**Оглавление**

[Введение 5](#_Toc256813005)

[1. Организация розничного банковского бизнеса 7](#_Toc256813006)

[1.1 Основные виды розничных банковских услуг 7](#_Toc256813007)

[1.2 Продуктовая стратегия банка на розничном рынке 17](#_Toc256813008)

[1.3 Современное состояние рынка банковских услуг 23](#_Toc256813009)

[2. Анализ современного состояния и перспектив развития услуг коммерческих банков населению 36](#_Toc256813010)

2.1 Традиционные услуги российских банков населению.……………………36

[2.2 Новые услуги российских банков населению 52](#_Toc256813011)

[2.3 Услуги зарубежных банков населению 60](#_Toc256813012)

[3. Анализ банковских услуг, предоставляемых отделением Сберегательного банка №6695 и перспективы их развития 64](#_Toc256813013)

[3.1. Анализ финансово-экономической деятельности отделения 64](#_Toc256813014)

[3.2. Анализ комиссионного дохода от предоставления банковских услуг по отделению 71](#_Toc256813015)

[3.3 Перспективы расширения спектра банковских услуг в отделении 80](#_Toc256813016)

[Заключение 86](#_Toc256813017)

[Список литературы 88](#_Toc256813018)

[Приложение А Условия депозитных вкладов Сбербанка РФ 93](#_Toc256813019)

[Приложение Б Баланс Дзержинского ОСБ №6695 Сбербанка РФ г. Новосибирска 96](#_Toc256813020)

[Приложение В Анализ структуры и динамики ресурсов коммерческого Дзержинского ОСБ №6695 Сбербанка РФ г. Новосибирска за 2007-2009 гг 98](#_Toc256813021)

[Приложение Г Анализ депозитного портфеля по характеру операций ОСБ №6695 Сбербанка г. Новосибирска за 2007-2009 гг 99](#_Toc256813022)

# Введение

Качество и доступность банковских услуг для различных слоев населения России являются одним из основных критериев социально-экономической эффективности национальной кредитно-банковской системы и условием ее конкурентоспособности. Розничные банковские услуги выступают важным инструментом решения многих задач экономического и социального характера, причем от качества и доступности этих услуг в большой мере зависят платежеспособный спрос и, значит, темпы роста экономики, благосостояние населения, социальный климат в обществе. Таким образом, достижение устойчивого социально-экономического развития требует постоянного расширения круга и повышения качества услуг, предоставляемых банками населению с учетом запросов различных социальных групп, специфики условий различных регионов России и пр. И хотя в последнее время международный финансовый кризис породил значительное число проблем во взаимоотношении государства и населения экономически развитых стран с институтами банковской системы, в целом это не отменяет возрастающего значения сферы розничных банковских услуг в обеспечении устойчивого, динамичного развития современных экономик.

Основная задача российских банков – это качественное клиентское обслуживание. Завоевание клиентской базы в настоящее время банки связывают с внедрением и развитием новых современных услуг и банковских продуктов. Вместе с тем, необходимо отметить, что в условиях России новые технологии не противоречат развитию региональной и розничной сети, а, наоборот, позволяют более гармонично их развивать. Значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их себестоимости.

Все это обуславливает актуальность выбранной темы дипломной работы. Исходя из этого, *цель* дипломной работы – на основании анализа розничных банковских услуг Сбербанка России ОАО разработать мероприятия по улучшению качества их предоставления и внедрению новых видов услуг.

*Объектом дипломной работы в широком смысле слова* является процесс взаимодействия банка с населением.

*Предметом дипломной работы* являются розничные услуги коммерческого банка.

*Объектом дипломной работы в узком смысле слова* является Сбербанк России (ОАО).

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи дипломной работы:

1. Рассмотреть организацию розничного банковского бизнеса;

2. Провести анализ современного состояния и перспектив развития услуг коммерческих банков населения;

3.Провести анализ услуг конкретного коммерческого банка

*Теоретической и методической основой дипломной работы являются* законодательные и нормативные акты РФ, статистические ежегодники Федеральной службы государственной статистики, бюллетени банковской статистики Банка России, материалы СМИ, научно-методическая литература и материалы научных конференций.

Предметом дипломной работы являются банковские услуги, предоставляемые Сбербанком России ОАО.

# 1. Организация розничного банковского бизнеса

1.1 Основные виды розничных банковских услуг

Работая на розничном рынке, банки оказывают потребителям разнообразные услуги и продают определенные продукты.

В широком смысле банковская услуга — это благо, предоставляемое банком в форме деятельности его сотрудников, или, иначе — это операции банка, совершаемые с целью удовлетворения потребностей клиентов. Совокупность банковских операций и сделок, направлен­ных на удовлетворение конкретной потребности клиента, закреплен­ную банковскими регламентами и имеющую определенные качественные, количественные и ценовые параметры, называют банковским Продуктом. Можно сказать, что банковский продукт — это форма продления банковской услуги, или «упакованная банковская услуга». В системе управления банковский продукт рассматривается как единица продаж, планирование по которой может производиться как в количественных, так и в объемных показателях [13, c. 64].

Совокупность банковских услуг относительно постоянна, она изменяется в связи с появлением качественно новых потребностей у клиентов либо принципиально новых возможностей у банков. Например, потребностей в брокерском обслуживании на фондовом рынке или возможностей по проведению расчетов банковскими картами. Ассортимент же банковских продуктов весьма изменчив, определяет­ся потребностями различных групп клиентов, их предпочтениями и возможностями. На банковские продукты большое влияние оказы­вают технологические и финансовые инновации. Именно в отноше­нии банковского продукта проявляются широко используемые в мар­кетинге закономерности «жизненного цикла товара», движения его конкурентоспособности и тому подобное.

Банковские продукты как «упакованные банковские услуги» имеют иные качественные характеристики, отличающие их от традици­онного представления об услугах. Как известно, услуги характеризуют­ся такими чертами, как неосязаемость, неотделимость производства ус­луги от потребления, неспособность их к хранению, неоднородность или изменчивость качества услуг. Банковские продукты сближает с услу­гами их нематериальный характер, неосязаемость.

Нематериальный характер банковских продуктов означает, что они не имеют материального воплощения, не осязаемы и абстрактны для восприятия. Внедрение в банковский бизнес электронной коммерции, широкое использование пластиковых карт для предоставления розничных услуг отстраняют банковские продукты от любых материальных носителей — сберегательных книжек, чеков, квитанций и т.п. Невозможность ощутить банковский продукт как некий материаль­ный объект и оценить его качество до момента приобретения влекут за собой повышенное внимание потребителей к осязаемым элементам обслуживания — банковским офисам, брендам, стилю обслуживания, оформлению документов и др. Поэтому банки, активно работающие на розничном рынке, несут существенные затраты по формированию единого корпоративного стиля, продвижению бренда, созданию узна­ваемого образа банка [13, c.70].

Такая присущая всем услугам черта, как неотделимость потреб­ления от производства, для многих банковских продуктов не является характерной. Прогресс банковского бизнеса привел к тому, что боль­шинство розничных массовых продуктов разрабатывается в головных офисах банков, а в филиалах и отделениях происходит их продажа клиентам, в процессе которой параметры продуктов не меняются в от­вет на пожелания клиентов. Клиент банка может приобрести один из предлагаемых «в общей линейке» банковских продуктов, для которо­го определены параметры (например, срок вклада, порядок начисле­ния и выплаты процентов, возможность дополнительных взносов и др.), разработаны формы договоров, установлены тарифы и т.п. Ус­ловием оказания большинства услуг является личное присутствие клиента или его представителя, это же условие действует и в отно­шении банковских продуктов. Однако с развитием информационных технологий растет доля продуктов, реализуемых посредством дистанционных каналов продвижения, не предполагающих личного присут­ствия клиентов.

Такая качественная характеристика услуги, как неспособность к хранению, присуща практически всем банковским продуктам. Их нельзя произвести «впрок» и накапливать на складах готовой продук­ции. Для того чтобы адекватно реагировать на сезонные и конъюнк­турные колебания спроса на свои продукты, банки должны иметь ре­зервы ресурсов, персонала, помещений и т.п., а также механизмы их оперативного внутрибанковского перераспределения.

Протяженность банковских продуктов во времени проявляется в том, что традиционные продукты банка предполагают разрыв между моментом реализации продукта (например, выдачи кредита, внесения депозита) и моментом получения результата (уплаты процентов, по­гашения кредита, возврата депозита). Такой временной разрыв прида­ет особое значение доверительному характеру взаимоотношений бан­ка и его клиентов, стимулирует банки к долгосрочному сотрудничеству с клиентами и требует целенаправленных усилий, направленных на поддержание имиджа положительного присутствия на рынке.

Таким образом, специфика банковских продуктов вызывает необходимость разъяснения их содержания клиентам, повышения финансовой культуры клиентов и их юридической грамотности, усиливает значение такого фактора, как доверие клиентов. Следует учитывать также, что потребности, удовлетворяемые банковскими продуктами, являются вторичными по отношению к таким потребностям людей, как потребность в пище, в одежде, в медицинском обслуживании и т.п. Поэтому при снижении доходов потребители быстрее всего отказываются от услуг банков, сокращают использование банковских продуктов. Это заставляет банки постоянно искать стимулы к расширению спроса на предлагаемые ими продукты «привязывать» их к другим продуктам, спрос на которые менее чувствителен к снижению доходов.

Основными мотивами спроса на банковские услуги со стороны населения, которые определяют виды и характеристики банковских продуктов, являются поддержание личной ликвидности, инвестирование свободных денег, приобретение благ за счет будущих доходов.

Поддержание личной ликвидности обеспечивают такие банковские продукты, как текущие счета, банковские карты, дорожные чеки; с их помощью граждане осуществляют платежи в погашение обязательств перед различными организациями и другими гражданами.

Потребность в инвестировании свободных денег удовлетворяется разнообразными банковскими депозитами, услугами по доверительному управлению, брокерским обслуживанием.

С целью приобретения благ за счет будущих доходов прибегают к потребительским и ипотечным кредитам, лизингу.

Перечисленные три группы услуг являются базовыми для любого банка. Наряду с ними банки предоставляют сопутствующие дополнительные услуги, к числу которых можно отнести: услуги по обмену ­валюты; предоставление в аренду индивидуальных банковских сейфов с различными режимами использования; услуги финансового консультирования и др.

По содержанию банковские продукты можно разделить на продукты, основанные на капитале (кредиты, депозиты), и продукты, основанные на посредничестве и консультировании (расчеты, брокерское обслуживание, доверительное управление). Первая группа продуктов наиболее чувствительна к движению финансового рынка денежно-кредитной политике. По этой группе возникают наиболее сложные проблемы в связи с установлением конкурентных цен, по­скольку цена банковского продукта, связанного с передачей капитала, включает стоимость капитала, стоимость услуг банка и премию за риск.

Цены на продукты второй группы устанавливаются аналогично ценам на обычные продукты и услуги.

Банковскую услугу нужно рассматривать на трех уровнях (см. рис. 1). Первый уровень образуют основные банковские услуги, то, что в действительности покупает клиент. Это – базовый ассортимент банка: кредитование, услуги по инвестированию капитала, услуги по расчетно-кассовому обслуживанию, операции с валютой и прочие услуги.

Второй уровень представляет собой банковскую услугу в реальном исполнении, то есть текущий ассортимент банка. Текущий ассортимент постоянно меняется и развивается, не затрагивая базовой направленности банка. Изменения текущего ассортимента направлены на то, чтобы превратить случайного клиента в постоянного, побудить клиента к приобретению как можно большего числа услуг. Это – подготовка документов, платежные услуги, контроль, бухгалтерское обслуживание, ведение реестра акционеров и другие операции с ценными бумагами, советы по налогообложению, консультирование по инвестициям и т. д.

И, наконец, третий уровень составляют расширенные банковские услуги. Услуги этого уровня направлены на формирование дружеских отношений с клиентом, оказание ему всесторонней помощи. Это – обслуживание и развитие внешнеэкономических связей, разработка финансового менеджмента клиента.

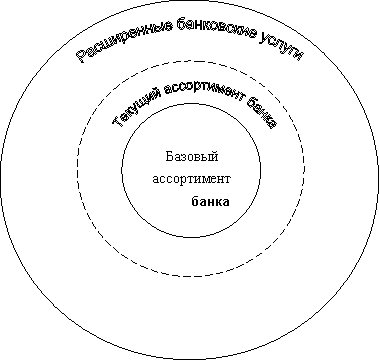


Рисунок 1.1 - Три уровня банковской услуги.[15]

Выделение третьего уровня достаточно условно, поэтому некоторые ученые также говорят о двух уровнях банковской услуги или о ядре и периферии услуг.

**Таблица 1.1- Классификация банковских услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии классификации | Тип предоставляемых услуг |
| В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности | Специфические услуги  Неспецифические услуги |
| В зависимости от субъектов получения услуг | Юридические лица  Физические лица |
| В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка | Активные операции  Пассивные операции |
| В зависимости от оплаты за предоставление | Платные услуги  Бесплатные услуги |
| В зависимости от связи с движением материального продукта | Услуги, связанные с движением материального продукта  Чистые услуги |

*Специфические и неспецифические услуги коммерческого банка.* Банковские услуги прежде всего можно подразделить на специ­фические и неспецифические услуги. Специфическими услугами яв­ляется все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида выполняемых ими операций:

1) депозитные операции,

2) кредитные операции.

3) расчетные операции.

Депозитные операции связаны с помещением денежных средств клиентов в банк во вклады (депозиты). Исторически данной опера­ции предшествовала сохранная операция, когда люди помещали свои ценности на сохранение в банки, обеспечивающие надежность и безо­пасность сбережений. В последующем сохранность денежных средств стала перерастать в сохранность от обесценения [17, c.45]. Люди стали поме­щать свои денежные ресурсы в банк не только как в наиболее удобное, безопасное место, но и в целях получения дохода, их сохранения от обесценения, инфляции. За помещение денег на депозит клиенты банка получают ссудный процент.

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

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

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

Но дело не только в этом. Оттенок традиционности данные операции приобретают и в том смысле, что создают условия сохранения статуса банка. Банками являются не вообще те или иные предприятия или организации, которые принимают вклады, выдают кредиты, или совершают расчеты между различными юридическими и физическими лицами. На практике довольно часто можно встретить фонды, которые принимают вклады на определенный срок и под определенный процент, но от этого они не становятся банками. Известно, например, что кредиты могут предоставляться также торговыми организациями, вообще всеми субъектами, у которых есть свободные денежные средства, но от этого они также не превращаются в банки, а сохраняют свой основной статус (положение). Почта проводит платежи по поручению клиента но, не смотря на расчетные операции, которые она выполняет, остается почтой, а не превращается в банк.

Данные операции в своей совокупности образуют то, что называется банком. Юридически банк - это такое предприятие, которое осуществляет все три рассмотренные операции одновременно. Если какую-либо одну из трех чисто банковских операций та или иная организация не выполняет, то она по закону не может считаться банком, а переходит в разряд других финансовых институтов (в законе «О банках и банковской деятельности» они получили название «других кредитных учреждений»).

К разряду традиционных банковских операций можно отнести и кассовые операции. В современном законодательстве они не включены в состав базовых операций, из которых складывается банк, однако по своему назначению они отражают суть банковской деятельнос­ти. Трудно себе представить, что банк, занимаясь депозитами, осу­ществляя кредитование и расчеты, не ведет кассовых операций.

Промежуточное положение между традиционными и нетрадиционными операциями занимают дополнительные операции. В их состав входят валютные операции, операции с ценными бумагами, операции с золотом, драгоценными металлами и слитками. Эти операции банки могут и не выполнять.

В состав нетрадиционных банковских услуг входят все другие услуги. Их достаточно много, в том числе: [16, c.85]

- посреднические услуги,

- услуги, направленные на развитие предприятия (внедрение на биржу, размещение акций, юридическая помощь, информационные услуги и т. п.),

- предоставление гарантий и поручительств,

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

- бухгалтерская помощь предприятиям,

- представление клиентских интересов в судебных органах,

- услуги по предоставлению сейфов,

- туристские услуги и др.

Банкам запрещено заниматься производственной и торговой деятельностью, а также страхованием.

*Услуги юридическим и физическим лицам.* В соответствии с рассмотренной классификацией и в зависимости от субъектов получения услуги предоставляются как юридическим, так и физическим лицам. Практически набор услуг тем и другим лицам может быть в тех или иных банках одинаков, неодинаковым может оказаться только их объем. В сводном перечне услуг российских коммерческих банков услуги, предоставляемые населению, занимают пока незначительный удельный вес, им еще предстоит увеличить количество видов операций для физических лиц (в том числе по совершению платежей, кредитованию производственных и потребительских нужд, приему вкладов и другие).

Поскольку банки аккумулируют (собирают) свободные денежные средства и их перераспределяют, направляют на возвратной основе нуждающимся хозяйственным организациям, банковские услуги могут осуществляться в форме как пассивных, так и активных операций. С помощью пассивных операций банки формируют свои ресурсы (например, за счет депозитов, продажи сертификатов, кредитов, полученных у других банков, и тому подобное). Осуществляя активные операции, банки размещают привлеченные и собственные ресурсы на нужды различных хозяйственных организаций и населения.

*Платные и бесплатные услуги.* В зависимости от платы за предоставление банковские услуги подразделяются на платные и бесплатные услуги. Это однако, не означает, что какой-то определенный тип услуг полностью является платным либо бесплатным. Дело банка определить, за какую разновидность, например, расчетных операций необходимо взыскивать плату с клиентов, а за какую - плату не устанавливать. По ряду соображений отдельные операции в составе расчетных, кредитных и депозитных могут осуществляться бесплатно.

По отношению к плате за услуги и, следовательно, к доходам банка могут быть применены и другие, более детальные признаки. Нередко выделяются банковские услуги, приносящие и не приносящие банковский доход, дорогостоящие и дешевые услуги. Так, большинство активных операций позволяет банку получить доход, в то время как его пассивные операции предполагают выплату процентов по определенным видам вкладов. Некоторые банковские услуги требуют больших затрат труда, поэтому их цена дороже. Например, обработка аккредитива стоит в банке дороже, чем обычный перевод денег по платежному поручению клиента.

*Банковские услуги и движение материального продукта.* В зависимости от связи с движением материального продукта банковские услуги подразделяются на два вида [20, c.65]:

1) услуги связанные с его движением,

2) чистые услуги.

Поскольку банки своими денежными операциями обслуживают главным образом движение материального продукта, их основная часть бесспорно относится к первому виду услуг. Способствуя продвижению товаров, данные услуги банка (такие как, например, услуги предприятиям транспорта, связи, торговли) создают новую допол­нительную стоимость. Чистые услуги предоставляются организациям, занятым непосредственно материальным производством, а также отдельным гражданам для удовлетворения их личных потребностей.

Как отмечалось, продуктом банка являются различного рода услуги. В отличие, к примеру, от продукта промышленного предприятия банковский продукт не выглядит зачастую как нечто материальное, вещественное. Кредиты и расчеты совершаются в порядке записей по счетам, в безналичной денежной форме. Поэтому в отличие от отраслей материального производства, где продукт приобре­тает конкретную товарную форму, банковский продукт нельзя складировать, производить про запас.

1.2 Продуктовая стратегия банка на розничном рынке

Разработка продуктовой стратегии представляет собой важный элемент процесса работы банка на рынке банковских услуг, поскольку все отношения между банком и клиентурой возникают именно по поводу предлагаемых банком продуктов.

Выработка продуктовой стратегии банка предполагает два этапа (см. рис.1.2).

Выработка продуктовой стратегии банка

Развитие продуктового ряда

Классификация продуктового ряда

а)создание и выведение продукта на рынок;

б) рост;

в) зрелость;

г) спад.

а) депозитные услуги;

б) кредитные услуги;

в) услуги по проведению безналичных расчетов;

г)инвестиционные операции;

д)прочие услуги.

Рисунок 1.2- Выработка продуктовой стратегии банка [27, c.56]

На первом этапе классифицируются все услуги, оказываемые банком в данный момент, а на втором решаются вопросы о целесообразности изменения структуры предлагаемых продуктов, а также необходимости расширения продуктового ряда за счет новых услуг.

1-й этап: классификация продуктового ряда. Все банковские услуги, предоставляемые розничным клиентам, можно подразделить:

а) на депозитные услуги;

б) кредитные услуги;

в) услуги по проведению безналичных расчетов;

г) инвестиционные операции;

д) прочие услуги.

Депозитные услуги. Депозиты физических лиц являются важнейшим источником денежных средств банка. Именно на их привлечение направляются существенные усилия.

Кредитные услуги. Предоставление ссуд — наиболее важная классическая функция банка и основной источник его дохода. Возможными критериями классификации банковских кредитов, предоставляемых физическим лицам — розничным клиентам, являются следующие.

По методам предоставления: единовременные или в рамках предварительно определенного лимита кредитования (открытие кредитной линии).

По порядку погашения: ссуды, погашаемые постепенно, погашаемые единовременным платежом по истечении срока; ссуды, погашаемые в соответствии с особыми условиями, указанными в кредитном договоре.

По характеру процентной ставки: ссуды с фиксированной процентной ставкой и ссуды с плавающей процентной ставкой.

По способу уплаты процента: обычные и дисконтные ссуды.

По валюте кредита: ссуды в национальной валюте, в иностранной валюте и ссуды, предоставляемые в нескольких валютах.

Инвестиционные услуги банка на розничном рынке включают услуги по инвестированию средств клиентов в ценные бумаги и другие активы, приносящие доход, по формированию и управлению портфелями ценных бумаг и пенсионными накоплениями. Работая в качестве профессиональных участников на рынке ценных бумаг, банки обеспечивают высокие стандарты качества обслуживания розничных клиентов, но отличаются более консервативной политикой в области размещения средств, переданных в доверительное управление.

Прочие банковские услуги:

1) операции с иностранной валютой;

2) услуги по хранению ценностей;

3) консультационные услуги;

4) информационные услуги и другие.

Это далеко не полный перечень услуг, оказываемых банками розничным клиентам.

2-й этап: развитие продуктового ряда. Первая задача на этом пути заключается в оптимизации структуры предлагаемых банком услуг, в том числе и с точки зрения их принадлежности к различным стадиям жизненного цикла. Второй, не менее важной задач в рамках выработки стратегии развития продуктового ряда является разработка продуктов-новинок.

Банковский продукт, как и любой другой продукт, проходит в своем развитии ряд последовательных этапов:

создание и выведение продукта на рынок;

рост;

зрелость;

спад.

Создание и выведение продукта на рынок. Начало выведения продукта на рынок относится к моменту, когда банк впервые предложил его целевой аудитории. На этой первоначальной стадии обычно имеет место весьма медленный темп сбыта продукта, высокой бывает и цена на продукт, обусловленная большими изначальными издержками. Банк прилагает значительные усилия по созданию широкой осведомленности о своем продукте, производя большие затраты. Несмотря на возможность успешного продвижения продукта на рынок, финансовый результат по продукту на этом этапе — отсутствие прибыли или убыток, так как затраты на разработку и продвижение существенно превышают доходы по продукту. Основное преимущество для банка на этом этапе — практически полное отсутствие конкуренции на банковском рынке.

Рост. На этой стадии обычно имеет место быстрый рост сбыта продукта, а размер прибыли достигает максимальной отметки. Затраты на маркетинг остаются на высоком уровне, но их доля в общих издержках уменьшается и соответственно падает цена на продукт. На этапе роста основные стратегические усилия банка направляются на дальнейшее внедрение продукта на рынок. Конкуренция усиливается, так как те банки, которые раньше приступили к сбыту своего продукта имеют, конкурентные преимущества. Расширяя сферу сбыта продукта, банк стремится проникнуть в новые сегменты рынка. Успехи в этой области позволяют банку максимизировать свою прибыль и прибыль своих клиентов. Поскольку этот этап очень выгоден банку, то он стремится любыми способами его продлить.

Зрелость. На этой стадии происходит замедление роста сбыта продукта и продукт получает широкое распространение и максимально охватывает клиентуру. Возможно, даже сокращение сбыта, так как нужды потребителей могут модифицироваться, может появиться аналогич­но более совершенная услуга. В результате значительного усиления конкуренции цена на продукт достигает максимальной отметки, и объем получаемой прибыли начинает постепенно понижаться. Поскольку эта стадия в целом характеризуется высокой стабильностью и устойчивой прибылью, то банк также заинтересован в ее продлении.

Спад. На этой стадии наблюдается устойчивое падение объемов сбыта, существенное снижение размера полученной прибыли. Поэтому внимание банков начинает переключаться на новые виды продуктов, это во многом способствует смягчению конкуренции. Соответственно у банков отпадает потребность в поддержании высоких затрат на маркетинг и в некоторых случаях появляется возможность даже повысить цены на свой продукт. Однако это не свидетельствует о его выгодности для банка, поскольку на стадии спада объем реализации продукта остается все же чрезвычайно низким.

Банк должен проводить системное изучение всех этапов жизненного цикла для того, чтобы соответствующим образом оптимизировать структуру продуктового ряда, сбалансировать ее с точки зрения размеров получаемой прибыли и разнообразия предоставляемых услуг. Достаточное количество разнообразных услуг в арсенале банк гарантирует его от неожиданных последствий, связанных с изменением конъюнктуры рынка и потребностей клиентов. В то же время банк не должен пренебрегать оказанием бесплатных услуг, поскольку они позволяют стимулировать сбыт и способствуют сохранению имиджа банка.

Разработка продукта-новинки. Для банка внедрение новых продуктов — возможность проникновения на новые рынки, их освоение, удовлетворение вновь появившихся пожеланий клиентов и получение на этой основе новых прибылей. Особенно высокие доходы имеют место обычно тогда, когда банк выходит на рынок с качественно новым продуктом, который другие банки пока не использовали и на определенном этапе становится монополистом, что дает возможность некоторое время получать высокую прибыль, характерную монополиям. Этот период обычно невелик, поскольку другие банки стараются быстро наверстать упущенное, разработать, подготовить и предложить своим клиентам аналогичную услугу. Но и за короткое время можно добиться успеха, привлечь к себе новых клиентов, существенно пополнить клиентскую базу.

Процесс создания, внедрения и снятия банковского продукта проходит ряд этапов. В результате поиска идей новых продуктов баки определяет для себя подходящие, затем разрабатывает замысел выбранной идеи, т.е. конкретные мероприятия по предоставлению данной услуги потребителю.

Следующим этапом деятельности по разработке нового банковского продукта является анализ возможности банка по внедрению дайной услуги с целью определения объемов сбыта, затрат и соответственно предполагаемой прибыли. Определив свои возможности, банк начинает разработку нового продукта и конкретных действий по предоставлению данной услуги клиентам (подготовка нормативных документов, обучение сотрудников, оформление банковских операций, способы предложения данной услуги и коммуникационная стратегия, при необходимости — компьютерных программ и т.д.).

Испытание качеств новой услуги предполагает предложение ее ограниченному кругу клиентов банка с целью проверки их реакции на данный банковский продукт. Если новая услуга действительно отвечает всем требованиям клиента, а так же возможностям банка, последний предлагает ее широкому кругу потенциальных и реальных клиентов.

## 1.3 Современное состояние рынка банковских услуг

Участниками рынка розничных банковских услуг в рамках имеющихся лицензионных полномочий являются 350 крупных банков. Предоставление розничных услуг — полного их спектра или определенного набора тех либо иных видов услуг осуществляется разными структурными подразделениями банков, такими, как филиалы, отделения, расчетно-кассовые центры, центры банковских услуг, обменные пункты валют, передвижные кассы и др. На 01.01.2009 услуги населению оказывали более 2100 тыс. банковских структурных подразделений. В среднем на одно такое подразделение в России приходится более 6 тыс. человек [47].

Анализ данного сегмента банковской деятельности за период с 01.01.2007 по 01.01.2010 свидетельствует, что банки значительно активизировали работу на рынке банковских услуг для физических лиц, увеличивая объемы их предоставления, расширяя их спектр и улучшая качество. Создана соответствующая инфраструктура для осуществления банковской деятельности с использованием передовых информационных технологий, что позволило расширить географию предоставления банковских услуг. Некоторые банки определили розничный бизнес как наиболее приоритетное направление своей деятельности.

Наиболее востребованным со стороны населения видом услуг является размещение средств в депозиты.

В структуре привлеченных средств основную часть (около 98%) составляют депозиты, сберегательные сертификаты — 1,1%, а доля средств нерезидентов довольно незначительна — 0,9% (см.рис.1.3).



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.3-Структура привлеченных средств населения в банки

За период с 01.01.07 по 01.01.10 объем привлеченных в банковскую систему средств физических лиц увеличился в 3,3 раза. За счет проводимой Центральным банком политики, направленной на поддержание процентных ставок по операциям в национальной валюте на уровне, способствующем привлекательности сбережений в национальной валюте, в течение последних 3,5 года сохранялась тенденция более высоких темпов роста депозитов в рублях по сравнению с депозитами в иностранной валюте и вследствие этого — преобладание рублевой составляющей в структуре привлекаемых банками средств (более 60% от общего объема привлеченных средств). Такая же ситуация наблюдается и в 2009 г.: за 2008 год остатки средств в белорусских рублях по счетам физических лиц возросли на 1 478,3 млрд. руб., или на 21,5%; остатки средств в иностранной валюте за этот период увеличились на 636,8 млрд. руб., или на 16,5%. На конец 2009 года доля депозитов в национальной валюте составила 65% от общего объема привлеченных средств населения.



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.4- Динамика остатков привлеченных денежных средств населения в рублях и иностранной валюте с 2005-2009 гг

В среднем на одного жителя России на 01.01.2010 приходится 43742,1 руб. сбережений, размещенных в банковских вкладах и сберегательных сертификатах, что эквивалентно 1458,07 долл.США.

По сравнению с другими странами темпы роста объема депозитов на душу населения в долларовом эквиваленте в России достигли такого же уровня как в Республике Беларусь, Казахстане, Украине (рисунок 1.5).



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.5 - Динамика объемов вкладов на душу населения по государствам (долл.США)

За 4 года объем депозитов на душу населения в долларовом эквиваленте увеличился почти в три раза. При этом следует отметить, что данный показатель почти в три раза больше, чем в Республике Беларусь, и в 1,8 раза больше, чем в Казахстане и Украине.

Основной объем депозитов населения сконцентрирован в Москве и Московской области — 60,83% от общего объема; на долю г. Санкт-Петербурга приходится 7,99 %; на третьем месте Тюменская область – 4,98% (см. рис.1.6)



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.6 – Структура депозитов по регионам в 2009 году

Ведущим банком на рынке депозитов населения является ОАО Сбербанк удельный вес которого в общем объеме по республике составляет 59,2% (рисунок 1.7).

В анализируемом периоде банками проводилась достаточно гибкая депозитная политика, предлагался широкий спектр услуг по депозитным операциям с использованием различных инструментов, включая сберегательные сертификаты, банковские пластиковые карточки. Банки продолжили работу по расширению “зарплатных” проектов, совершенствованию действующих и внедрению новых видов вкладов с различными условиями (возможность досрочного снятия денежных средств без потери процентов, пополнение вклада, дополнительный доход по достижении оговоренного срока и т.п.).

Предлагаемый в настоящее время банками выбор вкладов в основном ориентирован на неопределенный круг клиентов, то есть носит универсальный характер. Вместе с тем банки также внедряют виды вкладов для отдельных категорий граждан на определенные цели, с различными сроками погашения и достаточно гибкими условиями хранения. Банки принимают средства во вклады с фиксированной и “плавающей” процентной ставкой. Последние представлены банками более широко. Поэтому с целью исключения многочисленных обращений, жалоб населения в различные инстанции, включая Центральный банк, банкам необходимо более полно информировать вкладчиков, размещающих свои сбережения во вкладах с “плавающей”ставкой, о правах банка на снижение процентной ставки по таким вкладам в одностороннем порядке.



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.7 – Структура депозитов населения в разрезе крупнейших филиальных банков на 01.01.2010

В целях привлечения денежных средств населения на долгосрочной основе предлагаются виды вкладов с более выгодными условиями хранения на длительные сроки. В общих чертах схема выглядит так: человек, который желает приобрести квартиру, может положить деньги, на пять лет по льготной процентной ставке, которая бы покрывала инфляцию, а через пять лет банк обязуется выдать ему кредит также по льготной ставке [32].

Так, в ОАО «Юниаструмбанк» внедрена система строительных сбережений. На 01.01.2010 участниками данной системы стали около 50 тыс. жителей России, а остаток средств на Жилищно-накопительном вкладе составил 61,1 млрд. руб. В ОАО “Райффазенбанк» действует система сбережений «Линия роста», преимуществами которой являются простота выбора варианта размещения средств; широкий диапазон сроков размещения; высокая доходность и наличие максимального количества дополнительных условий (возможность пополнения, частичного снятия, капитализации процентов, автоматической пролонгации с увеличением процентной ставки, выбора варианта выплаты процентов и другие). Для популяризации своего депозитного продукта банк проводил маркетинговые акции, например, «Расти большой!», призванную стимулировать клиентов к размещению денежных средств на длительные сроки хранения. При размещении на имя ребенка вклада определенной суммы на срок не менее 500 дней банк ежегодно, до достижения ребенком шестнадцати лет, вручает ему подарок на день рождения. По данному виду вклада привлечено средств на сумму около 15 млрд. руб., и более 5600 детей стали участниками акции. Начиная с мая 2009 г. для стимулирования вкладчиков системы сбережений «Линия роста» и удовлетворения краткосрочных потребностей в денежных средствах за счет использования вкладчиками кредитной карточки, а не за счет изъятия своих сбережений в банке стартовала акция «Вклад + Кредит = Прибыль». Клиентам, у которых открыты в банке вкладные счета, в соответствии с условиями акции предоставляется возможность получения кредитных пластиковых карточек на льготных условиях [47].

Еще один вид услуг, наиболее востребованный населением, — кредитование. Повышение в соответствии с принимаемыми решениями Правительства заработной платы, снижение ставок по кредитам, совершенствование законодательства, интенсивная рекламная кампания кредитных продуктов банков — все это обусловило активизацию процесса кредитования в нашей стране. Увеличились объемы потребительского кредитования населения, и расширился спектр банковских кредитных продуктов, что позволило более полно удовлетворить потребности населения в товарах, разнообразных услугах, а также в решении жилищных проблем.

Структура потребительских кредитов в разрезе банков представлена на рис. 1.8.



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.8- Структура потребительских кредитов в разрезе банков на 01.01.2010 год

Как видно из рис.1.8, ведущим банком, предоставляющим, потребительские кредиты является Сбербанк (37%). На втором месте - ВТБ24 (9%); на третьем – АльфаБанк (4%).

Далее рассмотрим динамику выданных кредитов за 2008-2009 гг (по наиболее крупным банкам) (рис.1.9).



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.9 - Динамика выданных кредитов за 2008-2009 гг.

Объем кредитной задолженности физических лиц на 01.01.2010 составил 419769,95 млн. руб., или 27,2% в общем объеме кредитного портфеля банков. На начало 2006 г. общий объем кредитной задолженности физических лиц составлял 80725 млн. руб., в том числе на потребительские цели — 27285 млн. руб., или 33,8% от всего объема кредитной задолженности населения; на финансирование недвижимости —53440 млн. руб., или 66,2%. За 3 года объем кредитной задолженности физических лиц увеличился более чем в пять раз. Наиболее быстрыми темпами росло потребительское кредитование, объемы которого за этот период увеличились почти в семь раз.

По данным банков, у населения наибольшим спросом пользуются кредиты на приобретение автомобилей, бытовой техники, отдых и туризм, медицинские услуги, оплату образования, а также кредиты молодым семьям, молодым специалистам и др. Развитие получили традиционные виды кредитов, ориентированные на менее защищенные категории граждан, в том числе сельских жителей и многодетные семьи.

Проводя процентную политику в области кредитования, для граждан, проживающих в сельской местности, банки применяют практику установления процентов по пониженной шкале.

Банки предлагают новые виды кредитования на покупку мобильных телефонов, бытовой и компьютерной техники. При этом внедряют скоринг-процессы, что позволяет осуществлять экспресс-кредитование покупателей. Все больше банков предоставляют населению кредиты на обучение и лечение.

Существенно расширяется и спектр услуг по банковским картам — интернет-банкинг, кредитные карточки, оплата счетов по сотовым телефонам, перевод денег с одной карты на другую и т.д.

Согласно публикациям агентства «РБК Рейтинг» лидером рейтинга [по количеству пластиковых карт в обращении](http://rating.rbc.ru/articles/2009/09/08/32550717_tbl.shtml?2009/09/08/32550533) по состоянию на 1 января 2010 остается «Сбербанк» - почти 34 млн. штук, при этом только за второе полугодие 2009 года было выпущено новых порядка 4.8 млн. штук, а с учетом перевыпуска количество составляет уже 7.2 млн. штук. Второе место - за «Банком Москвы», 8.7 млн. штук. Замыкает тройку лидеров «Альфа-банк» с показателем 5.2 млн. штук (табл. 1.2).

**Таблица 1.2- Крупнейшие банки по количеству пластиковых карт на 1 января 2010 года [48]**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Банк | Количество пластиковых карт в обращении на 1.01.2010 года (шт.) | Количество выпущенных пластиковых карт за 2 полугодие 2009 года (шт.)\* | Количество выпущенных новых пластиковых карт за 2 полугодие 2009 года (шт.) |
| 1 | Сбербанк | 33 938 347 | 7 173 651 | 4 841 219 |
| 2 | Банк Москвы | 8 662 238 | 945 355 | 717 606 |
| 3 | Альфа-банк | 5 248 575 | 901 523 | 692 657 |
| 4 | ВТБ 24 | 4 940 379 | 1 575 366 | 1 343 669 |
| 5 | Уралсиб | 3 979 153 | 568 629 | 466 472 |
| 6 | ТрансКредитБанк | 2 802 070 | 1 182 400 | - |
| 7 | Росбанк | 2 789 137 | 397 554 | 0 |
| 8 | Балтийский банк | 1 558 944 | 191 744 | 123 452 |
| 9 | Национальный Банк Траст | 1 543 096 | 1 543 096 | 57 931 |
| 10 | Возрождение | 1 350 413 | - | 133 683 |

Ниже рассмотрим динамику выпуска банковских карт за 2008-2009 гг (рис. 1.10).



[составлено автором на основании данных сайта http://rating.rbc.ru/]

Рисунок 1.10 - Динамика выпуска банковских карт крупнейшими банками

в 2008-2009 гг

Как видно из рисунка 1.10, в 2009 году все банки увеличили выпуск банковских карт для физических лиц.

Если рассматривать соотношение динамик роста числа международных и российских платежных карт, то можно отметить, что в середине 2007 года ситуация изменилась в пользу увеличения показателей эмиссии российских карт (рис. 1.11).



Рисунок 1.11- Темпы роста числа международных и российских платежных карт за 2005-2009 гг

Причем три четверти, а точнее 76% российского рынка банковских карт приходится на две международные платежные системы – Visa и MasterCard (рисунок 1.12). Системой Visa, которая сегодня считается лидером, в 2005 году выпущено 22,7 млн. карт. При этом в России карты Visa обслуживаются более чем в 105 тысячах торговых точек и примерно в 25 тысячах банкоматов. Система MasterCard выпустила уже около 20 млн. карт.



Рисунок 1.12– Доля платежных систем на рынке России, %

Темпы роста числа международных платежных карт не только значительно превышают аналогичный показатель развития отечественных платежных карт, но и сохраняют положительную тенденцию, что позволяет прогнозировать дальнейшее усиление их доминирования. В ближайшее время в сфере розничного банковского бизнеса банки должны обратить особое внимание на:

- разработку и внедрение новых видов услуг и продуктов по операциям с депозитами, кредитами, ценными бумагами, иностранной валютой, драгоценными металлами и драгоценными камнями и другими финансовыми инструментами с учетом потребностей клиентов;

- расширение потребительского кредитования физических лиц и кредитования на цели, связанные с финансированием жилищного строительства путем упрощения процедуры кредитования, внедрения принципа “одного окна”, скоринг-процессов и других передовых банковских технологий;

- расширение перечня услуг, оказываемых банками при осуществлении безналичных расчетов посредством современных банковских инструментов и технологий, развития систем дистанционного обслуживания клиентов;

- активное участие в развитии системы ЕРИП для обеспечения более высокого уровня качества обслуживания населения при расчетах за услуги;

- улучшение качества предоставления банковских услуг населению путем повышения культуры его обслуживания, оптимизации графиков работы подведомственных учреждений, внедрения внутренних систем оценки качества;

- активизацию деятельности, направленной на оказание информационных и консультационных услуг;

- повышение квалификации и проведение тренингов специалистов банков по вопросам культуры делового общения, корпоративной культуры банка, техники продаж розничных банковских услуг.

# 2. Анализ современного состояния и перспектив развития услуг коммерческих банков населению

2.1 Традиционные услуги коммерческих банков населению

Коммерческие банки выполняют различные операции по обслуживанию своих клиентов. Все операции коммерческих банков обычно делят на три группы [49, c.112]:

1) Пассивные операции - это операции, посредством которых банки формируют свои ресурсы для проведения кредитных и других активных операций. К ним относятся: привлечение на расчетные и текущие счета юридических и физических лиц, открытие срочных счетов граждан, предприятий, организаций, выпуск ценных бумаг, займы, полученные из других банков и т.д.

2) Активные операции, посредством которых банки размещают имеющиеся в их распоряжении ресурсы. К ним относятся: краткосрочное и долгосрочное кредитование производственной, социальной, инвестиционной и научной деятельности предприятий и организаций, предоставление потребительских кредитов населению, приобретение ценных бумаг, лизинг, факторинг, инновационное финансирование и кредитование, долевое участие средствами банка в хозяйственной деятельности предприятий, займы, предоставляемые другим банкам.

3) Активно-пассивные операции банков - комиссионные, посреднические операции, выполняемые банками по поручению клиентов за определенную плату - комиссию. Различают комиссионно-расчетные операции, связанные с осуществлением внутренних и международных расчетов, а также торгово-комиссионные или продажа банкам по поручению клиентов ценных бумаг, инвалюты, драгоценных металлов, посредничество в размещении акций и облигаций, бухгалтерское и консультационное обслуживание клиентов и т.д.

Для коммерческих банков вклады - главный вид пассивов, а, следовательно, и важный ресурс для проведения активных кредитных операций. За счет заемных средств, например, формируется почти 93 общей суммы активов коммерческих банков США. От характера, депозитов зависят виды ссудных операций, а соответственно, и размеры доходов банков.

Сбережения населения составляют отдельную группу ресурсов банков. Общая основа оседания денег у населения как сбережений заключается в том что, распоряжаясь своими доходами, граждане соответственно потребностям могут отсрочить расходование денег на какой-либо промежуток времени. Принадлежащая населению масса стоимости, пока она не превратилась из денежной Формы в предметы личного потребления остается временно в распоряжении банка. Возврат этих средств, предоставляемых населением в качестве кредита государству или банку, происходит, по мере того как граждане используют свои денежные средства на покупку товаров и оплату услуг. Параллельно с использованием денежных сбережений одними гражданами образуются новые сбережения другими. Поэтому общая сумма денежных средств населения, которой могут распоряжаться банки в качестве кредитного ресурса, не только не уменьшаются, но и как правило, систематически возрастает.

В зависимости от срока помещения средств во вклады в банки депозиты делятся на вклады до востребования и срочные вклады, разностью которые являются сберегательные вклады. Вклады до востребования могут быть изъяты в любое время без предварительного уведомления банка клиентом, проценты по ним не выплачиваются, по клиентам они выгодны, поскольку позволяют производить расчеты с помощью чеков в любое время с юридическими и физическими лицами без использования наличных денег.

В отличие от вкладов до востребования срочные и сберегательные вклады помещают в банки на определенный срок и приносят доход вкладчикам, обычно зависящий от длительности хранения средств на банковских счетах. Срочные вклады могут быть изъяты только в соответствии со сроком хранения, в противном случае клиент лишается повышенных процентов или уплачивает банку штраф. Такие вклады банку выгодны, поскольку, используя депозиты вкладчиков в качестве ресурса, он может более свободно маневрировать ими, чем средствами во вкладах до востребования.

В момент открытия счета в учреждении Сбербанка между последним и вкладчиком возникают правовые отношения, которые прекращаются лишь после полного возврата суммы вклады и закрытия счета. Отношения эти оформляются договором на организацию сбережений того или иного клиента в форме вклада на сберегательный счет, открытый в банке. В качестве сторон такого договора выступают, с одной стороны, сам вкладчик (доверитель) и банк (заемщик). Вкладчик делает соответствующий взнос на сберегательный счет, открытый в банке, а последний обязуется сохранить вверенную ему сумму денежный средств, предоставив их в любое время в распоряжение вкладчика, а также выплачивать по вкладу установленный доход.

Действующий порядок определяет содержание и форму документа, устанавливающего факт внесения вклада. Им является сберегательная книжка.

Таким образом, сберегательная книжка представляет собой документ, выдаваемый учреждением Сбербанка вкладчику, в подтверждении внесенной им во вклад суммы. В ней последовательно отражаются записи приходных и расходных операций по вкладу. После каждой операции выводится новый остаток вклада.

Для оформления операций по вкладам применяются: лицевой счет, сберегательная книжка, контрольный лист, расчетная и чековая книжки, алфавитная карточка, операционный дневник, квитанции, приходно-кассовые ордера, поручение вкладчика на списание суммы, извещение последующему контролю, заявление о переводе вклада, реестр для записи заявлений, книга регистрации утраченных сберкнижек.

Для нашей страны в условиях общей экономической нестабильности, инфляции, огромного бюджетного дефицита создание множества банков, реорганизация банковской системы и т.д. со всей остротой встает вопрос страхования банковской деятельности, обеспечение интересов клиентов банков.

Современные приемы и методы страхования работы банков, использование гарантий, поручительств не всегда могут быть реализованы в полном объеме, в связи, с чем возникает вопрос необходимости серьезного изучения передового зарубежного опыта и внедрение наиболее ценного в банковскую практику[41, c.56].

Надежность коммерческих банков является одним из решающих элементом их деятельности. Одной из важных мер по обеспечению надежности является страхование депозитов, которое применяется во всех странах с высокоразвитыми банковскими системами. Наиболее значимый государственный институт, предоставляющий подобного рода услуги - это Федеральная Корпорация страхования депозитов (ФКСД), которая страхует каждого вкладчика коммерческого банка или ссудно-сберегательной ассоциации. Все коммерческие банки и сберегательные институты за редким исключением делают взносы в ФКСД. За счет этих средств и осуществляется выплаты вкладчикам обанкротившихся банков.

В основе процентной политики коммерческого банка лежит использование определенной экономической категории - процента.

Количественным определением процента является его ставка, или норма, которая представляет собой отношение суммы денежный средств, уплачиваемых в виде процента, к сумме средств, отданных в суду.

Процент, выплачиваемый по вкладам, выполняет функцию перераспределения, им можно регулировать структуру вкладов и приток денежных средств в те или иные формы вложений разного целевого назначения в соответствии со спросом на кредитные ресурсы.

Практическое применение процента находит свое выражение в проведении процентной политики.

Соотношение спроса и предложения на рынке банковских услуг влияет на процентные ставки также, как и на цены товаров, если предложение превышает спрос - ставки снижаются, если спрос превышает предложение - растут. В последние годы происходит выравнивание спроса и предложения на кредитном рынке, что не замедлило сказаться на уровне процентных ставок. Они начали плавное снижение.

Другим важным фактором, влияющим на уровень процентных ставок, является уровень инфляции. При усилении инфляции ставки растут, в связи с этим в банковской практике различают номинальные процентные ставки и реальные (скорректированные с учетом уровни инфляции).

На уровень процентных ставок существенное влияние оказывает также срок и размер предоставления привлечения ресурсов, степень надежности клиента, риска, вид банковской операции и т.д.

Степень надежности клиента, его платежеспособность также отражаются на размере процентных ставок.

На уровень процентных ставок отражается также степень риска проекта: чем она выше, тем выше устанавливаемая процентная ставка.

Таким образом, следует отметить, что в банковской практике различают общие и частные факторы, влияющие на выбор определенной ставки и ее уровень. Общие факторы определяют равные для всех банков условия, носят объективный характер и не зависят от деятельности конкретного банка. Общие факторы в свою очередь можно подразделить на общеэкономические, действие которых обусловлено экономической ситуацией в стране, процессами, происходящими в различных ее сферах, и факторы, обусловленные непосредственно состоянием финансово-кредитного сектора экономики.

Частные факторы определяются условиями функционирования конкретного банка и оказывают влияние на его уровень ставки банковского процента: вид и размер банка, его местоположение, состав клиентов и другие обстоятельства, имеющие действительно индивидуальную природу. Кроме того, на уровень процентных ставок на национальном рынке могут оказывать влияние исторически сложившиеся привычки и традиции в этой стране, оценка банками и их клиентами перспектив развития и другие.

В современных условиях перехода к рынку особую актуальность приобретают проблемы повышения эффективности банковской деятельности, сокращения издержек обращения, минимизации затрат на проведение банковские операций. Важную роль в решении этих задач играют безналичные расчеты. Сущность безналичных расчетов состоит в том, что они осуществляются при помощи банковских операций (посредством перечисления по счетам), используемых для замещения наличных денег.

Безналичные расчеты населения в нашей стране носят строго добровольный характер. К их числу относятся: перечисления на счета по вкладам части заработной платы и других денежных доходов, выплата через учреждения банка заработной платы рабочим и служащим, а также денежных заработков колхозникам, выдача чеков за счет сумм вкладов, переводов, перечисление сумм со счетов по вкладам в уплату за товары, за квартиру, коммунальные и прочие услуги, перечисление вклада с одного счета на другой и т.д. Безналичные расчеты способствуют сокращению потребности в наличных денежных средствах, а также расходов, связанных с их изготовлением, перевозкой и хранением, что способствует экономии материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

В настоящее время уже разработана концепция создания комплексной автоматизированной системы безналичных расчетов населению. Кроме вопросов безналичных расчетов за товары и услуги, в концепции комплексного рассмотрения проблемы банковского обслуживания населения. Системный подход соответствует научно-техническому уровню современного банковского производства, и приемлем при незначительной модификации для любой банковской системы. Концепция предусматривает возможность идеологического и технического единства различных банковских систем, что является обязательным условием создания единой общегосударственной системы денежного обращения и гарантией высокой рентабельности любого банка [55, c.85].

В настоящее время в нашей стране система безналичных расчетов населения включает: во-первых, безналичные перечисления по счетам клиентов, и во-вторых, собственно безналичные расчеты населения за товары и услуги.

Прогрессивной формой обслуживания населения является выплата через управления банков заработной платы рабочим и служащим, денежных заработков колхозникам, оплата труда членам кооперативов, пенсий, авторских гонораров, страховых и других сумм.

Анализ динамики безналичных перечислений на счета по вкладам свидетельствуют о быстрых темпах роста этих показателей.

На фоне общего роста безналичных перечислений во вклады особенно быстро растут перечисления во вклады зарплаты трудящихся, что объясняется привлечением к данному виду банковских услуг крупных предприятий, а также большинство число кооперативов.

Наряду с безналичным перечислением заработной платы развиваются перечисления во вклады денежных доходов колхозников и сумм за сданную сельхозпродукцию. В целом по стране около 1/3 суммы, причитающейся населению за сданную сельхозпродукцию, перечисляются во вклады.

Значительная часть сумм не востребуется вкладчикам в течении длительного времени и приобретает характер стабильных сбережений.

Оседание на таких счетах составило 20 процентов (в то время как процент оседания средств по вкладам в целом - 17 процентов).

Немаловажное значение имеют безналичные поступления денежных доходов во вклады для экономии личного и общественно полезного времени трудящихся. Такая экономия, рассчитанная специалистами составляет в среднем за год около 300 млн. человеко-часов. Кроме того, поскольку операции по зачислению сумм во вклады совершаются в отсутствие самих вкладчиков, экономится время и других клиентов, посетивших банк.

В связи с развитием операций по перечислению денежных доходов населения постоянно возрастает объем работы банков. В основном это связано с расширением объема работы по выплате заработной платы рабочим и служащим через банк. Если по обычному счету вкладчика сберегательного банка в среднем за год совершается примерно 6 операций, то по каждому счету, через который выплачивается заработная плата, производится в среднем 42 операции.

Увеличения количества обслуживающих лиц, числа производимых банками операций требует совершенствования материально-технической базы, повышения квалификации персонала, внедрения новых форм и методов работы.

Одним из важнейших направлений работы коммерческих банков по совершенствованию обслуживания населения является развитие безналичных расчетов граждан с торговыми, коммунальными и другими предприятиями. В настоящее время банки выполняют широкий круг расчетно-кассовых операций: принимают платежи населения в пользу предприятий, учреждений, организаций, а также доход государственного и местных бюджетов; выдают расчетные чеки для оплаты товаров и услуг; производят по поручениям вкладчиков безналичные расчеты по платежам выполняют другие операции.

Деятельность коммерческих банков в условиях перехода к рынку требуют новых подходов и решений по вопросу совершенствования и развития расчетно-кассовых операций и прежде всего в сфере организации безналичных расчетов населения. В последние годы существенно расширилась сфера применения безналичных, расчетов за товары и услуги. Расчетные чеки стали применяться при оплате услуг, предоставляемых предприятиями бытового обслуживания, при покупке туристами инвалюты для поездки за рубеж и оплате стоимости путевок, при оплате услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания по предварительным заказам, оплате стоимости приобретаемых населением садовых домиков.

Расчетный чек применяется для расчетов за любые виды товаров и услуг. Чек является именным документом и выдается в банках за счет средств, хранящихся на счетах граждан. Для получения чека в учреждении банка открывается депозитный счет на любую сумму. При этом депозитный счет может быть открыт и при внесении наличных денег. По желанию клиента ему может быть выдано на сумму депозитного счета несколько чеков. На сумму чекового депозита за период хранения на счете начисляется доход. Его выплата производится при закрытии счета. Операции по выдаче чеков выплачивается всеми учреждениями Сбербанка.

Расчет чеками производится не только за дорогостоящий товар, но и в целом совершенствования и улучшения обслуживания населения и дальнейшего развития безналичных расчетов, а также расширения чекового оборота расчетные чеки стали применяться в уплату за оказанные предприятиями бытового обслуживания гражданами услуги: строительство и ремонт жилья, изготовления изделий из меха, гранитный изделий, изготовление мебели и другие услуги. Аванс за услуги, предоставляемые предприятиями общественного питания по предварительным заказам на обслуживание торжеств, также может быть оплачен чеком.

Еще одной формой безналичных расчетов служит чековая книжка.

Чековая книжка Сберегательного банка является именным денежным документом и выдается вкладчику банка на любую сумму в сомах в пределах остатка средств на счете по вкладу до востребования. Преимущества расчетов чеками из чековой книжки очевидны: отпадает необходимость иметь при себе наличные деньги; гарантирована сохранность денежных сбережений по чековой книжке; двенадцать отрывных чеков позволяют в течении двух лет (на такой срок выдается чековая книжка с правом продления ее по желанию вкладчика еще на такой же срок) расплачиваться за любые виды промышленных товаров и бытовые услуги либо, в случае необходимости, получить наличные деньги в учреждении банка.

Учреждения Сбербанков выполняют поручения вкладчиков о переводе вкладов в полной сумме или частично в другие отделения, филиалы или агентства для дальнейшего хранения либо для выплаты наличными деньгами.

Вклад может быть переведен как на имя самого вкладчика, так и на имя другого лица. Для перевода могут быть приняты наличные деньги с тем, чтобы переведенная сумма была зачислена на счет вкладчика в другом отделении.

Такие операции выполняют сегодня все учреждения сберегательных банков. Кроме того, отделения и филиалы Сбербанка принимают от граждан поручения о переводе сумм, вносимых наличными деньгами в других отделениях и филиалах.

Задача развития безналичных расчетов населения чрезвычайно актуальна и сулит немалые выгоды как в целом для государства, так и для населения, а также для банковской системы и торговых (бытовых) организаций. Т. к. тем самым сократит потребность в наличных деньгах и уменьшит издержки обращения, а также позволит ускорить оборот денежных средств в хозяйстве, расширить рынок платных услуг и будет способствовать росту сбалансированности денежных доходов и расходов населения.

Для населения развитие безналичных расчетов привлекательно сточки зрения удобства осуществления расчетов за приобретаемые товары длительного пользования, повышения безопасности при расходовании денежных средств. Для банковской системы расширение безналичных расчетов создает возможность привлечения дополнительных кредитных ресурсов и увеличения доходов за счет развития новых видов платных услуг.

Перспективным направлением развития и совершенствования безналичных расчетов населения через банки является внедрение новой техники и технологии в банковскую практику. Сегодня осуществлять банковские операции в таких гигантских объемах, в нужном темпе с высокой точностью немыслимо без современных информационных технологий, базирующихся на хорошо отлаженных локальных, региональных и глобальных компьютерных системах.

Совершенствование экономического механизма в условиях перехода к рынку предъявляет все более высокие требования к функционированию системы денежного обращения, организации расчетного и кассового обслуживания частных лиц. Рост платежного оборота, и обусловленный им рост издержек обращения настоятельно диктует необходимость создания принципиально нового механизма денежного обращения, обеспечивающего быстро растущие потребности в платежах и ускорение оборачиваемости денежных средств при одновременном снижении издержек обращения и сокращения трудовых затрат.

Данная проблема не может быть решена при массовом использовании существующих форм денег, т.к. в силу своей физической природы они имеют предел подвижности, обусловливают высокую трудоемкость финансовых расчетов, не обеспечивают непрерывность цепи расчета и затрудняют контроль за своим движением. Основной путь ее решения - это использование так называемой "безбумажной" технологии на основе передового опыта индустриально развитых стран с рыночной экономикой в сфере широкого применения на практике заменителей наличных денег и создания специализированных технических устройств для их автоматической обработки [41, c.225].

В нашей стране была разработана концепция создания комплексной автоматизированной системы безналичных расчетов населения. Кроме вопросов безналичных расчетов за товары и услуги в концепции комплексно рассмотрена проблема банковского обслуживания населения. Системный замысел соответствует научно-техническому уровню современного, банковского производства и приемлем при незначительной модификации для любой банковской системы, как существующей, так и перспективной. Концепция предусматривает возможность идеологического и технического единства различных банковских систем, что является обязательным условием создания единой общегосударственной системы денежного обращения и гарантией высокой рентабельности любого банка.

Процесс автоматизации разворачивается в кредитно-финансовой сфере на несколько уровнях. С одной стороны, кредитными институтами вводятся сложенные внутрибанковские и межбанковские системы, а также электронные технические средства, обслуживающие область оптового банковского бизнеса.

С другой стороны, внедряются системы розничного автоматизированного обслуживания клиентов – как юридических, так и физических лиц.

Механизм функционирования системы электронных денежных расчетов индивидуальных клиентов основан на применении пластиковых карточек и включает в себя операции, осуществляемые при помощи банкоматов, электронные системы расчетов, населения в торговых организациях, системы банковского обслуживания частных лиц на дому и на рабочем месте, как способ доведения розничных услуг до потребителя и некоторые другие.

Пластиковая карточка - это обобщающий термин, который обозначает все виды карточек, различных как по назначению, набору оказываемых с их помощью услуг, так и по своим техническим возможностям и организациям их выпускающим. Важнейшей особенностью всех пластиковых карточек независимо от степени их совершенства состоит в том, что на них хранится определенный набор информации, используемый в различных прикладных программах. Карточка может служить пропуском в здание, средством доступа к компьютеру, средством оплаты телефонных переговоров, водительским удостоверением и т. д. В сфере денежного обращения пластиковые карточки являются одним из прогрессивных средств организации безналичных расчетов.

Все пластиковые карточки, предназначенные для расчетов могут быть личные и корпоративные. Банки выдают личные карточки частным лицам: своим платежеспособным клиентам, а также другим лицам, после анализа «кредитной истории» последних и открытия ими текущего счета в этом банке, либо внесения страхового депозита. Корпоративные карточки выдаются юридическим лицам под их гарантии и обеспечение, также после анализа платежеспособности юридического лица. Пользоваться корпоративными карточками могут сотрудники организации, получившей карточку.

Банковская кредитная карточка представляет собой пластиковую карточку, которая позволяет ее владельцу при покупке товаров или услуг отсрочить их оплату. Каждому владельцу карточки определяет лимит кредитования по его ссудному счету, который независим от обычного (текущего, сберегательного и др.) счета клиента в банке. Для карточек, эмитированных банком, счет ведется в специальном банковском отделении, осуществляющем организацию расчетов с использованием кредитных карточек.

Карточками могут пользоваться лица, достигшие 18 лет, и при этом не требуется, чтобы на их имя был открыт текущий счет в банке. Поэтому пользоваться кредитной карточкой могут на равных правах клиенты, имеющие текущие счета и сбережения в банках.

Перед тем как выдать кредитную карточку банк или соответствующая компания по выпуску карточек предлагает клиенту заполнить специальную форму, которая включает ряд вопросов, касающихся самого клиента и его финансового положения, включая детали предыдущих кредитных операций.

Затем на основании этих данных банк определяет сальдо денежных средств на счете клиента и суммы возможных поступлений и списаний со счета. Если финансовое положение клиента удовлетворит банк, то ему выдается кредитная карточка и устанавливается лимит кредитования.

Кредитная карточка размером с "визитку" содержит информацию о платежеспособности клиента, имя владельца, номер его банковского счета, символы электронной системы платежей, в которой используются карточки данного вида, голограмму, срок пользования карточкой и на ее обороте - на магнитной полосе - подпись клиента.

К операциям, которые можно осуществить при помощи кредитных карточек, относятся: покупка товаров, оплата услуг, получение наличных денежных средств в виде ссуды или аванса от любого банка - члена системы, в которой функционируют карточки данного вида. Большинство кредитных карточек можно использовать также для получения наличных денег через банкоматы (автобанки) как внутри страны, так и за рубежом в учреждениях банка, участвующего в соответствующей системе использования кредитных карточек.

Одним из видов услуг, предоставляемых при помощи кредитных карточек, - это бесплатное страхование от несчастных случаев во время путешествий. Оплачиваемая стоимость поездки при помощи кредитной карточки, ее владелец автоматически страхуется на случай возможного ущерба, повреждений или смерти. И получение возмещения ущерба гарантируется владельцу карточки, а в случае его смерти - жене, детям, находящимся на иждивении.

Наиболее распространенной операцией, выполняемой при помощи кредитных карточек, является оплата товаров и услуг. Данный метод платежа может быть реализован только в специально оборудованных местах, оснащенных машинами для подготовки чека кассового аппарата, регистрации и специального устройства, воспроизводящего символы кредитной карточки, которая должна быть акцептована.

Для оплаты товаров карточка передается покупателем продавцу, который помещает ее в специальное устройство вместе с чеком. Затем при выключении машины информация, которая детализирует имя и номер счета ее владельца (нанесенная на карточку выпуклым шрифтом) отпечатывается на чеке вместе с именем и адресом продавца. При оформлении крупных покупок продавец обычно связывается по телефону или факсу с компанией или банком, эмитировавшим карточку, и выясняет "покупательскую силу" карточки, т.е. свободный лимит кредитования по карточке. Получив необходимую информацию, продавец решает может ли карточка быть акцептована - использована для оплаты товара или услуги. Детали и сумма сделки отражаются на счете, который затем подписывается покупателем. Сравнив эту подпись с той, что находится на карточке и удостоверившись в их идентичности, продавец передает копию чека в компанию (или банк) через местное отделение банка и таким образом подтверждает платеж, совершенный в момент покупки по компьютерным линиям связи. Специальные устройства для подключения к электронным системам перечисления денежных средств установлены непосредственно в учреждениях розничной торговли. Эти терминальные устройства санкционируют совершение сделки с использованием кредитной карточки в тот момент, когда ее владелец набирает персональный идентификационный номер. Счет кредитной карточки дебетуется автоматически, и денежные средства немедленно перечисляются на счет продавца, устраняя, таким образом, необходимость в использовании наличных денежных средств или других бумажных платежных документов (чеков и др.)

Раз в месяц владелец карточки получает сведения (отчет) о движении средств на его ссудном счете, детализирующий даты и стоимость произведенных покупок и получение наличных денежных средств в виде аванса, поскольку допускается даже некоторый перерасход средств - овердрафт - кредит под небольшие проценты. Владелец карточки имеет право погасить всю сумму задолженности без уплаты процентов за пользование кредитом в течении 25 дней с момента получения отчета, либо уплатить лишь часть суммы и остаток долга погашать в течении нескольких месяцев, но при этом оплачивая банку проценты. Следует иметь в виду, что условия предоставления клиентам потребительских кредитов и, в том числе кредитных карт, различны от банка к банку, от страны к стране и, более того, различные кредитные карты предоставляют клиентам различный набор услуг.

Компании-эмитенты кредитных карточек получают доход от торговых организаций, принимающих кредитные карточки для оплаты товаров и услуг. Эти организации перечисляют компании скидку на цены товаров, оплаченных по кредитным картам. Размер скидки колеблется и составляет в среднем 2-3 процента. В свою очередь торговые организации заинтересованы в использовании кредитных и других пластиковых карточек в качестве новых платежных средств, в связи с ростом товарооборота, привлечением большего числа покупателей и т.д. Более того, крупные торговые фирмы в разных странах мира выпускают в настоящее время собственные кредитные карточки.

Таким образом, следует подчеркнуть, что большинство кредитных карточек может широко использоваться во внутренних и международных расчетных и платежных операциях.

В целом можно сделать вывод, что кредит, основанный на использовании кредитных карточек, отличается от традиционного кредита, погашаемого в рассрочку, следующими чертами: затраты на организацию кредита однократны; трудно предотвратить чрезмерное использование карточек небольшой частью их владельцев, существует риск жульнического использования карточек.

Рассматривая негативные стороны применения карточек, обращают на себя внимание две проблемы: во-первых, объем бумажного документооборота существенно не снижается и, во-вторых, высок уровень неправомочного пользования карточками, подделок, мошенничества. Объем бумажных документов значительно возрос в последние годы в результате увеличения числа выполняемых операций, что естественного сказалось на увеличении административных, расходов и числа обслуживающего персонала. Решение этой проблемы лежит на путях дальнейшей электронизации операций в местах продажи.

Проблема мошенничества - другая серьезная проблема. Для предотвращения несанкционированного использования потерянных карточек в зарубежных странах ведется специальный реестр таких карточек. Заметив пропажу карточки, владелец должен немедленно сообщить об этом банку, последний рассылает эту информацию всем предприятиям, принимающим карточки. (Необходимо отметить, что в Кыргызстане отсутствует законодательство, регулирующее этот этап отношений банка с клиентом, а в зарубежной банковской практике встречались случаи, когда банк отказывался от ответственности, после того как клиент обнаруживал отсутствие карточки).

Обладание карточкой позволяет осуществлять оплату счетов за покупки в кредит (в рассрочку), оплату счетов за покупки в сомах независимо от места совершения покупок, оплату товаров различных магазинов, услуг, гостиниц, авиакомпаний, ресторанов, туристических агентств, проката автомобилей, заправочных станций, медицинского обслуживания, оплату товаров по зарубежным каталогам посылочной торговли и других услуг в любой валюте.

В зависимости от порядка предоставления потребительские ссуды коммерческих банков и специальных финансово-кредитных учреждений делятся на несколько видов:

1. Банки покупают у розничных торговцев долговые обязательства покупателей, в результате чего роль кредитора от розничного торговца переходит к банку. Хотя эти обязательства розничные торговцы гарантируют, но не редко такие гарантии, как таковые, отсутствуют. Стоит лишь надеяться на обеспечение кредита, которым служат купленные в кредит товары.
2. Прямые банковские ссуды, которые предоставляются под гарантию третьего лица – поручителя с уплатой последнему заёмщиком определённого вознаграждения. Обеспечением таких ссуд является приобретённые за их счёт товары или будущие доходы заёмщика.

2.2 Новые услуги российских банков населению

Банки продолжают работу над развитием альтернативных каналов банковских услуг. В первую очередь это осуществление коммунальных платежей, оплата за кредиты, возможность пополнения счета карты с использованием cach-in в наиболее «загруженных» внутренних системных подразделений (ВСП) банка, а также в местах наибольшего «потока» клиентов [56, c.98].

1) Оплата за жилищно-коммунальные и другие услуги через устройства самообслуживания. Физические лица могут через устройства самообслуживания осуществить в пользу юридических лиц, с которыми Банком заключены договоры , платежи за следующие виды услуг:

- жилищно – коммунальные;

- охрана квартир;

- телефон;

- сотовая связь;

- обслуживание домофонов

-другие услуги (детские дошкольные учреждения, услуги телекоммуникационных компаний и др.)

2) Оплата ссудной задолженности через устройства самообслуживания.

Гашение кредита осуществляется путем списания суммы платежа с вашей банковской карты. Платёж физическое лицо вносите самостоятельно, не прибегая к услугам работников Банка, что значительно экономит ваше время.

Возможны два способа получения информации о задолженности:

- «Ссудный счет» - Вам необходимо ввести 20-значный номер ссудного счета,

- «Карта» - Вам предоставляется перечень закрепленных за банковской картой ссудных счетов.

Режим «Ссудный счет» доступен всем плательщикам.

Для подключения к режиму «Карта» Вам необходимо оформить заявление у кредитного работника.

3) Оплата налогов - порядок уплаты налоговых платежей через устройства самообслуживания (банкоматы и терминалы самообслуживания, оснащенные купюроприемником) наличными денежными средствами.

Налогоплательщик оплачивает налоговый платеж в сумме, кратной 10 рублям, положительная разница между принятой и начисленной суммой налогового платежа будет учтена Инспекцией Федеральной налоговой службы (ФНС) России при начислении налога в последующем налоговом периоде и о том, что при отрицательной разнице платеж не может быть проведен.

Последовательность приема платежа наличными денежными средствами:

1. Плательщик на экране устройства самообслуживания выбирает пункт приглашения: «ОПЛАТА НАЛИЧНЫМИ».

2. Плательщик из списка предлагаемых платежей выбирает получателя платежа: «ОПЛАТА НАЛОГОВ».

3. Плательщику предоставляется возможность отказаться от платежа либо ввести индекс платёжного документа.

4. После ввода плательщиком индекса платежного документа, введенный идентификатор платежа проходит логический контроль. При отрицательном результате контроля формируется сообщение об ошибке «Неверно введен индекс документа. Повторите ввод, пожалуйста». При положительном результате передается в Биллинговый центр для получения суммы к оплате.

5. При получении ответа Биллингового центра Сибирского банка Сбербанка России ОАО, не содержащего информации о сумме платежа, платеж не производится, формируется сообщение: «Нет доступных платежей».

6. При получении ответа от Биллингового центра Сибирского банка Сбербанка России ОАО, содержащего информацию о сумме платежа, на экран выдается информация о реквизитах Получателя платежа и сумме платежа. Также на экран выдается Соглашение, которое информирует плательщика о порядке приема наличных денежных средств текст Соглашения:

«Оплата возможна суммой кратной 10 рублям. При этом сумма оплаты должна быть не менее суммы, предъявленной в документе на оплату и не должна превышать предъявленную сумму более чем на 500 рублей. Разница между принятой суммой и суммой, предъявленной в документе на оплату, будет учтена Инспекцией ФНС России при начислении налога в последующем налоговом периоде».

7. При согласии Плательщика с продолжением платежа, инициируется прием купюр. По окончании взноса купюр плательщик подтверждает платеж.

8. После подтверждения платежа плательщиком, устройство самообслуживания осуществляет контроль внесенной суммы:

Если сумма платежа соответствует поставленным условиям, выполняется печать чека «ПЛАТЁЖ НАЛИЧНЫМИ» и чека-ордера, платеж регистрируется как завершённый;

Если внесенная сумма меньше выставленной к оплате или превышает выставленную сумму более чем на 500 рублей, выполняется печать чека «ПЛАТЁЖ НАЛИЧНЫМИ» и чека-ордера, платеж регистрируется как незавершенный, в чеке-ордере указывается сообщение: «Операция не выполнена! Обратитесь в банк!».

9. Если операция не была выполнена по причине несоблюдения условий совершения платежа или произошел сбой по техническим причинам необходимо обратиться филиал Сибирского банка Сбербанка России ОАО, которому принадлежит устройство самообслуживания, в котором Вам будет предложено заполнить заявление установленного образца. В течение трех рабочих дней заявление будет рассмотрено и денежные средства возвращены плательщику.

Передовые банки активно расширяют спектр выполняемых ими услуг, повышают качество обслуживания клиентов, например Сибирский банк Сбербанка России предлагает, операции с физическим металлом:

- золотые мерные слитки весом от 1 грамм до 1000 грамм,

-мерные слитки из серебра от 50 до 1000 грамм,

-платиновые мерные слитки от 5 грамм до 100 грамм,

-мерные слитки из палладия от 5 грамм до 100 грамм.

Слитки соответствуют установленным Государственным стандартам и имеют высшую пробу - от 999,5 (платина и палладий) до 999,9 (золото и серебро). Покупателям слитков выдается специальный сертификат завода-изготовителя с указанием основных характеристик слитка (веса, номера, пробы).

Как показывает статистика, большинство покупателей приобретают слитки в качестве подарка. Более оригинального подарка для дня рождения, юбилея, свадьбы трудно вообразить! Возможность сразу придать «драгоценному» подарку оформленный вид, упаковав его в бархатный футляр прямо в банке, сэкономит массу времени.

Другие покупатели приобретают слитки исключительно для переплавки в ювелирные изделия. Проба "четыре девятки" содержащаяся в продаваемых слитках, пользуется большой популярностью у ювелиров и их клиентов. Цена металла в слитках существенно ниже по сравнению с ценой на ювелирные изделия.

Мерные слитки из драгоценных металлов можно также использовать как средство инвестирования свободных денежных средств, особенно в периоды нестабильной ситуации на мировых рынках. Сибирский банк Сбербанка России осуществляет наряду с продажей и обратную покупку слитков из драгоценных металлов.

Одним из способов размещения денег в драгоценные металлы является обезличенный металлический счет (ОМС). Большинство филиалов Сбербанка России, расположенных на территории Новосибирской, Кемеровской и Томской области осуществляют операции по обезличенным металлическим счетам в золоте, серебре, платине и палладии.Простота и удобство оформления делают этот инструмент привлекательным для вложения временно свободных средств. Клиент заключает с банком договор и приобретает необходимое количество драгоценного металла, которое зачисляется на соответствующий обезличенный металлический счет. НДС в данном случае не взимается. Клиент получает сберегательную книжку, в которой отражено количество драгоценного металла в граммах. По условиям договора обезличенный металлический счет является счетом до востребования, проценты по нему не начисляются, а также нет ограничений по срокам - у инвестора появляется возможность систематически проводить операции по счету - докупать или продавать металл. Не существует минимального остатка на ОМС, что делает услугу доступной самым разным категориям клиентов. Находящийся на ОМС драгоценный металл (или его часть) можно в любой момент продать банку по курсу покупки банка, либо снять со счета физический металл. В случае снятия физического металла со счета клиент уплачивает НДС. Доход для клиента от обезличенных металлов складывается из разницы между ценой его приобретения и ценой его последующей продажи банку. Котировки покупки-продажи обезличенного металла изменяются банком, ежедневно исходя из изменения цен на драгоценный металл на международном рынке.

С использованием обезличенных металлических счетов возможно осуществление следующих операций:

- открытие счета путем покупки обезличенного металла у банка,

- открытие счета путем внесения мерных слитков,

- продажа части или всего металла со счета банку,

- выдача части или всего вклада физическим металлом.

Еще одна услуга это предоставление сейфовых ячеек. Физическим лицам предлагают арендовать сейфовые ячейки для хранения важных документов и ценностей**.**

Хранилища индивидуальных банковских сейфов оборудованы современными техническими средствами, обеспечивающими полную неприкосновенность содержимого ячеек.

Банк несет ответственность за исправность сейфовых ячеек и за безопасность работы с ними, а также обеспечивает охрану хранилищ.

Уезжая в отпуск, длительную командировку или просто опасаясь за сохранность имеющихся вашей квартире ценностей, вы можете воспользоваться индивидуальными сейфовыми ячейками банка.

В банковском сейфе можно хранить наличные деньги, ценные бумаги, драгоценные металлы и камни, ювелирные украшения, деловую документацию, конфиденциальные документы, антиквариат, реликвии, произведения искусства, электронные носители информации и другие ценности.

Банки предлагает различные размеры ячеек, высота которых варьируется от 4,1 до 39,5 см. Арендовать ячейку можно на срок от 1 дня до 2 лет.

Чтобы арендовать ячейку, обратитесь в офис, оборудованный хранилищем индивидуальных банковских сейфов. Для заключения договора аренды вам понадобится только российский паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. После внесения арендной платы наш сотрудник вручит вам комплект ключей, и вы сможете сразу же воспользоваться сейфом.

Сумма арендной платы зависит от срока аренды и размера сейфовой ячейки. Оплата аренды принимается за весь период аренды, как в наличной, так и в безналичной форме. Договор аренды может быть продлен.

При оформлении договора вам также необходимо будет внести сумму залога за комплект ключей от сейфа. Залог будет возвращен после окончания срока аренды сейфа и передачи ключей в банк.

Став арендатором, вы можете выдать доверенность на пользование сейфовой ячейкой третьему лицу.

Арендатор — физическое лицо может наделить полномочиями своего представителя на основании нотариально удостоверенной доверенности или доверенности, оформленной и удостоверенной банком.

Договор аренды с двумя арендаторами:

Индивидуальный банковский сейф (ИБС) может быть предоставлен как одному, так и двум арендаторам в совместное пользование. Банк заключает два вида договоров аренды сейфа с двумя арендаторами.

1) Договор аренды ИБС с особыми условиями доступа (совместный доступ) — доступ к сейфовой ячейке осуществляется двумя арендаторами совместно в течение всего срока договора.

2) Договор аренды ИБС с особыми условиями доступа — по данному договору срок аренды ИБС поделен на 3 периода, в течение которых право доступа к индивидуальному банковскому сейфу дается в начале двум арендаторам совместно, а затем — каждому из них по-отдельности.

Доступ к сейфовой ячейке

Сейфовую ячейку можно открыть только с помощью двух различных ключей, один из которых хранится в банке, второй — у вас или вашего доверенного лица. Это означает, сейф можно открыть исключительно по требованию арендатора.

Арендатор получает доступ к сейфовой ячейке в дни и часы обслуживания клиентов в банке. Доступ осуществляется при предъявлении арендатором ключа и документа, удостоверяющего личность. Доступ доверенных лиц возможен при наличии ключа от сейфовой ячейки, документа, удостоверяющего личность и доверенности, заверенной нотариусом или оформленной и удостоверенной в банке.

Если сейф арендован двумя арендаторами, банк осуществляет контроль за соблюдением условий доступа согласованных между арендаторами.

Ограничения

В индивидуальных банковских ячейках запрещено хранить легковоспламеняющиеся, токсичные, радиоактивные, взрывчатые, наркотические вещества, иные предметы (вещества), объекты флоры и фауны, являющимися источниками неблагоприятного воздействия на человека, окружающую среду, сейфовую ячейку или оборудование банка, а также предметы, свойства которых исключают возможность их хранения.

Конфиденциальность

«Принцип двух ключей» (ключ банка и ключ клиента) обеспечивает максимальную безопасность содержимого индивидуальной ячейки: никто, кроме клиента или его доверенного лица не сможет получить доступ к сейфу.

Помещение в сейфовую ячейку и изъятие из нее предметов вложений, а также работа с ними осуществляются арендатором без контроля со стороны банка.

Банк берет на себя всю ответственность за сохранность и неприкосновенность сейфа, а также гарантирует конфиденциальность сведений о клиенте.

Дополнительный сервис

Банк предоставляет в пользование арендаторам сейфов технические устройства для пересчета и для определения подлинности банкнот.

Перечисленные выше услуги банка - лишь небольшая часть спектра банковских операций и услуг по обслуживанию частных клиентов. Современные банки стремятся всемерно расширять число и повышать качество выполняемых ими операций с тем, чтобы привлечь больше клиентов и повысить свою доходную базу.

## 2.3 Услуги зарубежных банков населению

Банковские системы разных стран, и их организационная структура зависит от многих факторов (объективных и субъективных), к числу которых наряду с историческими, национальными традициями следует отнести так же степень развития товарно-денежных отношений в стране, общий уровень роста экономики, способы регулирования денежного обращения (прямой и косвенный) и друг. Например, на Северо - Американском континенте две высокоразвитые стран мира США и Канада, находящиеся в непосредственной близости друг к другу, имеют прямо противоположные подходы к организации своих банковских систем. В США насчитывается около 12.000 банков, в Канаде всего 6 банков, имеющих филиалы и отделения на территории всей страны. Следовательно, вопрос заключается не в количестве банков, таковых, а в численности банковских учреждений (филиалов, отделений, агентств), обслуживающих предприятия, организации и население.

В мировой банковской практике конкуренция между банками и не банковскими кредитными учреждениями, а так же среди последних порождает тенденцию к определенной универсализации их деятельности, что в свою очередь вызвало дискуссии о том, каковы же отличительные признаки банка, выделяющие его из ряда кредитных институтов, что такое современный банк.

В последние годы быстро менялась традиционная роль банков и других (небанковских) кредитных организаций. Так, на Западе банки осуществляют ипотечные операции, используют закладные; строительные общества предоставляют клиентам банковские услуги; крупные магазины розничной торговли выпускают кредитные и дисконтные карточки: банки приобретают биржевые маклерские фирмы и т д. При этом в соответствии с американским законодательством, например, не банковским кредитным институтом предоставлены те же юридические права, что и банкам. В Великобритании, напротив, кредитные институты (не банки) имеют определенные ограничения в деятельности [26, c.25].

Положение банков на рынке ценных бумаг. Исторически национальные особенности построения банковских систем проявляются тоже в том ,что в отдельных старинах (Германии, Франции, Австрии, Венгрии, Италии и др.) не существует четкого разграничения между коммерческими и инвестиционными банками, что определяется положением последних на рынке ценных бумаг.

В Германии, например, банки, исторически сочетают краткосрочные депозитно-ссудные и долгосрочные инвестиционные операции.

Коммерческие банки могут быть владельцами капитала корпораций, осуществлять эмиссию и размещение ценных бумаг; создавать и владеть инвестиционными фондами; могут иметь представители в советах компании, в которых у них есть собственность.

В США в кредитные и инвестиционные банковские операции четко разграничены. Инвестиционные банки, выполняющие операции с государственными и ценными корпоративными бумагами, выделены в группу специализированных банков, в то время как коммерческим банкам запрещено выполнять операции на фондовом рынке с ценными корпоративными бумагами.

Банковская система Японии, если рассматривать инвестиционную деятельность банков, во многом была построена по американскому образцу.

В отличие от других стран мира, действующие, в Японии законы четко разделяют полномочия между банками и фондовыми компаниями, не позволяют вторгаться в сферу друг друга.

Японские коммерческие банки могут: выступать владельцами части акционерного капитала (не выше 5% общего капитала корпораций) и быть представлены в советах компаний ,в которых они имеют собственность; выполнять трастовые операции, связанные с выпуском ценных бумаг, но не имеют право самостоятельно эмитировать или размещать ценные бумаги.

В Великобритании, в отличие от стран континентальной Европы, коммерческие и инвестиционные банки образовались из торговых банков.

Они имеют привилегию обращаться в Банк Англии за централизованными кредитами и работают с привлеченными средствами коммерческих банков.

Наиболее влиятельные из торговых банков (около 60) входят в Ассоциацию эмиссионных домов. Результатом подобного подхода является различный правовой статус коммерческих и инвестиционных банков.

В настоящее время, практически во всех странах с рыночной экономикой созданы и активно развиваются двухуровневые банковские системы, где на первом уровне функционирует центральный банк страны, осуществляющий эмиссионную, законотворческую, надзорную и прочие виды деятельности; на втором - действуют коммерческие банки.

Сравнивая процентные ставки по депозитам в России (где годовая процентная ставка варьирует от 6.5% до 14,5%) и за рубежом, можно отметить, что в США по банковскому вкладу можно получить 1,75% годовых. В Швейцарии прибыль составит в среднем 3—4%. доход от депозитов в Европе редко превышает 5%. Российские финансисты нередко рискуют своим капиталом, получая более высокую прибыль. Иностранцы сдержанны в выборе тактики. Многие эксперты считают, что, как только российские банки будут опускать планку, многие начнут уходить к иностранцам.

Доверие к иностранным банкам заставляет людей пожертвовать высокими процентами. Но открыть счет в зарубежном банке не так просто.

Многие устанавливают очень высокий «входной» барьер для вкладчиков из-за рубежа.

Если вы задумали хранить по ту сторону границы 1000 долларов, вам, скорее всего, откажут. Начинать взаимоотношения с иностранцами приходится, как правило, с 10 тыс. у. е.

Есть и еще одна неприятная «оборотная сторона» стабильности.

Очень часто в случае досрочного снятия денег со счета клиентам западных банков приходится платить довольно внушительные штрафы и неустойки (1 - 5% от суммы, находящейся на счете). Обслуживание счета в зарубежном банке может стоить от 30 до 1500 долл. в год. Кроме того, с вкладчика-нерезидента могут взять плату за открытие счета — от 100 до 400 у. е. Но такие ограничения компенсируются выгодными предложениями, которых нет в российских банках.

За рубежом существуют так называемые индексируемые депозиты, когда вкладчику предлагается некий минимальный гарантированный доход – 1 - 2% годовых. Остальная прибыль будет зависеть от ситуации на фондовом или валютном рынке (может достигать 8—12%). По сути, это почти то же самое, что игра на бирже. С той лишь разницей, что минимальную прибыль клиент получит всегда, независимо от курса акции.

В ближайший год ситуация вряд ли резко поменяется. Тем, кто идет в банк, чтобы приумножить капитал, лучше выбирать российских финансистов.

Для привлечения средств во вклады коммерческие банки стали широко использовать зарубежный опыт, в частности они осуществляют:

- разработку различных программ по привлечению средств населения;

- предоставление клиентам-вкладчикам различного рода услуг, в том числе и небанковского характера (например, элементов медицинского обслуживания;

- подписку на периодические издания экономической литературы; абонементов на экскурсионное обслуживание в музеях и т.д.);

- проведение широкой открытой рекламы по привлечению клиентуры;

- использование «тихой» целевой рекламы (по почте, телефону);

- использование высокой процентной ставки по вкладам инвестиционного характера;

- выплату постоянным вкладчикам премии «за верность банку».

Важное значение для вкладчиков имеет доступность информации о деятельности коммерческих банков и о тех гарантиях, которые они могут дать.

Решая вопрос о размещении имеющихся у него свободных средств, каждый кредитор должен быть достаточно информирован о финансовом состоянии банка, чтобы самому оценить риск будущих вложений. В этом неоценимую помощь вкладчикам и инвесторам могут оказать рейтинговые оценки деятельности банков специальных агентств и бюро.

# 3. Анализ банковских услуг, предоставляемых отделением Сберегательного банка №6695 и перспективы их развития

3.1. Анализ финансово-экономической деятельности отделения

Сберегательный банк Российской Федерации является одним из крупнейших банков страны и по ряду экономических показателей занимает ведущие позиции в кредитной системе. Ему нет равных среди коммерческих банков по числу филиалов, территориальных банков и агентств.

По организационной структуре Сберегательный банк РФ является акционерным коммерческим банком. Он учрежден Центральным Банком России как акционерное общество открытого типа и зарегистрирован в ЦБ РФ 20 июня 1991 г. Органы управления Сберегательного банка включают:

- общее собрание акционеров.

- Совет банка

- Совет директоров банка

- Президента Сберегательного банка

Компетенция органов управления банка определена в его уставе.

Основными нормативными документами являются:

1. Устав Сбербанка России,
2. Положение о Дзержинском отделении Сбербанка,
3. Положение о дополнительном офисе.

Офис Дзержинского ОСБ №6695 является структурной единицей и образован с целью аккумулирования и эффективного использования финансовых ресурсов предприятий, организаций различных форм собственности, осуществления финансовых операций.

Дополнительный офис не является юридическим лицом. Он осуществляет свою деятельность, распоряжается выделенными средствами и имуществом в пределах предоставленных ему прав в соответствии с Положением, заключает договоры с предприятиями, организациями, а так же физическими лицами.

По обязательствам дополнительного офиса ответственность несет Дзержинское ОСБ. Дополнительный офис в своей деятельности руководствуется законодательством РФ, правилами по кредитованию, ведению расчетных и кассовых операций и другими нормативными документами Центрального Банка Российской Федерации, Уставом, а также Положением о дополнительном офисе.

Отделение предоставляет широкий перечень услуг, как для юридических, так и для физических лиц. Частным лицам отделением предлагаются такие услуги, как вклады в рублях и иностранной валюте, экспресс-переводы, переводы с рублевых и валютных счетов, операции с наличной валютой, открытие и обслуживание пластиковых карт.

Достаточно обширен и перечень услуг для организаций. Назовем те из них, которые пользуются наибольшей популярностью: кредитование, открытие и ведение рублевых и валютных счетов, зарплатные проекты, лизинг. Также отделение оказывает услуги депозитария, брокерские и доверительные операции.

Приоритетным направлением деятельности является работа с физическими лицами по следующим операциям:

1. Расчетно - кассовое обслуживание:

- [открытие и ведение счетов в рублях и иностранной валюте](http://www.pkb.ru/business/rko/#1)

- [безналичные переводы в рублях на территории РФ и в страны ближнего зарубежья](http://www.pkb.ru/business/rko/#2)

- [безналичные переводы в страны ближнего и дальнего зарубежья в иностранной валюте](http://www.pkb.ru/business/rko/#3)

- [безналичные платежи Клиента в рублях в адрес получателей — физических лиц](http://www.pkb.ru/business/rko/#4)

2. Кредитование**:**

- [Жилищные кредиты](javascript:%20showDoc(106,%22%22));

- [Автокредитование](javascript:%20showMenu(108,%201));

3. [Депозитарное обслуживание](javascript:%20showMenu(63,%200))

- Прием платежей

Доходным направлением деятельности отделения является работа с населением в области привлечение вкладов. В этой сфере у отделения устойчивые позиции благодаря эффективному сочетанию качества расчетных услуг с возможностями по управлению накоплениями.

Вкладчики могут выбрать наиболее удобную схему защиты и приумножения своих накоплений.

Банк предлагает клиентам гибкую систему депозитных вкладов в рублях и валюте на срок от 1 месяца до 1 года; специальные виды депозитов, позволяющие объединить оперативность текущего счета и доходность срочного депозита (к числу последних относится, например, вклад, предполагающий максимально высокую доходность, неизменность процентной ставки в течение года и возможность пользоваться средствами на вкладе также, как и на текущем счете без потерь в доходе).

Отделение предлагает своим клиентам несколько видов рублевых и валютных вкладов. Условия некоторых вкладов представлены в приложении. А.1 и А.2.

Широкий спектр вкладов, дополнительные возможности по расчетам и удобный режим работы вызвали быстрый рост количества клиентов: так, в 2009 году примерно 112 тысяч вкладчиков открыли в Дзержинском отделении счета. Общее количество счетов выросло на 55% и превысило 247 тыс. руб. Рассматривая динамику привлеченных отделением средств, можно отметить тенденцию увеличения ресурсного потенциала банка.

Среди ключевых факторов роста можно выделить кредитование и депозиты. Что касается кредитования, то розничный его сегмент продолжает свой стремительный рост из-за недостаточной степени насыщения этого сегмента рынка банковских услуг. Новые продукты, включая кредитные карты и ипотеку, должны обеспечить дальнейший рост розничного кредитования.

В отделении самым перспективным сегментом розничного кредитования является ипотека (см. рис. 3.1)

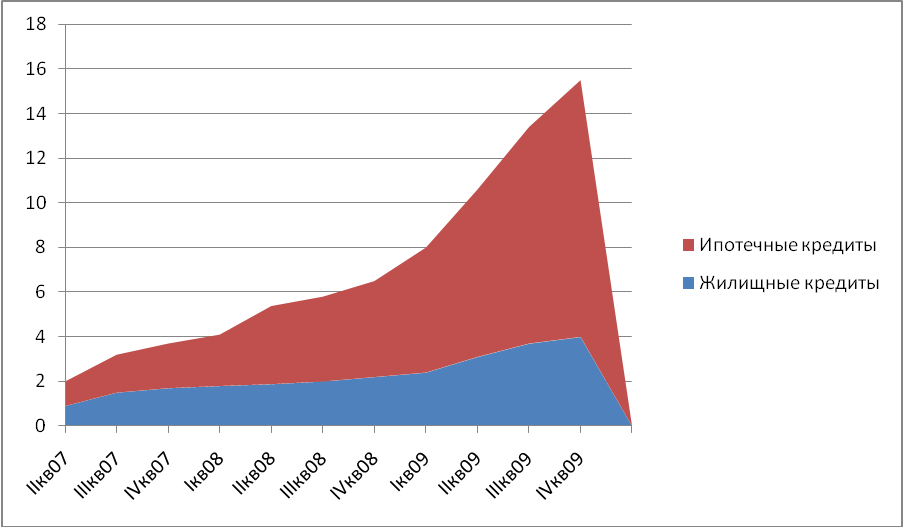


Рисунок 3.1- Динамика ипотечного кредитования

К концу 2009 г. ипотечные кредиты в Новосибирске составляли всего 15,7% средней заработной платы по сравнению с 59% в Москве.

Анализ депозитного портфеля отделения начинается с общего анализа ресурсной базы Банка.

Анализ ресурсной базы свидетельствует об увеличении общей величины пассивов банка: если на 01.01.2008 г. в абсолютном значении они составляют 612 904 тыс. руб., то на 01.01.2009 г. ― 721 306 тыс. руб., что на 108 402 тыс. руб., или 17,7% больше, чем на предыдущую дату. На 01.01.2009 г. их величина уже достигает 1 073 531 тыс. руб., что на 352 225 тыс. руб. больше, чем на 01.01.2008г.; при этом темп роста увеличивается и составляет 148,8%

( см. Прил. Б ).

Увеличение объема пассивов было вызвано, прежде всего, ростом величины обязательств в абсолютном значении, размер которых на 01.01.2007 г. был равен 395 374 тыс. руб., на 01.01.2008г. ― 491 858 тыс. руб. и на 01.01.2009 г. ― 837 155 тыс. руб. Общее изменение размера обязательств банка за анализируемый период составляет 441 781 тыс. руб. при увеличении темпа роста с 124,4% за 2007 г. до 170,2% за 2008 г.

Вторым по значимости показателем, также оказавшим влияние на рост пассивов в целом, является величина собственных средств Банка, увеличившаяся за анализируемый период с 217 530 тыс. руб. до 236 376 тыс. руб., или на 8,7% (при этом темп роста за 2008 г. составляет 105,5%, а в 2009 г. только 103%).

Из анализа структуры пассивов Банка следует, что основной удельный вес приходится на обязательства банка, при этом происходит его рост: если на 01.01.2007 г. и 1.01.2008 г. он был равен соответственно 64,5% и 68,2%, то на 01.01.2009 г. он увеличивается на 9,8% и составляет 78%. Тем самым, на конец анализируемого периода структура пассива баланса Банка стала более традиционной для банковского бизнеса, когда основная доля средств формируется за счет привлеченных и заемных источников (удельный вес собственных средств в пассиве баланса Банка в среднем колеблется от 35,5% до 22%, а доля обязательств ― от 64,5% до 78%).

По итогам 2009 года наблюдалось снижение доли наличности и величины обязательных резервов в активах банка. Данная тенденция в отношении величины обязательных резервов свидетельствует о том, что у банка отвлекается из оборота меньше средств, не приносящих никакого дохода, т.е. происходит «удешевление» стоимости привлеченных ресурсов.

Также уверенно банк занимает место и в тридцатке крупнейших банков России по динамике роста собственного капитала. В структуре собственных средств наибольший удельный вес занимает уставный капитал.

На 01.01.2008 г. его размер составил 1584000 тыс. руб., что на 56% больше, чем два года назад. Однако его доля в пассивах банка значительно снизилась за счет роста объемов привлеченных средств. Следует отметить, что на начало 2009 года доля последних в пассивах банка составила 85%.

Анализ пассива баланса отделения свидетельствует о стабильном росте общей величины ресурсов банка и их составляющих ― собственных средств и обязательств. Положительная динамика ресурсов Банка преимущественно обеспечена значительным ростом обязательств (особенно в 2008г.), однако в течение рассматриваемого периода наблюдается и увеличение размера собственных средств при более низких темпах роста последних по сравнению с обязательствами банка

Важным аспектом в работе отделения с депозитами частных вкладчиков является открытие вкладов, сопровождающееся выдачей дебетовых пластиковых карт. В отделении на «карточных» счетах в 2007 году находилось около 20% всех привлеченных этим банком средств граждан, в 2008 году доля депозитов под пластиковые карты в общем объеме вкладов населения сократилась до 12,2%, а в 2009 году банк вновь начинает набирать обороты по данному показателю. По сравнению с прошлым годом депозиты под пластиковые карты выросли на 7,3% и составили 900609 тыс. руб.

Обязательства банка и определенная часть его собственных средств составляют ресурсную базу кредитной организации. Как правило, обязательства представляют собой наибольшую (и не принадлежащую банку) долю ресурсов, используемую на определенных условиях в качестве финансового источника.

Основным источником для анализа обязательств банка, как и его капитала, является публикуемая форма бухгалтерского баланса (форма № 0409806) (см. Прил. А). Данная форма в значительной степени приближена к балансовому отчету, составляемому по международным стандартам финансовой отчетности.

Наибольший интерес для дальнейшего анализа представляет структура обязательств в целом и привлеченных средств в частности. Первую позицию в структуре привлеченных средств занимает депозитный портфель Банка, доля которого в общем объеме обязательств на 01.01.2007 г. составляет 54,9% (или 217 205 тыс. руб.), на 01.01.2008 г. она возрастает на 11,1% и достигает отметки 66% (или 324 700 тыс. руб.), на 01.01.2009 г. она, напротив, снижается ― до 52,2% (или 437 218 тыс. руб.). Несмотря на уменьшение доли, темпы роста депозитного портфеля на протяжении анализируемого периода остаются высокими, хотя и имеют тенденцию к снижению. При абсолютном росте размера депозитного портфеля за период 01.01.200–01.01.2008 гг. на 107 495 тыс. руб. темп роста составляет 149,5%, а за период 01.01.2008–01.01.2009 гг. ― 134,7% при увеличении суммы на 112 518 тыс. руб.

Депозитный портфель Банка на протяжении всего анализируемого периода занимает наибольший удельный вес в обязательствах банка (в среднем 58%), что можно рассматривать как положительный факт с позиции возможности использования привлеченных депозитов в активных операциях, приносящих доход. В качестве отрицательной тенденции отмечается снижение доли депозитного портфеля за период 01.01.2008–01.01.2009 гг.

Для получения более объективного суждения о депозитном портфеле и оценки комиссионного дохода от необходимо провести его анализ по: характеру операций, категориям вкладчиков, основным видам депозитов, срокам привлечения, стабильности, в разрезе валют, стоимости.

Данные, представленные (см. Прил. В), свидетельствуют о формировании депозитного портфеля Банком исключительно посредством проведения депозитных операций с клиентами, т. е. физическими и юридическими лицами, исключая кредитные организации (банки).

Следует отметить, что отсутствие в депозитном портфеле сертификатов (депозитных и сберегательных), как одного из возможных инструментов, с помощью которого привлекаются денежные средства, несколько обедняет депозитную деятельность отделения и сужает возможности банка в формировании более стабильной и управляемой депозитной базы.

Важнейшей категорией вкладчиков для отделения, как и для большинства банков, являются физические лица. Однако, как показал анализ депозитного портфеля Банка, явно прослеживается тенденция снижения доли депозитов физических лиц: с 88% на 01.01.2007 г. До 52% на 01.01.2008г. При этом в течение 2008г. происходит не только снижение удельного веса до 56,3% (на 31,7%), но и уменьшение абсолютного значения депозитов физических лиц (на 01.01.2007г. оно составляет 191 134 тыс. руб., а на 01.01.2008 г. ― 182 959 тыс. руб.). В 2008 г. банк активизировал работу по привлечению вкладов физических лиц, за год они выросли на 24,2%, однако их доля по сравнению с предыдущим отчетным периодом сокращается и составляет на 01.01.2009 г. 52%.

На протяжении рассматриваемого периода Банк осуществлял проведение депозитных операций с физическими лицами-нерезидентами, доля средств которых в общей сумме депозитов незначительна и колеблется от 0,4% на 01.01.2007 г. до 0,2% на 01.01.2008 г., не оказывая существенного влияния на динамику и структуру депозитного портфеля в целом.

3.2. Анализ комиссионного дохода от предоставления банковских услуг по отделению

Сегодня на комиссионный бизнес обращено гораздо более пристальное внимание. В ситуации, когда доходы от кредитования уменьшились, он становится тем источником, который может увеличить доходы банков.

В специализированных банках, таких как Сбербанк давно сосредоточил свое внимание на комиссионной деятельности, доход от подобных операций (непроцентный доход) формирует до 45—50% общего дохода банка. Такая пропорция в разделении процентных и непроцентных доходов для многих кредитных организаций сейчас является целью.

Сейчас комиссионный доход отделения складывается из трех основных составных частей.

Во-первых, это обслуживание населения по ежемесячным обязательным платежам, в том числе коммунальным и налоговым. В эту же категорию можно отнести периодические платежи населения за образовательные услуги, погашение кредитов банков.

Во-вторых, это сектор переводов денежных средств от физических лиц, в том числе и переводы за рубеж. В эту категорию входят как банковские переводы, так и системные переводы денежных средств от одного физического лица другому.

Отделение предлагает клиентам - физическим лицам услугу - срочные денежные переводы «Блиц», основанную на применении современных банковских технологий и высокоскоростных каналов связи.

Параметры услуги «Срочные денежные переводы «Блиц»:

- способ перевода - наличными денежными средствами без открытия счета отправителя и получателя;

- срок исполнения перевода - 1 час;

- максимальная сумма перевода - 500 000 рублей;

- переводы осуществляются: между физическими лицами- резидентами между физическими лицами – нерезидентами;

- плата за перевод - 1,75% от суммы, но не менее 150 руб. и не более 3 000 руб.

Выплата перевода осуществляется бесплатно.

Невостребованный перевод может быть отменен по желанию отправителя в любом структурном подразделении, осуществляющем прием и выплату срочных денежных переводов «Блиц». Комиссия за отмену срочного денежного перевода «Блиц» составляет 50 руб.

Так же - физическим лицам предлагают услугу - международные срочные денежные переводы «Блиц», комиссионный доход, по которой значительно выше.

Плата за перевод - 1% от суммы, но не менее 150 руб., 5 дол. США или 5 евро.

Выплата перевода - 1% от суммы. Невостребованный перевод может быть отменен по желанию отправителя в структурном подразделении, осуществившем прием данного перевода. Комиссия за отмену международного срочного денежного перевода «Блиц» составляет 150 руб.

Третья категория — это разовые платежи физических лиц, например штрафы или оплата покупок по безналичному расчету.

**Таблица 3.1- Тарифы Сибирского банка Сбербанка России ОАО по взиманию комиссии с физического лица при оплате штрафов на устройствах самообслуживания.**

| Размер штрафа | Размер комиссии |
| --- | --- |
| ¾ до 1000 руб. включительно | ¾10 руб. |
| ¾ 1001 руб.  ¾ свыше 1001 руб. до 1300 руб. включительно  ¾1 301 руб.  ¾ свыше 1301 руб. до 1500 руб. включительно  ¾ 1 501 руб.  ¾ свыше 1501 руб. до 2500 руб. включительно  ¾ 2 501 руб.  ¾ свыше 2501 руб. до 3000 руб. включительно  ¾ 3 001 руб.  ¾ свыше 3001 руб. до 3500 руб. включительно  ¾3 501 руб.  ¾ свыше 3501 руб. до 4000 руб. включительно  ¾ 4001 руб.  ¾ свыше 4001 руб. (при оплате наличными – до 30000 руб.). | ¾19 руб.  ¾ 20 руб.  ¾29 руб.  ¾30 руб.  ¾39 руб.  ¾ 40 руб.  ¾49 руб.  ¾50 руб.  ¾59 руб.  ¾60 руб.  ¾ 69 руб.  ¾ 70 руб.  ¾79 руб.  ¾ 80 руб. |

Платежи через устройства самообслуживания принимаются кратно 1 руб. При сумме платежа 1 руб. комиссия банку составляет 9 руб.

Кроме этого, комиссионным доходом является доход, получаемый от операций с банковскими картами, интернет-банком и моментальных платежей через банкоматы и терминалы.

Сегодня терминалы банка предоставляют возможность круглосуточно оплачивать мобильную, междугороднюю и международную связь (по счетам Ростелекома), Интернет, спутниковое телевидение, погашать кредиты других банков. Также можно оплачивать все коммунальные услуги (по счетам ЕИРЦ, Новосибирсксэнерго и НГТС), Кроме того, предусмотрена оплата штрафов ГИБДД Новосибирска. И через терминалы банка осуществляется погашение кредитов, выданных банком, оплата услуг сотовых операторов, интернет-провайдеров и ЖКХ, кроме того, в 2008 году банк внедрил функцию продажи ПИФов на устройствах самообслуживания.

Комиссия составляет от 0 до 5% от проведенного платежа. Ее размер зависит от того, как выстраиваются отношения с контрагентом, в пользу которого совершается платеж: «Например, при оплате коммунальных услуг, погашении задолженности по кредитным карточкам, оплате коммунальных платежей комиссия не взимается. С нашей точки зрения, этот бизнес очень хорош в особенности для региональных подразделений банка — операционных касс, филиалов.

Помимо использования терминалов привлекательную возможность для отделения увеличить свои комиссионные доходы дают кредитные карты. Они также обеспечивают банки более стабильной и легкоуправляемой клиентской базой.

За использование банковских карт также взимается комиссия, для держателей карт международных платежных систем VISA International, MasterCard Internation, установлены следующие тарифы (см. табл. 3.2)

**Таблица 3.2- Обслуживание банковской  карты**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Карточный продукт | Тариф | | | |
| За первый год обслуживания | | За каждый последующий год обслуживания | |
| по основной карте | по каждой дополнительной карте | по основной карте | по каждой дополнитель-ной карте |
| **Visa Gold,  Gold MasterCard**  -Валюта счета – EURO  -Валюта счета – USD  - Валюта счета – рубли | 100 EURO  100 USD  2400 руб. | 75 EURO  75 USD  1800 руб. | 100 EURO  100 USD  2400 руб. | 75 EURO  75 USD  1800 руб. |
| **Visa Classic,  MasterCard Standard («Mass»)**  -Валюта счета – EURO  -Валюта счета – USD  - Валюта счета – рубли | 25 EURO  25 USD  600 руб. | 15 EURO  15 USD  360 руб. | 15 EURO  15 USD  360 руб. | 10 EURO  10 USD  240 руб. |
| **Сбербанк – Maestro,**  **Сбербанк– Visa Electron**  - Валюта счета – EURO  -Валюта счета – USD  -Валюта счета – рубли | 10 EURO  10 USD  250 руб. | 5 EURO  5 USD  . | 10 EURO  10 USD  250 руб. | 5 EURO  5 USD  120 руб. |
| **Сбербанк – Maestro «Социальная»**  -Валюта счета – рубли | 30 руб. | 120 руб. | 20 руб. | 120 руб. |
| **Сбербанк – Maestro «Студенческая»**  -Валюта счета – рубли | 50 руб. | не выдается | 50 руб. | не выдается |

Характерной чертой является весьма небольшой размер дохода за отдельно взятую операцию, с одной стороны, и огромное количество таких операций — с другой (сотни тысяч или даже миллионы транзакций) (см. рис. 2.2)

Из рис. 2.2 виден значительный рост использования банковских карт с каждым годом. В 2009 году по сравнению с 2007 рост в процентном соотношение составил по международным платежным картам на 37,0 %, а рост СБЕРКАРТ составил 35,0%. Ожидается, что в перспективе банки будут увеличивать сопутствующие продажи кредитных продуктов держателям карт, что позволит ускорить темпы роста розничного кредитного портфеля.

****

Рисунок 3.2- Число банковских карт предоставляемых отделением Сберегательного банка № 6695

Сложившаяся экономическая ситуация изменила структуру прибыли. Раньше львиная доля доходов приходилась на процентные операции, прежде всего кредитование.

В настоящее время на комиссионный бизнес обращено гораздо более пристальное внимание. В ситуации, когда доходы от кредитования уменьшились, он становится тем источником, который может увеличить доходы банков.

В специализированных банках, таких как Сбербанк давно сосредоточил свое внимание на комиссионной деятельности, доход от подобных операций (непроцентный доход) формирует до 45—50% общего дохода банка. Такая пропорция в разделении процентных и непроцентных доходов для многих кредитных организаций сейчас является целью.

Ниже, в таблице 3.3 можно увидеть структуру расходов и доходов отделения сберегательного банка.

**Таблица 3.3 – Отчет о финансовых результатах отделения Сберегательного банка №6695 за 2009 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Сумма (Млн.руб.) | % |
| Доходы | 46938524 | 100,0 |
| Процентные доходы | 42440838 | 85.94 |
| Комиссионные доходы | 3911681 | 10.36 |
| Другие операционные доходы | 551833 | 1,46 |
| Возвращение списанных активов | 34172 | 1,14 |
| Расходы | 37802585 | 100,0 |
| **Процентные расходы** | **17940576** | **100,0** |
| **Комиссионные расходы** | **622146** | **40,8** |
| **Другие операционные затраты** | **1918430** | **20,51** |
| **Отчисления в резервы** | **17321433** | **38,69** |
| **Чистая прибыль (Убыток)** | **9135939** | **x** |

Банк производит отчисления в резервы для покрытия возможных убытков от активных операций. Они зависят от роста негативно классифицированных кредитов в портфелях банков.

Наибольшую часть поступлений (85,9%) банки получили в виде процентного дохода, который составил 32,4 млн. руб., 10,3% составил комиссионный доход.

Банк активно продвигал разнообразные банковские услуги и увеличил **чистый комиссионный доход** на 10,36 % до 3911681 млн. руб. Рост обеспечили большинство видов комиссионных операций за исключением операций кредитования физических лиц, что связано с сокращением количества вновь заключаемых договоров с частными заемщиками.

Что касается структуры этих доходов, то их характерной чертой является весьма небольшой размер дохода за отдельно взятую операцию, с одной стороны, и огромное количество таких операций — с другой (сотни тысяч или даже миллионы транзакций).

Сбербанк добился за счет создания структуры, которая способна пропускать через себя большое количество транзакций. Создание разветвленной территориальной сети пунктов приема платежей, которая способна обслуживать население города, региона или даже нескольких субъектов. В зоне покрытия проживает несколько миллионов человек и их удастся привлечь в банк, то этот бизнес сможет сформировать значительную часть доходов банка.

Для примера мы взяли соотношение процентного и комиссионного дохода отделения за несколько лет. Наглядно видно что доля комиссионного дохода с каждым годом повышается в 2009 году он вырос на 9% по сравнению с 2008 годом (см. рис. 3.3).



Рисунок 3.3- Изменение доли комиссионных доходов за 2004-2009 г.г.

Банком с 2007-2009 годы был осуществлен переход от преимущественно процентного (кредитного) дохода к непроцентному (комиссионному) доходу. Рост значимости непроцентных доходов наблюдается и по сегодняшний день. Сформировавшаяся структура доходов позволила в максимальной степени снизить зависимость Банка от объема размещенных средств и существенно уменьшить общие риски, по всем трем основным направлениям комиссионного дохода.

Прежде всего, это быстрые переводы, в том числе быстрые переводы за границу. Как правило, это переводы между физическими лицами, но в эту же категорию можно отнести и переводы между физическим и юридическим лицом, например покупку в интернет-магазине, оплату счета на поставку или даже покупку недвижимости за рубежом.

Услугами по переводу денег пользуются как граждане России, в том числе вахтовики, так и нерезиденты, которые здесь находятся на заработках. При этом Банк предлагаем своим клиентам 4 различных способа перевести деньги — системные переводы Contact, Western-Union, UNIStream и банковские переводы SWIFT.

Сейчас рынок комиссионных услуг переживает период резкого роста конкуренции. Если раньше он находился на периферии интереса банковских структур, то теперь оказывается в самом его центре. Следствием этого неизбежно станет улучшение качества услуг. Платежи будут осуществляться быстрее, вырастет инфраструктура приемных пунктов. В выигрыше в любом случае окажутся потребители.

Сам бизнес будет расти, оформляться, структурироваться, систематизироваться. Уже сейчас во многих торговых точках на одной площади расположено несколько платежных терминалов разных систем. К конкуренции в этом сегменте подключатся и банки.

На сегодняшний день основными вопросами остаются технологии и сервис. Система платежей должна быть, с одной стороны, максимально удобна и привлекательна для плательщика. Это значит: отсутствие очередей, обученный персонал фронт-офиса, максимальная автоматизация. Ручное заполнение квитанций окончательно уходит в прошлое. Стандартом становится система одного окна, уменьшается время на проведение каждой операции. Стандартом станут единые базы данных, с помощью которых клиент сможет оплатить свои ежемесячные платежи без квитанций, только назвав фамилию или адрес. Более того, из них же он сможет узнать сумму всех своих задолженностей.

В случае, если платежи проводятся через банкомат или платежный терминал, главной задачей становится максимальное упрощение работы с ним. Чем меньше кнопок должен нажимать человек, чем меньше цифр набирать — тем привлекательнее для него тот или иной сервис. Развитие этой системы невозможно без интернет-сервиса. Необходимы и программы повышения лояльности клиента, позволяющие «привязать» его к создаваемой платежной структуре.

Другая сторона того же процесса — снижение операционных издержек банка. Тут основной вопрос — также в автоматизации и росте технологичности. Основной ресурс, подлежащий экономии, — это время операционистов, а в будущем это переход на 100%-ную автоматизацию процесса совершения платежей населением.

3.3 Перспективы расширения спектра банковских услуг в отделении

Для дальнейшего развития банку необходимо постоянно искать другие виды услуг.

В настоящее время все большее распространение среди технологий предоставления банковских услуг кредитными организациями Российской Федерации получают разнообразные способы дистанционного банковского обслуживания или, если использовать международную терминологию, так называемого «электронного банкинга».

С внедрением отделением системы класса «Клиент-Банк» процесс осуществления операций юридических лиц с банковским счетом значительно упростился: бухгалтер предприятия, имеющий персональный компьютер с модемом, получил возможность работать с банковским счетом, не покидая стен своего кабинета. Все, что для этого нужно, установить специальную программу и получить в банке дискеты с цифровыми подписями.

За год количество клиентов, работающих через систему «Клиент –Банк», увеличилось. За обслуживание с клиента взимается плата в размере от 15 до 30 долларов США в зависимости от оборотов клиента (табл. 3.1)

Но на смену даже такой прогрессивной системе как «Клиент- Банк», приходят новые технологии.

Преимущества системы «Интернет-Банк» отражены в таблице 3.4.

**Таблица 3.4-Сравнительная характеристика систем «Клиент-Банк» и «Интернет-банк»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| «Клиент-Банк» | | «Интернет-Банк» | |
| Преимущества | Недостатки | Преимущества | Недостатки |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.Возможность электронного документооборота | 1.Необходимость установки специальной программы | 1.Консолидированная база данных (получение информации из любой точки страны) | 1. Осущест-вление только безналич-ных расчетов |
| 2.Отсутствие фактора территориальной близости при выборе банка | 2.Ограничение мгновенной связи с ростом числа клиентов (обслуживание только одного клиента за один сеанс связи) | 2.Своевременное и полное получение необходимой информации в любой момент времени | 2.Недостаточность законодательной базы |
| 3.Дистанционная работа с банковским счетом | 3.Высокоая стоимость оборудования (при наращивании мощностей модемного пула) | 3.Полная гарантия конфиденциальности и безопасности |  |
| 4.Выполнение любой банковской операции в любое время суток | 4.Высокая плата за пользование услугами системы | 4. Низкая стоимость |  |
| 5.Выполнение любой банковской операции в любое время суток |  | 5.Отсутствие трудоемкой ручной работы по сортировке и обработке бумажных документов. |  |

Применение в системе Интернет-банкинг самых современных разработок в области защиты информации дает полную гарантию безопасности. Работая с системой, клиент может быть уверен в конфиденциальности переданной информации. Использование электронного ключа, являющегося аналогом подписи клиента под электронным документом, исключает возможность передачи другими лицами документов от имени клиента.

Таким образом, на основе сравнительной характеристики двух систем можно сделать следующие вывод о том, что электронное ведение бизнеса банками - это перспективно развивающаяся форма взаимодействия банка и клиента. Перспективные доходы от внедрения системы «Интернет-Банк» рассмотрим на примере таблицы 3.5.

**Таблица 3.5-Перспективные доходы банка от внедрения системы «Интернет-Банк» отделения Сберегательного банка №6695**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Год | Количество клиентов | Доход банка (тыс. руб.) |
| 2010 | 1000 | 1560 |
| 2011 | 1500 | 2340 |
| 2012 | 2000 | 3120 |
| Итого | 4500 | 7020 |

По табличным данным прослеживается положительная динамика роста числа клиентов отделения Сберегательного банка №6695. В 2010 г. количество клиентов увеличится до 1000 предприятий, а доход банка от внедрения системы «Интернет-Банк» будет равен 1560 тыс. рублей. К 2011 г. их количество будет равным 2000, и доход соответственно возрастет до 3120 тыс. рублей.

Кроме того, необходимо обратить внимание на еще один аспект, касающийся электронного ведения бизнеса (один из перспективных путей развития банковского сектора в будущем) – это мобильная коммерция. Мобильная коммерция включает в себя торговлю товарами и услугами, осуществляемую между организациями (в том числе и банками) и конечным клиентом, а так же мобильных терминалов. Под мобильными терминалами подразумевается аппараты, подключенные к мобильным радиосетям и выполняющие либо роль «постоянного спутника» человека, либо интегрированные в транспортные средства.

Сейчас стоит вопрос о продаже платежных и расчетных услуг, в связи, с чем провайдеры мобильной связи хотят утвердить мобильные телефоны в роли платежного средства. Кстати клиент уже сейчас получает ежемесячные счета либо платит по предоплате.

Платежные функции мобильных конечных устройств могли бы с таким же успехом использоваться и для оплаты стационарных услуг – мелкие суммы платежей, так называемые микроплатежи, которые нельзя осуществить через расчетные банковские карты или кредитные карты, могут тогда осуществляться через провайдера расчетных услуг в ежемесячных счетах за мобильную телефонную связь. Через Интернет можно внедрить такую услугу как «SMS – Банк», с помощью которой можно будет отслеживать состояние своего счета по мобильному телефону, получать выписку о последних операциях по счету. Преимущества данной услуги: оперативность, то есть оперативное получение информации о текущем состоянии счета в любое время суток; удобство, то есть позволит в режиме «реального времени» иметь прямой доступ к личному банковскому счету и получать информацию по счету с любого мобильного телефона; экономия, то есть стоимость одного сообщения 4,5 руб (без учета стоимости услуги операторов сотовой связи).

В 2010 году количество абонентов сотовой связи в районе составит примерно 48620 чел., с каждым годом их количество будет увеличиваться на 10%. И примерно у 10% владельцев мобильных телефонов есть счета в банке. На основе этих данных рассчитаем доход банка, если каждый из абонентов воспользуется услугой «SMS – Банк» хотя бы 1 раз в месяц (табл. 3.6).

**Таблица 3.6-Прогнозируемый доход банка от услуги «SMS – Банк»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Год | Количество клиентов | Доход банка (тыс. руб.) |
| 2010 | 4862 | 262,5 |
| 2011 | 5348 | 288,8 |
| 2012 | 5883 | 317,7 |

При введении услуги «SMS – Банк» доходы отделения увеличатся в 2010 на 262,5 тыс. руб., в 2011 г. – 288,8 и в 2012 г. – 317,7 тыс. рублей.

Для банков становится все более необходимым выбор программных решений, которые рассчитаны на перспективу технологического роста и дают возможность вложить инвестиции в систему автоматизации. Время дешевых программных решений осталось в прошлом, поэтому самое время задуматься об окупаемости затрат на систему автоматизации, в том числе за счет внедрения и использования передовых финансовых технологий, консолидированных в промышленных решениях.

В современных условиях продолжается развитие тенденции расширения функции коммерческих банков, которые для улучшения банковской ликвидности, получения доходов, занятия позиций на рынке развивают не характерные ранее для банков операции и услуги. Каждый год появляются новые разновидности займов и депозитов и принципиально новые виды деятельности (например, страхование и торговля ценными бумагами). Разнообразные услуги, предлагаемые современным банком, позволяют сделать жизнь клиента удобнее. Клиенты могут удовлетворить практически все свои потребности в финансовых услугах в одном месте.

Интерес к развитию современных банковских технологий определяется не желанием извлечь сиюминутную выгоду, а, главным образом, стратегическими интересами. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым технологиям операции, банки в первую очередь стремятся к удешевлению и сокращению своей рутинной работы.

На основе приведенных выше мероприятий по повышению эффективности банковских услуг определим общий прогнозный доход банка от их введения (табл. 3.7).

**Таблица 3.7-Прогнозный доход отделения Сберегательного банка №6695 (тыс. руб.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование статьи прогнозируемого дохода | Год | | |
| 2010 г | 2011г | 2012 г |
| 1.Система «Интернет-Клиент» | 1560 | 2340 | 3120 |
| 2.. Услуга «SMS – Банк» | 262,5 | 288,8 | 317,7 |
| Итого | 1822,5 | 2628,8 | 3437,7 |

Согласно табличным данным доход банка в 2010 году увеличится на 1822,5 тыс. руб. Таким образом, банк это фирма, предоставляющая финансовые услуги осуществляющая профессиональное управление денежными ресурсами общества, а так же выполняющая другие многочисленные функции в экономике. Успех банка зависит от того, насколько предоставляемые им финансовые услуги отвечают общественному спросу, насколько они качественные и конкурентоспособны в ценовом отношении. Использование самых современных технологий банковских операций жизненно необходимо банкам, так как помогает им побеждать в конкурентной борьбе.

# Заключение

Данная дипломная работа была посвящена анализу розничных услуг коммерческого банка.

В первой части работы были рассмотрены вопросы организации розничного банковского бизнеса. В частности, были рассмотрены понятия банковской услуги и банковского продукта; представлена классификация банковских услуг; процесс разработки продуктовой стратегии банка на розничном рынке, а так же проведен анализ современного состояния рынка банковских услуг. На основании анализа рынка банковских услуг можно сделать вывод, что за период с 01.01.2007 по 01.01.2010 свидетельствует, что банки значительно активизировали работу на рынке банковских услуг для физических лиц, увеличивая объемы их предоставления, расширяя их спектр и улучшая качество. Наиболее востребованными со стороны населения видом услуг являются размещение средств в депозиты и кредитование.

Во второй части был проведен анализ современного состояния и перспектив развития услуг коммерческих банков населению и рассмотрен опыт предоставления услуг зарубежными банками.

Третья часть была посвящена анализу деятельности отделения Сберегательного банка №6695 на рынке розничных услуг.

Сберегательный банк Российской Федерации является одним из крупнейших банков страны и по ряду экономических показателей занимает ведущие позиции в кредитной системе. Ему нет равных среди коммерческих банков по числу филиалов, территориальных банков и агентств.

Сберегательный банк предоставляет большое количество услуг как для физических, так и для юридических лиц.

Анализ финансового состояния показал, что по итогам 2009 года в банке наблюдалось снижение доли наличности и величины обязательных резервов в активах банка. Данная тенденция в отношении величины обязательных резервов свидетельствует о том, что у банка отвлекается из оборота меньше средств, не приносящих никакого дохода, т.е. происходит «удешевление» стоимости привлеченных ресурсов. Однако несмотря на это, банк уверенно занимает место и в тридцатке крупнейших банков России по динамике роста собственного капитала. В структуре собственных средств наибольший удельный вес занимает уставный капитал. Анализ пассива баланса отделения свидетельствует о стабильном росте общей величины ресурсов банка и их составляющих ― собственных средств и обязательств.

Важным аспектом в работе отделения с депозитами частных вкладчиков является открытие вкладов, сопровождающееся выдачей дебетовых пластиковых карт.

Наибольшую часть поступлений (85,9%) банки получили в виде процентного дохода, который составил 32,4 млн. руб., 10,3% составил комиссионный доход.

Банк активно продвигал разнообразные банковские услуги и увеличил **чистый комиссионный доход** на 10,36 % до 3911681 млн. руб. Рост обеспечили большинство видов комиссионных операций за исключением операций кредитования физических лиц, что связано с сокращением количества вновь заключаемых договоров с частными заемщиками.

Банком с 2007-2009 годы был осуществлен переход от преимущественно процентного (кредитного) дохода к непроцентному (комиссионному) доходу. Рост значимости непроцентных доходов наблюдается и по сегодняшний день. Сформировавшаяся структура доходов позволила в максимальной степени снизить зависимость Банка от объема размещенных средств и существенно уменьшить общие риски, по всем трем основным направлениям комиссионного дохода.

В качестве перспектив расширения спектра банковских услуг в отделнии автором работы были предложены введение Интернет-банкинга и SMS- банкинга и рассчитан примерный дополнительный доход от их внедрения.

# Список литературы

1. О банках и банковской деятельности. Федеральный закон № 395–I от 02.12.1990г ((в ред. Федеральных законов от 21.07.2006 N 106-ФЗ).
2. О центральном банке Российской Федерации (Банке России). Федеральный закон № 86–ФЗ «» от 10.07.2002г.
3. О финансовой аренде (лизинге). Федеральный Закон № 164-ФЗ от 29.10.1998 г.
4. О кредитных бюро. Федеральный закон от 30 декабря 2005 г. № 218-ФЗ.
5. О залоге. Закон РФ от 29 мая 1992 г. № 2872-1 (с изм., внесенными Федеральным законом от 16.07.1998 N 102-ФЗ).
6. О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками и отражения указанных операций по счетам бухгалтерского учета. Положение ЦБ РФ России от 26.06.98 № 39-П.
7. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности. Положение ЦБ РФ от 26.03.04 г. № 254-П.
8. О порядке регулирования деятельности банков. Инструкция ЦБ РФ от 01.10.97г N 1128-У (с изменениями и дополнениями от 13 июля, 1, 24 сентября, 2 ноября 1999 года, 12 мая 2000 года, от 20 марта 2002 г.).
9. Алексашенко С. «Банковский кризис: туман рассеивается?», журнал «Вопросы экономики», 2004, №5. – С. 4-42
10. Антонов Н.Г., Пессель М.А. Денежное обращение, кредит и банки. – М.: АО «Финстатинформ», 2002. – 296с.
11. Ануреев С.В. Платежные системы и их развитие в России.- М.: Финансы и статистика, 2004. – 288с.
12. Банки и банковская деятельность: Банковские услуги. – 2007- №1. - с.26.
13. Банки и банковские операции: Учебник для вузов/Под ред. проф. Е.Ф. Жукова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. – 471с.
14. Банковская система США // Бизнес и банки. – 2006. - №20. – с.10.
15. Банковская услуга как результат интеграции банка в мировую финансовую систему. URL: <http://www.smartcat.ru/3/157_10_3.shtml>
16. Банковское дело/Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: «Роспотребрезерв», 2002. – 432с.
17. Банковское дело: учеб. Под. Ред. В.И. Колесникова.- М.: Финансы и статистика.- 2005.- 460 с.
18. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2006.
19. Банковское кредитование предприятий Москвин В.// Инвестиции в России.- 2004.- №4.- С. 34-44.
20. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. – М.: Финансы и статистика, 2006.
21. Богатин Ю.В., Швандар В.А. Инвестиционный анализ: Учебное пособие для вузов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 193
22. Бухвальд А. Кредитование малого предпринимательства // Вопросы экономики.- 2005.- №4. С.92-99.
23. Бюджетный Кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998г. №145-ФЗ. Ведомости Федерального Собрания Российской Федерации. №25 от 01.09.1998г. ст.32, 34.
24. Введение в банковское дело: Учеб. пособие / Рук. авт. кол. проф. Г. Асхауэр. – М.: 1999. – 627с.
25. Викулин А.Ю. Антимонопольное регулирование рынка банковских услуг. М.: Изд-во БЭК, 2001.
26. Германия: банки и банковская деятельность // Банковские услуги. – 2006. - №10. – с.25-29.
27. Глушкова Н.Б. Банковское дело. – М.: Академ. Проект, 2006. – 324 с.
28. Головин Ю.В., Ю.И. Львов.Банки и банковские операции в России / Под ред. М.Х. Лапидуса. М.: Финансы и статистика, 2001.
29. Дробозина Л. А., Можайсков О. В. Финансовая и денежно-кредитная система Англии. - М.: Финансы, 2000. – 326с.
30. Едронова В.Н., Хасянова С.Ю. Зарубежные и отечественные подходы к определению кредитоспособности заемщика // Деньги и кредит. - 2003. - № 10. - С. 3-8.
31. Жарковская Е.П., Арендс И.О. Банковское дело: Курс лекций. – М.: Омега-Л, 2005.
32. Жилищно-накопительные вклады могут стать одним из путей решения жилищной проблемы. URL: http://urbc.ru/index.php?newsid=123180
33. Жуков Е.Ф. Деньги. Кредит. Банки. М., Банки и биржи, ЮНИТИ. 1999г. – 270 с.
34. Жуков Е.Ф. Деньги. Кредит. Банки: Учебник для вузов. / Под ред. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
35. Захаров В.С. Коммерческие банки: проблемы и пути развития // Деньги и кредит. –2006. - №9. – с.9-13.
36. Иванов А.Н. Платежные услуги банков // Деньги и кредит. – 2006. - №9. – с.58-64.
37. Кабушкин С.Н. «Управление банковскими кредитными рисками» - М.: Новое знание, 2005.
38. Кирисюк Г.М., Ляховский В.С. Оценка банком кредитоспособности заемщика // Деньги и кредит. - 2004. - № 4. - с. 30-34.
39. Красивый жест: малый бизнес// Эксперт.- 2005.- №10. – С. 28
40. Кушуев А.А. Показатели платежеспособности и ликвидности в оценке кредитоспособности заемщика // Деньги и кредит. - 2004 - № 12 - С. 52-66.
41. Лаврушин О.И. Банковское дело. М: Финансы и статистика.2005.
42. Лаврушин О.И. Банковское дело. Современная система кредитования. – М.: КноРус, 2006. – 453 с.
43. Мал бизнес, да дорог, Ескевич А.// Эксперт-Сибирь.- 2005.- №10.- С. 10-15.
44. Обзор российского рынка платежных карт. Тенденции и перспективы развития/ . URL: <http://www.cbr.ru/analytics/bank_system/cards.pdf> ЦБ РФ.
45. Объём эмиссии карт Сбербанка. Прайм-Тасс. URL:<http://bankir.ru/news/newsline/cards/28.04.2007/82681> -
46. Овчаров А.О. Организация управления рисками в коммерческом банке // Банковское дело. – 2004. - № 1. - С. 18-31.
47. Оперативный обзор рынка банковских услуг. URL: http://marketing.rbc.ru/research/562949954523226.shtml
48. Официальный сайт Агентства РБК. Рейтинг. URL: http://rating.rbc.ru/
49. Печникова А.В. Банковские операции. – М.: Форум-Инфра, 2006. – 347 с.
50. Реструктуризация в сфере кредитов малого бизнеса, Бажан А.И.// Деньги и кредит.- 2004.- №4.- С. 22-27.
51. Реструктуризация в сфере кредитов малого бизнеса, Бажан А.И.// Деньги и кредит.- 2005.- №4. – С, 23
52. Сагитдинов М.Ш., Калимулина Ф.Ф. К вопросу об анализе деятельности коммерческого банка // Банковское дело. – 2004. - № 10. - С. 15-24.
53. Смирнов Е.П. Банковские системы России // Банковское дело. – 2006. - №9. – с.24.
54. Тавасиев А.М. Банковское дело. Базовые операции для клиентов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 155 с.
55. Тавасиев А.М. Банковское дело. Дополнительные операции для клиентов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 155 с.
56. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции. – М.: ИПЦ «Вазар-Ферро», 2002. – 320с.
57. Финансы. Денежное обращение. Кредит.: Учебник для вузов / под ред. проф. Л.А. Дробозиной. – М.: Финансы, ЮНИТИ, 1999. – 479с.
58. Халевинская Е.Д. Банковские кредиты // Аудит и финансовый анализ. – 2005. - № 4. - С. 20-25.
59. Хандруев А.А. Управление рисками банков: научно-практический аспект // Деньги и кредит. – 2005. - № 6. - С. 17-21.
60. Шеремет А.Д., Щербакова Г.Н. Финансовый анализ в коммерческом банке. – М: Финансы и статистика, 2004.

## Приложение А

**Условия депозитных вкладов Сбербанка РФ**

Таблица А.1- Вклад Накопительный (действуют с 15 января 2009 г.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Периодичность выплаты процентного дохода | Сумма вклада | Срок вклада/Годовая процентная ставка\* | | | | | |
| 91-180 дней | 181-270 дней | 271-366 дней | 367-732 дня | 733-1079 дней | 1080 дней |
| Российский рубль | по окончанию срока вклада | от 3 000 до 100 000 | 11,50% | 12,00% | 12,50% | 13,00% | 13,50% | 14,00% |
| от 100 001 до 450 000 | 11,75% | 12,25% | 12,75% | 13,25% | 13,75% | 14,25% |
| свыше 450 001 | 12,00% | 12,50% | 13,00% | 13,50% | 14,00% | **14,50%** |
| Доллар США | по окончанию срока вклада | от 100 до 3 500 | 7,00% | 7,50% | 8,50% | 9,00% | 9,50% | 10,00% |
| от 3 501 до 15 000 | 7,25% | 7,75% | 8,75% | 9,25% | 9,75% | 10,25% |
| свыше 15 001 | 7,50% | 8,00% | 9,00% | 9,50% | 10,00% | **10,50%** |
| Евро | по окончанию срока вклада | от 100 до 3 500 | 7,00% | 7,50% | 8,50% | 9,00% | 9,50% | 10,00% |
| от 3 501 до 15 000 | 7,25% | 7,75% | 8,75% | 9,25% | 9,75% | 10,25% |
| свыше 15 001 | 7,50% | 8,00% | 9,00% | 9,50% | 10,00% | **10,50%** |

Таблица А. 2- Вклад Универсальный (действуют с 15 января 2009 г.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Периодичность выплаты процентного дохода | Срок вклада | Сумма вклада | Годовая процентная ставка\* | Годовая процентная ставка при досрочном расторжении в зависимости от фактического срока нахождения средств во вкладе | | | |
| до 90 дней | 91-180 дней | 181-270 дней | 271-366 дней |
| Российский рубль | Ежемесячно | 367 дней | от 50 000 до 500 000 | 11,00% | 0,1% | 1% | 6% | 6,5% |
| от 500 001 до 1 000 000 | 11,25% |
| от 1 000 001 | **11,50%** |
| Доллар США | Ежемесячно | 367 дней | от 1 500 до 15 000 | 8,50% | 0,1% | 1% | 3% | 3,5% |
| от 15 001 до 30 000 | 8,75% |
| от 30 001 | **9,00%** |
| Евро | Ежемесячно | 367 дней | от 1 500 до 15 000 | 8,50% | 0,1% | 1% | 2% | 2,5% |
| от 15 001 до 30 000 | 8,75% |
| от 30 001 | **9,00%** |

## Приложение Б

**Баланс Дзержинского ОСБ №6695 Сбербанка РФ г. Новосибирска, тыс. руб.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Актив | 1.01.2007 г. | 1.01.2008 г. | 1.01.2009 г. | Пассив | 1.01.2007 г. | 1.01.2008 г. | 1.01.2009 г. |
| 1. Денежные средства | 33975 | 24 686 | 48 577 | 1. Собственные средства | 217530 | 229448 | 236376 |
| 2. Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации | 54918 | 155 734 | 144 425 | 1.1. Уставный капитал | 159850 | 159850 | 159850 |
| 2.1. Обязательные резервы | 28815 | 12 095 | 17 192 | 1.2. Эмиссионный доход | 13050 | 13050 | 13050 |
| 3. Средства в кредитных организациях | 16978 | 25 413 | 21 989 | 1.3. Переоценка основных средств | 2919 | 2905 | 2905 |
| 4. Чистые вложения в торговые ценные бумаги | 0 | 0 | 0 | 1.4. Расходы будущих периодов и предстоящие выплаты, влияющие на собственные средства | -242 | 616 | 2466 |
| 5. Чистая ссудная задолженность | 476471 | 486 434 | 814 988 | 1.5. Фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет в распоряжении кредитной организации (непогашенные убытки прошлых лет) | 39486 | 41292 | 53610 |
| 6. Чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения | 3411 | 99 | 206 | 1.6. Прибыль (убыток) за отчетный период | 1983 | 12967 | 9427 |
| 7. Чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи | 2 | 0 | 0 | 2. Обязательства, всего | 395374 | 491858 | 837155 |
| 8. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы | 23846 | 25 095 | 34 836 | 2.1. Кредиты Центрального банка Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| 9. Требования по получению процентов | 1722 | 529 | 599 | 2.2. Средства кредитных организаций | 47717 | 5550 | 3956 |
| 10. Прочие активы | 1581 | 3 316 | 7 911 | 2.3. Средства клиентов | 339999 | 475129 | 769035 |
|  |  |  |  | 2.3.1. Вклады физических лиц | 191134 | 182959 | 227220 |
|  |  |  |  | 2.4. Выпущенные долговые обязательства | 5836 | 6938 | 59486 |
|  |  |  |  | 2.5. Обязательства по уплате процентов | 1131 | 792 | 1025 |
|  |  |  |  | 2.6. Прочие обязательства | 394 | 519 | 1441 |
|  |  |  |  | 2.7. Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами оффшорных зон | 297 | 2930 | 2212 |
| Всего активов | 612904 | 721 306 | 1 073 531 | Всего пассивов | 612904 | 721306 | 1073531 |

## Приложение В

**Анализ структуры и динамики ресурсов коммерческого Дзержинского ОСБ №6695 Сбербанка РФ г. Новосибирска за 2007–2009гг.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование статьи | 1.01. 2007 г. | | 1.01. 2008 г. | | абсолютное изменение, тыс. руб.  (+, -) | Темп роста, % | Изменене итога пассива за счет измененя основных статей, % | 1.01. 2009 г. | | абсолютное изменение, тыс. руб.  (+, -) | Темп роста, % | Изменене итога пассива за счет измененя основных статей, % |
| сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % |
| Собственные средства | 217530 | 35,5 | 229448 | 31,8 | +11918 | 105,5 | 11,0 | 236376 | 22,0 | +6928 | 103,0 | 2,0 |
| Обязательства | 395374 | 64,5 | 491858 | 68,2 | +96484 | 124,4 | 89,0 | 837155 | 78,0 | +345297 | 170,2 | 98,0 |
| Пассивы, всего | 612904 | 100 | 721306 | 100 | +108402 | 117,7 | 100 | 1073531 | 100 | +352225 | 148,8 | 100 |

## Приложение Г

**Анализ депозитного портфеля по характеру операций Дзержинского ОСБ №6695 Сбербанка РФ г. Новосибирска за 2007–2009 гг.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование статьи | Балансовый счет | 1.01. 2007 г. | | 1.01. 2008 г. | | Изменение | | Темп роста, % | 1.01. 2009 г. | | Изменение | | Темп роста, % |
| сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | абсолют-  ное, тыс. руб. (+/-) | относи-тельное  (+/-), % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | абсолют-  ное тыс. руб. (+/-) | относи-тельное  (+/-), % |
| Депозитные операции с клиентами | 410-426 | 217205 | 100 | 324700 | 100 | +107495 | - | 149,5 | 437218 | 100 | +112518 | - | 134,7 |
| Депозитные операции с банками | 312 (13-21), 315, 316 | 0 |  | 0 |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |
| Депозитные операции с ценными бумагами | 521, 522 | 0 |  | 0 |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |
| Депозитный портфель, всего |  | 217205 | 100 | 324700 | 100 | +107495 | - | 149,5 | 437218 | 100 | +112518 | - | 134,7 |