**Содержание**

[Введение 3](#_Toc197248579)

[Глава 1. Теоретические и правовые основы обслуживания физических лиц в коммерческих банках 6](#_Toc197248580)

[1.1. Современное состояние и тенденции развития банковского обслуживания физических лиц в Российской Федерации 6](#_Toc197248581)

[1.2. Нормативно-правовое регулирование банковского обслуживания физических лиц 14](#_Toc197248582)

[Глава 2. Организация обслуживания физических лиц (на примере Петроградского отделения Сбербанка России № 1879) 23](#_Toc197248583)

[2.1. Характеристика банка 23](#_Toc197248584)

[2.2. Комплексный финансовый анализ деятельности Петроградского ОСБ № 1879 27](#_Toc197248585)

[2.3. Услуги и продукты банка на рынке банковского обслуживания физических лиц 39](#_Toc197248586)

[2.4. Информационное обеспечение и развитие банковских технологий при обслуживании физических лиц в банке 51](#_Toc197248587)

[3. Рекомендации по совершенствованию обслуживания физических лиц в Петроградском ОСБ № 1879 55](#_Toc197248588)

[3.1. Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания населения 55](#_Toc197248589)

[3.2. Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий 67](#_Toc197248590)

[3.3. Меры экономической безопасности деятельности Петроградского ОСБ № 1879 в сфере обслуживания населения 73](#_Toc197248591)

[Заключение 79](#_Toc197248592)

[Список использованной литературы 82](#_Toc197248593)

Приложения

# Введение

*Актуальность темы исследования*. В современных условиях развитие банковского сектора во многом осуществляется за счет увеличения доли услуг, предоставляемых коммерческими банками физическим лицам, или иными словами – розничных банковских услуг.

Стремительный рост рынка розничных банковских услуг, наблюдающийся в настоящее  время,  обостряет межбанковскую конкуренцию, что требует от банков все большей ориентации на потребителей.

В условиях кризисных явлений мировой финансовой системы  для России актуальной задачей становится поиск внутренних источников финансирования. А для банков важнейшим из таких источников является  привлечение сбережений населения. Более того, диверсификация банковской деятельности путем расширения розничных услуг позволяет в целом снизить банковские риски.

Следовательно, исследование проблем, касающихся сущности, роли и особенностей банковского обслуживания населения, выявление его специфики, а также содержания и особенностей функционирования банка на рынке розничных услуг являются актуальными для современной России.

*Степень разработанности проблемы*. Банковское обслуживание физических лиц долгое время не рассматривалось как относительно самостоятельная часть банковской деятельности, и сложившегося законченного определения банковского розничного бизнеса в настоящее время нет. Среди работ, в которых значительное внимание уделялось бы именно розничным услугам банков необходимо отметить исследования таких авторов, как Г.С. Панова, А.А. Казимагомедов, М.Ю. Воронько, А.К. Пухов, В.А. Романенко, О.Н. Солнцев. Между тем, в их работах практически не рассматриваются вопросы формирования и реализации розничных стратегий, а исследуется лишь специфика тех услуг, которые предоставляются банками частным лицам. В то же время, обострение конкуренции на рынке банковских услуг заставляет банки более взвешенно подходить к выбору форм и методов работы с клиентами и способов продвижения своих услуг на рынке, что в свою очередь, предполагает необходимость разработки самостоятельных программ развития розничного бизнеса банка.

*Объектом исследования* дипломной работы выступает структурное подразделение крупнейшего российского универсального коммерческого банка – Сбербанка России (Петроградское ОСБ № 1879) и его деятельность на рынке обслуживания населения.

*Предмет исследования* составляет совокупность экономических и организационных отношений, возникающих в процессе разработки и реализации мероприятий по совершенствованию обслуживания населения на современном высоко конкурентном банковском рынке.

Актуальность темы работы, степень ее научной разработки, объект и предмет предопределили выбор *целей и задач исследования*.

*Целью дипломной работы* выступает исследование теоретических и практических представлений о сущности и особенностях банковского обслуживания населения, обоснование методологических подходов к разработке коммерческим банком направлений совершенствования системы обслуживания населения.

Для достижения поставленной цели в работе сформулированы следующие *задачи*:

- исследовать теоретические и правовые основы обслуживания физических лиц в коммерческих банках, определить современное состояние и тенденции развития банковского обслуживания физических лиц в России;

- провести анализ организации обслуживания физических лиц на примере Петроградского ОСБ № 1879;

- разработать рекомендации по совершенствованию облуживания физических лиц в Петроградском ОСБ № 1879 и оценить возможную эффективность разработанных рекомендаций.

*Теоретической и методологической базой* дипломной работы являются научные труды, статьи и публикации, выражающие, как мнения ученых, исследующих теорию и методологию розничных банковских услуг, так и мнения практических специалистов в области розничного банковского бизнеса.

*Правовую базу* исследования составляет система законодательных и нормативных актов, прямо или опосредованно затрагивающая вопросы функционирования рынка банковского обслуживания населения.

*Информационно-эмпирической базой* исследования являются данные финансовой отчетности Петроградского ОСБ № 1879.

Поставленная цель, сформулированные задачи, предмет и объект исследования обусловили *структуру дипломной работы*, которая состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и ряда приложений, иллюстрирующих основное содержание дипломной работы.

*Практическая значимость* дипломной работы заключается в том, что рекомендации по совершенствованию обслуживания физических лиц в Петроградском ОСБ № 1879 призваны обозначить для банка выбор конкретных мер, направленных на повышение эффективности обслуживания физических лиц.

# 



Рис. 1.1. Сопоставление объемов привлеченных депозитов розничного и корпоративного секторов банковской системы России



Рис. 1.2. Сопоставление объемов выданных кредитов розничного и корпоративного секторов банковской системы России



Рис. 1.3. Вклад розничного банковского бизнеса в объемы ВВП России



Рис. 1.4. Сравнительные показатели развития розничного сектора депозитов в Российской Федерации и странах Центральной Европы. Составлено по источнику: [32]



Рис. 1.5. Сравнительные показатели развития розничного сектора кредитов в Российской Федерации и странах Центральной Европы. Составлено по источнику: [32]



Рис. 1.6. Сравнительные показатели развития розничного банковского бизнеса с использованием пластиковых карт в Российской Федерации и странах Центральной Европы. Составлено по источнику: [32]

1-й уровень: Сбербанк России – Центральный аппарат

Департаменты Центрального аппарата

2-й уровень: Территориальные управления Сбербанка России

(в т.ч. Северо-Западный банк Сбербанка России) – Головные офисы Территориальных банков

Управления Головного офиса Территориального банка

3-й уровень: Отделения Сбербанка России – ОСБ

(в т.ч. Петроградское ОСБ № 1879 Северо-Западного банка Сбербанка России) – Центральные офисы ОСБ (операционные отделы)

Управления и отделы Центрального офиса ОСБ (операционные отделы)

4-й уровень: дополнительные офисы ОСБ

Рис. 2.1. Уровни организационной структуры Сбербанка России

ФКБ «Юниаструм банк» в г.Калининграде

Дополнительный офис «Кировский»

Дополнительный офис «Московский»

Аппарат управления

Аппарат управления

Аппарат управления

Юридический отдел

Аппарат управления

Служба безопасности

Операционный отдел

Операционный отдел

Отдел по взысканию юридической задолженности

Отдел кассовых операций

Отдел кассовых операций

Отдел автоматизации

Административно-хозяйственный отдел

Бухгалтерия

Административно-хозяйственный отдел

Отдел валютных операций

Операционный отдел

Сектор обслуживания юридических лиц

Сектор обслуживания физических лиц

Отдел кассовых операций

Региональный центр розничного кредитования

Отдел розничного кредитования и продаж розничных продуктов

Отдел продаж пластиковых карт и потребительских продуктов

Отдел продаж корпоративных продуктов

Отдел корпоративного кредитования

Отдел кредитования среднего и малого бизнеса

Отдел развития розничного бизнеса

Административно-хозяйственный отдел

Кредитная заявка

Кредитный отдел банка

Рассмотрение кредитно заявки и собеседование с клиентом

Цель кредита; сумма кредита; срок использования; предлагаемое обеспечение

Истребование от заемщика пакета документов в соответствии с регламентом

Для физических лиц: паспорт; справки о доходах; документы, подтверждающие право собственности по предоставленному обеспечению; справки о доходах поручителей.

Решение о предоставлении кредита

Отказ в предоставлении кредита

Оценка кредитоспособности заемщика

Заявка; заключение кредитного комитета; анкета заемщика; заключение службы безопасности; заключение юридической службы

Заключение кредитного договора и подготовка кредитного дела

Вид кредита, сумма; процентная ставка; способ и сумма обеспечения; график погашения

Формирование резерва на возможные потери по ссудам

Контроль за выполнением условий кредитного договора и погашением кредита

Работа с проблемными кредитами

Клиент - заемщик

Рис. 2.7. Процесс кредитования физических лиц в Петроградском ОСБ № 1879

Клиенты фокус-группы (массовые розничные клиенты – представители «среднего класса», среднеобеспеченные и хорошо обеспеченные клиенты)

Операционные работники головного офиса и дополнительных офисов Петроградского ОСБ № 1879

Пассивные операции банка

Активные операции банка

Продукты и услуги банка:

- вклады; депозиты, текущие счета, банковские карты;

- приобретение долговых обязательств банка (сберегательные сертификаты, векселя).

Продукты и услуги банка:

- кредиты.

Комиссионные операции банка

Продукты и услуги банка:

- расчетно-платежные услуги, прием коммунальных платежей;

- обслуживание операций по банковским картам;

- брокерское обслуживание на РЦБ;

- посредничество при размещении IPO

- доверительное управление, трастовые услуги, услуги хранения.

Консультирование и планирование универсализации стандартных продуктов

Рис. 3.1. Схема организации обслуживания сегмента среднеобеспеченных и высокообеспеченных клиентов Петроградского ОСБ № 1879

# Заключение

В ходе проведенного теоретического исследования и практической работы были решены поставленные задачи и получены основные результаты:

1. В настоящее время розничный бизнес коммерческого банка следует рассматривать не как вспомогательный по отношению к обслуживанию корпоративных клиентов, а как самостоятельный (а для отдельных банков – ведущий) вид деятельности. Значительный неудовлетворенный спрос на розничные банковские услуги обеспечивает высокую доходность операций, и позволяет банкам развиваться за счет освоения новых рынков и привлечения все новых клиентов. Обслуживание физических лиц способствует стабильности и прогнозируемости банковского бизнеса, снижает его зависимость от каждого отдельного клиента.

Правовое регулирование банковского обслуживания физических лиц в России осуществляется одновременно нормами гражданского и специального банковского законодательства. Наиболее разработанным следует признать правовое регулирование привлечения банками вкладов населения, что обеспечивается, главным образом, функционированием системы страхования вкладов. Между тем, наименее разработанным и требующим дальнейшего совершенствования, является законодательство, регулирующее сферу потребительского кредитования.

2. Проведенный комплексный финансовый анализ деятельности банка показал, что Петроградское ОСБ № 1879, имея достаточную капитальную базу и активы, способные приносить доход, имеет хорошие показатели прибыльности. Более 70% всех операций, осуществляемых отделением, составляют депозитные операции, включая вклады населения. Усиление конкуренции между банками за привлечение клиентов требует от всех коммерческих банков особого внимания к проблеме организации отношений с клиентами, расширения круга банковских услуг, повышения их качества, установления партнерских отношений между банком и его клиентами. В этой связи следует отметить, что в последние годы в системе Сбербанка проводится активная работа по универсализации услуг населению. Тем не менее, важнейшей задачей банка остается поддержание лидирующих позиций в части привлечения вкладов населения как основного ресурсообразующего компонента.

3. Специфика банковской деятельности состоит в том, что партнерские отношения банка с клиентами базируются на взаимной заинтересованности – наиболее эффективном сочетании их интересов в росте доходов. При этом следует учитывать, что свои цели банк может реализовать лишь через удовлетворение потребностей своих клиентов. Поэтому для банка чрезвычайно важно осуществлять оптимальное структурирование этих интересов и своей деятельности, как во временном аспекте, так и по оказываемым услугам в сферах активных и пассивных операций.

С этой целью для Петроградского ОСБ № 1879 разработан ряд мероприятий, направленных на совершенствование системы обслуживания населения, а именно:

1) проведение сегментации клиентов по критериям уровня дохода, финансовой активности и возраста с целью выделения фокус-групп, для которых необходима разработка системы комплексного обслуживания и системы индивидуализированного подхода на базе разработанных центральным аппаратом Сбербанка России стандартизированных продуктов;

2) разработка программ комплексного обслуживания для соответствующей фокус-группы, предусматривающая получение длительного синергетического эффекта от реализации банковских продуктов, предполагающих как привлечение средств клиента и обслуживание его счетов банковского вклада, так и размещение собственных кредитных ресурсов в реализуемые данной группе клиентов кредитные продукты, а также услуги по брокерскому обслуживанию на рынке ценных бумаг, финансовому консультированию и т.д.;

3) разработка формы и содержания системы индивидуализированного подхода к обслуживанию фокус-группы VIP-клиентов Петроградского ОСБ № 1879, предусматривающей формирование индивидуальных программ обслуживания каждого клиента данной группы.

Проведенные расчеты по обеспечению эффективности предложенных мероприятий показали, что в их реализации для Петроградского ОСБ № 1879 в целом заложен резерв роста доходов и повышения рентабельности банковского обслуживания населения.

Важным элементом организации банковского обслуживания физических лиц является обеспечение экономической безопасности банка, т.е. процесс достижения состояния защищенности экономических интересов банка, проявляющихся в ходе реализации его целей и задач, заключающийся в создании благоприятных условий обслуживания клиентов. В дипломной работе были раскрыты основные принципы и элементы обеспечения технической, операционной и информационной безопасности деятельности Петроградского ОСБ № 1879.

# Список использованной литературы

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. // Российская газета. – 1993. – № 237. – 25.12.1993 г
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ). Часть II / Федеральный закон от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (в ред. Федерального закона от 06.12.2007 г. № 333-ФЗ)
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ)
4. Федеральный закон от 03.02.1996 г. № 17-ФЗ «О банках и банковской деятельности» (в ред. Федерального закона от 03.03.2008 г. № 20-ФЗ)
5. Федеральный закон от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (в ред. Федерального закона от 28.11.2007 г. № 275-ФЗ)
6. Федеральный закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (в ред. Федерального закона от 12.06.2006 г. № 85-ФЗ)
7. Федеральный закон от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 13.03.2007 г. № 34-ФЗ)
8. Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»
9. Указ Президента РФ от 10 июня 1994 г. № 1184 «О совершенствовании работы банковской системы Российской Федерации»
10. Положение Банка России от 26.06.1998 г. № 39-П «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками, и отражения указанных операций по счетам бухгалтерского учета»
11. Положение Банка России от 31.08.1998 г. № 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)»
12. Положение Банка России от 03.10.2002 г. № 2-П «О безналичных расчётах в Российской Федерации»
13. Положение Банка России от 01.04.2003 г. № 222-П «О порядке осуществления безналичных расчетов физическими лицами в Российской Федерации»
14. Положение Банка России от 26.03.2004 г. № 254-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные по ссудной и приравненной к ней задолженности»
15. Положение Банка России от 24.12.2004 г. № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт»
16. Положение Банка России от 20.03.2006 г. № 283-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери»
17. Инструкция Банка России от 14.01.2004 г. № 109-И «О порядке принятия Банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдаче лицензий на осуществление банковских операций». – гл. 13 // «Вестник Банка России». – 2004. – № 15 (739)
18. Письмо Банка России от 10.06.2005 г. № 85-Т «О применении нормативных актов Банка России, регулирующих операции с использованием банковских карт»
19. Письмо Банка России от 26.12.2006 г. № 175-Т «Об определении эффективной процентной ставки по ссудам, предоставленным физическим лицам»
20. Письмо Банка России от 29.12.2007 г. № 228-Т «По вопросу осуществления потребительского кредитования»
21. Проект Федерального закона «О потребительском кредите» (от 09.04.2007 г.). / Вносится Правительством РФ на рассмотрение в ГД РФ. // www.minfin.ru/low/low.htm/2007/04/09
22. Проект Федерального закона «О потребительском кредите» (от 28.05.2007 г.). / Подготовлен Комитетом по банковскому законодательству Ассоциации региональных банков России. // www.asros.ru/html/documents/zakonodat/exproekt/zakon1.htm
23. Международная конвергенция изменения капитала и стандартов капитала: новые подходы. // Банк Международных расчетов, Базель, Швейцария, Июнь 2004 г. // Опубликовано на официальном сайте Банка России // http:// www.cbr.ru
24. Концепция развития Сбербанка России до 2012 года / Одобрена Правлением Сбербанка России (протокол от 19.07.2007 г. № 345) и утверждена Комитетом Наблюдательного Совета Сбербанка России по стратегическому планированию (протокол от 24.07.2007 г. № 1)
25. Данные об объемах привлеченных банковских вкладов (депозитов) и выданных кредитов // «Бюллетень банковской статистики». – 2008. – № 2 (177). – С. 97-98; 107-108
26. Информация о социально-экономическом положении России (предварительные данные на февраль 2008 г.). – М.: Федеральная служба государственной статистики. – 2008 г. // www.gks.ru
27. Основные показатели операций с банковскими картами // «Бюллетень банковской статистики». – 2008. – № 2 (177). – С. 127
28. Банковское дело: Учебник / Под ред. д.э.н., проф. Г.Г. Коробовой. – М.: «Юрист», 2004
29. Банковское дело / Под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: «Финансы и статистика», 2004
30. Братко А.Г. Банковское право России. – М.: «Юридическая литература», 2003
31. Воронько М.Ю. Основы управления розничным бизнесом коммерческого банка в России на современном этапе // «Профиль». – 2007. – № 35(24). – С. 52-55
32. Гиблинг Дж. Розничные банковские услуги: пойдет ли Россия по пути стран Центральной Европы? // Публикация Рейтингового агентства Standard & Poor’s. – 27.02.2008 // www.standardandpoors.com
33. Гиляровская Л.Т., Паневина С.Н. Комплексный анализ финансово-экономических результатов деятельности банка и его филиалов. – СПб.: «Питер», 2003
34. Едронова Е.Н., Крючков О.А. Анализ подходов к классификации банковских услуг // «Банковское дело». – 2005. – № 26 (164). – С. 2–6
35. Жуков Е.Ф. Деньги. Кредит. Банки. – М.: «ЮНИТИ», 2002
36. Масленченков Ю.С. Технология организации работы банка: теория и практика. – М.: Издательство «ДеКА», 2003
37. Пухов А.К. Классификация розничных операций коммерческого банка // «Банковские технологии». – 2007. – № 10. – С. 37-39
38. Рейтинг: 30 самых розничных банков России // «Коммерсантъ Деньги» (Тематические страницы Business Guide. Банковский ритейл). – 26.02.2008. – № 46. – С. 153
39. Рейтинг: Самые потребительские банки России // «Профиль». – 27.02.2008. – № 44. – С. 60
40. Романенко В.А. Факторы и тенденции развития рынка розничных банковских услуг в России // Финансовый рынок и кредитно-банковская система России. Выпуск 8: Сборник научных трудов / Под ред. А.С. Селищева, Л.П. Давиденко, И.П. Леонтьевой. – СПб.: «ИНФО-ДА», 2007
41. Солнцев О.Н. Индекс привлекательности розничных банковских услуг в России // «Деньги». – 2008. – № 2. – С. 55-57
42. Яцевич А.В. Возможности Интернет для рынка банковских услуг. Глава 1 // «Финансы и кредит». – 2005. – № 4. – С. 11-16