# **Совершенствование банковского обслуживания физических лиц**

**2015**

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

# **Содержание**

Введение

Глава 1. Основные понятия банковского обслуживания клиентов - физических лиц

.1 Принципы деятельности и функции коммерческого банка

.2 Характеристика банковских операций, продуктов и услуг

.3 Политика продвижения банковских услуг

Глава 2. Анализ предоставления банковских услуг населению ПАО КБ «Совкомбанк»

.1 Общая характеристика ПАО КБ «Совкомбанк»

.2 Организация банковского обслуживания населения ПАО КБ «Совкомбанк»

.3 Оценка результатов деятельности банка

Глава 3. Мероприятия по совершенствованию банковского обслуживания клиентов - физических лиц в ПАО КБ «Совкомбанк»

.1 Основные направления преобразований

.2 Рекомендации по совершенствованию банковского обслуживания

.3 Экономическая эффективность предложенных мероприятий

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

**Введение**

Актуальность темы выпускной квалификационной работы. Современная экономика РФ характеризуется высокими темпами роста российского рынка розничных банковских услуг. Значительно увеличилось количество банков, обслуживающих физических лиц и стремящихся развивать свой бизнес в регионах России. Развитие технологий, повышение качества обслуживания, расширение продуктовой линейки, а также рост спроса населения на банковские продукты и услуги вынуждают российские и иностранные банки сфокусироваться на поиске альтернативных подходов к наращиванию клиентской базы.

Банки заинтересованы в решении проблем доступности населению страны банковских услуг и расширении сети продаж банковских продуктов. Многие из них с целью максимально охватить потенциальную клиентскую аудиторию сотрудничают с розничными торговыми сетями, крупными государственными и частными предприятиями.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)[Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)[Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

Значимость выпускной квалификационной работы. 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 т.п.). Осуществляя активные операции, банки размещают привлеченные и собственные ресурсы на нужды различных хозяйственных организаций и населения.

Успех банка, предлагающего розничные услуги, будет зависеть от его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности частных клиентов. В аспекте вышеизложенного можно утверждать, что розничный бизнес становится одним из самых перспективных направлений развития кредитных организаций

Банки вынуждены искать новые пути роста, используя в конкурентной борьбе современнейшие банковские инструменты.

Коммерческие банки выполняют роль посредников между хозяйственными единицами и секторами, накапливающими временно свободные денежные средства, и теми участниками экономического оборота, которые временно нуждаются в дополнительном капитале.

Объект исследования - ПАО ИКБ «Совкомбанк».

Предмет исследования - совершенствование банковского обслуживания физических лиц на примере ПАО ИКБ «Совкомбанк».

Цель выпускной квалификационной работы заключается в исследовании совершенствования банковского обслуживания физических лиц на примере ПАО ИКБ «Совкомбанк».

Для выполнения поставленной цели необходимо рассмотреть следующие задачи:

охарактеризовать основные понятия банковского обслуживания клиентов - физических лиц;

провести анализ предоставления банковских услуг населению ПАО КБ «Совкомбанк»;

выявить мероприятия по совершенствованию банковского обслуживания клиентов - физических лиц в ПАО «Совкомбанк».

Полученные результаты и область применения выпускной квалификационной работы состоят в разработке и обосновании комплекса теоретических и методических положений, определяющих значение банковского обслуживания физических лиц, развитие банковского обслуживания населения и совершенствование банковского обслуживания физических лиц. Результаты выпускной квалификационной работы могут быть рекомендованы для решения выявленных проблем развития Камчатского рынка банковского обслуживания физических лиц. Мною представлены рекомендации по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц как в целом по банковскому сектору, так и на уровне ПАО ИКБ «Совкомбанк».

Информационная база. В отечественной и зарубежной литературе интерес к данной теме довольно большой. При написании использовались работы О.И. Лаврушина, Т.М. Костериной, М.А. Боровской, К.Р. Тагирбекова, Е.В. Жукова и др. Эти и другие авторы отмечают необходимость дальнейшего исследования и теоретической разработки в проблемах развития и научного обоснования оптимальных форм потребительского кредитования. Представленное исследование вносит посильный вклад в механизм совершенствования кредитования граждан.

Методологические основы выпускной квалификационной работы: обобщение, сравнение, описание, анализ, синтез, статистико-экономический метод.

Практическое значение выпускной квалификационной работы обусловлено тем, что, несмотря на зарубежный опыт в области потребительского кредитования и развития коммерческих банков и иных коммерческих организаций, предоставляющих услуги займов, Российская система потребительского кредитования достаточно молода и требует усовершенствования.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, три главы, заключение, список использованной литературы.

# **Глава 1. Основные понятия банковского обслуживания клиентов - физических лиц**

**.1 Принципы деятельности и функции коммерческого банка**

Коммерческие банки представляют, по существу, посредническую организацию, которая аккумулирует свободные денежные средства юридических и физических лиц и направляет их с учетом спроса другим участникам хозяйствующих субъектов. В такой посреднической роли банк одновременно выступает и как заемщик, и как кредитор. В качестве посредников коммерческие банки выступают так же как организаторы денежных расчетов между экономическими субъектами.

Банки могут создаваться на основе государственной, частной и смешанной форм собственности.

Коммерческие банки различаются [8, с.145]:

. По принадлежности уставного капитала и способу его формирования на государственные, акционерные, на банки, представляющие собой общества с ограниченной ответственностью, на банки с участием иностранного капитала, а также на иностранные банки;

. По видам совершаемых операций - на универсальные и специализированные;

. По территориальным признакам - на республиканские и региональные, международные, межрегиональные;

. По отраслевому признаку - сельскохозяйственные, промышленные, торговые, строительные, коммунальные, внешнеторговые, кооперативные;

. По функциональным признакам - ипотечные, инновационные, депозитные, биржевые, трастовые, ссудно-сберегательные, учетные, клиринговые;

. По срокам выдаваемых ссуд - банки долгосрочных вложений (инвестиционные), банки краткосрочных вложений;

. По организационной структуре - единый банк, банковская группа, банковские объединения.

Первым и основополагающим принципом деятельности коммерческого банка является работа в пределах реально имеющихся ресурсов.

Работа в пределах реально имеющихся ресурсов означает, что коммерческий банк должен обеспечивать не только количественное соответствие между своими ресурсами и кредитными вложениями, но и добиваться соответствия банковских активов специфике мобилизованных им ресурсов. Прежде всего, это относится к срокам тех и других. Так если банк привлекает средства главным образом на короткие сроки, а вкладывает их преимущественно в долгосрочные ссуды, то его ликвидность оказывается под угрозой. Наличие в активах банка большого количества ссуд с повышенным риском требует от банка увеличения удельного веса собственных средств в общем объеме его ресурсов [22, с.63].

Вторым важнейшим принципом, на котором базируется деятельность коммерческих банков, является экономическая самостоятельность, подразумевающая и экономическую ответственность банка за результаты своей деятельности. Действующее законодательство предоставляет всем коммерческим банкам экономическую свободу в распоряжении своими фондами и доходами. Прибыль банка, остающаяся в его распоряжении после уплаты налогов, распределяется в соответствии с решением общего собрания акционеров. Оно устанавливает нормы и размеры отчислений в различные фонды банка, а также размеры дивидендов по акциям. По своим обязательствам коммерческий банк отвечает всеми принадлежащими ему средствами и имуществом, на которые может быть наложено взыскание. Весь риск от своих от своих операций коммерческий банк берет на себя [10, с.15].

Третий принцип заключается в том, что взаимоотношения коммерческого банка со своими клиентами строятся как обычные рыночные отношения. Предоставляя ссуды, коммерческий банк исходит, прежде всего, из рыночных критериев прибыльности, риска и ликвидности.

Четвертый принцип работы коммерческого банка заключается в том, что регулирование его деятельности может осуществляться только косвенными экономическими (а не административными) методами. Государство определяет лишь "правила игры" для коммерческих банков, но не может давать им приказов.

Одной из важных функций коммерческого банка является посредничество в кредите, которое они осуществляют путем перераспределения денежных средств, временно высвобождающихся в процессе кругооборота фондов предприятий и денежных доходов частных лиц. Особенность посреднической функции коммерческих банков состоит в том, что главным критерием перераспределения ресурсов выступает прибыльность их использования заемщиком. Перераспределение ресурсов осуществляется по горизонтали хозяйственных связей от кредитора к заемщику, при посредстве банков без участия промежуточных звеньев в лице вышестоящих банковских структур, на условиях платности и возвратности [10, с.15].

Значение посреднической функции коммерческих банков для успешного развития рыночной экономики состоит в том, что они своей деятельностью уменьшают степень риска и неопределенности в экономической системе.

Вторая важнейшая функция коммерческих банков - стимулирование накоплений в хозяйстве. Коммерческие банки, выступая на финансовом рынке со спросом на кредитные ресурсы, должны не только максимально мобилизовать имеющиеся в хозяйстве сбережения, но и формировать достаточно эффективные стимулы к накоплению средств. Стимулы к накоплению и сбережению денежных средств формируются на основе гибкой депозитной политики коммерческих банков. Помимо высоких процентов, выплачиваемых по вкладам, кредиторам банка необходимы высокие гарантии надежности помещения накопленных ресурсов в банк. Созданию гарантий служит формирование фонда страхования активов банковских учреждений, депозитов в коммерческих банках [20, с.69].

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

Третья функция банков - посредничество в платежах между отдельными самостоятельными субъектами [15, с.52]. В связи с формированием фондового рынка получает развитие и такая функция банков, как посредничество в операциях с ценными бумагами. Банки имеют право выступать в качестве инвестиционных институтов, которые могут осуществлять деятельность на рынке ценных бумаг в качестве посредника; инвестиционного консультанта; инвестиционной компании и инвестиционного фонда.

**1.2 Характеристика банковских операций, продуктов и услуг**

Банковская услуга - это банковская операция по обслуживанию клиента. Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли. Так, банковский процент по депозитам есть банковский продукт, а его постоянная выплата представляет собой банковскую услугу. Открытие банковского счета - это продукт, а обслуживание по счету - услуга, но при этом и продукт и услуга предполагают получение дохода в виде комиссионных.

Следует, однако, подчеркнуть, что в большинстве случаев банковский продукт носит первичный характер, а банковская услуга - вторичный.

К основным видам банковских продуктов относятся [34, с.64]:

. Валютные операции. Валютный обмен - это продажа банком одной валюты, например долларов, за другую, например франки или песо, с взиманием определенной платы за услуги.

. Коммерческие векселя и кредиты предприятиям. Учитывая коммерческие векселя, банки тем самым предоставляют займы товаропроизводителям, которые продают банку долговые обязательства своих покупателей с целью быстрейшей мобилизации денежных средств.

. Сберегательные депозиты. В целях изыскания дополнительных средств банки создают сберегательные депозиты. Сам депозит - это банковский продукт, а его обслуживание - банковская услуга.

. Хранение ценностей. Хранение в банке ценностей клиентов (золото, ценные бумаги и др.) представляет собой услугу, а расписки или другие документы, удостоверяющие факт принятия ценностей на хранение, - банковский продукт.

. Кредиты правительству. Предоставление кредитов правительству осуществляется через приобретение банками краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных государственных облигаций на сумму, составляющую определенную долю от всех имеющихся в банке депозитов.

. Депозиты до востребования (чековые счета). Наиболее важным банковским продуктом является открытие депозита до востребования, или чекового счета, который позволяет вкладчику подписывать переводные векселя в уплату за товары и услуги. Эти векселя банк обязан оплачивать немедленно.

. Потребительский кредит. Этими услугами пользуются в основном физические лица и мелкие предприниматели. Банковским продуктом в данном случае является кредитный договор, регулирующий отношения кредитора и заемщика.

К основным видам банковских услуг относят [16, с.72]:

. Консультационные услуги. Банки традиционно консультируют своих клиентов по вопросам инвестиций, покупки ценных бумаг, подготовки налоговых деклараций и ведения бухгалтерского учета.

. Услуги по управлению потоками денежных средств. Услуги по управлению потоками денежных средств заключаются в том, что банк принимает на себя инкассацию платежей и осуществляет выплаты по операциям фирмы, а также инвестирует избыток наличных денежных средств в краткосрочные ценные бумаги и кредиты, пока эти денежные средства не понадобятся клиенту.

. Брокерские услуги по операциям с ценными бумагами. Банки осуществляют посреднические услуги по операциям с ценными бумагами, предоставляя своим клиентам возможность покупать акции, облигации и другие ценные бумаги без обращения к брокеру или дилеру, занимающемуся торговлей ценными бумагами.

. Инвестиционные банковские услуги. К инвестиционным услугам банка относится андеррайтинг - гарантированное размещение или покупка новых ценных бумаг у эмитентов с целью их последующей перепродажи другим покупателям и получения прибыли. К инвестиционным услугам банков также относятся: поиск наиболее привлекательных объектов для слияния; финансирование приобретений других компаний; предложение услуг по хеджированию рисков, связанных с колебаниями процентных ставок и курсов национальных валют.

. Страховые услуги. Долгое время банки занимались кредитным страхованием жизни клиентов, обеспечивая, таким образом, гарантированное погашение выданных ссуд в случае смерти или болезни клиента.

. Финансовые услуги. Финансовые услуги как новый вид банковских услуг получили наибольшее распространение в послевоенный период и подразделяются на трастовые, лизинговые и факторинговые в зависимости от того, каким клиентам они предоставляются.

Трастовые услуги распространяются как на физических, так и на юридических лиц. По физическим лицам коммерческие банки образуют завещательный, прижизненный, страховой траст, а также осуществляют агентские операции. В результате банки управляют имуществом, ценными бумагами, драгоценными металлами и другими ценностями клиентов. Услуги по лизингу. Многие банки активно предлагают предприятиям-клиентам возможность приобрести необходимое оборудование с помощью лизингового соглашения, в соответствии с которым банк покупает оборудование и сдает его в аренду своему клиенту. Факторинговые услуги сводятся к тому, что банки приобретают счета-фактуры предприятий и компаний, осуществляют обслуживание их задолженности и ведение бухгалтерских книг [16, с.75].

. Продажа пенсионных планов. Помимо трастового обслуживания, связанного с управлением планами обеспечения населения по старости, т.е. с аккумулированием и распределением выплат по пенсиям, банки продают частным лицам депозитные планы обеспечения по старости или болезни (известные также как сберегательные пенсионные счета) и распоряжаются этими депозитами, пока они не понадобятся лицам - собственникам планов.

## **1.3 Политика продвижения банковских услуг**

Политика продвижения банковских услуг на рынок - это система мероприятий по взаимодействию банка с потенциальными потребителями и обществом в целом, направленная на формирование спроса и увеличение объема продаж банковского продукта. Реклама - это средство информации о банке или услугах, им оказываемых, коммерческая пропаганда потребительских свойств, представляемых услуг для клиентуры и достоинств деятельности банк готовящая активного и потенциального клиента к расширению деловых контактов с банком [27, с.83].

Личные продажи - устное предоставление услуги в ходе беседы с потенциальным покупателем. Личные продажи, предполагающие индивидуальное общение работников банка с клиентами, широко распространены в банковском деле. В контакт, с клиентами в роли продавцов, выступают практически все работники банка. Средствами такого общения являются беседы по телефону, послание по почте и личное общение с клиентами в банке. Главным ограничением личных продаж являются большие затраты времени персонала.

Стимулирование сбыта является средством кратковременного воздействия на рынок. Оно используется главным образом, для оживления упавшего спроса, повышения осведомленности клиентов о предполагаемых продуктах, для создания им необходимого имиджа.

Средства стимулирования у клиентов включает проведение конкурсов, демонстраций, предоставление премий, скидок с цены, распространение образцов и т.д. Цели стимулирования сбыта должны быть согласованны с общей стратегией банка. Эти цели обычно направлены на стимулирование большого потребления услуг, поощрение лиц, не пользовавшихся ранее отдельными банковскими продуктами, к их опробованию, а также на привлечение новых клиентов. При разработке целей стимулирования должны быть приняты во внимание вероятные ответные действия конкурентов.

Особенность продвижения банковских продуктов заключается в специфике взаимоотношений клиента и банка и в самой специфике банковских продуктов. Огромную роль в их привлекательности играют элементы надежности и доверительности, при этом качество самих продуктов часто уходит на второй план. Естественно, что ни один из этих элементов не может быть рассмотрен отдельно от всех остальных при формировании маркетинговой политики банка, в ее основе лежит комплексная модель работы банка с клиентами. Ключом определения подходящей модели работы банка на основе группировки фактических и потенциальных клиентов с точки зрения их однородных нужд и поведения является сегментация [30, с.57].

Можно выделить три универсальных модели обслуживания клиентов, которые могут легко модифицироваться и адаптироваться под специфические условия работы банка. Персональное обслуживание. Самая затратная и трудоемкая модель обслуживания, подразумевающая использование высококлассных специалистов, которые персонально взаимодействуют с клиентом, анализируя и прогнозируя его индивидуальные потребности в финансовых продуктах, разрабатывают и осуществляют индивидуальные схемы обслуживания. В рамках таких схем используются высокотехнологичные и предельно соответствующие требованиям каждого обслуживаемого клиента банковские услуги.

Управление целевыми кампаниями. Данная модель подразумевает в основном проактивную реализацию комплексных продуктов или пакетных банковских услуг, нацеленную на определенные сегменты фактической или потенциальной клиентской базы.

Каждый из предлагаемых комплексов услуг четко структурирован в соответствии с наиболее распространенными потребностями какой-либо целевой клиентской группы и не рассчитан на массовое применение. Кампании по реализации комплексных услуг менее затратные, нежели методы, описанные в предыдущей модели обслуживания, они оптимальны в соотношении затраты / прибыль в том случае, если целевая группа потребителей была выбрана верно [19, с.56].

Таблица 1.1

Категории разделения клиентской базы

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Характеристика |
| Юридические лица и ПБОЮЛ | 1. Крупные корпорации - предприятия и организации большого масштаба деятельности, потребности в финансовом сервисе которых специфичны и сложны, вследствие чего могут выполняться под непосредственным контролем руководства банка и требуют повышенного внимания сотрудников банка. 2. Средние компании - предприятия и организации среднего масштаба деятельности, потребности в финансовом сервисе которых отличаются от стандартных, но обслуживание которых менее ресурсоемко по сравнению с предыдущей категорией. 3. Малый бизнес - малые предприятия и организации, индивидуальные предприниматели, потребности в финансовом сервисе которых стандартны и схожи с потребностями верхнего сегмента розничного сектора, а поведение легко предсказуемо. |
| Физические лица | 1. Крупные частные клиенты - очень богатые лица с доходами заметно выше среднего уровня, которым необходимы специальные по сравнению с другими розничными сегментами финансовые продукты, а также взаимоотношения с персонально выделенным менеджером банка 2. Состоятельные клиенты - частные лица с состоянием и доходами выше среднего уровня, которым необходимо качественное высокотехнологичное обслуживание и которые следят за инновациями в банковской сфере 3. Массовые клиенты - частные лица с небольшим / средним состоянием и средним доходом, потребности в финансовом сервисе которых стандартны и нересурсоемки. 4. клиенты нижнего уровня - частные лица с минимальным состоянием или без него и доходами ниже среднего уровня, потребности которых в банковском обслуживании ограничиваются услугами с минимальной стоимостью. |

Реагирующая модель. В рамках этой модели не осуществляется формирование комплексных или пакетных услуг, клиенты сами выбирают отдельные финансовые продукты из предлагаемого банком ассортимента по мере возникновения потребности в них.

При этом ассортимент продуктов формируется банком исходя из стандартных (массовых) финансовых услуг, реализация которых ввиду той же стандартности не является затратной. Вместе с тем общая доходность данной модели обслуживания гораздо меньше доходности моделей, приведенных выше.

Не все модели применимы ко всем категориям клиентов. По результатам анализа практики взаимодействия нескольких банков со своими клиентскими базами необходимо привести таблицу соответствия моделей обслуживания определенным категориям клиентов (см. табл. 1.2) [22, с.61].

Таблица 1.2

Применимость моделей обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| Категории клиентов | Модели обслуживания |
|  | персональное обслуживание | управление целевыми кампаниями | реагирующая |
| Крупные корпорации | применима | практически | неприменима |
|  |  | неприменима |  |
| Средний бизнес | применима | практически | неприменима |
|  |  | неприменима |  |
| Малый бизнес | неприменима | применима | частично применима |
| Крупные частные клиенты | применима | практически | неприменима |
| Состоятельные клиенты | практически | применима | неприменима |
|  | неприменима |  |  |
| Массовые клиенты | неприменима | применима | частично применима |
| Клиенты нижнего уровня | неприменима | неприменима | применима |

Помимо использования вышеперечисленных моделей обслуживания необходимо произвести четкое функциональное разграничение между зонами ответственности при обслуживании корпоративных и частных клиентов. Данное функциональное разграничение необходимо производить не только в целях оптимального управления клиентскими подразделениями, но и для обеспечения так называемого синергетического эффекта-то есть усиления связей между категориями клиентов и последующего роста эффективности работы банка. Целесообразно объединить в два функциональных блока категории клиентов со сходными особенностями [24, с.57]:

. Корпоративный блок

Категории клиентов, входящие в данный функциональный блок, объединены следующими особенностями: сложные и / или комплексные потребности клиентов; потребность в повышенном внимании со стороны работников банка и связанная с этим высокая стоимость обслуживания; высокая доходность на клиента.

При этом в категорию крупных частных клиентов в большинстве случаев входят представители топ-менеджмента обслуживаемых предприятий и организаций, что обусловливает их близость к двум другим категориям, входящим в корпоративный блок.

В корпоративный блок следует объединить следующие категории клиентов:

крупные корпорации;

средние компании;

крупные частные клиенты.

При этом в категорию крупных частных клиентов в большинстве случаев входят представители топ-менеджмента обслуживаемых предприятий и организаций, что обусловливает их близость к двум другим категориям, входящим в корпоративный блок [24, с.59].

. Розничный блок. Категории клиентов, входящие в данный функциональный блок, объединены следующими особенностями:

относительно несложные потребности клиентов, определяющие использование стандартизированных финансовых продуктов;

невысокие трудозатраты (стремление свести их стоимость к минимуму) и невысокая удельная доходность на одного клиента;

большая эффективность от проведения специализированных кампаний, направленных на увеличение доходности.

В розничный блок следует объединить следующие категории клиентов:

состоятельные клиенты;

массовые клиенты;

клиенты нижнего уровня;

малый бизнес.

Проявлению синергетического эффекта вне зависимости от выбранной модели обслуживания и структуры клиентского бизнеса банка способствует следующее:

обеспечение взаимодействия розничного и корпоративного блоков в рамках обмена информацией и организации перекрестных продаж;

обеспечение взаимодействия обслуживающих подразделений банка (подразделения, осуществляющие расчеты, операции на финансовых рынках, технологическую поддержку банковских операций и т.п.) и подразделений розничного и корпоративного блоков, по сути дела занимающихся продажей продуктов банка;

обеспечение бесперебойного функционирования инфраструктуры банка за счет внедрения единых корпоративных стандартов качества.

Деятельность корпоративного блока отличается акцентом, смещенным на выявление индивидуальных особенностей каждого клиента в зависимости от его принадлежности к конкретному сегменту: больше внимания крупным корпорациям и частным клиентам, меньше - средним компаниям.

В то же время взаимодействие с клиентами в рамках специальных стратегий не будет подразумевать полный уход к стандартным процедурам обслуживания - каждый клиент подлежит индивидуальному анализу специалистом (группой специалистов), ответственным за развитие данного подсегмента. Работа с каждым клиентом подразумевает установление контактов с ключевыми руководителями компании, постоянное проведение мониторинга деятельности каждого отдельного клиента и отрасли в целом. В свою очередь, деятельность розничного блока тяготеет к стандартизации на основе заранее разработанных алгоритмов обслуживания [35, с.41].

Состоятельные клиенты банка первоначально подлежат всестороннему анализу с целью выявления единых поведенческих моделей, которые могут быть ранжированы по ряду признаков, таких, например, как финансовая активность клиента (количество и объем транзакций), сложность и риск принимаемых инвестиционных решений и т.п.

Это поможет банку дифференцировать подходы к разным группам клиентов внутри сегмента, предлагая им разные коммерческие инициативы, учитывающие их основные финансовые потребности. Также целесообразно в данном сегменте организовывать перекрестные продажи интегрированных и альтернативных продуктов в рамках кампаний - страховые и консалтинговые услуги совместно с инвестиционными.

Управление событиями подразумевает инициирование продажи клиенту банковского продукта в результате наступления события, имеющего непосредственное отношение к клиенту. Важную роль играет организация деятельности банка в нескольких направлениях:

) исследование рынка в поисках новых тенденций, связанных с перспективным изменением финансовых потребностей клиентов, в частности:

мониторинг тенденций на рынке банковских услуг на основе анализа деятельности конкурентов и обращений клиентов;

разработка и корректирование поведенческих моделей в зависимости от склонности клиентов приобретать те или иные банковские продукты, за счет чего возможно более точно структурировать клиентскую базу и предложить клиентам наиболее необходимые продукты;

мониторинг клиентов с точки зрения угасания / роста активности, своевременное предложение им новых продуктов по завершении использования текущих с учетом особенностей активности клиента в рамках поведенческой модели;

) использование альтернативных каналов продаж:

уход от прямых продаж продуктов в отделениях банка на дистанционное обслуживание клиентов с помощью телекоммуникационных каналов связи для сокращения издержек и более подготовленного индивидуального воздействия на клиента;

расширение ассортимента услуг, реализуемых через альтернативные каналы продаж за счет включения широкого списка перекрестных продуктов;

) рациональное использование сети отделений и филиалов банка с целью:

использования моделей специализации отделений, сфокусированных на определенном сегменте клиентов или определенных продуктах в зависимости от потребностей рынка в месте присутствия банка;

автоматизация большинства операционных функций банка и, следовательно, смещение основной нагрузки персонала на разработку коммерческих инициатив.

Очевидные направления дальнейшего совершенствования деятельности банка, их количество и применимость могут варьироваться в зависимости от текущих возможностей каждого отдельного банка [24, с.63].

**Глава 2. Анализ предоставления банковских услуг населению ПАО КБ «Совкомбанк»**

**.1 Общая характеристика ПАО КБ «Совкомбанк»**

Основные данные по общей характеристики ПАО КБ «Совкомбанк» представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Основные данные ПАО КБ «Совкомбанк»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Расшифровка |
| Полное фирменное наименование Банка | Публичное акционерное общество «Совкомбанк» |
| Сокращенное фирменное наименование Банка | ПАО «Совкомбанк» |
| Место нахождения | 1. Совкомбанк Мини-офис № 097 - г.Петропавловск-Камчатский ул. Ленинградская, 49 2. Совкомбанк ККО Петропавловск-Камчатский № 2 Филиала Центральный - г.Петропавловск-Камчатский просп. 50 лет Октября, 23/1 3. Совкомбанк Мини-офис № 107 - г.Петропавловск-Камчатский ул. Океанская, 81 |
| Регистрационный номер, присвоенный Банком России | № 963 |
| Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) | 1144400000425 |
| Дата внесения записи о создании юридического лица | 01 сентября 2014 г. |
| Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) | 4401116480 |

Совкомбанк имеет следующие виды лицензий:

Генеральную лицензию на осуществление банковских операций №963 от 05 декабря 2014 года.

Лицензию на осуществление банковских операций с драгоценными металлами №963 от 05 декабря 2014 года.

Лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг:

А) на осуществление депозитарной деятельности №144-11962-000100 от 27 января 2009 года без ограничения срока действия.

Б) на осуществление дилерской деятельности №144-11957-010000 от 27 января 2009 года без ограничения срока действия.

В) на осуществление брокерской деятельности №144-11954-100000 от 27 января 2009 года без ограничения срока действия.

Г) на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами №144-12026-001000 от 10 февраля 2009 года без ограничения срока действия.

Основные показатели деятельности (тыс. рублей) - 2014 г. (Интерфакс-100):39 место по активам, 39 место по собственному капиталу, 34 место из 100 крупнейших банков России по сумме чистых активов (на 1 февраля 2015 года), 14 место как самые прибыльные банки (на 1 февраля 2015 года), 10 место как самые инвестиционные банки (на 1 февраля 2015 года), 26 место как самые потребительские банки (на 1 февраля 2015 года), 25 место как самые ритейловые банки (на 1 февраля 2015 года). В 2014 году Совкомбанк упрочил свое положение в числе крупнейших банков страны. Важнейшим событием стало успешное присоединение ЗАО «ДЖИИ МАНИ БАНК», что позволило Совкомбанку увеличить объемы бизнеса и выйти в новые города и регионы России.

В 2013 году Совкомбанк продолжил свое стабильное развитие. Региональная офисная сеть выросла до 2 000 точек присутствия, все основные показатели банка продемонстрировали уверенный рост, что позволило войти в ТОП-50 крупнейших банков страны. Кроме того, Совкомбанк усилил сотрудничество с различными региональными общественными организациями, поддерживающими основную целевую аудиторию банка - людей старшего поколения, пенсионеров. В 2012 году Совкомбанк расширил сеть своего присутствия до 1823 офисов. 2010 год стал для Совкомбанка годом активного внедрения уникальных программ кредитования: «кредиты пенсионерам», «кредиты семейным парам», «кредиты врачам и учителям». По итогам года в рамках Национальной банковской премии Совкомбанк был признан лидером в области кредитования населения.

Организационная структура банка представлена на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 - Организационная структура банка ПАО КБ «Совкомбанк»

Банк совершает сделки и иные юридические действия от своего имени и в своих интересах.

**2.2 Организация банковского обслуживания населения ПАО ИКБ «Совкомбанк»**

Организация банковского обслуживания физических лиц ПАО КБ «Совкомбанк» осуществляется по ниже представленным видам банковских услуг.

. Расчетно-кассовое обслуживание. Расчетное обслуживание населения осуществляется на основании договора, заключаемого между клиентом и банком. В договоре оговариваются взаимные условия обслуживания, в том числе тарифы на все виды расчетно-кассовых услуг (таблица 2.2).

Таблица 2.2

Тарифы за расчетно-кассовое обслуживание населения в ПАО КБ «Совкомбанк»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуг | Тариф, % |
|  | А | 1 |
| 1. 1.1 1.2 | За ведение операций по расчетному счету: за перевод средств в банк по новому месту обслуживания в случае досрочного одностороннего расторжения договора со стороны клиента. Взыскание осуществляется путем удержания оплаты за перевод из суммы основного платежа | 0,2% от документооборота за расчетное обслуживание за каждый документ 1000 рублей |
| 2. 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 | Выдача наличных денег: выплата индивидуальным заемщикам и по операциям ломбард (сим. 54) выплата со счетов предпринимателей (сим. 58) выплата на другие цели (сим. 53) пенсии, пособия (сим.50) заработная плата, сельхоззакупки, приобретение ГСМ и за неправильное вложение денег в инкассаторскую сумку (излишки и недостатки денег) |  3% от суммы 3% от суммы 1% от суммы 1% от суммы 1% от суммы 5% от суммы повторно пересчитанной купюры |
| 3 | Прием наличных денег | 1% от суммы |

Допускаются наличные и безналичные формы расчета за расчетно-кассовое обслуживание для населения.

. Депозитные операции. Анализируя вклады (депозиты) ПАО КБ «Совкомбанк» на 2015 год можно отметить следующее

процентная ставка банка по многим вкладам (депозитам) установлена выше запланированной Правительством инфляции на 2015 год, и это радует.

За 2014 год инфляция в России составила 11,4% против 6,5% в 2013 году, 6,6% в 2012 году, 6,1% в 2011 году и 8,8% в 2010 и 2009 годах. Последний раз двузначная инфляция по итогам года в РФ была зафиксирована в 2008 году (тогда она составила 13,3%).Так, при уровне инфляции на 2015 год в 7,44%, количество вкладов, в которых имеются отдельные разновидности с более высокой процентной ставкой, составило 5 (23 разновидности из 41). Самая высокая процентная ставка банка по рублевым вкладам (депозитам) составила 14% (Это только 2 разновидности из 41). Если уровень инфляции сохранится до конца года ниже процентной ставки по вкладу (депозиту), то с учетом процентных доходов, вклад не обесценится. На это могут рассчитывать вкладчики по 26 разновидностям депозитов (56%) ПАО КБ «Совкомбанк»;

процентные ставки банка по вкладам (депозитам) продолжают оставаться ниже ставки рефинансирования, устанавливаемой Банком России. При ставке рефинансирования на начало 2015 года в 12%, самая высокая процентная ставка ПАО КБ «Совкомбанк»по рублевым вкладам на 2015 год составляет - 14% (и это только один вклад).

процентные ставки банка выросли не по всем вкладам (депозитам), а по отдельным вкладам (депозитам) наблюдается даже снижение доходности. Средний же прирост по ставкам составил от 0,25 до 0,5%. Не такая уж это значительная величина. Процентные ставки по вкладам (депозитам) банка продолжают оставаться среди наиболее низких ставок по банкам России.

ПАО КБ «Совкомбанк» явно отдает предпочтение крупным вкладам (депозитам). Если сумма вклада (депозита) составляет от 100 000 рублей до 1000 000 рублей, то процентная ставка по такому вкладу (депозиту) выше на 0,5%. Если сумма вклада (депозита) - 1000000 рублей и более, то процентная ставка по вкладу (депозиту) выше на 0,75%.

Несмотря на разнообразие видов вкладов (депозитов) ПАО КБ «Совкомбанк» отдельные условия вкладов (депозитов) для вкладчиков ухудшились. Отсутствуют срочные вклады (депозиты), с неснижаемым остатком по вкладу и расходными операциями. А при досрочном расторжении договора на депозит с длительным сроком хранения, потери процентных доходов будут более ощутимы.

Проценты на отдельные виды пенсионных вкладов (депозитов) подросли только на 0,25%.

. Кредитные операции. Кредитные операции составляют основу активной деятельности коммерческих банков. Кредитные вложения в целом по ПАО КБ «Совкомбанк» увеличились на 6142.8млн. руб. и составили на 01.01.15 г. 1319.2 млн. руб., увеличение произошло на 118,7%. Ссудная задолженностью кредитованию населения на 1 января 2015 года составила 767459,8 тыс. руб., в том числе 171349,5 тыс. руб. остатки по долгосрочным кредитам.

Выдано кредитов на неотложные нужды в сумме 609175,0 тыс. руб.

Просроченная задолженность по отделению составляла 105356,0 тыс. руб. По возврату просроченной задолженности принимались необходимые меры, что дало возможность взыскать просроченной задолженности 127292.0 тыс. руб. В течение 2015 года оборачиваемость по кредитам физических лиц составила 660 дней. Это объясняется тем, что кредиты в основном были выданы под небольшой процент и сроком на 5-8 лет.

Просроченная задолженность на 01.01.15 года составила 8.1 млн. руб. В результате принятых мер с заемщиков было взыскано 2.5 млн. руб., списано за счет резерва на возможные потери по ссудам 1.4 млн. руб. Проводилась работа по возврату списанной просроченной задолженности, возвращено 0.9 млн. руб.

Основная причина необходимости валютных операций связана с отсутствием универсального платежного средства, выступающего в качестве единого платежного средства и позволяющего проводить международные расчеты во внешней торговле, инвестировать иностранный капитал в экономику, осуществлять межгосударственные платежи. Покупка и продажа валюты может также быть использована как банками, так и их клиентами для получения в виде разницы курсов валют. Общая сумма покупки долларов США в 3 квартале 2014 года значительно увеличилась по сравнению с покупкой в аналогичном периоде прошлого года. За 3 квартал 2013 года общая сумма покупки долларов США составила 3670 тыс. долларов США, общая сумма продажи снижается: за 3 квартал 2014 года - 1360 тыс. долларов США при уровне 4550 тыс. долларов США за аналогичный период прошлого года. Объемы покупки долларов США увеличились на 36%, объемы продажи снизились на 70%.

В 3 квартале 2014 года наблюдается увеличение оборотов покупки и продажи Евро при сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Так общая сумма покупки Евро в 3 квартале 2014 года составила 4650 тыс. Евро при уровне 3900 тыс. Евро за 3 квартал 2013 г. (прирост составил 19%), общая сумма продажи соответственно составила 10300 тыс. Евро и 3400 тыс. Евро (прирост 203%).

. Пластиковые карты и другие современные средства денежного обращения. Основным продуктом на розничном рынке для ПАО КБ «Совкомбанк» является эмиссия и обслуживание дебетовой пластиковой карты MasterCard различных категорий.



Рисунок 2.2 - Различные категории пластиковой карты MasterCard

Основным каналом реализации карт являются организация на предприятиях-клиентах Банка выплаты заработной платы с помощью пластиковой карты. В 2014 году было эмитировано 15 675 штук пластиковых карт. Общее число выпущенных Банком пластиковых карт к 01.01.15 г. достигло 46 974 штук, оборот по ним в 2014 году составил 6 628 млн. рублей.

. Интернет-услуги. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банкинга более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и - что очень важно - недорогой сервис.

6. Услуги хранения и консультационно-информационные услуги.

Банкам запрещено заниматься производственной и торговой деятельностью, а также страхованием. Основными направлениями консультационной деятельности банков могут быть следующие:

информационно посреднические услуги;

образование банков данных по материалам, ресурсам, оборудованию, по возможным представлениям их в лизинг, аренду и другие формы обмена товароматериальными ценностями;

информационно-аналитические;

проведение маркетинговых исследований рынка по заказу клиента;

информационно-справочные услуги: предоставление копий документов (расчетных и других), выявление сумм клиентов, помощь в розыске сумм, наведение справок в архиве банка и прочие;

консультационно-правовые услуги, в том числе по вопросам применения хозяйственного законодательства, кредитно-расчетных отношений;

патентные услуги;

рекламно-издательские и выставочные услуги, организация научно-технических семинаров, совещаний, конференций и т.д.;

услуги по оформлению и регистрации сделок и документов, в том числе по международным расчетам и другим внешнеэкономическим операциям.

**2.3 Оценка результатов деятельности банка**

Финансовое состояние ПАО КБ «Совкомбанк» по итогам работы за 2013-2014 гг. оценено как "стабильное" Институтом управления экономики и рынка в рамках инвестиционного фонда "Золотой запас Отечества"

Статьи активов и пассивов в отчете группируются по содержанию и, как правило, располагаются по мере убывания ликвидности, последовательно (сначала активы, а затем пассивы). В приложении приводится содержание активов и пассивов балансового отчета в соответствии с письмом ЦБ (приложение А). На основе данных, приводимых ниже, можно получить общую картину эффективности деятельности и финансовой устойчивости ПАО КБ «Совкомбанк». В ПАО КБ «Совкомбанк» в 2014 г. принимались тщательные меры по мобилизации и размещению денежных средств, кредитных ресурсов, увеличению доходов и получению прибыли 2013-2014 гг.

Деятельность ПАО КБ «Совкомбанк» характеризуется следующими экономическими показателями:

1. активы отделения уменьшились по сравнению с 2013 г. на 1,48% и составили 847705тыс. руб.;
2. балансовая прибыль уменьшилась на 26,4% и составила к концу 2014 года 12823 тыс. руб.;
3. за анализируемый период привлечено 673113 тыс. руб. средств клиентов на расчетные и текущие счета, что меньше, чем в 2013 году, при этом вклады физических лиц в 2014 году увеличились в сравнении с 2014 годом на 22,99%.

В общем объеме привлеченных средств величина их составляет 23,7%, что указывает на большую работу отделения банка по привлечению депозитов частных вкладчиков;

1. величина чистой ссудной задолженности возросла на 52,91% и к концу 2014 г. достигла 565877 тыс. руб., в общей сумме активов отделения, чистая ссудная задолженность занимает 66,75%;

- собственные средства или капитал отделения увеличились на73801тыс. руб. или на 123,53% и на начало 2015 г. составили 133546тыс. руб.;

ПАО КБ «Совкомбанк» в 2014 г. пересмотрело политику направления кредитных ресурсов. В структуре активов вложения в торговые ценные бумаги снизились на 81,69% (100-18,31) по сравнению с 2013 г.

Уменьшение по этой статье произошло в результате падения доходности ценных бумаг, доходная часть которых в 2013 году была достаточно велика.

Доля вложений в ценные бумаги в структуре активов составляет на 01.01.14 г. 16,56%, а на конец 2014 г.- 3,08% или суммарный объем вложений в ценные бумаги равен на 01.01.15 г. 26096 тыс. рублей.

В условиях возрастающей конкурентной борьбы банков и снижения доходности от ГКО, отделению удалось сохранить устойчивость, стабильность и закончить год с положительными результатами финансово-хозяйственной деятельности. ПАО КБ «Совкомбанк» получено доходов в сумме 99884 тыс. руб., что на 33,61% больше, чем в предыдущем году, расходы составили 80510 тыс. руб., темпы расходов к уровню прошлого года на 54,24% выше.

Таблица 2.3

Динамика и структура доходов и расходов ПАО «Совкомбанк»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер п/п | Наименование статьи | Данные за соответствующий период прошлого 2013 года | Данные за отчетный период 2014 года | 2014 в % к 2013 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | Доходы банка |  |  |  |  |  |
| 1 | Всего процентов полученных и аналогичных доходов | 57633 | 77,09 | 87416 | 87,52 | 151,68 |
| 2 | Чистые доходы от операций с ценными бумагами | 7397 | 9,89 | 201 | 0,20 | 2,72 |
| 3 | Чистые доходы от операций с иностранной валютой | 2084 | 2,79 | 5876 | 5,88 | 281,96 |
| 4 | Чистые доходы от операций с драгоценными металлами и прочими финансовыми инструментами | 0 |  | 0 |  |  |
| 5 | Чистые доходы от переоценки иностранной валюты | -101 | -0,14 | 177 | 0,18 | -175,25 |
| 6 | Комиссионные доходы | 7250 | 9,70 | 11465 | 11,48 | 158,14 |
| 7 | Чистые доходы от разовых операций | -117 | -0,16 | -69 | -0,07 | 58,97 |
| 8 | Прочие чистые операционные доходы | -2110 | -2,82 | -4546 | -4,55 | 215,45 |
| 9 | Резервы на возможные потери | 2724 | 3,64 | -636 | -0,64 | -23,35 |
|  | Итого доходов | 74760,00 | 100,00 | 99884,00 | 100,00 | 133,61 |
| 1 | Всего процентов уплаченных и аналогичных расходов | 22378 | 42,87 | 29364 | 36,47 | 131,22 |
| 2 | Комиссионные расходы | 160 | 0,31 | 946 | 1,18 | 591,25 |
| 3 | Административно- управленческие расходы | 29659 | 56,82 | 50200 | 62,35 | 169,26 |
|  | Итого расходов | 52197,00 | 100,00 | 80510,00 | 100,00 | 154,24 |

Доходы ПАО «Совкомбанк» сформированы следующим образом: проценты, полученные за предоставленные кредиты - 87416 тыс. руб. или 87,52% от всей суммы доходов; доходы по операциям с ценными бумагами составляют 201 тыс. руб. или 0,2%; доходы по валютным операциям составили 5876 тыс. руб. или 5,88% от всей суммы доходов; прочие доходы составляют 6391 тыс. руб. (177+11465-69-4546-636) или 6,4%.

Расходы отделения составили 80510 тыс. руб. и их структура следующая: проценты, заплаченные по вкладам и депозитам, составляют удельный вес в структуре расходов 36,47% и в суммарном выражении составляют 29364 тыс. руб.; расходы на содержание аппарата управления в составе прочих расходов составляют 50200 тыс. руб. Таким образом, доля расходов на содержание аппарата управления отделения составила 62,35% всех расходов отделения, комиссионные расходы увеличились в 2014 году на 491,25% и в стоимостном выражении составляли 946 тыс. руб.

ПАО «Совкомбанк» в 2014 г. была получена прибыль в сумме 19374 тыс. руб., что на 3189 тыс. руб. меньше, чем прибыль прошлого года. Темп снижения составил 14,13%.

В основном такое значительное понижение прибыли произошло за счет обвального падения доходов по операциям с ценными государственными бумагами. В 2014 году, как и в предыдущие годы, основным направлением депозитной политики явилось привлечение во вклады свободных денежных средств населения. В итоге финансово-хозяйственной деятельности рентабельность ПАО «Совкомбанк» составила (отношение прибыли к общей сумме активов) на конец 2014 года 2,29% против 2,62% на конец 2013 года.

Таблица 2.4

Анализ рейтинга банка млн. рублей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Кредитные организации, расположенные в регионе | ПАО КБ «Совкомбанк» | Удельный вес к объему |
|  | всего | Региональные банки |  | Всех кредитных организаций | Региональных банков |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Активы | 12 981 | 6 835 | 1 689 | 11 | 24 |
| Средства клиентов | 10215 | 3 791 | 937 | 9 | 25 |
| Собственные средства | X | 1 135 | 409 | X | 36 |
| в т.ч. уставный капитал | X | 179 | 10 | X | 6 |
| Кредитные вложения | 9 494 | 4 089 | 947 | 10 | 23 |
| Прибыль | X | 207 | 62 | X | 30 |

Снижение рентабельности отделения объясняется темпами снижения суммы прибыли по сравнению с темпами роста активов. Активы уменьшились по отношению к прошлому году на 1,48%, а сумма прибыли снизилась на 14,13%. Среди региональных кредитных организаций ПАО «Совкомбанк» по состоянию на 1 января 2014 года занимает 1 место по размеру собственных средств и полученной прибыли, 2 место по активам и кредитным вложениям.

Основные показатели развития ПАО «Совкомбанк» за 2014 год соответствовали сложившимся рыночным условиям региона, которые характеризовались, с одной стороны, нестабильной экономической конъюнктурой, сокращением объемов производства, падением инвестиционной активности, а с другой, ростом реальных располагаемых денежных доходов населения (8,0%).

Наряду с позитивными тенденциями объективного характера (рост клиентуры, рост размещения средств, увеличения объема оказываемых банковских услуг) отмечаются факторы негативного характера - возрастающая конкуренция как между самостоятельными коммерческими банками, действующими в регионе, так и закрепление позиций филиалов иногородних банков, которые, как правило, задействованы на осуществлении операций на рынке розничного кредитования. В работе на региональном банковском рынке Банк активно опирается на конкурентные преимущества. Банк использует свое существенное превосходство по величине капитала.

Рассмотрим динамику количества физических лиц, обслуживаемых в ПАО «Совкомбанк», по таблице 2.5.

Таблица 2.5

Анализ динамики количества физических лиц, обслуживаемых в ПАО «Совкомбанк»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Годы | Количество физических лиц | Абсолютный прирост | Темпы роста к предыдущему году, (%) |
| 2012 | 1698 | - | - |
| 2013 | 1850 | 152 | 121,78 |
| 2014 | 2525 | 675 | 179,41 |

Динамика изменений свидетельствует об увеличении обслуживания физических клиентов в ПАО «Совкомбанк». Так, в 2012 году количество клиентов было 1698 предприятий и организаций, в 2013 году их численность увеличилась на 152 и составила 1850 организаций. За 2014 она увеличилась на 675 и достигла 2525человек. Однако, необходимо отметить изменение темпа роста. За 2013 год темпы роста составили 121,78%, за 2014 год- 179,41%. Такая ситуация связана с повышением конкурентоспособности банка среди коммерческих банков по привлечению клиентов. Исследуем структуру клиентов для выявления операций, наиболее привлекательных для них, по таблице 2.6.

Таблица 2.6

Структура клиентов по операциям банка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2012 | 2013 | 2014 |
|  | кол-во клиентов | Уд. вес (%) | кол-во клиентов | Уд. вес (%) | кол-во клиентов | Уд. вес (%) |
| 1. Количество клиентов, получающих услуги по расчетно-кассовому обслуживанию | 616 | 88,22 | 737 | 86,67 | 1364 | 89,43 |
| 2. Количество кредитуемых клиентов | 36 | 5,18 | 68 | 8 | 153 | 10 |
| 3. Количество клиентов, получающих услуги по ценным бумагам | 33 | 4,66 | 27 | 3,19 | 50 | 3,29 |
| 4. Количество клиентов, имеющих валютные счета | 14 | 1,94 | 27 | 3,23 | 78 | 5,13 |
| 5. Количество клиентов, получающих услуги по хранению ценных бумаг | 0 | - | 1 | 0,14 | 2 | 0,11 |
| 6. Количество клиентов, получающих услуги по инкассации | 0 | - | 3 | 0,35 | 11 | 0,71 |
| Итого: | 698 | 100% | 850 | 100% | 1525 | 100% |

Имеющиеся данные, таблица 2.6, свидетельствуют о том, что основу структуры составляет расчетно-кассовое обслуживание. Увеличение удельного веса с 86,67% до 89,43% связано с тем, что ПАО «Совкомбанк» повышает свой рейтинг среди банков Камчатского края, в результате чего привлекает все большее число клиентов. Так же улучшение качества обслуживания клиентов практически без задержек, ПАО «Совкомбанк» проводит возросший объём платежей населения города, края.

Второе место занимает количество клиентов, имеющих валютные счета. В структуре удельного веса отмечается увеличение с 3,23% в 2013 году до 5,13% в 2014 году. В то же время отмечается увеличение удельного веса кредитуемых клиентов с 8% в 2013 году до 10% в 2014 году, что связано с прогрессивной кредитной политикой банка, и увеличением числа долгосрочных кредитов.



Рисунок 2.3 - Динамика численности физических лиц обслуживаемых в ПАО КБ «Совкомбанк»

Также произошло увеличение в структуре удельного веса количества клиентов, получающих услуги по ценным бумагам с 3,19% в 2013 году до 3,29% в 2014 году за счет увеличения общего количества клиентов, обслуживаемых в ПАО КБ «Совкомбанк», а также за счет увеличения вексельного обращения, так как вексель банка имеет достаточно высокую ликвидность и обращаемость на рынке.

ПАО КБ «Совкомбанк» предоставляет спектр дополнительных услуг, такие, как хранение ценных бумаг (векселей, сертификатов, чеков и других) и услуги по инкассации денежной наличности. Комиссионные вознаграждения за оказание этих услуг взимаются банком на договорной основе.

коммерческий банковский услуга физический

# **Глава 3. Мероприятия по совершенствованию банковского обслуживания клиентов - физических лиц в ПАО ИКБ «Совкомбанк»**

**.1 Основные направления преобразований**

Выполнение миссии ПАО ИКБ «Совкомбанк» и реализация сценария «модернизации» требует существенной перестройки модели ведения бизнеса, формирования качественно новой технологической базы, изменения менталитета сотрудников и внедрения новых управленческих и мотивационных механизмов. Для достижения этих целей дальнейшее развитие ПАО ИКБ «Совкомбанк» будет сфокусировано на четырех основных направлениях (или основных «темах») преобразований, которые предполагают значимые изменения во всех областях его деятельности.

Принципиально важным направлением развития Банка станет максимальная ориентация на клиента и, в этом смысле, превращение ПАО ИКБ «Совкомбанк» в «сервисную» компанию. Это значит, что Банк будет стремиться удовлетворить максимальный объем потребностей в финансовых услугах каждого своего клиента и тем самым максимизировать свои доходы от каждого набора клиентских отношений. Это также означает, что качество и глубина взаимоотношений с клиентом, а также навыки и возможности Банка в области продаж и обслуживания, которые обеспечат поддержание и развитие этих отношений станут важной основой конкурентного преимущества Банка.

С практической точки зрения, для того, чтобы ориентация на клиента не осталась лозунгом, Банк существенным образом изменит очень многие элементы своей работы, начиная от логики продуктового предложения и создания внутри банка выделенной вертикали продаж и обслуживания в рознице, и заканчивая новой моделью клиентской работы.

Реализация выбранного сценария «модернизации» предполагает комплексную перестройку процессов и систем и их перевод на новую «промышленную» основу. Подобная «индустриализация» систем и процессов в ПАО ИКБ «Совкомбанк» повысит уровень управляемости и масштабируемости, снизит затраты, повысит качество обслуживания клиентов и позволит Банку более эффективно управлять кредитными и другими видами рисков. Построение систем и процессов во многих случаях подразумевает консолидацию или централизацию функций как инструмент повышения управляемости и снижения затрат, а также пересмотр многих основных процессов, большую формализацию методик работы (например, оценку рисков) и построение современных систем электронного документооборота, способных работать в масштабах всего банка. Это также потребует существенного развития информационных систем.

## **3.2 Мероприятия по совершенствованию банковского обслуживания**

Для совершенствования банковского обслуживания ПАО ИКБ «Совкомбанк» был разработан план проекта мероприятий по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц (табл. 3.1).

Таблица 3.1

План мероприятий проекта по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц ПАО ИКБ «Совкомбанк»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятие | Срок реализации | Объем финансирования (тыс. руб.) на 2015 год | Источник финансирования |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Автоматизация банковской деятельности |
| 1.1 | Закуп Программы "Дистанционное обслуживание" | Июнь | 750 | Собственные средства банка |
| 1.2 | Установка программы на сервер | Июнь | 20 | Собственные средства банка |
| 1.3 | Организация обучения кадров по внедряемой программе | В течение года | 30 | Собственные средства банка |
|  | Итого |  | 800 |  |
| 2 | Мероприятие по формированию финансового бюджета |
| 2.1 | Разработка дополнительных услуг для персонала банка | В течение года | 121,68,0 | Собственные средства банка |
| 2.2 | Расширение аналитической деятельности банка | В течение года | 99,32 | Собственные средства банка |
| 2.3 | Проведение финансового исследования рынка | Июнь | 35,0 | Собственные средства банка |
|  | Итого |  | 256,0 |  |
| 3 | Работа с персоналом банка |
| 3.1 | Организация системы подготовки, переподготовки, обучения кадров, проведение различных тренингов, курсов, семинаров | В течение года | 41,6 | Собственные средства банка |
| 3.2 | Изменение системы мотивации финансовых работников банка | В течение года | - |  |
| 3.3 | Организация системы поощрения лучших сотрудников | Декабрь | 30 | Собственные средства банка |
|  | Итого |  | 71,6 |  |
| 4 | Мероприятия по управлению финансами |
| 4.1 | Проводить активную политику наращивания собственного капитала | В течение года | 50,0 | Собственные средства банка |
| 4.2 | Восстановление платежеспособности и ликвидности баланса | В течение второго квартала | - |  |
| 4.3 | Контроль над дебиторской и кредиторской задолженностью | В течение года | 30,0 | Собственные средства банка |
| 4.4 | Контроль за состоянием расчетов по просроченным задолженностям | В течение года | 10,0 | Собственные средства банка |
| 4.5 | Пополнение собственного оборотного капитала | В течение второго квартала | 60,0 | Собственные средства банка |
|  | Итого |  | 150,0 |  |
| 5 | Мероприятия по улучшению финансового положения банка |
| 5.1 | Разработка финансовой стратегии наращивания собственных финансовых ресурсов за счет оптимизации ассортимента оказанных услуг | В течение года | 180,0 | Собственные средства банка |
| 5.2 | Ввести в практику на постоянной основе проведение экономического анализа деятельности банка | В течение года | 51,4 |  |
|  | Итого |  | 231,40 |  |

Реализация данных мероприятий потребует следующих затрат:

. Автоматизация банковской деятельности

.1 Закуп Программы "Дистанционное обслуживание"

Стоимость программы составит 750 т. руб.

.2 Установка программы на сервер банка

Установка программы на сервер банка производится специалистом компании производителя Программы "Дистанционное обслуживание". Стоимость его работ составляет 20 тыс. руб.

Дистанционное банковское обслуживание это вероятность обеспечить конкурентоспособность кредитной организации, сначала, с помощью творения сознательно новых банковских продуктов и стремительного интегрирования банковских услуг с иными финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к денежным счетам. Становление дистанционного банковского обслуживания обусловлено особенностью развития взаимодействия банка с клиентом, которое должно стать много форматным. При этом успешность банковского бизнеса в рамках развития дистанционного банковского обслуживания станет заключаться в предоставлении клиентам самых разнообразных услуг через разные каналы - Интернет, мобильные сервисы, терминалы и устройства самообслуживания, с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Следовательно, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк увеличивает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес с помощью продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Современная практика становления отечественного рынка дистанционного банковского обслуживания показывает, что он развивается стремительными темпами, удаленные розничные услуги постепенно перестают быть для российских банков и их клиентов в новинку. Почти во всех отечественных банках давно уже установлены системы дистанционного банковского обслуживания, которые делают более удобными возможные аспекты взаимодействия с клиентами. Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания - это отличное средство для экономии времени и ресурсов организации, а значит, для движения вперед и приближения будущих успехов. И какую бы систему дистанционного банковского обслуживания не выбирал банк, это в любом случае становится для него некими виртуальными воротами к новым возможностям.

При этом доходность от внедрения представленной программы по смете компании - установщика составит 380 тыс. руб. в месяц.

В год доходность составит 380 т. руб.\*12 месяцев = 4567 тыс. руб.

.3 Организация обучения кадров на внедряемой программе. Организацию системы подготовки, переподготовки, обучения кадров для работы в представленной программе осуществляется сотрудниками программы, а так же они производят консультацию в части представленной программы в течении года. Стоимость данных услуг составляет 30 тыс. руб. в год.

. Мероприятие по формированию финансового бюджета

.1 Разработка дополнительных услуг для персонала банка

Как известно, планирование является первоначальной стадией процесса управления финансовыми ресурсами. Планирование имеет в виду разумную озабоченность тем, что может произойти в будущем, и подготовку мер с целью предупредить те нежелательные события, которых можно избежать.

Тот, кто планирует, должен сознательно обеспечить такое положение, при котором планируемое предложение равнялось бы планируемому спросу. Если он не сумеет добиться этого, возникнут излишки и дефицит.

Одним из основных дополнительных услуг определим планирование деятельности, в частности внедрение ведения и формирования финансового бюджета, который будет составляться на год с плановыми данными, каждый квартал, месяц будут подводиться итоги в части фактических данных по организации, будет проводиться сравнительная характеристика с плановыми цифрами, определятся результаты планирования, проводится политика оптимизации затрат в банке.

В разработке планов принимает участие весь руководящий состав ПАО «Совкомбанк». Особое внимание обращает на себя тот факт, что в ПАО «Совкомбанк» отсутствует долгосрочное планирование, являющееся непременным условием стратегического планирования, необходимого для выживания в условиях рынка. Краткосрочные планы составляются на период в 1-2 года, не более.

В разработке планов принимает участие весь руководящий состав ПАО «Совкомбанк», но при этом составление и формирование финансового бюджета будет утверждено в обязанности 3 специалистов. В связи с чем фонд оплаты труда будет увеличен на доплату представленным специалистам в части утверждённых работ.

Прибавка к окладу специалиста составит 1тыс. руб., коэффициент и надбавки составят 1т. руб.\*2,6 = 2,6 тыс. руб. - это общий фонд оплаты труда на 1 сотрудника в месяц, отчисления по заработной плате на 1 сотрудника составят 2,6\*30% = 0,78 тыс. руб.

Тогда на 3 сотрудника за год затраты составят

(2,6+0,78)\*3 сотрудника\*12 месяцев = 121,68 тыс. руб.

Руководителем банка поставлена задача экономия затрат ежемесячно в сумме 30 тыс. руб. Специалистами проведен расчет где выявлены моменты экономии, которые составили 26 тыс. руб. в месяц. В год данная экономия принесет прибыли предприятию в размере 312 (26\*12) тыс. руб. На основании представленного расчета можно рассчитать доходы и расходы предложенного мероприятия.

Таблица 3.2

Доходы и расходы по мероприятию формирование финансового бюджета, тыс. руб. за год

|  |  |
| --- | --- |
| Доход | Расход |
| 121,68 | 256 |

2.2 Расширение аналитической деятельности банка

Первоначально для самостоятельного проведения аналитической деятельности банка знаний сотрудников не хватает, поэтому будет заключен договор с аудиторами на целевые рекомендации в части аналитической деятельности банка.

Стоимость договорных отношений на год составят 90 тыс. руб.

А так же банком выделяются отдельные средства на канцелярские товары в размере 0,78 руб. в месяц. За год данная статья затрат составит 0,78 \* 12 мес. = 9,32 тыс. руб.

Общая сумма по представленному мероприятию составит:

+ 9,32 = 99,32 тыс. руб.

.3 Проведение финансового исследования рынка

Для проведения финансового исследования рынка в части банковских рекламных услуг будет заключен договор услуг со сторонней компанией. Сумма договора составит 35 тыс. руб.

. Работа с персоналом банка

.1 Организация системы подготовки, переподготовки, обучения кадров, проведение различных тренингов, курсов, семинаров

Для повышения квалификации персонала в банке ПАО «Совкомбанк» предлагается обучение сотрудников по следующим программам:

Семинар «Эмпирические исследования банковской деятельности» Семинар служит площадкой для обсуждения актуальных вопросов и результатов эмпирических исследований деятельности банков. Семинар является обязательным для аспирантов кафедры банковского дела в плане апробации полученных ими исследовательских результатов - стоимость 5,5 тыс. руб.: директор по развитию.

Курс «Бизнес-процессы банка: описание, разработка показателей, оптимизация, регламентация» - стоимость 2,0 тыс. руб.: два менеджера.

Семинар «Технология продвижения продуктов Банка» для руководителей и специалистов отделов и служб банка - стоимость 15,0 тыс. руб. директор по развитию.

Курс «Эксперт по эффективному взысканию задолженности на стадии исполнительного производства» - стоимость 17,1тыс. руб. главный бухгалтер.

Общая стоимость обучения по данным программам составит:

З = 5,5 + 2,0 \* 2 + 15,0 + 17,1 = 41,6 тыс. руб.

.2 Изменение системы мотивации финансовых работников банка.

В настоящее время в банке существует плохая система мотивации. Практически у каждого сотрудника банка установлен фиксированный оклад за месяц, что не стимулирует их к увеличению прибыли в банке.

.3 Организация системы поощрения лучших сотрудников

Мотивация сотрудников зачастую заключается в объявлении благодарности и вручения грамоты по истечению отчетного периода. Поэтому рекомендуется изменить систему поощрения сотрудников, т.е. внести помимо приведенных систем мотиваций еще и денежный вид мотивации, хотя бы каждый месяц выбирать работника данного месяца с премиальным фондом в размере 2,5 тыс. руб. в месяц.

Отсюда затраты за год по поощрению сотрудников предприятия составят: 2,5 \* 12 = 30 тыс. руб.

. Мероприятия по управлению финансами

.1 Проводить активную политику наращивания собственного капитала

Активная политика наращивания собственного капитала заключается обеспечения банка новыми клиентами - физическими лицами. Для этого необходимо заключать новые депозитные договора с различными условиями наиболее благоприятными для клиента. Расходы по затратам составят 4 тыс. руб. в месяц, тогда в год данные затраты составят 48 тыс. руб. и расходы на канцелярию за год составят 2 тыс. руб. в месяц.

Общая сумма затрат 48 + 2 = 50 тыс. руб.

.2 Восстановление платежеспособности и ликвидности баланса

Повысить абсолютную ликвидность баланса, так как абсолютная ликвидность позволяет осуществить платежи по наиболее срочным обязательствам. Основным фактором повышения уровня абсолютной ликвидности является равномерное и своевременное погашение дебиторской задолженности. Для повышения уровня промежуточной ликвидности необходимо поспособствовать росту обеспеченности запасов собственными оборотными средствами, для чего следует увеличивать собственные оборотные средства и обоснованно снижать уровень запасов.

.3 Контроль над дебиторской и кредиторской задолженностью

Расходы по почтовым переводам по сверке с дебиторами и кредиторами, расходы по судебным издержкам. Согласно плановым данным банка на данные услуги выделено 2,5 тыс. руб. в месяц, тогда в год данная статья затрат составит 2,5 \* 12 = 30 тыс. руб.

.4 Контроль за состоянием расчетов по просроченным задолженностям

Так как на каждого клиента будут выписаны акты сверок и отправлены почтой, для подтверждения состояния расчетов по просроченным задолженностям сумма почтовых расходов за месяц составит 833 руб., тогда за год данные расходы составят 0,833 \* 12 = 10 тыс. руб.

.5 Пополнение собственного оборотного капитала

Собственные оборотные средства можно рассчитать как разницу между оборотным капиталом (ОК) и краткосрочными кредитами и займами (Д):

СОК = ОК - Д

Собственный оборотный капитал может быть отрицательным, положительным и равным нулю. Положительное значение (оборотный капитал превышает сумму краткосрочного долга) свидетельствует о благополучном финансовом состоянии компании, поскольку в этом случае банк способен погасить свои текущие обязательства перед кредиторами путем выдачи кредитов физическими лицами или при помощи привлечения депозитов.

Поскольку собственный оборотный капитал является преобладающим источником, то следствие такого обесценения - инвестиционной активности, ухудшение социального положения работников этих отраслей экономики.

В связи с чем банку для этих нужд необходимо открыть кредитную линию. Услуги банка в месяц составят 5 тыс. руб., следовательно, в год сумма составит 5 \* 12 = 60 тыс. руб.

. Мероприятия по улучшению финансового положения банка

.1 Разработка финансовой стратегии наращивания собственных финансовых ресурсов за счет оптимизации ассортимента оказанных услуг.

На основании финансовой стратегии определяется финансовая политика банка по следующим основным направлениям финансовой деятельности: налоговая политика; ценовая политика; амортизационная политика; инвестиционная политика.

В процессе разработки финансовой стратегии особое внимание отводится банковскому обслуживанию физических лиц, формированию и распределению прибыли, эффективному использованию капитала и т.п.

Большое значение для формирования финансовой стратегии имеет учет факторов риска. Финансовая стратегия разрабатывается с учетом риска неплатежей, инфляционных колебаний, финансового рынка.

Мероприятия по увеличению ассортимента оказанных услуг понесет следующие расходы:

Услуги специалиста по освоению нового вида услуг - 70 тыс. руб.

Оборудование по новому виду услуг - 90 тыс. руб.

Обучение персонала - 20 тыс. руб.

Общая сумма затрат = 70 + 90 + 20 = 180 тыс. руб.

.2 Ввести в практику на постоянной основе проведение экономического анализа деятельности предприятия. Проведение Семинара «Бухгалтерский и налоговый учет в банке в современных условиях. Оценка системы внутреннего контроля банковской деятельности» для главных бухгалтеров и специалистов банка - стоимость 25,7 тыс. руб. С семинаром ознакомиться должен главный бухгалтер. Общая сумма затрат составит 25,7 \* 2 = 51,4 тыс. руб.

Сформировать информационно-аналитическую базу.

Таблица 3.3

Предполагаемый доход от внедрения мероприятия по улучшению финансового положения банка

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мероприятия | Доход | За счет чего будет достигнута доходность в представленных мероприятиях |
| Равномерное и своевременное погашение дебиторской задолженности | 135,00 | Приводит к быстрой оборачиваемости денежных средств банка, дает возможность увеличить ликвидные средства банка |
| Рост вкладчиков- физических лиц, для чего следует увеличивать собственные оборотные средства | 135,00 | Увеличение денежных средств |
| Оптимизации ассортимента оказанных услуг | 160,00 | Увеличение прибыли за счет увеличения ассортимента оказываемых услуг, экономия на затратах |
| Выделить финансово-экономический отдел, разработать положение об отделе и должностные инструкции | 158,00 | Экономия на привлеченных специалистах, за счет разработанной системы планирования экономия затрат, увеличение прибыли |
| Переподготовку кадров всех экономических служб | 59,00 | Наличие финансовых специалистов в компании |
| Контролировать состояние расчетов с дебиторами и кредиторами банка | 75,00 | Соблюдение сроков платежей приведет к увеличению оборачиваемости денежных средств |
| Ввести в практику на постоянной основе проведение экономического анализа деятельности банка | 246,00 | На фоне результатов деятельности финансовой деятельности банка, сокращение расходов, разработка мер по увеличению прибыли |
| Итого | 968,00 |  |

На основании представленных мероприятий определим доходность, связанную с внедрением данных мероприятий исходя из позиции затрат.

## **3.3 Расчет эффективности предлагаемых мероприятий**

На основании разработанных мероприятий определим объем доходности и сумму затрат, понесенных за счет внедрения данных мероприятий (таблица 3.4).

. Рассчитаем экономическую эффективность:

Э = 5847 - 1509 = 4338 тыс. руб.

. Объем доходности по проекту Vб. = 11341 + 4338 = 15679 тыс. руб.

. Численность персонала Ч пр. = 17 - 0 = 17 человек

. Уровень производительности труда

ПТ банка. = 15679/17 = 922,29 тыс. руб./на 1 чел.

. Проектируемый фонд заработной платы

Доля фонда заработной платы = 30,98%

Фб. = 15679 \* 30,98% = 4856 тыс. руб.

. Среднегодовая заработная плата

З ср. год. = 4856/17 = 282,65 тыс. руб.

Среднемесячная з/плата

З ср.м. = 4856/17 \* 12 = 23,8 тыс. руб.

Таблица 3.4

Доходы и расходы от внедрения мероприятий, тыс. руб.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятия, выявленные в анализе | доходы от внедрения мероприятий | затраты от внедрения мероприятий |
| 1 | Автоматизация финансовой деятельности | 4 567,00 | 800,00 |
| 2 | Мероприятие по формированию финансового бюджета | 312,00 | 256,00 |
| 3 | Работа с персоналом банка | - | 71,6 |
| 4 | Мероприятия по управлению финансами | - | 150,0 |
| 5 | Мероприятия по улучшению финансового положения банка | 968,0 | 231,4 |
|  | Итого | 5 847,00 | 1 509,00 |

7. Себестоимость услуг

С проект. = 9764 + 1509 = 11273 тыс. руб.

. Сумму прибыли по проекту

Прпр. = 15679 - 11273 = 4406 тыс. руб.

Вычислим сумму налога на прибыль

Нпр. = 4406\*20%/100 = 253,4 тыс. руб.

В заключении можно рассчитать чистую прибыль, остающуюся в распоряжении банка

П ч = 4406 - 253,4 = 4152,6 тыс. руб.

Экономическую эффективность внедренных мероприятий приведем в таблице. Исходя из приведенного в таблице 3.17 расчета годового экономического эффекта можно сделать следующие выводы:

Доходность по проектируемому варианту выше на 38,25%, чем в базовом варианте;

Количество персонала в проектируемом варианте осталось неизменным;

Среднегодовая выработка увеличивается на 38,25%;

При одинаковом количестве персонала произошло увеличение среднегодовой заработной платы на 1 сотрудника на 38,23%

Таблица 3.5

Основные финансово-экономические показатели деятельности ПАО «Совкомбанк»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Един. изм. | Величина показания | Проектные данные в тыс. руб. к базовому варианту | Проектные данные в % к базовому варианту |
|  |  |  | 2014 | Проектируемый вариант |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Доходность | т.р. | 11341 | 15679 | 4338 | 138,25 |
| 2 | Численность персонала всего | чел. | 17 | 17 | 0 | 100,00 |
| 3 | Среднегодовая выработка персонала |  | 667,12 | 922,29 | 255,18 | 138,25 |
| 4 | Фонд заработной платы персонала | чел. | 3513 | 4856 | 1343 | 138,23 |
| 5 | Среднегодовая (среднемесячная) заработная плата | т.р. | 17,22 | 23,80 | 6,58 | 138,23 |
| 6 | Себестоимость (издержки обращения) | т.р. | 9764 | 11273 | 1509 | 115,45 |
| 7 | Затраты на 1 рубль доходности | рубль | 0,86 | 0,72 | - 0,14 | 83,51 |
| 8 | Прибыль | т.р. | 1262 | 4406 | 3144 | 349,13 |
| 9 | Рентабельность | % | 0,11 | 0,28 | 0,17 | 252,53 |
| 10 | Среднегодовой (среднемесячный) доход | т.р. | 105,17 | 367,17 | 262,00 | 349,13 |
| 11 | Годовой экономический эффект | т.р. | 1262 | 4406 | 3144 | 349,13 |

Себестоимость увеличивается на 15,45%;

Затраты на 1руб. доходности при увеличении себестоимости уменьшаются на 16,49(100-83,51)%;

Чистая прибыль банка растет и в проектируемом варианте она будет на 249,13% выше, чем в базовом варианте или на 3144 тыс. руб.



Рисунок 3.1 - Экономический эффект от предложенных мероприятий

Рентабельность в целом по банку увеличена на 0,17 пунктов

В целом годовой экономический эффект от принятого проекта составит 4406 тыс. руб., что на 3144 тыс. руб. больше, чем в базовом варианте или 249,13%.

В целом можно сделать вывод:

Эффективная деятельность банка зависит от выбранного состава управленческих действий, последовательности их осуществления, намеченных сроков и, пожалуй, самого главного - ресурсов, обеспечивающих осуществление действий, исполнителей, которым предстоит эти действия осуществить, зависит очень многое [28, c.163].

На основании проведенного анализа финансовых показателей банка и выполненных расчетов по внедрению мероприятий в ПАО «Совкомбанк», можно с уверенностью сказать, что принятое решение было верным, т.к. прибыль по банку увеличилась на 3144 тыс. руб.

**Заключение**

В условиях рынка конкурентную борьбу выдерживает тот банк, который постоянно расширяет круг оказываемых клиентам услуг, улучшает качество вкладного и кредитного обслуживания, предлагает разного рода посреднические услуги. Эффективная система банковских операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики.

В выпускной квалификационной работе проведено исследование банка ПАО ИКБ «Совкомбанк».

В 2014 году Совкомбанк упрочил свое положение в числе крупнейших банков страны. Важнейшим событием стало успешное присоединение ЗАО «ДЖИИ МАНИ БАНК», что позволило Совкомбанку увеличить объемы бизнеса и выйти в новые города и регионы России. Банк совершает сделки и иные юридические действия от своего имени и в своих интересах.

Организация банковского обслуживания физических лиц ПАО КБ «Совкомбанк» осуществляется по следующим видам банковских услуг:

. Расчетно-кассовое обслуживание.

. Депозитные операции.

. Кредитные операции.

. Пластиковые карты и другие современные средства денежного обращения.

. Интернет-услуги.

. Услуги хранения и консультационно-информационные услуги.

Финансовое состояние ПАО КБ «Совкомбанк» по итогам работы за 2013-2014 гг. оценено как "стабильное". В 2014 году основным направлением депозитной политики явилось привлечение во вклады свободных денежных средств населения. Среди региональных кредитных организаций ПАО КБ «Совкомбанк» по состоянию на 1 января 2014 года занимает 1 место по размеру собственных средств и полученной прибыли, 2 место по активам и кредитным вложениям. Количество обсуживающихся физических лиц в 2014 году увеличилось в сравнении с 2013 годом. Такая ситуация связана с повышением конкурентоспособности банка среди коммерческих банков по привлечению клиентов. Основу структуры операций с физическими лицами составляет расчетно-кассовое обслуживание. ПАО КБ «Совкомбанк» повышает свой рейтинг среди банков Камчатского края, в результате чего привлекает все большее число клиентов. Так же улучшение качества обслуживания клиентов практически без задержек, ПАО КБ «Совкомбанк» проводит возросший объём платежей населения города, края. Второе место занимает количество клиентов, имеющих валютные счета. Так же отмечается увеличение удельного веса кредитуемых клиентов в 2014 году. Произошло увеличение в структуре удельного веса количества клиентов, получающих услуги по ценным бумагам.

На основании проведенного исследования банковского обслуживания физических лиц ПАО ИКБ «Совкомбанка» выявлено, что важным направлением развития Банка станет максимальная ориентация на клиента и, в этом смысле, превращение ПАО КБ «Совкомбанк» в «сервисную» компанию. Это значит, что Банк будет стремиться удовлетворить максимальный объем потребностей в финансовых услугах каждого своего клиента и тем самым максимизировать свои доходы от каждого набора клиентских отношений.

Для совершенствования банковского обслуживания ПАО ИКБ «Совкомбанк» был разработан план проекта мероприятий по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц:

. Автоматизация финансовой деятельности банка

. Мероприятие по формированию финансового бюджета

. Работа с персоналом банка

. Мероприятия по управлению финансами

. Мероприятия по улучшению финансового положения банка

Исходя из приведенного расчета годового экономического эффекта можно сделать следующие выводы: доходность по проектируемому варианту выше на 38,25%, чем в базовом варианте; среднегодовая выработка увеличивается на 38,25%; себестоимость увеличивается на 15,45%; чистая прибыль растет и в проектируемом варианте она будет на 249,13% выше, чем в базовом варианте или на 3144 тыс. руб.; рентабельность в целом по банку увеличена на 0,17 пунктов.

Эффективная деятельность банка зависит от выбранного состава управленческих действий, последовательности их осуществления, намеченных сроков и, пожалуй, самого главного - ресурсов, обеспечивающих осуществление действий, исполнителей, которым предстоит эти действия осуществить, зависит очень многое.

На основании проведенного анализа финансовых показателей банка и выполненных расчетов по внедрению мероприятий в ПАО ИКБ «Совкомбанк», можно с уверенностью сказать, что принятое решение было верным, т.к. прибыль увеличилась на 3144 тыс. руб.

**Список использованной литературы**

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст по состоянию на 30 декабря 2014 г.: [принята всенародным голосованием 12.12.1993] // СПС «Консультант Плюс»: база законодательства.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая [Электронный ресурс]: [принят Государственной Думой 21 октября 1994 г.]: федер. закон: офиц. текст: по состоянию на 03 декабря 2012 г. // СПС «Консультант Плюс»: база законодательства.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс]: [принят Государственной Думой 22 декабря 1995 г.]: федер. закон: офиц. текст: по состоянию на 01 января 2012 г. // СПС «Консультант Плюс»: база законодательства.

. О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России): [Электронный ресурс]: федер. закон: от 10.07.02. №86-ФЗ: офиц. текст: по состоянию на 25 ноября 2009г. // СПС «Консультант Плюс»: база законодательства.

. О банках и банковской деятельности: [Электронный ресурс]: федер. закон: от 30.02.1996. №17-ФЗ: офиц. текст: по состоянию на 15 ноября 2010г. // СПС «Консультант Плюс»: база законодательства.

6. Устав ПАО КБ «Совкомбанк».

7. Агарков М.М. Основы банковского права: учеб.пособие / М.М. Агарков. - М: ДиС, 2011 г. - 82 с.

8. Балабанов А.И. Банки и банковское дело: учеб.пособие / А.И. Балабанов. - СПб: Питер, 2010 г. - 448 с.

9. Баторова А.М. Банковские ресурсы: привлеченные средства клиентов - юридических и физических лиц // Финансы и кредит. - 2012 - №24. - 27-31 с.

. Вешкин Ю.Г. Банковские системы зарубежных стран / Ю.Г. Вешкин, Г.Л. Авагян // курс лекций. - М.: Экономистъ, 2010 г. - 400 с.

11. Деева А.И. Финансы и кредит: учебник/А.И. Деева. - М.: КНОРУС, 2011 г. 544 с.

. Галицкая С.В. Деньги. Кредит. Финансы: учебное пособие / - Изд.2-е доп. и перераб. - М.: Эксмо, 2010 г. - 736 с.

. Ермаков С.Л. Рынок потребительского кредитования в России: современные тенденции развития: Финансы и кредит / С.Л. Ермаков, Ю.А. Малинкина - 2012. - №21. - С.24-32.

. Жарковская Е.П. Банковское дело: учебник / Е.П. Жарковская. - Изд. 6-е испр. - М.: Издательство «Омега-Л», 2008 г. - 476 с.

. ЖуковаЕ.Ф. Банки и небанковские кредитные организации и их операции: учебник . - М.: : Вузовский учебник, 2011 г. - 491 с.

16. Иванова В.В. Деньги.Кредит.Банки: учебник/В.В. Иванова - М.: Проспект, 2011 г. - 848 с.

17. Кривошапко Ю. В России надувается кредитный пузырь / Ю. Кривошапко //Российская газета. - 2012.-№ 5944(271)

18. Козловский В. Ни дать, ни взять. Получить кредит станет сложнее / В. Козловский // Российская газета. - 2012. № 5944(271).

19. Кроливецкая Л.П. Банковское дело: кредитная деятельность коммерческих банков учеб. пособие / Л.П. Кроливецкая - М.: КНОРУС, 2012 г. -280 с.

20. Лаврушин О.И. Банковсое дело: современная система кредитования: учеб. пособие / О.И. Лаврушин - М.: КНОРУС, 2011 г. - 667 с.

. Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки; учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2010 г. - 566 с.

. Лаврушин О.И. Банковские операции: - М.: Инфра-М , 2010 г.- 486 с.

23. Лаутс Е.Б. Рефинансирование кредитных организаций как средство обеспечения стабильности рынка банковских услуг / Е.Б. Лаутс / Финансы и кредит. - 2013.- №3. - С.10-14.

24. Масленников В.В. Зарубежные банковские системы: учеб. пособие / В.В. Масленников - М.: Элит, 2010. - 230 с.

25. Меркулов В. Вождение по банкам / В. Меркулов / Деньги. - 2012. - №33. - С.4-8.

26. Москвичева Я.Л. "Подводные камни" ипотеки и способы их преодоления / Я.Л. Москвичова / Закон. - 2012. - №12. - С.215-221.

. Непомнящий А.В. Вопросы совершенствования банковского потребительского кредитования в РФ / А.В. Непомнящий / Банковские услуги. - 2011. - №1. - С.25-36.

. Носова Л.И. Организация деятельности коммерческих банков: учебник / Л.И. Носова. - М.: Прогресс, 2011 г. - 315 с.

. Олейникова И.Н. Деньги. Кредит. Банки: учеб. Пособие / И.Н. Олейникова - М.: Магистр, 2011 г. - 509 с.

. Панова Г.С. Анализ кредитоспособности индивидуальных заемщиков: учеб.пособие / Г.С. Панова // Банковский журнал - 2013. - №9. - с.7-12.

. Роуз П.С. Банковский менеджмент. Предоставление финансовых услуг: учебник / П.С. Роуз. - М.: Дело, 2010 г.-295 с.

. Рыкова И.Н. Рынок потребительских кредитов: российский и зарубежный опыт / Н.Н. Рыкова / Финансы и кредит. - 2012. - №36. - С.2-10.

. Скогорева А. Рынок потребкредитования- фавориты новые, лидеры старые / А. Скогорева / Банковское обозрение. - 2012. - №12. - С.12-15.

. Сабанти Б.М. Финансы: учебник / Б.М. Сабанти - М.: Юрайт, 2010 г. - 462 с.

. Слепов В.А. Деньги. Кредит. Банки: учебник / В.А. Слепов - М.: КНОРУС, 2010 г. - 656 с.

. Тавасиева А.М. Банковское дело: базовые операции для клиентов : учеб. пособие: - М.: Финансы и статистика, 2010 г. - 304 с.

. Титова Н.Е. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н.Е. Титова - М.: Владос, 2011 г. - 352 с.

. Фролов В. Экспресс-кредиты становятся опасны для банков / В. Фролов / Банковское обозрение. - 2012. - № 4. - С. 20-21.

39. Челноков В.А. Банки и Банковские операции: учеб. пособие / В.А. Челноков - М.: Высш. шк., 2011 г. - 291 с.

. Финансово-кредитный энциклопедический словарь: - М.: Финансы и статистика, 2011 г. - 1168 с.

41. Финансы. Денежное обращение. Кредит: учебник /Г.Б. Поляк - Изд. 6-е - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. - 512 с.

. Ковалева Т.М. Финансы и кредит: учебник / - Изд. 4-е доп. и перераб. - М.: КНОРУС, 2010 г. - 384 с.

. Все о бухгалтерском учете, банках: [Электронный ресурс]

. Информационное агентство "Банки.ру": [Электронный ресурс]

. Кредитные предложения банков России: [Электронный ресурс]

**Приложение** А

**Баланс ПАО КБ «Совкомбанк»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименования показателей | 2013 | 2014 | 2014 в % к 2013 |
|  |  | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Денежные средства | 25403 | 2,95 | 42787 | 5,05 | 168,43 |
| 2. | Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации | 206415 | 23,99 | 109285 | 12,89 | 52,94 |
| 2.1. | Обязательные резервы | 18488 | 2,15 | 22602 | 2,67 | 122,25 |
| 3. | Средства в кредитных организациях | 33729 | 3,92 | 71235 | 8,40 | 211,20 |
| 4. | Чистые вложения в торговые ценные бумаги | 142491 | 16,56 | 26096 | 3,08 | 18,31 |
| 5. | Чистая ссудная задолженность | 370067 | 43,01 | 565877 | 66,75 | 152,91 |
| 6. | Чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения | 55000 | 6,39 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 7. | Чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи | 90 | 0,01 | 90 | 0,01 | 100,00 |
| 8. | Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы | 8780 | 1,02 | 26868 | 3,17 | 306,01 |
| 9. | Требования по получению процентов | 1394 | 0,16 | 1367 | 0,16 | 98,06 |
| 10. | Прочие активы | 17073 | 1,98 | 4100 | 0,48 | 24,01 |
| 11. | Всего активов | 860442 | 100 | 847705 | 100 | 98,52 |
| II. | ПАССИВЫ |  |  |  |  |  |
| 12. | Кредиты Центрального банка Российской Федерации | 0 |  | 0 |  |  |
| 13. | Средства кредитных организаций | 0 |  | 0 |  |  |
| 14. | Средства клиентов (некредитных организаций) | 764369 | 88,83 | 673113 | 79,40 | 88,06 |
| 14.1 | Вклады физических лиц | 129465 | 15,05 | 159228 | 18,78 | 122,99 |
| 15. | Выпущенные долговые обязательства | 9000 | 1,05 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 16. | Обязательства по уплате процентов | 6318 | 0,73 | 5084 | 0,60 | 80,47 |
| 17. | Прочие обязательства | 2856 | 0,33 | 6014 | 0,71 | 210,57 |
| 18. | Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон | 6 | 0,00 | 261 | 0,03 | 4350,00 |
| 19. | Всего обязательств | 782549 | 90,95 | 684472 | 80,74 | 87,47 |
| III. | ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ |  |  |  |  |  |
| 20. | Средства акционеров (участников) | 59745 | 6,94 | 133546 | 15,75 | 223,53 |
| 20.1 | Зарегистрированные обыкновенные акции и доли | 59745 | 6,94 | 133546 | 15,75 | 223,53 |
| 20.2 | Зарегистрированные привилегированные акции | 0 |  | 0 |  |  |
| 20.3 | Незарегистрированный уставный капитал неакционерных кредитных организаций | 0 |  | 0 |  |  |
| 21. | Собственные акции, выкупленные у акционеров | 0 |  | 0 |  |  |
| 22. | Эмиссионный доход | 0 |  | 0 |  |  |
| 23. | Переоценка основных средств | 55 | 0,01 | 55 | 0,01 | 100,00 |
| 24. | Расходы будущих периодов и предстоящие выплаты, влияющие на собственные средства (капитал) | 6150 | 0,71 | 7011 | 0,83 | 114,00 |
| 25. | Фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет в распоряжении кредитной организации (непогашенные убытки прошлых лет) | 6821 | 0,79 | 23820 | 2,81 | 349,22 |
| 26. | Прибыль (убыток) за отчетный период | 17422 | 2,02 | 12823 | 1,51 | 73,60 |
| 27. | Всего источников собственных средств | 77893 | 9,05 | 163233 | 19,26 | 209,56 |
| 28. | Всего пассивов | 860442 | 100 | 847705 | 100 | 98,52 |

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)[Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)[Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |