Министерство образования и науки Российской Федерации

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Высшая школа бизнеса

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент
_____ Т.Ю. Осипова
«16» февраля 2017г.

.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

РАЗВИТИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РОССИИ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)

по основной образовательной программе подготовки бакалавров
направление подготовки
38.03.01 Экономика

Потапов Роман Сергеевич

Руководитель ВКР
канд. экон. наук, доцент
_____ Т.Ю. Осипова
«15» февраля 2017 г.

Автор работы
студент группы 3146
_____ Р.С. Потапов

Томск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Высшая школа бизнеса

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент
_____ Т.Ю. Осипова
«12» января 2017г.

ЗАДАНИЕ

по подготовке к выпускной квалификационной работе бакалавра студенту Потапову Роману Сергеевичу группы № 3146

1. Тема ВКР: Развитие банковских услуг для физических лиц в России (на примере ПАО Сбербанк)
2. Срок сдачи студентом выполненной бакалаврской работы:
   В деканат 16.02.2017
3. Исходные данные к работе:

Цель ВКР – выявить направления развития деятельности коммерческого банка на рынке розничных банковских услуг в России.

Задачи: - рассмотреть классификацию и виды розничных банковских услуг, способы их регулирования;

- выделить источники Банковского права;

- провести анализ клиентской базы, рынка платежей в России и Томском отделении № 8616 ПАО Сбербанк;

Объект исследования: ПАО Сбербанк

Предмет исследования: Организация деятельности коммерческого банка по оказанию розничных банковских услуг.

Методы исследования: статистические, графические, приемы анализа и другие.

4. Краткое содержание работы:

1) Теоретические подходы и основы банковских услуг для физических.
2) Анализ рынка розничных банковских услуг в Российской Федерации.
3) Оценка деятельности коммерческого банка в сфере услуг для физических лиц.

5. Указать предприятие, организацию по заданию которого выполняется работа: Томское отделение № 8616 Сибирского банка ПАО Сбербанк

6. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)

7. Дата выдачи задания «17» октября 2016 г.

Руководитель ВКР канд. экон. наук,
доцент каф. фин. и учета ИЭМ НИ ТГУ _____ Т.Ю. Осипова

Задание принял к исполнению
Дата «17» октября 2016 г. _____ Р.С. Потапов

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 74 страницы текста, в том числе 17 таблиц, 19 рисунков.

Цель выпускной квалификационной работы – выявить направления развития деятельности коммерческого банка на рынке розничных банковских услуг в России.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть классификацию и виды розничных банковских услуг, способы их регулирования;

- выделить источники Банковского права;

- провести анализ клиентской базы, рынка платежей в России и Томском отделении № 8616 ПАО Сбербанк.

Объект исследования: ПАО Сбербанк

Предмет исследования: экономические отношения, возникающие при оказании розничных банковских услуг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. В первой главе рассматривается сущность и виды розничных банковских услуг, изучены основные понятия и особенности регулирования рынка розничных банковских услуг. Во второй главе дана оценка деятельности коммерческих Банков в РФ. В третьей главе проведен анализ по кредитным продуктам ПАО Сбербанк, прима платежей от населения от населения в Томском отделении № 8616.

В работе изучены основные положения теории розничных банковских услуг. Выявлены и разобраны различные проблемы по оказанию розничных банковских услуг. Дана оценка перспективы развития этих систем на будущее.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Теоретические подходы и основы банковских услуг для физических 4

1.1. Сущность банковских услуг как предмета деятельности кредитной организации 4

1.2 Нормативно-правовая база деятельности КБ 8

1.3 Классификация розничных банковских услуг 14

2. Анализ рынка розничных банковских услуг в Российской Федерации 20

2.1 Анализ депозитных и кредитных продуктов 20

2.2 Анализ клиентской базы в крупном розничном бизнесе 31

2.3 Анализ рынка платежей физических лиц в России 37

3. Оценка деятельности коммерческого банка в сфере услуг для физических лиц 41

3.1 Анализ финансовых показателей ПАО Сбербанк 41

3.2 Анализ по размещению депозитов, операций по кредитованию и приему платежей физических лиц в ПАО Сбербанк 46

3.3 Направления развития деятельности Сбербанка в сфере розничных услуг 56

ЛИТЕРАТУРА 66

ВВЕДЕНИЕ

Розничный бизнес занимает в жизни банков ведущую роль, ведь для успешного функционирования кредитной организации нужно не только поддерживать своё финансовое состояние, но и преумножать его. Физические лица очень важны кредитным организациям, так как позволяют им значительно увеличить прибыль, получаемую в результате своей деятельности. Кроме того, новейшие банковские расчетные операции с физическими лицами, основанные на компьютерных технологиях, также содействуют ускорению оборачиваемости денежных средств и соответственно росту эффективности экономики страны. На современном рынке идёт борьба за каждого, ведь конкуренция довольно высока и кредитные организации заинтересованы в том, чтобы привлечь к себе как можно больше клиентов, особенно среди физических лиц.

Актуальность проблемы определяется тем, что розничные банковские услуги - услуги банков по продаже физическим лицам банковских продуктов - являются неотъемлемой частью современного потребительского рынка. Потребительский рынок представляет собой рынок покупателей, образованный отдельными лицами и домохозяйствами, покупающими или приобретающими товары и услуги для личного потребления. Он включает в себя сферу розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания. Тенденция перехода к розничному банковскому обслуживанию в России во многом связана с тем, что в условиях изменения рыночной конъюнктуры кредитным организациям становится все сложнее конкурировать на корпоративном сегменте банковского рынка. Розничные банковские услуги являются формирующейся сферой банковского предпринимательства, направленного на повышение доходов банков и удовлетворение потребностей частных клиентов в контексте развития национальной экономики и расширения покупательских возможностей населения.

Проблема совершенствования управления розничными банковскими услугами в условиях рыночной экономики стала одним из приоритетных направлений социально-экономического развития России и современного денежного хозяйства. Банки призваны регулировать движение всех денежных потоков, в первую очередь кредитных, способствовать обеспечению наиболее рационального использования финансовых ресурсов общества и перелива капитала в те отрасли хозяйства страны, где отдача от вложений будет максимальной.

Цель бакалаврской работы – исследование направлений деятельности КБ на рынке розничных банковских услуг в России.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть классификацию и виды розничных банковских услуг, способы их регулирования;

- провести анализ депозитных и кредитных продуктов, приема платежей от физических лиц в РФ

- провести анализ клиентской базы

- провести анализ финансовых показателей ПАО Сбербанк

- провести анализ операций по кредитованию физических лиц в ПАО Сбербанк

- провести анализ рынка платежей в Томском отделении № 8616 ПАО Сбербанк;

Объект исследования: АО Сбербанк России

Предмет исследования: Организация деятельности коммерческого банка по оказанию розничных банковских услуг.

Значимость работы определяется возможностью использования предложений и рекомендаций, изложенных в работе при совершенствовании банковской деятельности.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. В первой главе рассматривается сущность и виды розничных банковских услуг, изучены основные понятия и особенности регулирования рынка розничных банковских услуг. Во второй главе дана оценка деятельности коммерческих Банков в РФ. В третьей главе проведен анализ по кредитным продуктам ПАО Сбербанк, прима платежей от населения от населения в Томском отделении № 8616.

1. Теоретические подходы и основы банковских услуг для физических

1.1. Сущность банковских услуг как предмета деятельности кредитной организации

Рынок банковских услуг является одной из важнейших и неотъемлемых составляющих частей финансового рынка. Посредством рынка банковских услуг происходит процесс перераспределения капитала, распространяется экономическая и финансовая информация. Активизация этих процессов зависит от количества и качества предлагаемых банковских продуктов (услуг), соответствия её объема спросу на рынке банковских услуг. Поэтому здесь необходимо внести уточнение в понятие банковского продукта (услуги) и его особенностей. Отношения на рынке возникают по поводу определенного товара (продукта), удовлетворяющего индивидуальные или общественные потребности. Однако до сих пор в науке нет единого мнения, что следует считать предметом деятельности банка – банковскую операцию, банковский продукт, банковскую услугу или банковскую сделку. В настоящее время существуют разнообразные подходы к определению данных понятий. Можно выделить четыре основные группы подходов к определению предмета деятельности банка.[1]

Таблица 1. - Группы подходов к определению предмета деятельности банка

№ п/п	Подходы	Содержание
1.	Денежный подход	Ключевым значением данной теории является: товар особого рода в виде денег, платежных средств – это ресурс, который «изготавливается» банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов
2.	«Лингвистический» («индифферентный», или «маркетинговый»)	Понятия «банковская услуга» и «банковский продукт» являются синонимичными. Между понятием «услуга» и «продукт» ставится знак равенства; «услуга банка – это продукт, удовлетворяющий потребности клиентов»
3.	«Правовой» подход	Определенная категория сделок, в нормальном заключении и исполнении которых заинтересовано общество, отнесена к «банковским операциям», и для них установлен особый правовой режим (осуществление на основании лицензии). Банковские операции имеют право на существование только с учетом публичных интересов в сфере банковской деятельности
4.	«Клиентский» подход	Основополагающим критерием для определения понятий является клиент. Банковская операция рассматривается как упорядоченная совокупность действий работников банка по удовлетворению заявленной потребности по его обслуживанию.

[1] Сведенцов В.Л. Тенденции рынка розничных депозитов//Финансы и кредит. – 2010. - №43. – С.34-38.

Денежный подход объединяет достаточно большое количество сторонников, вносящих свой авторский вклад в данную концепцию. Однако общим для исследователей данной группы является денежная составляющая как центральная характеристика деятельности банка. Ключевым значением данного подхода является мнение о том, что деньги – это ресурс, который «изготавливается» банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. В соответствии с данным подходом банк выступает как специфическое предприятие, производящее продукт, существенно отличающийся от продукта сферы материального производства. А этот продукт является «товаром особого рода в виде денег, платежных средств», различного рода услуг, преимущественно денежного характера, денежных средств, продаваемых или передаваемых банками на определенный срок, эмиссия денег, включая их электронную форму, «конкретный банковский документ (или свидетельство), который производится банком для обслуживания клиента и проведения операций. На пример: чек, вексель, сертификат и т.д.». Однако при «денежном» подходе в него не включаются такие услуги, как хранение ценностей, информационное обслуживание и прочее.

В рамках лингвистического подхода существуют две концепции. Первая концепция утверждает, что лишь два понятия - банковская операция и банковская услуга - полностью характеризуют предмет деятельности банка. Банковская операция объявляется элементом банковской услуги, а понятие «банковский продукт» игнорируется. Вторая отождествляет понятия «банковская услуга» и «банковский продукт». «Банковский продукт (услуга) – разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную плату по поручению и в интересах своих клиентов, а также действия, имеющие цель совершенствования и повышения эффективности банковского предпринимательства (например, совершенствование организационной структуры»). В результате чего отсутствует четкое разделение понятий «банковский продукт», «услуга», «операция» и «сделка». [2]

В «правовом» подходе основные положения изложены в законодательстве и комментариях юристов. С юридической точки зрения, категория «банковские операции» имеет право на существование только с учетом публичных интересов в сфере банковской деятельности. Другими словами, «банковская операция» в контексте гражданского права не имеет ничего особенного по сравнению с понятием «гражданско-правовой сделки».

[2] Сведенцов В.Л. Тенденции рынка розничных депозитов//Финансы и кредит. – 2010. - №43. – С.34-38.

Особенности правового регулирования банковских сделок проявляются: в наличии большого количества нормативных актов, посвященных отдельным банковским операциям; в специальном правовом режиме банковских сделок, отражающем специфику банковской деятельности; в особых требованиях, предъявляемых к участникам банковских сделок – кредитным организациям.[3]

В «клиентском» подходе основополагающим критерием для определения понятий является клиент. Так, что объектом купли-продажи на банковском рынке (банковским товаром) являются не деньги, как считают привержены «денежного» подхода, а банковские услуги. При этом услуги выражают отношения между производителем и потребителем, а операции – отношения внутри банка-производителя. Услуги являются одним из результатов осуществления банковских операций под понятием «банковская услуга» понимаем: а) итог трудовой, производительной деятельности сотрудников банка как процесс удовлетворения потребностей его клиентов; б) как результат обслуживания клиентов (выполнения банковских операций).

По нашему мнению, теоретически - банковское дело - явление товарное, тогда можно утверждать, что банковские продукт и услуга имеют товарную форму или свойства. В этой ситуации отождествление понятий «банковский товар», «банковский продукт» и «банковская услуга» без специальных разъяснений представляется некорректным с теоретической и практической точек зрения. Понятие «банковский товар» в литературе отсутствует и на практике не используется, хотя банки фактически производят и продают их в товарной форме. Этот априорный факт признается теорией и практикой, потому что в банковском деле используется экономический инструмент системы товарно-денежных отношений – рынок, спрос, предложение, цена, стоимость, издержки производства, расходы, доходы банка, прибыль, убыток и т.д. В экономической литературе часто утверждают, что банковский продукт — это конкретный банковский документ (или свидетельство), который производится банком для обслуживания клиента и проведения операции. Это может быть вексель, чек, любой сертификат (инвестиционный, депозитный, сберегательный, пластиковая карточка) и т.п. Банковская услуга же представляет собой разнообразные банковские операции по обслуживанию клиента. Однако банковский продукт и услугу в реальной действительности сложно вычленить, поскольку многие банковские операции (услуги) заканчиваются определенным документом. Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли. Однако в большинстве случаев банковский

[3] Сведенцов В.Л. Тенденции рынка розничных депозитов//Финансы и кредит. – 2010. - №43. – С.34-38.

продукт носит первичный характер, банковская услуга - вторичный. Нематериальные банковские услуги приобретают зримые черты посредством имущественных договорных отношений. Большинство банковских услуг имеет протяжённость во времени: сделка, как правило, не ограничивается однократным актом, устанавливаются более или менее продолжительные связи клиента с банком. Актуализация исследования понятий «банковская услуга», «банковский продукт», «банковская операция» связаны с распространением положений неоклассической теории фирмы на финансовых посредников, в частности банки. До 70-х гг. XX в. деятельность банков рассматривалась в рамках портфельной теории (Марковец, Шарп, Коэн, Хаммэр), согласно которой банк с учетом допустимого уровня риска стремится сформировать такое соотношение активов, которое обеспечит максимальную прибыль при условии поддержания определенного коэффициента ликвидности. Однако в конце 70-х гг. XX в., в связи с изменившимися экономическими условиями преобладание получила теория банковской фирмы (Белл, Мерфи, Клейн, Кларк), по которой центр управления банком переместился с инвестиционного портфеля на достижение высокой конкурентоспособности на основе концепции маркетинга.

Таким образом, на наш взгляд, банковский продукт (услуга) - это разнообразные действия коммерческих банков на финансовом рынке, денежно-кредитные операции, осуществляемые ими за определенную плату в соответствии со спросом и предложением на денежные средства, а также действия, имеющие целью совершенствование и повышение эффективности банковского предпринимательства. Банковские продукты состоят из базовых технологий, которые имеют специфический набор параметров: валюта, сроки, минимальная и максимальная суммы, тип банковской карты. Вдобавок ко всему, банковские продукты могут отличаться друг от друга значением базовых параметров и количеством. Для кредитных банковских продуктов – целевое использование, форма погашения, тип залога и необходимость его предоставления, форма предоставления кредитных средств и другие. Если говорить о систематизации банковской системы, то банковским продуктом можно считать любое документально оформленное в виде регламента подмножество функций.

Критерием правильного предоставления банковских услуг является их научно-обоснованная классификация. Классификация банковских услуг (глава 1.3) основана на ряде критериев, характеризующих особенности их предоставления клиентам.

Рассмотренные выше подходы, позволяют сделать следующий вывод. Все сторонники различных концепций, тем не менее, видят предназначение банков в повышении уровня рационального поведения участников экономических отношений в условиях рыночной

неопределенности, в снижении размеров их трансакционных издержек и минимизации информационной ассиметрии в отношениях между ними.[4]

1.2 Нормативно-правовая база деятельности КБ

Рассматриваемый вопрос имеет достаточно обширную правовую базу. Продукты, предоставляемые на розничном рынке, частным клиентам регламентируются целым рядом законов и нормативно-правовых актов Банка России. Кредитные организации умело контролируют каждый уголок своей деятельности, ведь от этого зависит их дальнейшая деятельность.

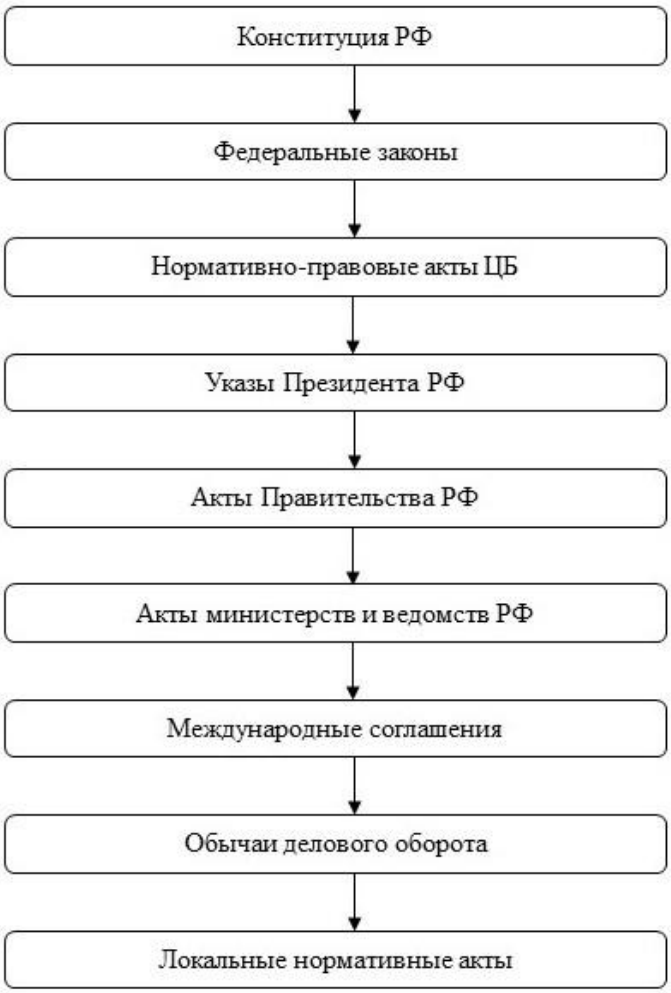


Рисунок 1 – Уровни нормативно-правого регулирования банковской деятельности в РФ.

Нормативно-правовая база деятельности кредитных организаций – это совокупность всех официально признанных норм банковского права, которые регулируют банковские отношения

[4] Сведенцов В.Л. Тенденции рынка розничных депозитов//Финансы и кредит. – 2010. - №43. – С.34-38.

на всех стадиях кредитно-банковской деятельности. Так, например, в Федеральном законе от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности» в статье 2, говорится, что: «Правовое регулирование банковской деятельности осуществляется Конституцией Российской Федерации, настоящим Федеральным законом, Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», а также другими Федеральными законами и нормативными актами Банка России».

Выделяют следующие источники банковского права:

1. Конституция Российской Федерации – это нормативно-правовой акт, обладающий высшей юридической силой в Российской Федерации. Например, статья 71 пункт (ж) Конституции РФ устанавливает правовые основы единого рынка; финансовое, валютное, кредитное и таможенное регулирование; денежную эмиссию; основы ценовой политики; федеральные экономические службы, включая и федеральный банк. А в статье 75, говорится о государственной денежной единице – российском рубле; о его защите и обеспечении устойчивости – главные функции Центрального банка РФ. И статья 83 пункт (г) Конституции РФ устанавливает за президентом Российской Федерации право рекомендации кандидатуры на должность и вопрос об освобождение от должности Председателя Центрального банка РФ, а принятие решения осуществляется голосованием в Государственной Думе путем большинства.

2. Федеральное банковское законодательство – совокупность законов, регулирующее определенную область правоотношений. Как правило, подзаконные акты не включаются в законодательство. По мнению ученых, Российское банковское законодательство подразделяется на специальное (специализирующегося в области банковского права) и общее (регулирующее нормы банковского права).

Специальными законами, регулирующими банковскую деятельность, являются:

- Федеральный закон от 02.12.1990 г. №395-1 «О банках и банковской деятельности», раскрывает понятия банковских и небанковских кредитных организаций; устанавливает порядок совершения банковских сделок и межбанковских операций; регулирует регистрацию и лицензирование банков; отвечает на вопросы финансовой надежности и банковской тайны; правила надзора за деятельностью банков;

- Федеральный закон от 10.07.2002 г. №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», устанавливает цели, принципы и функции; регламентирует взаимоотношения с органами государственной власти; регулирует правила организации наличного и безналичного денежного обращения; закрепляет банковское регулирование и надзор над коммерческими банками, выдачу или лишение банковской лицензии;

- Федеральный закон от 23.12.2003 г. №177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», Настоящий Федеральный закон устанавливает правовые, финансовые и организационные основы функционирования системы обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации, компетенцию, порядок образования и деятельности организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, порядок выплаты возмещения по вкладам, регулирует отношения между банками России, Агентством, Банком России и органами исполнительной власти Российской Федерации в сфере отношений по обязательному страхованию вкладов физических лиц в банках создан только в пользу интересов физических лиц. Вклады индивидуальных предпринимателей и юридических лиц не страхуются;

- Федеральный закон от 29.07.2004 г. №96-ФЗ «О выплатах Банком России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», регулирует условия, размер и порядок выплат Банком России по вкладам физических лиц, в признанных банкротами банках;

- Федеральный закон от 26.10.2002 г. №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», регулирует условия и порядок признания кредитных организаций несостоятельными (банкротами); порядок ликвидации и осуществление мер по предупреждению в несостоятельности (банкротстве);

- Федеральный закон от 30.12.2004 г. №218-ФЗ «О кредитных историях», позволяет, кредитору оптимально оценить кредитоспособность своего потенциального заемщика, учитывая, как данное лицо отвечало по своим обязательствам по предыдущим кредитам. Для получения информации банк обращается в бюро кредитных историй за выпиской из реестра. За кредитами в основной своей массе обращаются частные клиенты, будь то ипотечное кредитование или целевой кредит;

- Федеральный закон от 03.06.2009 г. №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей от физических лиц платежными агентами», регулирует отношения, которые возникают при приеме денежных средств платежным агентом (посредником) от плательщика;

- Федеральный закон от 21.12.2013 г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», регулирует отношения в области потребительского кредитования (займа) физическому лицу, на основании кредитного договора.

Общие нормы банковского права регулируются в содержащихся нормах: Гражданского кодекса Российской Федерации; Налогового кодекса Российской Федерации; Таможенного

кодекса Российской Федерации; Уголовного кодекса Российской Федерации и кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

3. Подзаконные нормативно-правовые акты, содержащие нормы банковского права, традиционно подразделяющиеся на три типа:

- нормативно-правовые акты Банка России, на основании Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» статьи 7, то есть изданные в форме указов, положений или инструкций, эти нормативные акты, обязательны для исполнения всех органов государственной власти, а также физических и юридических лиц;

- указы президента Российской Федерации, которые не противоречат Конституции РФ и Федеральным законам (статья 90); они имеют приоритетное значение к иным подзаконным актам. Так согласно статье 80 Конституции РФ, президент принимает меры по охране суверенитета РФ, обеспечивает согласованное взаимодействие и функционирование органов государственной власти, то есть и по любому вопросу банковского права, входящего в компетенцию;

- постановления правительства Российской Федерации, действующие согласно Конституции РФ (статьи 114, часть 1, пункт «б»), то есть проведение в РФ единой финансовой, кредитной и денежной политики.

4. Нормы международного права, общепризнанные принципы и международные договоры Российской Федерации, закреплены в Конституции РФ (статья 15, часть 4), поэтому они являются частью правовой системы России и, если не установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора. Например, нормы международного права содержатся: в Женевской конвенции от 07.06.1930 года «Конвенция о единообразном законе, о переводном и простом векселе»; Женевская конвенция от 19.03.1931 года «Конвенция, устанавливающая единообразный закон о чеках»; а также конвенция УНИДРУА в Оттаве от 28.05.1988 года «О международном финансовом лизинге».

5. Иные источники банковского права, к ним относят:

- постановления и решения Конституционного суда Российской Федерации, действующие на основе Федерального конституционного закона от 21.07.1994 года №1-ФКЗ «О конституционном суде Российской Федерации» и закрепленные Конституцией РФ (статья 125, части 3,4 и 6);

6. Акты и инструкции ЦБ РФ составляют основной массив источников банковского права:

- Указание Банка России от 23 марта 2015 г. N 3607-У "Об определении базового уровня доходности вкладов".

- Положение Банка России от 19 июня 2012 г. N 383-П "О правилах осуществления перевода денежных средств".

- Положение Банка России № 222-П «О порядке осуществления безналичных расчётов физическими лицами в РФ»

- Положение Банка России № 254-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности»

- Положение Банка России № 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)»

- Положение Банка России № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платёжных карт»

- Инструкция Банка России от 30 мая 2014 г. N 153-И "Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам.

- Инструкция ЦБ РФ от 14 сентября 2006 г. N 28-И "Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам)"

- Инструкция ЦБ РФ от 16 января 2004 года № 110-И «Об обязательных нормативах банков»

- Инструкция ЦБ РФ от 10 марта 2006 года № 128-И «О правилах выпуска и регистрации ценных бумаг кредитными организациями на территории Российской Федерации»

- Инструкция ЦБ РФ от 02 апреля 2010 года № 135-И «О порядке принятия Банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдаче лицензий на осуществление банковских операций».

7. Организационно-распорядительные документы и инструкции конкретной кредитной организации.

Так как объектом исследования в данной работе является ПАО Сбербанк России, приведем основные внутренние документы, регламентирующие взаимоотношения банка с физическими лицами.

В Сбербанке порядка 11310 внутренних документов, перечислю лишь некоторые из них:

- Распоряжение № 1401-Р от 28.10.2016 о запуске новой технологии online зачисления потребительских кредитов на счет дебетовой карты в промышленную эксплуатацию.

- Распоряжение от 22.12.2016 N 1037 «Об утверждении перечня операционных офисов Сибирского банка ПАО Сбербанк, уполномоченных на осуществление операций в рамках потребительского кредитования физических лиц».

- Распоряжение от 21.12.2016 N 1034 «Об утверждении схемы взаимодействия подразделений Сибирского банка при выявлении повреждения модуля приема наличных на устройствах самообслуживания для снижения рисков потерь от мошеннических действий».

- Положение № 36-р от 14.12.1993 «О депозитном сертификате Сберегательного Банка Российской Федерации».

- Положение об обслуживании VIP клиентов - физических лиц в Сибирском банке Сбербанка России от 18.07.2005 N 44-353-р

- Положение о поощрении "миллионного" держателя банковской карты Сибирского банка Сбербанка России ОАО" N 44-500-р от 19.03.2008.

- Инструкция № 1-3-Р от 22.12.2006г. «о порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц». Настоящая Инструкция регламентирует порядок совершения операционно-кассовыми работниками Сбербанка России операций по вкладам физических лиц в валюте Российской Федерации и в иностранной валюте.

- Инструкция о внутреннем контроле деятельности ПАО Сбербанк в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг от 18.12.2015 N 2778-2. Настоящая Инструкция о внутреннем контроле деятельности ПАО Сбербанк в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг.

- Инструкция по применению электронной цифровой подписи в системах автоматизированного электронного документооборота от 24.09.2002 N 995-р.

- Технологическая схема процесса заключения договоров об осуществлении электронного документооборота между ПЦП МСЦ "Восток-Запад" и государственными органами Российской Федерации от 12.12.2014 N 44-853

- Технологическая схема взаимодействия подразделений Сибирского Банка и подразделений центрального подчинения при ведении налогового учета по налогу на прибыль в Сибирском Банке ОАО "Сбербанк России" от 12.03.2014 n 44-828.

- Технологическая схема № 2156-4 от 14.01.2016 организации работы с проблемной задолженностью физических лиц в ПАО Сбербанк. Технологическая схема организации работы с проблемной задолженностью физических лиц в ПАО Сбербанк является нормативным документом Банка, определяющим порядок работы с Проблемной задолженностью физических лиц на поздних сроках.

На наш взгляд, идеальной системы надзора, которая могла бы полностью обеспечить устойчивость банковского сектора страны, не существует. Однако, действенное правовое регулирование надзорной деятельности, ограничивают риск возникновения дестабилизирующих

тенденций в деятельности самих банков, предотвращают возможность причинения ущерба клиентам, вкладчикам и национальной банковской системе в целом вследствие неправильного управления деятельностью того или иного банка.

Исходя из вышеизложенного, можно заключить, что рациональный надзор, основанный на многочисленных нормативных актах, издаваемых Банком России в соответствии с действующим законодательством, необходим Центральному банку, призванному осуществлять защиту интересов вкладчиков и кредиторов в сложившихся условиях, когда добросовестная практика проведения банковских операций является нормой отнюдь не всех банков. Необходим надзор и самим кредитным организациям – в той степени, в которой он является критерием обеспечения доверия общества к ним и инструментом обнаружения нарушений на ранних стадиях их возникновения.

1.3 Классификация розничных банковских услуг

В научной экономической литературе существуют различные подходы к определению банковской услуги, что порождает неоднозначность ее трактовки. Банковская услуга в работе представлена как результат комплекса банковских операций, направленных на удовлетворение потребности клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации. Выделены элементы банковской услуги: выгода, операции, технология, документы, обслуживание.

Исследования показали, что, как в России, так и за рубежом не существует однозначной трактовки розничных банковских услуг. Определение розничных банковских услуг как услуг, предоставляемых населению для удовлетворения личных, семейных потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью, позволило отметить их особенности: мелкие денежные суммы, мобильность клиентов, в большей степени зависимость от доверия клиентов, направленность на удовлетворение личных потребностей.

Банковская услуга выступает элементом рынка и зависит от его состояния, в связи с чем систематизированы факторы, оказывающие комплексное воздействие на розничные услуги и рынок в целом: экономическая ситуация в стране, доходы населения, социально-демографические тенденции, правовое регулирование, конкуренция, наличие банковской инфраструктуры, доверие к банкам, уровень экономического образования населения, развитие информационных технологий. Одни из них оказывают позитивное, стимулирующее воздействие на развитие рынка и розничные банковские услуги, а другие - сдерживающее.

Банковская услуга - виды деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в виде деятельности.

Банковская услуга - это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций.[5]

Таким образом, для оказания услуг необходимо выполнять отдельные действия, т.е. осуществлять ряд операций. В теоретическом исследовании банковских проблем понятия банковская услуга, банковский продукт и операция зачастую применяются неадекватно; некоторые из них отождествляются; содержание не всех из них понятно лицам, использующим их в теории или практике. Причем это не только российское явление, но и общемировое.

В банковском деле используется понятия банковский продукт, банковская услуга, товар. Рассмотрим их подробнее. Товары есть особая исторически возникшая экономическая форма бытия материальных благ в виде вещей и услуг. Все полезные продукты способны удовлетворять разнообразные общественно-нормальные человеческие потребности, поддерживающие и развивающие, его общественную природу и различные виды жизнедеятельности. Эта способность получила в экономической науке название потребительной стоимости. Согласно трудовой теории стоимости вторым неотъемлемым свойством продукта, предназначенного для продажи, является его способность обмениваться на другие продукты в определенных пропорциях, названная стоимостью. Отсюда товар - это вещь или услуга, которые, во-первых, обязательно полезны для людей, то есть имеют потребительную стоимость; во-вторых, способны обмениваться на другие вещи, услуги или деньги, то есть обладающие стоимостью.[6]

В целом же эти понятия используются без учета того экономического факта, что банковское дело явление товарное, а поэтому банковские продукт и услуга имеют товарную форму. В этой ситуации отождествление понятий банковский товар, банковский продукт и банковская услуга без специальных разъяснений и оговорок представляется некорректной с

---

[5] Хорзова Я.А. Банковские вклады как вид инвестирования. Рейтинги банков, предлагающие лучшие условия по вкладам / Я.А. Хорзовая Т.Л. Эджибия // статья, в сборнике трудов конференции – Потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации. 2016. Стр. 231 – 235. (дата обращения: 07.01.2017)

[6] Алич А.Д. Анализ развития Российского рынка банковских продуктов и услуг в современных условиях / Новаяя наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. №5 – 1 (83). Стр. 7 (дата обращения: 01.02.2017)

теоретической и практической точек зрения. Если банк ориентируется на концепцию совершенствования производства, то он будет стремиться к всестороннему улучшению распространенности своих продуктов и снижению издержек, чтобы сделать свои услуги более доступными.

Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли. Однако в большинстве случаев банковская услуга носит первичный характер, банковский продукт вторичный. Так, банки предоставляют большое количество услуг и осуществляют продажу многих продуктов:

- услуги по управлению потоками наличных и безналичных денежных средств;
- валютные операции;
- учет коммерческих векселей и предоставление кредитов;
- расчетно-кассовые услуги;
- депозиты;
- брокерские услуги по операциям с ценными бумагами;
- инвестиционные банковские услуги;
- страховые услуги;
- консультационные услуги;
- финансовые услуги (траст, лизинг, факторинг);
- хранение ценностей и другие;
- онлайн услуги.

Оказание банковских услуг связано с использованием денег в различных формах (наличные, безналичные деньги и расчёты). Нематериальные банковские услуги приобретают зримые черты посредством имущественных договорных отношений. Большинство банковских услуг имеет протяжённость во времени: сделка, как правило, не ограничивается однократным актом, устанавливаются более или менее продолжительные связи клиента с банком.

Сегодня на рынке банковских услуг существует широкий выбор для клиентов: рублевые и валютные депозиты, текущие счета, пластиковые карточки, дорожные чеки, акции и векселя банков и других эмитентов, кредиты, депозитарные услуги, обмен валюты, консультации по инвестициям и налогообложению, трастовые операции, оплата услуг ЖКХ, онлайн переводы, мобильные приложения и др. На сегодняшний день в России существует огромное количество банков, которые предлагают широкий спектр услуг. Население пользуется банковскими

услугами не только по собственной воле, например, многие предприятия выдают своим работникам пластиковые карты, с которых они могут снимать зарплату.

Товар банка специфичен - это банковские услуги, которые представляют собой операции с деньгами и ценными бумагами, а также посреднические операции и консультационные услуги финансового характера.

В соответствии с законом «О банках и банковской деятельности в России» банки могут оказывать клиентам следующие услуги, в том числе:

а) привлекать вклады (депозиты) и предоставлять кредиты по соглашению с заемщиком;

б) осуществлять расчеты по поручениям клиентов и банков-корреспондентов, в том числе и их кассовое обслуживание;

в) открывать и вести счета клиентов и банков-корреспондентов, в том числе иностранных;

г) финансировать капитальные вложения по поручению владельцев или распорядителей инвестируемых средств, а также за счет собственных средств банков;

д) выпускать, покупать, продавать и хранить платежные документы и ценные бумаги (чеки, аккредитивы, векселя, акции, облигации и другие документы) осуществлять иные операции с ними;

е) выдавать поручительства, гарантии и иные обязательства на третьих лиц, предусматривающие исполнение в денежной форме;

ж) приобретать права требования по поставке товаров и оказанию услуг, принимать риски исполнения таких требований и инкассировать эти требования (форфейтинг), а также выполнять эти операции с дополнительным контролем за движением товаров (факторинг);

з) покупать у российских и иностранных юридических и физических лиц и продавать им наличную иностранную валюту, находящуюся на счетах и во вкладах;

и) покупать и продавать в России и за ее пределами драгоценные металлы, камни, а также изделия из них;

к) привлекать и размещать драгоценные металлы во вклады, осуществлять иные операции с этими ценностями в соответствии с международной банковской практикой;

л) привлекать и размещать средства, управлять ценными бумагами по поручению клиентов (доверительные, трастовые операции);

м) оказывать брокерские и консультационные услуги, осуществлять лизинговые операции;

н) производить другие операции и сделки по разрешению Банка России, выдаваемому в пределах его компетенции.

Существующие критерии классификации банковских услуг можно представить в виде таблицы 1.

Таблица 2. - Критерии классификации банковских услуг [7]

В зависимости от направленности на удовлетворение потребностей клиента	Прямые
	Косвенные
В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности	Специфические
	Неспецифические
В зависимости от субъектов получения услуг	Физические лица
	Юридические лица
В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка	Активные операции Пассивные операции
В зависимости от оплаты за предоставление услуг	Платные
	Бесплатные
В зависимости от связи с движением материального продукта	Услуги, связанные с движением материального продукта
	Чистые услуги

Рассмотрим прямые и косвенные услуги:

- Прямые услуги, удовлетворяющие непосредственные пожелания клиента (платежные, коммерческие, инвестиционные услуги).

- Косвенные или сопутствующие, облегчающие или делающие более удобным предоставление прямых услуг без получения клиентом дополнительной прибыли (клиринговые услуги, дистанционное управление счетом, консультационные услуги, выдача пластиковой карточки на базе депозитного счета).

Банковские услуги, прежде всего можно подразделить на специфические и неспецифические услуги.

1. Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида выполняемых ими операций:

1) депозитные операции;

2) кредитные операции;

[7] Алич А.Д. Анализ развития Российского рынка банковских продуктов и услуг в современных условиях / Новаяя наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. №5 – 1 (83). Стр. 7 (дата обращения: 01.02.2017)

3) расчетные операции.

Депозитные операции связаны с помещением денежных средств клиентов в банк во вклады (депозиты). Исторически данной операции предшествовала сохранная операция, когда люди помещали свои ценности на сохранение в банки, обеспечивающие надежность и безопасность сбережений. В последующем сохранность денежных средств стала перерастать в сохранность от обесценения. Люди стали помещать свои денежные ресурсы в банк не только как в наиболее удобное, безопасное место, но и в целях получения дохода, их сохранения от обесценения, инфляции. За помещение денег на депозит клиенты банка получают ссудный процент.

Кредитная операция является основной операцией банка. Не случайно банк иногда называют крупным кредитным учреждением. И это действительно так: в общей сумме активов банка основной удельный вес составляют кредитные операции. Чаще всего за счет кредитования клиентов банк получает и большую часть дохода. В современной структуре банковских операций кредитная операция, однако, не является основной. В силу экономического кризиса, инфляции и, следовательно, более высокого риска коммерческие банки предпочитают заниматься не столько кредитованием, сколько другими более доходными и менее рискованными операциями (например, валютными операциями).

Расчетные операции, которые производит банк, могут осуществляться как в безналичной, так и в наличной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых производятся платежи, связанные с покупкой или продажей товарно-материальных ценностей, выплатой заработной платы, перечислением налогов, сборов и других не менее важных платежей. При расчетах банк выступает посредником между продавцами и покупателями, между предприятиями, налоговыми органами, населением, бюджетом. При производстве расчетов банки используют различное современное оборудование, обеспечивающее быструю связь и техническую обработку документации, поступающей в банк.

Рассмотренные три типа банковских операций называют традиционными банковскими операциями. Оттенок традиционности они приобретают, прежде всего, в том смысле, что исторически, на протяжении длительного времени переходят как наследие от одного поколения банков к другому. Можно сказать, что эти операции являются самыми древними: их выполняли «старые» банкирские дома, выполняют и современные большие и малые банки.

1. В состав неспецифических или нетрадиционных банковских услуг входят все другие услуги. Такие как:

- посреднические услуги;

- предоставление гарантий и поручительств;

- доверительные операции (включая консультации и помощь в управлении собственностью по поручению клиента);

- представление клиентских интересов в судебных органах;

- услуги по предоставлению сейфов;

- туристские услуги и др.

В итоге, таким образом, проанализировав понятие банковская услуга, можно сделать вывод о том, что банковские услуги представляют собой особый вид услуг, так как они состоят из различных операций, выполняемых в процессе денежного обращения. Следовательно, экономическую базу оказания банковских услуг образуют деньги, обращающиеся как ссудный капитал. Они представляют собой реально существующие материальные ценности, производительное использование которых образует новую стоимость. Но не стоит забывать, что критерием правильного предоставления банковских услуг является их научно-обоснованная классификация. Теоретическое значение классификации банковских услуг заключается в том, что она систематизирует и обобщает большой спектр услуг, предоставляемых различными банками. Это позволяет совершенствовать банковские услуги, влияет на практику их организации. Практическое значение классификации в том, что она помогает банковским работникам лучше понять назначение отдельных видов услуг и возможности их использования для оперативного контроля и руководства за деятельностью банка.

2. Анализ рынка розничных банковских услуг в Российской Федерации

2.1 Анализ депозитных и кредитных продуктов

Анализ банковских вкладов для физических лиц

Банковские вклады как вид инвестиций дают минимальный заработок, но с точки зрения риска - вклады надежны и даже обеспеченны обязательными государственными программами страхования вкладов, в которых участвуют, все банки, принимающие депозиты от населения. Одной из таких программ является система страхования вкладов: если планируемый вклад не превышает 1 400 000рублей, то сумма будет полностью застрахована и возврат будет осуществляться в установленном порядке. Таким образом, при размере вклада, не превышающим 1 400 000рублей риски вкладчика минимальны, и ему стоит уделить внимание процентным ставкам и условиям вклада. Если сумма вклада превышает сумму, гарантируемую

АСВ, вкладчику предстоит выбор: разделить вклад на несколько частей и вложиться в несколько банков, либо более ответственно подойти к выбору банка.

Существует ряд признаков, по которым можно определить степень надежности банка. История банка, его рейтинги, принадлежность к крупным банковским группам - прямые признаки надежности банка, на ряду с которыми рассматриваются и косвенные, например, качество обслуживания, количество отделений, наличие интернет-банка. Центральным банком России был установлен критерий для оценки надежности банков - достаточность собственного капитала. Собственные средства банка обеспечивают его обязательства перед вкладчиками и кредиторами. Таким образом, чем больше собственный капитал банка, тем он надежнее. Мы рассмотрим несколько банков, занявшие первые 10 строк в рейтинге крупнейших банков России по размеру собственного капитала, чтобы дать приблизительную оценку их надежности и устойчивости.

Таблица 3 - Крупнейшие банки России по размеру собственного капитала

№	Наименование банка	Собственный капитал на 1.01.2016, тыс. руб.
1	ПАО Сбербанк	22 683 024 956
2	Банк ВТБ	9 462 035 421
3	Банк ГПБ	5 154 059 526
4	ВТБ 24	3 148 754 529
5	Россельзозбанк	2 802 482 746
6	Альфа-Банк	2 458 447 294

Так же при выборе банка можно руководствоваться рейтингами банков по вкладам физических лиц. ЦБ РФ каждый месяц обновляет список банков, привлекающих депозиты и определяет темп прироста к прошлому году.

Таблица 4 - Рейтинг банков по вкладам физических лиц на 01.02.2016 [8]

№	Наименование банка	Место по активам на 1.02.2016	Депозиты ФЛ на 1.02.15, млн. руб.	Депозиты ФЛ на 1.02.16, млн. руб.	Прирост, %
1	ПАО Сбербанк	1	6 733 494,5	8 371 982,5	24%
2	ВТБ 24	5	1 419 994,4	1 735 909,1	22%
3	Банк ГПБ	3	424 219,3	555 147,9	31%
4	Россельхозбанк	6	288 111,8	460 664,9	60%
5	Банк Москвы	9	247 823,3	366 357,0	48%
6	Альфа-Банк	7	283 471,8	307 682,5	9%

[8] Алич А.Д. Анализ развития Российского рынка банковских продуктов и услуг в современных условиях / Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. №5 – 1 (83). Стр. 7 (дата обращения: 01.02.2017)

Анализируя статистические данные, можно заметить, что банки, занимавшие первые шесть строк в 2015 году, сохранили лидирующие позиции и в 2016 году, не смотря на небольшой прирост депозитов по сравнению с другими банками. Если сопоставить оба рейтинга, самыми надежными с точки зрения собственного капитала и рейтингом по вкладам ФЛ будут является ПАО Сбербанк, ВТБ24, Банк ГПБ, Россельхозбанк. Из перечисленных банков наибольшей надежностью обладают ПАО Сбербанк и ВТБ 24, т.к. их собственные капитал и привлеченные средства в разы в разы превышают средства других лидирующих банков. Обращаясь к статистике, представленной ЦБ РФ, можно отметить, что на 01.02.2016 по стране депозиты ФЛ в рублях достигают 15 87 147 рублей. 6 Это означает, что удельный вес привлеченных средств ПАО Сбербанк составляет 42%, а это почти половина всех депозитов страны, а депозиты ВТБ 24 составляют только 8% от всех привлеченных средств. У других лидирующих банков удельный вес привлеченных средств не превышает 2,5%. [9]

Таблица 5 - Вклады ПАО Сбербанк

Вклад	% ставка	Срок вклад, мес.	Пополнение	Частичное снятие	Мин сумма вклада
Сохраняй	4,6 – 6,49	1-36	Нет	Нет	1000 руб
Пополняй	5,22 – 6,23	3-36	Да	Нет	1000 руб
Управляй	4,35 – 5,77	3-36	Да	Да	30 000руб
Подари жизнь	6,45	12	Нет	Нет	10000руб
Мультивалютный	0,01	12-24	От 1000 руб/100 долл/100/ евро	Нет	5 руб/ 5долл/, 5 евро
Международный	0,01	1-36	Нет	Нет	От 10000 шв франк, 10000 юань, 1000000 яп йены.
Сберегательный счет	1,5 – 2,3	Бессрочно	да	да	Не ограничена

После выбора нескольких банков, являющихся самыми надежными, возникает вопрос о том, какие условия по вкладам предлагают это банки. Мы рассмотрим варианты вкладов четырех банков, какие условия они предлагают и каким группам населения выгоднее выбирать тот или иной способ вложения средств.

[9] Алич А.Д. Анализ развития Российского рынка банковских продуктов и услуг в современных условиях / Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. №5 – 1 (83). Стр. 7 (дата обращения: 01.02.2017)

Сбербанк в отличии от многих других банков привлекает возможностью оформить мультивалютный вклад, основное назначение которого заключается в защите от валютных рисков.

Таблица 6 - Вклады ВТБ 24

№	% ставка	Срок вклада	Пополнение, руб.	Снятие, руб.	Мин сумма вклада
Комфортный	4,35 – 5,25	5 мес – 5 лет	От 30 000	От 15 000	100 000руб
Накопительный	4,85 – 7,15	3 мес – 5 лет	От 30 000	Нет	100 000руб
Выгодный	7,70 – 7, 40	3 мес- 5 лет	нет	Нет	100 000руб

Стоит отметить, что ВТБ 24 увеличивает % ставку при оформлении вклада через интернет на 0,15%.

Таблица 7 - Вклады ГПБ

Вклад	% ставка	Срок вклада	Пополнение	Снятие	Мин сумма вклада, руб
Перспективный	7,10 – 9,50	3 мес	Нет	Нет	15 000
Накопительный	4,90 – 9,30	3 – 6 мес	Да	Нет	15 000
Динамичный	6,30 – 9,20	3 мес	Да	Да	15 000
Рантье	4,80 – 7,10	3 мес	Нет	Нет	15 000
До востребования	0,01	бессрочно	да	да	Не ограниченна

Таблица 8 - Вклады Россельхозбанка

Вклад	% ставка	Срок вклада, дней	Пополнение	Снятие	Мин сумма вклада, руб
Классический	7,15 – 10,30	31 – 1460	Нет	Нет	3 000
Накопительный	7,15 – 8,85	91 – 730	Да	Нет	3 000
Накопи на мечту	8,85	730		Нет	3 000
Управляемый	7,75 – 8,10	180 – 730	Да	Да	10 000
Пенсионный плюс	8,35 – 8,85	365, 730	Да	Да	500

Не маловажным фактором при выборе банка является большое количество филиалов, интернет-банка и мобильного банка, а также возможность пролонгации – продолжения вклада по истечению его сроков на тех же условиях. Все выбранные для анализа банки имеют интернет-банк и предоставляют возможность пролонгации практически по всем вкладам на различных условиях. Самое большое кол-во филиалов в г. Томске имеет Сбербанк – 45 и

области включая г. Северск - 45, ВТБ 24 – 6 в г. Северске - 1, ГПБ - 12 и Россельхозбанк – 2 и в области - 11. [10]

Четыре лидирующих по рейтингу банка имеют различные условия вкладов и % ставки. Ставки по различным вкладам Сбербанка несколько ниже, чем предлагают другие банки, но собственный капитал банка превышает капиталы других банков в разы, что обеспечивает его надежность. Ставки ВТБ 24 занимают среднее положение между ставками ПАО Сбербанк и другими банками, а капитал так же превышает капиталы других банков в разы, что позволяет ВТБ 24 быть достойным конкурентом для ПАО Сбербанк. К тому же ВТБ 24 повышает % ставку при оформлении вклада через интернет, что существенно влияет на выбор банка.

Можно сделать вывод, что на февраль 2016 года с учетом различных признаков, нельзя однозначно определить банк, который будет являться самым оптимальным вариантом для вложения средств. Можно лишь отметить, что большей надежностью обладает ПАО Сбербанк и ВТБ 24. Но другие банки, попавшие в десятку лидеров по размеру собственного капитала, имеют высокую степень надежности. В случае, если человек не планирует совершать вклад на сумму, превышающую ту, что полностью страхует АСВ, то у него не возникает необходимости задумываться о рисках. Но для тех, кто хочет вложить сверх страхуемой суммы, нужно отметить, что чем выше риск вложения средств, тем больше % ставка, а значит и будущая прибыль вкладчика. Таким образом внимательно изучив условия по вкладам банков- лидеров, даже самый не опытный в банковской сфере человек, может выбрать для себя самый надежный или самый прибыльный вариант вклада.

Анализ ипотечного кредитования физических лиц

Произведен анализ количества выданных ипотечных, жилищных кредитов и задолженности по ним у физических лиц на период 1.01.2015 - 1.09.2016 гг. Проанализированы условия предоставления известными банками РФ ипотечных жилищных кредитов физическим лицам в 2016 г.

На современном этапе развития России актуальной задачей становится формирование цивилизованного рынка потребительского кредита. До введения санкций процентные ставки по потребительским кредитам составляли в среднем 16–19%, после санкций превысили 20%.

[10] Ягупова Е.А. Деятельность Сбербанка России на современном этапе/Ягупова Е.А. Доморников А.Н.//Международный научный журнал «Символ науки». – 2016. - №10-1/2016 стр. 161 – 165. (дата обращения: 18.01.2017)

Важным фактором роста кредитования населения и повышения качества розничного портфеля выступает ипотека.

В 2015 году кредитными организациями было представлено 699510 ипотечных кредитов на общую сумму 1161,7 млрд.руб. Их доля в общем объеме потребительских кредитов составила 19,8%, сократившись с предыдущим годом на 0,6 п.п. Средний размер предоставленных ипотечных кредитов уменьшился с 1,74 до 1,66 млн.руб.

Следует сказать, что объем выдачи ипотеки в 2015 году демонстрировал меньшую глубину падения по сравнению с необеспеченными кредитами физическим лицам. По оценкам экспертов, ипотечные кредиты остаются более качественным активом по сравнению с другими потребительскими кредитами.

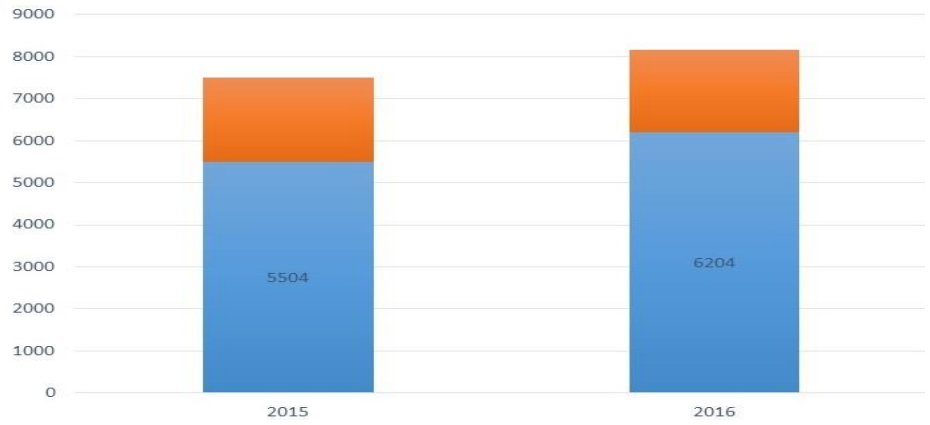


Рисунок 2 – доля ипотечных кредитов в общем объеме предоставленных кредитов [11]

Объем задолженности по ипотеке на начало 2015 года составил 3,6 трлн. рублей. Это серьезные объемы. В январе 2015 года в силу объективных причин происходило снижение ипотечного портфеля на 9,8%, в феврале – на 24%. Банки снизили программу по ипотеке на 12–13%. Кроме того, с начала 2016 года объем просроченной задолженности по ипотеке вырос на 17% – до 155 млрд. руб.

По мнению аналитиков, ипотечный портфель играет большую роль, он достаточно качественный.

Спрос на ипотечные жилищные кредиты со стороны физических лиц снизился. Далеко не все смогут получить кредит, даже имея такое намерение.

На заседании Центрального банка в декабре 2015 года было высказано предложение снизить ставку по ипотеке с 11 до 9% годовых в четвертом квартале 2016 года. Ипотечное

[11] Кузьмина. И. Банковское ипотечное жилищное кредитование: оценка состояния и перспектива развития на примере Сбербанка России / Молодой ученый. — 2017. — №1. — Стр. 209 - 212. (дата обращения: 01.02.2017)

жилищное кредитование представляет собой займ на покупку жилья (квартира, дом) как на вторичном, так и на первичном рынке.

Разновидность ипотеки – ипотечный потребительский кредит. Это сочетание признаков ипотечного кредита и потребительского кредита. Например, некоторые банки предоставляют крупные кредиты на любые цели, в том числе потребительские, от 300 тыс. рублей до 25 млн. рублей под залог недвижимости.

Исходя из данных таблицы 1 видно, что спрос на ипотечные жилищные кредиты к концу 2015 года значительно возрос. При этом, задолженность также занимает преобладающее значение. Следует отметить, что цены на жилье в период 2015 –начала 2016 гг. выросли незначительно. Этим объясняется повышение спроса на жилье у физических лиц.

Отметим, что средневзвешенная процентная ставка по ипотечным кредитам в рублях в августе 2016 года составила 12,66% (в июле с.г. – 12,82%).

Объем предоставленных ипотечным заемщикам средств в августе 2016 года достиг максимального значения с марта т. г. – 125 млрд рублей, увеличившись за месяц на 13%. За первые восемь месяцев текущего года кредитными организациями было предоставлено ипотечных кредитов на сумму 899,5 млрд рублей, или на 37,8% больше, чем годом ранее.

Таблица 9 – Сведения о ипотечных кредитах, предоставленных кредитными организациями физическим лицам, млн. руб.

Дата	Кол-во предоставленных кредитов, ед.	Объем предоставленных кредитов, ед.	Задолженность по предоставленным кредитам, млн. руб.		Средневзвешенный срок кредитования, мес.		Средневзвешенная ставка, %	
			Всего	В том числе просроченная	По выданным с начала года кредитам	По кредитам, выданным в течении месяца	По выданным с начала года кредитам	По кредитам, выданным в течении месяца
1.01.16	710 450	1169 240	3912 845	44 226	175.2	181.5	13.36	12.52
1.02.16	37 505	62 267	3922 342	45 674	179.5	179.5	12.52	12.11
1.03.16	118 369	205 350	3991 903	46 740	180.8	181.4	12.23	12.87
1.04.16	190 356	325 383	4034 087	47 924	180.6	180.3	12.47	12.95
1.05.16	264 088	449 585	4075 893	48 694	181	182	12.6	13.01
1.06.16	326 444	554 114	4108 136	50 235	181.7	184.1	12.68	12.98
1.07.16	394 679	669 000	4140 878	50 697	181.7	181.7	12.73	12.84
1.08.16	460 478	780 386	4181 473	51 615	181.6	181.4	12.75	12.65
1.09.16	534 003	905 697	4232 350	52 515	181.5	180.4	12.73	

По оценкам экспертов, финансово – экономический кризис нашей страны негативно сказался на развитии рынка ипотечных кредитов в 2015-2016 гг. Основными его последствиями являются снижение уровня платежеспособности и благосостояния заемщиков.

Центральный Банк РФ В период 2015 года снизил ставку по ипотечным кредитам с 19,8% в январе до 13,9 в декабре, тем самым сделав данную процедуру более доступной для граждан. В 2016 году средняя ставка по ипотеке составляет не более 12% годовых. Данная ситуация объясняется тем, что для банков система ипотечного кредитования является особенно выгодной, поскольку в залог остается недвижимое имущество заемщика.

Следует сказать, что уже с середины 2015 года наблюдалось небольшое повышение уровня жизни граждан РФ, следовательно, возрос спрос на ипотечные кредиты со стороны граждан нашей страны. Затем наблюдается спад из-за экономической напряженности. В период 2015-2016 гг. банки активно проводят политику по снижению процентных ставок по ипотечным

кредитам и разработке программ по ее совершенствованию. Приведенные финансовые данные свидетельствуют о том, что идет декапитализация банковского сектора, ограничивается поддержка со стороны государства ликвидности банков и кредитного рынка в целом.[12]

Анализ потребительского кредитования физических лиц

В банковской сфере наиболее востребованным продуктом для населения является потребительский кредит, ведь именно потребительский кредит позволяет приобрести товар или услугу в момент ее наивысшей актуальности для потребителя. Банковская деятельность является очень чувствительной как к разным факторам социально-экономического характера, так и к политическим, экологическим и прочим факторам, иными словами, банк несет весь спектр банковских рисков. Для наиболее качественного предоставления услуг населению и наибольшей минимизации рисков изначально необходимо ознакомиться с классификацией потребительских кредитов и их базовыми условиями.

Потребительский кредит – форма общественных отношений, возникающая между физическими лицами – заемщиками и кредитными учреждениями – кредиторами для приобретения предметов потребления.



Рисунок 3 - Классификация потребительских кредитов.[13]

Банковское кредитование населения, является одним из видов банковского кредитования и способствует повышению благосостояния населения. В современных условиях его роль значительно возрастает. До начала кризиса 2014 г. кредитование населения являлось одним из наиболее прибыльных направлений банковской деятельности. Однако, за последние два года ситуация изменилась в худшую сторону.

[12] Кузьмина. И. Банковское ипотечное жилищное кредитование: оценка состояния и перспектива развития на примере Сбербанка России / Молодой ученый. — 2017. — №1. — Стр. 209 - 212. (дата обращения: 01.02.2017)

[13] Засухина О.И. Анализ операций по кредитованию клиентов в ПАО Сбербанк/Новая наука: Стратегия и векторы. 2016. № 11. Стр. 200 – 202. (дата обращения: 18.12.2017)

Таблица 10 - Объем кредитования физических лиц, за период 2014–2016гг. в млрд. руб.

	01.01.2014	Изменение	01.01.2015	Изменение	01.01.2016
Всего в том числе:	8 778 163	-148 441	8 629 722	-2 768 371	5 861 351
В рублях	8 612 537	- 151 116	8461 421	- 2 695 666	5 765 755
В ин. валюте и драг. металлах	165 626	- 20 378	145 248	-49 653	95595

За период объем кредитов, выданных населению, сократился в 2 раза, значительное сокращение наблюдалось как по рублевым, так и валютным кредитам. Колебания объемов выдачи банковских кредитов населению, происходило на фоне изменения ключевой ставки Банка России. Повышение ключевой ставки вызывало масштабные изменения процентных ставок коммерческих банков. Ставки по кредитам населению демонстрировали рекордные величины 25–35 % в четвертом квартале 2014 — первом квартале 2015 гг.

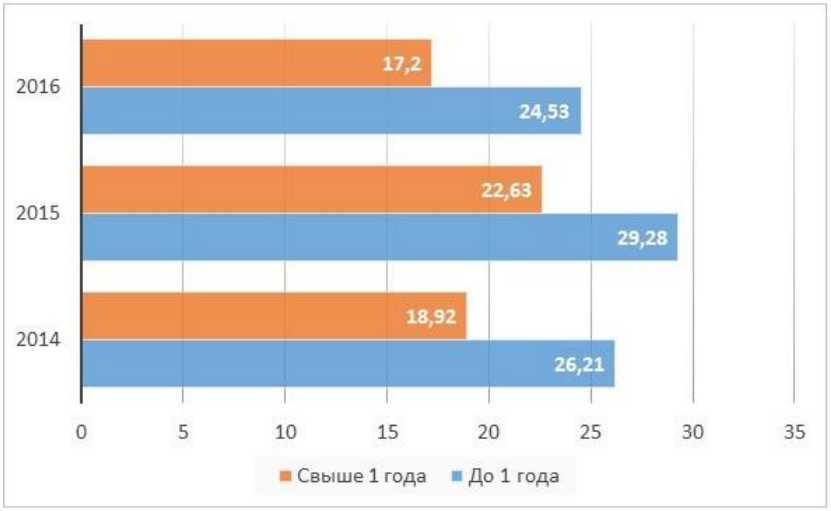


Рисунок 4 - Средневзвешенные проценты по кредитам физических лиц, % годовых.

Сама по себе ключевая ставка не является показателем для населения. Для людей важнее, когда они смогут получить выгоду в виде удешевления кредитов. Снижение ставки не имеет моментального эффекта для клиентов коммерческого банка.

На данный момент потребительское настроение россиян улучшается. Для крупных трат и кредитования, по мнению россиян, сейчас более благоприятное время, чем было в начале года. Это связано с тем, что во втором квартале 2016 г. банки снизили процентные ставки и смягчили отдельные неценовые условия кредитования основных категорий заемщиков по сравнению с первым кварталом 2016 года.

Первое снижение, но практически незаметное, произошло в июне, уже когда стало известно о снижении ключевой ставки на 50 базисных пунктов. По ипотеке оно составило в

среднем не более 0,03 %, до 12,98 %, а по потребительским кредитам среднее значение даже немного возросло на 0,04 %, до 22,33 %.

Основное же снижение ставок по кредитам физическим лицам произошло в июле: по ипотеке они снизились на 0,14 % (до 12,84 %), а по потребительским кредитам на 0,48 % (до 21,85 %). К первому сентября проявился полноценный эффект от решения ЦБ, принятого в июне. Снижение усилилось и фактически в среднем по рынку составило в сегменте ипотеки 0,45 %, а в сегменте потребительских кредитов 1,86 %.

На фоне смягчения условий банковского кредитования в целом и в связи с внутригодовой сезонностью спрос заемщиков на новые кредиты во втором квартале был ожидаемо выше, чем в первом квартале 2016 года.

Основными факторами смягчения условий банковского кредитования в целом банки назвали рост конкуренции на рынке банковских услуг, снижение ключевой ставки Банка России и последовавшее за этим уменьшение стоимости внутреннего фондирования.

Объемы кредитования населения начали медленно расти, но также растет просроченная задолженность по ранее выданным кредитам и по-прежнему остается одной из главных проблем банковского сектора.

Доля просроченной задолженности увеличивалась весь 2015 год. Осенью была замечена короткая стабилизация, но в начале 2016 года рост вновь усилился. Быстрее всего «просрочка» растет в сегменте потребительских кредитов, кредитных карт.

В целом по стране, доля просроченной задолженности по кредитам за год выросла на 20–30 %. Большинство специалистов связывают это с резким снижением выдачи заемных денег, увеличившейся безработицей и в целом плохой экономической ситуацией в стране. Многие с осторожностью отмечают, что пик роста «просрочки» пройден, и ожидают медленного подъема рынка кредитования.

На сентябрь 2016 года количество потенциальных банкротов превысило 620 тысяч человек, с июня оно увеличилось на 4,1 %. Под действие закона о банкротстве физических лиц попадают уже 621,9 тыс. человек. Это граждане, имеющие просроченный долг более 500 тыс. рублей сроком свыше 90 дней по всем видам розничных кредитов.

По информации Национального бюро кредитных историй, основная часть таких кредитов приходится на сегмент необеспеченного кредитования, на кредиты на покупку потребительских товаров приходится 62,8 % таких кредитов, а на займы по кредитным картам — 9,7 %. У 14,8 %

потенциальных банкротов долг сложился из кредитов разных видов. Автокредиты и ипотека есть у 8,2 % и 2,3 % из потенциальных банкротов. [14]

Данные факты оказывают отрицательное влияние на кредитоспособность физических лиц, а значит и состояние банковского кредитования населения в текущей и среднесрочной перспективе.

Перспективы развития потребительского кредитования в России довольно неоднозначны, с одной стороны он является наиболее удобной формой кредитования населения для приобретения товаров и услуг, но на данный момент существует множество проблем, сдерживающих развитие потребительского кредитования в России. Лишь после устранения этих проблем и совершенствования кредитной системы можно говорить о дальнейшем развитии и тенденциях к росту потребительского кредитования в России.

2.2. Анализ клиентской базы в крупном розничном бизнесе

В настоящее время коммерческие банки активно участвуют в конкурентной борьбе за клиентов на рынке банковских продуктов и услуг. Участие в такой борьбе вынуждает банки формировать и развивать конкурентные преимущества. Современное состояние рынка и особенности банковской деятельности подталкивают банки к использованию такого инструмента повышения конкурентно способности, как CRM-системы, основанные на маркетинге взаимоотношений.

Вместе с тем достаточно большое количество попыток внедрения CRM-систем терпит неудачу. Эта проблема представляется наиболее актуальной для CRM-систем, используемых в банковской деятельности, где на прямые риски внедрения данных систем накладываются особенности функционирования самих банков.

Цель состоит в выявлении ситуаций, обеспечивающих банку максимальные конкурентные преимущества от внедрения и использования CRM-систем исходя из особенностей банковской конкуренции.

Для целей анализа клиентской базы хранятся и используются данные за два-три года. Если мы рассматриваем клиентов – физических лиц, то у каждого клиента есть некоторый цикл развития, когда на разных этапах поведение сильно меняется. Это в первую очередь связано с

[14] Булавенко О.А. Сравнительный анализ потребительских кредитов / О.А. Булавенко, А.В. Василенко // Ученые записки Комсомольского-на-Амуре Государственного технического университета. 2016. № 3 (27). Стр. 87 – 90. (дата обращения: 10.02.2017)

возрастом. Кроме того, клиентское поведение сильно меняется в зависимости от жизненных обстоятельств (свадьба, появление детей, получение наследства, окончание вуза, повышение на работе и т. п.). В такие моменты поведение меняется не менее разительно, чем с возрастом. Кроме того, на клиентское поведение сильно влияет общая экономическая обстановка, которая меняет политику банков в отношении клиентов и возможности самих клиентов. Таким образом, по совокупности этих трех факторов, можно сказать, что период, в который имеет смысл накапливать статистику по клиенту, относя его к одному или другому сегменту по типу поведения, не так уж и велик. В связи с пересмотром бизнес-стратегий в банковском секторе в конце 2014 г. Сильно поменялось поведение клиентов. В общем, для оперативного управления и мониторинга клиентской базы достаточно использовать данные за последние полгода. На длительных промежутках времени имеет смысл отслеживать значимые события в профиле клиента (социально-демографические показатели, количество продуктов, факт просрочки по кредитам, количество закрытых договоров). Операции и трансакции за длительный период не имеет смысла анализировать.

Современный клиентский профиль содержит порядка тысячи различных показателей, большая часть которых носит оперативный характер и является производными от операций и трансакций клиента. Социально-демографический профиль содержит 20–30 показателей и наиболее устойчив по степени влияния на расчетные прогнозируемые вероятности (скоринги) клиентского поведения. Задачей анализа клиентской базы физических лиц является прогноз, мониторинг и управление показателями прибыльности розничного бизнеса. Для прогнозирования чаще всего используются индивидуальные скоринги, расчетные вероятности для каждого клиента по склонности к тому или иному поведению. Рассчитывается склонность (вероятность) к покупкам по типам и параметрам продуктов, дефолту, оттоку, переходу в другой сегмент и т. п.

В качестве примера рассмотрим модель отклика (покупки) для кампании продаж. Требуется рассчитать вероятность покупки кредита в выделенной группе клиентов. Для предсказания вероятности удобнее всего использовать логистическую регрессию. Логистическая регрессионная модель предназначена для решения задач предсказания значения непрерывной зависимой переменной, при условии, что эта зависимая переменная может принимать значения на интервале от 0 до 1. В силу такой специфики, ее часто используют для предсказания вероятности наступления некоторого события в зависимости от значений некоторого числа предикторов. Можно использовать логистическую регрессию и для решения

задач с бинарным откликом. Такие задачи появляются, когда зависимая переменная может принимать только два значения.

Как уже было сказано, в логистической регрессионной модели предсказанные значения зависимой переменной или переменной отклика не могут быть меньше (или равными) 0 или больше (или равными) 1, независимо от значений независимых переменных. При этом используется следующее уравнение регрессии (термин логит был впервые использован Berkson, 1944): y=exp(b0+b1*x1+...+bn*xn)/[1+exp(b0+b1*x1+...+bn*xn)].

Легко увидеть, что независимо от регрессионных коэффициентов или величин (x) предсказанные значения (y) в этой модели всегда будут лежать в диапазоне от 0 до 1. Термин логит произошел от того, что эту модель легко линеаризовать с помощью логит-преобразования. Предположим, что бинарная зависимая переменная y является непрерывной вероятностью p, лежащей в диапазоне от 0 до 1. Тогда можно преобразовать эту вероятность p следующим образом: p' = loge {p/(1-p)}.

Это преобразование называется логит, или логистическим преобразованием. Заметим, что p' теоретически может принимать любые значения от минус до плюс бесконечности. Поскольку логит-преобразование решает проблему 0/1 границ для исходной зависимой переменной (вероятности), то можно использовать эти (логит-преобразованные) значения в обычном линейном уравнении регрессии. Фактически, при проведении логит преобразования обеих частей логит регрессионного уравнения, приведенного выше, мы получим стандартную линейную модель множественной регрессии: p' = b0+ b1*x1+ b2*x2+ ... + bn*xn.

Решив данное уравнение, мы получим значения регрессионных коэффициентов, по которым затем можно восстановить вероятность p. Результат расчета модели представлен на рисунке 5.



Параметры модели

	Размер	Фактический отклик
Выборка	214 727 клиентов	5,5%

Наиболее значимые аргументы*

Количество уплаченных комиссий по карте за период (Effect Number 1 на графике значимости ниже)
Количество закрытых потребительских кредитов (2)
Территориальный банк (4,7,8,11)
Сегмент по возрасту (5,6)
Сумма задолженности по КК (9)
Средняя сумма одного снятия за период (10)

*В порядке убывания значимости

Сравнение прогнозного и фактического отклика по сегментам

Сегмент (по уровню отклика)	Размер сегмента в компании	Размер сегмента (в % от общего числа)	Прогнозный отклик (средний скор-балл)	Фактический отклик
1	1 486	0,1%	0,9%	0,4%
2	77 958	3,4%	1,7%	1,3%
3	523962	22,9%	3,1%	3,0%
4	1 282 228	56,1%	5,8%	5,1%
5	378 032	16,6%	10,5%	10,7%
6	20 383	0,9%	18,2%	17,7%
Всего	2 284 049	100%		5,5%

Рисунок 5 - Пример модели отклика Pre-approved предложения. Клиенты с кредитами. Логистическая регрессия

Традиционно выборка для моделирования разбита на контрольную и обучающую части, по результатам использования модели приведены результаты (факт).

Данная модель позволяет выделить из сегмента лишь часть наиболее вероятных покупателей, сократив издержки на кампанию продаж. Кроме того, так как кампании осуществляются также в рамках контактной стратегии (например, не более двух предложений клиенту в квартал), то ту часть сегмента, которая не попала в эту кампанию, можно рассматривать для других кампаний.[15]

На рисунке 6 представлен пример выявления подсегментов в крупном социальном сегменте с целью тонкой настройки предложений кампаний продаж и сервисной модели. Эта кластеризация построена на сравнении методов кластеризации разных типов. Для расчета вероятностей традиционно сравнивают логистическую регрессию и дерево решений. У этих двух классов моделей есть свои достоинства и недостатки. Так, логистическая регрессия устойчива к относительно небольшой модификации выборки, но не всегда дает интерпретируемые коэффициенты. Дерево решений, наоборот, дает очень прозрачный для интерпретации результат, который легко перенести в любую настраиваемую систему управления кампаниями продаж. Но при этом результат может быть неустойчив даже к небольшим переменам в популяции.

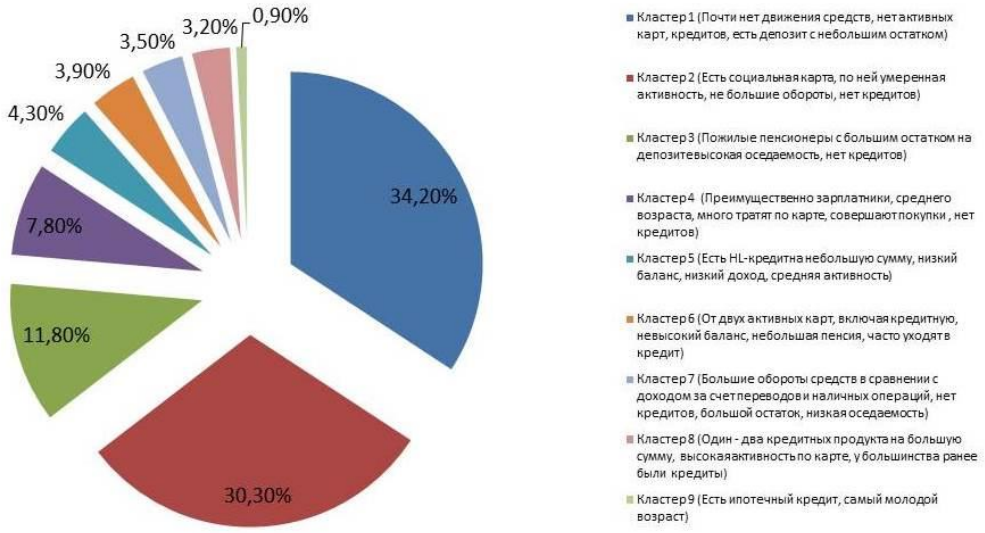


Рисунок 6 - Пример кластеризации сегмента

[15] Иванова С.С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном бизнесе / Деньги и Кредит. 2016 № 4 стр. 39 – 46. (дата обращения: 15.12.2016)

Для приведенных примеров использовался инструмент SAS Miner компании SAS Institute. Этот инструмент позволяет без написания кода, в режиме «drug-n-drop» применить к выборке несколько видов моделей последовательно, выявить наиболее успешный метод, рассчитать все отчетные характеристики, спрогнозировать значения исследуемой переменной, проскорить всю популяцию. Этот инструмент, кроме своих аналитических достоинств, интегрируется с различными типами хранилищ данных, например с Teradata, что позволяет, работая на сравнительно не большой выборке, результат (скоринг) перенести на всю базу целиком, не перегружая базу в SAS.

Современную продвинутую клиентскую аналитику можно условно разделить на две части – стандартную промышленную, проверенную, полностью автоматизированную и тестовую, лабораторную, исследовательскую, направленную на поиск новых возможностей и тестирование гипотез. Жизненный цикл аналитической модели можно представить состоящим из этапов, перечисленных на рисунке 7.

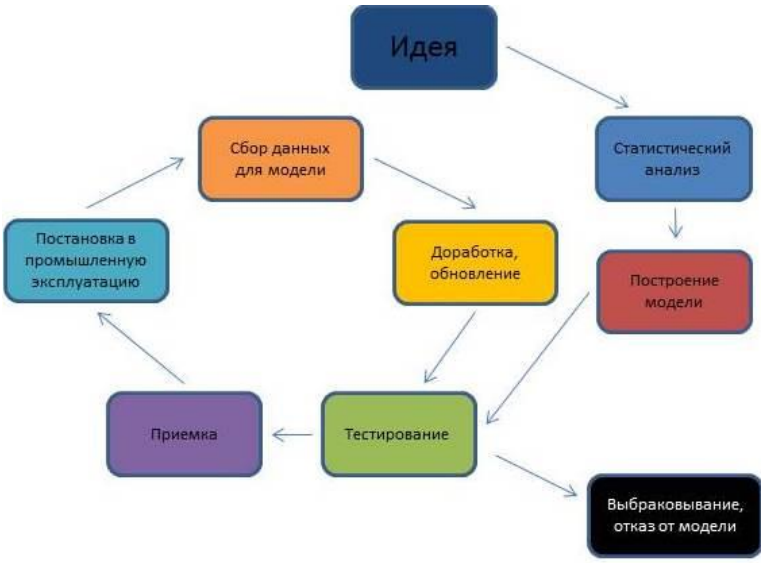


Рисунок 7 – Жизненный цикл аналитической модели

Сначала возникает идея, которая отрабатывается в лабораторном режиме, затем, в случае удачного тестирования, она принимается в промышленную эксплуатацию, на каждом цикле верифицируется; если надо, обновляется и дорабатывается, опять тестируется. Если на каком-то цикле тесты показывают неустойчивость, ложный прогноз или невозможность поддержки, то модель выбраковывается, от нее отказываются. Промышленную часть жизненного цикла модели можно автоматизировать, устанавливая запрограммированный расчет статистик на новых данных и сигнализируя разработчику модели о необходимости доработок только при

превышении статистиками модели пороговых значений. Например, в линейке продуктов ПО SAS есть модуль Model Manager, который выполняет эти функции.

Таким образом, успешная, CRM-стратегия основывается на максимально доступной передовой технологии. Технология обеспечивается архитектурой автоматизированных систем организации, качеством хранения и обработки информации и внедренными процессами. Информация, ИТ-архитектура, процессы, клиентская аналитика – это все части технологии. Невозможно получить качественно новый результат, развивая только какую-то одну составляющую или развивая каждое направление независимым образом. [16]

Характер межбанковской конкуренции во многом определяется спецификой банковской деятельности. В частности, экономическая сущность банка как финансового посредника, невозможность разделения межбанковской и продуктовой конкуренции, вытекающая из особенностей банковского продукта услуги, диктуют необходимость ориентации банка в своей деятельности на клиента. Клиента ориентированность банка может выражаться через внедрение в банке CRM. В задачи CRM входит формирование клиентской базы, включая привлечение и удержание клиентов, оптимизацию клиентской базы, увеличение количества лояльных клиентов, с целью повышения прибыли. Использование CRM в деятельности банка является конкурентным преимуществом, которое может быть усилено за счет информационно-технологической составляющей, т.е. CRM-систем.

CRM-системы позволяют получать выгоды на уровне бизнес-операций, бизнес-процессов и функциональных областей. Получаемые выгоды формируют конкурентные преимущества, такие как снижение издержек, улучшение качества обслуживания клиентов, автоматизация анализа клиентской базы и повышение скорости реакции на изменение потребностей клиентов.

Внедрение CRM-систем сопряжено с существенными рисками и проблемами, которые могут свести к нулю конкурентный потенциал системы. К числу рисков необходимо отнести бюджетный риск и риск планирования расходов, риск качества данных и риски, связанные с людьми, задействованными во внедрении и эксплуатации системы. Основными проблемами можно считать недостаточную интеграцию CRM-систем с внешними и внутренними базами данных и программными средствами, а также несоответствие системы требованиям. Проблемы и риски обусловлены ситуацией, в которой проходит внедрение системы. Исключить риски и

[16] Иванова С.С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном бизнесе / Деньги и Кредит. 2016 № 4 стр. 39 – 46. (дата обращения: 15.12.2016)

проблемы, возникающие при внедрении CRM-системы, возможно в ситуации функционирования в банке CRM. Следовательно, только при наличии в деятельности банка CRM существует возможность получить максимальные конкурентные преимущества от внедрения и использования CRM-систем в приемлемые сроки и с минимальными затратами.

2.3 Анализ рынка платежей физических лиц в России

Проанализируем рынок платежей через филиальную сеть и устройства самообслуживания. По данным ЦБ на 1 июля 2016 г. всего в РФ функционировало 37,5 тыс. отделений, при этом почти 43% всех отделений РФ приходится на Сбербанк. Отзыв лицензий и оптимизация расходов привели к закрытию 4,1% (1597шт) банковских отделений в РФ за 1 полугодие 2016года. Сокращение филиальной сети Сбербанка происходит чуть более медленными темпами, чем в среднем на рынке (-2,7% против -4,1%). Темп сокращения сети отделений на 1 млн. жителей (-12,6%) в РФ более чем в 2 раза выше темпа сокращения сети банкоматов на 1 млн. жителей (-5,1%) в 1 полугодии 2016 года. В 1 полугодии 2016 в регионах с высокими доходами (>Р45 тыс.) наблюдался небольшой прирост точек и банкоматов. Доля Сбербанка по точкам обслуживания за 1 полугодие 2016 выросла на 0,6%, по банкоматам – на 2,8%. Количество платежных карт в РФ в 1 полугодии выросло за счет расчетных карт, число карт с овердрафтом и кредитных карт в этот период сократилось. Число платежных карт Сбербанка в 1 полугодии росло как за счет дебетовых, так и за счет кредитных карт, однако доля Сбербанка немного снизилась на рынке дебетовых карт (-0,7%) и выросла на рынке кредитных карт (+2%). В 1 полугодии 2016 показатели доли оплаты товаров и услуг в общем объеме и количестве операций по картам росли как в среднем по РФ, так и в Москве и МО. Однако во 2 квартале прирост доли оплаты товаров и услуг в количестве операций как в среднем по РФ, так и в Москве и МО был незначительный, а доля оплаты товаров и услуг в объеме операций снизилась.

Отзыв лицензий и оптимизация расходов привели к закрытию 4,1% (1597шт) банковских отделений в РФ за 1 полугодие.

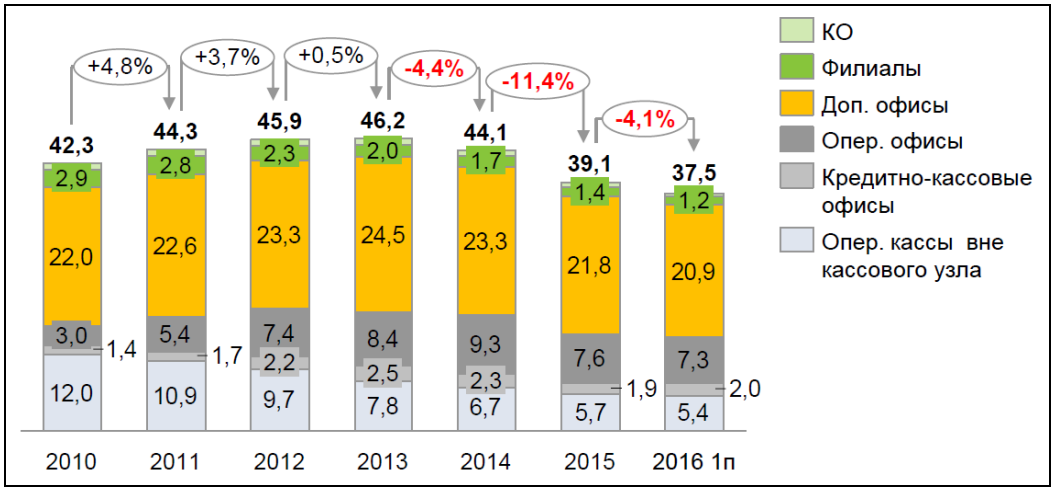
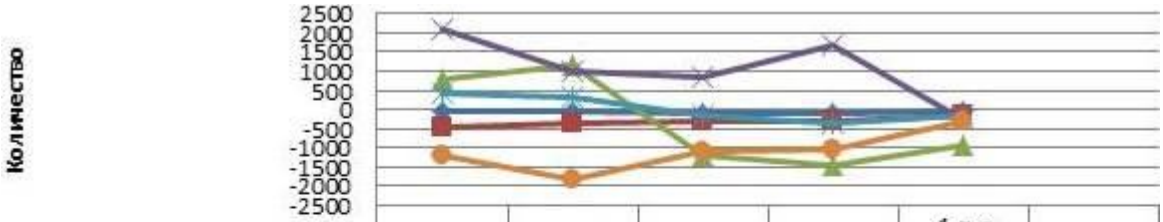


Рисунок 8 – Структура филиальной сети банков в России[17]

По данным ЦБ на 1 июля 2016 г. всего в РФ функционировало 37,5 тыс. отделений, при этом почти 43% всех отделений РФ приходится на Сбербанк.



	2012	2013	2014	2015	1 п-е 2016	
кредитные организации	-22	-33	-89	-101	-53	
филиалы	-458	-344	-297	-310	-166	
дополнительные офисы	782	1139	-1185	-1465	-939	
операционные офисы	2087	989	837	1664	-273	
расчетно-кассовые офисы	436	302	-174	-346	-134	
операционные кассы вне кассового узла	-1175	-1840	-1110	-1039	-300	

Рисунок 9 – Изменение филиальной сети по банковской системе в России

Наибольшие сокращения филиальной сети в 1 полугодии 2016 были по операционным и дополнительным офисам.

Темп сокращения числа отделений на 1 млн. жителей более чем в 2 раза выше темпа сокращения банкоматов.

[17] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

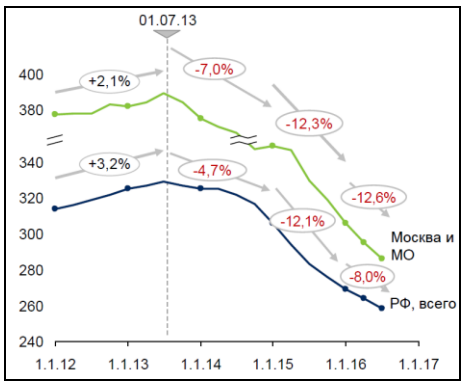


Рисунок 10 – Количество точек обслуживания на 1 млн. жителей России

Количество банковских точек обслуживания на 1 млн. жителей продолжило снижаться, достигая нового минимального значения за последние 4 года как по Москве и МО, так и в целом по РФ (286 и 258, соответственно).

Темп падения количества банковских точек в первом полугодии 2016 года в Москве и МО (-12,6%) почти тот же, что был в 2015 году, темп падения в среднем по РФ (-8,0%) в 1 полугодии ниже темпа 2015 года.

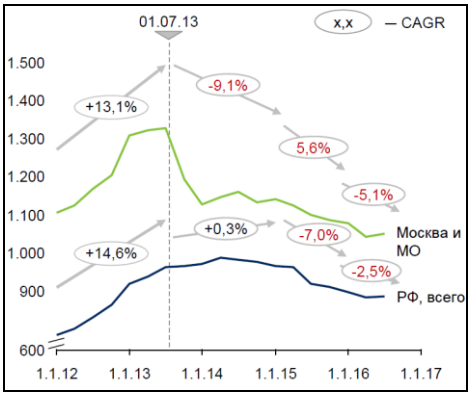


Рисунок 11 – Количество банкоматов на 1 млн. жителей России[18]

Количество банкоматов на 1 млн. жителей на конец 1 полугодия 2016 выше, чем на конец 1 квартала, однако по-прежнему ниже значений конца 2015 года (1049 в Москве и МО и 887 в целом по РФ).

Темп сокращения количества банкоматов на 1 млн. жителей в 1 полугодии 2016 года ниже, чем в 2015 году, при этом в Москве и МО темп сокращения банкоматов (-5,1%) почти в 2 раза выше темпа в среднем по РФ (-2,5%).

В 1 полугодии 2016 в регионах по уровню среднемесячного среднедушевого дохода более 45 тыс. руб. наблюдался небольшой прирост точек и банкоматов.

[18] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

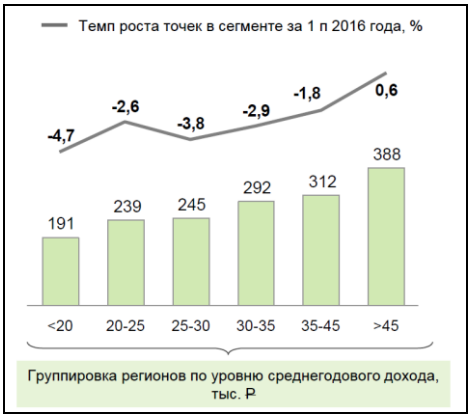


Рисунок 12 – Количество точек обслуживания на 1 млн. жителей России

Наибольшие темпы сокращения точек в 1 полугодии 2016 года были в самых низкодоходных регионах с доходом до 20 тыс. руб. и регионах с доходами 25-30 тыс. руб.

Самое значительное сокращение банковских точек было в Москве и Московской области (>-210) и Башкортостане (>-70 преимущественно за счет оптимизации филиальной сети Банком «Уралсиб» и «Социнвестбанком»)

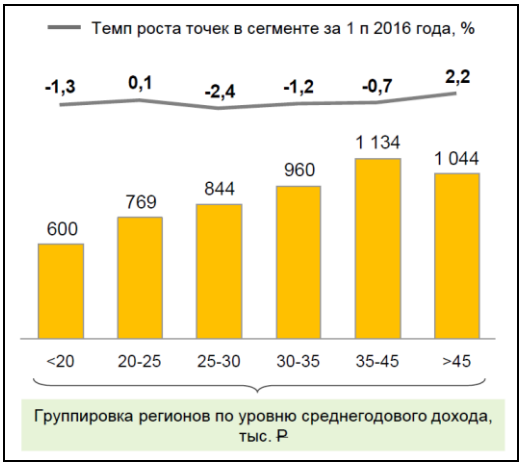


Рисунок 13 – Количество банкоматов на 1 млн. жителей России[19]

Наибольшие темпы сокращения сети банкоматов были в регионах с доходами 25-30 тыс. руб., в регионах с доходами 20-25 тыс. руб. был незначительный прирост, а темп роста в высокодоходных регионах более 45 тыс. руб. достиг 2,2%.

Самое значительное сокращение банкоматов пришлось на Москву и Московскую область почти - 550, Тюменскую область более -150 и Санкт-Петербург более -150.

[19] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

3. Оценка деятельности коммерческого банка в сфере услуг для физических лиц

3.1 Анализ финансовых показателей ПАО Сбербанк

На 1 Ноября 2016 г. величина активов-нетто Сбербанка составила 22649,90 млрд.руб. За год активы увеличились на 0,81%. Прирост активов нетто положительно повлиял на показатель рентабельности активов ROI (данные на ближайшую квартальную дату 1 октября 2016 г.): за год рентабельность активов-нетто выросла с 1,10% до 2,76%.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты.

Сбербанк - находится в ломбардном списке, и Банком России принимаются в качестве залога облигации рассматриваемой кредитной организации; имеет право работать с Пенсионным фондом РФ и может привлекать его средства в доверительное управление, в депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, и может привлекать пенсионные накопления и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014г., т.е. организациям, имеющими стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ; находится под прямым или косвенным контролем ЦБ или РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Рейтинг кредитоспособности Сбербанка от аккредитованных рейтинговых агентств (по состоянию на 15 Ноября 2016 г.)

Таблица 11 – Рейтинг кредитоспособности Сбербанка от аккредитованных рейтинговых агентств

Агентство	Долгосрочный международный	Краткосрочный	Национальный	Прогноз
Moody,s	Ba2 (Сравнительно небольшая уязвимость)			Негативный рейтинг может быть понижен
Fitch	BBB- (Хорошая кредитоспособность)	F3 Приемлемый уровень краткосрочной кредитоспособности	AAA(rus) Наивысший уровень кредитоспособности	стабильный

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы возвратить их клиентам-вкладчикам. Для оценки ликвидности, рассмотрим период примерно в 30 дней, в течение которых банк будет в состоянии (или не в состоянии) выполнить часть взятых на себя финансовых обязательств (т.к. все обязательства вернуть в течение 30 дней не может ни один банк). Эта "часть" называется "предполагаемым оттоком средств". Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка. Ликвидные активы Сбербанка на ноябрь 2015 и ноябрь 2016 года показаны в таблице 4.

Таблица 12 – Ликвидные активы ПАО Сбербанк

Наименование показателя	01 Ноября 2015 г., тыс.руб		01 Ноября 2016 г., тыс.руб	
средства в кассе	430 445 671	14,22%	404 019 995	13,10%
средств на счетах в Банке России	324 795 455	10,73%	637 681 392	20,68%
корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	583 055 013	19,26%	349 928 421	11,35%
межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	743 830 060	24,57%	536 932 429	17,41%
высоколиквидных ценных бумаг РФ	911 953 464	30,12%	1 002 444 405	32,50%
высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	39 304 546	1,30%	180 028 521	5,84%
высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014)	3 027 488 527	100,00%	3 084 030 885	100,00%

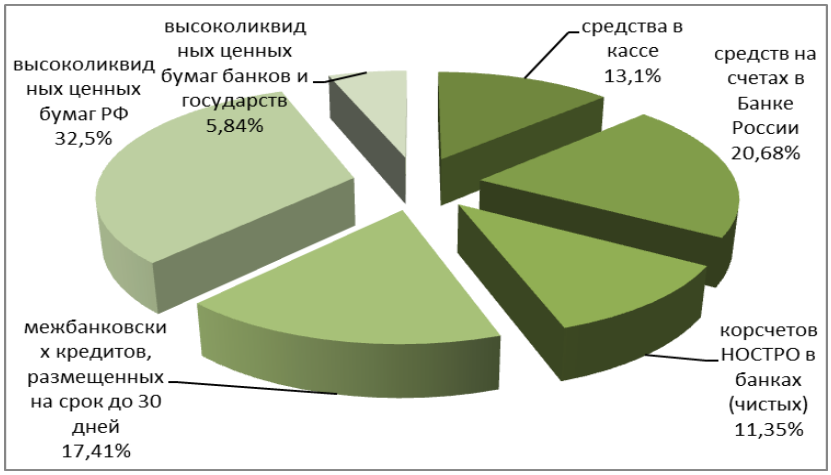


Рисунок 14 - Ликвидные активы ПАО Сбербанк на 1 ноября 2016 года [20]

Из таблицы ликвидных активов мы видим, что незначительно изменились суммы средств в кассе, высоколиквидных ценных бумаг РФ. Сильно увеличились суммы средств на счетах в Банке России, высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, уменьшились суммы

[20] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, сильно уменьшились суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014) вырос за год с 3027,49 до 308,.03 млрд. руб.

Таблица 13 – Структура текущих обязательств ПАО Сбербанк

Наименование показателя	1 Ноября 2015 г., тыс. руб		1 Ноября 2016 г., тыс. руб	
вкладов физ.лиц со сроком свыше года	2 816 552 733	19,67%	3 979 631 461	26,79%
остальных вкладов физ. лиц в т.ч. ИП сроком до 1 года	6 434 323 995	44,93%	6 516 686 929	43,88%
депозитов и прочих средств юр.лиц сроком до 1 года	4 120 148 478	28,77%	3 429 788 084	23,09%
в т.ч. текущих средств юр. Лиц без ИП	2 291 826 823	16,00%	2 363 561 683	15,91%
корсчетов ЛОРО банков	129 965 778	0,91%	129 933 180	0,87%
межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	79 338 570	0,55%	166 807 246	1,12%
собственных ценных бумаг	439 139 375	3,07%	293 975 644	1,98%
обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	300 168 438	2,10%	335 382 468	2,26%
ожидаемый отток денежных средств	3 380 931 588	23,61%	3 148 664 038	21,20%
текущих обязательств	14 319 637 367	100,00%	14 852 205 012	100,00%

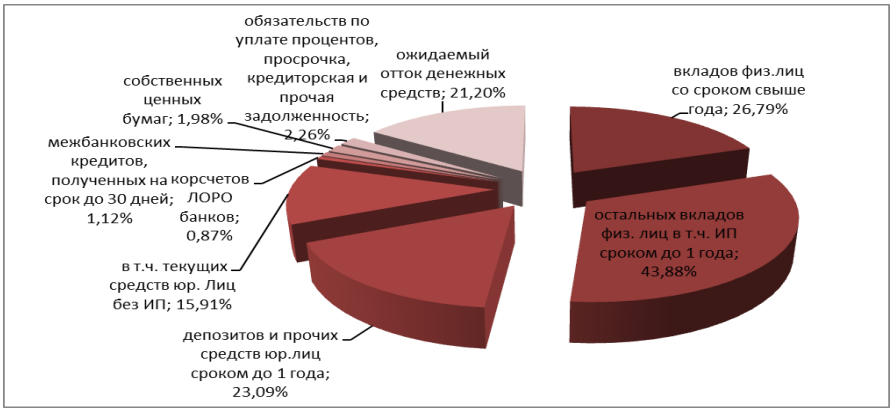


Рисунок 15 - Структура текущих обязательств ПАО Сбербанк на ноябрь 2016 года [21]

[21] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы остальных вкладов физ. лиц в т.ч. ИП сроком до 1 года, в т.ч. текущих средств юр. лиц без ИП, корсчетов ЛОРО банков, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, увеличились суммы вкладов физ. лиц со сроком свыше года, сильно увеличились суммы межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, уменьшились суммы депозитов и прочих средств юр. лиц сроком до 1 года, собственных ценных бумаг, при этом ожидаемый отток денежных средств уменьшился за год с 3 380,93 до 3 148,66 млрд. руб.

На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов (средств, которые легко доступны для банка в течение ближайшего месяца) и предполагаемого оттока текущих обязательств дает нам значение 97,95%, что означает недостаточный запас прочности для преодоления возможного оттока клиентов, однако банк является крупным и такой значительный отток маловероятен.

Объем активов, приносящих доход банка, составляет 88,36% в общем объеме активов, а объем процентных обязательств составляет 80,72% в общем объеме пассивов. Объем доходных активов примерно соответствует среднему показателю по крупнейшим российским банкам (87%).

Таблица 14 – Структура доходных активов 2015 – 2016г.[22]

Наименование показателя	1 Ноября 2015 г., тыс. руб		1 Ноября 2016 г., тыс. руб	
Межбанковские кредиты	1 582 306 544	7,93%	980 737 433	4,90%
Кредиты юр.лицам	10 741 840 588	53,86%	10 849 370 358	54,21%
Кредиты физ.лицам	4 107 618 916	20,60%	4 294 773 820	21,46%
Векселя	386 184	0,00%	386 184	0,00%
Вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования	129 790 627	0,65%	110 701 990	0,55%
Вложения в ценные бумаги	2 324 298 110	11,65%	2 977 421 921	14,88%
Прочие доходные ссуды	707 933 430	3,55%	649 996 645	3,25%
Доходные активы	19 942 871 917	100,00%	20 013 048 340	100,00%

[22] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

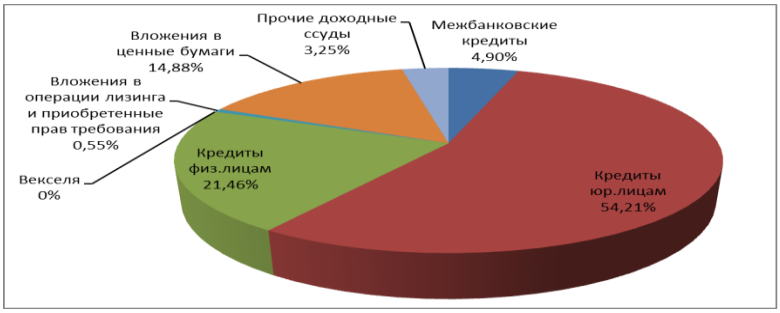


Рисунок 16 – Структура доходных активов на ноябрь 2016 года

Видим, что незначительно изменились суммы - кредиты юр. лицам, кредиты физ. лицам, векселя, вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования, увеличились суммы вложения в ценные бумаги, сильно уменьшились суммы межбанковские кредиты, а общая сумма доходных активов увеличилась на 0,4% с 19 942,87 до 20 013,05 млрд. руб.

Прибыльность источников собственных средств (рассчитываемая по балансовым данным) увеличилась за год с 7,78%до 15,65%. При этом рентабельность капитала ROE (рассчитываемая по формам 102 и 134) увеличилась за год с 9,84% до 23,33% (здесь и ниже приведены данные в процентах годовых на ближайшую квартальную дату).

Чистая процентная маржа увеличилась за год с 3,61% до 5,04%. Доходность ссудных операций незначительно изменилась за год с 11,71% до 11,74%. Стоимость привлеченных средств уменьшилась за год с 6,49% до 4,70%. Стоимость средств населения (физ. лиц) уменьшилась за год с 5,61% до 5,07%.

Таблица 15 – Структура собственных средств

Наименование показателя	1 Ноября 2015 г., тыс. руб		1 Ноября 2016 г., тыс. руб	
Уставный капитал	67 760 844	2,95%	67 760 844	2,47%
Добавочный капитал	253 406 990	11,05%	299 416 333	10,90%
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	1 790 310 867	78,07%	1 945 467 155	70,85%
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	178 348 699	7,78%	429 755 679	15,65%
Резервный фонд	3 527 429	0,15%	3 527 429	0,13%
Источники собственных средств	2 293 354 829	100,00%	2 745 927 440	100,00%

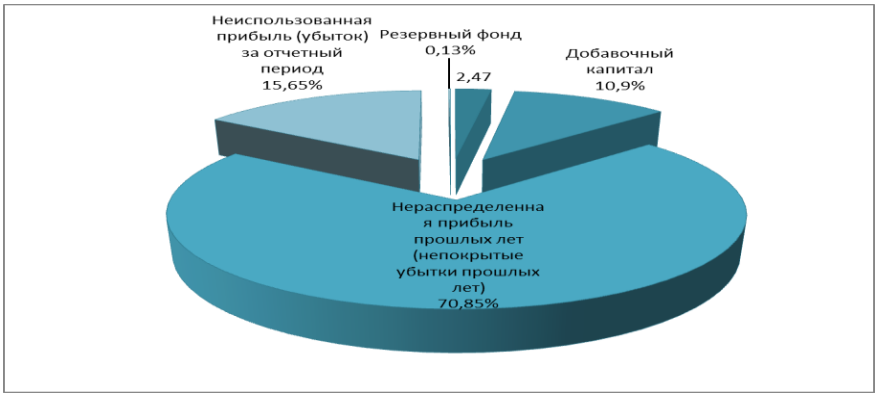


Рисунок 16 – Структура собственных средств на ноябрь 2016 года

За год источники собственных средств увеличились на 19,7%. А вот за прошедший месяц (Октябрь 2016г.) источники собственных средств увеличились на 1,3%. [23]

3.2 Анализ по размещению депозитов, операций по кредитованию и приему платежей физических лиц в ПАО Сбербанк

Сбербанк предлагает розничным клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг, включая депозиты, различные виды кредитования (потребительские кредиты, автокредиты и ипотеку), а также банковские карты, денежные переводы.



Рисунок 17 – Специализация деятельности банка по видам услуг.

На современном этапе развития экономики огромное значение имеет обеспечение экономического роста государства. Для его достижения целесообразно эффективно использовать привлекаемые инвестиции. В этих условиях актуальным становится развитие депозитного рынка, на базе которого мобилизуются депозитные ресурсы и перераспределяются в реальный сектор экономики. Проанализируем динамику привлечения депозитов в Сбербанке за прошедший год.

Максимальные ставки, раскрываемые банками – отражают факт привлечения депозита по данной ставке независимо от его размера и количества таких вкладов. Это может быть как один

[23] Страница департамента стратегии и развития - внутренний портал Сбербанка России

депозит, так и несколько, как 10 тыс. руб. так и 10 млн. руб. При этом максимальные ставки все равно отражают процентную политику банка и тенденции ее развития, говорят об определенных предельных уровнях стоимости заимствований, на которые банк может пойти. Медианные значения по полной стоимости вкладов по 80 крупнейшим банкам в среднем на 0.5-2.0 п.п. выше средневзвешенных значений ставок, публикуемых Банком России. Медиана по вкладам на срок от 181 дня до 1 года в декабре выросла на 0,1 п.п. и составила 9,5%, по вкладам на срок свыше 1 года - выросла на 0,15 п.п. и составила 9,75%.

В декабре наблюдалось сезонное повышение полной стоимости вклада по всем срокам. Наибольшее число понижений и наименьшее число повышений ставок было по вкладам на срок от 91 до 180 дней; наименьшее число понижений и наибольшее число повышений ставок было по длинным (свыше 1 года) и коротким (до 90 дней) вкладам.

Если посмотреть на Рисунок 9, то увидим доли вкладов населения в разрезе отдельных банков, без учета банковских групп, с 1 декабря 2015 года по 1 ноября 2016 средняя ставка по депозитам увеличилась на - 0,18% А в период с 1 ноября 2016 по 1 декабря 2016 уменьшилась на – 0,19%.

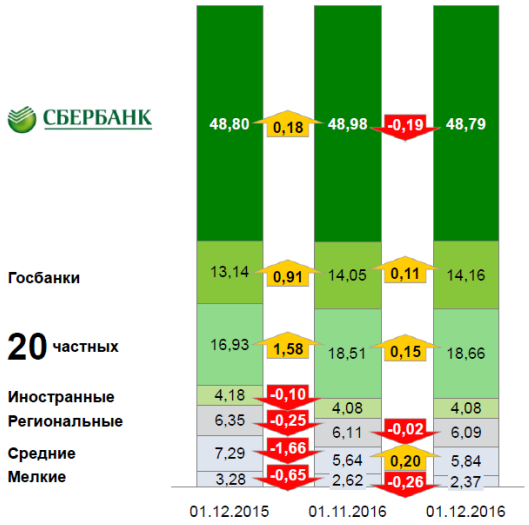


Рисунок 18 – Доля на рынке вкладов населения

Если мы переведем полученные данные в цифры, то получим пророст доли Сбербанка за период с 1 ноября 2015 по 1 декабря 2016 – 50 млрд рублей, всего по рынку 172,3 млрд. рублей. В процентном соотношении по Сбербанку + 0,6%, по рынку в целом + 1,0%. Доля Сбербанка на Российском рынке привлечения депозитов составляет 48,79%.

Кредитование частных клиентов.

Сегодня кредитование является основным направлением банковской деятельности и главным источником получения доходов. На физические лица приходится более 25 % кредитов

в общей структуре кредитного портфеля. В наши дни кредит для потребителя не редко является единственным выходом из сложившейся трудной ситуации. Сегодня банки предоставляют кредиты не только при приобретении дорогостоящего имущества, но и в обычной повседневной жизни: для покупки недвижимости, автомобилей, на образование, потребительские нужны.

С января 2015 года процентные ставки Сбербанка по всем кредитам существенно поднялись, а многие виды кредитования исчезли вовсе. Сбербанк с 2015 года не предлагает следующие программы кредитования:

- Автокредиты
- Рефинансирование потребительских кредитов

Таблица 16 - Статистика по количеству предлагаемых Сбербанком кредитов населению на начало 2016 года.[24]

№	Виды кредитов для населения	Кол-во программ кредитования для населения – на 2016 год	Кредиты с частичным привлечением средств заемщика
1	Потребительские кредиты	5	Привлечение средств заемщика не требуется
2	Жилищные кредиты	7	Первоначальный взнос заемщика от 10%
3	Образовательные кредиты	1	Временно приостановлен в связи изменением в законодательстве
4	Рефинансирование	1	До 22,9%
5	Кредитные карты (универсальные и партнерские)	1	От 17,9 до 33,5%
6	Итого программ кредитования	15	

Условия кредитования в Сбербанке приблизились к реальным возможностям населения и незначительно упростились, т.е. требования стали как бы более разумными, а где-то даже и привлекательными. Плохо, что исчезли акции с привлекательными условиями и ставками.

Чтобы получить кредит в Сбербанке по любому из предлагаемых видов, заемщик должен, в первую очередь, соответствовать стандартным требованиям банка, а именно:

- Быть в возрасте от 21 года до 75 лет (до 65 лет по картам). Исключением из общих правил является образовательный кредит, где заемщиком может выступать несовершеннолетний гражданин в возрасте от 14 лет до 18 лет и потребительский кредит под

[24] Ягупова Е.А. Деятельность Сбербанка России на современном этапе/Ягупова Е.А. Доморников А.Н.//Международный научный журнал «Символ науки». – 2016. - №10-1/2016 стр. 161 – 165. (дата обращения: 18.01.2017)

поручительство физических лиц, где возраст на момент предоставления кредита - не менее 18 лет;

- Быть Гражданином Российской Федерации.

- Иметь стаж работы на текущем месте работы не менее 6 месяцев, и общий стаж - не менее 1 года (за последние 5 лет).

- Иметь прописку или временную регистрацию на территории получения кредита Сбербанка; по месту нахождения кредитуемого жилого помещения; по месту нахождения предприятия-работодателя заемщика/созаемщика, обслуживаемого в рамках «Зарплатного проекта»; по месту нахождения аккредитованного предприятия-работодателя заемщика/созаемщика.

- Иметь хорошую кредитную историю в Сбербанке или в любом другом банке России.

- Быть платежеспособным для обслуживания запрашиваемой суммы кредита. Расчет платежеспособности клиента составляется Сбербанком исходя из представленных документов о платежеспособности.

Причины отказа в выдаче кредита Сбербанком получить кредит в Сбербанке, это не значит получить безвозмездную дотацию из благотворительного фонда и забыть. Кредит надо возвращать, да еще с процентами, и поэтому служба финансовой безопасности любого банка проверяет благонадежность и финансовую репутацию каждого человека, подавшего заявку на получение кредита, и тем, у кого репутация окажется сомнительной - в кредите могут отказать. Причём без объяснения причин.

Перечень оснований, при наличии которых андеррайтер может отказать клиенту в оформлении кредита:

- Заемщик имеет плохую кредитную историю по предыдущим кредитам в любом банке России

- Ранее неудачно выступил поручителем по проблемному кредиту.

- Не истек срок призыва на воинскую службу.

- Человек не имеет стабильного дохода для обслуживания кредита или слишком часто меняет места работы.

- Находится под следствием или имеет судимость.

- Характеризуется на работе как человек необязательный, неуживчивый или неадекватный.

- Недостаточная платежеспособность клиента, которая не позволит обслуживать запрашиваемую сумму кредита с процентами.

До конца 2015 года продолжали действовать особые условия выдачи Сбербанком ипотеки, которые называются "Ипотека по двум документам" и "Ипотека плюс материнский капитал", и касаются они следующих программ кредитования:

- «Приобретение готового жилья»
- «Приобретение строящегося жилья».

На сегодняшний день Сбербанк является абсолютным лидером российской банковской системы. По своим рыночным позициям, по объему активов и капитала, по своим финансовым результатам и масштабам инфраструктуры Банк в несколько раз превосходит своих ближайших конкурентов.

В Сбербанке можно получить практически любой кредит, удовлетворяющий различные потребности граждан. Разработан целый ряд кредитных продуктов, отличающихся между собой сроками кредитования, процентными ставками, условиями погашения и уплаты процентов.

В современной экономике РФ банки играют огромную роль. Кредит занимает основное место, как в работе всех банков, так и всей экономики РФ в целом. Важным элементом для установления долговременных партнерских отношений между Банком и клиентом является кредитование. Для уменьшения на счетах клиентов Банка риска колебаний остатков, а также сделав их наиболее предсказуемыми, тем самым уменьшив кредитные риски банка, поможет становление долговременных отношений с клиентами и комплексность в предоставлении услуг. Важным условием в успешной деятельности банка является постоянное совершенствование кредитной политики.

ПАО «Сбербанк России» включает 14 территориальных банков и более 17 тысяч филиалов по всей стране. Он считается одним из ведущих кредиторов экономики РФ и занимает основную часть на рынке вкладов. На его долю приходится, 38,8 % кредитов физическим лицам и 32,1 %

Более 20 % кредитного портфеля Сбербанка занимают розничные кредиты. В итоге за 2015 год клиентам выдано кредитов больше чем на 1,19 трлн. руб. Размер кредитов физическим лицам возрос на 1,61 % и составил 4 136 миллиардов руб. По результатам года получен рост доли, как по потребительскому, так и по ипотечному кредитованию, при этом объемы ипотечного кредитования увеличились. Доля Сбербанка на рынке кредитования выросла до 38,8 %.

Таблица 17 - Данные по портфелю физических лиц.

Вид кредита	01.01.2016		01.01.2015	
	Млрд.руб	%	Млрд. руб.	%
Ипотека	2174834	52,7	1918239	46,9
Потребительские кредиты (кредитные карты)	1929774	46,7	2088950	51,4
Автокредиты	30166	0,6	62749	1,7
ИТОГО	4134774	100	4069938	100

В 2015 году Сбербанк продолжил уделять особое внимание на ипотечные продукты, увеличив долю на рынке для банка к концу года до 56 %, портфель ипотечных кредитов за год возрос на 13,5 %. Более 25 % кредитного портфеля Сбербанка занимают розничные кредиты. На 1.01.2016 года Сбербанк эмитировал 14,5 млн. кредитных карт. В остатках ссудной задолженности по кредитным картам и овердрафтам доля банка увеличилась с 23,55 % до 29,95 %. За 2015 год размер ссудной задолженности по кредитным картам возрос с 410 до 441 миллиардов руб. Сравнивая с 2014 годом можно отметить, что просроченная задолженность за 2015 год возросла на 249 миллиардов руб. [25]

Для получения наибольшего дохода ведутся соответствующие мероприятия и модернизация системы продаж с целью наращивания активов. Доступ банка к разным источникам ресурсов, как внутренним, так и внешним, разрешает избежать негативного воздействия на медленный рост источников клиентских средств.

Анализ приема платежей населения на примере Томского отделения № 8616 ПАО Сбербанк.

Постоянная обязанность человека в течение жизни – оплата счетов: коммунальные платежи, услуги связи, налоговые платежи. Клиент в праве самостоятельно выбрать сборщика платежей, а также способ и время совершения платежа исходя из личных предпочтений. Сборщики платежей осуществляют прием на условиях платности, это приводит к заинтересованности в привлечении дополнительных клиентов и предложения наиболее удобных способов оплаты.

Существует два основных способа совершения платежей:

[25] Ваганова Б.В. Анализ современного банковского кредитования населения в России / Молодой Ученый. 2016. № 20 (124). Стр. 27 – 277. (дата обращения: 10.02.2017)

1. Простой способ на основании реквизитов, указанных в платежном документе плательщика на перевод денежных средств.

По указанным в платежном поручении реквизитам банк перечисляет денежные средства полноформатным платежным поручением. Бухгалтерская служба получателя денежных средств производит ручную обработку полученного платежного поручения на основании указанных в нем данных.

Плюсы: не требует дополнительных затрат на реализацию приема платежей (срок реализации 3 рабочих дня), доступно большому кругу участников рынка. Минусы: высокая себестоимость приема платежа (около 30 руб. за один платеж), дополнительные ресурсы для обработки поступивших платежных поручений (содержание бухгалтерской службы).

2. Прием платежей с использованием биллинговых технологий[26].

Плательщик водит идентификатор[27] для совершения платежа. Автоматизированная банковская система производит поиск задолженности в информационной базе банка либо в режиме реального времени в информационной базе получателя денежных средств. Плательщик оповещается о сумме задолженности перед получателем денежных средств, также может сообщаться дополнительная идентифицирующая информация (например, адрес плательщика).

На основании принятых платежей банк формирует сводное платежное поручение и реестр принятых платежей. Получатель относит денежные средства на доходы, загружает реестр принятых платежей в свою автоматизированную систему для отображения оплат.

Плюсы: низкая себестоимость приема платежа (около 10 руб. за один платеж); снижение количества случаев «человеческого фактора»; не требует дополнительных ресурсов для разноса платежей получателем денежных средств (достаточно одного бухгалтера).

Минусы: трудоемкий, в отдельных случаях затратный, процесс реализации электронного документооборота (срок реализации 10 рабочих дней).

В качестве примера рассмотрим Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Томской области (далее – Фонд). Средняя сумма платежа около 300 руб. (утвержденная стоимость 6,15 руб. с одного квадратного метра, около 50 кв. м – средняя площадь квартиры).

Фонд объявил конкурс для сборщиков платежей. Согласно условиям конкурса, Фонд готов оплачивать за сбор платежей 1 % от суммы. То есть комиссия может составить 3 руб. с одного платежа, что ниже уровня себестоимости при любом способе совершения платежа.

[26] Биллинговая технология – технология приема платежей на основании базы абонентских счетов получателя денежных средств (в рамках данной работы применяется только к приему платежей)

Сбор платежей в пользу данного поставщика услуг выгоден для привлечения новых плательщиков, так как клиент, придя оплачивать взнос за капитальный ремонт, совершит оплату остальных платежей. ПАО Сбербанк (далее – Банк) было принято решение участвовать в конкурсе. Для минимизации потерь было принято решение заключить договор по биллинговой технологии (себестоимость приема платежа 10 руб., комиссия 3 руб., убыток с одного платежа 7 руб.).

Кроме того, выбор биллинговой технологии позволил Фонду не привлекать дополнительных работников бухгалтерской службы. Согласно условиям конкурса, ежемесячный объем собираемых платежей до 80 млн руб. При средней сумме платежа 300 руб. получается 267 тыс. платежей ежемесячно. При выборе простой технологии приема платежа бухгалтерской службе Фонду ежемесячно было бы необходимо обрабатывать 267 тыс. полноформатных платежных поручении. При выборе биллинговой технологии приема платежа необходимо обрабатывать 30 сводных платежных поручений, к каждому сводному платежному поручению прилагается реестр принятых платежей за день для загрузки в автоматизированную систему Фонда.

28 октября Фонд разместил на своем сайте результаты конкурса, Банк был объявлен победителем конкурса. Полноценный прием платежей по биллинговой технологии Банком был реализован к 7 ноября 2014 г., т.е. за 5 рабочих дней.

Рынок платежей за жилищно-коммунальные услуги г. Томска состоит из трех групп участников:

1. Поставщики жилищно-коммунальных услуг. Поставщик[28] жилищно-коммунальных услуг – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги. Поставщиком жилищно-коммунальных услуг могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

---

[27] Идентифика́тор – уникальный признак объекта, позволяющий отличить его от других объектов.

[28] Определение исполнителя согласно «Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденным Постановлением равительства Российской Федерации от 23 мая 2006. № 307.

2. Сборщики платежей населения. Банк – кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.

Платежные агенты – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по приему платежей физических лиц. Платежным агентом является оператор по приему платежей либо платежный субагент. Участники:

а) ПАО Сбербанк – российский коммерческий банк, международная финансовая группа, один из крупнейших банков России и Европы, 35 %.

б) ФГУП «Почта России» – национальный почтовый оператор, предоставляющий универсальные услуги почтовой связи, а также ряд финансовых и коммерческих сервисов на территории Российской Федерации, 30 %.

в) ЗАО «Томсктелеком» – региональная компания, основной деятельностью которой является сбор платежей населения, 25 %.

г) Прочие сборщики платежей (Регплат, собственные кассы и т.д.), 10 %.

За последние пять лет комиссия от расчетно-кассового обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк, в которую входит комиссия от платежей населения, увеличилась на 67,2 % и достигла 57,5 млрд руб. в 2014 г. Значительное увеличение комиссии от расчетно-кассового физических лиц произошло в последние время, во втором квартале 2015 г. произошел рост на 19,7 % относительно аналогичного периода прошлого года. Доля комиссии от расчетно-кассового обслуживания физических лиц в общем непроцентном комиссионном доходе Банка на 1 июля 2015 г. составила 22,1 %.

3. Участники:

а) Управляющие организации – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, управляющие многоквартирным домом на основании договора управления многоквартирным домом, 42 %.

б) Товарищество собственников жилья́ – юридическое лицо, некоммерческая организация, созданная на основе объединения собственников помещений многоквартирного дома или собственников соседних участков с жилыми строениями (домами) для совместного управления теми помещениями этого дома и землями, которые находятся в совместном владении и пользовании, а так же для ведения хозяйственной деятельности в таком доме и на земле,

находящейся в совместном владении, в форме эксплуатации общего имущества, строительства дополнительных помещений и объектов общего имущества, а также сдачи в аренду, в наём части общего имущества в многоквартирном доме или общего земельного участка, 57 %.

в) Дома с непосредственной формой управления, управление домами – это согласованная деятельность собственников помещений в много квартирном доме или лиц, привлеченных ими, направленная на обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в много квартирном доме, решения вопросов пользования общим имуществом, а также предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме, 1 %.

3. Расчетные центры – организаторы электронного документооборота. Расчетные центры – организации, специализирующиеся на предоставлении аутсорсинговых услуг для жилищных организаций.

Участники:

а) МУП «ЕРКЦ» – структура, где производятся работы по начислению, обработке платежей и печати счетов за жилищно-коммунальные услуги населению, 44 %.

б) ООО «РИЦ ЖКХ», основная деятельность – аутсорсинг услуг по расчету платы за ЖКУ, печати счетов-квитанций и подготовке отчетности, 49%.

в) Прочие расчетные центры, 7 %.

Наиболее высокая комиссия от приема платежей за жилищно-коммунальные услуги. Объем платежей за жилищно-коммунальные услуги в Томской области в 2014 г. составил 10,8 млрд руб. Количество домохозяйств в Томской области, по данным Всероссийской переписи населения 2010 г., – 410 000. В результате ежемесячная средняя сумма одного платежа составляет 2195 руб.

При среднем уровне комиссионного вознаграждения различных сборщиков платежей от 1 % (заявленная ПАО Сбербанк минимальная комиссия при совершении операции через удаленные каналы обслуживания) до 3 % (минимальный комиссионный сбор ЗАО «Томсктелеком»), комиссия с одного платежа составляет от 21,95 до 65,85 руб.

Рынок платежей за жилищно-коммунальные услуги в 10,8 млрд руб., безусловно, привлекает все новых участников. Возможно развитие рынка за счет:

1) создания в г. Томске единого расчетного центра:

а) формирование единого платежного документа. Позволит снизить себестоимость подготовки и доставки квитанции, кроме того плательщику удобнее совершить один платеж по единому документу;

б) одна точка входа и выхода информации. Поставщики услуг передают информацию о потребленных услугах в Центр, информация консолидируется в единый платежный документ. Вся информация о платежах поступает в одну информационную базу;

в) расщепление платежей между организациями, предоставляющими услуги. Денежные средства будут направляться напрямую поставщикам услуг, минуя посредников. Минимальный срок зачисления денежных средств, отсутствия рисков хищения денежных средств посредником;

2) внедрения биллинговых технологий:

а) удобство совершения платежа для плательщиков. Отсутствие необходимости указывать полные реквизиты для совершения платежа, достаточно ввести идентификатор, присвоенный получателем платежа, например номер телефона;

б) снижение себестоимости приема платежей. Сборщикам платежей нет необходимости формировать отдельные платежные поручения, малое количество времени для совершения операции. Получатель платежа обрабатывает одно платежное поручение и один реестр, экономия на содержании бухгалтерской службы. Так как сборщик платежей и получатель денежных средств экономят на себестоимости создания услуги, то они готовы ее предложить клиенту по наиболее выгодной цене;

3) появления новых игроков на рынке платежей г. Томска:

а) расширение количества мест совершения платежей и способов оплаты. Разнообразие мест и способов оплаты, включая удаленные каналы обслуживания, позволяет клиенту выбрать наиболее подходящий для него способ совершения платежа по порядку совершения и цене услуги;

б) более высокая конкуренция приведет к снижению цен для потребителей. Большое количество игроков на рынке заставляет предлагать более качественные услуги по низким ценам.

3.3 Направления развития деятельности Сбербанка в сфере розничных услуг

Отличительной особенностью российского Сбербанка от других банков страны является исключительно важная социальная роль, которую он играет в России в силу сложившихся на протяжении десятилетий социальных и экономических условий. Территориальные отделения Сбербанка, находящиеся, без преувеличения, в каждом уголке страны, находятся всегда в числе лидеров (а в большинстве случаев - безусловными лидерами) среди отделений других

коммерческих банков. Отделения Сбербанка в отдаленных уголках РФ не только принимают платежи за коммунальные услуги, но и осуществляют выплату зарплат, пенсий и пр. По причине ориентированности на нужды далеко не самых обеспеченных граждан страны некоторые отделения банка - убыточны. Однако, поддержка правительства в лице Госбанка постоянно ощущается Сбербанком, что не может не приводить к определенным нареканиям, связанным с тем, что выполняющий функцию регулирования на государственном уровне ЦБ, одновременно - самый крупный акционер самого крупного банка страны. [29]

Банк все время стремится разнообразить свои продукты и услуги. Так, в России появился первый «умный» город — безналичный и «бесконтактный». Это районный центр Зеленодольск в Татарстане с населением около 100 тыс. Человек. Как уточняется, Сбербанк обеспечил POS-терминалами 70% торгово-сервисных точек Зеленодольска — от крупных сетевых магазинов до предпринимателей на продуктовом рынке: все они принимают к оплате карты по бесконтактной технологии. Кроме того, 70% совершеннолетних жителей города, а это 55 тыс. человек, получат от Сбербанка «Карту жителя Республики Татарстан». В свою очередь правительство Татарстана обеспечило город социальной, медицинской, транспортной инфраструктурой, которая позволяет использовать один инструмент — карту — для ежедневных потребностей горожан.

Проект в Зеленодольске реализован на основе технологии mchip и бесконтактного решения платежной системы MasterCard. «Объединение усилий Сбербанка и правительства республики позволило создать современную городскую экосистему, которая приносит инновации в повседневную жизнь горожан — прокомментировал запуск проекта президент, председатель правления Сбербанка Герман Греф. — В Зеленодольске мы доказали, что возможен полный уход от наличных денег. Мы планируем распространить решение, примененное в Татарстане, на другие регионы страны».

Оплатить счет в ресторане можно будет через мобильное приложение Сбербанка «Сбербанк Онлайн». Такая опция стала доступна в заведениях общественного питания, в которых установлена система учета Tillypad. Уточняется, что интеграция системы автоматизации ресторанов Tillypad с мобильным приложением «Сбербанк Онлайн» завершилась в сентябре. Для расчета в ресторане не понадобятся ни банковская карта, ни наличные деньги. Все, что нужно клиенту Сбербанка, — занести в приложение номер чека или клубной карты.

[29] Широнина, Е. М., Атанова В. С. Основные направления внедрения инноваций в деятельность коммерческих банков / Экономика и предпринимательство. 2013. № 1. С. 219–221. (дата обращения: 06.01.2017)

Оплата пройдет мгновенно, и дожидаться официанта или своей очереди в кассу не обязательно. Пользователям приложения также доступны все привилегии программы лояльности «Спасибо». Историю оплаченных счетов и информацию о начислениях по бонусной программе можно увидеть в «Личном кабинете». Также пользователям приложения предоставляется доступ к порталу Dnev.info, куда автоматически выгружаются данные по счетам из ресторанов, оплаченным через «Сбербанк Онлайн». Здесь можно вести персональный дневник питания, а также оценивать сервис, конкретные блюда и атмосферу посещенных заведений. Владельцам и менеджерам ресторанов интеграция приложения с порталом дает инструмент для контроля и мотивации персонала. Для «Сбербанка Онлайн» интеграция с системой автоматизации Tillypad стала еще одним шагом в сторону расширения спектра возможностей мобильного приложения. Такой функционал на сегодняшний день не имеет аналогов в России, но, возможно, в самом ближайшем будущем станет неотъемлемой частью сервиса в лучших заведениях общественного питания страны. Схема оплаты через банковское мобильное приложение универсальна для заведений всех типов: классических ресторанов, фастфудов, сервисов по доставке готовых блюд, free-flow-концепций и клубов, а также подходит для всех типов интернет-банкинга, отмечают разработчики.

На сегодняшний день Сбербанк является главной опорой финансовой стабильности России, предоставляет всевозможные банковские услуги и продукты своим клиентам, активно работает над внедрением инновационных программ. Все это позволяет Сбербанку удерживаться среди лидеров банковского рынка нашей страны.[30]

Стратегия развития Сбербанка до 2018 года

Идея развития Сбербанка к 2018 году сформирована на основе пяти главных направлений развития или стратегических тем. «Эти пять направлений следующие:

- с клиентом - на всю жизнь: строятся очень глубокие доверительные отношения с клиентами, команда Банка станет полезной, иногда незаметной и неотъемлемой частью жизни клиента. Цель — превосходить ожидания клиентов;
- команда и культура: стремимся к тому, чтобы сотрудники и корпоративная культура Сбербанка стали одними из основных источников конкурентного преимущества;
- технологический прорыв: завершить технологическую модернизацию Банка и научится интегрировать в банковский бизнес все самые современные технологии и инновации;

[30] Компания Тиллпад – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL: http://www.tillypad.ru (дата обращения: 12.02.2017)

- финансовая результативность: повысить финансовую отдачу бизнеса благодаря более эффективному управлению расходами и соотношением риска и доходности;
- зрелая организация: сформировать организационные и управленческие навыки, создать процессы, соответствующие масштабу Группы Сбербанк и нашему уровню амбиций».

Одна из основных целей, озвученных в стратегии - это изменение отношения клиентов к банковским продуктам Сбербанка. Платежи, переводы и другие услуги в сознании россиян должны превратиться из «неудобной обузы» в «необременительную необходимость». Руководство Сбербанка честно заявляет: «Мы хотим, чтобы Сбербанк стал неотъемлемой частью личного и профессионального пространства наших клиентов». Для этого кредитная организация будет привлекать партнеров (к примеру, для предоставления заемщикам кобрендовых карт), расширять сферу использования каналов удаленного банкинга и модернизировать существующие продукты. Задача банка – найти индивидуальный подход к каждому человеку и предоставить ему как можно больше финансовых услуг с помощью перекрестных продаж».

Для преодоления обозначенных трудностей Сбербанк определил для себя следующие приоритеты, на которых будет выстраиваться его работа в течение 2014-2018 годов:

- обеспечение надежности процессов;
- упрочнение отношений с клиентами, повышение уровня доверия клиентов к Сбербанку;
- изменение корпоративной культуры;
- повышение эффективности розничного бизнеса;
- создание новых бизнес-моделей и продуктов, реализация которых будет возможна с помощью каналов удаленного банкинга.

К 2018 году банк планирует увеличить доходы в сегменте крупного и среднего бизнеса более чем в два раза, долю не кредитного дохода в общем доходе банка - с 39% до 47%, показатель «количество продуктов на клиента» - в 1,5 раза.

В результате реализации новой Стратегии «Сбербанк намерен стать доверенным советником клиента, понимающим потребности не хуже самого клиента; экспертом, способным предложить индивидуальные финансовые решения; и в конечном итоге укрепить лидерские позиции в области банковских продуктов, в первую очередь, в отношении надежности транзакционного обслуживания и скорости кредитования», - подчеркивает старший вице-президент, руководитель блока «Корпоративный бизнес» Сбербанка России Светлана Сагайдак.

Ключевая цель Сбербанка для сегмента малого и микробизнеса - создать ценностное предложение, соответствующее уровню зрелости, амбициям и масштабам бизнеса конкретного

клиента, отметила Светлана Сагайдак: «Мы продолжим работу над обеспечением благоприятных условий для запуска собственного бизнеса, над тем, чтобы сделать ежедневное обслуживание в Сбербанке максимально удобным, быстрым и простым, и связать клиентов в единое деловое сообщество, создать условия для роста бизнеса и его вывода на новый уровень», - добавила вице-президент банка». [31]

Все прогнозы и стратегические планы банка базируются на оценке состояния экономики России в течение ближайших 5 лет, при этом эксперты банка сформулировали несколько сценариев - «пессимистичный», «базовый» (вероятность развития событий по такой схеме составляет 70 - 80%) и «оптимистичный». Согласно всем 3-м сценариям в 2014 - 2018 годах государство, как и прежде, будет доминировать в экономике, концентрация производства не снизится, а сырьевая направленность экономики, являющаяся основным фактором, «тормозящим» рост ВВП, сохранится. «Пессимистичный» сценарий предусматривает кризис, который будет связан со снижением объемов внешней торговли. «Оптимистичная» модель, напротив, предполагает активизацию ВЭД и приток в страну иностранных инвестиций. Наиболее вероятный - базовый сценарий Сбербанка - предполагает замедление роста активов банков на 3 - 5%. Реальные доходы населения практически не увеличатся, что приведет к сокращению объема вкладов. Темпы роста розничного кредитного рынка снизятся с рекордных 39,4% 2012 года до12 - 15% в 2018 году. Ставки по кредитам при этом существенно не изменятся.

Технологический прорыв, произошедший в сфере мобильного доступа к информации, изменит порядок взаимодействия кредитной организации с клиентами - на первый план выйдет оперативность обслуживания и персонализация предложений банка (вкладов, кредитов). Финансовые учреждения, которые не сумеют «услышать» своих клиентов, быстро помочь им и обеспечить круглосуточный доступ к любой информации, покинут рынок.

Основными своими конкурентами руководство Сбербанка считает небанковские организации, которые могут потеснить его как на кредитном рынке, так и на рынке платежей (с помощью дистанционных небанковских терминалов). Планы, желания и прогнозы ПАО Сбербанк озвучены, а рядовым клиентам и гражданам нашего государства остается лишь наблюдать за ходом развития событий. Если крупнейший игрок финансового рынка сумеет

[31] Габдрахманова Н..В. Стратегия Сбербанка на период 2014 – 2018г.г./Экономическая наука сегодня. 2015. № 2. Стр. 203 – 208. (дата обращения: 22.12.2016)

реализовать свои задачи, вкладчики и заемщики банка от этого только выиграют. Учитывая возрастающий уровень конкуренции, о котором заявил руководитель организации Герман Греф, клиентам не стоит опасаться монопольного положения Сбербанка на рынке банковских услуг, следовательно, «ориентация на клиентов и их потребности» может стать не только задекларированным на бумаге лозунгом, но и основным принципом в работе банка в течение ближайших 4-5 лет, при реализации заявленной стратегии.



Рисунок 19 - Схематично стратегия ПАО Сбербанк до 2018 года

Стратегия ПАО Сбербанк констатирует сохранение основного доминирующего положения компании на отечественном рынке банковских услуг при неопределенности стратегии банка в глобальном масштабе.

В условиях недостаточной конкуренции на рынке банковских услуг среди крупнейших банковских организаций в России существуют следующие риски, которые могут возникнуть при реализации стратегии, вытекающие из реального рыночного положения ОАО «Сбербанк России»:

- Недостаточная заинтересованность менеджмента организации в укреплении взаимодействия с клиентами с помощью повышения качества оказания услуг.
- Недостаточное материальное стимулирование персонала организации и технологически необоснованное распределение компетенций («один работник - одна функция»).
- Несоответствие полезности внедряемых технологий и их стоимости с учетом внедрения, обучения персонала и обслуживания.
- Сложность достижения целевых финансовых показателей в результате недостаточной региональной диверсификации деятельности организации в глобальном масштабе.[32]

Сбербанк предлагает розничным клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг, включая депозиты, различные виды кредитования (потребительские кредиты, автокредиты и

[32] Габдрахманова Н..В. Стратегия Сбербанка на период 2014 – 2018г.г./Экономическая наука сегодня. 2015. № 2. Стр. 203 – 208. (дата обращения: 22.12.2016)

ипотеку), а также банковские карты, денежные переводы, банковское страхование и брокерские услуги. По мимо традиционных банковских услуг Сбербанк постоянно развивает и совершенствует перечень услуг для населения, к таким услугам можно отнести:

- Борьбу с очередями (внедрение электронных очередей для всех переформатированных офисов)
- Кредитная фабрика (процесс кредитования, основанный на централизованной обработке и сопровождении кредитных продуктов. В основе технологии — три принципа: централизация, автоматизация и стандартизация)
- Внедрение системы «Сбербанк ОнЛ@йн» (Позволяет совершать множество банковских операций в любой момент, независимо от времени суток, без обращения в отделение, используя компьютер или ноутбук.)
- P2P переводы (система быстрых переводов по средствам мобильного банка)
- Автоплатежи (ОнЛ@йн услуга позволяющая в автоматическом режиме оплачивать сотовую связь, услуги ЖКХ и т.д.)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенных исследований по развитию розничных банковских услуг и обслуживанию физических лиц коммерческими банками можно сформулировать следующие выводы и предложения.

Российский рынок розничных банковских услуг, несмотря на значительные темпы роста - 20-40% ежегодно, находится в стадии формирования. Его дальнейшему развитию должно способствовать: повышение доверия населения к банкам, совершенствование законодательства, развитие конкуренции. Более эффективной деятельности банков будут способствовать результаты маркетинговых исследований и формирование на их основе соответствующего портфеля продуктов и услуг, повышение качества обслуживания.

Опыт комплексного обслуживания клиентов внедряется отечественными коммерческими банками, которые начинают выполнять новые услуги (консультационные, онлайн сервисы, безналичные оплаты в городском транспорте, бесконтактную оплату в супермаркетах и прочие), удовлетворяя все более сложные потребности клиентов. Такой подход повышает их конкурентоспособность в привлечении кредитных ресурсов и новых клиентов. Выдержать конкурентную борьбу в современных экономических условиях сможет лишь тот банк, который будет постоянно расширять диапазон оказываемых клиентам услуг, снижать их себестоимость, улучшать качество депозитного, кредитного и расчетно-кассового обслуживания клиентов, предлагая им разного рода консультации и т.п. Иначе у банка может резко сократиться объем кредитных ресурсов, ухудшится их структура, а, следовательно, и ликвидность баланса. В итоге такой банк может понести крупные убытки, стать неконкурентным.

В настоящее время каждый банк на свой страх и риск покупает и продает ресурсы, внедряет новые услуги, как для юридических, так и для физических лиц. В условиях рыночных отношений банкам особенно важно осуществлять сдвиги в направлении обслуживания физических лиц. Коммерческие банки активно осваивают рынок банковских операций по обслуживания физических лиц, разрабатывают новые виды банковских услуг для этой категории клиентов.

В условиях рынка конкурентную борьбу выдерживает тот банк, который постоянно расширяет круг оказываемых клиентам услуг, улучшает качество вкладного и кредитного обслуживания, предлагает разного рода посреднические услуги. В противном случае у банка могут возникнуть неприятности (сократится объем кредитных ресурсов). В конечном счете, банк может стать неконкурентоспособным.

По результатам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

1. На сегодняшний день банки предлагают физическим лицам достаточно широкий спектр услуг как традиционных, так и нетрадиционных. При этом банки не останавливаются на достигнутом, а постоянно работают над усовершенствованием существующих операций и разрабатывают новые.

2. Так же не маловажные фактором является и качество предоставления этой услуги. Этому должно уделяться не меньше внимания, чем собственно и самой услуги, так как именно от качества обслуживания зависит конкурентоспособность банка. Первые места в рейтинге популярности банков достаточно тесно коррелируют с top-10 крупнейших российских банков по размеру чистых активов. Однако, как показывают результаты рейтинга, инвесторы, которых можно отнести к наиболее разборчивой аудитории, отмечают несовпадения масштабов бизнеса банка и качества оказываемых им услуг.

Сбербанк России обладает самой обширной сетью подразделений, которые предоставляют широкий ассортиментный круг всех банковских услуг. По данным официального сайта ПАО Сбербанк, имеет 14 территориальных банков и 17493 подразделений в 83 субъектах Российской Федерации. Около 70 % населения Российской Федерации пользуются услугами Сбербанка России. Более того, Сбербанк России ведет активную политику по развитию зарубежной деятельности, посредствам расширения своей банковской сети и ее размещение на территориях зарубежных стран. На 2016 год сеть банков Сбербанк распространилась на территории 22-х стран и обзавелась десятью миллионами клиентов». По данным сайта «banki.ru» [46], занимает первое место по РФ банк «Сбербанк России» с объемом активов на 1 января 2016 года в размере 22 683 024 956 тыс. руб. или 28,7% совокупных банковских активов РФ.

На наш взгляд размещение депозитов, кредитование, оплата коммунальных услуг непосредственно в офисе банка в ближайшем будущем сойдет на нет. Мы уже сейчас наблюдаем тенденцию перехода населения в дистанционное банковское обслуживание.

К главным преимуществам удаленного банковского обслуживания для клиентов банков можно отнести:

- Удобное использование
- Оперативная оплата
- Доступность
- Выгодность
- Разнообразие услуг.

Преимущества для самого банка следующие:

- Финансовая выгода благодаря уменьшению стоимости обслуживания клиентов
- Удаленное обслуживание клиентов
- Привлечение клиентов, несмотря на их географическое местоположение
- Повышение скорости и качества обслуживания клиентов банка
- Увеличивается точность совершаемых банковских операций и количество возможных ошибок становится меньше, снижаются операционные риски банка.

Таким образом можно сказать, что внедрение и развитие дистанционного банковского обслуживания в России является одним из основных способов повышения конкурентоспособности коммерческих банков на рынке банковских услуг, и как следствие, способны стать стимулом в дальнейшем развитии банковского сектора России.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 22.10.2016)

2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: ФЗ РФ от 2 декабря 1990 г. № 395-1 ФЗ (ред. от 3.07.2016 г.) Ст. 492 // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 24.10.2016)

3. О валютном регулировании и валютном контроле [Электронный ресурс]: ФЗ РФ от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ (ред. от 3.07.2016 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 25.10.2016)

4. О выплатах Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: ФЗ РФ от 29 июля 2004 г. № 96-ФЗ (ред.от 22 декабря 2014 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 26.10.2016)

5. О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций [Электронный ресурс]: ФЗ РФ от 25 февраля 1999 г. № 40-ФЗ (ред. От 23.06. 2016 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 27.10.2016)

6. О противодействии легализации («отмыванию») доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ № 115-ФЗ (ред. от 6.07.2016 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 30.10.2016)

7. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 7 августа 2001 г. № 115 ФЗ (ред. от 6.07.2016 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 02.11.2016)

8. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ Федеральный закон № 177-ФЗ (ред. от 3 июля 2016 г.) // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 02.11.2016)

9. О типичных банковских рисках: Письмо Банка России от 23 июня 2004 г. -№70 - Т // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 02.11.2016)

10. О Центральном банке Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ (ред. от 3.07.2016 г.) // Консультант Плюс - справочная правовая система. (дата обращения: 04.11.2016)

11. Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт: Положение Банка России от 24 декабря 2004г. № 266 – П Собрание законодательства Российской Федерации от 15 июля 2002 г., N 28 – 61 с. // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 02.02.2016) (дата обращения: 04.11.2016)
12. О порядке осуществления безналичных расчетов физическими лицами в Российской Федерации: Положение Банка России от 1 апреля 2003 г. №222П // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 28.10.2016)
13. О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения): Положение Банка России от 31 августа 1998 г. №54 – П // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 22.10.2016)
14. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной приравненной к ней задолженности: Положение Банка России от 26 марта 2004г. №254 – П Собрание законодательства Российской Федерации от 15 июля 2002 г., № 28 – 61 с. // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 23.10.2016)
15. О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации: Положение Банка России от 26 марта 2007 г., №15 – 56с. // Консультант Плюс: справочная правовая система. (дата обращения: 24.10.2016)
16. FitchRatings Москва - рейтинговое агентство – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL: https://www.fitchratings.ru (дата обращения: 11.01.2017)
17. Moody s - рейтинговое агентство – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL: https://www.moodys.com (дата обращения: 11.01.2017)
18. RAEX Эксперт РА рейтинговое агентство – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL: http://www.raexpert.ru (дата обращения: 11.01.2017)
19. Алич А.Д. Анализ развития Российского рынка банковских продуктов и услуг в современных условиях / Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. №5 – 1 (83). Стр. 7 (дата обращения: 01.02.2017)
20. Анализ банков – портал банковского анализа – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL://www.analizbankov.ru (дата обращения: 10.01.2017)
21. Ашмарина Е. М. Банковское право: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры для студентов вузов по юридическим направлениям и специальностям / Ашмарина Е. М. Гизатуллин Ф. К. Ручкина Г. Ф. Москва: Юрайт, 2016. – 402с. (дата обращения: 12.02.2017)
22. Банки Томска инф. Портал [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.banki.tomsk.ru (дата обращения: 09.01.2017)

23. БанкирРу инф. портал [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.bankir.ru (дата обращения: 08.01.2017)
24. Булавенко О.А. Сравнительный анализ потребительских кредитов / О.А. Булавенко, А.В. Василенко // Ученые записки Комсомольского-на-Амуре Государственного технического университета. 2016. № 3 (27). Стр. 87 – 90. (дата обращения: 10.02.2017)
25. Ваганова Б.В. Анализ современного банковского кредитования населения в России / Молодой Ученый. 2016. № 20 (124). Стр. 27 – 277. (дата обращения: 10.02.2017)
26. Габдрахманова Н..В. Стратегия Сбербанка на период 2014 – 2018г.г./Экономическая наука сегодня. 2015. № 2. Стр. 203 – 208. (дата обращения: 22.12.2016)
27. Годовой отчет Банка России за 2015 год / Центральный Банк Российской Федерации. Москва: АЭИ Прайм, 2016. Стр 259. (дата обращения: 04.02.2017)
28. Дремова Е. С. Инновационная деятельность банков по предоставлению услуг через мобильную связь / Молодой ученый. 2014. № 4. Стр. 101 – 104. (дата обращения: 02.02.2017)
29. Засухина О.И. Анализ операций по кредитованию клиентов в ПАО Сбербанк/Новая наука: Стратегия и векторы. 2016. № 11. Стр. 200 – 202. (дата обращения: 18.12.2017)
30. Звегинцева Н.А., Лелюх Л.В. Банковские онлайн-услуги и перспективы их развития в россии / международный научный журнал «инновационная наука». 2015. № 5 стр. 107 – 109. (дата обращения: 16.12.2016)
31. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Финансовая система домашнего хозяйства: Методический аспект / Финансы и Кредит. 2013. № 6. Стр. 2 – 9. (дата обращения: 11.12.2017)
32. Иванова С.С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном бизнесе / Деньги и Кредит. 2016 № 4 стр. 39 – 46. (дата обращения: 15.12.2016)
33. Компания Тиллпад – [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – URL: http://www.tillypad.ru (дата обращения: 12.02.2017)
34. Корпоративный портал Сбербанка [Электронный ресурс] / Официальный сайт ОАО “Сбербанк России”. – Электрон. дан. – М.: Сбербанк России. 1997-2010. – URL: http://portal.ca.sbrf.ru/wps/portal
35. Корсунова Н.Н. Вектор развития современной науки / материалы международной (заочной) научно-практической конференции. Научно-издательский центр «Мир науки». 2016. Стр. 70 – 75. (дата обращения: 11.02.2017)
36. Кузьмина. И. Банковское ипотечное жилищное кредитование: оценка состояния и перспектива развития на примере Сбербанка России / Молодой ученый. — 2017. — №1. — Стр. 209 - 212. (дата обращения: 01.02.2017)

37. Лаптева Е.В. Хабарова С.В. Тенденции и перспективы развития банковского сектора Российской Федерации / SCIENCES OF EUROPE. 2016 № 4. стр. 16 – 27 (дата обращения: 26.12.2016)
38. Мхитарян Р.А. Современное состояние банковской системы России / Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 8 стр. 723 – 726. (дата обращения: 06.02.2017)
39. Сравни.ру [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.sravni.ru/ (дата обращения: 28.01.2017)
40. Пантюхова А. С. Муравьева Н. Проблемы развития банковского сектора России в 2015 – 2016 г.г. / Кузьмин С.В. SCIENCE TIME. 2016. № 4 (28) стр. 653 – 659. (дата обращения: 22.12.2016)
41. ПАО Сбербанк портал Сибирского банка – официальный сайт [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.sib.sbrf.ru (дата обращения: 07.01.2017)
42. Публичное акционерное общество «Сбербанк России» официальный сайт [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.sbrf.ru (дата обращения: 18.01.2017)
43. Савченко Т.В., Камышанченко Е.Н., Северина Ю.Н. Современное состояние и основное направление развитие Российского банковского сектора / Вестник Воронежского государственного аграрного университета. 2016. № 2 стр. 218 – 223. (дата обращения: 25.12.2016)
44. Сведенцов В.Л. Тенденции рынка розничных депозитов//Финансы и кредит. – 2010. - №43. – С.34-38. (дата обращения: 26.12.2016)
45. Стратегия развития Сбербанка на период 2014 - 2018гг. / Официальный сайт Сбербанка России. URL: www.sberbank.ru. (дата обращения: 18.01.2017)
46. Хафизова П.А. Банковские продукты (услуги) Содержание и принципы размещения / Вестник Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики. Серия общественных наук. 2015.1 (53). Стр. 89 – 99. (дата обращения: 08.01.2017)
47. Хмелёва К.Э. Экономическая теория, финансы, бух. учет / Вестник Самарского муниципального института управления. 2016 № 1 стр. 72 – 78. (дата обращения: 09.01.2017)
48. Хорзова Я.А. Банковские вклады как вид инвестирования. Рейтинги банков, предлагающие лучшие условия по вкладам / Я.А. Хорзовая Т.Л. Эджибия // статья, в сборнике трудов конференции – Потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации. 2016. Стр. 231 – 235. (дата обращения: 07.01.2017)

49. Центральный банк Российской Федерации: официальный сайт [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – http://www.cbr.ru (дата обращения: 15.01.2017)
50. Чхутиашвили Л.В. Банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения//Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2010. - №10. – С.18-28. (дата обращения: 04.01.2017)
51. Широнина Е. М., Атанова В. С. Основные направления внедрения инноваций в деятельность коммерческих банков / Экономика и предпринимательство. 2013. № 1. С. 219–221. (дата обращения: 06.01.2017)
52. Шумилина О.В., Езангина И.А. Анализ современного рынка дистанционного банковского обслуживания в России / Управление. Бизнес. Власть. 2016. № 2(11). Стр. 77 – 80. (дата обращения: 05.01.2017)
53. Ягупова Е.А. Деятельность Сбербанка России на современном этапе/Ягупова Е.А. Доморников А.Н.//Международный научный журнал «Символ науки». – 2016. - №10-1/2016 стр. 161 – 165. (дата обращения: 18.01.2017)

(/index.php/ru/) (/index.php/en/)

Поиск заимствований в научных текстах$^{\beta}$

Введите текст:

...или загрузите файл:

Файл не выбран... **Выбрать файл...**

Укажите год публикации: 2017

Выберите коллекции

- Все
- Рефераты
- Авторефераты
- Иностранные конференции
- PubMed
- Википедия
- Российские конференции
- Иностранные журналы
- Российские журналы
- Энциклопедии
- Англоязычная википедия

Анализировать

Проверить по расширенному списку коллекций системы Руконтекст (http://text.rucont.ru/like)

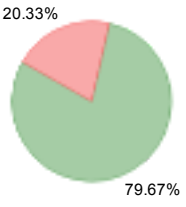
Обработан файл:
Потапов_ВКР.doc.

Год публикации: 2017.

Оценка оригинальности документа - 79.67%

Процент условно корректных заимствований - 0.0%

Процент некорректных заимствований - 20.33%



Просмотр заимствований в документе

Время выполнения: 50 с.

Документы из базы

Источники заимствования	В списке литературы	Источники Заимствования
1. Реферат: Современный рынок банковских услуг (http://www.bestreferat.ru/files/13/bestreferat-282213.docx) Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. http://www.bestreferat.ru/files/13/bestreferat-282213.docx (http://www.bestreferat.ru/files/13/bestreferat-282213.docx) Показать заимствования (54)		6.66%
2. Банковские услуги (http://limej.ru/index.php/home/163-stat/32224-Bankovskie_uslugi.html) Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. http://limej.ru/index.php/home/163-stat/32224-Bankovskie_uslugi.html (http://limej.ru/index.php/home/163-stat/32224-Bankovskie_uslugi.html) Показать заимствования (31)		4.08%

3. **Банковские услуги (http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/888.zip)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/888.zip
(http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/888.zip)
Показать заимствования (30)
4%

4. **Курсовая работа: Услуги коммерческих банков (http://www.bestreferat.ru/files/65/bestreferat-196565.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/65/bestreferat-196565.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/65/bestreferat-196565.docx)
Показать заимствования (29)
3.48%

5. **Контрольная работа: Банковские услуги (http://www.bestreferat.ru/files/21/bestreferat-33421.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/21/bestreferat-33421.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/21/bestreferat-33421.docx)
Показать заимствования (30)
3.46%

6. **Дипломная работа: Взаимоотношения коммерческого банка и предприятий (на примере ОАО "Русь-Банк") (http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-193384.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-193384.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-193384.docx)
Показать заимствования (31)
3.45%

7. **Дипломная работа: Предоставление услуг физическим лицам коммерческим банком (http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-135066.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-135066.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-135066.docx)
Показать заимствования (29)
3.25%

8. **Реферат: Роль розничных банковских услуг в деятельности банков (http://www.bestreferat.ru/files/36/bestreferat-214236.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/36/bestreferat-214236.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/36/bestreferat-214236.docx)
Показать заимствования (22)
2.93%

9. **Дипломная работа: Услуги коммерческих банков (http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-196566.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-196566.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/66/bestreferat-196566.docx)
Показать заимствования (27)
2.79%

10. **Реферат: Организация розничного банковского бизнеса на примере Сбербанка (http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-285555.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-285555.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-285555.docx)
Показать заимствования (27)
2.69%

11. **Дипломная работа: Маркетинг в банке на примере Приорбанк ОАО (http://www.bestreferat.ru/files/33/bestreferat-246133.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/33/bestreferat-246133.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/33/bestreferat-246133.docx)
Показать заимствования (19)
2.1%

12. **Курсовая работа: Деятельность коммерческих банков (http://www.bestreferat.ru/files/98/bestreferat-179198.docx)**
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/98/bestreferat-179198.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/98/bestreferat-179198.docx)
Показать заимствования (16)
1.79%

13. **Реферат: Потребительское кредитование в России: современное состояние и проблемы развития**

(http://www.bestreferat.ru/files/67/bestreferat-413367.docx) 1.72%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/67/bestreferat-413367.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/67/bestreferat-413367.docx)
Показать заимствования (13)

14. Реферат: Услуги коммерческого банка населению и способы увеличения прибыли по этим операциям (http://www.bestreferat.ru/files/19/bestreferat-268819.docx) 1.65%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/19/bestreferat-268819.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/19/bestreferat-268819.docx)
Показать заимствования (14)

15. Реферат: Банковское обслуживание физических и юридических лиц в коммерческом банке (http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-266724.docx) 1.63%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-266724.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-266724.docx)
Показать заимствования (16)

16. Реферат: Банковское обслуживание физических лиц (http://www.bestreferat.ru/files/87/bestreferat-233587.docx) 1.58%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/87/bestreferat-233587.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/87/bestreferat-233587.docx)
Показать заимствования (13)

17. Дипломная работа: Обслуживание физических лиц на примере ОАО "Далькомбанк" г. Биробиджан (http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-196528.docx) 1.28%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-196528.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-196528.docx)
Показать заимствования (10)

18. Курсовая работа: Валютные операции (http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-178427.docx) 1.23%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-178427.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-178427.docx)
Показать заимствования (11)

19. Валютные операции коммерческих банков РФ (http://limej.ru/index.php/home/134-stat/69986-Valyutnie_operatsii_kommercheskih_bankov_RF.html) 1.23%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://limej.ru/index.php/home/134-stat/69986-Valyutnie_operatsii_kommercheskih_bankov_RF.html (http://limej.ru/index.php/home/134-stat/69986-Valyutnie_operatsii_kommercheskih_bankov_RF.html)
Показать заимствования (11)

20. Валютные операции коммерческих банков (http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/908.zip) 1.23%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/908.zip
(http://mobiro.org/downloads/bankovskoe_delo/908.zip)
Показать заимствования (11)

21. Реферат: Валютные операции коммерческих банков (http://www.bestreferat.ru/files/46/bestreferat-33446.zip) 1.23%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/46/bestreferat-33446.zip
(http://www.bestreferat.ru/files/46/bestreferat-33446.zip)
Показать заимствования (11)

22. Дипломная работа: Пластиковые карты Сбербанка России (http://www.bestreferat.ru/files/10/bestreferat-260110.docx) 1.17%
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/10/bestreferat-260110.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/10/bestreferat-260110.docx)
Показать заимствования (6)

23. Дипломная работа: Реализация розничных услуг коммерческими банками Республики Беларусь (http://www.bestreferat.ru/files/62/bestreferat-135162.docx) — 1.17%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/62/bestreferat-135162.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/62/bestreferat-135162.docx)
Показать заимствования (9)

24. Дипломная работа: Маркетинговое исследование потребителей банковских услуг (http://www.bestreferat.ru/files/12/bestreferat-293112.docx) — 1.15%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/12/bestreferat-293112.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/12/bestreferat-293112.docx)
Показать заимствования (11)

25. Дипломная работа: Рынок банковской продукции (http://www.bestreferat.ru/files/07/bestreferat-135207.docx) — 1.09%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/07/bestreferat-135207.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/07/bestreferat-135207.docx)
Показать заимствования (8)

26. Дипломная работа: Кредитование физических лиц (http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-212184.docx) — 0.92%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-212184.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/84/bestreferat-212184.docx)
Показать заимствования (6)

27. Курсовая работа: Особенности взаимоотношений коммерчесих банков с потребителями (http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-358024.docx) — 0.9%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-358024.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-358024.docx)
Показать заимствования (6)

28. Дипломная работа: Расчетно-кассовое обслуживание корпоративных клиентов коммерческими банками на примере ОАО "Уралсиб" (http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-135149.docx) — 0.89%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-135149.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-135149.docx)
Показать заимствования (6)

29. Реферат: Разработка мероприятий по повышению эффективности функционирования рынка банковских услуг в в (http://www.bestreferat.ru/files/81/bestreferat-290781.docx) — 0.85%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/81/bestreferat-290781.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/81/bestreferat-290781.docx)
Показать заимствования (8)

30. Курсовая работа: Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации (открытое акционерное общество) (http://www.bestreferat.ru/files/47/bestreferat-413247.docx) — 0.82%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/47/bestreferat-413247.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/47/bestreferat-413247.docx)
Показать заимствования (7)

31. Реферат: 1 Понятие и сущность кредита. Основные функции 8 (http://www.bestreferat.ru/files/45/bestreferat-406545.docx) — 0.74%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/45/bestreferat-406545.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/45/bestreferat-406545.docx)
Показать заимствования (6)

32. Дипломная работа: Усовершенствование стратегии развития АКБ "Приватбанк" в сегменте ипотечного кредитования населения (http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-196549.docx) — 0.69%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-196549.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-196549.docx)

Показать заимствования (6)

33. Курсовая работа: Особенности развития сектора банковских услуг в Республике Беларусь (http://www.bestreferat.ru/files/22/bestreferat-134922.docx) 0.67%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/22/bestreferat-134922.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/22/bestreferat-134922.docx)
Показать заимствования (6)

34. Курсовая работа: Банковское кредитование в современной России (http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-256052.docx) 0.63%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-256052.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-256052.docx)
Показать заимствования (6)

35. Учебное пособие: Основы банковского дела (http://www.bestreferat.ru/files/90/bestreferat-134890.docx) 0.63%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/90/bestreferat-134890.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/90/bestreferat-134890.docx)
Показать заимствования (8)

36. Дипломная работа: Рынок банковских услуг и его развитие в Казахстане (http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-204260.docx) 0.62%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-204260.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-204260.docx)
Показать заимствования (7)

37. Реферат: Анализ спроса на банковские услуги среди студентов ВУЗов г. Сыктывкара (http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-249231.docx) 0.62%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-249231.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-249231.docx)
Показать заимствования (7)

38. Дипломная работа: Анализ российского рынка банковских продуктов и услуг на материалах ОАО "Липецкомбанк" (http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-203352.docx) 0.57%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-203352.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/52/bestreferat-203352.docx)
Показать заимствования (7)

39. Реферат: Кредитование физических и юридических лиц на примере Сбербанка Рф (http://www.bestreferat.ru/files/75/bestreferat-383475.docx) 0.56%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/75/bestreferat-383475.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/75/bestreferat-383475.docx)
Показать заимствования (7)

40. Курсовая работа: Характеристика современного состояния потребительского кредитования в РФ (http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-205760.docx) 0.55%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-205760.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/60/bestreferat-205760.docx)
Показать заимствования (8)

41. Дипломная работа: Анализ коммерческой деятельности банка на примере ООО "Хоум Кредит энд Финанс банк" (http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-176749.docx) 0.5%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-176749.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-176749.docx)
Показать заимствования (6)

42. Дипломная работа: Основы менеджмента банковских услуг (http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-132324.docx) 0.46%

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.
http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-132324.docx
(http://www.bestreferat.ru/files/24/bestreferat-132324.docx)

Показать заимствования (6)

Дополнительно

Общеизвестные фрагменты

Значимые оригинальные фрагменты

Библиографические ссылки

Искать в Интернете

© 2015 2017 Институт системного анализа Российской академии наук (http://www.isa.ru/index.php?lang=ru)