

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра экономической теории и прикладной экономики

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ
ЗАИМСТВОВАНИЯ

Заведующий кафедрой

д-р экон. наук, профессор

И.А Лиман

«___» _____ 2018г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ
УСЛУГ НА РЫНКЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

38.03.01 Экономика

Магистерская программа «Экономика и правовое регулирование бизнеса»

Выполнил работу
Студент 2 курса очной формы
обучения

Бурдин
Анатолий
Игоревич

Научный руководитель
канд. экон. наук, доцент

Науменко
Егор
Евгеньевич

Рецензент
магистр экон. наук,
руководитель Кредитно-
Кассового Офиса «Жемчужина
Сибири» АО Альфа-Банк

Филимонцева
Виктория
Дамировна

г. Тюмень, 2018

Работа выполнена на кафедре экономической теории и прикладной экономики Финансово-экономического института ТюмГУ по направлению «Экономика», магистерская программа «Экономика и правовое регулирование бизнеса»

Защита в ГЭК
протокол от _____ № _____
оценка _____

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ.....	7
1.1. Сущность предоставления банковских продуктов и услуг.....	7
1.2. Виды банковского кредитования	11
1.3. Организация процесса кредитования в коммерческом банке.....	21
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ И РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ.....	28
2.1. Устойчивость и надежность банка. Финансовый анализ банков.....	28
2.2. Рассмотрение и анализ основных банковских продуктов и услуг, предоставляемых банками	36
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ УСЛУГ..	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	57
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	64

ВВЕДЕНИЕ

Целью коммерческого банка, как и любой коммерческой организации, является получение прибыли. При этом, классическая роль коммерческих банков, как финансовых посредников между субъектами экономики по размещению временно свободных денежных средств, привлеченных от одних субъектов, в виде кредитов для других, все больше усложняется и видоизменяется. Кредитование по-прежнему остается профильным и одним из наиболее доходных направлений деятельности коммерческого банка. Вместе с этим, в современных условиях, для обеспечения прибыли и эффективной финансово-хозяйственной деятельности, соответствующей всем требованиям регулятора (Центрального банка) и законодательства, помимо грамотного финансового менеджмента и управления рисками, требуется эффективная система продаж и оказания финансовых услуг клиентам.

Тема моего диссертационного исследования - «Повышение эффективности системы продаж банковских услуг на рынке Тюменской области».

Цель исследования - изучить основные банковские продукты на рынке Тюменской области для дальнейшего построения стратегии эффективного развития системы их реализации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть все виды банковских услуг (которые предлагаются населению) для выведения направлений реализации и их специфики;
- рассмотреть основные методы и технологии продаж банковских услуг;
- предложить рекомендации по развитию эффективности системы продаж банковских услуг.

Предмет исследования - теория и практика предоставления банковских услуг, реализация и оценка эффективности деятельности банков.

Объект исследования - рынок банковских продуктов и услуг Тюменской области.

Актуальность моей темы обусловлена несколькими аспектами:

- необходимость в совершенствовании текущей модели реализации банковских услуг и продуктов;
- важным социально-экономическим значением розничных услуг, в частности, кредитование населения, для банковской системы и общества;
- ужесточение требований регулятора к резервированию и оценке риска;
- снижение качества клиентской базы ввиду высокой закредитованности населения и низкой дисциплины по обслуживанию уже имеющихся кредитов;
- высокие темпы развития интернет-технологий и автоматизации;
- повышенная конкуренция предлагаемых продуктов и услуг в банковском секторе;
- ключевая ставка ЦБ РФ стремится к 7%.

Вышесказанное свидетельствует о том, что на данном этапе в банковском секторе существуют проблемы формирования качественного кредитного портфеля как основы получения доходов, которые могут послужить причиной краха того или иного кредитного учреждения в целом.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования результатов, как для кредитной организации, так и для любой другой организации, специализирующейся на оказании услуг и продажах товаров населению.

Теоретическая значимость работы заключается в развитии теоретических положений об эффективности системы продаж банковских услуг.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в:

- обосновании роли кредитных продуктов, депозитов, а также дистанционного обслуживания в жизнедеятельности коммерческих организаций;
- анализе коммерческих кредитных организаций Тюменской области на примере 3 банков;
- разработке рекомендаций по нивелированию существующих слабых мест в реализации банковских продуктов и услуг.

Основными рисками, связанными с предметом и объектом исследования, являются:

- получение неполной информации о текущем повышении эффективности системы продаж банковских услуг;
 - большое изобилие банковских услуг и продуктов может негативно повлиять на оценку эффективности с объективной точки зрения;
- сложность в изменении (улучшении) эффективности реализации банковских услуг и продуктов ввиду своей дороговизны и временных затрат.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

1.1. Сущность предоставления банковских услуг

Банки сегодня – это один из основных элементов экономики и их продуктивность является одним из основных условий создания и развития рыночного механизма. Практика коммерческих организаций обширна, так как они выполняют различного рода операции, которые связаны с размещением и привлечением денежных средств, их обращением между субъектами экономики, валютным контролем, а также хранением ценных бумаг.

Банки предоставляют обширную линейку своих услуг понимание которых предоставляется возможным в процессе рассмотрения самого понятия «банк».

Банки создают новые требования и обязательства, которые становятся товаром на денежном рынке. Так, принимая вклады клиентов, коммерческие организации создают обязательство - депозит, а выдавая заемные средства - требование к заемщику. Процесс формирования новых обязательств - сущность финансового посредничества. [26, с.193]

Банк - это не просто место для размещения денежных средств и выдачи заемных средств, он представляет собой мощный инструмент регулирования экономики, которая осуществляется путем перераспределения финансов, капитала в форме банковского кредитования и инвестиций, необходимых для предпринимательской деятельности, создания и развития производственных и социальных объектов. [33, с.85]

В соответствии с определениями, содержащимися в Федеральном законе № 395-1 «О банках и банковской деятельности» кредитная организация - это юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право

осуществлять банковские операции, предусмотренные настоящим Федеральным законом. Кредитная организация образуется на основе любой формы собственности как хозяйственное общество. В свою очередь, банк - это 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. Как следует из определения - основная функция коммерческого банка заключаются в аккумуляции временно свободных денежных средств и эффективное направление их в кредиты заемщикам - физическим и юридическим лицам, с целью получения дохода, при этом происходит создание новых благ и услуг, развитие товарооборота и экономики в целом. Помимо этого, банк является универсальным сервисным предприятием и оказывает широкий спектр финансовых услуг.

Определение сущности понятия «банк» и построение схемы «клиент - банк - клиент» необходимо для выявления итогового результата деятельности такого предприятия как банк. Если в сфере материального производства итогом деятельности является готовый продукт/ товар, то в банковской сфере итогом деятельности является банковская услуга.

Существует много толкований понятия «услуга», так, Налоговый кодекс РФ в п.5 ст. 38 дает следующее определение: «Услугой для целей налогообложения признается деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности». В широком толковании, под услугами понимается своеобразный полезный эффект труда, не создающего материальных благ, но полезный именно как процесс. Услуга - это вид деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта.

Банки, являясь кредитными (финансовыми) организациями, оказывают финансовые услуги населению, предпринимателям и юридическим лицам. Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ №17 от 28.06.2012г., в рамках разъяснения особенностей рассмотрения и регулирования вопросов в сфере защиты прав потребителей, в частности, указывается, что «под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.)».

Каждая из операций, осуществляемых банком, предполагает определенную степень вовлечения в них клиента, а, следовательно, и определенную долю предлагаемых банком услуг. Значительная часть привлеченных средств банка формируется при непосредственном участии клиента, вносящего сумму денег в банк в виде депозита до востребования, а также срочного, сберегательного или же другого вклада.

В зависимости от намерений клиента банк предоставляет ему ту или иную услугу, проводя при этом операцию в пользу клиента. В результате реализации отношения «клиент - банк», начинается процесс предоставления услуг. [14, с.44]

Степень участия самого клиента в пассивных операциях не велика, хотя роль его денежных средств, размещенных в банке, естественно, значительна для банка. Важную роль отводят банки предоставлению услуг клиентам при проведении активных операций, среди которых помимо кредитных выделяются операции с ценными бумагами (фондовые операции), проводимые банками, как в рамках самостоятельной политики, так и по поручению, и за счет клиента.

Практически, полное участие клиента предполагает следующая группа банковских услуг: доверительных и комиссионно-посреднических, проводимых по поручению клиентов и на комиссионных началах.

Целью привлечения банком средств клиента является не только прямое извлечение прибыли, но и возможность аккумуляции данных средств с целью последующего их использования, выполняя общественно необходимую функцию платежей. При этом за услуги, предлагаемые своим клиентам, банк обычно взимает комиссию.

Услуги, предоставляемые коммерческими организациями, можно подразделить на 3 группы:

- депозитные услуги;
- кредитные услуги;
- комиссионно-посреднические и трастовые услуги.

Значение привлечения денежных средств в депозиты для банка является неотъемлемой частью жизнедеятельности и успешного функционирования. В условиях рыночной экономики важность приобретает процесс формирования банковских пассивов, оптимизация их структуры и в связи с этим качество управления всеми источниками денежных средств, которые образуют ресурсный потенциал коммерческого банка. Очевидно, что устойчивая ресурсная база банка позволяет ему успешно проводить услуги по кредитованию. [30, с.204]

Размещение мобилизованных ресурсов банка с целью получения дохода и обеспечения ликвидности определяет содержание его кредитных услуг.

К услугам банка относятся:

- краткосрочное и долгосрочное кредитование производственной, социальной, инвестиционной и научной деятельности предприятий и организаций;
- предоставление потребительских ссуд населению;
- приобретение ценных бумаг;

- лизинг;
- факторинг;
- инновационное финансирование и кредитование;
- долевое участие средствами банка в хозяйственной деятельности предприятий;
- ссуды, предоставляемые другим банкам.

Расчетно-кассовые и комиссионные услуги составляют еще одно важное направление в деятельности коммерческих банков. С развитием электронных форм расчетов, карточных платежных систем усилилась роль банков в повышении скорости оборота денег в экономике, в обслуживании интересов всех участников экономических отношений - работодателей и держателей зарплатных карт, торговых и сервисных организаций, поставщиков коммунальных и прочих услуг.

Оказывая финансовые и посреднические услуги, банки удовлетворяют потребности клиентов физических и юридических лиц, а также играют важную роль в экономике по размещению временно свободных денежных средств, привлеченных от одних субъектов, в виде кредитов для других, повышению оборачиваемости денежных средств, снижению хождения наличных денег за счет развития систем дистанционного обслуживания. [3, с.102]

1.2. Виды банковских продуктов

К видам банковских продуктов которые будут рассмотрены в работе относится потребительский кредит, ипотечное кредитование, кредитные карты, депозиты. Потребительский кредит - это кредитование физических лиц с целью покупки необходимых товаров небольшой стоимости. В случае потребительского кредита заемщиком выступает физическое лицо, а кредитором - коммерческий банк или финансово - банковское учреждение с правом кредитной деятельности. Цель заимствования средств - потребление.

Он выдается в денежной и товарной формах. Для покупки предметов личного потребления (холодильников, телевизоров, радиоприемников, фотоаппаратов, ковров, часов, автомашин, мотоциклов) кредит предоставляется государственными и кооперативными торговыми организациями в виде отсрочки платежа. При продаже товаров в кредит покупатель вносит наличными деньгами часть (25-50%) стоимости товара, остальная сумма в зависимости от его вида и цены выплачивается в рассрочку равными долями в течение нескольких месяцев (лет) с уплатой процента. Это товарная форма кредита, основанная на денежном его виде: торговые организации в случае необходимости, могут получить ссуду в банке под товары, проданные в кредит. [44, с.452]

К потребительскому кредиту относятся также ссуды, выдаваемые гражданам наличными деньгами для текущих нужд кассами взаимопомощи на предприятиях, в организациях и учреждениях под обязательство о погашении ее из заработной платы члена кассы (беспроцентные). Денежный кредит населению на потребительские нужды выдают ломбарды под залог вещей. Данные ссуды содействуют ускорению реализации продукции, более полному и своевременному удовлетворению постоянно растущих потребностей населения в товарах народного потребления за счет их будущих доходов.

Необходимость потребительского кредита вызвана не только удовлетворением потребительских нужд населения, но и интересами производителей с целью обеспечения непрерывности процесса воспроизводства при реализации товаров.

В России к потребительским ссудам относят любые виды ссуд, предоставляемых населению, в том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и др.

Потребительские кредиты можно классифицировать по различным критериям:

- по виду заемщика - это ссуды, предоставляемые: всем слоям

населения, определенным социальным группам, различным возрастным группам, группам заемщиков, различающимся по уровню доходов, кредитоспособности и платежеспособности; VIP-клиентам, студентам, молодым семьям.

- по обеспечению: обеспеченные (залогом, гарантиями, поручительствами), необеспеченные (бланковые). [26, с.204]

По методу погашения: разовое погашение (текущие счета, открываемые покупателем на срок 1-1,5 месяца в универсамах и других предприятиях розничной торговли, а также кредиты в виде отсрочки платежа), рассрочка платежа (равномерно погашаемые (ежемесячно, ежеквартально) и неравномерно погашаемые (сумма платежа меняется)). По условиям предоставления: разовый, возобновляемый (револьверный).

По целевой направленности ссуд (по объектам использования или объектам кредитования): строго целевые (на образование, лечение, строительство или приобретение жилья, автокредиты, ипотечные ссуды, на приобретение товаров длительного пользования и пр.), без указания цели (на неотложные нужды, в виде овердрафта).

По срокам кредитования: краткосрочные (до 1 года), среднесрочные (до 5 лет), долгосрочные (свыше 5 лет).

Ипотечное кредитование - целевой долгосрочный кредит на покупку жилья, которое становится залоговым обеспечением по этой ссуде. Также залогом может выступать недвижимость, имеющаяся в собственности у заемщика. Впервые термин «ипотека» появился в Греции (начало VI века). Так называлась ответственность должника перед кредитором, когда обеспечением служила земля. [18, с.147]

Ставки по ипотечным кредитам ниже, чем по другим банковским продуктам, но и требования к будущим заемщикам более высокие: и по подтверждению доходов, и по стажу работы. Зачастую в качестве одного из условий предоставления кредита банк выдвигает требование ипотечного страхования. Обычно предъявляется еще одно требование - внесение

заемщиком первоначального взноса, размер которого колеблется от 10% до 30% от стоимости покупки, хотя на рынке существуют программы и без первоначального взноса, и с первоначальным взносом в виде материнского капитала.

Особенности ипотечного кредитования:

- ипотекой признается залог имущества;
- долгосрочный характер ипотечного кредита (20-30 лет);
- заложенное имущество на период действия ипотеки остается, как правило, у должника;
- законодательной базой ипотечного кредитования является залоговое право, на основе которого оформляется ипотечный договор и осуществляется распродажа перешедшего кредитору имущества;
- развитие ипотечного кредитования предполагает наличие рынка недвижимости и развитого института для ее оценивания;
- ипотечное кредитование, как правило, осуществляют не все коммерческие организации. [45, с. 174]

Ипотека - это кредит, полученный под залог недвижимости. Основными документами для получения кредита, которые определяют взаимоотношения кредитора и заемщика, являются кредитный договор и договор о залоге. Кредитный договор определяет цель получения ссуды, срок и размеры кредита, порядок выдачи и погашения кредита, инструменты кредитования (процентная ставка, условия и периодичность ее изменения), условия страхования ссуды, способ и форма проверки обеспеченности и целевого использования кредита, санкции за нецелевое использование и несвоевременный возврат ссуды, размер и порядок уплаты штрафов, порядок расторжения договора, дополнительные условия по соглашению кредитора и заемщика. Ипотечный договор определяет форму, размер и порядок залогового обеспечения кредита.

Развитие ипотеки предполагает существование специфических видов ценных бумаг - закладных и ипотечных облигаций. Закладная - это

юридический документ о залоге (залоге) объекта недвижимости, который удостоверяет отдачу объекта в обеспечение обязательств под кредит. Объект залога - недвижимое имущество, служащее обеспечением обязательств заемщика. Объект кредитования - конкретная цель, для достижения которой предоставляется ссуда.

Ипотечное жилищное кредитование - это кредитование населения под залог недвижимости, т. е. кредитование с использованием ипотеки в качестве обеспечения возвратности кредитных средств. При кредитовании под залог недвижимости, как правило, банк принимает в залог кредитруемые объекты недвижимости. При ипотечном жилищном кредитовании объектами недвижимости являются: земельный участок, квартира, жилой дом, часть квартиры или жилого дома, состоящая из одной или нескольких изолированных комнат, дачи, гаражи, коттеджи, расположенные на территории РФ. [34, с.87]

Таким образом, ипотечные жилищные кредиты предоставляются коммерческими банками на:

- приобретение готового жилья;
- строительство с учетом заемных средств;
- ремонт жилой недвижимости;
- приобретение участка.

Особенности ипотечного жилищного кредита:

- обязательность обеспечения кредита залогом;
- длительность срока предоставления кредита от 5 до 30 лет;
- относительно низкий уровень кредитного риска по данному виду кредитования.

По итогу, возможны различные варианты сочетаний объекта залога и объекта кредитования. Например, ссуда на строительство жилья под залог земельного участка. Механизм ипотечного кредитования существенно отличается от механизма формирования кредитных ресурсов в коммерческом

банке.

В развитых странах средства для предоставления кредита банк формирует, в основном, путем продажи закладных листов и собственного капитала.

Развитие ипотечного бизнеса позитивно отражается на функционировании реального сектора экономики - промышленности, строительства, сельского хозяйства и т.д. Как показывает мировая практика, распространение ипотечного кредитования как эффективного способа финансирования капитальных вложений может способствовать преодолению инвестиционного кризиса.

Ипотечное кредитование имеет большое значение непосредственно для развития банковской системы страны. Ипотека - это важнейший инструмент, обеспечивающий возвратность кредита. Ипотечный кредитный институт, действующий в рамках системы ипотечного кредитования, является относительно устойчивым и рентабельным субъектом экономической деятельности. Поэтому, чем больше в банковской системе таких кредитных институтов, тем стабильнее и эффективнее ее деятельность в экономической системе страны в целом.

Ипотечное кредитование, отвлекая денежные средства из текущего оборота во внутреннее накопление, в некоторой степени способствует снижению инфляции.

В современных условиях повышается значение ипотеки для социального развития общества. Жилищное ипотечное кредитование способствует обеспечению граждан доступной частной жилой собственностью, являясь мощным фактором формирования среднего класса общества.

Актуальность жилищного ипотечного кредита обусловлена тем, что его использование позволяет разрешить противоречия:

- между высокими ценами на недвижимость и текущими доходами населения;
- между денежными накоплениями у одной группы экономических

субъектов и необходимостью их использования у другой. [10]

Отсутствие в нашей стране в течение 70-и лет института частной собственности на недвижимое имущество и института ипотеки привело к негативным последствиям - в значительной степени утерян опыт организации ипотечного кредитования, как на уровне кредитного учреждения, так и на уровне государства в целом.

Если раньше практически единственной возможностью улучшить жилищные условия было получение государственного жилья, то сегодня эта проблема в основном решается гражданами через приобретение или строительство жилья за счёт собственных сбережений. Ограниченность бюджетных ресурсов сосредоточила внимание государства на решении жилищных проблем лишь отдельных групп населения. Однако основная его часть в настоящее время не в состоянии улучшить свои жилищные условия из-за отсутствия необходимых сбережений. [22, с.392]

Создание системы ипотечного кредитования позволит сделать приобретение жилья доступным для основной части населения; обеспечит взаимосвязь между денежными ресурсами населения, банков, финансовых, строительных компаний и предприятий стройиндустрии, направляя финансовые средства в реальный сектор экономики.

Эффективное функционирование системы ипотечных кредитных институтов невозможно без наличия соответствующих обеспечивающих элементов (инфраструктуры). Спецификой ипотечного кредитования является его теснейшая связь с оценкой стоимости, страхованием и регистрацией оборота недвижимого имущества, а также с вторичным рынком ипотечных кредитов. В связи с этим функционирование системы ипотечных институтов невозможно без наличия в стране:

- системы регистрации оборота недвижимого имущества;
- страховых организаций (компаний);
- организаций, профессионально занимающихся оценкой стоимости недвижимого имущества.

Развитая инфраструктура системы ипотечного кредитования обеспечивает эффективность ипотечных операций, повышение защищенности прав субъектов ипотечного кредитования.

Нецелевой кредит на потребительские нужды - это банковская ссуда, которая дает заемщику возможность использовать ее для любых целей, какие он сам выберет. Именно поэтому такая ссуда и называется кредитом на неотложные нужды, ведь они у каждого человека свои.

Существуют и другие типы розничных кредитов, например, ссуда на образование, ссуда на отдых, ссуда на неотложные нужды.

Кредитная карта - это банковская пластиковая карта, на которую начисляется сумма выданного вам кредита. Во всем мире кредитные карты считаются основной альтернативой потребительскому кредиту. С такой картой можно пользоваться средствами банка для оплаты своих расходов в рамках определенного лимита. Размер лимита зависит от величины ваших доходов и вашей кредитной истории. [28, с.225]

В России пластиковые карты активно распространяются в течение последних семи-восьми лет, выпущено около 120 млн. банковских карт, почти половина из них - кредитные. И это, судя по всему, не предел: в среднем, в мире на каждого человека приходится более трех карт.

Самые распространенные в России карты - VISA International и MasterCard Worldwide. С их помощью можно оплачивать покупки, услуги и получать наличные деньги в банкоматах. Кредитные карты различаются по уровню своих возможностей, условиям обслуживания и дополнительным услугам на электронные (electron), классические (classic), золотые (gold) и платиновые (platina).

С помощью кредитки можно оплатить практически любую покупку или услугу - например, счет в гостинице, в ресторане, телефон, билеты на самолет или поезд, аренду автомобиля. Причем держатели кредитных карт пользуются скидками, бонусами и специальными предложениями компаний-партнеров банка - авиакомпаний, магазинов, ресторанов, спортивных клубов,

туристических и сервисных фирм. Для них традиционно проводятся розыгрыши призов: от билетов на футбол до туристических путевок.

Главное преимущество кредитной карты - это так называемый льготный период, то есть время (обычно от 50 до 100 дней), в течение которого проценты на потраченные с карты деньги не начисляются. Таким образом, если вы аккуратны и дисциплинированы, и до истечения льготного периода успеваете возместить взятые в долг средства, вы вообще не платите процентов. [35, с.152]

Денежные средства, размещаемые в кредитно-финансовых учреждениях, с целью хранения и получения выгоды, называют вкладами. Виды вкладов зависят от таких критериев, как: сроки размещения, функциональность, назначение и валюта.

В зависимости от периода, на который открываются депозиты, выделяют следующие их разновидности:

До востребования. Довольно распространенный вид сбережения средств. В любой момент вкладчик может забрать свои деньги (полностью или частично), представив сберегательную книжку с пометкой «на предъявителя». Главный минус - процентная ставка совсем небольшая - как правило, в диапазоне от 0,1 до 1%. [11, с.64]

Срочные депозиты открываются на определенный период - месяц, два, три, полгода, год и более. Процентные ставки здесь гораздо выше. Исключение составляют лишь ситуации, когда вкладчик желает забрать свои деньги ранее срока, прописанного в кредитном договоре. В этом случае ставка совсем небольшая - на уровне вкладов «до востребования». Чтобы получить всю сумму, следует деньги подержать на счете весь предусмотренный период. Средства на расчетный счет вносятся наличным либо безналичным путем. Пополнение счета не предусмотрено.

Существует отдельная классификация срочных банковских продуктов по функциональности: сберегательные, расчетные и накопительные.

Главная особенность сберегательного счета, привлекающая многих

вкладчиков - высокая процентная ставка. Но в то же время, этот счет нельзя пополнять или проводить снятие денег (даже частично) до окончания срока действия кредитного договора. Этот вариант лучше всего подходит при необходимости скопить деньги на долгосрочную перспективу (например, на крупную покупку через 3-5 лет).

Основная черта накопительного вклада - возможность пополнения сумм без каких-либо ограничений. Исходя из названия понятно, что главное назначение этого вида депозита - накопить на что-либо дорогостоящее. Этот вид востребован особенно у вкладчиков, которые стремятся реально увеличить первоначальную сумму. Проценты начисляются на изменяющийся размер депозита. Как правило, вкладчики проценты не забирают, а плюсуют их к сумме вложенных средств.

Расчетные вклады более универсальны. То есть допускается частичное снятие средств (до установленного договором минимального остатка), а в некоторых случаях - и пополнение. Виды расчетных депозитов:

- расходно-пополняемые - можно и снимать, и вносить средства на счет; ставки процентов небольшие: на 0,5-1% меньше, чем по накопительным, и на 1-1,5% меньше, чем по сберегательным;
 - расходные - допускается только частичное снятие денег (до неснижаемого остатка); пополнять счет нельзя; при снятии определенной суммы проценты продолжают начисляться на остаток.
- [11, с.43]

В зависимости от того, кто открывает банковский депозит, различают вклады:

1. для физических лиц - предназначены для обычных граждан. Все виды вкладов в этой категории подпадают под систему страхования. То есть вне зависимости от положения банковской организации (банкротство и т. д.), государство гарантирует возврат вложенных средств. В этой группе выделяются специализированные кредитные продукты, предназначенные для отдельных категорий лиц - для пенсионеров,

ветеранов, студентов и др. Нередко родители открывают вклады на своих детей, которые по достижении определенного возраста становятся получателями накопленных сумм.

2. для юридических лиц - предназначены для организаций. Нередко предприятия заключают с банками договора о том, чтобы временно свободные деньги «работали». В отличие от депозитов граждан, данный вид финансовых продуктов не подлежит обязательному страхованию. Зачастую среди условий кредитного договора - невозможность досрочного снятия средств. Это положение не противоречит действующему законодательству. [5, с.138]

Рублевые и валютные. Понятие и виды банковских вкладов зависят от валюты, в которой они вносятся и хранятся. Соответственно, есть депозиты в российских рублях - рублевые, в иностранной валюте - чаще всего в долларах и евро.

Отдельную категорию составляют мультивалютные вклады - одновременно вносятся в рублях, долларах и евро. Наибольшей востребованностью этот вид депозитов имеет во времена нестабильности национальной валюты.

1.3. Организация процесса кредитования в коммерческом банке.

Процессом кредитования является процесс предоставления банковской ссуды. Каждый банк разрабатывает свой собственный регламент, но существуют базовые этапы организации процесса кредитования.

Первый этап - консультирование клиента менеджером банка. Сотрудник банка беседует с клиентом о его потребностях в кредите (интересующая сумма, цель получения кредита). Разъясняет ему условия и порядок предоставления кредита, знакомит с перечнем документов. Перечень документов зависит от вида кредита. Но существует базовый пакет. В базовый пакет входят: копия паспорта, справка о доходах в форме 2НДФЛ, но есть

банки, которым не нужна данная справка, так как клиенты, которые имеют заработную карту или ранее кредитовались в этом банке - могут не предоставлять справку о доходах, так как нужная информация имеется в базе банковской системы. [14, с.63]

Второй этап - заполнение кредитной - заявки клиентом на получение кредита. Кредитная - заявка включает в себя вопросы о персональных данных, паспортных данных, контакты, желаемая сумма, сроки, цели кредита, доходы клиента, вопросы о месте работы, о кредитной истории, о имуществе в собственности, адрес фактического проживания и о прописке. К заявлению на кредит необходимо:

- копия паспорта;
- копия военного билета;
- заверенная копия трудовой книжки;
- справка о доходах по форме 2-НДФЛ;
- копия документов на имеющееся недвижимое и движимое имущество.

Третий этап - рассмотрение заявки на получение ссуды. Проверяется подлинность предоставленных документов и оценка кредитоспособности заёмщика. Кредитный инспектор, получив необходимые документы, проводит оценку возможности выдачи кредита. Одновременно копия заявки направляется в Департамент безопасности банка с целью предварительной проверки клиента. Целью анализа кредитоспособности заёмщика является определить его способность своевременно и в полном объёме погасить задолженность по ссуде, степень риска, который банк готов взять на себя, размер кредита и условия его предоставления.

Системы балльной оценки обладают тем преимуществом, что они позволяют быстро и с минимальными трудозатратами проанализировать большой объем кредитных заявок, сократив, таким образом, операционные расходы. Кроме того, они представляют собой и более эффективный способ оценки заявок, т.е. могут проводиться кредитными инспекторами, не

обладающими достаточным опытом работы. Это позволяет сокращать убытки от выдачи безнадежных кредитов. [21, с.502]

Использование балльных систем оценки кредитоспособности клиентов - более объективный и экономически обоснованный метод принятия решений при выдаче кредитов, чем экспертные оценки. К примеру, кредитоспособность физического лица можно быстро оценить по системе кредитного скоринга Дюрана.

В системах скоринга обычно применяют дискриминантные модели или аналогичный по сути метод логистической регрессии. В данных моделях используются несколько переменных, дающих в сумме цифровой балл каждого потенциального заемщика.

По сути скоринг физических лиц представляет собой методику оценки кредитоспособности заемщика, основанную на различных характеристиках клиентов, к примеру: доход, возраст, профессия, семейное положение и т.д. В результате анализа факторов рассчитывается интегрированный показатель, дающий представление о степени кредитоспособности заемщика, исходя из набранных в ходе анализа баллов. И по в зависимости от балльной оценки принимается решение о выдаче кредита и его параметрах либо об отказе в предоставлении кредита.

Российские банки в своей практике используют подобные методы оценки:

$$K_{пл} = D * K * T \quad (1)$$

где D – среднемесячный доход за последние 6 месяцев за вычетом всех обязательных платежей;

K – коэффициент, зависящий от величины D

T - срок кредитования, мес.

Будет не вполне корректным рассматривать способы оценки кредитоспособности населения, базируясь только на методике, ведь

российские банки более чем за десятилетний период развития заложили значительную методологическую базу по данному вопросу. В плане дальнейшего развития данной темы рассмотрим балльную систему оценки кредитоспособности индивидуального заемщика, которая учитывает самые значимые обстоятельства (возможности заемщика в срок выполнить свои обязательства перед кредитором).

На первом этапе заемщику предоставляется анкета, в которой он указывает цель предоставления кредита, текущие обязательства перед кредитными организациями, а также желаемые срок и сумму кредита.

По результатам заполнения анкеты заемщик проходит оценку по системе скорингового балла которая выявляет его текущую платежеспособность. В случае отрицательного решения по заявке (невозможность при текущих обстоятельствах показать свою достаточность для обеспечения заемных средств)

Следующим шагом является оценка качества кредитов, которые предоставляются населению. [37, с.153]

Максимальный размер предоставляемой ссуды (S) рассчитывается на основе 2 этапов:

1. определяется максимальный размер кредита на основе платежеспособности клиента

$$S = (1 + N\% \cdot T) / T \quad (2)$$

где $N\%$ - годовая процентная ставка;

T - срок кредитования, мес.

2. полученная величина корректируется с учетом предоставленного обеспечения возврата кредита и информации, предоставленной в заключениях подразделений банка, остатку задолженности в других банках

Четвертый этап – оформление кредитного договора. Кредитный договор

- двусторонняя, реальная возмездная сделка определяет условия предоставления кредита и его возврата.

Кредитный договор включает в себя:

- предмет договора;
- условия его предоставления и расчета платежей (график платежей);
- обязательства и права обеих сторон (кредитора и заемщика);
- сроки действия договора;
- основание и порядок рассмотрения кредитного договора;
- ответственность за нарушение заемщиком условий договора. [36, с.49]

При не предоставлении кредита банком, последний выплачивает неустойку. Прочие условия, адрес и реквизиты сторон.

Права заёмщика - требовать предоставление кредита в определённом объёме и в срок, право досрочного погашения, расторгнуть договор при нарушении банком условий, требовать пролонгации по объективным причинам, требовать снижения ставки при снижении учётной ставки ЦБ.

Обязанности заёмщика использовать кредит только на конкретные цели, сообщить о всех других своих кредиторах и т. д

Права банка - производить проверку обеспечения кредита и его целевого использования, прекратить выдачу новых ссуд и потребовать досрочно выданные при нарушении заёмщиком условий договора или ухудшении его финансового положения, возможность переуступки полностью или частично с согласия заёмщика или без прав по договору другому банку, пересматривать в одностороннем порядке процентные ставки и т.д.

Договор составляется минимум в 2 экземплярах, если в качестве обеспечителя выступает третье лицо - 3 экземпляра. После подписания договора в день выдачи кредита инспектор выписывает распоряжение об открытии ссудного счёта клиенту.

Пятый этап - выдача кредита. Выдача кредита может быть произведена как на лицевой счёт клиента, как на банковскую карту, так и наличными

денежными средствами

Шестой этап - контроль за использованием и погашением ссуды. Погашение кредита производится в сроки, установленные договором следующими путями: по банковским перечислениям, с банковской карты, через Почту, наличными денежными средствами. За несколько дней банк должен уведомить клиента о предстоящем погашении. Если в установленный день средств на расчётном счёте нет, то ссуда переносится в разряд просроченных.

В течение всего действия договора банк следит за выполнением его условий с целью выявить на ранней стадии возможность проблемного кредита. Для контроля за погашением формируется кредитное досье клиента. Основные направления контроля за предоставленным кредитом является целевое использование ссуды. [4, с.302]

Если возникают признаки ухудшения финансового состояния клиента и возникает задолженность по погашению основной суммы долга и процентов, то кредит признаётся проблемным и решение о дальнейших действиях принимается кредитным комитетом. Если есть реальная возможность улучшения состояния клиента, кредит пролонгируется, при этом требуется дополнительное обеспечение. Если нет - кредит взыскивается досрочно.

Кредитные операции - высокорисковый вид деятельности банка, для снижения этого риска формируются специальные резервы на возможные потери по ссудам. Это должно предотвратить резкие колебания прибыли банка в связи с невозвратом ссудной массы и обеспечить более стабильные условия деятельности.

Таким образом, к принципам банковского кредитования населения относят:

- возвратность;
- срочность;
- платность;
- обеспеченность;

- дифференцированность.

Видами банковских кредитов считаются потребительский кредит, автокредитование, ипотечное кредитование, жилищное кредитование, кредитные карты.

Этапы, определяющие организацию кредитного процесса, включают консультирование клиента менеджером банка, заполнение кредитной - заявки клиентом на получение кредита, рассмотрение заявки на получение кредита, оформление кредитного договора, выдача кредита, контроль за использованием и погашением ссуды. [8]

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ И РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

2.1. Устойчивость и надежность банка. Финансовый анализ банков

Для финансового анализа были выбраны 3 крупных банка Тюменской области такие как: ПАО Сбербанк, АО Альфа-Банк, ПАО Запсибкомбанк.

Оценку финансовой устойчивости банков проведем по основным финансовым показателям деятельности, используя данные о балансе, доходах и расходах кредитных организаций.

Структура баланса ПАО Сбербанк. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. [17]

Значительная доля активов ПАО Сбербанк сформирована за счет ссудной задолженности (75.5%), при этом структура кредитного портфеля на 60% состоит из кредитов, выданных корпоративным клиентам. Динамика активов за год составила 13%, ключевое влияние оказал прирост ссудной задолженности.

Самая большая доля в пассивах банка приходится на:

- средства корпоративных клиентов (34.3%);
- вклады физических лиц (29.2%).

Структура баланса АО Альфа-Банк. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 2. [16]

Аналогично структуры ПАО Сбербанк, значительную долю в активах АО Альфа-Банк составила ссудная задолженность (73.4%), при этом доля корпоративным клиентам в общем объеме ссудной задолженности еще больше (68%).

Самую большую долю в пассивах банка занимают средства клиентов - юридических и физических лиц:

- доля средств корпоративных клиентов в пассивах банка составляет 34.3%;
- доля средств физических лиц в пассивах банка составляет 29.2%.

Структура баланса ПАО Запсибкомбанк. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 3. [15]

В активах ПАО Запсибкомбанка на ссудную задолженность приходится 67.5%, при этом структура кредитного портфеля явно выраженной розничной направленности - на кредиты населению приходится практически 40% всех активов.

Самую большую долю в пассивах банка составили средства клиентов, по структуре привлечения так же наблюдается уклон в сторону розничного направления, тут уже почти 60% пассивов - это деньги населения.

При анализе финансовой устойчивости кредитной организации важное место занимают показатели ликвидности, достаточности капитала, качества кредитного портфеля. Регулятором установлены целевые (максимальные, минимальные) значения нормативов, которые отслеживаются на регулярной основе и служат показателей финансового здоровья кредитной организации. Рассмотрим статистику по выполнению указанных нормативов исследуемыми банками.

Анализ показателей ликвидности активов, млрд. руб. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Ни по одному из анализируемых банков не зафиксированы пограничные значения, либо критические изменения нормативов, установленных Центральным Банком РФ, для оценки показателей ликвидности.

Анализ дополнительных показателей ликвидности в целом также позволяет сделать вывод об отсутствии индикаторов, свидетельствующих о проблемах с ликвидностью.

Таблица. 2.1

Основные показатели ПАО Сбербанк

Наименование показателя	01.01.17.г, млрд. руб	01.01.18.г, млрд. руб	Изменение, млрд. руб	Изменение, %
Кредитный портфель	14 765,79	15 879, 84	1 114,04	7,54%

Продолжение таблицы 2.1

Просроченная задолженность в кредитном портфеле	392,22	400,86	8,63	2,20%
Вклады физических лиц	11 278,28	11 973,38	695,09	6,16%
Вложения в ценные бумаги	2 054,65	2 533,21	478,55	23,29%

Источник: [составлено автором]

Основные показатели ПАО Сбербанк показывают положительную динамику роста кредитного портфеля в целом. Самую большую долю изменений по портфелю показывают вложения в ценны бумаги. (23,29% относительно предыдущего периода).

Таблица. 2.2

Показатели деятельности ПАО Сбербанк

Наименование показателя	01.01.17.г	01.01.18.г	Изменение, %
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю	2,66	2,52	-0,13
Уровень резервирования по кредитному портфелю	6,53	6,38	-0,16
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	65,64	66,58	0,94

Источник: [составлено автором]

В целом можно сказать, что уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю в Сбербанке имеет тенденцию к снижению, что в свою очередь говорит о снижении риска непогашения долгов.

Таблица. 2.3

Основные показатели АО Альфа-Банк

Наименование показателя	01.01.17.г, млрд. руб	01.01.18.г, млрд. руб	Изменение, млрд. руб	Изменение, %
Кредитный портфель	1 446,43	1 446,43	165,88	11,47
Просроченная задолженность в кредитном портфеле	142,26	123,07	-19,19	-13,49
Вклады физических лиц	662,13	807,83	145,70	22,00
Вложения в ценные бумаги	370,67	332,14	-38,52	-10,39

Источник: [составлено автором]

Исходя из данных в таблице видно, что Альфа-Банк уверенно работает над увеличением кредитного портфеля (изменение на 11,47% относительно предыдущего периода), а также активно реализует депозиты.

Таблица. 2.4

Показатели деятельности АО Альфа-Банк

Наименование показателя	01.01.17.г	01.01.18.г	Изменение, %
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю	9,84	7,63	-2,20
Уровень резервирования по кредитному портфелю	15,13	11,57	-3,56
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	59,37	50,99	-8,37

Источник: [составлено автором]

На данный момент у Альфа-Банка наблюдается снижение уровней просроченной задолженности (на 2,20%) и резервирования кредитного портфеля (на 3,56%), что говорит о высоком уровне управления качеством активов.

Таблица. 2.5

Основные показатели ПАО Запсибкомбанк

Наименование показателя	01.01.17.г, млрд. руб	01.01.18.г, млрд. руб	Изменение, млрд. руб	Изменение, %
Кредитный портфель	65,92	73,09	7,17	10,88%
Просроченная задолженность в кредитном портфеле	2,27	2,42	0,15	6,25%
Вклады физических лиц	67,37	70,97	3,59	5,34%
Вложения в ценные бумаги	15,20	23,32	8,11	53,37%

Источник: [составлено автором]

По данным в таблице можно сказать о том, что Запсибкомбанк активно наращивает кредитный портфель. Самой большой долей изменения по портфелю являются вложения в ценные бумаги (53,37%), однако абсолютные значения не существенны.

Таблица. 2.6

Показатели деятельности ПАО Запсибкомбанк

Наименование показателя	01.01.17.г	01.01.18.г	Изменение, %
Уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю	3,46	3,31	-0,14

Продолжение таблицы 2.6

Уровень резервирования по кредитному портфелю	8,98	8,74	-0,24
Уровень обеспечения кредитного портфеля залогом имущества	136,71	130,52	-6,19

Источник: [составлено автором]

Уровень просроченной задолженности (-0,14) и резервирования (-0,24) кредитного портфеля снижаются, однако на фоне данных изменений произошло резкое сокращения уровня обеспеченности кредитного портфеля. Это говорит о том, что на данном этапе Запсибкомбанк стал не так часто практиковать выдачу залоговых заемных средств.

Структура собственных средств, млрд. руб. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

За год источники собственных средств Сбербанка увеличились на 18.8%, Альфа-Банка на 29.3%, Запсибкомбанка на 9.8%. А вот за прошедший месяц (Апрель 2018 г.) источники собственных средств Сбербанка увеличились на 1.3%, Альфа-Банка на 10.6%, Запсибкомбанка на 1.1%.

Таблица 2.7

Краткая структура капитала на основе формы 123, млрд. руб

Наименование банка	ПАО Сбербанк		АО Альфа-Банк		ПАО Запсибкомбанк	
	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г
Основной капитал	2 498 60	3 078 85	239 22	316 11	11 04	12 46
- в т.ч. уставный капитал	8 71	8 71	59 58	59 58	1 20	1 20

Продолжение таблицы 2.7

Дополнительный капитал	883 64	880 83	67 23	88 81	3 28	2 98
- в т.ч. субординированный кредит	665 19	568 68	52 52	40 76	1 15	1 06
Капитал (по ф.123)	3 382 25	3 959 69	306 45	404 93	14 33	15 45

Источник: [составлено автором]

Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов, а также их структуре, млрд. руб. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 6.

Приведенные в таблицах и Приложении данные позволяют предположить, что Запсибкомбанк делает упор на залоговое кредитование, уделяя большое внимание обеспеченности кредитов залогами, что свидетельствует о довольно консервативной и сдержанной политике в области кредитования. Показатели обеспеченности выданных кредитов залогами у Альфа-Банка и Сбербанка находятся на более низком уровне. Общий же уровень обеспеченности кредитов достаточно высок и риски возможного невозврата кредитов обеспечены залогами.

Альфа-Банк, как следует из анализа данных, делает упор на кредитование юридических лиц, формой обеспечения которого являются гарантии и поручительства. Общий уровень обеспеченности кредитов достаточно высок и возможный невозврат кредитов, вероятно, будет возмещен объемом обеспечения.

Проанализировав структуру баланса банков, показатели финансовой устойчивости, объем и качество ключевых портфелей, необходимо отметить, что все исследуемые банки ведут классический банковский бизнес, где основная доля пассивов и активов сформирована из привлеченных средств клиентов и выданных им кредитов, а доля операций с деривативами и

ценными бумагами относительно мала. Бизнес модели банков в силу разности масштаба деятельности и территории присутствия отличаются - у крупнейших Сбербанк и Альфа-Банка в структуре основных портфелей заемных и привлеченных средств преобладают деньги корпоративных клиентов. В свою очередь Запсибкомбанк, как региональный игрок, демонстрирует рознично-направленную модель, сокращение доли корпоративного бизнеса в портфелях банка вероятно связано с общими тенденциями на региональном рынке:

- как следствие государственного регулирования, в последние несколько лет введены ограничения на работу с предприятиями Оборонно-промышленного комплекса, на привлечение депозитов от различных категорий и групп клиентов для банков, не входящих в категорию крупнейших (как правило, топ-30);
- нефтедобывающие и нефтеперерабатывающие предприятия, которые наряду со строительными, сервисными и сельскохозяйственными компаниями составляли костяк клиентской базы Тюменского регионального банка, отчасти перевели свои центральные офисы в федеральный центр (Москва), либо обслуживаются в ведомственных банках.

Вторым важным критерием, на который необходимо обратить внимание - это способность банка ответить по своим обязательствам, которая измеряется через анализ нормативов и дополнительных показателей ликвидности. Из всех исследуемых банков чуть более высокий уровень доли средств до востребования и относительно низкое соотношение высоколиквидных активов и привлеченных средств зафиксированы у Альфа-Банка, в целом же все кредитные организации обладают достаточной финансовой устойчивостью.

Третий аспект, который был подвергнут анализу - это динамика ключевых показателей бизнеса, в частности - рост и качество активов. Все банки показали рост данного показателя за исследуемый период в диапазоне

от 9.7% (Запсибкомбанк) до 15.4% (Альфа-Банк). Это также свидетельствует о стабильности деятельности данных кредитных организаций.

Еще один жизненно важный показатель устойчивости - это просроченная задолженность в кредитном портфеле. Чем она выше, тем труднее банку получить прибыль и расплачиваться со своими вкладчиками и кредиторами. Просрочка снижает доходы и соответственно прибыль банков, которая выступает одним из источников формирования капитала.

Таким образом, все кредитные организации за оцениваемый период продемонстрировали необходимый уровень и динамику показателей, что позволяет дать хорошую оценку эффективности деятельности и устойчивости банков.

2.2 Рассмотрение и анализ основных банковских продуктов и услуг, предоставляемых банками

В данном пункте будут рассмотрены наиболее интересные банковские продукты исследуемых в работе банков для того чтобы выявить самые привлекательные из них и дать им оценку.

ПАО Сбербанк РФ - крупнейшая банковская структура России (1 место по активам), кроме того, он входит в топ-50 крупнейших по активам банков мира (34 место). Большею частью акций банка владеет ЦБ, участие государственного капитала составляет 50%+1 акция.

Банк имеет несколько крупных дочерних структур, в том числе за рубежом. Он активно работает в Казахстане, на Украине, в Белоруссии, в Словакии, Чехии, Венгрии, Словении, Хорватии, Боснии и Герцеговине, Сербии, Турции, Швейцарии, Германии, имеет представительства в Китае и Индии.

Банк представлен в 83 регионах России, имеет более 17 тысяч офисов на территории РФ. Банк обслуживает организации и частных лиц, предоставляя полный комплекс банковских услуг. Одним из важнейших направлений его

деятельности был и остается прием платежей. В банке хранится более 40% сбережений российского населения, на его долю приходится 30% всех выданных кредитов.

АО Альфа-Банк - крупный частный банк, осуществляющий деятельность на территории РФ. Позиционирует себя как универсальный, предоставляя полный спектр услуг по банковскому обслуживанию частных и корпоративных клиентов, а также услуги в области инвестирования, управления активами и торгового финансирования.

Банк насчитывает 617 отделений по России и миру. Дочерние компании банка работают в Казахстане, на Украине, в Белоруссии, Нидерландах, на Кипре, в США и Великобритании.

Это один из самых активных российских игроков мировых рынков капитала. Альфа-Банк выпускает облигации, активно привлекает синдицированные кредиты, работает на рынке евробондов.

ПАО Запсибкомбанк - крупный региональный банк, один из крупнейших в Тюменской области. Основные направления деятельности - кредитование (как предприятий, так и физических лиц), привлечение средств во вклады и на депозиты, расчетно-кассовое обслуживание и зарплатные проекты.

Таблица. 2.8

Потребительские кредиты

Наименование банка	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок кредитования, лет	Максимальная сумма по кредиту, руб
ПАО Сбербанк	от 11,4	5	5 000 000
АО Альфа-Банк	от 10,99	5	4 000 000
ПАО Запсибкомбанк	от 10	7	2 000 000

Источник: [составлено автором]

По итогам сравнения условий выдачи потребительских кредитов на данный момент самым привлекательным можно назвать Сбербанк. Он может

предложить наименьшую ставку по своему кредитному продукту от 11,4% и самый продолжительный период кредитования (5 лет), а также сумму по данному виду кредита (до 5 млн. руб). Альфа-Банк в свою очередь имеет самую низкую процентную ставку на текущий момент (от 10,9%), однако данная ставка действительна в период сезонной акции, приуроченной к проведению чемпионата мира по футболу. Несмотря на то, что у Запсибкомбанка процентная ставка самая низкая среди всех исследуемых (от 10%), сумма по максимально возможному кредиту составляет всего 2 млн. руб, что в рамках исследуемых банков является самым низким показателем. При этом, с точки зрения одного из непреложных принципов кредитования (возвратность), данный аспект можно трактовать скорее, как положительный.

Таблица. 2.9

Кредитные карты

Наименование банка	Декларируемая ставка, %	Льготный период, дни	Процент за снятие наличных, %
ПАО Сбербанк	от 23,9	50	3%, но не менее 390. руб
АО Альфа-Банк	от 23,9	100	5,9% за снятие свыше 50 000. руб в месяц
ПАО Запсибкомбанк	от 25,5	100	3,9%, но не менее 300. руб

Источник: [составлено автором]

Самой привлекательной кредитной картой можно назвать продукт Альфа-Банка «100 дней без %». Банк предлагает своим клиентам приобрести продукт, с помощью которого они смогут снимать наличные средства до 50 тыс. руб в календарный месяц без процентов. При рассмотрении тех же карт у банков-конкурентов можно увидеть то, что любое снятие наличных независимо от суммы уже подразумевает собой взимание банком процента за обналичивание денежных средств.

Таблица. 2.10

Ипотечное кредитование

Наименование банка	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок кредитования, лет	Максимальная сумма по кредиту
ПАО Сбербанк	от 6,7	30	не превышает разницу между стоимостью кредитуемого объекта и стоимостью реализуемой недвижимости
АО Альфа-Банк	от 9,29	30	50 000 000 руб
ПАО Запсибкомбанк	от 9,1	30	до 90% от приобретаемого жилья

Источник: [составлено автором]

Среди рассмотренных банков по ипотечному кредитованию самыми интересными условиями может похвастаться Сбербанк. Сравнение данного вида продукта с продуктами банков-конкурентов наглядно показывает то, что население в Сбербанк может привлечь именно низкая ставка (от 6,7%), что в свою очередь является, преимущественно, основополагающим фактором для оформления данного вида кредита, однако данная ставка распространяется на определенную категорию населения.

Таблица. 2.11

Рефинансирование потребительских кредитов

Наименование банка	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок кредитования, лет	Максимальная сумма по кредиту, руб
ПАО Сбербанк	от 11,5	7	3 000 000
АО Альфа-Банк	от 10,99	5	1 500 000
ПАО Запсибкомбанк	от 11,9	7	2 000 000

Источник: [составлено автором]

Данные в таблице говорят о том, что в данный момент

рефинансирование в ПАО Сбербанк является наиболее привлекательным для клиента и тому есть ряд причин. Во-первых, исходя из того, что максимальный срок по данному виду кредита составляет 7 лет клиент в свою очередь сможет подобрать удобный для себя ежемесячный платеж и банк, тем самым, обезопасит себя от возникновения просроченной задолженности. Во-вторых, среди представленных в работе банков Сбербанк может предложить клиенту самую большую сумму по данному виду кредита. Это условие заинтересует тех, кто, имея внушительные суммы по кредитам желает, снизив процентную ставку прибегнув к рефинансированию обслуживаться в одном месте.

В Альфа-Банке максимальная сумма (1 500 000 руб.) и срок кредитования (5 лет) наиболее низкие среди исследуемых банков, однако клиенты могут найти привлекательной процентную ставку, которая на сегодняшний день является одной из самых низких на рынке.

Запсибкомбанк привлекает к своему продукту население сроком кредитования (7 лет), а также суммой по данному продукту (до 2 000 000. руб), но в то же время имея наиболее высокую процентную ставку среди представленных банков заставляет задуматься о целесообразности приобретения кредита в данном банке.

Таблица. 2.12

Депозиты ПАО Сбербанк

Наименование депозита	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок, дней	Сумма вклада
«Побеждай»	до 6	182	от 50 000
«Сохраняй»	до 4,45	от 30 до 1095	от 1000. руб / 100 \$
«Пополняй»	до 4,10	от 90 до 1095	от 1000. руб / 100 \$
«Управляй»	до 3,8	от 90 до 1095	от 30 000. руб / 1000 \$

Источник: [составлено автором]

Сбербанк обладает обширной линейкой по депозитам с различными условиями, предоставляемыми клиентам, однако процентные ставки

варьируясь от 3,8% до 6% являются наименее интересными среди банков, представленных в анализе.

Таблица. 2.13

Депозиты АО Альфа-Банк

Наименование депозита	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок, дней	Сумма вклада
«Победа+»	до 7,1	от 92 до 1095	от 10 000. руб / 500 \$ / 500 €
«Премьер+»	до 6,2	от 92 до 365	от 10 000. руб / 500 \$ / 500 €
«Потенциал+»	до 5,9	от 92 до 1095	от 10 000. руб / 500 \$ / 500 €

Источник: [составлено автором]

Возможность вкладов в различных валютах (рубль, доллар и евро) позволяют Альфа-Банку быть уверенными в том, что их продукт найдет своего потребителя. В купе с хорошими процентными ставками (от 5,9% до 7,1%) получают преимущество над другими коммерческими организациями по данному виду продукта.

Таблица. 2.14

Депозиты ПАО Запсибкомбанк

Наименование депозита	Декларируемая ставка, %	Максимальный срок, дней	Сумма вклада
«Мои традиции»	до 6,3	730	от 1 000. руб (от 1. руб пенсионерам)
«Я надежен»	до 6,15	от 91 до 730	от 1 000. руб (от 1. руб пенсионерам) / 200\$ / 200€
«Мультивалютный вклад»	до 5,0	730	от 1000. руб / 50\$ / 50€
«Я успешен»	до 5,50	730	от 1 000. руб (от 1. руб пенсионерам) / 200\$ / 200€

Источник: [составлено автором]

У Запсибкомбанка имеются особые условия по вкладам для пенсионеров (вклад можно открыть от 1 рубля), есть возможность выбора срока вклада по большей части депозитов. Относительно других банков Запсибкомбанк имеет

самую гибкую линейку вкладов, что в свою очередь может говорить о его повышенной заинтересованности в привлечении средств клиентов.

Каждый из банков может предложить обширную линейку по депозитам в различной валюте и под разные сроки, а, следовательно, они способны удовлетворить запросы разных групп клиентов.

Анализ продуктовой линейки исследуемых банков показал, что Сбербанк предлагает наиболее привлекательные условия клиентам по классической кредитной продуктовой линейке (потребительские кредиты, жилищные и ипотечные кредиты), за исключением кредитных карт, по которым максимально выгодные условия у Альфа-Банка, основу привлекательности составляют длительный льготный период и возможность снятия наличных денежных средств в сумме не более 50 тыс. руб. с карты без комиссии. Что касается вкладной линейки, все три банка представляют широкие возможности выбора продукта для своих клиентов, при этом наиболее высокие ставки в моменте зафиксированы у Альфа банка.

Следует отметить, что продуктовая стратегия и ценовая политика во многом определяются позициями кредитной организации на рынке. Так, Сбербанк, являясь крупнейшим в стране банком с государственным участием, крупнейшим держателем зарплатных карт и обладателем самой обширной территориальной сети отделений и устройств самообслуживания, держит ставки, как по вкладам, так и по кредитам, ниже медианы рынка. Запсибкомбанк занимает устойчивые позиции в домашнем регионе (Тюменская область и автономные округа), его репутация, исторически наработанная база зарплатных проектов (большая часть которых - бюджетные организации) и стабильность так же позволяют ему работать на среднерыночных ставках, не применяя демпинг для существенного наращивания того или иного портфеля, при этом его показатели ликвидности одни из самых высоких среди исследуемых банков. Альфа-Банк - крупнейший частный банк, выраженного административного лобби у него не имеется для заведения дешевых длинных денег, соответственно такой банк живет по

законам рынка и то, что Альфа-Банк в моменте привлекает средства клиентов по ставкам чуть выше рынка (максимально близким к значению ключевой ставки ЦБ), может свидетельствовать о том, что у банка есть потребность во вкладах как в основном источнике фондирования активных операций.

Таблица. 2.15

Дистанционное обслуживание

Наименование банка	SMS-сервис, мобильный-банк	Мобильное приложение	Интернет-банк
ПАО Сбербанк	<ol style="list-style-type: none"> 1. совершение платежей и переводов с помощью SMS-команд; 2. моментальное оповещение по операциям с картами. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. управление картами, вкладами и счетами; 2. перевод денег по номеру телефона/карты; 3. оплата ЖКХ, штрафов и налогов. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. формирование автоплатежей; 2. сервис анализа и расходов; 3. оплата сотовой связи, штрафов ГИБДД, интернета, ЖКХ; 4. открытие вкладов и многое другое.
АО Альфа-Банк	<ol style="list-style-type: none"> 1. получение sms-уведомлений о тратах по карте 2. проверка остатка 3. можно подключить несколько карт. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. чат с банком; 2. заказ наличных; 3. операции по счету; 4. переводы; 5. оплата мобильной связи, интернета и многое другое. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. формирование автоплатежей; 2. сервис анализа и расходов; 3. оплата сотовой связи, интернета 4. открытие вкладов и многое другое.
ПАО Запсибкомбанк	<ol style="list-style-type: none"> 1. совершение платежей и переводов с помощью SMS-команд; 2. моментальное оповещение по операциям с картами. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. совершение платежей; 2. просмотр информации по счетам / картам / вкладам; 3. оплата кредита; 4. блокировка карты и многое другое. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. формирование автоплатежей; 2. сервис анализа расходов; 3. оплата сотовой связи, интернета, ЖКХ; 4. управление вкладами и кредитами и многое другое.

Источник: [составлено автором]

Исходя из представленных данных по основным видам банковских

услуг и продуктов можно сделать выводы, что дистанционное обслуживание во всех банках актуально и клиенты могут получить обслуживание в независимости от их текущего местоположения в должном объеме.

По итогам проведенного сравнительного анализа основных финансовых показателей, а также продуктов, сервисов (услуг) и условий обслуживания, можно сделать следующие выводы. Все три банка ведут традиционную банковскую деятельность - основная доля бизнеса формируется за счет работы с клиентами юридическими и физическими лицами, доля операций на рынке ценных бумаг и межбанковском рынке сравнительно мала. Все банки обладают универсальной продуктовой линейкой, которая способна удовлетворить потребности разных групп клиентов.

Запсибкомбанк, будучи крупным, но вместе с тем региональным банком, конкурентоспособен в части основных продуктов и услуг, обладает необходимой инфраструктурой обслуживания в основных городах присутствия, что позволяет ему демонстрировать положительную динамику по основным операционным и финансовым показателям. При этом, специфика регионального банка накладывает определенные ограничения на возможности значительного инвестирования в развитие технологий, что сказывается на качестве дистанционных каналов. Так, по данным на начало 2018 года, взятым с портала Markswebb, Альфа-Банк и Сбербанк занимают лидирующие позиции в рейтинге лучших мобильных банков, чего, к сожалению, нельзя сказать про Запсибкомбанк. Уровень развития технологий сегодня обязывает банки следовать постоянно изменяющимся тенденциям и активно участвовать в развитии своих дистанционных каналов привлечения и обслуживания клиентов, создании продуктов интернет направленности.

Сегодня большая часть населения настолько привыкла к использованию мобильных устройств, что это стало частью повседневности. Относительно недавно у крупных банков появились технологии бесконтактной оплаты (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay), которые позволяют, привязав свою банковскую карту к мобильному телефону, расплачиваться ею, не прибегая к

использованию пластика. Лицензия на данную технологию крайне дорога, поэтому с учетом клиентской базы, объемов бизнеса и стратегии ПАО Запсибкомбанк подобные вложения являются нецелесообразными. Вероятно, по аналогичным причинам, Запсибкомбанк долгое время не проводил улучшения своего мобильного приложения (непривлекательный дизайн, отсутствие входа по отпечатку пальца, ограниченный функционал по сравнению с интернет-банком). Данные факторы негативно сказывались на отзывах клиентов и в свою очередь ограничивали возможности банка по привлечению и удержанию наиболее экономически активных клиентов. Ситуация с приложением на данный момент меняется в лучшую сторону (недавно на всех платформах произошло глобальное обновление программы), однако Запсибкомбанку еще потребуется время на то, чтобы оптимизировать скорость работы с приложением и довести его до конкурентоспособного состояния. В целом, вопрос обеспечения банком надлежащего уровня технологий со временем будет приобретать все большую ценность и значимость, во многом определять перспективы и возможности развития кредитной организации.

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

В современных условиях каждая нацеленная на развитие кредитная организация живет не только по законам и в соответствии с требованиями регулятора, но и в соответствии с определенной стратегией и видением. В рамках разработки стратегии банки формулируют основные стратегические цели и задачи, миссию и ценности, определяют целевой сегмент клиентов, в соответствии с которыми на более поздней стадии создаются продуктовые и маркетинговые стратегии, которые позволят достичь стратегических задач.

При современном уровне конкуренции, только через четкое позиционирование возможно эффективно конкурировать на рынке банковских услуг, а также максимально эффективно использовать имеющиеся человеческие, интеллектуальные и материальные ресурсы. Если следовать негласному правилу рынка, что все деньги - за пределами бизнеса, у наших клиентов, то все стратегии банков так или иначе строятся вокруг создания таких условий, при которых клиентская база будет развиваться и количественно, и качественно. В целом, повышение лояльности качественного клиента - ключевая задача банков, в связи с чем критически важным становится выход на качественно новый уровень обслуживания клиентов.

Поскольку основой банковской деятельности являются операции по привлечению временно свободных денежных средств клиентов и эффективное направление их в кредиты, в данной главе мы подробнее остановимся на депозитных и кредитных продуктах и сопутствующих сервисах.

Каждый банк самостоятельно определяет целевую аудиторию клиентов, в соответствии с которой выстраивается его продуктовая линейка и технологии продаж и обслуживания, вместе с этим задачи, которые нужно решать, универсальны:

1. внедрение идеологии работы с клиентами, основанной на сочетании конвейерных технологий с индивидуальным подходом к клиенту.

Обеспечение внедрения эффективных методов работы с клиентами, сбор отзывов, предложений и обратной связи с целью повышения качества их обслуживания;

2. сбор и обработка информации о жизненном цикле клиента в банке, о том какими услугами и продуктами он пользуется, и насколько интенсивно. Разработчиками предлагаются различные автоматизированные CRM (Customer Relationship Management) системы, которые способны интегрироваться не только с программным обеспечением и автоматизированной банковской системой, но и осуществлять сбор информации о клиенте из его профилей в соц. сетях. Такие системы позволяют измерять, анализировать и управлять клиентской базой, своевременно реагировать на изменения и в конечном итоге повышать лояльность клиентов, увеличивая при этом доход банка при продаже дополнительных услуг или повышении классности уже имеющейся у клиента услуги. Такая система так же позволяет удержать клиента от перехода на обслуживание в другую кредитную организацию, что тоже положительно сказывается на показателях банка, поскольку стоимость привлечения каждого нового клиента довольно высока;
3. обеспечение удобной инфраструктуры обслуживания для различных категорий клиентов. Это широкое понятие включает в себя управление графиками работы подразделений через замер наиболее посещаемых периодов в течение дня и построение графиков с учетом данной информации; обеспечение удобного и достаточного присутствия отделений на территории населенного пункта; комфортные условия внутри офиса; возможности удаленного обслуживания основных потребностей через мобильные приложения, устройства самообслуживания и интернет-банк;
4. подготовка персонала с точки зрения знаний и навыков, необходимых для качественного обслуживания и оформления операций. Большое

значение уделяется и стандартам обслуживания клиентов в отделениях, поскольку клиенты становятся все более чувствительными к нематериальным аспектам обслуживания, выбирая банк с наиболее приветливым и клиентоориентированным персоналом;

5. обеспечение высокого уровня поддерживающих технологий на всех этапах взаимодействия с клиентом. Поддержание бизнес-процессов и технологий в актуальном состоянии позволяет кредитной организации качественно и своевременно оказывать услуги. Речь идёт и о автоматизированных банковских системах, обрабатывающих операции и сделки, и о бесперебойной работе парка устройств самообслуживания (банкоматы, платёжные терминалы), процессах кредитного андеррайтинга и мониторинга выданных кредитов, а также обо всех процессах, обеспечивающих основную деятельность с точки зрения бухгалтерского учета, администрирования, юридического сопровождения.

Основными направлениями формирования качественной клиентской базы можно назвать:

- формирование стабильно растущей базы клиентов, являющихся держателями зарплатных карт. Эта категория клиентов, без сомнения, представляет наибольший интерес для кредитных организаций, как целевая аудитория для продажи основных продуктов и услуг;
- обеспечение потребностей массовой клиентуры в сбережении, накоплении и заимствовании средств, проведении расчетов, ведении бизнеса;
- предоставление конкурентоспособных продуктов и услуг, предназначенных для различных региональных и социальных групп клиентов;

- развитие системы индивидуального обслуживания клиентов, включающей полный спектр банковских продуктов и услуг, отвечающих международным стандартам.

Данный подход к совершенствованию формирования ресурсной базы предполагает:

- предложение клиенту специально разработанных индивидуальных схем и технологий, обеспечивающих развитие и оптимизацию бизнеса клиента, страхование его рисков;
- закрепление за клиентом персональных менеджеров, обладающих необходимым уровнем знаний, навыков и полномочий, предоставление клиентам технологических и информационных возможностей банка, широкого спектра консультационных услуг;
- проведение гибкой тарифной политики на основе индивидуального подхода к клиенту, с учетом комплексной оценки его значимости для банка.

Каждое из предложенных направлений предполагает высокое качество продуктов и услуг, их постоянный мониторинг, повышение уровня сервиса за счет оптимизации банковских процедур и роста культуры обслуживания, системную разработку новых банковских продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей клиента.

С каждым клиентом банк должен стремиться к установлению долгосрочных партнерских отношений. С этой целью банк должен прогнозировать развитие потребностей клиентов, появление новых направлений банковского бизнеса, проводить маркетинговые исследования, разрабатывать и предлагать полный спектр банковских продуктов и услуг.

Кроме того, необходимо использовать опыт банков - лидеров по оказанию банковских услуг. Использование зарубежного опыта в развитии услуг банка возможно в части следующих положений:

1. совершенствование структуры управления банком и выделение подразделений:

- ответственных за привлечение клиентов и развитие отношений с клиентами
 - занимающихся структурированием сделок и продажей сопутствующих услуг и продуктов как банка, так и его партнеров (например, страховые продукты, ПИФы);
2. разработка системы взаимодействия подразделений банка и процедуры продажи банковских услуг, формирование пакетов услуг для клиентов и создание «финансовых супермаркетов». Полезно использовать опыт крупных западных банков, которые разрабатывают специальные презентационные буклеты по банковским услугам и продуктам и предлагают их клиенту;
 3. при заинтересованности клиента специалисты, ответственные за реализацию конкретного вида услуги или продукта, разрабатывают структуру и график реализации сделки, получают заключения различных служб банка и утверждают экономическую рентабельность сделки на финансовом комитете;
 4. сегментированный подход банка к работе с клиентами: каждый банковский продукт должен быть сформирован под определенного клиента с учетом его индивидуальных потребностей.

Реализация данных предложений должна сопровождаться соответствующими организационными изменениями. Так, для практической реализации задач по развитию базы клиентов, требуется специализация подразделений банка по продуктовому и/или клиентскому признакам, с созданием центров компетенции по работе с отдельными категориями клиентов.

Основными задачами службы по работе с клиентами для удержания клиентов должны быть:

- максимально полный сбор информации о клиенте и, особенно о людях, принимающих решение о выборе (смене) банка, что справедливо и для корпоративных клиентов в рамках обслуживания

по кредитованию, размещению средств и расчетно-кассовому обслуживанию, так и для взаимоотношений с клиентами по вопросам распределения и зачисления заработной платы на счета сотрудников организаций и предприятий;

- постоянный мониторинг клиента через анализ движения денежных средств на его счетах, анализ динамики зачислений и направлений расходования денежных средств;
- постоянный мониторинг взаимоотношений клиента с подразделениями банка, непосредственно оказывающими ему услуги с целью определения уровня лояльности и удовлетворенности качеством оказания услуг;
- предвидение действий конкурентов и совершение подобных действий на шаг ранее.

Реализация предложенной политики управления отношениями с клиентами предполагает изменения структуры и системы управления, в том числе создание центров компетенций в виде отделов или рабочих групп, отвечающих за маркетинг, разработку и сопровождение продуктов и технологий, а также усиление направления работы с клиентами категории «зарплатники» и VIP.

Поскольку два из исследуемых банков являются крупнейшими и организационно развиты в необходимой степени, данные положения как рекомендации в определенном объеме относятся к ПАО Запсибкомбанк, у которого направление работы с клиентами категории VIP выделено только функционально (в организационной структуре есть подразделения либо отдельные сотрудники с соответствующими функциями), отдельно организованные офисы, где обслуживаются клиенты данной категории, отсутствуют.

Помимо организационных изменений необходимо ввести систему показателей, отражающих степень удовлетворения потребностей клиентов. Традиционно банки используют систему оценки NPS (Net Promoter Score),

которая на основе ответов клиентов на вопросы о степени удовлетворенности оказанной услугой и готовности рекомендовать банк, даёт оценку качеству работы с клиентами.

Чтобы извлекать максимально полный доход от информации о клиенте, определенным образом структурированная база данных о клиентах должна постоянно анализироваться и дополняться, по следующим основным блокам информации:

- категория или статус клиента (вкладчик, пенсионер, работник бюджетной сферы, держатель зарплатной карты, руководитель предприятия, являющегося высоко - или среднедоходным клиентом, VIP клиент и т.д.)
- количество продуктов и услуг, которыми активно пользуется клиент
- история взаимодействия с клиентом.

При грамотном анализе и интерпретации имеющейся в базе информации повышаются возможности более глубокого сегментирования клиентов - например, по их ожиданиям или по уровню рентабельности операций по их обслуживанию, что в свою очередь позволяет повысить эффективность продаж за счёт своевременного предложения клиенту той или иной услуги.

Банкам необходимо проводить мониторинг региональных рынков банковских услуг, уровня востребованности определенных условий по вкладам и кредитам, которые будут учитывать потребности всех социальных и возрастных групп граждан - работающих и пенсионеров, молодежи и людей среднего возраста - и будут рассчитаны как на малообеспеченные слои населения, так и на людей со средним и высоким уровнем дохода.

В отношении проведения эффективной депозитной политики необходим регулярный анализ средств, находящихся на вкладах и депозитах и постоянная работа с клиентами: отслеживание сроков окончания вкладов с целью перезаключения их на новый срок, а также работа с базой бывших вкладчиков, имеющих опыт взаимодействия с банком. Клиента нужно заинтересовать в хранении его ресурсов на депозитных счетах. Причем этот интерес

поддерживается не только финансовыми условиями по вкладам, но и отличным уровнем обслуживания. Следовательно, в банковскую практику необходимо внедрять новые расчетные услуги для клиентов, которые бы позволяли ему оценить свою экономическую выгоду.

Расширение привлечения средств юридических лиц на расчетные, текущие счета и депозиты - это также одно из направлений совершенствования формирования ресурсной базы, что позволит диверсифицировать портфель привлечённых ресурсов и снизить стоимость привлечения.

Поставленную цель возможно достичь формированием долгосрочных отношений и взаимовыгодного сотрудничества с клиентами. Для индивидуальных предпринимателей и малого бизнеса банку необходимо создать набор банковских продуктов, конкурентоспособных на рынке присутствия банка. Для средних и крупных компаний должен быть предложен весь спектр банковских продуктов и услуг, принятых в международной банковской практике.

Необходимо реализовывать направление оптимизации структуры пассивов (удешевление ресурсной базы), которое связано:

- с качественным совершенствованием уже существующих видов и поиском возможных вариантов модификации действующих услуг не только для удовлетворения потребностей имеющихся клиентов, но и для привлечения новых (например, создание отдела, обслуживающих только высокодоходных клиентов). Это будет содействовать притоку дешевых ресурсов - средств на расчетные счета;
- с поиском и развитием банками принципиально новых, ранее не проводившихся операций в пользу клиентов (трастовые операции, открытие депозитных счетов с гибким режимом использования).

Универсальная бизнес модель банка открывает возможности для эффективного привлечения клиентов за счёт кросс продаж услуг. Проводя встречи с коллективами предприятий, находящихся на обслуживании в подразделениях банка, открываются возможности для пополнения розничной

базы клиентов. И, напротив, велика вероятность привлечения корпоративного клиента в банк, если лицо принимающее решение, является клиентом по розничным услугам, и уровень обслуживания соответствует его ожиданиям.

Хорошим подспорьем в привлечении клиентов на обслуживание в банк являются разного рода стимулирующие акции и розыгрыши. Можно организовать розыгрыш призов и монет из драгоценных металлов среди клиентов, открывших или пополнивших счета по вкладам на значительные суммы, проводить работу с вкладчиками, получившими гранты, заключать договора с туристическими фирмами в целях совместной рекламной компании.

Отдельным аспектом, оказывающим критически важное влияние на результаты продаж, является система управления продажами. Такая система строится на принципах:

- четкого планирования действий, приводящих к результату, с учётом результатов и эффективности продаж прошлых периодов, качества потока заявок, целевых нормативов по успешности консультаций и холодных звонков;
- планирование действий осуществляется с учётом имеющегося ресурса (сотрудники, действующие и потенциальные клиенты) и каналов продаж (продажа в офисе, по телефону, в ходе личной встречи на территории клиента, презентация, раздача флаеров и листовок и т.д.);
- все промежуточные и итоговые результаты контролируются и измеряются;
- сотрудники знают свои задачи и надлежащим образом подготовлены к их выполнению (знают, умеют, делают), для чего линейные руководители регулярно проводят тренировки, планёрки, промежуточные сверки выполнения планов дня/ недели/ месяца;
- каждый клиент получает комплексное предложение, а не только обслуживание явной потребности, с которой он обратился в банк;

- действует система мотивации, в которой помимо базовых элементов заложены возможности стимулирования сотрудников к выполнению повышенных планов и продаже приоритетных продуктов.

Каждая кредитная организация должна провести аудит своих процессов по управлению продажами, для выявления лучших практик и их последующего тиражирования.

Учитывая темпы развития современных информационных технологий, уже сегодня нужно готовиться принять новые вызовы развития рынка финансовых услуг. На примере активного распространения бесконтактных технологий можно согласиться с господином Грефом, когда он пророчит в среднесрочной перспективе существенное изменение банковской системы. Согласно проведённому Сбербанком анализу, традиционные банки с низким уровнем развития технологий и громоздкой сетью отделений уже довольно скоро могут столкнуться с невостребованностью ввиду отказа большинства клиентов от классических каналов получения банковских услуг в пользу дистанционных, с применением интернет технологий.

Справедливо и то, что в текущий момент для эффективных продаж огромное значение имеет человеческий ресурс. Соответственно, следует выделить два основных направления инвестирования средств и усилий - это развитие персонала и технологий.

Исследуемые в настоящей работе банки исходя из результатов финансового анализа, структуры и динамики роста портфельных показателей, в необходимой мере отвечают современным требованиям ведения банковской деятельности. При этом для дальнейшего сбалансированного и высокоэффективного развития требуется:

- четко определить целевую клиентскую базу, исходя из возможностей и ограничений, необходимости минимизации кредитного риска (формирование портфеля качественных кредитов, выданных благонадёжным клиентам), стратегических задач и заказа

собственников и акционеров по генерации необходимого объема прибыли;

- создать условия для обслуживания, развития и повышения лояльности клиентов, в том числе поддержать необходимыми организационными и технологическими изменениями (CRM, система управления продажами, управление лояльностью клиентов, маркетинг и продвижение, система мотивации и развития персонала, развитие технологий и бизнес-процессов);
- обеспечить регулярный аудит всех процессов и технологий и своевременную их актуализацию.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках работы рассмотрены основные банковские продукты, а также виды предоставляемых услуг по дистанционному обслуживанию клиентов, проведён финансовый анализ трёх банков, осуществляющих деятельность на территории Тюменской области. На примере потребительского кредитования выявлены основные возможности и угрозы для современных коммерческих банков по формированию качественных портфелей кредитов как основы получения прибыли, в условиях высокой конкуренции за благонадежных заемщиков, снижения маржи, ужесточения требований регулятора к резервированию и оценке заемщика. Снижение маржи происходит на фоне снижения ключевой ставки и того, что рынок и клиенты гораздо быстрее реагируют на такие снижения в части кредитов, а снижение стоимости привлеченных средств, используемых для фондирования кредитов, происходит более медленно.

Исходя из проведённого анализа сделан вывод о наличии более благоприятных перспектив ведения эффективной деятельности, как с позиции выполнения всех требований регулятора, так и с позиции рационального использования имеющихся ресурсов для максимизации прибыли, у тех кредитных организаций, которые, с одной стороны, будут вести умеренно консервативную политику в области активных и пассивных операций, а с другой - эффективно управлять бизнесом. Взвешенный подход к вопросам кредитования обеспечивается стандартизацией процессов и определением четкого портрета благонадёжного заемщика, с целью снижения стоимости риска, а также за счет формирования диверсифицированного портфеля, в котором будут как высокодоходные потребительские или беззалоговые кредиты, так и менее доходные, но при этом имеющие твердый залог, ипотеки и залоговые кредиты корпоративным клиентам. Эффективное управление бизнесом обеспечивает необходимый объем прибыли, для чего требуется эффективная организация всего процесса продаж, с применением систем,

которые включают в себя формирование и поддержание в актуальном состоянии продуктовой линейки и бизнес-процессов, обучение сотрудников и менеджеров продуктам, услугам и стандартам обслуживания клиентов, планирование и организация деятельности подразделений, направленной на выполнение планов по продажам. Благодаря системе, которая дает возможности измерять, планировать и контролировать все этапы обслуживания клиентов, а также количество дополнительно проданных ему продуктов и сервисов, достигается эффективное использование имеющихся человеческих (сотрудники) и материальных (офисы, банкоматы, через которые можно продавать как традиционно банковские продукты, так и продукты партнеров) ресурсов кредитной организации.

Важнейшая роль в повышении эффективности отводится также и развитию технологий, в рамках адекватного ответа на требования, предъявляемые уровнем развития современного рынка финансовых услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акодис, И.А. Финансовый анализ деятельности банка: учебник / под ред. И.А. Акодиса. - М.: ЮНИТА-ДАНА, 2016. - 455с.
2. Анализ банков: портал банковского аналитика. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.analizbankov.ru/> (дата обращения: 15.06.2016)
3. Астрелина, В. В. Управление ликвидностью в российском коммерческом банке: учеб. пособие / В. В. Астрелина, П. К. Бондарчук, П. С. Шальнов. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2017. - 175 с.
4. Бабичева, Ю.А. Банковское дело: учебное пособие / под ред. Ю.А. Бабичева. - М.: Экономика, 2016. - 487 с.
5. Банки и банковские операции: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КНОРУС, 2018. - 272 с.
6. Банковское дело. Рыкова, И. Н, Фисенко, Н. В. Рынок розничных кредитов: причины кризиса. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.bankdelo.ru/> (дата обращения: 15.06.2018)
7. Банковское дело. Ренова, О.Э, Кондратьева, Э. Р. Правовые вопросы банковской деятельности. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.bankdelo.ru/> (дата обращения: 15.06.2018)
8. Банковское дело: учебник / Лаврушин, О. И. - УМО, 10-е изд. перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2017. - 800 с
9. Банковское право Российской Федерации: учеб. пособие / отв. ред. Е. Ю. Грачева. - 2-е изд., перераб, и доп. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2016. - 399 с.
10. Банковское право: учебник для магистров. - 3-е изд., перераб. и доп. / под ред. Д.Г. Алексеевой, С.В. Пыхтина. - М.: Юрайт, 2016. - 1055 с.
11. Банковские риски: учебник / под ред. О. И. Лаврушина, Н. И. Валенцовой. - 3-е изд., перераб, и доп. - М.: КНОРУС, 2017. - 292 с.
12. Банковское дело / под ред. Е. Ф. Жукова, Ю. А. Соколова. - М.: Юрайт, 2017. - 590 с.
13. Батракова, Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого

- банка: учеб. для вузов. [Электронный ресурс]: Л.Г. Батракова. - 2-е изд. - М.: Логос, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/16220/> (дата обращения: 15.06.2018)
14. Бункина, М. К. Банки, деньги и валюта: учебное пособие. - М.: АО «Дис», 2018. - 276 с.
15. Годовой отчет АО Альфа-Банка за 2017 год - Режим доступа: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/2017-AB-Annual_Web-vers.pdf (дата обращения: 15.06.2018).
16. Годовой отчет ПАО Запсибкомбанк за 2017 год - Режим доступа: <https://www.zapsibkombank.ru/upload/iblock/966/godovoy-otchet-pao-zapsibkombank-za-2017-russkaya-i-angliyskaya-versiya.pdf> (дата обращения: 15.06.2018).
17. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2017 год - Режим доступа: http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Sberbank_Annual_Report_2017_RUS.pdf (дата обращения: 15.06.2018).
18. Горелая, Н. В. Организация кредитования в коммерческом банке: учеб. пособие / Н. В. Горелая. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2017. - 207 с.
19. Горюкова, О.В. Банковское дело: учебное пособие. - Директ-Медиа, 2016. - 56 с.
20. Григорьева Т.И. Финансовый анализ: оценка, прогноз: учебник для магистров / Т.И. Григорьева. - Москва: Юрайт, ИД Юрайт, 2017. - 462 с.
21. Дашков, Л. П. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технология торговли / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2016. - 911 с.
22. Дворецкая, А. Е. Деньги, кредит, банки: - УМО. - М.: Юрайт, 2016. - 636 с.
23. Денежно-кредитная и финансовая системы: Учебник. /Под ред. М.А.Абрамовой, Е.В.Маркиной. - М.: КНОРУС, 2017. - 448 с.
24. Деньги и кредит. Худякова, Л.С, Кулакова, В.К, Сидорова, Е.А, Ноздрев, С.В. Глобальная реформа регулирования финансового сектора: первые итоги и новые вызовы. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> (дата

обращения: 15.06.2018)

25. Деньги и кредит. Смирнова, Н.А. Характеристика банковского сектора. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения: 15.06.2018)
26. Деньги, кредит, банки. Учебник под ред. Катасонова, В.Ю. и Биткова, В.П., М., Юрайт, 2016. - 284 с.
27. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М. КНОРУС, 2018. - 448 с.
28. Ефимова, О.В. Финансовый анализ: современный инструментарий для принятия экономических решений: Учебник. - М.: Омега-Л, 2017. - 350 с.
29. Ершов, М. В. Российская Банковская система: актуальные аспекты проблемы просроченной задолженности / М.Ершов, В.Татузов, О.Лупандина / Рос. экон. журнал. - 2017. - № 4. - С.18-24.
30. Жилияков Д.И. Финансово-экономический анализ (предприятие, банк, страховая компания): учеб. пособие / Д.И. Жилияков, В.Г. Зарецкая. - Москва: КНОРУС, 2017. – 368 с.
31. Жуков, Е.Ф. Банки и банковская деятельность. [Электронный ресурс]: Е.Ф.Жуков. - 2-е изд. - М.: Банки и биржи, 2016, 325с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/772562/> (дата обращения: 15.06.2018)
32. Золотова, Е.А. Учет и операционная деятельность в коммерческих банках. - Финансы и статистика, 2016 - 208 с.
33. Коробова, Г.Г. Банковское дело; М.: Экономистъ - Москва, 2017. - 751 с
34. Лаврушин, О.И. Управление деятельностью коммерческого банка: Учебник / Под ред О.И. Лаврушин. - М.: ЮристЪ, 2017. - 452с.
35. Лаврушин, О.И. Афанасьева, О.Н., Корниенко, С.Л. Банковское дело: современная система кредитования: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2016. - 236 с.
36. Матраева, Л.В, Калинин, Н.В, Денисов, В.Н. Деньги. Кредит. Банки: - Дашков и К, 2016. - 304 с.
37. Миронова, Л.Е. Банковское дело. Словарь; М.: Инфра-М - Москва, 2017. - 412

с.

38. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 05.04.2016 №395-ФЗ - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения: 15.06.2018)
39. О потребительском кредите (займе): Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/ (дата обращения: 15.06.2018)
40. О кредитных историях: Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (ред. от 30.12.2016) - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51043/ (дата обращения: 15.06.2018)
41. Плисецкий, Е.Л. Региональная экономика: Учебное пособие / Е.Л. Плисецкий, И.Л. Черкасов. - М.: КНОРУС, 2018. - 272 с.
42. Положение о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 01.09.2017) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_47597/ (дата обращения: 15.06.2018)
43. Российский Экономический Журнал. Ершов, М.В. Об обеспечении валютной стабильности и о новых финансовых механизмах в условиях санкционного режима [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.re-j.ru/> (дата обращения: 15.06.2018)
44. Тавасиев, А. М. Банковское дело: управление кредитной организацией: учеб. Пособие / А. М. Тавасиев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2018. - 639 с.
45. Финансы: учебник; - 3-изд., перераб. и доп. / под ред. Ковалев, В.В., М., Проспект, 2018. - 307 с.
46. Финансы, денежное обращение и кредит / под ред. Л. А. Чалдаевой. - М.: Юрайт, 2017. - 540 с.

47. Финансы и кредит. Костерина, Т.М, Панова, Т.А. Методологические основы кредита. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.fin-izdat.ru/journal/> (дата обращения: 15.06.2017)
48. Финансы и кредит. Колесник, Н.Ф, Бабушкин, В.И. Методика оценки рыночных рисков коммерческого банка. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.fin-izdat.ru/journal/> (дата обращения: 15.06.2018)
49. Френкель, А.А., Тихомиров, Б.И., Сергиенко, Я.В., Рощина, Л.С. Кризис как реальность: итоги и перспективы социально-экономического развития. Вопросы статистики. 2016 - № 5.
50. Ширинская, Е.Б. Операции коммерческих банков: российский и зарубежный опыт. [Электронный ресурс]: Е.Б.Ширинская. - 2-е.изд. - М.:Финансы и статистика, 2016. - 216с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Структура баланса ПАО Сбербанк

Показатель	Сумма на 01.06.18 г.	доля, %	динамика показателя за год, %
АКТИВЫ			
Наличность	1 442 321 699	5.6%	26,1
Обязательные резервы	166 051 858	0.6%	10,6
Ссудная задолженность	19 279 403 062	75.5%	11,4
Кредиты и прочие размещенные средства	19 241 371 290	75.3%	12,0
Кредиты юр. лицам и индивидуальным предпринимателям	11 911 080 646	46.6%	15,4
Кредиты физ. лицам	5 372 469 941	21.0%	22,0
Финансовые инструменты	3 627 393 620	14.2%	14,8
Вложения в ценные бумаги	3 520 540 224	13.8%	15,0
Дебиторская задолженность	189 656 585	0.7%	9,9
Требования по получению процентов	191 806 134	0.8%	2,6
Имущество	479 774 035	1.9%	4,5
Прочие активы	132 619 766	0.5%	638,3
Итого активов	25 547 222 879	100.0%	13,0
ПАССИВЫ			
Источники собственных средств	3 673 010 923	10,5	19,0
Резерв на возможные потери	1 417 828 783	7,9	12,3
Привлеченные средства	20 075 816 487	79,5	12,2
Средства юр. лиц	6 374 292 222	34,3	15,4
Средства бюджетов, Минфина, субъектов РФ и органов местного самоуправления	327 752 096	4,7	484,1
Вклады физ. лиц	11 691 472 343	29,2	8,5
Прочие обязательства	296 207 770	1,1	2,9

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Итого пассивов	25 547 216 077	100	13,0
Активы, приносящие прямой доход	22 906 796 682	88,7	11,9
Обязательства, генерирующие процентные выплаты	20 160 168 601	80,4	12,2

Источник: [составлено автором]

Структура баланса АО Альфа-Банк

Показатель	Сумма на 01.06.18 г.	доля, %	динамика показателя за год, %
АКТИВЫ			
Наличность	181 489 146	6,2	-14,6
Обязательные резервы	18 654 888	0,6	15,8
Ссудная задолженность	2 143 079 459	73,4	18,7
Кредиты и прочие размещенные средства	2 094 181 396	71,7	19,7
Кредиты юр. лицам и индивидуальным предпринимателям	1 473 770 921	50,5	21,7
Кредиты физ. лицам	336 940 679	11,5	36,5
Финансовые инструменты	448 468 660	15,4	14,5
Вложения в ценные бумаги	420 619 360	14,4	20,3
Средства в расчетах	212 137	0	-13,2
Дебиторская задолженность	76 015 544	2,6	41,8
Требования по получению процентов	7 365 094	0,3	37,2
Имущество	26 147 932	0,9	0,5
Прочие активы	3 337 741	0,1	232,0
Отложенный налог на прибыль	15 412 171	0,5	-16,1
Итого активов	2 920 182 772	100	15,4
ПАССИВЫ			
Источники собственных средств	307 452 062	10,5	30,1
Резерв на возможные потери	230 972 294	7,9	-6,9
Привлеченные средства	2 322 714 697	79,5	18,9
Средства юр. лиц	1 002 007 689	34,3	5,3

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 2

Средства бюджетов, Минфина, субъектов РФ и органов местного самоуправления	136 202 000	4,7	192,3
Вклады физ. лиц	852 275 004	29,2	22,2
Прочие обязательства	33 264 537	1,1	-5,4
Итого пассивов	2 920 182 772	100	15,4
Активы, приносящие прямой доход	2 591 548 119	88,7	17,9
Обязательства, генерирующие процентные выплаты	2 347 339 169	80,4	16,8

Источник: [составлено автором]

Структура баланса ПАО Запсибкомбанк

Показатель	Сумма на 01.06.18 г.	доля, %	динамика показателя за год, %
АКТИВЫ			
Наличность	7 795 735	6.2%	18,9
Обязательные резервы	781 619	0.6%	9,5
Ссудная задолженность	84 939 363	67.5%	-3,2
Кредиты и прочие размещенные средства	84 833 052	67.4%	-3,2
Кредиты юр. лицам и индивидуальным предпринимателям	24 600 207	19.5%	2,1
Кредиты физ. лицам	49 272 216	39.1%	9,3
Финансовые инструменты	28 511 656	22.6%	78,4
Вложения в ценные бумаги	28 511 656	22.6%	78,4
Дебиторская задолженность	391 517	0.3%	14,4
Требования по получению процентов	423 764	0.3%	24,6
Имущество	2 660 069	2.1%	-2,8
Прочие активы	151 373	0.1%	15,2
Итого активов	125 883 312	100.0%	9,7
ПАССИВЫ			
Источники собственных средств	14 107 141	11.2%	6,4
Резерв на возможные потери	7 302 452	5.8%	11,7
Привлеченные средства	103 587 860	82.3%	10,0
Средства юр. лиц	29 148 167	23.2%	12,1
Средства бюджетов, Минфина, субъектов РФ и органов местного самоуправления	155 667	0.1%	-6,8
Вклады физ. лиц	72 828 360	57.9%	9,9
Прочие обязательства	877 512	0.7%	13,1
Итого пассивов	125 883 312	100.0%	9,7
Активы, приносящие прямой доход	113 451 019	90.1%	9,4

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 3

Обязательства, генерирующие процентные выплаты	103 587 860	82.3%	10,0
--	-------------	-------	------

Источник: [составлено автором]

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Анализ показателей ликвидности активов, млрд. руб.

Нормативы ликвидности	АО Альфа-Банк		ПАО Сбербанк		ПАО Запсибкомбанк	
	Значение на 01.06.18.г	изменение за 1 мес.	Значение на 01.06.18.г	изменение за 1 мес.	Значение на 01.06.18.г	изменение за 1 мес.
Норматив мгновенной ликвидности (Н2)	76.68	1,68	159.88	3,29	305.94	9,09
(Минимальное значение Н2 – 15%)						
Норматив текущей ликвидности (Н3)	154.75	12,38	302.73	145.84	318.72	-123.57
(Минимальное значение Н3 – 50%)						
Норматив долгосрочной ликвидности (Н4)	50.66	-1.87	59.99	1,14	42.08	0.79
(Максимальное значение Н4 – 120%)						
Показатели оценки ликвидности						
Доля средств до востребования в общем объеме привлеченных средств	24.57%	0.82%	15.01%	0.07%	8.32%	0.35%
Показатель соотношения заемных и собственных средств	571.34%	-2.98%	499.00%	-2.79%	694.35%	37.78%
Показатель устойчивости средств на расчетных и текущих счетах клиентов, как отношение остатка средств к кредитовому обороту	16.10%	0.84%	15.47%	0.54%	9.41%	0.81%

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 4

Показатель соотношения высоколиквидных активов и привлеченных средств	10.57%	1.45%	13.77%	0.14%	27.40%	2.64%
--	--------	-------	--------	-------	--------	-------

Источник: [составлено автором]

Структура собственных средств, млрд. руб

Наименование банка	ПАО Сбербанк		ПАО Альфа-Банк		ПАО Запсибкомбанк	
	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г
Уставный капитал	67 76	67 76	59 58	59 58	1 20	1 20
Добавочный капитал	313 88	309 77	9 83	6 68	2 05	2 06
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	2 444 88	2 965 86	155 68	190 29	9 27	10 66
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	207 06	262 15	6 59	43 85	60	51
Резервный фонд	3 52	3 52	2 97	2 97	18	18
Источник и собственных средств	3 037 12	3 609 08	234 68	303 40	13 33	14 63

Источник: [составлено автором]

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов, а также их структуре, млрд. руб

Наименование банка	ПАО Сбербанк		ПАО Альфа-Банк		ПАО Запсибкомбанк	
	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г	01.05.17. г	01.05.18. г
Ценные бумаги, принятые в обеспечение по выданным кредитам	4 690 44	5 797 98	88 08	115 29	34	34
Имущество, принятое в обеспечение	10 066 73	10 735 97	760 99	1 021 39	91 16	94 57
Драгоценные металлы, принятые в обеспечение	113	113	0	0	0	0
Полученные гарантии и поручительства	36 276 71	41 822 42	4 377 31	5 307 55	137 06	125 20
Сумма кредитного портфеля	17 316 36	19 085 15	1 808 23	1 960 22	86 11	77 24
- в т.ч. кредиты юр.лицам	10 096 32	11 344 02	1 116 69	1 326 19	19 23	20 32
- в т.ч. кредиты физ.лицам	4 409 21	5 260 34	238 56	321 32	44 38	48 88

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ 6

- в т.ч. кредиты банкам	1 863 48	1 445 55	295 35	79 77	15 56	1 11
-------------------------------	----------	----------	--------	-------	-------	------

Источник: [составлено автором]