредитных ресурсов банковской системой в целом. Кроме того, наличие развитого рынка межбанковских кредитов позволяет меньшие средства держать в оперативных резервах банков для поддержания их ликвидности²⁵.

1.2. Кредитование как основное направление обслуживания физических лиц в коммерческом банке

В рыночной экономике кредит рассматривается как всеобщая форма движения ссудного капитала. Он «выражает экономические отношения между владельцами денежных средств (коммерческими банками) и субъектами рынка,

²⁴ Банки и небанковские кредитные организации и их операции: учеб. – М.: Вузский учебник. – 2014. – 528 с.

то есть пользователями этих средств (юридическими и физическими лицами) по поводу использования денежных ресурсов на основе возвратности и платности». Главная задача кредита – ускорение оборота денежных ресурсов с целью обеспечения дохода и устойчивого экономического роста.

Материальной предпосылкой развития кредита является кругооборот капитала в процессе расширенного воспроизводства. Временно свободные в результате кругооборота финансовые ресурсы могут быть на некоторое время отданы в ссуду под определенный процент. С помощью кредита временно свободные денежные ресурсы превращаются в ссудный капитал и затем вновь вовлекаются в процесс производительного использования. Тем самым обеспечивается непрерывность процесса расширенного воспроизводства.

Кредит как способ вовлечения в хозяйственный оборот временно свободные денежные средства является доминирующим для условий рынка. В этом предназначении он противостоит прямому финансированию из госбюджета, которое широко практиковалось в советской экономике. Кредит базируется на фундаментальных принципах: возвратности, срочности и платности. Они в полной мере отвечают принципам рыночной экономики. Вместе с тем отметим различные сферы действия кредитных отношений в зависимости от целей и субъектов этих отношений. Это обуславливает наличие разных форм кредита. Одной из важных и распространенных форм является потребительский кредит.

Отечественные экономисты дают следующее определение. «Кредит как экономическая категория, проявляет свою сущность, с одной стороны, в виде совокупности экономических отношений по поводу возвратного движения стоимости, а с другой, - в виде ссуды или займа товаров или денежных средств. Движение формы стоимости составляет внутреннее содержание кредита». В работах Ю.Е. Шенгера, В.И. Рыбина, О.И. Лаврушина, И.В. Левчука и других

²⁵ Ананьев Д.Н. Банковский сектор России. Итоги и перспективы развития // «Деньги и кредит». – 2016 – №3. – С. 3-9.

авторов более подробно исследовались кредитные отношения, формировалось понятие кредита как экономической категории²⁶.

В западной экономической литературе под кредитом обычно понимают «...доверие, которым пользуется лицо, взявшее на себя обязательство будущего платежа, со стороны лица, имеющего право на этот платеж, - т.е. доверие, которое заимодавец оказывает» должнику»²⁷.

Основным направлением работы с физическими лицами в коммерческом банке является предоставление потребительских кредитов.

Потребительскими кредитами в нашей стране называют кредиты, предоставляемые населению. При этом потребительский характер кредитов определяется целью (объектом кредитования) предоставления кредита.

В России к потребительским кредитам относят любые виды кредитов, предоставляемых населению, в том числе кредиты на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные кредиты, кредиты на неотложные нужды и прочие. В отличие от российской трактовки потребительские кредиты в западной банковской практике определяют несколько иначе, а именно: потребительскими называют кредиты, предоставляемые частным заемщикам для приобретения потребительских товаров и оплаты соответствующих услуг.

Согласно определению, данному в Финансово-кредитном энциклопедическом словаре²⁸, потребительский кредит (от англ. «consumer credit», «purchase loan») – это форма кредита, предоставляемого населению предприятиями торговли и сферы услуг при покупке предметов потребления, товаров длительного пользования, оплате бытовых услуг на условиях отсрочки платежа. В Словаре-справочнике финансового менеджера²⁹, потребительский кредит определяется как розничная продажа товаров индивидуальным покупателям с предоставлением отсрочки платежа на определенную часть их стоимости.

²⁶ Лаврушин О.И. Банковский менеджмент: учебное пособие / О.И. Лаврушин – М.: Кнорус, 2013. – 560 с.

²⁷ Шергин, В. В. О возможности дифференцированного подхода к оценке эффективности деятельности банков [Текст] / В. В. Шергин // Вестник ИНЖЭКОНА, серия экономика. – 2015. – № 1 (28). – С. 154–158.

²⁸ Шевчук Д.А. Кредитная политика банков: цели, элементы и особенности формирования (на примере коммерческого банка). – Учебник. Издательство: «Эксмо», 2009. – 206 с.

²⁹ Бланк И.А.. Словарь-справочник финансового менеджера. М.: Ника центр, 2015. – с. 480.

Основным результатом, «выигрышем» от внедрения различных форм и видов потребительского кредитования становится повышение уровня жизни населения страны, ускорение товарооборота и создание условий для развития производства, а также, как следствие этого – снижение социальной напряженности в обществе в результате доступности более высокого качества жизни для широких слоев населения.

Важным качеством потребительского кредита является также тот факт, что он может предоставляться как в денежной, так и в товарной форме, т.е., по своей экономической природе сочетает качества как товарного, так и банковского кредита.

Положительная динамика потребительского кредитования предопределяется целым рядом факторов.

Во-первых, рост реальных доходов населения увеличивает число платежеспособных потенциальных заемщиков. Более высокий уровень доходов обуславливает опережающий рост потребностей, которые выходят за узкие рамки платежеспособного спроса. В результате возникает внешне парадоксальная ситуация, когда с увеличением слоя зажиточных граждан усиливается потребность жить в долг. Кредитоспособность горожан за последние годы заметно выросла, что сделало потребительское кредитование для них более доступным.

Во-вторых, в настоящее время ведется активная работа по совершенствованию соответствующей законодательной базы и созданию бюро кредитных историй, что также призвано уменьшить риски кредитования населения. (Правда, есть обоснованные опасения ряда экспертов о том, что появятся новые, ранее не характерные для экономики нашей страны риски, связанные с так называемым «человеческим фактором» лиц, обслуживающих работу кредитных бюро).

В-третьих, этому будет способствовать обострение здоровой конкуренции между финансовыми посредниками за наиболее прибыльные сегменты рынка банковских услуг. Известно, что, несмотря на достаточно высокие издержки по

налаживанию технологий предоставления ссуд гражданам, доходность по этим операциям заметно выше, чем по другим видам кредитования.

Дополнительным стимулом развития потребительского кредитования для российских банков служит и то, что заметную активность в ритейловом бизнесе начали проявлять дочерние структуры иностранных банков.

Можно выделить ряд факторов, сдерживающих развитие российского рынка потребительских кредитов:³⁰

– наличие преимущественно краткосрочной структуры банковских пассивов, что не позволяет развивать долгосрочное кредитование физических лиц и не стимулирует спокойствие и постоянство как клиентов, так и кредитных организаций в участии в данных сделках;

– наличие так называемых «белых», «серых» и «черных» доходов физических лиц потенциальных заемщиков, что не позволяет, с одной стороны, кредитным организациям с полной уверенностью судить о реальном финансовом состоянии потенциальных клиентов, а с другой стороны самим физическим лицам в полной мере удовлетворять имеющиеся у них потребности;

– неоправданно высокий уровень процентных ставок, применяемых кредитными организациями, что делает заведомо невыгодным использование потребительских кредитом потенциальными клиентами со средним достатком.

Классификация потребительских кредитов заемщиков и объектов кредитования может быть проведена по ряду признаков, в том числе по типу заемщика, видам обеспечения, срокам погашения, методам погашения, целевому направлению использования, объектам кредитования, объему и т.д.

По направлениям использования (объектам кредитования) в России потребительские кредиты подразделяют на кредиты: на неотложные нужды; под залог ценных бумаг; строительство и приобретение жилья; капитальный ремонт индивидуальных жилых домов, их газификацию и присоединение к сетям водопровода и канализации, кредиты на образование. Гражданам, проживающим в

³⁰ Ильясов С.М. Методологические аспекты формирования кредитной политики банка // Деньги и кредит. – 2015. – №6. – С. 23-25.

сельской местности, кроме того выдаются кредиты на строительство надворных построек для содержания скота и птицы и приобретение средств малой механизации для выполнения работ в личном подсобном хозяйстве. Членам садоводческих кооперативов и товариществ предоставляются долгосрочные ссуды на приобретение или строительство садовых домиков и на благоустройство садовых участков. Банки выдают также долгосрочные ссуды на приобретение автомобилей, других товаров длительного пользования, хозяйственное обзаведение отдельным категориям граждан.

По субъектам кредитной сделки (по облику кредитора и заемщика) различают³¹:

- банковские потребительские кредиты;
- кредиты, предоставляемые населению торговыми организациями;
- потребительские кредиты кредитных учреждений небанковского типа (ломбарды, пункты проката, кассы взаимопомощи, кредитные кооперативы, строительные общества, пенсионные фонды и т.д.);
- личные или частные потребительские ссуды, предоставляемые частными лицами;
- потребительские кредиты, предоставляемые заемщикам непосредственно на предприятиях и в организациях, в которых они работают.

По целевому направлению ссуды могут быть целевыми (ссуды на образование, ипотечные, автокредитование и т.д.) и нецелевыми (на неотложные нужды, овердрафт).

По способу предоставления ссуды делятся на разовые и возобновляемые. В группу возобновляемых кредитов включаются кредиты, предоставляемые клиентам по кредитным картам, или кредиты по единым активно - пассивным счетам в форме овердрафта.

По срокам кредитования потребительские кредиты подразделяют на³²:

- краткосрочные (сроком от 1 дня до 1 года);

³¹ Банки, финансы, кредит: Учебник /под ред. Соколовой О.В. – М.: Юрист, 2012. – 784 с.

³² Жуков Е.Ф., Эриашвили Н.Д., Кузнецова Е. И., Васильев Г.А., Поляков В.А. Банковский менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2016 г. – 320 с.

- среднесрочные (сроком от 1 года до 3-5 лет);
- долгосрочные (сроком свыше 3-5 лет).

В настоящее время в России в связи с общей экономической нестабильностью деление потребительских кредитов по срокам носит условный характер. Банки, предоставляя кредиты, обычно делят их на краткосрочные (до 1 года) и долгосрочные (свыше 1 года). Краткосрочный кредит можно оформить на определенный срок (в пределах года) или до востребования. Кредит до востребования не имеет фиксированного срока, и банк может потребовать его погашения в любое время. При предоставлении кредита до востребования часто предполагается, что заемщик сравнительно ликвиден и активы, в которые вложены заемные средства, могут быть превращены в наличность в кратчайший срок.

По способу предоставления потребительские кредиты делят на целевые и нецелевые (на неотложные нужды, овердрафт и т.д.).

По обеспечению различают кредиты необеспеченные (бланковые) и обеспеченные (залогом, гарантиями, поручительствами, страхованием). Главная причина, по которой банк требует обеспечения, - риск понести убытки в случае нежелания или неспособности заемщика погасить кредит в срок и полностью. Обеспечение не гарантирует погашения ссуды, но уменьшает риск, так как в случае ликвидации банк получает преимущество перед другими кредиторами в отношении любого вида и активов, которые служат обеспечением банковского кредита.

По методу погашения различают кредиты, погашаемые единовременно и кредиты с рассрочкой платежа³³.

Кредиты без рассрочки платежей имеют важную особенность; по таким кредитам погашение задолженности по ссуде и процентов осуществляется единовременно. Примером таких ссуд могут служить так называемые бриджинг-кредиты, которые выдаются на покупку нового дома частным лицом в сумме разницы стоимости нового и старого дома владельца.

³³ Жуков Е.Ф., Эриашвили Н.Д., Кузнецова Е. И., Васильев Г.А., Поляков В.А. Банковский менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2016 г. – 320 с.

Кредиты с рассрочкой платежа включают: кредиты с равномерным периодическим погашением (ежемесячно, ежеквартально и т.д.); кредиты с неравномерным периодическим погашением (сумма платежа в погашение кредита меняется (возрастает или снижается) в зависимости от определенных факторов, например, по мере приближения даты окончательного погашения кредита или завершения кредитного договора с неравномерным непериодическим погашением). При выдаче кредита с рассрочкой платежа действует принцип, согласно которому сумма кредита списывается частями на протяжении периода действия договора. Подобный порядок погашения кредита не столь обременителен для заемщика, как при единовременной уплате долга. Для банка также выгодное, чтобы кредит погашался периодически в течение всего периода действия договора, так как это ускоряет оборачиваемость кредита и высвобождает кредитные ресурсы для новых вложений, повышая таким образом его ликвидность.

По методу взимания процентов кредиты классифицируют следующим образом: кредиты с удержанием процентов в момент ее предоставления; кредиты с уплатой процентов в момент погашения кредита; кредиты с уплатой процентов равными взносами на протяжении всего срока пользования (ежеквартально, один раз в полугодие или по специально оговоренному графику).

Существует также такое понятие как кредит с аннуитетным платежом, т.е. платежом с одновременной уплатой процентов за пользование ссудой³⁴.

В целом представленная выше классификация отражает многообразие потребительских кредитов, но не исчерпывает всех возможных критериев классификации, поэтому ее можно продолжить в зависимости от других признаков.

Кредиты с рассрочкой платежа могут принимать форму прямого или косвенного банковского кредита. При предоставлении прямого банковского кредита заключается кредитный договор между банком и заемщиком – пользователем ссуды. Косвенный банковский кредит предполагает наличие посредника в кредитных отношениях банка с клиентом. Таким посредником чаще всего выступают предприятия розничной

³⁴ Бланк И.А. Управление денежными потоками. – К.:Ника-Центр, Эльга, 2016. – С. 716.

торговли. В этом случае кредитный договор заключается между клиентом и магазином, который в последующем порядке получает кредит в банке.

В нашей стране также в последние годы активно развивается кредитование населения через торговые организации. Покупатели нередко приобретают дорогостоящие товары (автомобили, холодильники, стиральные машины, компьютеры и другие товары длительного пользования) с рассрочкой платежа.

Прямое и косвенное банковское кредитование потребительских нужд населения имеют свои преимущества и недостатки. Первое, что выгодно отличает прямое банковское кредитование от косвенного, – это простота организации кредитного процесса, которая позволяет точно оценить объект кредитования, выяснить экономическую целесообразность выдачи ссуды и организовать действенный контроль за ее использованием и погашением. Все это, несомненно, положительно сказывается на организации кредитных отношений банка с заемщиком³⁵.

С другой стороны, к негативным факторам, с точки зрения банка, связанным с прямым банковским кредитованием, обычно относят несколько более высокий уровень риска, чем при косвенном банковском кредитовании. Это обусловлено рядом факторов.

Во-первых, тем, что в России современная практика кредитования индивидуальных заемщиков имеет ряд сложностей:

- анализ кредитоспособности индивидуальных клиентов на стадии, предшествующей выдаче кредита, проводят далеко не все коммерческие банки;
- методики анализа кредитоспособности не всегда отвечают требованиям практики;
- наличие обеспечения по кредиту нередко носит формальный характер.

Во-вторых, макроэкономическая ситуация в стране также негативно сказалась на организации кредитования частных клиентов банка.

³⁵ Жарковская Е.П. Банковское дело: Учеб. – М.: Омега-Л, 2012. – 440 с.

Косвенное банковское кредитование потребительских нужд населения позволяет банку сократить влияние рисков (кредитных, процентных, валютных, рыночных и проч.), поскольку ссуды, предоставляемые, например, юридическим лицам (торговым организациям, предприятиям, на которых работают ссудозаемщики, фирмам и т.д.) позволяют с большей степенью достоверности и реальности определить кредитоспособность заемщика (юридического лица), возможности погашения ссуды в срок и полностью, организовать действенный контроль, в том числе на стадии погашения ссуды.

С точки зрения клиента, важно также, что он получает ссуду в момент возникновения в ней потребности (в торговой организации при покупке товаров длительного пользования, например, по кредитной карте). Для клиента нет необходимости обращаться в банк с просьбой о выдаче ссуды и т. д.³⁶.

Группа кредитов, предоставляемых на собственно потребительские нужды, увеличивает платежеспособный спрос населения, стимулируя продажи и тем самым обеспечивая расширенное воспроизводство в экономике страны. Например, за счет увеличения количества продаж, фирма имеет возможность увеличить скорость оборота активов и обеспечить непрерывность производственных процессов, а также повысить свою прибыль, что, несомненно, является важнейшим стимулом производства. Таким образом, происходит ускорение оборачиваемости денежных средств, а значит, стимулирование финансово-банковской сферы.

Кредитования физических лиц достаточно давно получило широкое распространение в промышленно развитых странах – в первую очередь потому, что посредством использования данной технологии финансирования покупок резко расширяется емкость рынка по целому спектру потребительских товаров и недвижимости. По существу, целые фрагменты потребительского рынка

³⁶ Романова Т.К. Кредитный рынок как фактор регионального развития // Деньги и кредит. – 2016. – №1. – С. 60-64.

функционируют лишь благодаря использованию различных схем кредитования физических лиц³⁷.

В настоящее время кредиты физическим лицам предоставляются индивидуальным заемщикам различными коммерческими банками. Поэтому условия предоставления кредитов нередко значительно отличаются от практики Сберегательного банка России.

Вместе с тем существующая практика кредитования индивидуальных клиентов в целом имеет ряд общих особенностей. Так, к числу основных факторов, влияющих на выбор формы кредитного договора условия кредитования, можно отнести макроэкономические факторы (общая экономическая и политическая ситуация, уровень официальной учетной ставки ЦБ РФ, инфляционные ожидания населения, стабильность денежной единицы – рубля, уровень развития валютного и фондового рынков, конъюнктура рынка ссудных капиталов и проч.) и микроэкономические факторы, действующие на уровне банка и его клиента (конкурентоспособность банка, испытываемые им и его клиентом риски, платежеспособность клиента, качество обеспечения ссуды, является ли клиент постоянным клиентом банка, имеет ли он постоянные источники доходов и т. д.). Эти и многие другие факторы принимаются во внимание банком при определении сроков кредитования и уровня взимаемых процентных ставок³⁸.

Кредит на неотложные нужды замечателен в первую очередь тем, что клиент получает на руки наличные средства. Кроме того, как правило, максимальная сумма такого кредита больше, чем товарного кредита, да и проценты ниже. Однако оформление его занимает в среднем от двух до пяти дней.

Средняя по рынку ставка кредита физическим лицам на неотложные нужды составляет 19-25% в рублях и 18-20% в валюте.

Каждый коммерческий банк имеет собственное представление о кредитных рисках и темпах развития бизнеса. В одних банках отсутствует требование о

³⁷ Саркисянц А. Финансовое моделирование в банках и компаниях // Бухгалтерия и банки. – 2015. – №6. – С. 27 - 35.

³⁸ Парфенов К.Г. Банковский учет и операционная техника в коммерческих банках (кредитных организациях). – М.: ЗАО «Бухгалтерский бюллетень», 2006.

наличии поручителей, в других имеется минимальный срок рассмотрения заявки и минимальный набор документов, у кого-то, напротив, высокие требования к заемщику, но при этом процентная ставка ниже среднерыночной. Вместе с тем, стремительное развитие потребительского рынка привело к тому, что у людей появилась возможность выбора.

Кредиты физическим лицам, большинство из которых ориентированы на покупку товаров длительного пользования, значительно различаются по цене, доступности и степени риска для банка, а также механизмам распространения. Часть банков предпочитает более консервативные подходы к отбору заемщиков, предоставляя кредиты на неотложные нужды и кредитные карты по низким ставкам, другие делают ставку на массового клиента, взимая значительный процент за выдачу экспресс-кредита. Ставки по экспресс-кредитам чрезвычайно высоки (до 70% годовых в рублях с учетом стоимости обслуживания кредитного счета). Однако они достаточно обоснованы с экономической точки зрения, учитывая их беззалоговость и невозможность для банка детально оценить платежеспособность клиента. Риск невозврата уже фактически заложен в процентную ставку по экспресс-кредитам³⁹.

Отличительной чертой экспресс-кредитов является зависимость получаемых банками результатов от связей с торговыми организациями-партнерами. Чем с большим числом торговых сетей заключены партнерские соглашения, тем выше доходность бизнеса. Стоимость кредита влияет незначительно на число клиентов. Другими условиями успешного продвижения программ являются наличие большого числа пунктов приема платежей по кредиту и быстрота анализа кредитных заявок.

Помимо экспресс-кредитования активно развиваются еще две формы потребительского кредитования – кредитные карты и кредиты на неотложные нужды. Они распространяются как через сеть банковских отделений, так и через торговые организации-партнеры. Основным отличием данных продуктов от экспресс-кредитов является отсутствие привязки клиента в плане осуществления

³⁹ Шевчук Д.А. Основы банковского дела: конспект лекций. Учебное пособие для вузов. – М.: Феникс, 2016. – 316 с.

покупок к конкретному магазину, где происходит оформление кредитного договора. В силу этого они более удобны для клиента, чем экспресс-кредиты.

Тщательный анализ клиента позволяет банкам назначать более низкие процентные ставки по кредитным картам и кредитам на неотложные нужды, чем по экспресс-кредитам. Однако здесь существует другая проблема: возможности банка могут не соответствовать спросу со стороны потенциальных клиентов, привлеченных низкой стоимостью и относительной легкостью получения услуги.

Развитие программ потребительского кредитования требует от банков соответствующей инфраструктуры. Клиент должен иметь возможность погашать задолженность по кредиту, не выстаивая в длинной очереди.

Таким образом, можно говорить об активном развитии кредитования физических лиц, сопровождающемся увеличением числа банков и расширением набора услуг, предлагаемых ими. Банки активно используют как ценовые, так и неценовые методы конкуренции. Успех кредитной программы банка зависит не только от цены и ассортимента кредитных продуктов, но и от широты сети продажи и обслуживания, возможности дополнительных банковских и других финансовых услуг, доступности для понимания заемщика предъявляемых к нему требований, быстроты рассмотрения кредитной заявки.

Таким образом, роль кредитования физических лиц определяется его функциями:

- перераспределяет капитал между отраслями хозяйства и тем самым способствует образованию средней нормы прибыли;
- стимулирует эффективность труда;
- расширяет рынок сбыта товаров;
- ускоряет процесс реализации товаров и получения прибыли;
- является мощным орудием централизации капитала;
- ускоряет процесс накопления и концентрации капитала;
- обеспечивает сокращение издержек обращения: связанных с обращением денег, связанных с обращением товаров.

Факторы успеха коммерческих банков на рынке кредитования физических лиц представлены в приложении А⁴⁰.

Сущность кредита физическим лицам заключается в предоставлении денег либо товаров, услуг в долг с рассрочкой платежа по целевому назначению на условиях возвратности и срочности. И главная его роль заключается в перераспределении капитала между отраслями народного хозяйства, стимулируя эффективность труда, ускорения сбыта товаров.

1.3. Методические основы анализа деятельности коммерческого банка

Информационной базой для анализа деятельности коммерческого банка являются такие документы, как: бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках, годовой отчет о деятельности коммерческого банка, отчет об уровне достаточности капитала, величине резервов на покрытие сомнительных кредитов и иных активов, сведения об обязательных нормативах, отчет о движении денежных средств⁴¹.

Баланс – это соотношение взаимно связанных показателей какой-либо деятельности. Деятельность коммерческих банков представляет собой совокупность пассивных операций, посредством которых образуются банковские ресурсы, и активных операций по использованию этих ресурсов с целью получения доходов. Баланс коммерческого банка – это бухгалтерский баланс, в котором отражается состояние собственных и привлеченных средств банка и их размещение в кредитные и другие активные операции. По данным баланса осуществляется контроль за формированием и размещением денежных ресурсов, состоянием кредитных, расчетных, кассовых и других банковских операций, включая операции с ценными бумагами. Балансы коммерческих банков являются главной частью их отчетности. Их анализ позволяет контролировать ликвидность банков, совершенствовать управление банковской деятельностью. Руководство

⁴⁰ Банки, финансы, кредит: Учеб./под ред. Соколовой О.В. – М.: Юристъ, 2012. – 784 с.

банков, используя отчеты других банков, знакомится с состоянием дел в них при установлении корреспондентских отношений, предоставлении кредитов и т. п. Балансы банков строятся по унифицированной форме в соответствии с Планом счетов бухгалтерского учета в банке, который утверждается Центральным Банком РФ. Степень детализации операций ограничена коммерческой тайной, характерной для практики коммерческих банков, работающих в условиях конкуренции. Обычно в балансах не выделяются сомнительные и убыточные операции, страховые резервы, используемые для покрытия этих операций. Одновременно должна быть обеспечена достоверность и наглядность баланса, с тем чтобы не подорвать конкурентоспособность банков и доверие к ним. Банковские балансы относятся к средствам коммерческой информации: они отвечают ее основным требованиям (оперативность, конкретность, солидность). Оперативность банковского баланса проявляется в его ежедневном составлении, которое в значительной степени гарантирует правильность и достоверность бухгалтерского учета. Банковский баланс является источником конкретной информации о наличии денежных средств и платежеспособности его клиентов, кредитных ресурсах и их размещении, надежности и устойчивости самого банка. Банковский учет отвечает требованиям достоверности (солидности)⁴².

Бухгалтерский баланс – это группировка хозяйственных средств и источников их образования в денежном выражении на определенную дату. В балансовом отчете коммерческого банка активы и пассивы группируются по содержанию и располагаются в соответствии с общепринятым в мировой практике главным принципом его построения: статьи по активу расположены в соответствии с последовательным уменьшением их ликвидности (возможности быстрого превращения в форму наличных денежных средств), а статьи по пассиву – с уменьшением востребования средств, то есть по порядку очередности

⁴¹ Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: 2009. – 437 с.

⁴² Виноградова Т.Н. Банковские операции: учеб. пос., Феникс. – 2016 г.

выполнения обязательств банка. Подобный принцип построения баланса обеспечивает большую аналитичность информационной базы.

Бухгалтерский баланс является не только важнейшей формой отчетности банков, инструментом контроля текущей операционной и учетной работы, но и информационным источником для большой группы пользователей, непосредственно или опосредованно заинтересованных в деятельности банков, так как дает количественную информацию о состоянии собственных и привлеченных средств банка, их размещении в кредитные и другие активные операции, объеме оказываемых финансовых услуг и другое. Сводный баланс (брутто) коммерческого банка, составляемый путем простой группировки отчетной информации, имеет свойственные любому бухгалтерскому балансу естественные ограничения – баланс историчен по своей природе и приведенные в нем данные отражают итог деятельности на момент составления. Для того, чтобы результаты анализа наиболее полно отражали настоящее финансовое положение банка, его анализ должен проводиться в динамике.

Развитие банковского дела в стране создало объективные предпосылки для реформирования бухгалтерского учета в России, так как степень развития бухгалтерского учета определяется уровнем развития экономики в целом. Необходимость разработки Банком России новых нормативных документов – Плана счетов, Правил ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях обусловлена пониманием коренных различий между потребностями пользователей банковской информации в плановой и рыночной экономике. Существующие объективные различия в содержании операций Центрального банка и кредитных организаций, а также расширение информационных потребностей Центрального банка в целях выполнения им экономических, регулирующих и надзорных функций сделали введение новых механизмов бухгалтерского учета неизбежным и необходимым. В 1996 году Советом Директоров Банка России была утверждена Концепция построения и внедрения нового Плана счетов в кредитных организациях. В рамках этой Концепции разработаны План счетов, утвержденный приказом Банка России от 31 октября

1996 года № 02-399, Правила ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации, утвержденные приказом Банка России от 18 июня 1997 года № 02-263 и в 1997 году принято решение о переходе на новый План счетов с 1 января 1998 года. При формировании вновь вводимого Плана счетов в кредитных организациях России принимались во внимание изменения, имевшие место в последние годы в основах экономической системы, в принципах организации экономических отношений, расширение функций и увеличение числа проводимых банками операций. План счетов бухгалтерского учета разработан на основе Гражданского Кодекса РФ, законов РФ «О Центральном Банке Российской Федерации» («Банке России»), «О банках и банковской деятельности» и других законодательных актов⁴³. Новый План счетов построен с соблюдением требований международных организаций в области учета и финансовой статистики, основных принципов учета по международным стандартам, таких как непрерывность деятельности кредитных организаций, постоянство методов учета, преемственность входящего баланса, приоритет содержания над формой, раздельное отражение активов и пассивов, открытость учета, консолидация и др. Непрерывность деятельности предполагает, что банк будет работать в перспективе, осуществляя свою деятельность непрерывно. Постоянство правил бухгалтерского учета заключается в том, что кредитная организация должна руководствоваться одними и теми же правилами бухгалтерского учета, кроме случаев существенных перемен в своей деятельности или правовом механизме. Принцип осторожности выражается в оценке и отражении в учете активов и пассивов, доходов и расходов разумно, с достаточной степенью осторожности, чтобы не переносить уже существующие, потенциально угрожающие финансовому положению кредитной организации риски на следующие периоды. Отражение доходов и расходов по кассовому методу – этот принцип означает, что доходы-расходы относятся на счета по их учету после фактического получения доходов и совершения расходов. Операции

⁴³ Положение Банка России «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» от 26 марта 2007 г. N 302-П – www.garant.ru

отражаются в бухгалтерском учете в день их совершения (поступления документов). Раздельное отражение активов и пассивов – в соответствии с этим принципом счета активов и пассивов оцениваются отдельно и отражаются в развернутом виде. Преемственность входящего баланса означает, что остатки на балансовых и внебалансовых счетах на начало текущего отчетного периода должны соответствовать остаткам на конец предшествующего периода. Принцип приоритета содержания над формой – операции отражаются в соответствии с их экономической сущностью, а не с их юридической формой. Единица измерения – активы и пассивы учитываются по их первоначальной стоимости на момент приобретения или возникновения (первоначальная стоимость не изменяется до момента их списания, реализации или выкупа. Однако, активы и обязательства в иностранной валюте, драгоценные металлы и природные драгоценные камни должны переоцениваться по мере изменения валютного курса и цены металла.) Принцип открытости выражает достоверность отражения операций кредитной организации. По этому принципу отчеты должны быть понятными информированному пользователю и избегать двусмысленности в отражении позиции кредитной организации. Консолидация предполагает получение консолидированной отчетности банка, включение в нее данных о деятельности всех его филиалов и представительств.

План счетов для кредитных организаций разработан с учетом накопленного опыта деятельности банковской системы в нашей стране, сложившейся практики банковского учета в зарубежных странах. При этом имеется в виду, что бухгалтерский учет должен в полной мере использоваться для принятия управленческих решений, способствовать получению прибыли, сокращению финансовой и статистической отчетности.

Новый действующий План счетов состоит из двух частей – Плана счетов учреждений Банка России и Плана счетов кредитных организаций. В свою

очередь счета сгруппированы в семь разделов (в старом Плане счетов – 25 разделов) по принципу экономически однородного содержания и ликвидности⁴⁴:

– раздел первый: «Капитал и фонды» включает уставный капитал кредитных организаций по собственникам долей (акций), добавочный капитал по источникам его формирования и средства других фондов, образуемых из различных источников;

– раздел второй: «Денежные средства и драгоценные металлы» предназначены для учета наличия и движения наличных денежных средств в национальной и иностранной валюте и платежных документов в иностранной валюте, а также драгоценных металлов и природных драгоценных камней;

– раздел третий: «Межбанковские операции» учитываются корреспондентские отношения кредитной организации, движения обязательных резервов, расчеты с филиалами, расчеты по ценным бумагам. Отражается учет полученных кредитов, средств, привлеченных в депозиты и иных привлеченных средств;

– раздел четвертый: «Операции с клиентами». В этом разделе учитываются все пассивные и активные операции с клиентами кроме межбанковских операций: средства на счетах, депозиты и прочие привлеченные средства, кредиты предоставленные и прочие размещенные средства, срочные сделки;

– раздел пятый: «Операции с ценными бумагами». В разделе отражаются вложения в акции, учтенные векселя, выпущенные банком ценные бумаги;

– раздел шестой: «Средства и имущество» включает в себя участие, расчеты с дебиторами и кредиторами, учитывает основные средства, малоценные и быстроизнашивающиеся предметы и их износ, а также нематериальные активы;

– раздел седьмой: «Результаты деятельности». В разделе определены счета для учета финансовых результатов от деятельности кредитных организаций

⁴⁴ Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02 декабря 1990 N 395-1 (в ред. от 28 февраля 2009) – www.consultant.ru/popular/bank/

(доходы, расходы, прибыль, убытки, использование прибыли), расходы на содержание банковского аппарата, штрафы, пени, неустойки.

Банковский баланс является основным источником информации для экономического анализа. Он комплексно характеризует деятельность банка. Анализ баланса позволяет определить состояние ликвидности, доходности, а также степени риска при проведении отдельных банковских операций. Благодаря информации, извлеченной из баланса, можно выявить источник собственных и привлеченных средств, структуру их размещения на определенную дату или за определенный период.

В процессе анализа баланса основным объектом исследования выступает вся совокупная коммерческая деятельность банка. Банк с помощью анализа балансовых данных отслеживают основные целевые установки в их деятельности фактора доходности, поддержание ликвидности и соблюдение установленных экономических нормативов Центральным банком, минимизацию всех видов банковских рисков⁴⁵.

Исходя из периодичности проведения анализ баланса может быть классифицирован следующим образом: ежедневный, еженедельный, месячный, квартальный, годовой и т. д. В зависимости от спектра изучаемых вопросов он подразделяется на полный и тематический. Оба вида анализа осуществляются на основе соблюдения принципа комплексности. Однако, если при полном анализе изучаются все стороны работы коммерческого банка, то есть как внешние, так и внутренние его связи, то при тематическом – затрагивается лишь узкий круг вопросов, позволяющих выявить возможности улучшения отдельных сторон деятельности коммерческих банков. Например, анализ банковской прибыли, структуры кредитов, депозитов и т. д. Исходя из целей и характера исследования, различают предварительный, оперативный, итоговый и перспективный анализ. Предварительный анализ применяется при оценке состояния счетов для выявления возможности осуществления банком каких-либо операций. К оперативному анализу прибегают в ходе текущей работы банка для оценки

соблюдения нормативов ликвидности и прочих показателей и принятия срочных мер, обеспечивающих их выполнение, а также получение достаточной прибыли. Итоговый (последующий) анализ используется при определении эффективности деятельности коммерческого банка за изучаемый период и выявлении резервов повышения доходности. Перспективный – для прогнозирования ожидаемых результатов в предстоящем периоде и определения дальнейших направлений денежно-кредитной политики. В зависимости от объекта исследования анализ баланса коммерческого банка подразделяется на функциональный, структурный, операционно-стоимостной и народнохозяйственный. Функциональный анализ позволяет выявить специализацию деятельности коммерческого банка, его место в системе хозрасчетных отношений банков, возможности, формы и перспективы взаимодействия с другими контрагентами этой системы, а также произвести оценку эффективности и целесообразности выполняемых банком функций. Исследование производится на основе общей суммы баланса, соотношений размеров депозитов и кредитов, собственных и привлеченных средств, доли межбанковских операций в общем объеме ресурсов и вложений. В ходе анализа выявляются основные направления деятельности коммерческого банка, определяющие его специализацию. Удельный вес той или иной операции, проводимой банком, в общей сумме баланса характеризует ее значимость для банка. В результате функционального анализа выявляются возможности повышения прибыльности банковских операций путем исключения неэффективных и поиска более прогрессивных способов выполнения необходимых операций. В условиях развивающейся конкуренции между коммерческими банками за клиентуру представляет интерес оценка их операций в территориальном разрезе. В этом случае необходимо воспользоваться данными аналитического учета, характеризующими банковские операции по территориальному признаку. Структурный анализ производится по видам операций. С помощью данного вида анализа определяются состав и удельный вес

⁴⁵ Савицкая Г.В. Экономический анализ: Учебник. – 10-е изд. – М: Изд-во «Эксмо», 2009 г.

экономических контрагентов по активным и пассивным операциям, а также структура доходов, расходов и прибыли банка. Операционно-стоимостной анализ углубляет исследование доходности банка и дает представление о стоимости и рентабельности конкретных операций. Он позволяет оценить значение каждого вида операций в формировании прибыли банка и выработать основные направления депозитно-ссудной политики по отношению к конкретным контрагентам с целью максимизации дохода⁴⁶.

Анализ банковского баланса проводится с использованием различных статистических методов и приемов. При этом широко применяются методы группировок, сравнения, метод коэффициентов. Сравнительный анализ динамических рядов помогает выявить основные причины изменений и отклонений фактической ликвидности от нормативной, вскрыть резервы снижения операционных расходов и повышения доходности банка. Интерес для практической деятельности и управления банком имеет не только внутрибанковский сравнительный анализ, его систематизированных показателей, но и сопоставление важнейших показателей доходности, рисков, надежности и ликвидности с данными других банков. Подобный метод межбанковского сравнительного анализа используют, как правило, банки-корреспонденты, потенциальные клиенты, а также пайщики банка для оценки результативности банковского менеджмента. С целью выявления количественной взаимосвязи между различными статьями, разделами или группами статей баланса широко используется метод коэффициентов. Для полноты анализа при этом могут приниматься во внимание и данные аналитического учета. Методы коэффициентов нужны для контроля уровня ликвидности коммерческих банков со стороны Центрального банка. При анализе следует учитывать, что содержание годового баланса отличается от баланса, составляемого ежемесячно, так как при составлении годового баланса сверяются все расчеты с дебиторами и кредиторами, принимаются меры к взысканию дебиторской задолженности и

⁴⁶ Родин Д.Я. Парадигма стратегического банковского менеджмента в контексте обеспечения устойчивого развития коммерческих банков [Текст] / Д.Я. Родин, Л.Ю. Питерская // Финансы и кредит. – 2015. – №43(427).

погашению кредиторской, проводится инвентаризация ценностей, документов, основных средств, малоценного и быстроизнашивающегося инвентаря, материалов; принимаются меры к завершению операций, сроки выполнения которых истекли. В результате этих мероприятий данные бухгалтерского учета будут отражать фактическое состояние ценностей, расчетов, документов и т. п. Однако многие операции, относящиеся к оканчивающемуся году, не могут быть отражены в учете. Поэтому прибегают к заключительным оборотам по счетам бухгалтерского учета, относящимся к истекшему году, но производимым в начале нового года (они являются продолжением оборотов за 31 декабря). Продолжительность периода заключительных оборотов определяется в зависимости от сроков централизованных перечислений и сроков составления годового отчета. Во время заключительных оборотов отдельно учитывают обороты прошлого и нового года. Следовательно, тенденции внутри года необходимо рассматривать по данным месячных балансов, а сравнение за два и более лет – по данным годовых балансов с заключительными оборотами.

Для оценки кредитоспособности заемщика в банках проводят анализ количественных показателей и расчет коэффициентов, которые могут в той или иной мере характеризовать устойчивость финансового состояния клиента. При этом каждый банк вырабатывает свой набор показателей, по которым производят оценку финансового состояния потенциального заемщика. Система таких показателей должна отвечать двум основным критериям⁴⁷:

- 1) рассчитанные на базе показателей коэффициенты должны определять существенные (значимые) особенности деятельности предприятия;
- 2) эти коэффициенты должны в возможно меньшей степени дублировать друг друга.

Рекомендуется использовать девять коэффициентов, характеризующих финансовое состояние предприятия, объединенных в четыре группы: достаточность собственных ресурсов, ликвидность активов, рентабельность

⁴⁷ Максютов А.А. Банковский маркетинг: Учебно-практическое пособие. - М.: Издательство «Альфа – Пресс», 2009. – 444 с.

производства, оборачиваемость средств.

Коэффициенты, характеризующие достаточность собственных ресурсов:

1. Коэффициент обеспеченности собственными средствами (K_1) - характеризует наличие собственных оборотных средств у заемщика, необходимых для его финансовой устойчивости. Коэффициент рассчитывается как отношение разности между источниками собственных средств и фактической стоимостью основных средств и прочих внеоборотных активов и стоимости оборотных средств предприятия.

2. Коэффициент соотношения заемных и собственных средств (коэффициент финансового рычага) (K_2) – позволяет оценить степень обеспеченности заемщика собственным капиталом и его относительную зависимость от привлеченных средств. Коэффициент рассчитывается как отношение общей кредиторской задолженности к источникам собственных средств.

3. Коэффициент доли дебиторской задолженности (K_3) показывает, какую часть ликвидных активов составляет дебиторская задолженность. Он рассчитывается как отношение суммы дебиторской задолженности и отгруженных товаров к денежным средствам, расчетам и прочим активам. Данный коэффициент весьма актуален для российской действительности, так как при возможных задержках платежей со стороны дебиторов ликвидность этой части активов уменьшается пропорционально доле дебиторской задолженности.

Коэффициенты, характеризующие ликвидность активов⁴⁸:

1. Коэффициент текущей ликвидности (покрытия) (K_4) дает возможность установить достаточность ликвидных активов для погашения краткосрочных обязательств и может использоваться для оценки допустимых объемов кредитования данного заемщика. Он рассчитывается как отношение оборотных средств к срочным обязательствам (краткосрочным банковским кредитам, краткосрочным займам и кредиторской задолженности).

2. Коэффициент срочной ликвидности (K_5) предназначен для оценки

⁴⁸ Жарковская Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка. – Учебник. Издательство: «Омега - Л», 2015. – 325 с.

способности заемщика оперативно высвободить из оборота денежные средства и погасить краткосрочные долговые обязательства. Он рассчитывается как отношение наиболее ликвидных активов к срочным обязательствам.

Коэффициенты, характеризующие рентабельность:

1. Коэффициент рентабельности продаж (K_6) отражает эффективность хозяйственной деятельности заемщика и рассчитывается как отношение балансовой прибыли к выручке от реализации за вычетом налогов.

2. Коэффициент рентабельности производственных фондов (K_7) отражает относительную эффективность их использования и рассчитывается как отношение балансовой прибыли к средней за отчетный период стоимости основных средств и материальных активов. Снижение значения данного коэффициента может свидетельствовать об ухудшении структуры основных средств, о затоваривании готовой продукции и т.д.

Коэффициенты, характеризующие оборачиваемость средств⁴⁹:

1. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств (K_8) характеризует эффективность использования оборотных активов и рассчитывается как отношение выручки от реализации продукции за вычетом налогов к средней за отчетный период стоимости оборотных средств.

2. Коэффициент оборачиваемости запасов (K_9) показывает скорость, с которой запасы переходят в разряд дебиторской задолженности и рассчитывается как отношение затрат к средней за отчетный период стоимости запасов и затрат. Как правило, чем выше оборачиваемость запасов, тем эффективнее ими управляют.

В исследовании также планируется проведение экспертного опроса аналитическим способом. Аналитический способ предполагает длительную работу эксперта по анализу поставленных перед ним вопросов. В процессе анализа каждого из вариантов эксперт определяет те из них, которые перспективны с точки зрения достижения определенной цели в будущем.

⁴⁹ Ильясов С.М. Методологические аспекты формирования кредитной политики банка // Деньги и кредит. – 2015. - №6 – с. 23-25.

На рассмотрение экспертам был представлен перечень факторов, влияющих на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» (Приложение Б).

Подбор экспертов осуществлялся на основе анализа их компетентности, определяемой путем объективной оценки и самооценки экспертов, а также способом стабилизации экспертной сети. В состав экспертной группы входил руководящий состав ПАО «Сбербанк России» и менеджеры по работе с клиентами.

По результатам мнений экспертов все факторы были расположены по степени важности и определены ключевые при обслуживании физических лиц.

Таким образом, разработанные методические подходы позволяют осуществить комплексное изучение эффективности процессов обслуживания физических лиц в коммерческом банке, которые являются достаточно сложными системными явлениями. Поэтому для комплексного анализа данного процесса недостаточно базовых подходов. Необходима выработка определенной модели, позволяющей учесть все сложные логические и функциональные операции при обслуживании физических лиц. Без полного анализа невозможно разработать инновационные технологии, направленные на повышение эффективности обслуживания клиентов банка.

Рассмотренные теоретические вопросы деятельности коммерческого банка позволяют перейти к анализу эффективности обслуживания физических лиц в банке ПАО «Сбербанк России». Результаты анализа представлены во второй главе выпускной квалификационной работы.

2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» ОСБ №8624 Г. ПЕНЗА

2.1. Анализ состояния банка на рынке банковских продуктов

Сберегательный Банк Российской Федерации (Сбербанк России) – старейший банк в РФ и единственный банк, сохранивший свою структуру после распада СССР. Принятая в 1996 году собранием акционеров Концепция развития Сбербанка России до 2000 года была нацелена на трансформацию в универсальный коммерческий банк, в частности, через развитие банковского обслуживания корпоративных клиентов с сохранением специализации и лидерства на рынке розничных услуг. Во время кризиса финансовой системы страны в 1998 году Сбербанк России подтвердил репутацию самого надежного банка страны, пройдя кризис с минимальным уровнем потерь⁵⁰.

Сбербанк России создан в форме акционерного общества открытого типа в соответствии с Законом РФ «О банках и банковской деятельности в РФ». Учредителем и основным акционером Сбербанка России является Центральный банк (около 60% акций уставного капитала). Его акционерами являются более 250 тысяч юридических и физических лиц. Частные акционеры владеют около 5-процентной долей в уставном капитале. Сбербанк России входит в число двухсот крупнейших банков мира. Банк имеет 17 территориальных банков, 1 039 отделений, 19 147 внутренних структурных подразделений⁵¹.

Фирменное (полное официальное) наименование банка – Публичное акционерное общество Сберегательный банк Российской Федерации (ПАО «Сбербанк России»).

Банк является юридическим лицом и со своими филиалами составляет единую систему Сбербанка России.

⁵⁰ Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

⁵¹ Там же

В Российской Федерации создание и функционирование коммерческих банков, правовое регулирование банковской деятельности основывается на Федеральном Законе «О банках и банковской деятельности», принятом 03.02.96 года, Федеральном Законе «О центральном банке Российской Федерации» от 26.04.95 года, Конституции РФ и других Федеральных Законах, нормативных актах Банка России^{52, 53}.

Коммерческие банки действуют на основании Устава, который принимается его участниками.

Взаимоотношения банков с клиентами строятся на основе договоров. Банк и предприятия, вступая в договорные отношения, друг с другом, стремятся к осуществлению своих хозяйственных интересов, эффективному сотрудничеству.

Надзор за деятельностью коммерческих банков осуществляют учреждения ЦБ РФ, которые контролируют соблюдение обязательных экономических нормативов с целью поддержания надежности и ликвидности банковской системы (Инструкция № 1 «О порядке регулирования деятельности кредитных организаций» от 30.01.96 г.) и проверяют правильность исполнения банковского законодательства и нормативных актов ЦБ РФ⁵⁴.

Сберегательный банк Российской Федерации создан на акционерной основе. Акции размещены среди юридических и физических лиц. Держателем контрольного пакета акций, составляющего 51% уставного капитала, является Центральный банк Российской Федерации. Акционеры несут ответственность по обязательствам банка в пределах суммы, принадлежащих им акций, т.е. вклада в уставной капитал. Банком эмитированы акции двух видов: обыкновенные и привилегированные.

⁵² Федеральный закон N 248-ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02 ноября 2007 г. // Справочно-правовая система (СПС) «Консультант Плюс».

⁵³ Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» N 86-ФЗ от 10 июля 2002 г. (в ред. от 13 октября 2008 г.) – www.kadis.ru

⁵⁴ Инструкция ЦБ России «О порядке регулирования деятельности банков» от 01.10.97 №1 в ред. Указаний Банка России от 27.05.99 N 567-У, от 13.07.99 N 607-У, от 01.09.99 N 635-У, от 24.09.99 N 644-У, от 02.11.1999 N 671-У, от 12.05.00 N 789-У, от 28.09.00 N 832-У, от 01.03.01 N 930-У, от 09.04.01 N 950-У, от 13.08.01 N 1019-У, от 20.03.02 N 1128-У, от 06.05.02 N 1147-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

Сбербанк является юридическим лицом со всеми присущими юридическому лицу характеристиками. Сбербанк РФ является соучредителем или участвует своим капиталом в деятельности более 100 коммерческих банков, страховых и финансовых компаний, торговых домов, инвестиционных фондов. Сбербанк имеет генеральную лицензию на совершение международных кредитно-расчетных и валютных операций, являясь уполномоченным банком.

«Миссия Банка – обеспечивать потребность каждого клиента, в том числе частного, корпоративного и государственного, на всей территории России в банковских услугах высокого качества и надёжности, обеспечивая устойчивое функционирование российской банковской системы, сбережение вкладов населения и их инвестирование в реальный сектор, содействуя развитию экономики России»⁵⁵.

Основной целью деятельности Банка является привлечение денежных средств от физических и юридических лиц, осуществление кредитно-расчетных и иных банковских операций и сделок с физическими и юридическими лицами для получения прибыли.

Банк обладает полной хозяйственной самостоятельностью в вопросах распределения чистой прибыли.

Балансовая и чистая прибыль Банка определяются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Из балансовой прибыли уплачиваются соответствующие налоги, другие обязательные платежи в бюджет. Чистая прибыль Банка остается в распоряжении Банка и по решению общего собрания акционеров направляется в резервный фонд, на формирование иных фондов Банка, а также распределяется между акционерами в виде дивидендов, на другие цели в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Кредитные ресурсы Банка формируются за счет⁵⁶:

– собственных средств Банка (за исключением стоимости приобретенных им

⁵⁵ Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

⁵⁶ Романов М.Н. Управление финансами банков / М.Н. Романов // Финансы и кредит. – 2013. - № 3. – С. 65-72.

основных фондов, вложений в доли участия в уставном капитале банков и других юридических лиц и иных иммобилизованных средств);

- средств юридических лиц, находящихся на их счетах в Банке;
- вкладов физических лиц, привлеченных на определенный срок и до востребования;
- кредитов, полученных в других банках;
- иных привлеченных средств.

В качестве ресурсов для кредитования может использоваться прибыль Банка, не распределенная в течение финансового года.

Банк депонирует в Банке России в установленных им размерах и порядке часть привлеченных денежных средств в обязательные резервы, в соответствии с правилами и нормативами, установленными для Банка.

Банк осуществляет обязательное раскрытие информации в объеме и порядке, установленными законодательством Российской Федерации, федеральным органом исполнительной власти по рынку ценных бумаг и Банком России.

Наблюдательный совет осуществляет общее руководство деятельностью Банка, за исключением решения вопросов, отнесенных к компетенции общего собрания акционеров.

Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Правлением и Президентом, Председателем Правления Банка.

Сбербанк поддерживает корреспондентские отношения с более чем 250 зарубежными банками корреспондентами: осуществляет операции с 29 видами иностранных валют. Являясь членами международного межбанковского финансового телекоммуникационного сообщества SWIFT, гарантирует незамедлительный перевод средств в любой банк мира. Является членом ряда специализированных международных организаций: Всемирного института сберегательных касс, Европейской группы сберегательных банков (в качестве

наблюдателя), Международной торговой палаты, Международной ассоциации банковской безопасности и некоторых других⁵⁷.

В соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», а также в соответствии со своим уставом Сбербанк выполняет определенные операции, основная классификация которых представлена на рис. 2.1⁵⁸.



Рис. 2.1. Основные операции, выполняемые Сбербанком России

Сбербанк России является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (26%), а доля в банковском капитале находится на уровне 30% (1 ноября 2011 г.). Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. Привлечение средств частных клиентов и обеспечение их сохранности является основой бизнеса Сбербанка, а развитие взаимовыгодных отношений с вкладчиками – залогом его успешной работы. По итогам 2010 года 47,9% хранящихся в российских банках сбережений граждан доверены Сбербанку⁵⁹.

Кредитный портфель Сбербанка включает в себя около трети всех выданных в стране кредитов (31% розничных и 31% корпоративных кредитов). В 2010 году

⁵⁷ Романов М.Н. Управление финансами банков / М.Н. Романов // Финансы и кредит. – 2013. - № 3. – С. 65-72.

⁵⁸ Жарковская Е.П. Банковское дело: Учеб. – М.: Омега-Л, 2012. – 440 с.

⁵⁹ Кленин А., Дмитриева Е. Самые узнаваемые банки. [Электр. ресурс] – Режим доступа: <http://rbcdaily.ru/2009/02/27/media/403650>. 05.04.2009.

Сбербанк активно кредитовал крупнейших корпоративных клиентов, предоставляя средства на финансирование текущей деятельности и инвестиционных программ, рефинансирование кредитов в других банках, приобретение активов и совершение сделок по слиянию и поглощению, финансирование лизинговых сделок, расходов по участию в тендерах, строительства жилья. Как и в предыдущие годы, Сбербанк принимал непосредственное участие в реализации государственных программ. Доля Сбербанка на рынке банковских услуг представлена на рис. 2.2⁶⁰.

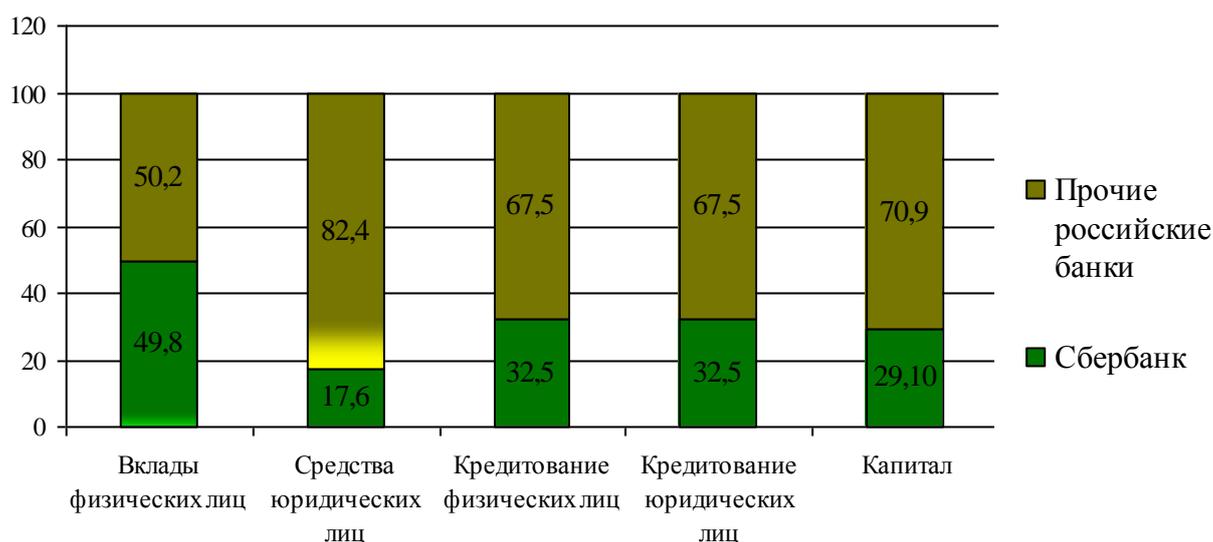


Рис. 2.2. Доля Сбербанка России на рынке банковских услуг

Сбербанк продолжил работу по улучшению качества клиентского сервиса. Наиболее значимой услугой Сбербанка остается прием платежей населения. Их объем за год вырос в 1,4 раза и достиг 1 621 млрд. руб., количество принятых платежей увеличилось на 6,5% и превысило 1 134 млн. Доля платежей, принимаемых через Интернет, увеличилась за последний год до 65,7%⁶¹.

Сбербанк России обладает уникальной филиальной сетью: в настоящее время в нее входят 17 территориальных банков и около 20 тысяч подразделений по всей стране. Сбербанк постоянно развивает торговое и экспортное финансирование, и в 2014 году увеличил до 5% долю чистой прибыли, полученную за пределами

⁶⁰ Кленин А., Дмитриева Е. Самые узнаваемые банки. [Электр. ресурс] – Режим доступа: <http://rbcdaily.ru/2009/02/27/media/403650>. 05.04.2009.

⁶¹ Концепция развития Сбербанка России до 2014 года. Электронный ресурс http://www.leaninfo.ru/wp-content/uploads/2009/03/strategy_2014.pdf

России. Дочерние банки Сбербанка России работают в Казахстане, на Украине и в Беларуси (рис. 2.3). В соответствии со Стратегией развития, Сбербанк России расширил свое международное присутствие, открыв представительство в Германии и филиал в Индии, а также зарегистрировав представительство в Китае⁶².

Дочерние структуры Сбербанка за пределами России

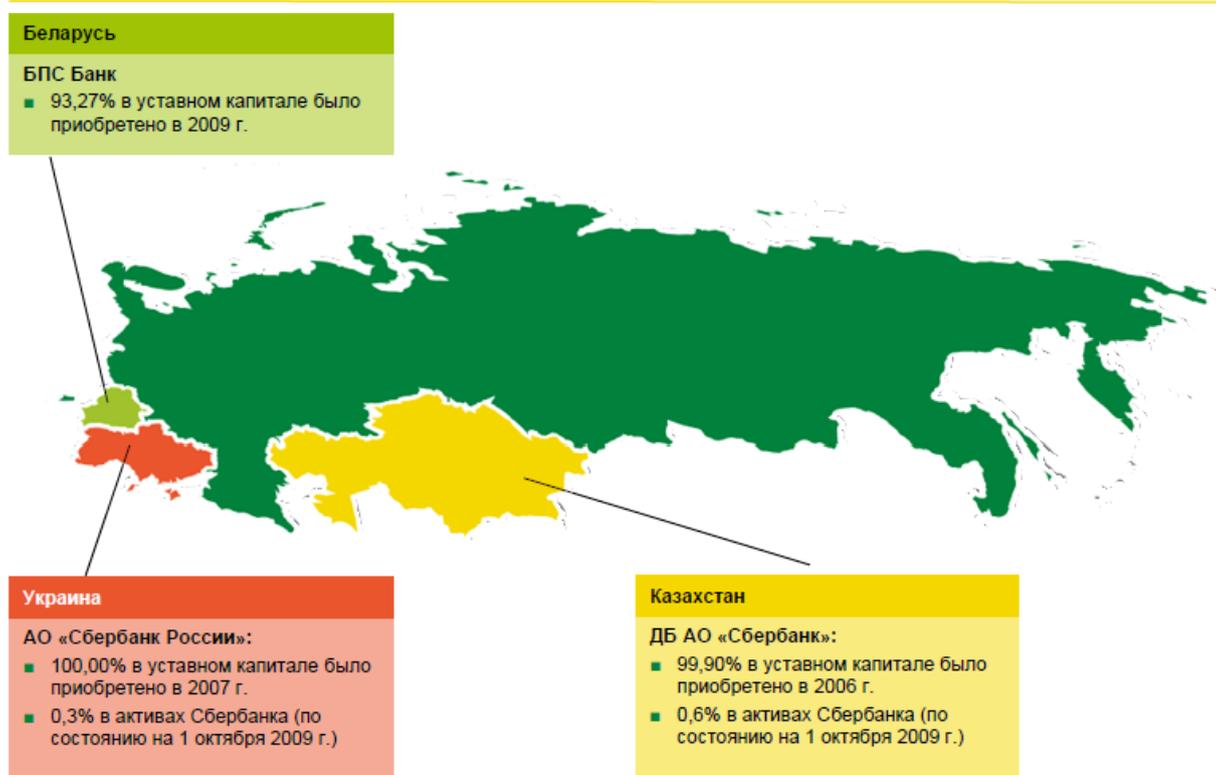


Рис. 2.3. Дочерние структуры Сбербанка России

Сберегательный банк является эмитентом обыкновенных и привилегированных акций, последняя эмиссия которых была осуществлена в 2007 году в результате чего уставный капитал был увеличен на 12% и были привлечены денежные средства в размере 230,2 млрд. рублей⁶³.

Акции Сбербанка России котируются на российских биржевых площадках ММВБ и РТС с 1996 г. Средний дневной объем торгов акциями Сбербанка составляет 40% объема торгов на ММВБ. Структура акционеров ПАО «Сбербанк России» изображена на рис. 2.4.

⁶² Голубев А.С. Мониторинг региональных долей банка и оценка потенциальных возможностей его развития в новых регионах обслуживания // Маркетинг в России и за рубежом. – 2016. - №5. – С. 70-77.

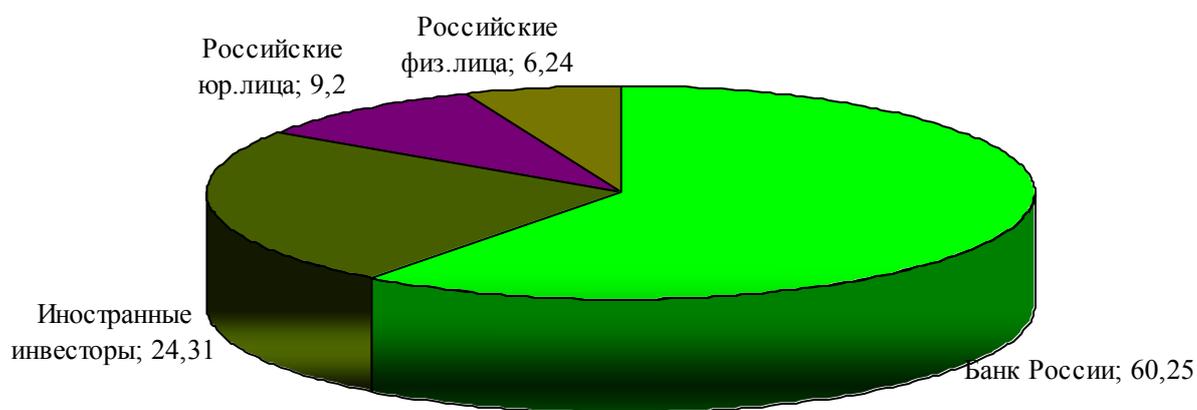


Рис. 2.4. Структура акционеров ПАО Сбербанк России

Поволжский банк функционирует на территории Самарской, Астраханской, Волгоградской, Оренбургской, Пензенской, Саратовской и Ульяновской областей. Названные области представляют собой промышленно развитые регионы, входящие в Южный федеральный округ (Астраханская и Волгоградская области) и Приволжский федеральный округ (остальные области).

Экономика региона представлена такими отраслями промышленности, как энергетика, машиностроение, металлообработка, топливная, химическая и нефтехимическая промышленность, военно-промышленный и агропромышленный комплексы. Практически все крупные предприятия региона обслуживаются в Сбербанке.

Филиальная сеть банка представлена широко разветвленной структурой (по состоянию на 01.01.2013 более 3000 подразделений), что делает его услуги доступными для каждого жителя и каждого предприятия⁶⁴.

Сегодня доля банка на региональном рынке депозитов физических лиц составляет 57,8 процентов, на рынке привлечения средств юридических лиц – 30,2 процентов. Доля банка на региональном рынке кредитования физических лиц достигает 34,9 процентов, кредитования юридических лиц – 34,1 процента.

С помощью финансовых ресурсов Сбербанка в регионе осуществляются крупные инвестиционные и строительные проекты.

⁶³ Банкир.Ру <http://www.banki.ru/>

⁶⁴ Там же

Поволжский банк активно сотрудничает с малым и средним бизнесом. В настоящее время в структуре кредитного портфеля банка на долю этих сегментов приходится каждый четвертый рубль из общего объема средств, выданных корпоративным клиентам.

В рамках развития бизнеса банк активно и целенаправленно развивает и укрепляет свои позиции на рынке услуг, предоставляемых населению. Особое внимание уделяется улучшению качества обслуживания, созданию максимальных удобств в обслуживании клиентов. Выгодные условия размещения вкладов ориентированы на различные потребности населения: разнообразны сроки размещения вкладов, предоставлена возможность их пополнения и капитализации, приемлема минимальная сумма вклада, имеются специальные виды вкладов для пенсионеров и VIP-клиентов.

Для удобства обслуживания пенсионеров была проведена работа по заключению договоров с Отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации. Данные договора дают возможность каждому пенсионеру ежемесячно пополнять вклад за счет пенсии, перечисляемой Пенсионным фондом РФ.

За последние 2-3 года наблюдался уверенный и стабильный рост вкладов. Основными вкладчиками банка являются резиденты Российской Федерации. Наиболее популярными являются долгосрочные вклады. Это вызвано тем, что преобладающее большинство частных лиц в настоящее время, в основном пожилого возраста, старается размещать денежные средства для накопления на больший срок. Доля же вкладов до востребования и сроком на 3 месяца наоборот сокращается, так как физические лица стремятся не только к сохранности, но и к увеличению суммы накоплений⁶⁵.

Из этого можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк России» может мобилизовать привлеченные средства для осуществления активных операций, прежде всего кредитных, на более длительный срок – свыше одного года, в целях увеличения прибыли банка в целом.

⁶⁵ Винокуров Д. Обзор банковского рынка. Факты банковского рынка. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://www.4p.ru/main/research/131686/#_ftn1#_ftn1. 18.03.2009.

Согласно представленной отчетности, чистая прибыль Сбербанка по МСФО превысила 100 млрд. руб., превысив прогноз более чем на 10 млрд. руб. Это выше, чем предполагали сами представители Сбербанка, и динамика всех показателей достаточно позитивна. Ранее ожидалось, что чистая прибыль составит 100 млрд. руб.⁶⁶

На показатели прибыли банка позитивно повлиял недавний финансовый кризис: мировой кризис ликвидности перекрыл доступ российским заемщикам на внешние рынки, и им пришлось обратиться за кредитами в отечественные банки, в том числе в Сбербанк.

При определении перспектив своего развития Сбербанк России исходит, прежде всего, из анализа текущей макроэкономической ситуации, исследования внутренних и внешних возможностей по развитию финансовых операций. Банк стремится к развитию существующих конкурентных преимуществ и созданию новых точек роста своего бизнеса.

Складывающиеся внешние условия: усиление конкурентной борьбы на внутреннем и международном финансовом рынке, углубление неопределенности перспектив дальнейшего развития мировой экономики – формируют предпосылки для постановки перед Банком стратегической задачи по активному наращиванию темпов роста объема бизнеса и диверсификации направлений деятельности.

При этом Сбербанк России видит в качестве своей основной стратегической цели сохранение инвестиционной привлекательности и вхождение в группу крупнейших банков мира по объему рыночной капитализации.

Увеличение рыночной капитализации будет связано с экономическим эффектом, полученным в результате совершенствования, а при необходимости, перестройки внутренних процессов Банка, оптимизации системы корпоративного управления с учетом современных тенденций в национальной и мировой экономике.

⁶⁶ Винокуров Д. Обзор банковского рынка. Факты банковского рынка. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://www.4p.ru/main/research/131686/#_ftn1#_ftn1. 18.03.2009.

Другой важной стратегической задачей, стоящей перед Банком на пути к наращиванию рыночной капитализации, является сохранение и упрочнение положения на российском рынке финансовых услуг. В этих целях Сбербанк России планирует построить принципиально новую систему работы с клиентами, ориентированную на наиболее эффективное обслуживание основных клиентских групп. Для предоставления клиентам полного спектра финансового обслуживания Банк планирует выход на новые сегменты финансового рынка, создание новых банковских продуктов, в том числе увеличение доли Интернет-услуг.

В целях повышения качества обслуживания Сбербанк России активно развивает и совершенствует каналы продаж финансовых продуктов и Интернет-услуг. Предоставление Интернет-услуг позволяет расширить обслуживание филиальных сетей Банка и развивать удаленные каналы банковского обслуживания⁶⁷.

Успешная работа Сбербанка России по данным направлениям во многом будет определяться усилиями по развитию информационной и технологической платформы ведения бизнеса, дальнейшим совершенствованием системы обслуживания физических лиц посредством Интернет-услуг.

В складывающихся условиях неопределенности развития мирового финансового рынка особое внимание Сбербанком России будет уделено повышению значимости Интернет-услуг при обслуживании физических лиц банка.

Важным элементом диверсификации бизнеса, помимо выхода на новые рынки финансовых продуктов и услуг, станет расширение присутствия Сбербанка России на рынках зарубежных стран. Стремясь в наилучшей форме удовлетворить спрос на надежное банковское обслуживание наших клиентов за рубежом, Банк планирует активно развивать Интернет-услуги, а также создавать новые зарубежные точки обслуживания в регионах, представляющих наибольший интерес для существующих и потенциальных клиентов Банка.

⁶⁷ Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

Подводя итоги анализа состояния ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских продуктов, можно отметить, что в современных условиях определяющим условием развития потенциала банка и занятия им устойчивой позиции на рынке является разработка стратегии развития. Определяющей предпосылкой для ее формирования становится анализ основных показателей деятельности банка. Стратегия закладывает основы улучшения основных показателей финансового, маркетингового, организационно-технологического, инновационного и кадрового потенциалов. Поэтому решение задач развития совокупного потенциала коммерческого банка можно осуществить путем разработки и корректировки стратегии банка. Данная стратегия будет предложена в 3 главе выпускной квалификационной работы.

2.2. Анализ финансового состояния коммерческого банка

ПАО «Сбербанк России» на официальном сайте опубликовал годовую консолидированную финансовую отчетность в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) за 12 месяцев 2016 года и по состоянию на 31 декабря 2016 года, содержащую отчет АО «ПрайсвотерхаусКуперс Аудит» о результатах независимой аудиторской проверки.

По результатам проверки и анализа данных стало ясно, что Сбербанк России преодолел кризис последних лет. Рекордная чистая прибыль и 140% рост прибыли на акцию были достигнуты за счет значительного роста эффективности и радикальных изменений во всех бизнес-процессах банка. Этому способствовали усилия Сбербанка России по цифровой трансформации бизнеса, формированию корпоративной культуры и организационной структуры.

Проанализируем результаты финансовой деятельности Сбербанка России по итогам 2016 года по российским правилам бухгалтерского учета

(неконсолидированные данные). Показатели рассчитаны по внутренней методике Сбербанка России⁶⁸.

Ключевые финансовые показатели Группы Сбербанк за 2016 год имеют следующие значения:

- чистая прибыль составила 541,9 млрд. руб.;
- прибыль на обыкновенную акцию составила 25,00 руб., увеличившись на 141,3% по сравнению с 2015 годом;
- рентабельность капитала достигла 20,8%, по сравнению с 10,2% год назад;
- размер собственных средств увеличивался в течение года и коэффициент достаточности основного капитала вырос на 340 базисных пунктов до 12,3%, в то время как коэффициент достаточности общего капитала достиг 15,7%, увеличившись на 310 базисных пунктов;
- стоимость риска за 2016 год составила 177 базисных пунктов, что на 77 базисных пункта ниже уровня 2015 года. Стоимость риска розничного кредитного портфеля составила 130 базисных пунктов, что на 85 базисных пункта ниже уровня 2015 года, в то время как стоимость риска корпоративных кредитов снизилась на 74 базисных пункта до 194 базисных пунктов по сравнению с 2015 годом;
- отношение операционных расходов к операционным доходам улучшилось до 39,7% в 2016 году по сравнению с 43,7% год назад;
- чистый доход от страхования и деятельности пенсионного фонда увеличился на 63,0% за 2016 год.

Ключевые показатели 4 квартала 2016 года имеют следующие значения:

- чистая прибыль составила 141,8 млрд. руб., или 6,54 руб. на обыкновенную акцию в 4 квартале 2016 года, с ростом на 95,3% по сравнению с 4 кварталом 2015;
- рентабельность капитала в 4 квартале 2016 составила 20,4%, увеличившись на 780 базисных пунктов по сравнению с 4 кварталом 2015;

⁶⁸ Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

– квартальный показатель стоимости риска составил 122 базисных пункта, снизившись на 91 базисный пункт по отношению к 3 кварталу 2016. Стоимость риска портфеля кредитов корпоративным клиентам составила 147 базисных пунктов, снизившись на 102 базисных пункта к 3 кварталу 2016, а стоимость риска розничного кредитного портфеля составила 55 базисных пунктов, снизившись на 57 базисных пунктов к 3 кварталу 2016;

– средства клиентов выросли на 0,4% в 4 квартале 2016 года относительно предыдущего квартала и составили 18,7 трлн. руб. Розничные депозиты увеличились на 3,0%, а средства, привлеченные от корпоративных клиентов, сократились на 4,4% за 4 квартал 2016;

– доля неработающих кредитов в кредитном портфеле снизилась до 4,4% с 4,9% кварталом ранее, в то время как уровень покрытия резервами вырос до 157% со 142% в 4 квартале 2016.

Чистые процентные доходы за 4 квартал 2016 года составили 355,2 млрд. руб., прибавив 19,5% относительно аналогичного периода прошлого года:

– динамика процентных доходов (снижение на 0,6% до 595,4 млрд. руб., по сравнению с 4 кварталом 2015) преимущественно была обусловлена укреплением рубля.

– процентные расходы, включая расходы на страхование вкладов, сократились на 20,4% в 4 квартале относительно аналогичного периода прошлого года, составив 240,2 млрд. руб. Стоимость пассивов снизилась на 10 базисных пунктов до 4,5% в 4 квартале 2016 года относительно предыдущего квартала 2016 года за счет снижения стоимости розничных депозитов на 60 базисных пунктов до 5,5%.

По данным анализа видно, что стоимость пассивов за 2016 снизилась на 130 базисных пунктов до 4,7% с 6,0% в 2015, благодаря снижению стоимости срочных депозитов корпоративных и розничных клиентов на 180 базисных пунктов до 4,3% и на 70 базисных пунктов до 6,0%, соответственно.

Портфель корпоративных депозитов сократился на 19,6% в 2016 году.

Чистый комиссионный доход Сбербанка России за 4 квартал 2016 год составил 97,4 млрд. руб., увеличившись на 1,9% по сравнению с 4 кварталом 2015 года. Доля доходов от расчётно-кассового обслуживания клиентов (99,2 млрд. руб.) в комиссионных доходах в 4 квартале составила весомые 79,5%. Доходы от операций с банковскими картами выросли на 10,0% в 4 квартале 2016 года по сравнению с 4 кварталом годом ранее.

Чистые расходы по созданию резерва под обесценение кредитного портфеля за 4 квартал 2016 года составили 57,7 млрд. руб. в сравнении со 112,3 млрд. руб. за аналогичный период 2015 года, что соответствует стоимости кредитного риска в размере 122 базисных пунктов против 230 базисных пунктов годом ранее.

Стоимость кредитного риска корпоративного портфеля снизилась в 4 квартале 2016 на 102 базисных пункта до 147 базисных пунктов к предыдущему кварталу.

Стоимость кредитного риска розничного портфеля сократилась на 57 базисных пунктов к предыдущему кварталу до 55 базисных пунктов.

Сбербанк России провел переоценку офисной недвижимости по состоянию на конец 2016 года. Переоценка офисной недвижимости оказала отрицательный эффект на операционные доходы в размере 25,0 млрд. руб.

Операционные расходы Сбербанка России в 4 квартале 2016 года увеличились на 5,4% относительно аналогичного периода прошлого года до 202,0 млрд. руб.

Основные показатели финансового состояния ПАО «Сбербанк России» представлены в таблице 2.1.

Кредитный портфель за вычетом резервов под обесценение сократился на 2,4% до 17 361,3 млрд. руб. в 4 квартале 2016 года относительно 3 квартала 2016 года. Сокращение кредитного портфеля корпоративных клиентов произошло под влиянием переоценки валютной составляющей, в то время как выдача кредитов в розничном сегменте была нивелирована большими объемами досрочного погашения в течение квартала. В 2016 году была пересмотрена структура кредитного портфеля Сбербанка России по отраслям экономики, что отражено в

консолидированной финансовой отчетности, составленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности за год, закончившийся 31 декабря 2016 года.

Таблица 2.1

Основные показатели отчета о финансовом положении

В млрд. руб., если не указано иное	31/12/16	30/09/16	31/12/15	12М-9М 2016	12М16- 12М15
Кредиты всего, нетто	17 361,3	17 781,3	18 727,8	(2,4%)	(7,3%)
Кредиты всего (до вычета резерва под обесценение)	18 664,7	19 096,6	19 924,3	(2,3%)	(6,3%)
Кредиты юридическим лицам (до вычета резерва под обесценение)	13 633,0	14 062,4	14 958,7	(3,1%)	(8,9%)
Кредиты физическим лицам (до вычета резерва под обесценение)	5 031,7	5 034,2	4 965,6	(0,05%)	1,3%
Реструктурированные кредиты до вычета резерва под обесценение	1 209,1	1 191,9	1 231,2	1,4%	(1,8%)
Портфель ценных бумаг	2 717,5	2 969,0	2 906,0	(8,5%)	(6,5%)
Всего активов	25 368,5	25 531,6	27 334,7	(0,6%)	(7,2%)
Средства клиентов	18 684,8	18 609,9	19 798,3	0,4%	(5,6%)
Средства физических лиц	12 449,6	12 088,1	12 043,7	3,0%	3,4%
Средства корпоративных клиентов	6 235,2	6 521,8	7 754,6	(4,4%)	(19,6%)
Основные финансовые коэффициенты					
Отношение кредитного портфеля к средствам клиентов	90,6%	92,7%	91,9%		
Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле	4,4%	4,9%	5,0%		
Резерв под обесценение кредитного портфеля к неработающим кредитам	157%	142%	121%		
Доля реструктурированных кредитов в совокупном кредитном портфеле	6,5%	6,2%	6,2%		
Общий резерв под неработающие кредиты и работающие реструктурированные кредиты	75%	73%	64%		

Средства клиентов остались практически без изменений в 4 квартале относительно предыдущего, что в большей степени обусловлено валютной переоценкой. Увеличение розничных депозитов на 3,0% не отразилось на совокупном портфеле привлеченных средств за период из-за снижения на 4,4% средств, привлеченных в корпоративном сегменте.

Объем неработающих кредитов сократился на 10,7% до 828,4 млрд. руб. в 4 квартале. Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле снизилась до 4,4%

в 4 квартале 2016 с 4,9% за предыдущий квартал 2016 года. Коэффициент покрытия неработающих кредитов созданным резервом увеличился в 4 квартале до 157%.

Доля реструктурированных кредитов составила 6,5% от общего портфеля в 4 квартале 2016 по сравнению с 6,2% в 3 квартале 2016 года. Резерв под обесценение кредитного портфеля к совокупности неработающих и реструктурированных работающих кредитов увеличился до 75% в 4 квартале по сравнению с 73% в 3 квартале 2016.

Основные показатели отчета об изменениях в составе собственных средств представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Основные показатели отчета об изменениях в составе собственных средств

Согласно Базель I млрд. руб., если не указано иное	31/12/16	30/09/16	31/12/15	12М-9М 2016	12М16- 12М15
Капитал 1-го уровня	2 729,2	2 585,0	2 226,7	5,6%	22,6%
Общий капитал	3 497,3	3 444,4	3 151,2	1,5%	11,0%
Активы, взвешенные с учетом риска	22 268,2	23 162,2	24 995,5	(3,9%)	(10,9%)
Собственные средства	2 821,6	2 733,0	2 375,0	3,2%	18,8%
Коэффициенты достаточности капитала					
Коэффициент достаточности основного капитала	12,3%	11,2%	8,9%		
Коэффициент достаточности общего капитала	15,7%	14,9%	12,6%		

Общий капитал Сбербанка России вырос на 1,5% в 4 квартале 2016 года относительно предыдущего квартала за счет нераспределенной прибыли 4 квартала и составил 3,5 трлн. руб.

Активы Сбербанка России, взвешенные с учетом риска, снизились на 3,9% в 4 квартале 2016 года относительно предыдущего квартала и составили 22,3 трлн. руб. в основном за счет изменения валютных курсов. Коэффициент достаточности общего капитала (по Базель I) увеличился на 80 базисных пунктов в 4 квартале 2016 года в сравнении с предыдущим кварталом, составив 15,7%. Коэффициент достаточности основного капитала увеличился на 110 базисных пунктов в 4 квартале по сравнению с 3 кварталом 2016, составив 12,3%.

Доля Сбербанка России на различных сегментах финансового рынка представлена в табл. 2.3.

Таблица 2.3

Доля Сбербанка России на финансовых рынках

Ресурсы Сбербанка	01. 01.2016 (%)	01.01.2015 (%)
Активы	28,9	26,8
Капитал	27,4	29,1
Кредиты корпоративным клиентам	33,6	32,9
Кредиты частным клиентам	32,7	32,0
Средства корпоративных клиентов	17,2	14,5
Средства частных клиентов	45,7	46,6

Основной источник роста капитала, рассчитываемого по Положению Банка России №215-П, - заработанная чистая прибыль. Кроме этого, в октябре Банк выпустил субординированные облигации, включенные в расчет капитала. В то же время, в течение года капитал уменьшился на сумму выплаченных по решению общего собрания акционеров дивидендов за 2016 год и сумму вложений в дочерние компании.

Процентные доходы⁶⁹ возросли на 30,6% главным образом за счет доходов по кредитам юридическим и физическим лицам и составили 1 094,0 млрд. руб.:

1. Более половины процентных доходов Сбербанк получает по кредитам юридическим лицам. За год объем полученных процентов по таким кредитам вырос на 29,9% и составил 634,6 млрд. руб. Остаток кредитного портфеля юридических лиц⁷⁰ увеличился на 16.2% и превысил 7.4 трлн. руб. Общий объем кредитов, которые Сбербанк выдал в течение 2016 года юридическим лицам, превысил 5,9 трлн. руб. – почти на 350 млрд. руб. больше, чем в 2015 году.

2. Процентные доходы от кредитования физических лиц увеличились на 51,3% и составили 326,0 млрд. руб. Главный фактор роста доходов – наращивание объемов кредитования. За год розничный кредитный портфель Сбербанка вырос

⁶⁹ В соответствии с Указанием Банка России №2332-У процентные доходы включают проценты по кредитам, комиссионные доходы от операций кредитования, процентные доходы прошлых лет, штрафы и пени

⁷⁰ Приведен остаток кредитного портфеля юридических лиц до вычета резерва

на 42,3% и превысил 2,5 трлн. руб. Более 66% прироста портфеля обеспечено потребительскими кредитами и ссудной задолженностью по кредитным картам.

3. Доходы прошлых лет, штрафы и пени получены Банком от клиентов в рамках работы с проблемными активами. За 2016 год получено 6,7 млрд. руб. (за 2015 год 11,6 млрд. руб.)

4. Доходы от продажи страховых продуктов⁷¹ в 2016 году составили 15,0 млрд. руб. (за 2015 год 13,4 млрд. руб.)

Процентные доходы от вложений в ценные бумаги составили 102,0 млрд. руб. Указанные доходы увеличились незначительно (на 1,5%) при росте портфеля ценных бумаг Банка на 15,4%. Это связано с тем, что для повышения надежности вложений и увеличения доли ценных бумаг, принимаемых Банком России в обеспечение при рефинансировании, Сбербанк в течение года приобретал суверенные облигации и облигации первоклассных корпоративных эмитентов. Доходность этих активов на рынке в 2016 году снизилась.

Необходимо отметить, что в деятельности Сбербанка очень велик кредитный риск.

Кредитный риск – риск возможных финансовых потерь, возникающих вследствие несвоевременного или неполного исполнения или неисполнения заемщиками своих обязательств перед Банком по поставке денежных средств или других финансовых активов. Кредитный риск является наиболее значимым для Банка видом риска, и управлению им, а также контролю качества кредитного портфеля в Банке уделяется особое внимание.

В Сбербанке в области управления кредитным риском в части кредитования юридических лиц действует обязательная независимая экспертиза кредитных рисков, которая проводится на этапе принятия решения о выдаче кредита заемщикам среднего и крупного бизнеса, а также крупнейшим клиентам.

⁷¹ Указан доход, отражаемый на символе 12406 «Доходы от оказания консультационных и информационных услуг» в части физических лиц, на котором отражены основные доходы от продажи страховых продуктов. Остальные доходы от аналогичной деятельности, включая доходы от продажи договоров обязательного пенсионного страхования, отражаются на символе 16202 «Комиссионные вознаграждения от оказания посреднических услуг по брокерским и аналогичным договорам» и по правилам составления формы 0409807 относятся к статье «Комиссионные доходы». При продаже страховых продуктов Сбербанк не является страховщиком. Совокупный доход от продажи страховых продуктов за 2012 год составил 16,8 млрд. руб.

Принятая в Банке система оценки кредитного риска позволяет оценить ожидаемый уровень кредитного риска, оценив риск клиента (вероятность дефолта) и риск транзакции (потери в случае дефолта).

С целью эффективного управления кредитным риском по операциям с юридическими лицами Банк определяет два основных вида проводимых операций: операции корпоративного кредитования и операции на финансовых рынках с корпоративными клиентами и финансовыми институтами. В Банке регламентированы и внедрены ключевые процессы установления, пересмотра и контроля лимитов кредитного риска, мониторинга финансового состояния, предупреждающих сигналов и регулярного пересмотра внутреннего кредитного рейтинга контрагента/заемщика/эмитента, а также управления обеспечением по операциям на финансовых рынках.

В 2016 году Банк продолжил развитие системы управления рисками при кредитовании субъектов малого предпринимательства. Клиенты разделены на два сегмента: «Микробизнес», для которого применяются розничные инструменты оценки рисков, и «Малый бизнес», для которого создаются инструменты оценки рисков, полностью интегрированные в систему управления рисками средних и крупных корпоративных клиентов⁷².

Банк использует две унифицированные централизованные технологии кредитования малого бизнеса: «Кредитная фабрика» – при оценке риска в момент обращения клиента за кредитом рейтинг присваивается сделке и «Кредитный конвейер» – долгосрочный рейтинг с учетом специфики данной категории клиентов присваивается клиенту.

По технологии «Кредитная фабрика» обрабатываются кредитные продукты «Доверие», в пилотном режиме – продукты «Экспресс-авто» и «Экспресс-актив» под залог приобретаемого транспортного средства или оборудования. Ведутся подготовительные работы к внедрению технологии в дочерних банках в Республике Беларусь и Казахстане.

Управление кредитным риском в части кредитования физических лиц Банк

продолжил развитие системы управления рисками розничных клиентов с использованием технологии «Кредитная фабрика», по которой предоставляются основные розничные кредитные продукты – потребительские кредиты, автокредиты, жилищные кредиты и кредитные карты.

Изменения, произведенные Банком в технологии «Кредитная фабрика» в 2016 году:

- для жилищных кредитов внедрена скоринговая оценка кредитной истории клиентов – физических лиц на основании статистического подхода;
- технология Risk-Based-Pricing, применяемая к потребительским кредитам, распространена на новые сегменты: работников предприятий – участников Зарплатных проектов, работающих пенсионеров, получающих доходы в Сбербанке и др.;
- по всем продуктам внедрены рейтинговые модели оценки благонадежности клиентов;
- по автокредитам и жилищным кредитам, кредитным картам внедрена интегральная скоринговая модель;
- по потребительским кредитам внедрены региональные скоринговые карты уровня риска за счет учета региональной специфики в профиле риска;
- в процесс предкредитной обработки внедрена система фрод-мониторинга, которая получит дальнейшее развитие в 2017 году.

В портфеле Банка на 1 января 2017 года и 1 января 2016 года отсутствуют кредиты, условия по которым существенно отличаются от рыночных, т.е. льготные кредиты в трактовке Положения Банка России «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» от 26.03.2004 №254-П.

Объем просроченной задолженности за год сократился более чем на 5 млрд.

⁷² Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

руб. за счет снижения просроченной задолженности юридических лиц.

На 1 января 2017 года объем реструктурированных ссуд физических лиц в кредитном портфеле составил 14 млрд. руб., их доля в кредитном портфеле физических лиц – 0,6% (на 1 января 2016 года: 20 млрд руб. и 1,1% соответственно). Типовые варианты реструктуризации предполагают увеличение срока пользования кредитом, изменение порядка погашения задолженности по кредиту, отказ от взимания неустоек полностью или частично, изменение валюты кредита.

В 2017 году ОАО «Сбербанк России» продолжил придерживаться консервативных подходов по вопросу создания резервов на возможные потери, основанных на международных стандартах и требованиях Банка России с целью создания адекватных резервов.

При формировании резервов по ссудам физических лиц и субъектов малого предпринимательства Сбербанк ориентируется на портфельный подход. Стандартные ссуды, величина которых не превышает установленное Банком России ограничение, группируются в однородные по уровню кредитного риска портфели и субпортфели. Переоценка кредитного риска по портфелям однородных ссуд осуществляется в Банке ежеквартально на основе анализа данных о потерях по ссудам физических лиц и субъектов малого предпринимательства за предыдущие отчетные периоды.

Ряд внутренних документов Банка, регламентирующих порядок резервирования, был изменен в 2017 году в целях оптимизации процесса: уточнены функции участников процесса и признаки индивидуального обесценения портфельных ссуд, упрощена процедура списания ссуд за счет резерва.

На 1 января 2017 года более всего возросла ссудная задолженность физических лиц с просроченными сроками погашения до 30 дней (на 16,1 млрд. руб.).

С целью усиления эффективности истребования просроченной задолженности физических лиц на ранней стадии в 2017 году Сбербанк России

запустил систему автоматического телефонного исходящего информирования заемщиков на базе ЦСКО (Центр сопровождения клиентских операций). Банк дорабатывал автоматизированную систему сопровождения проблемной задолженности физических лиц «Tallyman» с целью оптимизации стратегий взыскания, коммуникаций с заемщиками, совмещения с учетными системами Банка в режиме он-лайн. Кроме того, системы дорабатывались для автоматизации позднего сбора задолженности заемщиков.

В 2016 году в Банке выделен новый процесс – организация работы с задолженностью по дебетовым картам без овердрафта и дебетовым картам с овердрафтом физических лиц на ранней стадии. Проведен пилот по сбору задолженности по дебетовым картам, условиями которых овердрафт не предусмотрен.

В планах Сбербанка дальнейшее развитие новых технологий в работе с проблемными активами физических лиц с использованием скоринга и интеллектуальной системы управления процессом взыскания.

В соответствии с внутренними нормативными документами в Банке ведется ежедневный мониторинг крупных кредитных рисков и прогноз соблюдения установленных Банком России требований по нормативам Н6 (максимальный размер риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков) и Н7 (максимальный размер крупных кредитных рисков).

Среди крупнейших заемщиков Сбербанка – представители различных отраслей экономики, таким образом, кредитный риск в достаточной степени диверсифицирован. Большой объем кредитных средств предоставляется физическим лицам. В таблице 2.4 представлена структура кредитного портфеля физических лиц.

Сбербанк кредитует предприятия всех основных отраслей экономики, при этом наибольшая доля портфеля приходится на обрабатывающие производства. Прирост кредитного портфеля физических лиц Сбербанка на 66% обеспечен потребительскими кредитами и кредитными картами, на 32% – жилищными кредитами.

Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «Сбербанк России»

Задолженность, млн. руб.	01.01.2017	уд. вес, %	01.01.2016	уд. вес, %
Кредиты физ. лицам, всего	2 528 561	100	1 777 285	100
жилищные кредиты, всего	1 000 186	39,6	762 161	42,9
в т.ч. ипотечные кредиты	740 510	29,3	540 654	30,4
иные потребительские кредиты	1 426 374	56,4	932 971	52,5

Таким образом, проведенный анализ финансового состояния позволяет сделать вывод о достаточно устойчивом финансовом положении ПАО «Сбербанк России». Финансовые показатели, отражающие эффективность деятельности, за период за 2015-2016 гг., а также начало 2017 года, неуклонно растут. Такое положение позволяет ПАО «Сбербанк России» увеличивать объемы кредитования, в частности, физическим лицам на разные цели.

2.3. Анализ факторов эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке

Анализ факторов эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке был произведен с помощью метода экспертных оценок. В оценочной практике достаточно часто используются экспертные оценки. Во многих случаях это вызвано отсутствием необходимой информации. Наиболее простым является метод априорного ранжирования, основанный на экспертной оценке факторов группой специалистов компетентных в исследуемой области. Ранжирование с помощью экспертных методов требовало применения специальной методики и осуществлялось в несколько этапов. На первом, подготовительном, этапе была сформирована экспертная группа на выбранных уровнях управления и подготовлена вся документация, необходимая для проведения ранжирования. На втором, организационном, этапе обрабатывались результаты оценки факторов, влияющих на эффективность управления обслуживанием физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России». Экспертами осуществляется индивидуальная оценка предложенных факторов, с

помощью рангов в процессе которой факторы значимости и степени их влияния на результирующий признак или объект исследования, являющийся целевой функцией. На этом этапе были выполнены все необходимые расчеты для сопоставления факторов, влияющих на эффективность управления обслуживанием физических лиц в банке, определения компетенции экспертом и степени согласованности. На третьем, заключительном, этапе проводилась обработка результатов экспертизы, в результате чего был сформирован набор факторов в порядке значимости.

Состав экспертной группы был составлен из менеджеров высшего звена и менеджеров по работе с клиентами ПАО «Сбербанк России». Эксперт-опрос включал в себя перечень факторов, влияющих на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России». Результаты, проведенного опроса представлены ниже (табл. 2.5).

Таблица 2.5

Факторы, влияющие на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

Факторы	Условные номера экспертов/ ранги											Сумма рангов	Занимаемое место
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	2											3	4
1. Информационные ресурсы	10	9	8	1	10	7	9	6	8	9	10	87	10
2. Автоматизация технологических процессов	5	10	9	9	3	6	5	7	9	10	9	82	9
3. Информационная сеть	9	6	7	10	8	3	8	9	5	8	3	76	8
4. Информационная безопасность	4	4	6	2	4	1	3	8	7	7	8	54	4
5. Автоматизированная система расчетов	6	3	4	4	5	2	4	5	6	2	7	48	3
6. Сетевая инфраструктура	8	1	5	3	9	8	10	2	10	6	4	66	7
7. Бизнес-процессы	7	8	10	5	6	10	7	3	1	3	5	65	6
8. Инновационные технологии коммуникаций	1	2	1	6	1	4	1	1	3	1	2	23	1
9. Инжиниринг	3	5	2	8	7	9	6	10	4	5	1	60	5
10. Повышение качества обслуживания	2	7	3	7	2	5	2	4	2	4	6	44	2

Все факторы, влияющие на обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» представлены на рисунке 2.5.

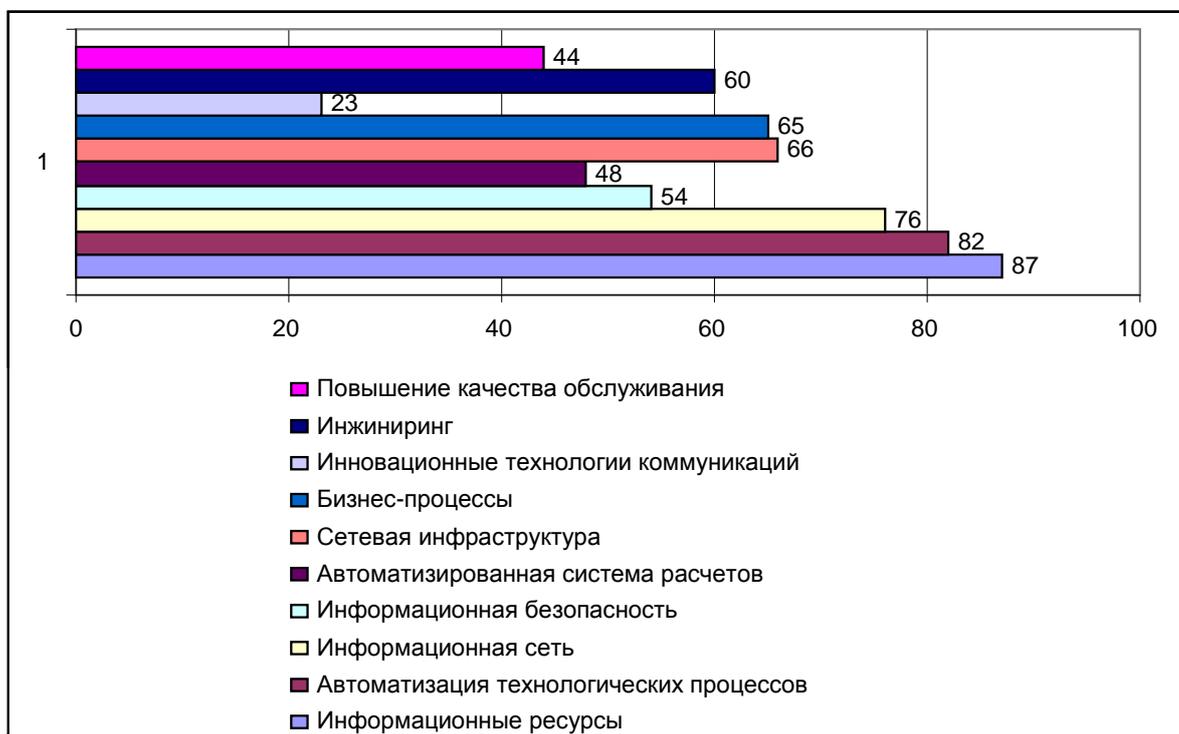


Рис. 2.5. Факторы, влияющие на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России»

При этом необходимо отметить, что схема расположения факторов, влияющих на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России», в порядке значимости несколько иная (рис. 2.6).

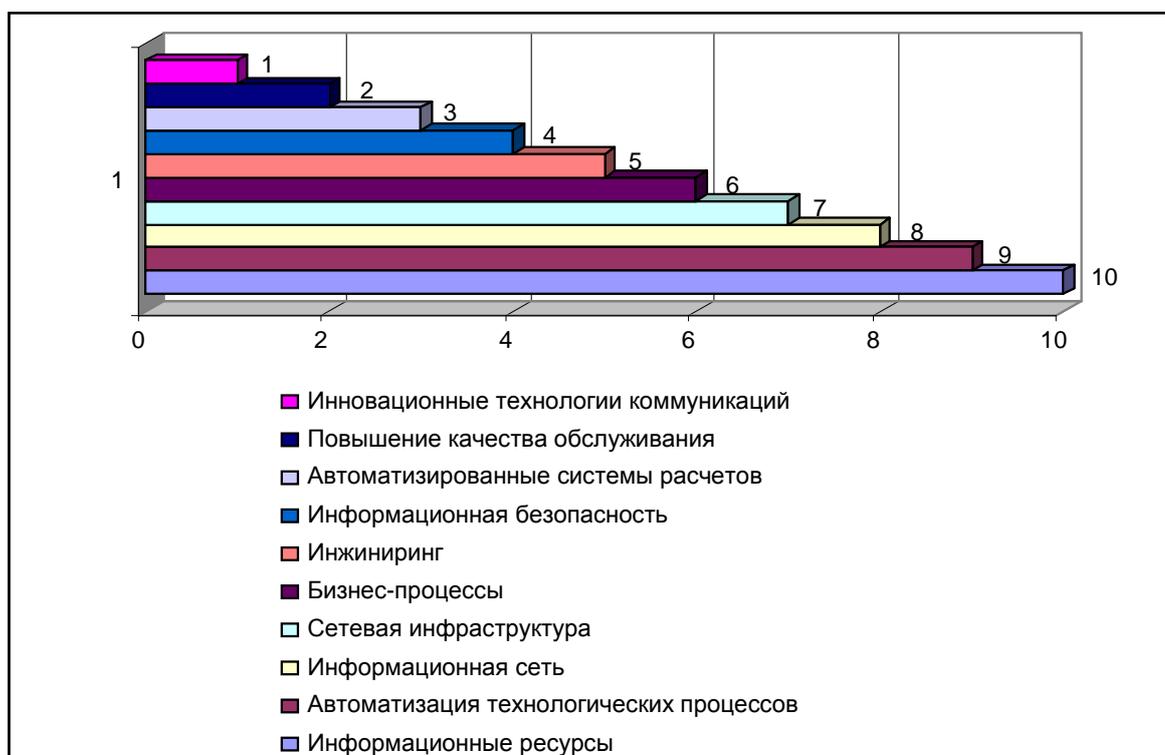


Рис. 2.6. Схема расположения факторов, влияющих на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» в порядке значимости

На основе данных, приведенных в таблице 2.10 и на рисунках 2.5. и 2.6. можно сделать вывод, что наиболее важным фактором, влияющим на эффективность обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» являются инновационные технологии коммуникаций. Внедрение инновационных технологий в сферу коммуникаций, решение задач по развитию интернет-услуг, сбербанк-онлайн через сеть интернет является перспективным направлением деятельности ПАО «Сбербанк России».

На втором месте следует фактор повышения качества обслуживания. Необходимо использовать новые технологии, позволяющие увеличивать скорость обслуживания клиентов. Автоматизированные очереди стали одним из таких направлений ПАО «Сбербанк России».

Автоматизированная система расчетов по мнению экспертов занимает третье место. Правильно подобранные системы расчетов позволяют операторам

сократить время обслуживания клиентов, тем самым повысив уровень прибыльности коммерческого банка и привлечь большее количество клиентов.

На четвертом месте находится информационная безопасность. Это защита конфиденциальности, целостности и доступности информации. Безопасность информации (данных) определяется отсутствием недопустимого риска, связанного с утечкой информации по техническим каналам, несанкционированными и непреднамеренными воздействиями на данные и на другие ресурсы автоматизированной информационной системы, используемые при применении информационной технологии.

Далее эксперты отдают предпочтение инжинирингу. Достижение высоких результатов в области инноваций не возможно без инженерно-консультационных услуг исследовательского, проектно-конструкторского, расчётно-аналитического характера, подготовки технико-экономических обоснований проектов, выработки рекомендаций в области организации производства и управления, то есть комплекса коммерческих услуг при обслуживании физических лиц.

Бизнес-процессы расположены на шестом месте. Ключевыми свойствами бизнес-процесса является то, что это конечная и взаимосвязанная совокупность действий, определяемая отношениями, мотивами, ограничениями и ресурсами внутри конечного множества субъектов и объектов, объединяющихся в систему ради общих интересов с целью получения конкретного результата, отчуждаемого или потребляемого самой системой.

Затем следует фактор – сетевая инфраструктура. Системы безопасности должны быть дополнены распределенной аутентификацией, автоматическим распределением правил (корпоративные директивы или правила) и динамическим реагированием на несанкционированное проникновение в инфраструктуру через любые точки доступа.

Информационная сеть занимает восьмое место, хотя за последние годы роль информационных сетей как бизнес-инструмента существенно увеличилась, все важнейшие бизнес-приложения переориентированы на онлайн модель

обслуживания физических лиц, обеспечивающую наибольшую эффективность бизнес-процессов.

Автоматизация технологических процессов находится на девятом месте по степени значимости. Главными целями автоматизации технологических процессов являются увеличение скорости обслуживания физических лиц и безопасности финансовых операций.

Наименее важным фактором эксперты считают информационные ресурсы. Информационные ресурсы, в широком смысле – совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации. Информационные ресурсы, по законодательству РФ – отдельные документы и отдельные массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других видах информационных систем.

Подводя итоги, можно сказать, что повышение эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» во многом зависит от внедрения и развития инновационных технологий, которые являются важнейшим фактором к повышению прибыли банка и расширению его клиентской базы. При этом, однако, не следует забывать и о значимости автоматизированных систем расчетов, информационной безопасности, повышении качества обслуживания и инжиниринга.

Рекомендации по повышению эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке будут представлены в третьем разделе выпускной квалификационной работы.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ», ОСБ №8624 Г. ПЕНЗА

3.1. Разработка стратегии развития банка

Выявленные во втором разделе работы недостатки в управлении обслуживанием физических лиц в коммерческом банке «Сбербанк России» снижают привлекательность банка, что позволяет говорить о необходимости разработки клиенто-ориентированной стратегии банка.

Разработка клиенто-ориентированной стратегии будет строиться на основе двух стратегий – эталонной стратегии и маркетинговой стратегии по М. Портеру. Среди эталонных выберем стратегию концентрированного роста, при которой фирма пытается улучшить свой продукт (услугу) или начать производить новый. Что касается рынка, то фирма ведет поиск возможностей улучшения своего положения на существующем рынке либо же перехода на новый рынок. А среди стратегий по Портеру выберем стратегию дифференциации, т.е. способы, чтобы занять место в умах потребителей, оперируя каким-нибудь уникальным свойством услуги. По данным стратегиям предложим рекомендации.

Банковский маркетинг самым тесным образом связан со всей деятельностью банка и управлением ею (банковским менеджментом), включая как управление операциями, так и управление персоналом.

Действительно, сотрудники банка, непосредственно занимающиеся продвижением Интернет-услуг, могут затратить большие усилия и средства на рекламу и личное общение с потенциальными клиентами банка с целью убедить их воспользоваться его услугами, в результате чего возможные клиенты придут в банк. Однако вследствие невнимательного отношения к ним сотрудников банка, несоответствия предлагаемых услуг тому, что они ожидали на основе рекламных обращений, а также других причин у них может сложиться неблагоприятное впечатление о банке и они откажутся от взаимодействия с ним. Поэтому, как

подчеркивается в специальной литературе и выступлениях в прессе руководителей различных коммерческих банков, деятельность всех сотрудников банка должна основываться на концепции маркетинга, ориентированной на потребителя.

Во избежание потери клиентов необходимо исправить выявленные недостатки, которые ухудшают работу с потребителями. Для этого необходимо:

- увеличить число банкоматов, установив их в ранее неохваченных микрорайонах города;

- разработать стандарты обслуживания потребителей онлайн-услуг, довести их до каждого сотрудника;

- усилить рекламную деятельность, в частности, касающуюся продвижения онлайн-услуг;

- изменить ценовую политику;

- разработать программы привлечения и удержания клиентов;

- развить систему обучения пользования онлайн-услугами.

Рассмотрим каждую рекомендацию в отдельности.

Во-первых, необходимо установить дополнительные банкоматы в следующих районах города: район Автовокзала, Шуист и Западная поляна. Необходим хотя бы один банкомат в каждом крупном торговом центре. Это очень удобная услуга, когда потребитель может операции в своем районе. Создается ощущение, что банк подумал о своем любимом клиенте и поставил именно для него банкомат. Даже, если офис банка один в центре города, то банкоматов должно быть достаточно, чтобы удовлетворять спрос потребителей. Данная услуга уже рассматривается управлением банка, поэтому в оценке эффективности предложена не будет.

Большее внимание необходимо уделить культуре общения и степени внимания персонала банка по отношению к клиентам. Необходимо разработать стандарты обслуживания потребителей, регламентирующие основные требования к персоналу: умение слушать потребителя; умение определять проблему, с

которой обращаются в банк; стараться быть отзывчивым; стремиться предлагать свои решения проблемы; сочувствовать клиентам. Данные правила необходимо довести до сотрудников банка и отслеживать их выполнение.

Еще одним недостатком в банковской деятельности является недостаток информации о новых программах и услугах. Нужно давать больше новых данных в самом масштабном средстве распространения информации – рекламе.

Общие подходы к рекламе таковы: она должна быть проста, убедительна; опираться не на эмоции, а на точные достоверные факты; быть краткой и оригинальной; выступать как единая система – рекламная кампания, в которой все акценты расставлены так, чтобы максимально продемонстрировать потенциальному клиенту выгоды, которые он сможет получить от использования предлагаемых услуг.

Как правило, банк на основе анализа рынка капитала, изменений его объема, изучения потребительских привычек, учета социально-психологических особенностей объектов на территории составляет программу по привлечению средств (вкладов, депозитов) и выдаче кредитов и ссуд. В этом смысле банк обязан определить общие принципы стратегии конкурентной борьбы и конкретные способы овладения рынком сбыта. Такой стратегией должны руководствоваться все подразделения банка. В этих условиях ставится задача интенсификации деятельности банка путем создания системы онлайн-услуг, предоставления различных льгот и премий своим клиентам, ведения рекламы, в том числе престижной, позволяющей создать благоприятное мнение о банке и его деятельности.

Следующим шагом в стратегии развития является разработка новых банковских услуг, в частности, развитие онлайн-услуг.

В качестве новых банковских услуг можно предложить Сбербанку следующие, которые кажутся наиболее актуальными и которых банк еще не оказывает:

- 1) Кредиты молодым людям (студентам и т.д.).

Данная услуга окажет двойную пользу банку: привлечет новых клиентов и создаст среди молодежи определенный имидж банка.

2) Привлечение частных лиц к операциям на рынке ценных бумаг.

Сбербанк должен активнее привлекать клиентов на рынок акций. Можно предложить частным лицам формирование портфеля ценных бумаг на имеющиеся у него средства, т.е. предложить клиентам договор об инвестиционно-депозитном вкладе. По условиям договора, клиент получает возможность сформировать из своих средств инвестиционный портфель, распределив капитал по собственному усмотрению среди различных категорий активов, например, 10 видов иностранной валюты, депозитные сертификаты, векселя Сбербанка, государственные ценные бумаги и т.д. Если в случае с размещением средств в валютные активы клиент отчасти рискует, так как не может точно спрогнозировать изменение курсов валют, то в случае с приобретением депозитных сертификатов и векселей риска нет. Доход от инвестиций в эти объекты определяется процентной ставкой, устанавливаемой банком, является гарантированным и не зависит от случайных факторов.

3) онлайн-услуги – банковское обслуживание клиентов на дому и на их рабочем месте.

Наряду с использованием банкоматов, электронных систем расчетов и платежей ведение банковских операций на дому («home banking») представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники.

Пользователи систем электронных банковских услуг на дому самостоятельно приобретают необходимое оборудование, а банк консультирует клиентов по вопросам оборудования домашних терминалов и приобретения необходимого программного обеспечения. Подобные системы позволяют клиенту банка, используя экран монитора или телевизора, персональный компьютер, подключиться по телекоммуникационным линиям связи (телефон или видео) к банковскому компьютеру.

В данном случае банковские операции могут осуществляться 7 дней в неделю круглосуточно. Перед началом каждой операции владелец счета использует «ключ» в коде защиты от неправомерного подключения к системе. Пользование данной системой позволяет управлять текущим счетом, вкладом, расчетами клиента с бюджетом, счетами платежей и сбережений.

Онлайн-услуги стали доступным клиентам банков уже относительно давно. Современные телекоммуникационные системы для ведения банковских операций на дому и в офисе, по мнению специалистов, будут неизбежно усложняться и затем широко использоваться во всех странах мира. В будущем онлайн-услуги превратятся в основную форму розничных банковских услуг – услуг населению. Они обеспечат объединение услуг, основанных на использовании банкоматов, кредитных и платежных карточек, и услуг, оказываемых отделениями банков, в единую систему банковских видеослужб на дому.

4) Информационные и консультационные услуги.

В Сбербанке работают прекрасные специалисты по финансам, кредитованию, валютным операциям и ценным бумагам. Эти люди ежедневно обрабатывают гигантские информационные потоки, и часто много информации не требуется им в дальнейшей работе. Банк мог бы организовать специальный консультационный отдел, в задачи которого входило бы издание аналитических обзоров по различным направлениям: рынок валюты, денежный рынок, рынок ценных бумаг, новости налогообложения, макроэкономическая ситуация и прочее. Потребителями этой информации будут являться юридические лица, работающие на внешнем рынке; частные лица, имеющие ценные бумаги и иностранную валюту; другие коммерческие банки.

Немалую роль в привлечении и удержании клиентов играет установление оптимального соотношения между ценой и качеством предоставляемых услуг. В целях повышения производительности банки направляют свои усилия на снижение издержек и рационализацию банковских операций, часто игнорируя оптимизацию цен на свои продукты и услуги, хотя именно они оказывают наиболее сильное влияние на объем прибыли. Структура цены банковского

продукта очень сложна, поскольку интегрирует многочисленные элементы: помимо классического процента она включает издержки, комиссионные, различные платежи и т.д., в т.ч. и отражающие рейтинг и имидж самого банка.

Для установления цен также важны ценность банковских продуктов, субъективно воспринимаемая клиентами, и уровень издержек их производства. Для выявления предпочтений клиентов можно рекомендовать метод сопряженного анализа, заключающийся в том, что опрашиваемым клиентам предлагается на выбор 15-20 пар банковских продуктов и банков. Они должны сопоставить преимущества и недостатки каждого предложения и выбрать из двух одно. Ответы респондентов оцениваются определенным числом пунктов (баллов). Например, при оценке такого параметра, как ежемесячная стоимость услуги, наибольшее число пунктов (18) получила бесплатная услуга; цена в 100 рублей получила 8 пунктов (снижение по сравнению с предыдущей оценкой на 10 пунктов), тогда как цена в 200 рублей – 4 пункта. Обращает на себя внимание то, что оценка восприятия клиентом повышения цены с 100 до 200 рублей ухудшилась всего на 4 пункта, поскольку повышение цены компенсировалось предоставлением дополнительных услуг, например, услуг консультанта по финансовым вложениям (которые полностью отсутствуют при бесплатной услуге). Таким образом, банк может без потери клиентов удвоить цену некоторых услуг, предоставив клиентам дополнительное обслуживание.

Подобным же образом можно оценить восприятие клиентами и других параметров банка, в т.ч. его известности, авторитета имени, имиджа и т.д. Обработка результатов подобных опросов позволяет учесть все факторы при установлении цен на банковские продукты и услуги, а также осуществить сегментирование клиентов по уровню цен приобретаемых ими продуктов и услуг.

Для привлечения и удержания клиентов Сбербанку необходимо осуществлять такие программы, целью которых является привлечь и удержать наиболее активных клиентов, поскольку, согласно имеющимся оценкам, 4/5 всех прибылей обеспечивают 1/5 клиентов. Сбор информации о таких клиентах позволяет разрабатывать в отношении этой категории методы так называемого

прямого целевого маркетинга. К ним можно отнести такие инновационные предложения, как:

– предложить программу для физических лиц, предполагающую, что владелец кредитной карточки банка каждый раз при ее использовании получает несколько баллов (по 3 балла за каждые 200 рублей расходов). Эти баллы автоматически учитываются на банковском счете клиента и в конце месяца публикуются в выписке о состоянии его счета. Накопленные баллы могут затем обмениваться на определенные товары или услуги по выбору клиента. В специальном каталоге банка перечислены, например, такие возможности: подписка на газеты или журналы (150-300 баллов), билеты в кино (300 баллов), цветы (450 баллов), билеты на концерт (1500), фотоаппараты и т.д.;

– некоторым частным клиентам, обладающим значительными средствами на банковском счете, можно предложить вступление в особый клуб, члены которого пользуются дополнительными услугами. Минимум дважды в год приглашать их на встречу в банк, в ходе которой финансовые консультанты обсуждают с ними их финансовое положение, анализируют структуру доходов и возможный размер будущей пенсии, рассматривают направления вложений средств и способы минимизации налогообложения.

Далее необходимо далее развивать наиболее перспективную систему – банковские онлайн-услуги. Эта система пока не в состоянии конкурировать с другими системами, основанными на высоких технологиях, хотя существуют все предпосылки превращения ее в доминирующую (по крайней мере, в розничной сфере). И можно предположить, что если Сбербанк не пожалеет денег на внедрение и развитие этой системы, то он без сомнения будет хозяином положения на рынке онлайн-услуг. На данный момент у банка есть свой сайт в Интернете, который содержит все текущие новости о банке⁷³.

⁷³ Яцевич А.В. Возможности Интернет для банковских услуг. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://yas.narod.ru/andy/ib_chapter2.htm. 08.05.2009.

В результате применения маркетинга в Сбербанке можно ожидать увеличения числа клиентов, увеличения активов банка, диверсификации оказываемых услуг, а также усиления имиджа банка, его лучшей узнаваемости.

Таким образом, внедрение приемов маркетинга в работе всех подразделений банка позволит увидеть новые способы оказания услуг, получения прибыли. Если раньше банк ориентировался только на свой товар (услуги), то после перехода к рыночным отношениям он должен ориентироваться на нужды и потребности клиентов. Если сегодня клиенты предпочитают вкладывать деньги на короткий срок, то нужно им предлагать «короткие» вклады, если клиент предпочитает более рискованные, но в то же время и более доходные инструменты, то следует предложить ему именно такие.

3.2. Мероприятия по развитию кредитования физических лиц в коммерческом банке

В целом ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе постоянно занимается разработкой новых программных продуктов и услуг в области потребительского кредитования. Разработка банковского продукта является сложным многоступенчатым процессом для банковского учреждения, начиная от исследования рынка и предпочтений на текущий момент заканчивая непосредственной апробацией его на предприятии.

Немаловажное значение в развитии банковских розничных продуктов и услуг имеют информационные технологии. Информационные технологии являются не только средствами автоматизации бизнес-процессов, но и стали интегрированной частью самих этих процессов. В настоящий момент основные банковские бизнес-процессы в принципе не могут быть реализованы без использования информационных технологий. Например, в ритейловом банке ежедневно могут появляться десятки тысяч новых клиентов, а однократное начисление процентов может потребоваться по нескольким миллионам выданных кредитов. Банковские информационные технологии на сегодняшний день являются самостоятельным направлением в сфере информационного бизнеса и включают в себя наряду с

программным обеспечением, комплекс вопросов, касающихся информационного, аппаратно-технического обеспечения банковских операций и телекоммуникаций.

Информационные технологии предоставляют возможность ведения автоматизированного учета всего спектра операций, осуществляемых банком. С приемлемой степенью скорости и надежности, получение всей бухгалтерской и финансовой отчетности. Они поддерживают управленческий учет и стратегическое планирование, предоставляют широкие возможности для контроля и анализа управленческой и учетной информации⁷⁴.

Несмотря на универсальность большинства российских банков с точки зрения спектра операций, практически невозможно найти два банка, похожих друг на друга своей организационной структурой, технологией предоставления клиентам услуг, структурой документооборота и т.д. Хотя экономический смысл банковских операций в любом случае остается неизменным, каждый коммерческий банк работает по своей сложившейся технологии. Она может быть не всегда оптимальной, характеризуется неоправданно высокими затратами, но тем не менее эта технология является «исторически сложившейся» для данного банка.

Проведение безналичного платежа включает в себя стадии подготовки платежного поручения, его передачи в обслуживающий банк, обработки в этом банке и списании суммы платежа со счета плательщика, маршрутизации платежного документа межбанковскими каналами связи в операционное подразделение Банка России, его проведение там по корреспондентским счетам банков плательщика и получателя, передача банкам выписок по их корсчетам в подтверждение платежа, зачисление денег на счет получателя, предоставление плательщику и получателю выписок по их счетам в подтверждение проведения платежа.

Требование быстрого проведения платежа должно распространяться не только на межбанковские процедуры, но и на процедуры взаимодействия банк –

⁷⁴ Матковская, Я.С. Оценка эффективности маркетинговых инвестиций при коммерциализации инновационных технологий [Текст] / Я.С. Матковская // Финансы и кредит. – 2015. – № 24

клиент. Безналичные платежные системы в нашей стране не получают широкого распространения среди малых предприятий и состоятельных слоев населения, если они решают только проблемы электронной обработки и быстрого проведения межбанковских процедур.

Необходимы столь же эффективные и самое главное массово применяемые решения в части быстрой передачи платежных документов на уровне банк – клиент. Если говорить о проведении платежей в режиме реального времени, то именно о всех стадиях платежа – от его инициализации в процессе формирования плательщиком платежного документа до получения выписок получателем платежа.

Коммерческие банки самостоятельно неспособны стимулировать массовое использование новых коммуникационных технологий, и по сей день взаимодействие с большинством клиентов строится на традиционных методах. Системы банк-клиент есть лишь у крупных предприятий с большим числом платежей, малые предприятия ввиду дороговизны этих систем практически их не используют. Интернет-банк работает у нескольких крупных банков, у большинства других под этим определением скрывается немного модернизированный банк-клиент, с теми же большими издержками в его использовании.

Для снижения издержек платежа и доведения скорости его проведения до нескольких секунд, централизации всех клиентских счетов представляется необходимым, чтобы платежи проводились одной простой проводкой со счета плательщика на счет получателя. Была доказана возможность применения данной схемы проведения платежа, ее выгодность для коммерческих банков. Однако залогом использования этой схемы будет полный перевод взаимодействия со всеми клиентами на электронные технологии с употреблением средств дистанционного доступа к банковскому счету.

Кроме вышеуказанных предложений по совершенствованию кредитования в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» можно предложить следующие мероприятия.

В банке должна действовать эффективная система критериев предоставления кредита, влияющих на степень кредитного риска:

- степень концентрации кредитной деятельности банка в определенной отрасли;
- принадлежность заемщика к определенному сегменту рынка;
- четкое понимание деятельности заемщика;
- удельный вес кредитов и других активов банка, приходящихся на клиентов с финансовыми трудностями;
- порядок представления и содержание обеспечения по кредиту;
- цель кредита, структура и график платежей по нему;
- источник погашения основной суммы долга и процентов по нему.

В банке должна действовать система лимитов кредитования, установленных на уровне как отдельных заемщиков, так и групп связанных контрагентов, с учетом различных видов кредитных рисков, возникающих при долгосрочном и краткосрочном кредитовании. В банке при предоставлении новых кредитов (во всех формах), переоформлении и продлении сроков ранее выданных кредитов должна применяться определенная процедура их утверждения. Кроме того, должны существовать:

- система непрерывно обновляемой документации (обновление документации в кредитных досье, получение последней финансовой информации от заемщика, подготовка разных документов) для каждого кредитного инструмента, подверженного кредитному риску;
- система контроля за состоянием и качеством каждого отдельного кредита и кредитного портфеля в целом (включая процедуры по определению достаточности резервов на возможные потери);
- система классификации и процедуры оценки кредитных рисков.

Приоритетными направлениями деятельности ПАО «Сбербанк России» является предоставление кредитов и финансовых услуг физическим лицам в сегменте банковской розницы: на покупку потребительских товаров

непосредственно в местах продаж, а также предоставление кредитов на основе пластиковых карт и кредитов наличными через сеть собственных офисов, а также через партнерскую сеть.

Банк оперативно реагирует на изменения, которые происходят на российском рынке банковских услуг, предлагая клиентам и партнерам оптимальные условия кредитования и сотрудничества.

Таким образом, в результате проведенного исследования можно выделить следующие мероприятия по совершенствованию процесса кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе (таблица 3.1).

Таблица 3.1

Основные направления совершенствования кредитования физических лиц в ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе

Мероприятие	Ожидаемый эффект
Увеличение сумм нецелевых кредитов до 500 000 руб.	Рост клиентов порядка 7% - увеличение доходов банка – $500 * 0,234 = 117$ тыс. руб.
Новые кредитные продукты для бюджетных групп населения (врачи, учителя) на льготных условиях	Рост клиентов порядка 12,5% - увеличение доходов банка – $1350 * 0,19 = 256,5$ тыс. руб.
Выпуск новых кредитных карт до 30 тыс.шт. с лимитом до 50 тыс. руб.	Наличие средств в обороте, с задолженностью по картам до 700 тыс. руб., т.е. гарантированное получение дохода порядка $700 * 0,19 = 133$ тыс. руб.

Для большей наглядности представим прогнозное изменение основных показателей ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе за счет внедрения предлагаемых мероприятий в виде диаграммы (рис. 3.1).

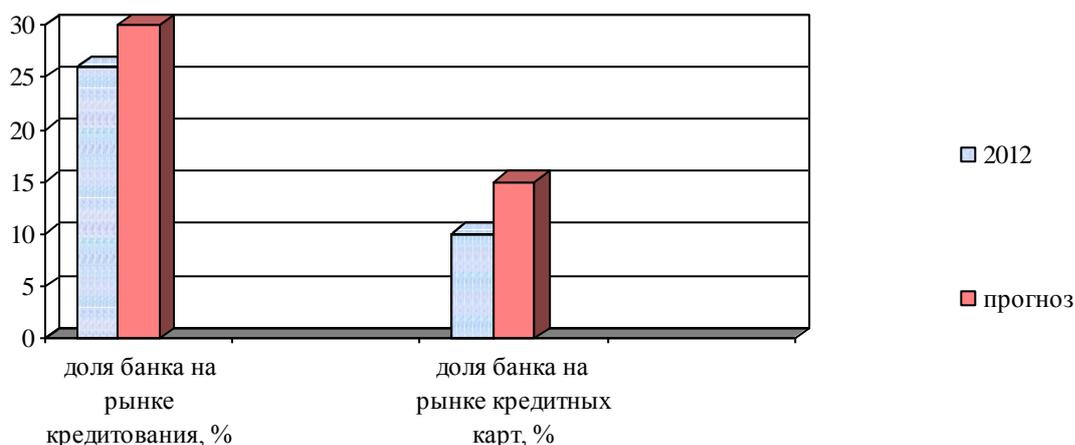


Рис. 3.1. Рост доли ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе на рынке кредитования

В целом, стратегия деятельности Сбербанк России направлена на достижение оптимального соотношения между ликвидностью, доходностью и рисками. В своей деятельности любой коммерческий банк придерживается соблюдения всех пруденциальных норм, установленных Банком России.

Активными игроками на рынке кредитования физических лиц помимо эмитента являются ЗАО «Банк Русский Стандарт», ООО «Росбанк», Райффайзенбанк Австрия, Сбербанк России. На первую десятку лидеров приходится около 20% рынка.

Банк России прогнозирует, что в ближайшие 3 года реальные темпы прироста основных показателей банковского сектора (активов, капитала, кредитов и депозитов) будут опережать темпы прироста ВВП. Независимо от этого прогноза, автокредитование сохраняет высокие темпы роста. Рынок автомобилей за 2016 г. вырос более чем на 40%. Рынок автокредитования растет вместе с показателями продаж автомобилей.

Среди перспектив развития ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе с учетом мирового финансового кризиса следует выделить следующие.

Прежде всего, ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе планирует предоставлять нецелевые кредиты на более крупные суммы уже весной этого года. Банк предоставит своим потенциальным клиентам возможность оформить кредит наличными на сумму до 500 000 рублей.

ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе планирует развивать кредитные продукты на специальных условиях, предназначенные для льготных групп людей – врачей, учителей, – уже предоставляемые Банком в настоящий момент. Продолжается развитие ипотеки, автокредитования и кредитов на неотложные нужды.

Банк продолжает развивать культуру обслуживания клиентов. Уже на сегодняшний день клиенты могут подавать заявки на получение кредита дистанционно, посредством Интернета или телефона. Этим планы Банка не ограничиваются – планируется внедрение новых интересных продуктов для заемщиков.

В ближайшее время ПАО «Сбербанк России» в г. Пензе планирует привлекать срочные вклады в иностранной валюте, а также существенно увеличить количество офисов, в которых можно будет оформить срочные вклады. Кроме того, периодически будут вводиться различные сезонные и специальные вклады с более привлекательными условиями. Рынок продолжит двигаться в направлении упрощения условий кредитования и ориентированности на клиентов с различными потребностями, а значит, станет более сегментированным.

ПАО «Сбербанк России» продолжит «обучение» своих клиентов принципам работы с кредитными продуктами, специфическим банковским терминам и понятиям. В основе работы – принцип ответственного кредитования: построение открытых и доверительных отношений с клиентом, который, имея четкую и полную информацию о кредитном продукте, будет чувствовать удобство от простоты пользования им.

ПАО «Сбербанк России» регулярно проводит исследования с целью оценки различных показателей – например, уровня удовлетворенности своих клиентов. Так, например, на сайте периодически публикуются результаты исследования уровня удовлетворенности клиентов в сегментах кредитования наличными и кредитных карт. В целом было выявлено, что общий уровень удовлетворенности клиентов ПАО «Сбербанк России» в сегментах кредитов наличными и кредитных карт стремится к европейским нормам. Например, исследование по кредитам

наличными выявило долю клиентов с высокой степенью лояльности к банку. Доля таких людей среди клиентов банка составила более 35%, что уступает среднему европейскому показателю всего на 3%! Стоит отметить, что 2/3 клиентов банка – 67% потребителей – предпочли бы ПАО «Сбербанк России» всем другим банкам в случае возникновения необходимости в кредите наличными. Около 49% клиентов в сегменте кредитования наличными и 40% карточных клиентов настоятельно рекомендуют ПАО «Сбербанк России» своим родственникам, друзьям и знакомым.

Одним из основных направлений совершенствования кредитования физических лиц следует отнести работу с кредитными картами. К достоинствам таких карт ПАО «Сбербанк России» можно отнести следующие моменты.

По сравнению с другими кредитными продуктами:

1. С кредитом, оформленным в магазине на определенный товар:

- возможность использовать деньги (в пределах установленного лимита) для приобретения любого товара, услуги (не связано с конкретным видом товара, как при оформлении кредита в магазине);

- процентная ставка по кредиту по карте ПАО «Сбербанк России» – 20% годовых (в то время как по кредиту, оформленному в магазине на определенный товар, она составляет более 29% годовых);

- получение наличных денег в любом банкомате;

- при использовании карты не надо предоставлять банку информацию о себе, своих доходах, приносить документы и ожидать решения о предоставлении кредита. Клиент просто выбирает товар и сразу проходит к кассе для того, чтобы расплатиться денежными средствами на карте;

- клиент сам выбирает удобный размер ежемесячного платежа с условием, что при наличии задолженности он будет ежемесячно оплачивать сумму в размере, не менее минимального платежа, и не позднее рекомендуемого срока оплаты – 20-е число каждого месяца.

2. По сравнению с кредитами наличными:

- наличные с карты можно получить в любое время;
- по мере погашения задолженности лимит овердрафта восстанавливается, то есть деньгами на карте можно пользоваться снова;
- через банкоматы с карты деньги можно получать за несколько минут. Не нужно оформлять бумаги, ждать одобрения банка и получения денег.

Льготный период по кредитной карте может составлять до 90 дней. Для того, чтобы воспользоваться кредитной картой, необходимо ее активировать, позвонив по бесплатной горячей линии. После активации можно снять с кредитной карты наличные денежные средства.

3. Удобное получение наличных в любом банкомате с минимальным процентом комиссии.

В случае, если сумма полученных в банкомате за 1 раз средств более или равна 5000 рублей, комиссия за получение наличных не взимается.

4. Нет никаких дополнительных комиссий, если на конец месяца сумма задолженности – менее 1000 руб.

Это удобно, если, например, в магазине не хватает денег на покупку. Можно воспользоваться картой, а, например, со следующей зарплатой погасить долг полностью. Главное – успеть погасить весь долг до конца месяца, следующего за месяцем совершения покупки.

При использовании карты заемщик всегда знает, сколько денег нужно платить ежемесячно. Размер минимального платежа фиксирован. Удобно планировать личные расходы и семейный бюджет.

Следующее достоинство кредитной карты, это то, что кредит можно погашать не минимальными платежами, а большими суммами. Сумму платежа по кредиту можно определить самому (только не меньше минимального платежа). Чем большие суммы вносит заемщик, тем быстрее погашается задолженность, а значит, происходит экономия на процентах и комиссиях. Можно погасить кредит одним платежом сразу – никаких штрафов или комиссий за досрочное погашение нет.

По мере погашения долга по карте, размер лимита восстанавливается и

деньгами можно пользоваться снова.

ПАО «Сбербанк России» начал распространение кредитных карт особенно активно в последние два-три года. К началу 2015 г. банк осуществил выпуск свыше 100 тыс. карт, лимит по которым варьируется в пределах 15-50 тыс. руб. К концу 2017 г. банк планирует выпустить 1,5 млн. кредитных карт.

Выход на рынок кредитных карт – естественное развитие для коммерческого банка, занимающегося потребительским кредитованием. Доля ПАО «Сбербанк России» на этом рынке уже достаточно значительна, однако топ-менеджмент ожидает резкой активизации клиентов, уже получивших кредитные карты, но пока не активировавших их.

ПАО «Сбербанк России» имеет ряд преимуществ по сравнению с традиционными банками для обеспечения быстрого роста на рынке кредитных карт (т.е. классического кредитования физических). Можно выделить несколько таких факторов:

- канал дистрибуции карт – выдача таких карт при обращении за любыми услугами в банк, один из самых дешевых способов маркетинга;

- кредитные карты распространяются только среди лиц, имеющих положительную кредитную историю. Таким образом, банк значительно уменьшает потенциальные кредитные потери, предлагая свой продукт только заемщикам с хорошей репутацией.

Таким образом, ПАО «Сбербанк России» для сохранения и укрепления лидирующих позиций на банковском рынке необходимо диверсифицировать продуктовую линейку и активно развивать кредитование физических лиц на территории России. Для реализации этой цели ПАО «Сбербанк России» необходимо:

- расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;

- расширять и диверсифицировать каналы дистрибуции кредитных продуктов и банковских услуг через собственную и партнерскую сети, поддерживать долгосрочные отношения с партнерами Банка;

- непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;
- модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;
- повышать операционную эффективность;
- снижать операционные расходы;
- развивать маркетинговую деятельность, повышать узнаваемость и доступность бренда Банка для различных целевых аудиторий на всех сегментах рынка, на которых представлен Банк;
- постоянно совершенствовать эффективность функционирования и управления;
- повышать инвестиционную привлекательность компании;
- привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии Банка.

ПАО «Сбербанк России» для дальнейшего развития необходимо направить внимание на такие виды кредитования, как автокредитование и ипотечное кредитование, что связано с высокими темпами роста этих видов кредита.

3.3. Экономическая оценка эффективности предложенных мероприятий

В экономической теории эффективность определяется исходя из поставленных целей как функция достигнутых результатов и затраченных на это ресурсов. В экономической литературе эффективность рассчитывается как отношение экономии прибыли от внедрения конкретного результата к затратам на его создание по формуле⁷⁵:

$$\mathcal{E} = \frac{\Pi}{\mathcal{Z}} \times 100\% , \quad (3.1)$$

где \mathcal{E} – экономическая эффективность, %;

Π – экономия или прибыль, руб.;

\mathcal{Z} – затраты на создание экономии.

⁷⁵ Жилина Н.Н. Совершенствование диагностики финансового состояния в системе кредитной кооперации // Международный бухгалтерский учет. 2016. – №25. – С. 38-44.

Для исправления сложившейся ситуации в банке и для более эффективной работы в дальнейшем, руководству ПАО «Сбербанк» следует принять меры по наращиванию собственного капитала, прежде всего, по увеличению прибыли, т.к. прибыль создаст базу для самофинансирования, будет являться источником погашения обязательств предприятия перед банком и другими кредиторами, что позволит уменьшить краткосрочные обязательства.

Для достижения этой цели следует уже в 2017 году провести ряд мероприятий, а именно повысить оборачиваемость активов банка, для чего необходимо увеличить объемы выданных кредитов.

Специфика ресурсной базы коммерческих банков состоит в том, что ее основную часть составляют привлеченные средства. Из них основную долю формируют депозиты, а меньшую – прочие привлеченные средства (заемные средства). Депозиты по экономическому содержанию можно разделить на такие группы: депозиты до востребования, срочные депозиты, депозиты физических лиц, ценные бумаги.

Проведя исследование банковского рынка по вкладам сроком от 91 дня до одного года, приведенных в таблице 3.2, необходимо предложить более выгодные условия вкладчикам.

Таблица 3.2

Виды и условия вкладов населения

Наименование банка	Сумма вклада (руб.)	В % годовых
Сбербанк России	от 1 000 до 100 000	5,5 – 7,75
Росбанк	от 3 000 до 50 000	7,65 – 10,5
Альфа банк	от 5 000 000 до 150 000 долл.	6,5 – 10,0
ВТБ 24	от 30 000 до 1 000 000	8,0 – 10,0

По данным таблицы 3.2 видно, что у ПАО «Сбербанк России» самые низкие проценты по вкладам на срок от 91 дня до 1 года. В целях улучшения политики по привлечению средств банка, необходимо предложить более выгодные условия вкладчикам, т.е. увеличить процентную ставку по вкладам до 7,5-10,5%.

За отчетный период 2015 года привлеченные средства банка на срок от 91 дня до года составляли 2 310 875 261 рублей. Рассчитаем, сколько банк может

получить прибыли при увеличении процентной ставки до 7,5 – 10,5%. Вклады населения в 2016 году в среднем увеличились на 7%. Для расчета возьмем среднюю величину процентной ставки, за отчетный период 6,6%, и предлагаемую 9%.

В связи с изменением процентной ставки по вкладам сумма привлеченных вкладов и процентные расходы банка на выплаты возрастут.

$$2\,310\,875\,261 * 7\% = 161\,761\,268,27 \text{ рублей}$$

$2\,310\,875\,261 + 161\,761\,268,27 = 2\,472\,636\,529,27$ рублей – сумма вкладов населения при увеличении процентной ставки по вкладам на 9%.

$2\,310\,875\,261 * 6,6\% = 152\,517\,767,23$ рублей – сумма выплаченных процентов по вкладам за отчетный период.

$2\,472\,636\,529,27 * 9\% = 222\,537\,287,63$ рублей – сумма выплаченных процентов по вкладам при увеличении процентной ставки, по предлагаемой программе.

Разместим денежные средства, полученные в результате привлечения вкладов по увеличенной процентной ставке, в кредитные операции банка по средней процентной ставке 18,5%.

$2\,472\,636\,529,27 * 18,5\% = 457\,437\,757,91$ рублей – сумма дохода, полученная по кредитам.

Сравним расходы, полученные по вкладам в результате увеличения процентной ставки и доходы, полученные в результате размещения привлеченных средств по этим вкладам в кредитные операции банка.

$$457\,437\,757,91 - 222\,537\,287,63 = 234\,900\,470,28 \text{ рублей.}$$

Из расчетов по предложенной программе, направленной на улучшение политики по привлечению средств банка, видно, что ПАО «Сбербанк России» затратит больше средств на выплату процентов по вкладам, но при этом привлечет больше клиентов. При размещении привлеченных средств в кредитные операции Сбербанк получит доход в размере 234 900 470,28 рублей.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

В выпускной квалификационной работе была рассмотрена проблема управления эффективностью обслуживания физических лиц в коммерческом банке на примере ПАО «Сбербанк России», ОСБ 8624 г. Пенза. В ходе проведенного исследования были сделаны следующие выводы.

1. Разработанные методические подходы позволяют осуществить комплексное изучение эффективности процессов обслуживания физических лиц в коммерческом банке, которые являются достаточно сложными системными явлениями. Поэтому для комплексного анализа данного процесса недостаточно базовых подходов. Необходима выработка определенной модели, позволяющей учесть все сложные логические и функциональные операции при обслуживании физических лиц. Без полного анализа невозможно разработать инновационные технологии, направленные на повышение эффективности обслуживания клиентов банка.

2. Подводя итоги анализа состояния ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских продуктов, можно отметить, что в современных условиях определяющим условием развития потенциала банка и занятия им устойчивой позиции на рынке является разработка стратегии развития. Определяющей предпосылкой для ее формирования становится анализ основных показателей деятельности банка. Стратегия закладывает основы улучшения основных показателей финансового, маркетингового, организационно-технологического, инновационного и кадрового потенциалов. Поэтому решение задач развития совокупного потенциала коммерческого банка можно осуществить путем разработки и корректировки стратегии банка.

3. По результатам проверки и анализа данных стало ясно, что Сбербанк России преодолел кризис последних лет. Рекордная чистая прибыль и 140% рост прибыли на акцию были достигнуты за счет значительного роста эффективности и радикальных изменений во всех бизнес-процессах банка. Этому способствовали

усилия Сбербанка России по цифровой трансформации бизнеса, формированию корпоративной культуры и организационной структуры.

4. Ключевые финансовые показатели Сбербанка России за 2016 год имеют следующие значения:

- чистая прибыль составила 541,9 млрд. руб.;
- прибыль на обыкновенную акцию составила 25,00 руб., увеличившись на 141,3% по сравнению с 2015 годом;
- рентабельность капитала достигла 20,8%, по сравнению с 10,2% год назад;
- размер собственных средств увеличивался в течение года и коэффициент достаточности основного капитала вырос на 340 базисных пунктов до 12,3%, в то время как коэффициент достаточности общего капитала достиг 15,7%, увеличившись на 310 базисных пунктов;
- стоимость риска за 2016 год составила 177 базисных пунктов, что на 77 базисных пункта ниже уровня 2015 года. Стоимость риска розничного кредитного портфеля составила 130 базисных пунктов, что на 85 базисных пункта ниже уровня 2015 года, в то время как стоимость риска корпоративных кредитов снизилась на 74 базисных пункта до 194 базисных пунктов по сравнению с 2015 годом;
- отношение операционных расходов к операционным доходам улучшилось до 39,7% в 2016 году по сравнению с 43,7% год назад;
- чистый доход от страхования и деятельности пенсионного фонда увеличился на 63,0% за 2016 год.

5. Чистые процентные доходы за 4 квартал 2016 года составили 355,2 млрд. руб., прибавив 19,5% относительно аналогичного периода прошлого года:

- динамика процентных доходов (снижение на 0,6% до 595,4 млрд. руб., по сравнению с 4 кварталом 2015) преимущественно была обусловлена укреплением рубля.
- процентные расходы, включая расходы на страхование вкладов, сократились на 20,4% в 4 квартале относительно аналогичного периода прошлого

года, составив 240,2 млрд. руб. Стоимость пассивов снизилась на 10 базисных пунктов до 4,5% в 4 квартале 2016 года относительно предыдущего квартала 2016 года за счет снижения стоимости розничных депозитов на 60 базисных пунктов до 5,5%.

Чистый комиссионный доход Сбербанка России за 4 квартал 2016 год составил 97,4 млрд. руб., увеличившись на 1,9% по сравнению с 4 кварталом 2015 года. Доля доходов от расчётно-кассового обслуживания клиентов (99,2 млрд. руб.) в комиссионных доходах в 4 квартале составила весомые 79,5%. Доходы от операций с банковскими картами выросли на 10,0% в 4 квартале 2016 года по сравнению с 4 кварталом годом ранее.

6. Проведенный анализ финансового состояния позволяет сделать вывод о достаточно устойчивом финансовом положении ПАО «Сбербанк России». Финансовые показатели, отражающие эффективность деятельности, за период за 2015-2016 гг., а также начало 2017 года, неуклонно растут. Такое положение позволяет ПАО «Сбербанк России» увеличивать объемы кредитования, в частности, физическим лицам на разные цели.

7. Анализ факторов эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке ПАО «Сбербанк России» показал, что повышение эффективности обслуживания физических лиц в коммерческом банке во многом зависит от внедрения и развития инновационных технологий, которые являются важнейшим фактором к повышению прибыли банка и расширению его клиентской базы. При этом, однако, не следует забывать и о значимости автоматизированных систем расчетов, информационной безопасности, повышении качества обслуживания и инжиниринга.

8. Выявленные во втором разделе работы недостатки в управлении обслуживанием физических лиц в коммерческом банке «Сбербанк России» снижают привлекательность банка, что позволяет говорить о необходимости разработки клиенто-ориентированной стратегии банка. Разработка клиенто-ориентированной стратегии будет строиться на основе двух стратегий – эталонной стратегии и маркетинговой стратегии по М. Портеру.

9. Во избежание потери клиентов необходимо исправить выявленные недостатки, которые ухудшают работу с потребителями. Для этого необходимо:

- увеличить число банкоматов, установив их в ранее неохваченных микрорайонах города;
- разработать стандарты обслуживания потребителей онлайн-услуг, довести их до каждого сотрудника;
- усилить рекламную деятельность, в частности, касающуюся продвижения онлайн-услуг;
- изменить ценовую политику;
- разработать программы привлечения и удержания клиентов;
- развить систему обучения пользования онлайн-услугами.

10. Следующим шагом в стратегии развития является разработка новых банковских услуг, в частности, развитие онлайн-услуг.

11. Приоритетными направлениями деятельности ПАО «Сбербанк России» является предоставление кредитов и финансовых услуг физическим лицам в сегменте банковской розницы: на покупку потребительских товаров непосредственно в местах продаж, а также предоставление кредитов на основе пластиковых карт и кредитов наличными через сеть собственных офисов, а также через партнерскую сеть.

12. Для сохранения и укрепления лидирующих позиций на банковском рынке ПАО «Сбербанк России» необходимо диверсифицировать продуктовую линейку и активно развивать кредитование физических лиц на территории России. Для реализации этой цели необходимо:

- расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;
- расширять и диверсифицировать каналы дистрибуции кредитных продуктов и банковских услуг через собственную и партнерскую сети, поддерживать долгосрочные отношения с партнерами Банка;
- непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;

- модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;
- повышать операционную эффективность;
- снижать операционные расходы;
- развивать маркетинговую деятельность, повышать узнаваемость и доступность бренда Банка для различных целевых аудиторий на всех сегментах рынка, на которых представлен Банк;
- постоянно совершенствовать эффективность функционирования и управления;
- повышать инвестиционную привлекательность компании;
- привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии Банка.

13. ПАО «Сбербанк России» для дальнейшего развития необходимо направить внимание на такие виды кредитования, как автокредитование и ипотечное кредитование, что связано с высокими темпами роста этих видов кредита.

14. В качестве экономической эффективности ПАО «Сбербанк России» предлагается повысить оборачиваемость активов банка путем увеличения объемов выданных кредитов. Из расчетов по предложенной программе, видно, что ПАО «Сбербанк России» получит доход в размере 234 900 470,28 рублей.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ананьев Д.Н. Банковский сектор России. Итоги и перспективы развития // «Деньги и кредит». – 2016 – №3. – С. 3-9
2. Ассоциация российских банков <http://www.arb.ru>
3. Банки и небанковские кредитные организации и их операции: учеб. – М.: Вузовский учебник. – 2014. – 528 с.
4. Банки, финансы, кредит: Учебник /под ред. Соколовой О.В. – М.: Юристъ, 2012. – 784 с.
5. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: 2009. – 437 с.
6. Белоглазова Г.Н. Деньги, кредит, банки. – Учебник. Издательство: «Высшее образование», 2015.
7. Бланк И.А. Управление денежными потоками. – К.:Ника-Центр, Эльга, 2016. – С. 716.
8. Бруснев М. Большой кредит для маленькой компании // Комсомольская правда. – 2015. - №16.
9. Брюков В.Г. Интенсификация как новая модель роста рынка платежных карт // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2016. – № 4. – С. 87-96.
10. Буклемишев О. Л. «Чулок» непобедим или причуды депозитной политики // Internet resource: <http://www.finance.opes.ru>
11. Веденкин А. А. Объем частных депозитов в банках быстро растет // Internet resources: <http://www.urbc.obzor01.ru>
12. Виноградова Т.Н. Банковские операции: учеб. пос., Феникс. – 2016 г.
13. Винокуров Д. Обзор банковского рынка. Факты банковского рынка. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://www.4p.ru/main/research/131686/#_ftn1#_ftn1. 18.03.2009.

14. Гарбузов А.К. Финансово-кредитный словарь, том II / А.К. Гарбузов. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 754 с.
15. Голубев А.С. Мониторинг региональных долей банка и оценка потенциальных возможностей его развития в новых регионах обслуживания // Маркетинг в России и за рубежом. – 2016. - №5. – С. 70-77.
16. Гринюк Е.М. Политика перекрестных продаж кредитных продуктов клиентам малого бизнеса / Банковское кредитование. – 2014. – №5. – С. 74-82.
17. Данько Т. П. Управление маркетингом: Учебник, 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 363 с. – (высшее образование).
18. Деньги, кредит, банки / Под ред. В. Ф. Жукова – М.: Банки и биржи. «Юнити-Дана». – 2015. – С. 784.
19. Деньги, кредит, банки / Под ред. Лаврушина О.И. – Учебник, М.: 2010 г.
20. Ефимова Ю.В. Современная практика микрокредитования // Банковское кредитование. – 2017. – №3. – С. 94-106.
21. Жарковская Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка. – Учебник. Издательство: «Омега - Л», 2015. – 325 с.
22. Жарковская Е.П. Банковское дело: Учеб. – М.: Омега-Л, 2012. – 440 с.
23. Жилина Н.Н. Совершенствование диагностики финансового состояния в системе кредитной кооперации // Международный бухгалтерский учет. 2016. – №25. – С. 38-44.
24. Жуков Е.Ф., Эриашвили Н.Д., Кузнецова Е. И., Васильев Г.А., Поляков В.А. Банковский менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2016 г. – 320 с.
25. Жукова Е.Ф. Банки и банковские операции. Учебник для вузов / Е.Ф. Жукова – М.: Банки и биржи ЮНИТИ, 2013. – 565 с.
26. Закон РФ «О защите прав потребителей» [Текст]: Закон РФ от 07.02.1992 г. М.: ИНФРА-М, 2004.
27. Закон РФ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» [Текст]: Закон РФ от 23.09.1992 г. М.: ИНФРА-М, 2004.

28. Закон РФ «Об авторском праве и смежных правах» [Текст]: Закон РФ от 09.07.1993 г. – М.: ИНФРА-М, 2004.
29. Зубова Е. Госбанки озолотятся. [Электр. ресурс] – Режим доступа: <http://www.rbcdaily.ru/print.shtml?2007/12/26/finance/311354>. 20.04.2009.
30. Иванова С. Банки опережают развитие народного хозяйства // Банковское обозрение. – М., Региональный обзор, 2016. – №1. – С. 14-16.
31. Ильясов С.М. Методологические аспекты формирования кредитной политики банка // Деньги и кредит. – 2015. – №6. – С. 23-25.
32. Инструкция ЦБ России «О порядке регулирования деятельности банков» от 01.10.97 №1 в ред. Указаний Банка России от 27.05.99 N 567-У, от 13.07.99 N 607-У, от 01.09.99 N 635-У, от 24.09.99 N 644-У, от 02.11.1999 N 671-У, от 12.05.00 N 789-У, от 28.09.00 N 832-У, от 01.03.01 N 930-У, от 09.04.01 N 950-У, от 13.08.01 N 1019-У, от 20.03.02 N 1128-У, от 06.05.02 N 1147-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».
33. Кабушкин С.Н. Управление банковским кредитным риском: учебное пособие / С.Н. Кабушкин. – 4-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2009. – 338 с.
34. Кленин А., Дмитриева Е. Самые узнаваемые банки. [Электр. ресурс] – Режим доступа: <http://rbcdaily.ru/2009/02/27/media/403650>. 05.04.2009.
35. Концепция развития Сбербанка России до 2020 года. Электронный ресурс http://www.leaninfo.ru/wp-content/uploads/2009/03/strategy_2014.pdf
36. Конягина М.Н. Банковские корпорации в России: состояние и перспективы: Монография [Текст] – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2016. – 205 с.
37. Конягина М.Н. Корпоративное управление как фактор стратегического успеха в банковском менеджменте [Текст] / М.Н.Конягина // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов.– 2015.- №6. – с.28-31
38. Конягина М.Н. Мотивационная система в рамках корпоративной стратегии банка [Текст] / М.Н.Конягина // Банковское дело. – 2016. - №10. – с.84-87.
39. Костерина, Т.М. Банковское дело/ под. ред. Т.М. Костериной. - М.: Финансы и статистика, 2009. – 360с.

40. Котлер Ф., Армстронг, Сондерс, Вонг Основы маркетинга: Пер.с англ. – 2-е Европ. изд. [Текст] – М.; СПб.; К.; Издательский дом «Вильямс», 2007. – 944с.
41. Кох Л.В. Инновации в банковском бизнесе [Текст] / Л.В. Кох, Е.Н. Смольянинова, В.С. Просалова. – СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2012. – 490 с.
42. Кох Л.В. Оценка эффективности банковских инноваций в эпоху новой экономики [Текст] / Л.В. Кох // Вестник ИНЖЭКОНА. Серия: Экономика. – 2014. – Выпуск 5 (24)
43. Крутова И.Н. Кризис и банковское проектное финансирование // Банковское дело. – 2014. – №6. – С. 52-58.
44. Лаврушин О.И. Банковский менеджмент: учебное пособие / О.И. Лаврушин – М.: Кнорус, 2013. – 560 с.
45. Леднев М.В. Новые продукты для финансирования бизнеса // Банковское кредитование. – 2017. – №2. С. 89-95.
46. Магомедов Г.И. Анализ современного состояния и перспективы развития кредитования в РФ [Текст] / Г.И.Магомедов // Финансы и кредит. – 2014. – №8
47. Магомедов Г.И. О конкуренции на банковском рынке [Текст] / Г.И.Магомедов, Гаджиев А.А., Ильясов С.М. Шанавазова М.С. // Деньги и кредит. – 2013 г. - №7.
48. Максютлов А.А. Банковский маркетинг: Учебно-практическое пособие. - М.: Издательство «Альфа – Пресс», 2009. – 444 с.
49. Матковская, Я.С. Оценка эффективности маркетинговых инвестиций при коммерциализации инновационных технологий [Текст] / Я.С. Матковская // Финансы и кредит.– 2015. – № 24
50. Миловидов В.Д. Современное банковское дело. Опыт США. – М.: Приор, 2007. – с. 180.
51. Моисеев С.Р. Насколько эффективно работают отечественные банки? / С.Р. Моисеев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2015. – №4. – С. 46-53.
52. Мурычев А. Н. Банковский сектор в преддверии новой модели развития // Internet resource: <http://www.atrus.120nt.ru>

53. Наточеева Н.Н. Общеметодологические подходы к обеспечению финансовой безопасности российских коммерческих банков [Текст] / Н.Н.Наточеева // Экономика. Налоги. Право. – 2016. – №1. – С. 3-11.

54. Официальный сайт Сбербанка России // www.sbrf.ru

55. Парфенов К.Г. Банковский учет и операционная техника в коммерческих банках (кредитных организациях). – М.: ЗАО «Бухгалтерский бюллетень», 2006.

56. Письмо ЦБ России «О методических рекомендациях по проверке операций кредитных организаций со сберегательными (депозитными) сертификатами» от 08.02.01 №20-Т // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

57. Полиди А.А., Авагян М.Ю. Оценка институционально-сетевого развития банковского сектора региона // Экономический анализ: теория и практика. – 2015. – №26. – С. 13-22.

58. Положение Банка России «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками, и отражения указанных операций по счетам бухгалтерского учета» от 26 июня 1998 г. N 39-П (в ред. от 24 декабря 1998 г. N64-П) – www.nalog.consultant.ru

59. Положение Банка России «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» от 31 августа 1998 г. № 54-П (в ред. от 27 июля 2001 г.) – www.kodeks.ru/manage/

60. Положение Банка России «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» от 26 марта 2004г. № 254-П – www.xjob.ru

61. Положение Банка России «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» от 26 марта 2007 г. N 302-П – www.garant.ru

62. Положение ЦБ России «Об обязательных резервах кредитных организаций, депонируемых в ЦБ РФ» от 30.03.96 №37 в ред. Указаний Банка России от 29.04.02 №1143-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

63. Родин Д.Я. Банковская конкуренция как фактор формирования инновационного финансового поведения региональных банковских структур [Текст] / Д.Я. Родин, Э.Н. Колкарева, Н.Н. Симонянц // Финансы и кредит. – 2015. - № 2(386).

64. Родин Д.Я. Парадигма стратегического банковского менеджмента в контексте обеспечения устойчивого развития коммерческих банков [Текст] / Д.Я. Родин, Л.Ю. Питерская // Финансы и кредит. – 2015. – №43(427).

65. Романов М.Н. Управление финансами банков / М.Н. Романов // Финансы и кредит. – 2013. - № 3. – С. 65-72.

66. Романова Т.К. Кредитный рынок как фактор регионального развития // Деньги и кредит. – 2016. – №1. – С. 60-64.

67. Савицкая Г.В. Экономический анализ: Учебник. – 10-е изд. – М: Изд-во «Эксмо», 2009 г.

68. Саркисянц А. Финансовое моделирование в банках и компаниях // Бухгалтерия и банки. – 2015. – №6. – С. 27 - 35.

69. Свиридов О.Ю. Маркетинговые и страховые инструменты реализации клиентоориентированной стратегии на рынке финансовых услуг [Текст] / О.Ю. Свиридов // Экономический вестник Ростовского государственного университета. 2014. – т . 6. - №3.

70. Указание ЦБ России «О дополнительных мерах по защите интересов вкладчиков банков» от 27.03.98 №192-У в ред. Указаний ЦБ России от 02.07.98 №274-У, от 26.11.99 №687-У, от 29.12.00 №891-У // Справочно-правовая система (СПС) «Гарант».

71. Указание ЦБ России «О направлении средств фонда страхования депозитов в коммерческих банках, фонда страхования коммерческих банков от банкротств, фонда компенсации коммерческим банкам разниц в процентных ставках» от 10.01.02 №1092-У // Вестник Банка России. – 2012. – №4.

72. Уразова С.А. Исследование специфики российской банковской системы как основа оценки перспектив ее дальнейшего развития [Текст] / С.А. Уразова // Деньги и кредит. - 2014.- №10. – С. 12-16.

73. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02 декабря 1990 N 395-1 (в ред. от 28 февраля 2009) – www.consultant.ru/popular/bank/

74. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» N 86-ФЗ от 10 июля 2002 г. (в ред. от 13 октября 2008 г.) – www.kadis.ru

75. Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» [Текст]: Федеральный закон от 20.02.2006 г. // Справочно-правовая система (СПС) «Консультант Плюс».

76. Шевчук Д.А. Кредитная политика банков: цели, элементы и особенности формирования (на примере коммерческого банка). – Учебник. Издательство: «Эксмо», 2009. – 206 с.

77. Шергин, В. В. О возможности дифференцированного подхода к оценке эффективности деятельности банков [Текст] / В. В. Шергин // Вестник ИНЖЭКОНА, серия экономика. – 2015. – № 1 (28). – С. 154–158.

78. Электронный сайт Правовой системы «Гарант» // <http://www.garant.ru/>

79. Электронный сайт КонсультантПлюс // <http://www.consultant.ru>

80. Яцевич А.В. Возможности Интернет для банковских услуг. [Электр. ресурс] – Режим доступа: http://yas.narod.ru/andy/ib_chapter2.htm. 08.05.2009.

ГЛОССАРИЙ

Автоматизированная банковская система – совокупность средств, выполняющих в банке операции с вкладами, кредитами и платежами.

Анализ – метод научного исследования, заключающийся в мысленном или фактическом разложении целого на составные части. Анализ является основой научного познания.

Банк – денежно-кредитный институт, осуществляющий регулирование платежного оборота в наличной и безналичной форме.

Банковская карта – средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента, т.е. физического или юридического лица, заключившего с кредитной организацией-эмитентом банковской карты договор, предусматривающий осуществление операций с ее использованием.

Банковская система – группа финансовых институтов, объединенная соглашением в целях регулирования кредитных и денежных потоков, для содействия экономическому росту.

Банковская тайна – информация, доступ к которой банк, в соответствии с законом, имеет право ограничивать.

Банковские операции – операции банков по привлечению денежных средств и их размещению, выпуску в обращение и изъятию из него денег, осуществление расчетов и т.п. Различают пассивные банковские операции, активные банковские операции и комиссионные банковские операции.

Банковский счет – способ учета поступлений и выбытий денежных средств для каждого клиента банка, а также хранения остатков принадлежащих ему средств.

Вклад депозит – это денежные средства в наличной и безналичной форме, в национальной или иностранной валюте, переданные в банк их собственником для хранения на определенных условиях.

Выписка по банковскому счету – документ, выдаваемый банком организации, в котором содержатся сведения об операциях, совершенных по

счета. Выписка дает клиенту достоверную информацию о состоянии счета и движении денежных средств: получение и списание сумм, а также удержание банком комиссии за день.

Депозитные операции коммерческого банка – это операции по привлечению средств юридических и физических лиц во вклады на определенный срок либо до востребования, а также остатков средств на расчетных счетах клиентов для использования их в качестве кредитных ресурсов и в инвестиционной деятельности.

Зарплатный проект – услуга, предлагаемая кредитными организациями юридическим лицам. В ее рамках осуществляется перечисление денег (заработной платы) на пластиковые карты сотрудников.

Инвестиция – долгосрочное вложение капитала в какое-либо предприятие с целью получения прибыли.

Капитал – сумма источников собственных средств банка.

Клиринг – форма безналичных расчетов, при которой задолженность погашается путем взаимозачета.

Коммерческий банк – учреждение, осуществляющее на договорных условиях кредитно-расчетное и иное банковское обслуживание юридических и физических лиц путем совершения операций и оказания услуг.

Кредит или ссудный капитал – совокупность денежных средств, передаваемых на возвратной основе юридическому или физическому лицу во временное пользование за плату в виде процента.

Кредитная линия – это юридически оформленное обязательство банка выдавать клиенту кредит в определенном объеме в течение оговоренного времени. Кредитная линия отличается от единовременного кредитования тем, что клиент может получать ссуду не один раз в какой-то указанный в соглашении день, а тогда, когда ему она потребуется, частями. Кредитные линии подразделяются на простые (невозобновляемые), возобновляемые (револьверные), рамочные, онкольные и контокоррентные. Кроме того, существуют кредитные линии с лимитом выдачи и с лимитом задолженности.

Кредитование – услуга, при которой банк предоставляет организации либо физическому лицу ссуду на определенный срок и получает за это оговоренный процент.

Кредитоспособность – совокупность материальных и финансовых возможностей ссудополучателя, определяющих его способность возратить ссуду в срок и в полном объеме.

Ликвидность банка – способность своевременно, в полном объеме и без потерь обеспечивать выполнение своих долговых обязательств перед всеми контрагентами, а также предоставлять им средства в рамках взятых на себя обязательств, в том числе и в будущем.

Методика – совокупность методов, приемов, опробованных и изученных для выполнения определенной работы.

Методология исследования – логическая организация исследования, предполагающая осознание его цели, распознавание проблем, являющихся предметом исследования, выбор средств и методов исследования, определения рациональной последовательности исследовательской деятельности.

Методы исследования – способ изучения явлений, который выбирается в соответствии с особенностями предмета исследования, возможностью и эффективностью его использования в конкретных условиях.

Моделирование является обязательной частью исследований и разработок, неотъемлемой частью нашей жизни, поскольку сложность любого материального объекта и окружающего его мира бесконечна вследствие неисчерпаемости материи и форм её взаимодействия внутри себя и с внешней средой.

Модель (фр. *modèle*, от лат. *modulus* – «мера, аналог, образец») – это упрощенное представление реального устройства и/или протекающих в нем процессов, явлений.

Платежеспособность банка – способность проводить расчеты и отвечать по обязательствам клиентов в полном объеме в установленные сроки на определенную дату.

Расчетно-кассовое обслуживание (РКО) – комплексная услуга банка, обеспечивающая .

Управление активами банка – набор принципов и методов оптимизации дохода от размещения средств, совершенствования банковских операций, методов работы и технологии сделок.

Устав – установленный государством, собственником имущества или общественной организацией свод правил, регулирующих: 1. правовое положение соответствующих организаций, учреждений и предприятий, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами; 2. деятельность различных организаций и граждан, их права и обязанности в определенной сфере государственного управления или хозяйственной деятельности.

Центральный банк – орган по проведению денежно-кредитной политики – эмиссионный центр, определяющий количество денег в обращении, регулирующий их; обеспечивающий и защищающий покупательную способность денег, а также создающий нормальные условия функционирования финансовых рынков.

Эксперт – это не заинтересованное в деле лицо, обладающее специальными научными знаниями, приглашаемое для исследования каких-либо вопросов, решение которых требует специальных знаний.

Экспертное оценивание – процедура получения оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения (выбора).

Эмиссия – выпуск в обращение ценных бумаг, денежных знаков во всех формах.

Эффект – конечный результат какого-либо вида деятельности, полученный в результате сопоставления прибыли (дохода) и затрат (издержек) на осуществление.

Эффективность – соотношение показателей результатов и затрат на и осуществление.

**ФАКТОРЫ УСПЕХА КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ НА РЫНКЕ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ**

Вид кредита	Факторы успеха на рынке
Ипотечное кредитование	<ul style="list-style-type: none"> – стоимость кредита; – широкая сеть распространения (агентские программы); – широкий продуктовый ряд (кредиты на инвестиционной стадии, на приобретение загородной недвижимости); – простота и быстрота оформления кредита (зависит от степени автоматизации бизнеса); – степень покрытия покупки кредитом.
Автокредитование	<ul style="list-style-type: none"> – широкая сеть распространения (сотрудничество с дилерами); – стоимость кредита; – простота и быстрота оформления кредита; – степень покрытия покупки кредитом.
Потребительские кредиты и экспресс-кредиты	<ul style="list-style-type: none"> – широкая сеть распространения (договоры с розничными сетями); – простота и быстрота оформления кредита; – удобство оплаты за пользование кредитом; – степень покрытия покупки кредитом; – стоимость обслуживания.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

<p>Расположите факторы в порядке значимости: 1 – наиболее важный; 10 – наименее важный</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. информационные ресурсы2. автоматизация технологических процессов3. информационная сеть4. информационная безопасность5. автоматизированная система расчетов6. сетевая инфраструктура7. бизнес-процессы8. инновационные технологии коммуникаций9. инжиниринг10. повышение качества обслуживания	

Выпускная квалификационная работа выполнена мною самостоятельно. Используемые в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в _____ 1 _____ экземпляре.

Библиография _____ 80 _____ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

«_____» _____ 2017 г.
