

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»

Факультет экономики и процессов управления
Кафедра финансов, кредита и мировой экономики

«Допущена к защите»
Протокол № 11 от 13 июня 2020 г.
Заведующий кафедрой:
К.э.н., доцент
Синявская Е.Е.

Регистрационный № _____

Дата регистрации _____ июня 2020г.

Подпись _____

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
профилю «Финансы и кредит»

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С
ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

Выполнила студентка
4 курса группы 16-ФиК
очной формы обучения
направления подготовки
38.03.01 Экономика
Мерманишвили Ирина Дмитриевна

_____ подпись
Научный руководитель:
Янюшкин Виктор Александрович,
к.э.н., доцент

_____ подпись

Сочи-2020

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
финансов, кредита и мировая экономики

Синявская Е.Е.
«20» апреля 2020 г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

Студентки Мерманишвили Ирины Дмитриевны

Руководитель Янюшкин Виктор Александрович, к.э.н., доцент кафедры ФКиМЭ

Тема ВКР Организация работы коммерческого банка с физическими лицами в современных условиях

I. Исходные данные для написания бакалаврской работы

ВКР может быть выполнена на основе следующих исходных данных:

1. Нормативно-правовые документы,
2. Данные Федеральной службы государственной статистики,
3. Статьи из научной и периодической печати, монографии.
4. Учредительные документы, бухгалтерская финансовая отчетность.

II. Целевое назначение ВКР.

ВКР работа имеет целью

- в теоретической части: рассмотреть понятие и особенности предоставления банковских услуг, нормативно-правовое регулирование, охарактеризовать основные услуги, оказываемые физическим лицам.

- в практической части: представить экономико-организационную характеристику ПАО «Сбербанк России», проанализировать основные услуги, предоставляемые физическим лицам банком, исследовать процесс организации работы банка с физическими лицами, выявить основные направления улучшения организации работы банка с физическими лицами

III. Перечень вопросов, подлежащих разработке:

- рассмотреть понятие и особенности предоставления банковских услуг, основные услуги, оказываемые физическим лицам.
- представить экономико-организационную характеристику ПАО «Сбербанк России»;
- провести анализ основных услуг, предоставляемых физическим лицам банком,
- исследовать процесс организации работы банка с физическими лицами;
- определить основные направления улучшения организации работы банка с физическими лицами

IV. План работы и сроки выполнения

Этап	Нормативный срок
1 глава	апрель
2 глава	май
ВКР в целом	10 июня
Срок сдачи законченной работы секретарю ГЭК	25 июня

Руководитель ВКР _____
(подпись)

Задание принял к исполнению _____
(подпись дипломника)

« ___ » _____ 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ.....	6
1.1 Понятие и особенности предоставления банковских услуг.....	6
1.2 Нормативно-правовое регулирование деятельности коммерческого банка с физическими лицами.....	12
1.3 Основные услуги коммерческого банка, предоставляемые физическим лицам.....	19
ГЛАВА 2. АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ.....	31
2.1 Экономико-организационная характеристика ПАО «Сбербанк России»	31
2.2 Анализ предоставления услуг физическим лицам ПАО «Сбербанк России»	40
2.3 Исследование организации работы ПАО «Сбербанк России» в отношении физических лиц.....	51
2.4 Направления развития деятельности ПАО «Сбербанк России» в отношении с физическими лицами	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	73
ПРИЛОЖЕНИЯ	80

ВВЕДЕНИЕ

С переходом к системе рыночных отношений в банковском деле одной из актуальных проблем становится детальное изучение роли и места банковских услуг населению в общей совокупности операций коммерческих банков, причин появления и развития новых услуг, а также их влияния на показатели доходности и ликвидности банков. Эволюция стандартного набора банковских услуг такова, что постепенно под влиянием многих факторов (не только конкуренции, но и освоения новой технологии, изобретения нового банковского продукта) на рынке происходит как рост их объема, так и расширение их состава.

В связи с внешними факторами, усовершенствование организации работы в отношении физических лиц является необходимым условием существования банков.

Целью работы является исследование организации работы коммерческих банков с физическим лицам.

Исходя из этой цели, были поставлены следующие задачи:

- определить понятия и особенности предоставления банковских услуг
- рассмотреть нормативно-правовые регулирования деятельности коммерческих банков в процессе оказания услуг физическим лицам
- изучить основные услуги коммерческого банка, предоставляемые физическим лицам
- провести аналитическое исследование деятельности ПАО «Сбербанк России» по оказанию услуг физическим лицам
- представить экономико-организационную характеристику ПАО «Сбербанк России»
- проанализировать предоставление услуг физическим лицам ПАО «Сбербанк России»
- исследовать организацию работы ПАО «Сбербанк России» в отношении физических лиц

-сформулировать направления развития деятельности ПАО «Сбербанк России» в отношении с физическими лицами

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является ПАО «Сбербанк России». Предметом выпускной квалификационной работы выступает процесса организации работы банка с физическими лицами.

При выполнении работы использованы следующие методы исследования: сравнительный, графический и экономико- статистический, систематизация материалов, анализ библиографических источников и прочих материалов.

Результаты апробации выпускной квалификационной работы были представлены на 13-й Всероссийской конференции «Устойчивое социально-экономическое развитие региона», 21-23 мая 2020 г. Сочи, ФГБОУ ВО «СГУ».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав с подразделами, заключения, списка использованной литературы и источников.

При написании работы были использованы основные теоретические исследования отечественных специалистов, посвященные вопросам организации работы банков в отношении физических лиц, определяемых предметом, целями и задачами настоящего исследования. В числе авторов, работы которых составили теоретическую основу исследования, следует отметить и других авторов, таких как Ожегов С.И., Шведова Н.Ю., Баринов Н.А., Коробова Г.Г., Жуков Е.Ф., Тютюнник А.В., Турбанов А.В., Тавасиев А.М., Бычков В.В., Москвин В.А. и многие другие.

Информационной базой работы послужили государственные законодательные акты, научные и практические комментарии к действующему законодательству, нормативные документы ЦБ России, опубликованная отчетность ПАО «Сбербанк России», данные Федеральной

службы государственной статистики, информация из научных и периодических изданий, монография и прочее.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

1.1 Понятие и особенности предоставления банковских услуг

Коммерческий банк – финансовый посредник между теми, кто располагает временно свободными денежными средствами, и теми хозяйственными единицами, которые нуждаются в дополнительном капитале.

Рынок банковских услуг представляет собой сферу формирования спроса и предложения на услуги банков. Эффективность функционирования банка на рынке напрямую связана со степенью удовлетворенности клиентов предлагаемыми банком продуктами, однако потребности, желания, мотивы к приобретению банковских продуктов, лежащие в основе спроса на них, имеют неодинаковые характеристики у разных клиентов и их групп. Путем предоставления услуг клиентам банк осуществляет свою деятельность на рынке, формируя свое рыночное положение.

В специальной литературе не рассматривается понятие «обслуживание физических лиц», но приводятся трактовки категории «обслуживание».

Ожегов С.И. и Шведова Н.Ю. [23], раскрывая исследуемое определение, акцентируют внимание на том, что «обслуживание» – это работа по удовлетворению нужд. Баринов Н.А. рассматривает обслуживание как область деятельности производства услуг. Определение, приведенное в электронном словаре, характеризует обслуживание как действие нематериального характера. Изучение мнений различных специалистов позволило сформулировать следующее определение Исследуемой категории: обслуживание физических лиц – это деятельность, имеющая нематериальный характер и не приводящая к возникновению права собственности, направленная на удовлетворение потребностей клиентов.

Банковской услугой является одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенную потребность клиента. Ассортимент услуг современного коммерческого банка очень обширен, а сами услуги крайне разнообразны. В то же время услуги большинства банков схожи, однотипны, что способствует усилению банковской конкуренции и заставляет банки искать новые более действенные методы и формы работы с клиентами.

Банки непосредственно затрагивают интересы людей, удовлетворяют хозяйственные и потребительские нужды. Физические лица, пользующиеся услугами банков, называются клиентами. Существуют некоторые признаки, по которым можно определить лицо, выступающее клиентом банка. С юридической точки зрения клиент банка обладает некоторыми особенностями:

1. Клиентом можно считать лицо, которое поручает какую-либо работу банку; операциями банка в связи с этим являются те, которые проведены от имени клиента.
2. Клиентом банка становится лицо, открывшее в нем счет: депозитный, текущий, расчетный и пр. И в настоящее время зачастую считается, что открытие счета в банке является не только решающим, но и единственным признаком его клиента. Однако постепенно такое толкование сущности клиента перестает бытовать, важными становятся и другие признаки.
3. Клиентом банка то или иное лицо делается в том случае, когда между ним и банком возникают деловые отношения. Физическое лицо может не иметь счета в банке, но если оно получает в нем те или иные консультации, например по инвестициям или управлению имуществом, то становится клиентом и банк несет за него ответственность.

В Российской Федерации (РФ) отношения между коммерческими банками и их клиентами осуществляются на основе договоров, если иное не

предусмотрено федеральным законом. Договор определяет основные положения сотрудничества банка и клиента. Согласно договору, деловые взаимоотношения банка и клиента строятся на взаимном доверии. Банк официально предоставляет услуги клиенту, берет обязательство выполнять указания последнего и заверяет клиента в том, что тот может положиться на компетентность банковских работников и их высокий профессионализм.

Банк должен выполнять обязательства, вытекающие из его договорных отношений с клиентом. На практике сбор сведений о клиентах и анализ деятельности крупных клиентов проводятся один раз в квартал. Еще одной важнейшей обязанностью банка - сохранять в тайне дела клиента.

Раскрытие информации допускается в четырех случаях:

- 1) с согласия клиента;
- 2) в интересах банка;
- 3) в общественных интересах;
- 4) в соответствии с законом.

В ряде случаев раскрытие информации неизбежно в силу принуждения закона. По законодательству Российской Федерации банки и небанковские кредитные организации гарантируют тайну операций, счетов и вкладов своих клиентов и корреспондентов.

Информация по счетам и вкладам физических лиц выдается банками этим лицам, судам, а также органам предварительного следствия по делам, находящимся в производстве, только с согласия прокурора.

За разглашение банковской тайны Банк России, коммерческие банки, небанковские кредитные, а также аудиторские организации и их должностные лица и работники несут ответственность, в том числе возмещают нанесенный ущерб.

В обязанности клиента входит анализ деятельности банка, которому он доверяет денежные средства и через который проводит платежи.

Банковское законодательство обеспечивает клиенту права:

1. на открытие счета в банке;
2. возврат средств, помещенных на счет в банке;
3. отсрочку платежа банку;
4. в определенных случаях - на самостоятельное выполнение некоторых банковских операций;

На макроуровне интересы клиента могут обеспечиваться посредством участия крупных предприятий как агентов хозяйства в банковском секторе в банковских ассоциациях.

Одной из тенденций в сфере предоставления услуг является возрастание масштабов банковских операций. Увеличение банковского сегмента экономических отношений стало возможным за счет увеличения масштабов производственной, торговой, финансовой деятельности экономических субъектов и за счет роста их числа. Благодаря развитию информационных технологий, электронной и компьютерной техники банки проникают на удаленные территории, завоевывая новых клиентов.

Деятельность банка по обслуживанию клиентов традиционно разделяется на коммерческий и розничный секторы. Такое деление основывается на различных подходах к ведению дел в указанных областях.

Современный банк взаимодействует с клиентом - физическим лицом в основном по трем каналам:

- 1) непосредственное обслуживание клиента в банке;
- 2) удаленное взаимодействие клиента с банком;
- 3) выполнение банком прямых и косвенных поручений клиента в его отсутствие.

К первой группе взаимодействий можно отнести различные операции, осуществляемые при взаимодействии непосредственно с персоналом в банке.

Ко второй группе удаленным взаимодействием клиента с банком следует считать все платежные операции, которые клиент может выполнить, не

появляясь ни в одном из офисов банка, а также все запросы на получение информации, которые могут быть обработаны дистанционно.

К третьей группе операций можно отнести всю совокупность действий банка, направленных на обслуживание счетов, карточек и платежей клиента в его отсутствие.

Принимая во внимание, что банк выступает как производитель финансовых услуг, одной из важнейших его задач является создание системы продаж данных услуг, организация продвижения, торговли и сбыта их конечному потребителю, поиск новых и удержание ранее привлеченных клиентов. Банковским услугам, как и всем другим видам услуг, присущи специфические особенности, которые отличают их от товаров материально-вещественной формы. [15]

К таким особенностям банковских услуг принято относить:

1. абстрактность (неосвязаемость и сложность восприятия);
2. несохраняемость;
3. неотделимость услуг от их источника;
4. непостоянство качества банковской услуги;
5. договорный характер обслуживания;
6. взаимосвязь с деньгами.

Абстрактность – это неосвязаемость, вытекающая из нематериального характера услуг. Она предполагает, что услугу нельзя увидеть, хранить, транспортировать, попробовать до момента ее получения. Это влияет на сложность услуг для восприятия и заставляет банки уделять особое внимание проблемам повышения уровня их осязаемости. Главным образом это достигается за счет грамотных консультаций клиентов сотрудниками банка, проведения аналогий между предлагаемыми услугами и известными, осязаемыми вещами и явлениями окружающего мира. Многие банки уходят от практики своего отождествления с традиционными ценностями и продвигают свои продукты как удобные, технологичные и современные.

Приобретение банковских услуг в силу их абстрактности требует от клиентов довольно высокой экономической культуры, вызывает необходимость разъяснения содержания и процесса предоставления услуги клиенту и усиливает значение такого фактора, как доверие клиента.

Несохраняемость как свойство банковских услуг означает невозможность произвести их впрок, складировать и в дальнейшем адекватно отвечать на рост спроса, выводя на рынок все большее их количество. Банковские услуги предоставляются и потребляются одновременно с запросом клиента, откуда вытекает необходимость регулирования объемов спроса и предложения услуг, а также создания резервов ресурсов и мощностей по их предоставлению.

Неотделимость услуг от банка проявляется в том, что при реализации большинства услуг происходит непосредственный контакт клиента с работниками банка или с банковским оборудованием (банкоматами), а также применение программных продуктов, предложенных банком. В результате клиент оказывается вовлеченным не только в процесс использования, но и в процесс производства и оказания услуг. Банк должен выстраивать свои отношения с клиентами таким образом, чтобы у них формировалось благоприятное отношение к банку.

Непостоянство качества банковской услуги связано с тем, что качество каждой услуги зависит от конкретных условий ее предоставления. С этой точки зрения основными факторами, влияющими на различное качество, выступают квалификация и личные качества работников банка, его внутренняя культура и качество менеджмента. Для того чтобы сократить колебания качественных характеристик и защитить интересы клиентов, банки разрабатывают стандарты поведения своего персонала и стандарты обслуживания клиентов.

Договорный характер обслуживания обусловлен тем, что для оказания большинства банковских услуг необходимо заключение гражданско-

правового договора, регулирующего отношения сторон. [16] Принятие на себя банком и клиентом взаимных прав и обязанностей предполагает необходимость разъяснения клиентам содержания банковских услуг и условий договора. В совокупности с абстрактностью услуг, данное свойство обуславливает усиление образовательной направленности банковского маркетинга.

Связь банковских услуг с деньгами определяет повышенную зависимость банковских продуктов от состояния денежного обращения и валютного рынка. Кризисные явления на денежном и валютном рынке искажают предпочтения клиентов в отношении банковских продуктов и даже провоцируют отказ от некоторых из них. Банки при разработке и продвижении своих продуктов должны учитывать наряду с конкурентной позицией на банковском рынке также и общую ситуацию на денежном рынке, прогнозировать динамику основных макроэкономических параметров, оказывающих влияние на изменение характеристик спроса на банковские продукты.

Помимо перечисленных основных свойств, банковские услуги обладают и другими дополнительными характеристиками, определяющими их специфику. К таковым можно отнести: протяженность обслуживания во времени, вторичность удовлетворяемых банковскими услугами потребностей, отсутствие эксклюзивных прав на распространение новых услуг.

Исходя из этого, отметим, что финансовые потребности, удовлетворяемые банковскими услугами, являются вторичными, производными от первичных производственных и личных потребностей. Банковской услугой является одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенную потребность клиента. Именно наличие клиента и позволяет рассматривать операции банка как его услуги.

1.2 Нормативно-правовое регулирование деятельности коммерческого банка с физическими лицами

В рамках банковского обслуживания физических лиц может быть выделен ряд основных направлений и услуг, в которых заинтересован практически каждый экономически активный человек. В связи с этим необходимо установить наличие соответствующей детальной нормативно - правовой базы, регулирующей проведение операций физическими лицами и предоставление им различных услуг со стороны кредитных организаций. В правоотношениях кредитной организации со своими клиентами и друг с другом используются главным образом гражданско-правовые методы правового регулирования.

Под источником права понимают форму выражения правовых норм, имеющих общий обязательный характер. Только признанные государством источники могут применяться для регулирования общественных отношений.

Организация кредитного процесса в коммерческих банках регулируется следующими нормативными актами:

1. Конституцией РФ. Ст. 8 в частности, гарантирует единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержку конкуренции, свободу экономической деятельности. Пункт ж ст. 71 определяет, что введении РФ находится установление правовых основ единого рынка; финансовое, валютное, кредитное, таможенное регулирование, денежная эмиссия, основы ценовой политики, федеральные экономические службы, включая федеральный банк.
[1]

2. Гражданским кодексом РФ. В нем заложены стандарты кредитного договора, которые предусматривают обязательность оформления его в письменной форме. В соответствии со ст. 819 ГК РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить

денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Предметом кредитного договора являются только денежные средства, как в наличной, так и в безналичной формах. Иные вещи не могут быть предметом кредитного договора. [2]

ГК РФ предусматривает способы обеспечения исполнения обязательств. Исполнение обязательств может обеспечиваться неустойкой, залогом, удержанием имущества должника, поручительством, банковской гарантией и другими способами, предусмотренными законом или договором.

При невыполнении заемщиком обязанностей по своевременному возврату суммы кредита либо по обеспечению данных сумм, кредитор вправе потребовать досрочного возврата суммы займа и причитающихся процентов.

3. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция) устанавливает порядок регистрации и лицензирования кредитных организаций, и подробно изложен в Инструкции Банка России №109-И от 14 января 2004 г. «О порядке принятия банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдаче лицензий на осуществление банковской деятельности». В Законе указывается перечень учредительных документов, уставный капитал и органы управления кредитной организации, а также минимальный размер собственных средств.

Кредитные организации приобретают статус юридического лица с момента их государственной регистрации. [3]

Лицензия на осуществление банковских операций выдается без ограничения сроков ее действия. Отказ в государственной регистрации и выдаче лицензии должен быть мотивирован.

Федеральный закон регулирует защиту прав, интересов вкладчиков и кредиторов, межбанковские отношения и обслуживание клиентов. Операции осуществляемые с физическими лицами:

1) привлечение денежных средств физических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);

2) открытие и ведение банковских счетов физических лиц, а также осуществление расчетов по поручению физических лиц по их банковским счетам, а также осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов;

3) кассовое обслуживание физических лиц;

4) купля - продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;

5) привлечение во вклады драгоценных металлов.

4. Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10.12.2003 N 173-ФЗ (последняя редакция). [4]

Данный закон предоставляет возможность осуществлять физическими лицами валютные операции. Физические лица - резиденты вправе без ограничений открывать в уполномоченных банках банковские счета (банковские вклады) в иностранной валюте учета об открытии (закрытии) счетов (вкладов) и об изменении их реквизитов. Следовательно, валютное законодательство, являясь довольно либеральным, позволяет физическим лицам осуществлять широкий спектр операций с иностранной валютой и валютными ценностями, что способствует способности предоставлению банковских услуг физическим лицам не только в рублях, но и в иностранной валюте.

5. Федеральный закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 N 218-ФЗ (последняя редакция).

В соответствии с ним бюро кредитных историй (БКИ) призваны минимизировать риски, связанные с предоставлением кредитов и займов,

обеспечить адекватную оценку кредитоспособности потенциальных заемщиков и тем самым гарантировать своевременность и полноту исполнения принимаемых ими на себя обязательств. БКИ призваны собирать и хранить информацию о заемщиках и об их кредитах, которые необходимы банкам для работы с заемщиками при принятии решения о кредитовании. [5]

Принятый закон регулирует отношения, возникающие между:

- заемщиками и организациями, заключившими с физическими лицами, в т. ч. с индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами договоры займа (кредита);

- кредитными организациями и БКИ;

- кредитными организациями и Центральным каталогом кредитных историй.

6. ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации". [6]

С целью обеспечения гарантий возврата вкладов и повышения доверия физических лиц к банковской системе в Российской Федерации создана система страхования вкладов. Законом установлены принципы работы системы страхования вкладов, участники системы, порядок и размеры страховых выплат возмещений вкладчикам. Приоритетным направлением деятельности Банка России в 2008 году было улучшение системы страхования вкладов физических лиц. Указанным Федеральным законом конкретизируются требования к участию в системе страхования вкладов, которым банки обязаны соответствовать на постоянной основе. В зависимости от показателей, по которым банк не соответствует требованиям к участию в системе страхования вкладов, и срока, в течение которого банк не соответствует указанным требованиям, закон предусматривает обязанность либо право Банка России принять решение о введении запрета на привлечение данным банком во вклады денежных средств физических лиц.

7. Федеральный закон "О рынке ценных бумаг" от 22.04.1996 N 39-ФЗ (последняя редакция). [7]

Закон также позволяет кредитной организации осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг. В свою очередь, к профессиональной деятельности относятся: брокерская деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами, депозитарная деятельность. Таким образом, кредитные организации, получив лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на тот или иной вид деятельности, могут обслуживать интересы физических лиц на фондовом рынке.

8. Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ (последняя редакция) устанавливает максимальный размер риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков, являющихся по отношению друг к другу зависимыми или основными и дочерними. [8]

Банк России является органом банковского регулирования и банковского надзора. Он осуществляет постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями и банковскими группами банковского законодательства, нормативных актов Банка России, установленных ими обязательных нормативов.

Главными целями банковского регулирования и банковского надзора являются поддержание стабильности банковской системы Российской Федерации и защита интересов вкладчиков и кредиторов.

Банк России не вмешивается в оперативную деятельность кредитных организаций, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Регулирующие и надзорные функции Банка России осуществляются через действующий на постоянной основе орган - Комитет банковского

надзора, объединяющий структурные подразделения Банка России, обеспечивающие выполнение его надзорных функций.

Банк России устанавливает обязательные для кредитных организаций и банковских групп правила проведения банковских операций, бухгалтерского учета и отчетности, организации внутреннего контроля, составления и представления бухгалтерской и статистической отчетности, а также другой информации, предусмотренной федеральными законами.

9. Нормативные документы Банка России:

- Положение Банка России от 26 марта 2004 г. № 254 - П (в ред. От 20 марта 2006 г. № 283 - П) «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности». [9]

Кредитные организации обязаны формировать резервы на возможные потери по ссудам в соответствии с порядком, установленным данным Положением. Положение предусматривает классификацию ссуд и формирование резерва на основании следующих принципов:

1. Соответствие фактических действий по классификации ссуд и формированию резерва требованиям данного Положения и внутренних документов кредитной организации;
2. Комплексный и объективный анализ всей информации, относящийся к сфере классификации ссуд и формирования резервов;
3. Своевременность классификации ссуды и формирования резерва и достоверность отражения изменений размера резерва в учете и отчетности.

Резерв формируется по конкретной ссуде либо по портфелю однородных ссуд, то есть по группе ссуд со сходными характеристиками кредитного риска.

В зависимости от качества обслуживания заемщиком долга ссуды относятся в одну из трех категорий: хорошее, среднее, неудовлетворительное обслуживание долга.

- Указание №2156 - У «Об особенностях оценки кредитного риска по выданным ссудам ссудной и приравненной к ней задолженности » к Положению №254 - П (декабрь 2008 г.). [10]

Согласно Указанию банки могут не причислять к категории проблемных кредиты юридическим лицам по которым допущена просрочка до 30 дней (ранее этот срок составлял 5 дней). Кроме того, реструктуризация кредита не будет приводить к изменению оценки его качества.

Эта мера должна стимулировать банки к проведению реструктуризации кредита клиентов, испытывающих затруднение с их погашением. Она же будет способствовать оптимизации величины резервов на возможные потери по ссудам.

- Инструкция ЦБ РФ от 16 января 2004 г. № 110 - И «Об обязательных нормативах банка»

Данной Инструкцией устанавливается норматив достаточности капитала Н1, который оказывает непосредственное влияние на общий суммарный показатель выдачи ссуд. Величина собственных средств (капитала банка) определяет масштабы кредитных операций. [11]

10. Внутренние нормативные документы банка, определяющие порядок и технологию проведения операций; лиц, занимающихся решением тех или иных вопросов, их функции и обязанности, а также условия кредитования физических лиц. К таким документам можно отнести Инструкции банка.

Кредитные учреждения в своей организации и деятельности подчиняются действию не только законов, специально к ним относящихся, но и законов, регулирующих имущественный оборот вообще. Компетенция банков устанавливается федеральным законодательством. При этом предметом правового регулирования становится либо деятельность банков, либо деятельность их клиентов.

Таким образом, рассматривая особенности нормативного регулирования комплексного банковского обслуживания физических лиц в России, можно

сделать вывод, что российское законодательство предполагает возможность предоставления частным лицам широкого спектра финансовых услуг. Кроме того, сочетание различных банковских продуктов позволяет создавать пакеты услуг под потребности конкретного клиента, а также разрабатывать сложно структурированные банковские продукты закрепленные различными нормативными актами и законами.

1.3 Основные услуги коммерческого банка, предоставляемые физическим лицам

Банковское обслуживание физических лиц представляет собой комплекс различных финансовых услуг, оказываемых коммерческим банком частным лицам.

В настоящее время именно банки являются наиболее подготовленными для работы с физическими лицами. В рамках банковского обслуживания физических лиц может быть выделен ряд основных направлений и услуг, в которых заинтересован практически каждый экономически активный человек. Так за последние годы на российском рынке банковских услуг активно развивается потребительское и ипотечное кредитование, расширяется сфера применения банковских карт, возрастают объемы предоставляемых кредитных ресурсов и депозитов, совершенствуется система страхования банковских вкладов физических лиц.

Банки, обладающие современными средствами телекоммуникаций, компьютерной связью, имеют всегда достаточное количество разнообразной коммерческой и некоммерческой информации. Наряду с этим банк, оказывая различные услуги своим клиентам, получает от них достаточно разнообразных сведений, предоставляющих собой ценную информацию. [13] Важным источником получения информации выступает также обмен ею между другими банками.

Законом устанавливается перечень банковских операций, которые могут производиться с физическими лицами, а именно:

1. привлечение денежных средств физических лиц во вклады
2. открытие и ведение банковских счетов физических лиц;
3. осуществление расчетов по поручению физических лиц по их банковским счетам, а также осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов;
4. кассовое обслуживание физических лиц;
5. купля - продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
6. привлечение во вклады драгоценных металлов.

Законом также определен перечень операций и сделок, которые вправе осуществлять кредитные организации, не относящихся к банковским операциям:

1. доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими лицами;
2. предоставление в аренду физическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения в них документов и ценностей;
3. оказание консультационных и информационных услуг.

В литературе не существует единого подхода к построению группировки банковских операций. Большинство авторов сходятся во мнении о необходимости выделения такого признака классификации, как характер проводимой операции. При этом экономисты в рамках данного основания выделяют различные виды операций. Так, Коробова Г.Г. выделяет кредитные операции, операции с ценными бумагами, посреднические операции, валютные операции, кассовые операции, операции с пластиковыми карточками и дистанционное банковское обслуживание. [19] Жуков Е.Ф. не рассматривает операции с ценными бумагами, с пластиковыми карточками, дистанционное обслуживание, но дополнительно выделяет доверительные

операции. [14] Тютюнник А.В., Турбанов А.В. вводят прочие операции, под которыми понимают операции с пластиковыми картами, дистанционное банковское обслуживание и другие операции. [24] Тавасиев А.М., Бычков В.В. и Москвин В.А. выделяют пять видов операций: депозитные, кредитные, расчетные, кассовые и валютные. [25] Жуков Е.Ф., Тавасиев А.М., Бычков В.В. и Москвин В.А. классифицируют операции в зависимости от экономического смысла и степени важности.

Рассмотрим подробнее операции коммерческих банков с физическими лицами. Основными операциями являются:

1. депозитные операции;
2. кредитные операции;
3. валютные операции;
4. операции с пластиковыми карточками;
5. расчетно-кассовое обслуживание;
6. доверительные операции;
7. услуги по хранению ценностей;
8. консультационные услуги. [21]

Депозитные операции - это операции банков по привлечению денежных средств физических лиц во вклады либо на определенный срок, либо до востребования. Привлечение денежных средств является пассивными банковскими операциями.

Осуществление депозитных операций предполагает разработку каждой кредитной организацией собственной депозитной политики. Депозитная политика - это совокупность мероприятий коммерческого банка, направленных на определение форм, задач, содержания банковской деятельности по формированию банковских ресурсов, их планированию и регулированию.

Конечной целью выработки и реализации эффективной депозитной политики любого коммерческого банка является увеличение объема

ресурсной базы при минимизации расходов банка и поддержании необходимого уровня ликвидности с учетом всех видов рисков.

По форме изъятия вклада депозиты подразделяются на:

1. депозиты до востребования;
2. срочные депозиты;

Депозиты до востребования - средства, которые могут быть востребованы в любой момент времени без предварительного уведомления банка со стороны клиента. Данные депозиты являются короткими ресурсами для банка, так банк не может вкладывать полученные по депозитам до востребования ресурсы на длительный срок, и, соответственно, не может ожидать получения большой прибыли. Депозиты до востребования предназначены для текущих расчетов. Инициатива открытия такого счета исходит от клиентов в связи с потребностью производить расчеты, совершать платежи и получать денежные средства в свое распоряжение при посредничестве банка.

Главными особенностями депозитов до востребования являются:

1. средства могут быть сняты частично или полностью в любой момент времени;
2. деньги могут сниматься как в наличной, так и безналичной формах;
3. по таким вкладам банк обязан поддерживать определенный уровень резервов в Центральном банке.

Плюсами депозитов до востребования являются высокая ликвидность и безопасный способ хранения денег. Минусом данного вида является низкий процент прибыли.

Вклады «до востребования» подходят для тех, кто хочет сохранять денежные средства в банке и в то же время иметь возможность воспользоваться своими сбережениями в любой момент.

Срочные депозиты - это депозиты, привлекаемые на определенный срок. Твердо обозначенный срок хранения очень важен для поддержания ликвидности баланса коммерческого банка.

В банках срочные депозиты классифицируются по следующим срокам:

1. до 30 дней;
2. 31-90 дней;
3. 91 -180 дней;
4. 181 день - 1 год;
5. 1-3 года;
6. свыше 3 лет.

Срочные депозиты разделяются на:

1. собственно срочные депозиты;
2. срочные депозиты с уведомлением.

Собственно срочные депозиты - это срочные депозиты, при которых передача средств банку производится на определенный срок при условиях, оговоренных условиями вклада или депозитным договором.

Классические условия срочного депозита предусматривают:

1. сумму депозита;
2. срок, по истечении которого банк выплачивает клиенту вознаграждение;
3. процентную ставку, по которой выплачивается вознаграждение по депозиту. Исходя из особенности депозита, приносить двойной доход можно сделать вывод, что вознаграждение, которое выплачивается по срочным депозитам, увеличивается при увеличении срока и суммы;
4. условия получения клиентом своих средств до истечения срока депозита;
5. возможность продления депозита после окончания установленного срока.

С целью увеличения надежности использования ресурсов, полученных по срочным депозитам, банк может предложить открытие срочного депозитного счета с предварительным уведомлением. [20] Кроме классических условий такой депозит предусматривает, что после окончания срока клиент может получить свои средства и вознаграждение только после предварительного уведомления банка за определенный период. Так же оговаривается возможность получения средств без уведомления.

Увеличение срока уведомления подразумевает увеличение выплачиваемого вознаграждения.

Условный депозит - это средства клиента, переданные банку во временное использование до наступления определенного договором условия.

Особенность этого вида депозита состоит в том, что получить средства до выполнения всех условий можно только при получении минимального вознаграждения, независимо от фактического срока их использования банком. Процентная ставка, в соответствии с двойной доходностью депозитов, тем больше, чем большее время предполагается до выполнения условий по вкладу.

Разновидностью срочных депозитов являются сберегательные сертификаты. Сберегательный сертификат - это документ, являющийся обязательством банка по выплате размещенных у него физическими лицами сберегательных вкладов, права по которому могут уступаться одним лицом другому. Расчеты и выплаты по этим сертификатам осуществляются как в безналичном порядке, так и наличными средствами. Выпускаются на специальных бланках, обладающих высокой степенью защиты.

Сберегательные сертификаты, это ценные бумаги, которые могут быть следующих видов:

1. именные;
2. на предъявителя.

Они могут выпускаться:

1. в разовом порядке;
2. на постоянной основе (сериями).

Существуют и обязательные условия по выпуску сертификатов, а именно:

1. они выпускаются только в валюте Российской Федерации;
2. могут быть только срочными;
3. их владельцами могут быть резиденты и не резиденты РФ;
4. не могут пролонгироваться;
5. не могут служить расчетным или платежным средством за проданные товары или оказанные услуги.

Сертификаты выпускаются на специальном бланке, который должен содержать следующие обязательные реквизиты:

1. наименование «сберегательный сертификат»;
2. номер и серия сертификата;
3. дата внесения депозита /вклада;
4. сумма вклада или депозита, оформленного сертификатом (прописью и цифрами);
5. безусловное обязательство банка вернуть сумму, внесенную в депозит или на вклад, и выплатить причитающиеся проценты;
6. дата востребования суммы по банковскому сертификату;
7. ставка процента за пользование депозитом / вкладом;
8. сумма причитающихся процентов (прописью и цифрами);
9. ставка процента при досрочном предъявлении сертификата к оплате;
10. для именного сертификата: Ф.И.О. и паспортные данные вкладчика - физического лица;
11. подписи двух, уполномоченных банком на подписание таких документов работников банка, скрепленные печатью банка.

Кроме этих данных, банк может включить в него и иные дополнительные условия и реквизиты, которые не противоречат

законодательству РФ, но отсутствие в тексте бланка сертификата какого-либо из обязательных реквизитов делает этот сертификат недействительным. Привлекательность сберегательных (деPOSITНЫХ) сертификатов связана с широким диапазоном его использования, а именно:

1. Это особый вид депозита, соединяющий в себе свойства вклада и ценной бумаги. Он имеет фиксированную процентную ставку, которая устанавливается при выдаче ценной бумаги. Выплата процентов осуществляется одновременно с погашением сертификата при его предъявлении. При досрочном погашении сертификата, банки выплачивают проценты, установленные по вкладам до востребования.

2. Банковский сертификат можно подарить или передать другому лицу. Сертификат, выписанный на предъявителя, передается другому лицу простым вручением. Именной сертификат передается простым оформлением цессии (уступки требования) на оборотной стороне бланка сертификата и на дополнительных листах (приложениях). Порядок передачи не сложен.

3. Сертификаты можно завещать своим наследникам. При каждом очередном истечении даты востребования средств по депозитному сертификату, требуется его переоформление, а, следовательно, и одновременное изменение завещания т.к. меняются реквизиты депозитного сертификата.

4. Сертификаты могут использоваться в качестве залога при кредитовании. В этом случае сберегательные сертификаты, как правило, передаются на хранение в банк, по месту получения ссуды.

Кредитные операции для физических лиц.

Процесс кредитования представляет собой передачу денег или материальных ценностей одной стороной (заимодавцем или кредитором) другой стороне (заемщику) на условиях возвратности, платности и срочности. Кредит является договором займа по поводу предоставления денежных средств или товарно-материальных ценностей на определенных

условиях (плата процентов, срок возврата) с целью обеспечения хозяйственной деятельности, удовлетворения потребностей в предоставляемых вещах и т.п.

Следует выделить ряд существенных признаков кредитования физических лиц. Прежде всего, кредиты носят коммерческий характер, стараясь дешевле приобрести кредитные ресурсы и предоставить их на более высоких процентных условиях; основной формой обеспечения кредита является залог имущества.

Наиболее реальными формами обеспечения являются:

1. залог имущества
2. гарантия и поручительство;
3. страхование.

Существуют следующие виды кредитов, предоставляемым физическим лицам:

1. потребительский кредит. Кредит, предоставляемый на любые нужды заемщика.
2. ипотечное кредитование. Кредит на приобретение жилья, будь то первичный или вторичный рынок недвижимости;
3. ломбардный кредит. Представляет собой краткосрочный займ под залог имущества;
4. ученический кредит (кредит, предоставляемый студентам для оплаты их обучения);
5. автокредитование. Кредит на приобретение автомобиля, подержаного или нового.

Каждый коммерческий банк устанавливает собственные условия кредитования, такие как возраст заемщика, наличие обеспечения по кредиту, уровень дохода физического лица.

Валютные операции. Валютные операции – это операции, которые связаны с переходом права собственности на валютные ценности.

Банк производит следующий перечень операций с валютой для физических лиц:

1. Обмен валюты;
2. Купля-продажа иностранной валюты;
3. Прием во вклады;
4. Переводы (в том числе и международные); Пополнение счетов в инвалюте;
5. Выдача кредита в инвалюте;
6. Операции с драгоценными металлами;
7. Операции с долговыми обязательствами.

Операции с пластиковыми картами. Пластиковая карта представляет собой пластиковый жетон, который в электронном виде содержит информацию о владельце и его денежном счете, а так же позволяет оплачивать товары и услуги безналичным путем.

Существует четыре вида пластиковых карт для физических лиц: кредитные, дебетовые, смешанные, зарплатные.

Дебетовая карта предоставляет возможность производить расчеты (платежи) за товары и услуги безналичными деньгами, а так же пополнять счет, снимать денежные средства и т.д.

Кредитная карта производит выдачу клиенту кредита, заранее одобренного банком, в рамках лимита, установленного на данной карте данному клиенту. Кредитная карта представляет собой кредитный договор, только в безналичной форме. При данной способе кредитования так же устанавливаются проценты за пользование заемными деньгами, комиссия за обслуживание карты, а так же время, в течение которого сумма кредита должна быть возвращена банку, посредством пополнения баланса кредитной карты.

Смешанная карта – представляет собой совокупность дебетовой и кредитной. Данная карта характеризуется следующим характеристиками:

клиент имеет возможность воспользоваться большим количеством денежных средств, чем на момент оплаты числится на карте. В такой ситуации смешанная карта будет играть роль кредитной карты.

Зарплатная карта – предназначена для зачисления на нее заработной платы сотрудникам, чье предприятие сотрудничает с банком. Зарплатные карты имеют свойства кредитной, лимит устанавливает сам банк и предлагает льготные условия для владельцев карт.

Расчетно-кассовое обслуживание. Посредством данного вида операций, коммерческий банк принимает платежи от населения в пользу предприятий, организаций, учреждений, а также в доход государственного и местного бюджета; осуществляет безналичные расчеты по платежам, только по поручению на то клиента. Так же, сюда можно отнести следующие операции:

1. Инкассо
2. Аккредитив
3. Кассовое обслуживание

Доверительные операции. Доверительные операции – это операции по управлению средствами клиента, которые осуществляются от своего имени и по поручению клиент, согласно заключенному с ним договору. Существуют следующие виды доверительных операций:

1. распоряжение наследством;
2. опекунов;
3. обеспечение сохранности имущества.

Услуги банка по хранению ценностей. Такие услуги подразумевают открытие в банке сейфовой ячейки для хранения каких-либо материальных и нематериальных ценностей клиента.

Подводя итог, следует отметить, что обслуживание физических лиц является одним из наиболее перспективных направлений деятельности банка. Многообразие разработанных услуг и продуктов основывается на конкуренции в современных условиях. Предоставление информации

клиентам об услугах коммерческой организации, формирует понимание тонкостей банковского дела и видов услуг, что в свою очередь, увеличивает число частных лиц и частоту их обращения в банк.

2. АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

2.1 Экономико-организационная характеристика ПАО «Сбербанк России»

На сегодняшний день на территории Российской Федерации (РФ) и СНГ крупнейшим банком является Публичное Акционерное Общество «Сбербанк России». Банковская система страны на 27% состоит из активов ПАО «Сбербанк России», что составляет четверть общей суммы. По объему основного капитала банк занимает 43 место среди общего количества крупнейших коммерческих банков мира.

ПАО «Сбербанк» основан в 1841 году и сегодня часть российского рынка опирается на деятельность коммерческой организации в связи с тем, что позиции банка лидируют по многообразию различных параметров.

Рассматриваемый банк является не только современной, но и универсальной организацией, возможности которого позволяют удовлетворять разные потребности всевозможных групп населения с помощью многообразия банковских услуг.

По масштабам количество подразделений составляет 89 филиалов и более 13 тысяч дополнительных офисов по стране, включая 1 филиал в Индии. Помимо структур расположенных на территории РФ, есть 2 размещенных представительства ПАО «Сбербанк России» за рубежом, а также дочерние банки в Белоруссии, Казахстане и Украине.

Официальное наименование: Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации. Большая часть акций закреплена за Центральным банком и составляет 50% плюс 1 акция.

Оставшийся процент акций делится между частными и юридическими лицами (резидентами и не резидентами).

Рассмотрим рейтинг 10 банков, предоставленный официальным сайтом «ЭкспертРА».

Таблица 1 – Рейтинг банков по активам 2019 года. [28]

Место на 01.01.2019	Наименование банка	Рег. номер	Размер активов на 01.01.2019, млн руб.	Доля рынка
1	ПАО Сбербанк	1481	27 661 985	30.770%
2	Банк ВТБ (ПАО)	1000	13 981 257	15.552%
3	Банк ГПБ (АО)	354	6 265 152	6.969%
4	НКО НКЦ (АО)	3466	4 009 448	4.460%
5	АО "Россельхозбанк"	3349	3 483 006	3.874%
6	АО "АЛЬФА-БАНК"	1326	3 355 291	3.732%
7	ПАО "МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК"	1978	2 210 685	2.459%
8	ПАО Банк "ФК Открытие"	2209	1 527 619	1.699%
9	АО ЮниКредит Банк	1	1 395 825	1.553%
10	АО "Райффайзенбанк"	3292	1 141 565	1.270%

На 01.01.2019 год ПАО «Сбербанк России» занимает первое место по размеру активов, доля которого составляет 30,770% на рынке, соответственно является самым востребованным банком Российской Федерации.

Далее исследуем структуру акционеров ПАО «Сбербанк России» на рисунке 1.

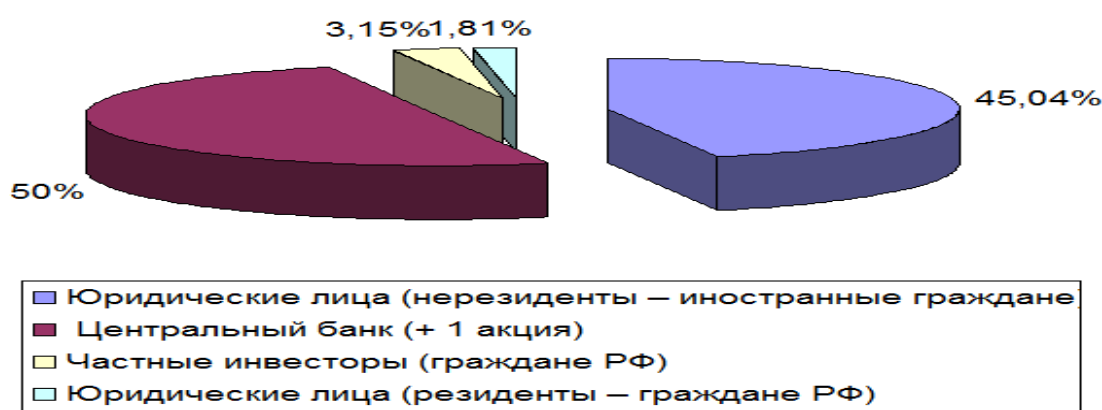


Рисунок 1 -Структура акционеров ПАО «Сбербанк России» [33]

Проанализируем основные показатели деятельности ПАО «Сбербанк России» по представленным данным с официального сайта банка за 2018-2019 годы.

Таблица 2 - Консолидированный отчет о финансовом положении ПАО «Сбербанк России» за 2018-2019 годы [32]

млрд. руб.	31 декабря 2018	31 декабря 2019
Активы		
Денежные средства	2098,8	2 083,20
Обязательные резервы на счетах в центральных банках	222,1	235,5
Средства в банках	1420,7	1 083,20
Кредиты и авансы клиентам	19585	20363,5
Ценные бумаги	3442,5	4 182,40
Финансовые инструменты, заложенные по договорам РЕПО	307	187,3
Требования по производным финансовым инструментам	117,6	193,90
Отложенный налоговый актив	15,3	14,6
Основные средства и активы в форме права пользования	593,9	695,10
Активы групп выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	2569,9	11,3
Прочие активы	764,7	908,90
Итого активов	31197,5	29958,9
Обязательства		
Средства банков	1096,8	770,3
Средства физических лиц	13495,1	14209,6
Средства корпоративных клиентов	7402,2	7364,8
Выпущенные долговые ценные бумаги	843,6	729,7
Прочие заемные средства	56,5	24,6
Обязательства по производным финансовым инструментам и по поставке ценных бумаг	181,6	175,8
Отложенное налоговое обязательство	33,4	30,4
Обязательства групп выбытия	2235,1	-
Прочие обязательства	1290,1	1547,1
Субординированные займы	707,3	619,9
Итого обязательств	27341,7	25472,2
Собственные средства		
Уставный капитал и эмиссионный доход	320,3	320,3
Собственные акции, выкупленные у акционеров	-18,1	-21,5

Данная таблица отражает активы коммерческого банка за указанный период имеют тенденцию снижения. Общий показатель активов снизился с 31187,5 млрд. рублей до 29958,9 млрд. рублей, составив разницу за год

1228,6 млрд. рублей. Максимальные потери наблюдается по активам групп выбытия и внеоборотным активам, удерживаемых для продаж. На 31 декабря 2019 года данный показатель составил 11,3 млрд. руб., что в свою очередь по отношению к 31 декабря 2018 года определяет разницу в 2558,6 млрд. рублей. Помимо этого уменьшение общего показателя связано со снижением денежных средств и их эквивалентов с 2098,8 млрд. руб. до 2083,2 млрд. руб., а также за счет разницы средств в банках, составившей 337,5 млрд. руб.

Далее отметим, что общий показатель пассивов уменьшился на 1869,5 млрд. рублей. Данное снижение напрямую связано с отсутствием обязательств групп выбытия на 31 декабря 2019 года. Этот же показатель в 2018 году составил 2235,1 млрд. рублей.

Тенденция роста наблюдается по кредитам и авансам клиентов, увеличившиеся с 19585 млн. руб. до 20363,5 млрд. руб. Средства физических лиц на 31.12.2019 составили 14209,6 млрд. руб., что в свою очередь больше предыдущего года на 714,5 млрд. руб.

Рост собственных средств, принадлежащих акционерам банка, увеличился на 626,3 млрд. руб. за счет положительного показателя - прочие резервы. В 2018 году данный показатель составил (-10,9) млрд. руб., а в 2019 вырос до 130,3 млрд. руб.

Рассмотрим чистый процентный доход, который является важной статьей доходов кредитных организаций.

Таблица 3 - Чистые процентные доходы ПАО «Сбербанк России» [32]

млрд. руб.	2018г.	2019г.	Изменение, %
Чистые процентные доходы	1396,5	1415,5	1,4
Процентные доходы	2188,3	2396,0	9,5
Процентные расходы (включая расходы на страхование)	-791,8	-980,5	23,8

Данный показатель представляет собой разность между процентными доходами и расходами за период, определяя основной источник дохода.

Из выше представленной таблицы можно сделать следующие выводы:

1. Процентные доходы увеличились на 9,5%, составив разницу 207,7 млрд. руб. за период 2018-2019 г. [39] Рост данного показателя обусловлен увеличением процентных доходов по кредитному портфелю, рост которого составил 7,6% за 2019 год.

2. Чистые процентные доходы увеличились с 1396,5 млрд. руб., до 1415,5 млрд. руб. Процентное изменение за год составило 1,4%

3. По сравнению с 2018 годом процентные расходы выросли на 23,8%, что суммарно составило 980,5 млрд. руб. Рост данного показателя связан с средним объемом средств розничных и корпоративных клиентов, которые увеличились за 2019 год на 13,2%. [31] В этом же году увеличение средней стоимости заемных средств достиг 4,1%. Изменение главного элемента группы, ключевого источника финансирования - процентных расходов по средствам физических лиц составило 58% на 2019 год.

Далее рассмотрим отчет о прибылях и убытках ПАО «Сбербанк России» за 2018-2019 годы.

Таблица 4 - Отчет о прибылях и убытках ПАО «Сбербанк России» [32]

млрд. руб.	2018	2019	Изменение, %
Прибыль за год	831,7	845	1,6
Прибыль от продолжающейся деятельности	831,2	914,8	10,1
Операционный доход до резервов и изменения справедливой стоимости кредитного портфеля	1857,9	2012,8	8,3
Расходы на содержание персонала и административные расходы	-657,6	-724,6	10,2
Расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам	-96,8	-92,6	-4,3

По данным МСФО прибыль банка выросла на 13,3 млрд. руб., соответственно составив 1,6%. Увеличение произошло за счет продажи группы DenizBank в Турции за 15,48 млрд лир., что в свою очередь определило сумму ниже запланированной для продажи. [52] За счет этого ПАО «Сбербанк России» понес убыток в размере 69,8 млрд рублей. Прибыль от продолжающейся деятельности выросла на 10,1% за изучаемый период. Операционный доход до резервов и изменения справедливой стоимости

кредитного портфеля имеет тенденцию роста за счет выше указанных процентных и комиссионных доходов. Данный показатель увеличился с 1857,9 млрд. руб. до 2012,8 млрд. руб. составил 8,3%.

За счет внедрения информационных технологий (ИТ) позиции расходов увеличились 10,2%. Резервные фонды по кредитным убыткам в долговой перспективе снизились до 92,6 млрд. руб. при том, что в 2018 году данный показатель составлял 96,8 млрд. рублей. Процент изменений составил 4,3%

Таблица 5 - Доходность активов, приносящих процентный доход, и стоимость заемных средств, поквартально, % [32]

Показатели, %	2018				2019			
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
Доходность активов, приносящих процентный доход	8,9	8,9	8,9	8,8	8,6	8,9	8,7	8,8
Чистая процентная маржа	6,0	6,1	6,0	5,6	5,3	5,4	5,3	5,5
Стоимость заемных средств	3,7	3,6	3,6	3,8	4,1	4,3	4,1	3,9

Из данной таблицы видно, что доходность активов, приносящих процентный доход за II и IV кварталы 2018-2019 годы, не изменялась. Чистая процентная маржа имеет тенденцию снижения на протяжении всего рассматриваемого периода. При сравнении IV квартала 2018г. и 2019г. разница показателей составляет 0,1 п.п., однако если рассматривать I квартал 2018-2019 годов, то разница увеличивается, составляя 0,7 п.п., изменившись с 6,0 п.п. до 5.3 п.п..

Тенденция роста за изучаемый период наблюдается по стоимости заемных средств. Во II квартале данный показатель равняется 3,6 п.п., а в 2019 году в этом же квартале показатель составляет 4,1 п.п., что в свою очередь показывает разницу 0,7 п.п. К окончанию 2019 года значение стоимости заемных средств IV квартала составляет разницу 0,1 п.п. по отношению к IV кварталу 2018 года.

Таблица 6 - Изменение маржи [32]

Маржа за 2018 год	5,9%
Доходность кредитов физическим лицам	-0,2%
Структура работающих активов	0,1%
Стоимость средств юридических лиц	-0,3%
Стоимость средств физических лиц	-0,2%
Структура привлеченных средств	0,1%
Маржа за 2019 год	5,4%

За 2019 год чистая процентная маржа зафиксировалась на уровне 5,4%. В 2018 году данный показатель был выше на 0,5 п.п., составляя 5,9%.

Снижение чистой процентной маржи связано с ростом стоимости заемных средств, которое рассмотрено выше, а так же с уменьшением стоимости работающих активов на 0,1 п.п. Доходность работающих активов за 2019 год снизился с 9,2% до 9,1%.

Далее рассмотрим объем выпущенных долговых ценных бумаг ПАО «Сбербанк России» в таблице 7.

Таблица 7 - Долговые ценные бумаги за 2018-2019 годы [32]

	2018г.	2019г.	млрд. руб.	%
Облигации, выпущенные на внутреннем рынке	249,6%	472,2	222,6	89,2
Ноты участия в кредитах, выпущенные в рамках MTN программы Сбербанка	343,5%	142,2	-201,4	-58,6
Векселя	97,6%	82,9	-14,7	-15,1
Сберегательные сертификаты	150,4%	32,4	-118	-78,5
Облигации, выпущенные в рамках программы секьюритизации ипотечных кредитов Сбербанка	2,4%	0	-2,4	-100,0
Итого выпущенных долговых ценных бумаг	843,6	729,7	-113,9	-13,5

Объем выпущенных облигаций в 2019 году составил 472,2 млрд. руб., показывая активный рост по отношению к 2018 году. Разница за изучаемый период равняется 222,6 млрд. руб. Остальные представленные в таблице показатели имеют тенденцию снижения. Внушительный разрыв наблюдается по сберегательным сертификатам, так как в 2018 году данный показатель составляет 150,4 млрд. руб., а в 2019 году всего 32,4 млрд. руб. Изменение между годами составляет 118,0 млрд. руб., а в процентном соотношении

(78,5%). Снижение отслеживается по остаткам нот, которые участвуют в кредитах, выпущенных в рамках MTN программы ПАО «Сбербанк России». Изменение за 2018-2019 годы составило 201,4 млрд. руб., то есть (58,6%).

Данные показатели отражают динамику общей статьи выпущенных ценных бумаг, которая снизилась на 13,5%. В 2018 году общая сумма составляла 843,6 млрд. руб., а в 2019 году на 113,9 млрд. руб. меньше. Незначительное уменьшение отслеживается за счет объема выпуска облигаций, размещённых на внутреннем рынке.

В 2019 году активы имеют тенденцию снижения на 4,1% - 30,0 трлн. руб. Доля ликвидных активов составила 25,2%, куда входят денежные средства, средства в банках, портфель ценных бумаг. За 2019 год портфель с ценными бумагами вырос на 16,5%. Несмотря на диверсификацию портфеля, он практически полностью состоит из облигаций в целях управления ликвидностью.

Ценные бумаги, входящие в портфель ПАО «Сбербанк России» на 97,2% состоит из долговых бумаг, благодаря которым можно отследить качественный риск-профиль и организовать управление ликвидностью.

Таблица 8 – Диверсификация портфеля ценных бумаг [32]

Показатели	2018		2019	
	млрд. руб.	доля, %	млрд. руб.	доля, %
Облигации федерального займа Российской Федерации (ОФЗ)	1 647,5	43,9	1 923,5	44,0
Корпоративные облигации	1 194,5	31,9	1 389,7	31,8
Иностранные государственные и муниципальные облигации	137,0	3,7	119,7	2,7
Еврооблигации Российской Федерации	265,0	7,1	282,8	6,5
Российские муниципальные и субфедеральные облигации	161,1	4,3	183,8	4,2
Ипотечные ценные бумаги	80,2	2,1	98,4	2,3
Облигации Банка России	189,2	5,0	249,2	5,7
Векселя	1,4	0,0	1,4	0,0
Итого долговых ценных бумаг	3 676,4	98,0	4 248,5	97,2
Корпоративные акции	57,3	1,6	95,3	2,2
Паи инвестиционных фондов	15,8	0,4	25,9	0,6
Итого ценных бумаг	3 749,5	100,0	4 369,7	100,0

Доля облигаций федерального займа Российской Федерации (ОФЗ) в портфеле составляет 44,0%. С 2018 года этот показатель практически не изменился (43,9%). Корпоративные облигации в портфеле за год снизили показатели лишь на 0,1 п.п. с 31,9% в 2018 года до 31,8% в 2019 году. Доля ценных бумаг, заложенных в рамках операций РЕПО, уменьшились в 2019 году с 8,2% до 4,3%.

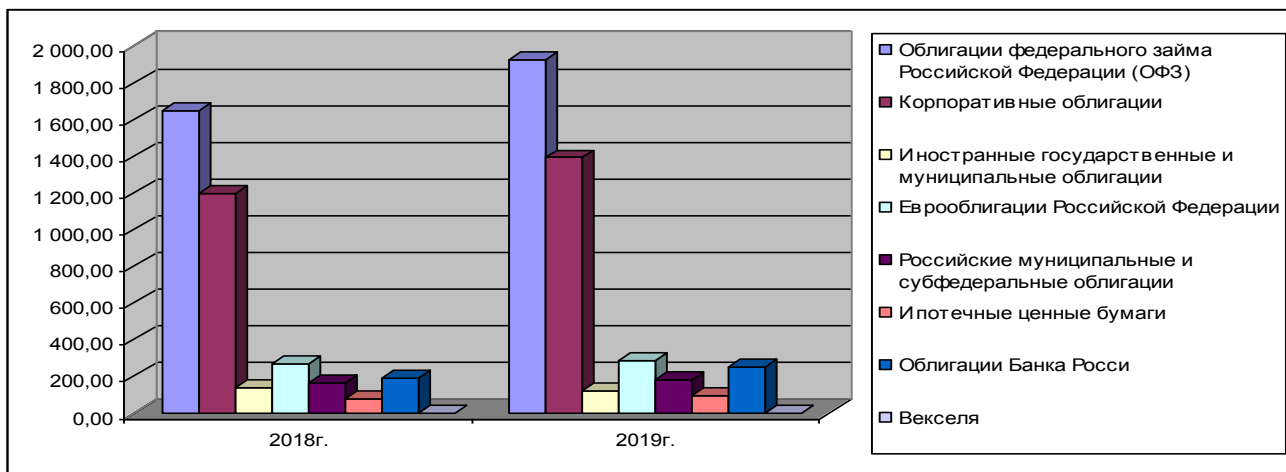


Рисунок 2 – Динамика структуры портфеля ценных бумаг ПАО «Сбербанк России» [Составлено автором на основании статистических данных годового отчета ПАО «Сбербанк России»]

Далее рассмотрим долю корпоративных акций, входящих в портфель ПАО «Сбербанк России» за 2018-2019 годы.

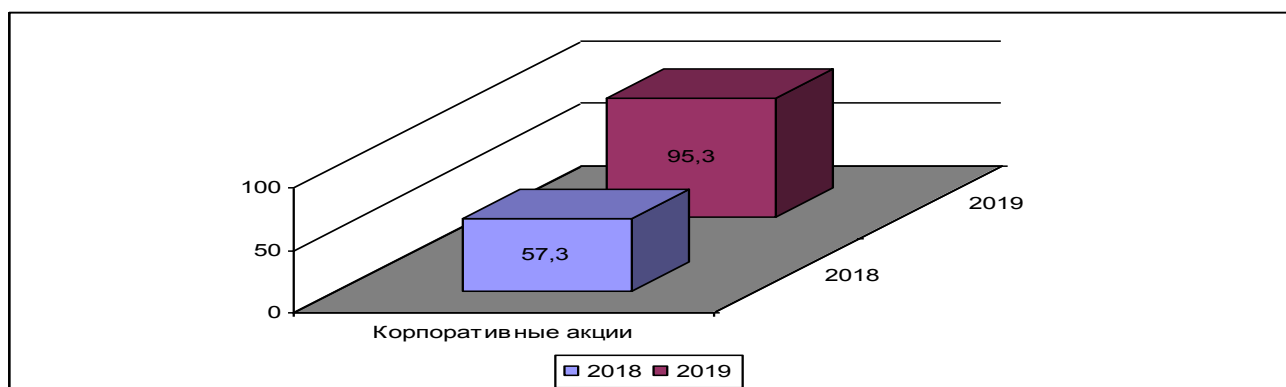


Рисунок 3 - Изменение доли корпоративных акций в ПАО «Сбербанк России» за 2018-2019 годы [Составлено автором на основании статистических данных ПАО «Сбербанк России»]

Корпоративные акции показали разницу 38 млрд. руб. за изучаемый период. В 2019 году показатель акций вырос до 95,3 млрд. руб., изменение которого составило 0,6 п.п. по отношению к предыдущему году.

Подводя итоги, можно сказать, что деятельность ПАО «Сбербанк России» за 2018- 2019 годы активно развивалась в разных направлениях, совершенствуя свою работу и стратегию, которой придерживается коммерческий банк на данный момент. ПАО Сбербанк России является динамично развивающейся организацией. Выпуск долговых ценных бумаг, из которых состоит диверсифицированный портфель ПАО «Сбербанк России» приумножается, соответственно увеличивая собственные средства банка.

2.2 Анализ предоставления услуг физическим лицам ПАО «Сбербанк России»

Деятельность банковской системы напрямую зависит от качества и количества разработанных услуг, предоставляемых населению. Взаимодействие коммерческой организации и клиента показывает не только уровень котируемого банка, но позволяет быть более устойчивым на рынке в условиях конкуренции. Разнообразие банковских операций и услуг позволяет лицам, обсуживающимся в той или иной организации найти наиболее подходящие и выгодные не только банковские, но и небанковские услуги. Отметим, что в свою очередь, за счет обращений клиентов в банк, связь работает двусторонне, формируя клиентскую базу.

По состоянию на 2019 год насчитывается более 96,2 млн. человек, из которых большую часть клиентов формируют лица возрастной категории от 14 до 35 лет.

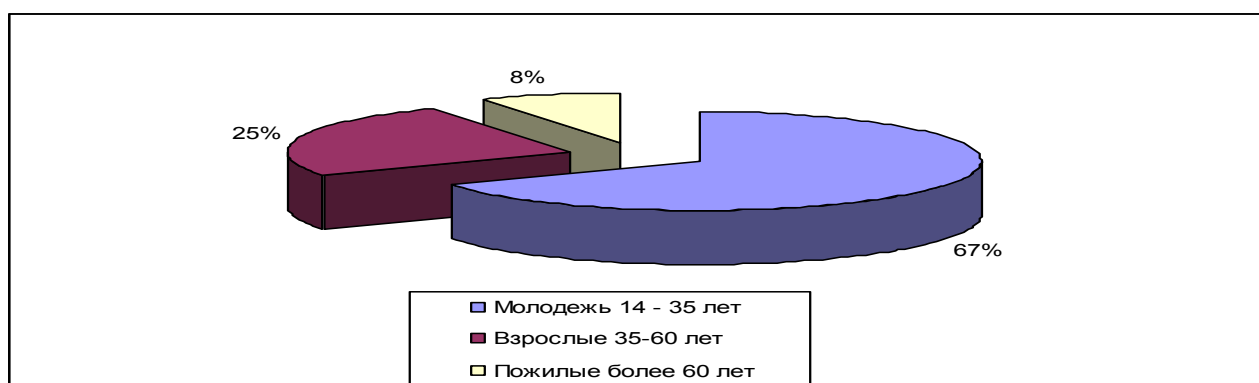


Рисунок 4 - Обсуживающиеся клиенты по возрастной категории в ПАО «Сбербанк России» 2019 год [30]

По выше рассмотренному рисунку видно, что услугами пользуются разные возрастные категории, включая людей пенсионного возраста. Соответственно ПАО «Сбербанк России» разработал соответствующие услуги даже для людей пожилого возраста, такие как, например, удобства снятия пенсии или оформление кредитов по установленным льготам.

Рассмотрим разнообразные виды кредитов, сформированное под разные виды нужд частных лиц, такие как:

1. Жилищные кредиты (ипотека) – предоставление целевого долгосрочного кредита банком или иной финансовой организацией для приобретения жилья, основываясь залоговым обеспечением по установленной ссуде.

2. Автокредиты – предоставление физическому лицу кредитных условий для оформления транспортного средства, с учетом использования его как вид залога.

3. Потребительские кредиты – вид кредита, на приобретение товаров для непроизводственных, личных нужд.

4. Кредитные карты – платежные карты, позволяющие осуществлять расчеты в безналичной форме.

ПАО «Сбербанк России» за 2019 год составил отчет по предоставлению ипотечных и иных видов кредитования физическим лицам. Рассмотрим

наглядно динамику изменений предоставленных жилищных и потребительских кредитов с 2010 года по 2019 год.

Таблица 9 – Объем выданных кредитов ПАО «Сбербанк России», млрд. рублей [40]

Показатели	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.	2018г.	2019г.
Ипотечный кредит	164	301	498	642	892	970	1020	1047	1151	1242
Потребительский кредит	968	1137	1435	1578	1620	1301	1214	1307	1348	1470

По отношению к 2018 году, рост показателей 2019 года не превышал 150 млрд. руб., однако по отношению к 2010 году ипотечное кредитование увеличилось более, чем на 1000 млрд. руб. Отметим, что потребительский кредит достиг максимального значения в 2014 году при условии неизменности ставки и ровнялся 1620 млрд. руб., в то время как ипотечное кредитование имеет тенденцию стабильного роста на протяжении всего периода при снижении ставки.

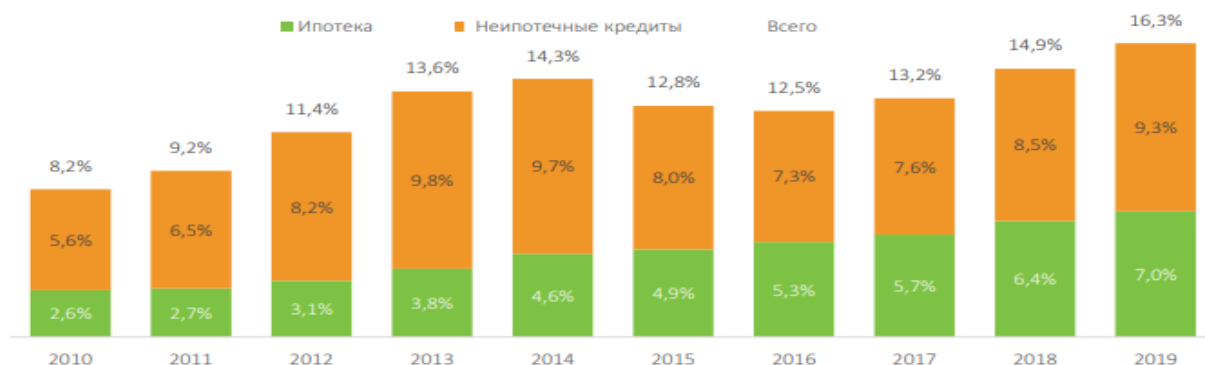


Рисунок 5 - Кредиты физическим лицам ПАО «Сбербанк России», %ВВП [40]

Показатели 2019 года по потребительскому кредитованию достигают уровня 2013-2014 годов, составляя 9,3%, несмотря на то, что стоимость обслуживания кредитов в 2014 году была значительно выше установленных показателей на сегодняшний день. За 2019 год ипотечное кредитование составляет 7,0%, что на 4,4% выше, чем в 2010 году, и на 0,6% выше по отношению к предыдущему 2018 году. В процентном соотношении общий показатель по кредитам, предоставляемый физическим лицам составил 16,3% от ВВП. Данный результат определяет кредитование, как перспективное

направление развития обслуживания частных лиц при том, что не в каждой стране процент от ВВП достигает 10%.

Рассмотрим подробнее ставки ипотечного кредита на разные виды жилья.



Рисунок 6 - Ставка выдачи ипотечных кредитов, % [33]

Как было ранее сказано уменьшение процентных ставок варьируется в зависимости от внешних условий. В III квартале 2009 года ставка достигла 15,4% годовых по предоставлению ипотечного кредитования на готовое жилье, однако на данный момент в III квартале 2019 года установленная ставка равна 9,6%. Соответственно разница за десятилетний период зафиксирована в размере 5,8%. Данное снижение ставки увеличивает спрос физических лиц на приобретение жилья с помощью банковского кредитования.

На данном рисунке 6, также отражено изменение по ипотечному кредитованию на строящееся жилье. Введение ставок по новостроящимся жилым зданиям осуществилось в IV квартале 2015 года. За счет внешних факторов, изначально установленные процентные ставки были ниже, чем ставки по кредиту на готовое жилье. В 2019 г. предоставление кредита на жилое помещение составляет 8,9% годовых при том, что 2016 год фиксирует ставку около 12,1%.

Еще один важным внедрением в банковские услуги являются карты безналичного расчета. Ежегодно количество предоставленных карт растет в связи с тем, что данный вид считается более безопасным и удобным. Самые

распространенные виды карт, выпускаемые ПАО «Сбербанк России» рассмотрим в таблице 10.

Таблица 10 – Сравнительная характеристика эмитируемых карт ПАО «Сбербанк России» [30]

Показатели	Молодежная карта	Классическая карта	Золотая карта
Обслуживание 1 год	150 руб.	750 руб.	3 000 руб.
Обслуживание последующих лет	150 руб.	450 руб.	3 000 руб.
Платежные системы	Visa, Mastercard	Visa, Mastercard	Visa, Mastercard, МИР
/Валюта	₽	₽ / € / \$	₽
Оплата телефоном	✓	✓	нет
Оплата за границей	✓	✓	нет

Первое место в 2019 году занимает карта «Gold», при условии, что годовое обслуживание составляет 3000 руб. В рамках пакета «Gold», количество карт может выпускаться 3 видов одновременно: в рублях, в евро и в долларах. «Visa Gold» включается в себя пакет «Зарплатный», который оформляется лицам от 18 лет при наличии постоянной или временной регистрации [12]. Отметим, что разработанная национальная платежная система «МИР», запущенная в 2016 году, на сегодняшний день является основной. ПАО «Сбербанк России» по «Зарплатному» пакету установил следующие требования: при использовании платежных систем, таких как Visa и MasterCard, их работоспособность сохраняется при подключении к системе «МИР». По данному пакету зафиксировано множество льгот и бонусов, таких как: «СПАСИБО» от Сбербанка с повышенным начислением баллов, страхование в путешествии, льготный курс обмена валюты, а также дистанционные медицинские консультации и скидки на сервис возврата налогов. По данным МСФО 2018 году объем выпущенных карт «Gold МИР» насчитывается в размере 26 млн. карт. За 2018 год ПАО «Сбербанк России» увеличил выпуск крат к IV кварталу на 11,3 млн. штук, так как на 01.01.18г. зафиксирован объем 15,2 млн. шт., а на 01.10.18г. 26,5 млн. шт. В I квартале 2019 года карты «Мир» превысили объем 37 млн. шт. [29]

Менее затратной, является классическая дебетовая карта, обслуживание которой стоит 750 рублей в год. По данной карте не тарифицируется ежедневный вывод средств в размере 150 тыс. руб. По истечении срока Visa Electron (вид дебетовой карты, ранее являвшийся популярным) осуществляется выпуск Visa Classic. Приложение «Сбербанк Онлайн» заранее оповещает владельца об окончании действия его карты Visa Electron, автоматически оформляя актуальную на сегодняшний день карту Visa Classic. Данный вид платежной системы позволяет оплачивать бонусами «СПАСИБО»: 30% от партнеров.

Еще одной распространенной картой является «Молодежная». Спрос на дебетовую карту складывается у молодого поколения от 14 лет за счет минимального и стабильного размера обслуживания. Пользователь данной карты может выбрать любой дизайн за 500 руб. При оплате «Молодежной» картой с каждой покупки 11% бонусов «СПАСИБО» от сбербанка зачисляются на счет. Все вышерассмотренные карты могут осуществлять бесконтактные и беспроводные платежи: Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay.

Рассматривая уровень распространения карт по регионам России на начало 2019 год, основная часть приходится на Центральный округ.

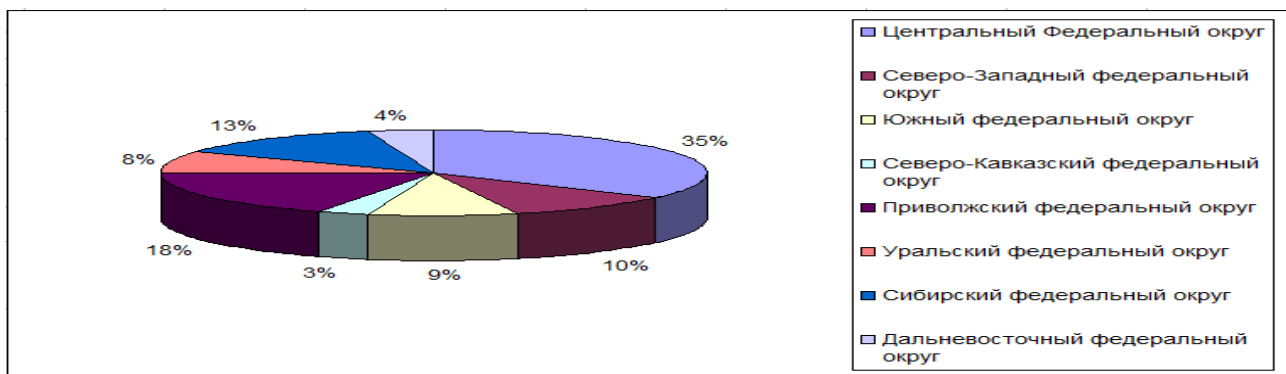


Рисунок 7 - Внедрение карт по регионам России 2019г [44]

Исходя из рисунка 7, минимальные объемы карт приходятся на Северо-Кавказский и Дальневосточный федеральный округа зафиксированные на уровне 3% и 4%. По данным ПАО «Сбербанк России» большая численность

выпущенных карт отмечается в Центральном федеральном округе, что составляет четверть от общей суммы 35%.

По состоянию на январь 2019 года ПАО «Сбербанк России» достиг следующих показателей по платежным картам:

1. 11 место в мире среди эмитентов дебетовых карт
2. 6 место в мире среди эквайнеров торговых транзакций
3. 1 место в мире по количеству цифровых карт Visa
4. 1,7 млн. POS-терминалов
5. 100% эквайринговых терминалов поддерживают бесконтактную технологию
6. Каждая вторая безналичная транзакция проводится бесконтактным способом

Среди существующих коммерческих организаций ПАО «Сбербанк России» является абсолютным лидером по численности эмитируемых карт. В I квартале 2019 года оборот дебетовых карт составил 66,6%, при условии общего количества выпущенных карт равных 70,4%.



Рисунок 8 - Доли безналичных операций [44]

По данным Центрального Банка Российской Федерации (ЦБ РФ) в IV квартале 2019 года 48,6% расходных операций было осуществлено безналичным расчетом. По сравнению с IV кварталом 2018 года доля использования карт увеличилась на 4,5 п.п., что указывает на снижение

спроса на данный продукт. По статистике показатель снизил рост за счет предприятий, не имеющих терминалов, который составил 27%.

Первоначальная эмиссия цифровых карт осуществилась в 2008 году. По отношению к 2019 году спрос физических лиц на совершение безналичных операций вырос с 10,3% до 68,8%, составив разницу 58,5% за период. Стоит отметить, что тенденция роста ежегодно сохраняется. Из 139,4 млн. карт – 84% из них являются активными.

Если рассматривать с точки зрения рисков, то ПАО «Сбербанк России» 2019 года отмечают рост киберрисков. На данный момент актуальной проблемой является социальная инженерия - введение в заблуждение клиентов и извлечение необходимой информации по реквизитам потребительских карт банка.

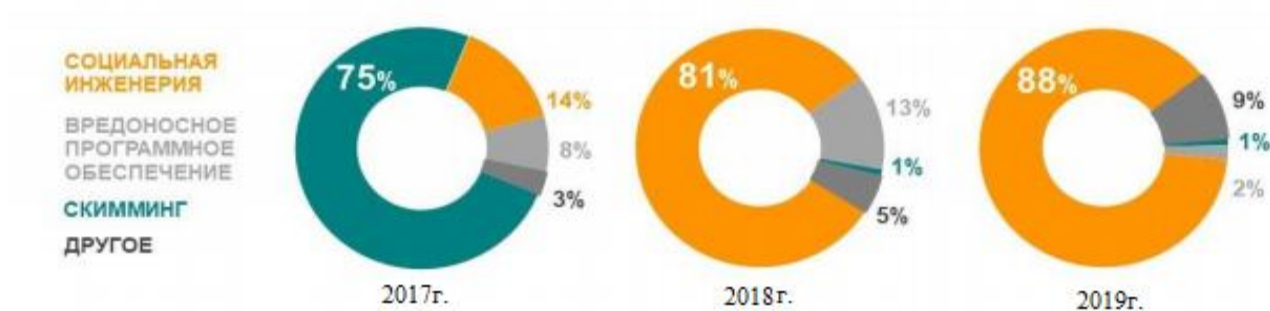


Рисунок 9 - Тренды кибермошенничества в банковской отрасли с физическими лицами ПАО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг. [33]

Рост социальной инженерии с 2017 года по 2018 год показал изменение с 14% до 81%, соответственно разница за один год составила 67%. По отношению к 2017 году динамика роста данного вида мошенничества ежегодно растет, составляя на 2019 год 88%, При этом скимминг с 2017 года сократился до 1% по показателям на 2018-2019 годы.

ПАО «Сбербанк России», предотвращая мошеннические схемы, разрабатывает структуру обращения граждан, с целью сохранения безопасности клиентов.

Помимо кредитования, ПАО «Сбербанк России» предоставляет перечень других услуг, таких как: оформление депозитов, проведение расчетно-кассовых операций, обмен валюты.

Проанализируем сберегательную активность и депозиты физических лиц, обсуживающихся в ПАО «Сбербанк России» за 2019 год.

Объем застрахованных депозитов равняется 28 886,8 млрд. руб., соответственно процент застрахованных лиц по отношению к общему числу одобренных вкладов превышает 89,9%, в связи с чем, увеличение показателя к прошлому году равняется 4,6%. [27] Страхование вкладов в 2018 году достигло уровня 28 462,3 млрд. руб., составляя разницу за изучаемый период 520,2 млрд. руб.

ПАО «Сбербанк России» подвел итоги спроса населения по различным вкладам. В связи с тем, что сумма вкладов варьируется, рассмотрим изменение по каждой категории.

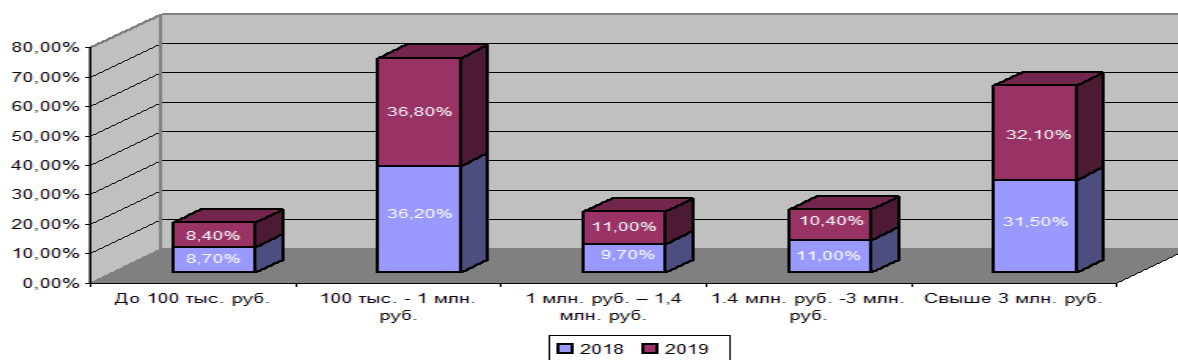


Рисунок 10 - Структура вкладов в зависимости от суммы в ПАО «Сбербанк России» [52]

В 2018 году наибольший прирост зафиксирован по депозитам в диапазоне от 100 тыс. руб. до 1млн. руб. на уровне 36,2% при том, что в 2019 году рост составил 0,6%. Идентичный рост отмечается по сбережениям свыше 3 млн. руб., а по вкладам от 1,4 млн. руб. до 3 млн. руб. в 2019 году на такой же процент установлено снижение. Вклады категории до 100 тыс. руб. показали уровень 8,7%, соответственно выше 2019 года на 0,3%. Рассматривая категорию от 1 млн. руб. до 1,4 млн. руб. в 2019 году, ПАО

«Сбербанк России» отметил рост в размере 2,3% счетов по отношению к 2018 году. Увеличение в I квартале 2019 года по среднему размеру сбережений частных лиц составило 4,9% без учета вкладов до 1 млн. руб.

Исследование за 2019 год выявило, что более 60% банков, включая ПАО «Сбербанк России», снизили ставки по депозитам, установив среднюю процентную ставку 7,1%. [26] По состоянию на 01.01.2019 год страховая ответственность Агентства отметила 6% застрахованных вкладов по ПАО «Сбербанк России», увеличив свой показатель на 0,2% по отношению к предыдущему 2018 году (5,8%).

Анализируя обслуживание клиентов по расчетно-кассовому обслуживанию, можно установить масштабность услуг и операций таких как:

1. обучение;
2. жилищно-коммунальные услуги;
3. налоги и штрафы;
4. сборы и комиссии;
5. работы, товары и услуги. [18]

Благодаря цифровым картам, оплата и другие операции с вышеуказанными категориями обеспечивает удобный и быстрый расчет, соответственно экономя время клиентов. ПАО «Сбербанк России», проведя исследование, установил, что физические лица тратят средства в определенных условиях, которые рассмотрим ниже.

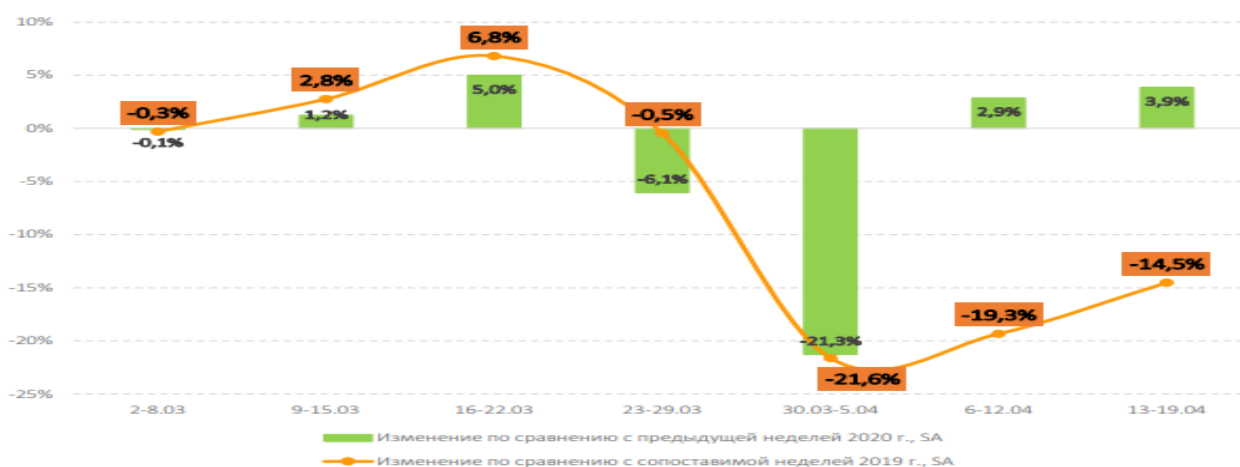


Рисунок 11 - Изменение расходов физических лиц на товары и услуги в реальном выражении (%) [41]

Исследуя изменение по сопоставимым неделям с 16.03.19г. по 22.03.19г. можем отметить максимальной прирост на 6,8%, а 30.03.19г. по 5.04.19г. установлен резкий спад до (-21,6%). Помимо календарного фактора следует отметить общую стабилизацию спроса на текущих уровнях. В определенных сегментах уровень покупок сохраняется на средних объемах апреля, а в некоторых категориях даже наблюдается увеличение трат. [43] При этом сохраняется четкое разделение: сектор услуг, все дополнительные расходы осуществляются в товарах.

Сектор услуг позволяет фиксировать количество поступлений и снятий с фирменных карт ПАО «Сбербанк России» по разным назначениям. Рассматривая поступления, отметим, что среднее значение начисления пенсии составляет на 01.01.2019 год 13 522 руб.

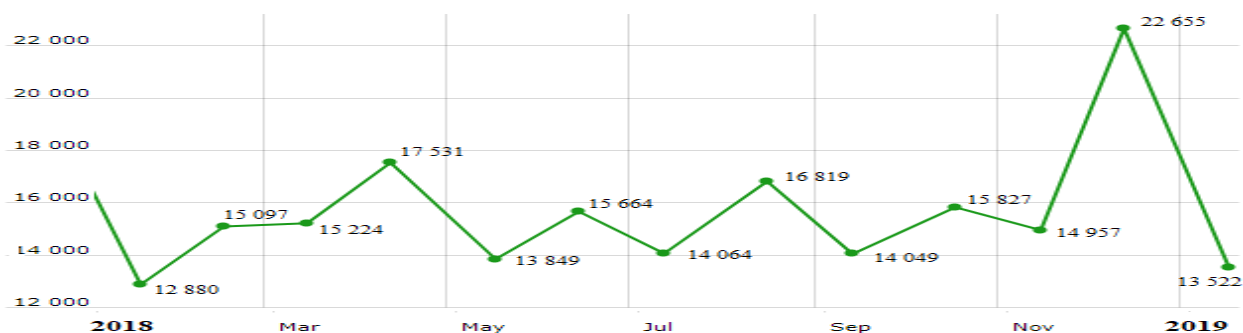


Рисунок 12 – Среднее значение пенсии, начисленное в ПАО «Сбербанк России» в 2018 - 2019гг. [36]

Следует отметить, что номинальная пенсия растет, однако темпами на уровне инфляции и составляет 4%. В реальном выражении пенсии на начало 2019 года снизились приблизительно до уровня начала 2018 года, при том, что максимальное значение пришлось на декабрь 2018 года, составив 22 655 руб. На протяжении рассматриваемого периода, начисление пенсии динамично изменяется ежемесячно увеличиваясь и уменьшаясь примерно на 2 тыс. руб.

Траты физических лиц напрямую зависят от заработных плат. Динамика начисления сумм наглядно изображена на рисунке 15.

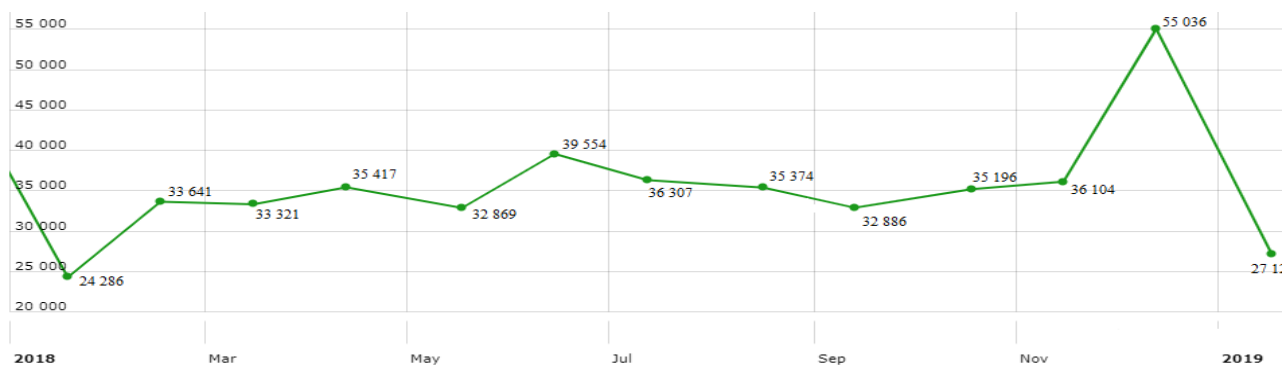


Рисунок 13-Начисление средней заработной платы на карты ПАО «Сбербанк России» за 2018-2019гг.[36]

Данные ПАО «Сбербанк России» свидетельствуют о том, что номинальные заработные платы удерживаются примерно в диапазоне от 32 тыс. руб. до 36 тыс. руб. За 11 месяцев 2018 г. прирост составил 11,3%; с учетом инфляции 4% в реальном выражении зарплаты. Отметим наивысший показатель в декабре 2018 года на уровне 55 036 тыс. руб. связанный с влиянием разных факторов, таких как премия, доплаты.

При этом стоит отметить, что затраты населения по «СберДанным» превышают суммы зачислений заработных плат, что в свою очередь формирует спрос на потребительский кредит, рассмотренный выше.

В категории «Бытовая техника и электроника» показатели установили рост на 26,2%, а также увеличение на 71,2% наблюдается в секторе «Универсальные магазины», определяя уверенный рост по сравнению с 2018 годом. В сегменте автодилеров оплата 30% от всех сделок установлена с помощью приложения «онлайн Сбербанк», несмотря на то, что многие избегают данного вида расчетов с целью минимизации издержек. Категория «Образование» фиксирует 97,2% платежей через банк или с помощью онлайн версии, нежели используя наличные денежные средства.

Подводя итоги, можно сказать, что ПАО «Сбербанк России» разработал множество разнообразных услуг для обслуживания физических лиц не только быстро, но и удобно, позволяя осуществлять операции

непосредственно как в самом банке, так и дистанционно с помощью приложения. Внедрение IT технологий усовершенствовало работу банка в целом и соответственно увеличило клиентскую базу, состоящую из частных лиц. Анализ данных, представленных ПАО «Сбербанк России» определил спрос на различные услуги и масштабность использования.

2.3 Исследование организации работы ПАО «Сбербанк России» в отношении с физическими лицами

ПАО «Сбербанк России» организует работу компании с учетом совмещения качества обслуживания и доступности предоставления услуг. Банк нацелен создавать финансовые и нефинансовые продукты, удовлетворяющие потребности клиентов, соответствуя требованиям закрепленным в нормативных актах. [17] Организация работы осуществляется различными способами:

1. Очное
2. Заочное
3. Интерактивное

Очное обслуживание подразумевает физический контакт с клиентом в отделении банка. В ПАО «Сбербанк России» на 01.01.2018 год количество активных клиентов (физических лиц) насчитывалось 92,8 млн. чел. В свою очередь отметим динамику роста численности потенциальных клиентов на 01.01.2019 год равное 96,2 млн. чел. Увеличение за исследуемый период составило 3,4 млн. чел. в год, что указывает на эффективную работу банка с физическими лицами. В 2019 году в Российской Федерации насчитывается более 14 186 офисов, предназначенных для обслуживания населения. Данный масштаб влечет за собой растущее количество посетителей рассмотренное выше. По данным ПАО «Сбербанк России» в 2019 году месячное количество посетителей (физических лиц) в офисе составило 54,1 млн. чел.

Заочное обслуживание физических лиц подразумевает самостоятельное осуществление операций с помощью разработанных банком программ, таких как «ОнлайнСбербанк», «ДомКлик», «Спасибо от Сбербанка», «СберKids». Показатель активных частных клиентов Сбербанк Онлайн и СМС-сервиса на 2019 год равняется 64,7 млн. чел. Количество ежемесячных пользователей цифровым каналом к 2019 году вырос на 9 млн. чел., составив 58,6 млн. чел. Рост основан на внедрении новых продуктов и возможностей выполнения операций в онлайн сервисе. [51]

Изучая нововведения 2019 года, отметим, что ПАО «Сбербанк России» усовершенствовал продукты разных сфер. Внедренное POS-кредитование в интернет-магазинах, например, таких как «Беру.ру», подразумевает оформление кредита в сетевом-магазине онлайн. Данный вид кредитования отличается повышенной ставкой по отношению к потребительскому кредиту, оформленному непосредственно в банковском отделении. По данным ЦБ в 2019 году портфель POS-кредитования вырос на 13 млрд. руб., составив 181 млрд. В этой же сфере внедрена витрина недвижимости в разработанном приложении «ДомКлик». Банк с помощью данного ресурса предоставил доступ населению к проверенному жилью, оплата которого производится не только по факту подписания договора, но и с помощью ипотеки, процент которого состоит из разных составляющих: вид жилья, первоначальный взнос, страхование жизни, электронная регистрация, наличие зарплатной карты ПАО «Сбербанк России», покупка в платформе «ДомКлик», молодая семья / родитель-одиночка.

В зависимости от вида жилья, банком заранее определена ставка, однако снижение на (-1%) влияет страхование жизни, а также (-0,3%), установленные коммерческой организацией за регистрацию через платформу «ДомКлик». Оплата, производимая в приложение «ДомКлик» позволяет снизить процент (-0,3%). Для физических лиц, которые являются молодыми

семьями и родителями-одиночками установлено снижение процентной ставки еще на (-0,4%). К данной категории относятся лица до 35 лет.

Таблица 11 – Ставки, установленные ПАО «Сбербанк России», в зависимости от вида жилья в платформе «ДомКлик» [Составлено автором на основании данных официального сайта «ДомКлик»]

Вид жилья	Стоимость недвижимости, руб.	Сумма взноса, руб.	Срок	Процентная ставка	Процентная ставка с учетом льгот
Готовое жилье	7 000 000	2 500 000	132 мес.	10,6%	7,8%
Новостройка	7 000 000	2 500 000	132 мес.	7,1%	5%
Программа господдержки	7 000 000	2 500 000	132 мес.	4,3%	3%
Для семей с детьми	7 000 000	2 500 000	132 мес.	1,9%	1,6%
Дальневосточная ипотека	7 000 000	2 500 000	132 мес.	3%	1,7%
Строительство дома, земля	7 000 000	2 500 000	132 мес.	10,3%	9,3%
Рефинансирование	7 000 000	2 500 000	132 мес.	9,5%	8,5%
Наличные под залог жилья	7 000 000	2 500 000	132 мес.	-	10,9%
Военная ипотека	7 000 000	2 500 000	132 мес.	8,4%	8,4%
Машино-место, гараж	7 000 000	2 500 000	132 мес.	-	9%
Свой дом под ключ	7 000 000	2 500 000	132 мес.	9,4%	8,4%

Данная таблица указывает на снижение процентных ставок, в зависимости от предусмотренных и внедренных льгот для физических лиц, приобретающих жилье. Наличные под залог жилья не предоставляются в «ДомКлик» без зарплатной карты ПАО «Сбербанк России», однако наличие карты позволяет воспользоваться снижением установленной ставки 11,9% на 1%, соответственно фиксируясь на уровне 10,9%. Условия наличия карты установлены и для категории машино-места. Наличие карты позволяет оформить ипотеку в соответствии со ставкой 10,3%, при использовании льгот процент снижается до 9%.

Исследование показало, что сочетание нескольких составляющих зафиксировано за категориями: готовое жилье, новостройка, программа господдержки и дальневосточная ипотека.

По окончании 2019 года, численность активных частных клиентов выросла до 4 млн. человек.

Рассматривая внедрения в сфере карт и счетов, отметим рост цифровых карт более чем 1 млн. шт., с учетом активации продукта в удаленном доступе (онлайн системе). Доля безналичных расчетов в Российской Федерации в розничном секторе на 2018 год зафиксирован на уровне 40%.

ПАО «Сбербанк России» усовершенствовал организацию работы по услуге «Зеленая Улица», доступ к которой возможен клиентам в любом регионе России. [22] Основываясь на вкладах, коммерческая организация внедрила:

- зачисление и вывод средств со вклада
- осуществление перераспределения средств держателя (переводы)
- закрытие вклада
- перевыпуск сберегательной книжки
- оформление дубликата сберкнижки
- запрос выписки с лицевого и номинального счета

Доля средств, приходящийся на дистанционный перевод физических лиц в ПАО «Сбербанк России» составляет 43,8% на 31.12.2019 год.

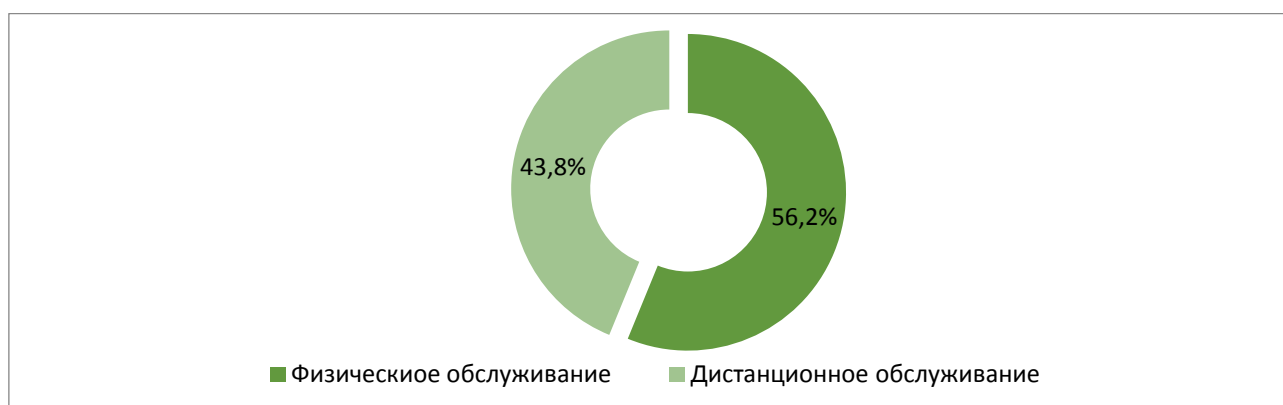


Рисунок 14 – Доля средств физических лиц в ПАО «Сбербанк России» по форме обслуживания в 2019 году [33]

Несмотря на предоставления условий для открытия вкладов в «Сбербанк Онлайн», большая часть физических лиц пользуются системой само

информирования и расчета роста сумм по депозиту за необходимый период в ПАО «Сбербанк России». Частные лица предпочитают на данный момент открытие счетов и вкладов непосредственно в отделениях банка с разъяснениями сотрудника при возникновении вопроса или сомнений. Данные ПАО «Сбербанк России» отражают долю средств физических лиц, оформленных по вкладу напрямую в офисе банк на уровне 56,8%, соответственно 43,2% приходится на дистанционное обслуживание.

В сфере платежей и переводов ПАО «Сбербанк России» разработал и ввел трансграничные переводы в 10 стран мира: Белоруссия, Азербайджан, Грузия, Монголия, Таджикистан, Туркмения, Казахстан, Киргизия, Молдавия и Узбекистан. Данная операция осуществима при помощи приложения «Сбербанк Онлайн», позволяющая осуществить моментальный перевод суммы в ближнее зарубежье. На данный момент трансграничные операции возможны исключительно на платформе Android. Перевод сумм варьируется от 100 руб. до 100 тыс. руб. с учетом комиссии 1%.

По данным Центрального Банка Российской Федерации (ЦБ РФ), трансграничные переводы частных лиц в 2020 году составили \$12,3 млрд., соответственно отразив рост на 5,1% по отношению к предшествующему году. Большая часть транзакций осуществимо с помощью систем денежных переводов: Anelik, Contact, Western Union, Колибри. [42]

Сервис обслуживания физических лиц вышел на новый уровень, в связи с тем, что ПАО «Сбербанк России» обновил систему удаленной помощи с часто задаваемыми вопросами, разработав чат-бота [11]. Данная система позволяет обработать более 40% запросов клиентов и 42% звонков в единый расчетно-кассовый центр (ЕРКЦ). В 2019 году в чат сервис поступило ежемесячно более 18 млн. голосовых и текстовых обращений. Обратная связь от банка закреплена в 8 городах России и сопровождается 11 тыс. сотрудниками. Канал настроен на изучение 2 млн. чатов в месяц и решение вопросов населения через запросы социальных сетей. На 2018 год цифровой

канал зафиксировал более 400 тыс. обращений физических лиц. По отношению к 2019 году показатель предыдущего года ниже на 800 тыс. запросов, так как обращений насчитано более 1,2 млн. шт.

Через социальные сети поступает около 92% обращений из общего количества с мобильных устройств. Обслуживание ПАО «Сбербанк России» проводится дистанционно, ориентируясь на разные категории населения.

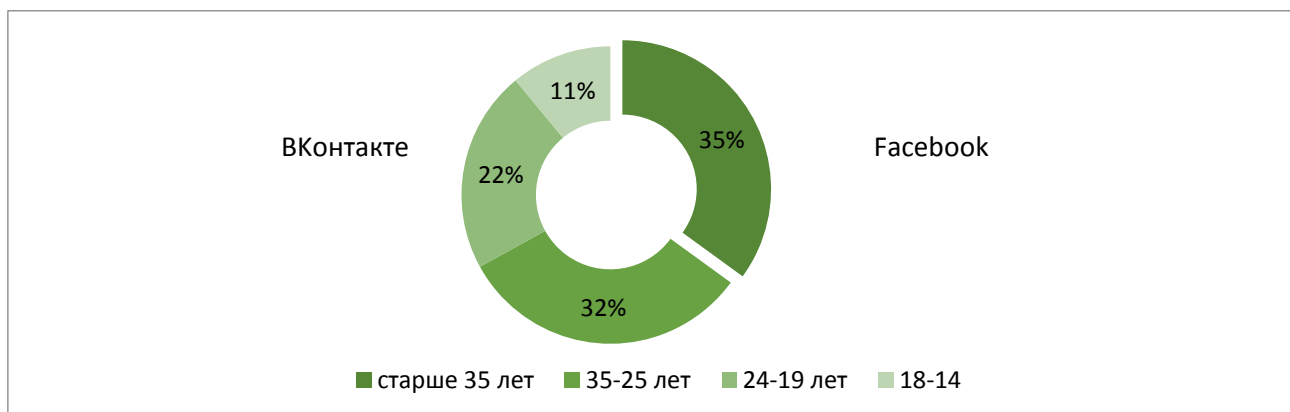


Рисунок 15 – Обращение физических лиц в ПАО «Сбербанк России» через социальные сети в 2019 году, % [33]

Физические лица до 35 лет предпочитают осуществлять обращение в банк через сеть «VKontakte», процент которого составляет в общей сумме 65%: от 35 до 25 лет – 32%, от 24 до 19 лет – 22%, 18 – 14 лет – 11%. Категория частных лиц старше 35 лет обращаются в ПАО «Сбербанк России» с помощью сети «Facebook», составляя 35% от общего числа обращений.

Анализируя продажи, осуществляемые в цифровых каналах (digital), можно отметить ежегодный рост клиентов, превосходящий очное обслуживание (физические продажи), составивший 43%, а также 83% по использованию цифрового сервиса.

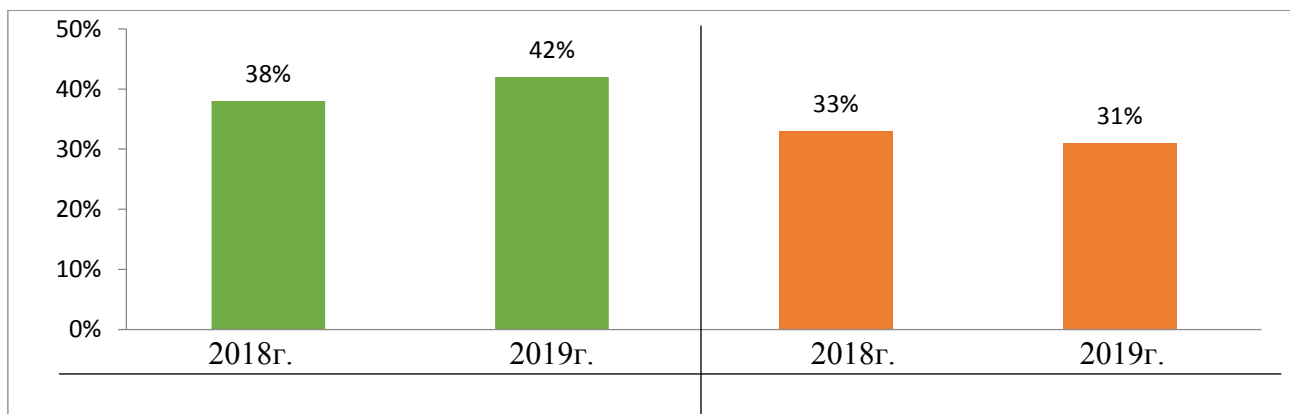


Рисунок 16 – DAU/MAU физических лиц в ПАО «Сбербанк России» 2017-2019 год, % [32]

Daily Active Users (DAU) указывает на численность клиентов, воспользовавшихся сервисом ПАО «Сбербанк России», за конкретный день. Monthly Active Users (MAU) определяет количество физических лиц, воспользовавшихся сервисов банка за месяц. С помощью DAU/MAU, система ПАО «Сбербанк России» отслеживает количество повторных запросов физических лиц. Из рисунка 16 видно, что численность пользователей физических лиц, осуществляющих повторное использование сервиса, ежегодно растет. По отношению к 2018 году показатель 2019 года увеличился на 4%. Рассматривая в процентном соотношении представленные данные разных банков, отметим преимущество ПАО «Сбербанк России», так как показатели других коммерческих организаций конкурентов ниже по показателям в сравнении 2018-2019 годов.

В 2019 году ПАО «Сбербанк России» ввел новую концепцию развития сети обслуживания для физических лиц, создав систему онборинга клиентов и кросс-продаж в экосистеме. Онборинг подразумевает адаптацию и вовлечение клиента за счет предложения наиболее приемлемого продукта, с помощью которого банк увеличивает спрос населения.

Данная система разработана для устранения мельчайших недочетов по организации работы ПАО «Сбербанк России» с клиентами, создавая через разработанный механизм первые впечатления, формирующие восприятие продукта, заложенные банком. Основываясь на внедренной концепции

«ондборинг», разработанная платформа «DocDoc», позволяющая клиенту осуществить запись к врачу в удобный день, тем самым предоставляет физическим лицам пользоваться не только напрямую банковскими продуктами, но и социально ориентированными продуктами в других сферах жизни населения. Платформа запущена в 2018 году и обеспечивает связь с дежурным терапевтом\врачем по записи более чем 40 направлений. По обращениям системы «DocDoc» ПАО «Сбербанк России» зафиксировал более 7,5 млн. чел., с учетом участвующих 4000 частных клиник. [47] Данная платформа определяет организацию работы банка не только со стороны получения дохода организации, но и обеспечения физическим лицам возможности доступной записи на прием к врачу. ПАО «Сбербанк России» разработал несколько способов обращений по платформе «DocDoc»: горячая линия, специальный чат, вебинары.

В связи с пандемией вируса COVID-19 в мае 2020 году показатели Call-центра платформы «DocDoc», внедренной ПАО «Сбербанк России» имеют тенденцию роста, в связи с тем, что за исследуемый месяц 100 тыс. чел. воспользовались данной программой. Обращаясь через специальный чат на сайте банка, количество записей закреплено за 238 тыс. чел. в месяц.

В связи с карантином, затруднительное посещение не только банков, но и других организаций привело к внедрению новых порталов, созданных ПАО «Сбербанк России». Организация работы осуществилась с помощью платформы «СитиМобил», целью которой является совмещение онлайн и офлайн канала услуг для населения, приносящий доход. В 2019 году Mail.ru Group (MRG) и ПАО «Сбербанк России» подписали договор о совместном ведении платформы «СитиМобил» с целью услуг не только перевоза пассажиров, но и доставки еды. Доля уставного капитала принадлежащая MRG составила 27,9%. [38] В 2018 году по данным MRG система зафиксировала 3,9 млн. поездок в месяц, около 130 000 в сутки. По итогам

месяца компания заняла 29,3% рынка. Согласно отчетности по РСБУ за 2019 год в «Ситимобил» утроил выручку до 2,9 млрд руб.

Рассмотрим динамику роста числа заказов платформы «СитиМобил».

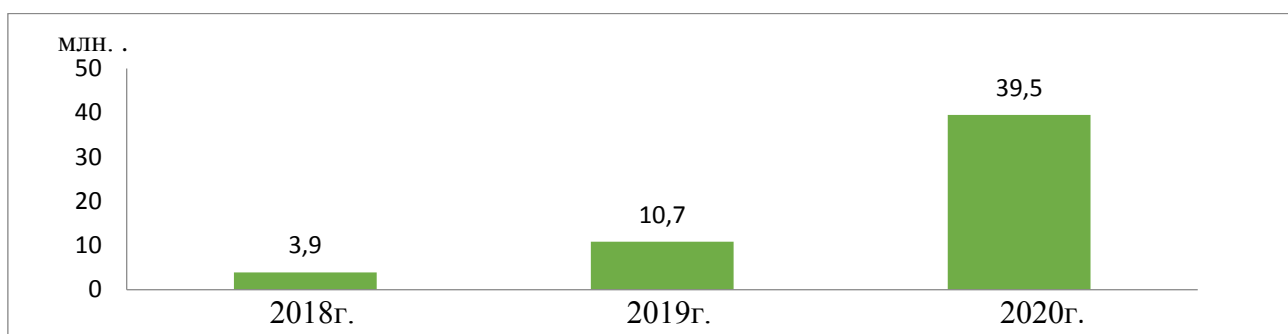


Рисунок 17 – Изменение числа поездок «СитиМобил» 2018-2019 гг. по программе ПАО «Сбербанк России» [38]

В условиях пандемии в 2020 году число поездок возросло на 28,7 млн. заказов. ПАО «Сбербанк России» организовал систему перевозок в большем количестве, в связи с графиком работы общественного транспорта, установленном в ограниченном количестве. По итогам I квартала 2020 года число поездок выросло в 3,7 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года — до 39,5 млн.

Основываясь на программе «СитиМобил», ПАО «Сбербанк России» создал платформу «СберМаркет» - доставки продуктов на дом. В апреле 2020 года сервис доставки увеличил оборот в 13,2 раза, составив 1,506 млрд. руб. по сравнению с 01.04.2019 годом, зафиксированным на уровне 114 млн. руб. [46]

Рассмотрим наглядно по месяцам динамику роста показателей выручки по оптимизации поисковых систем «Search Engine Optimization» SEO «Сбермаркет» в 2020 году.

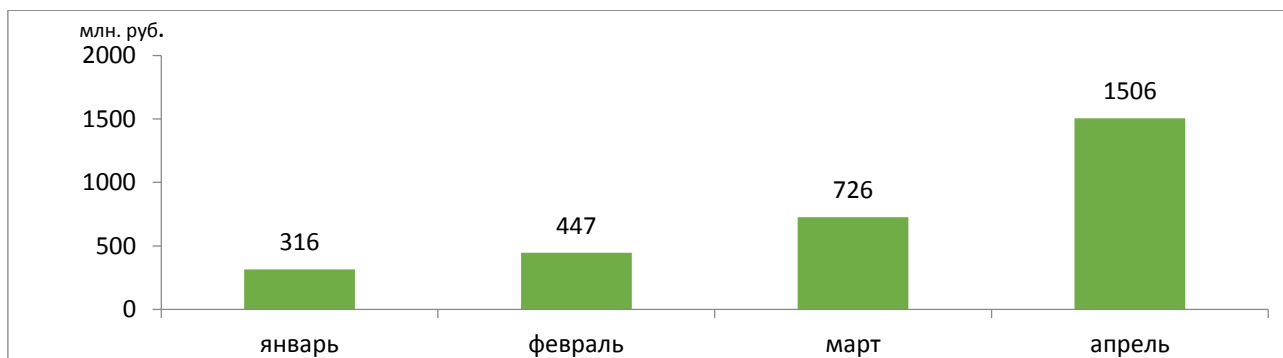


Рисунок 18 – Выручка «Сбермаркет» 31.01.2020-31.04.2020 гг. [46]

Из выше представленного рисунка 18 видно, что на 31.01.2020 год показатель выручки составил 316 млн. руб., однако в условиях пандемии COVID-19 на 30.04.2020 год спрос на доставку продуктов физическим лицам вырос, равнясь 1,505 млрд. руб. выручки. Разница за исследуемый период составила 1,390 млн. руб. указывая на слаженную организационную работу по обслуживанию клиентов в любых условиях современности.

Интерактивная организация работы заключается в обеспечении физическим лицам возможности пользоваться технологическими датчиками ПАО «Сбербанк России». К данной категории отнесем банкоматы

Годовой объем снятия наличных средств через сеть банкоматов Сбербанка достигает 16 трлн. рублей. По данным ПАО «Сбербанк России» в IV квартале коммерческая организация обслуживает более 55 тыс. полнофункциональных банкоматов по всей России, что составляет 40% от общего количества банкоматов в стране. В среднем через банкоматы ПАО «Сбербанк России» проходит 13 тыс. транзакций в минуту. К самым популярным услугам относятся выдача и внесение наличных, а также проверка баланса карты. Доходы, получаемые банком от операций по переводам в системе «Сбербанк Онлайн» и в условиях самообслуживания через банкоматы в 2019 году составили 21%, что на 22% ниже предыдущего года, с учетом внедрения быстрых платежей. Встроенные аппараты по месторасположению не закреплены за офисами банка, что позволяет физическим лицам совершать операции по цифровой карте в любом ближайшем установленном банкомате. Внедренная система

самообслуживания позволяет оперативнее проводить транзакции с денежными средствами

Подводя итоги, можно сказать, что ПАО «Сбербанк России» внедряет различного спектра платформы, позволяющие физическим лицам удобнее пользоваться социально ориентированными услугами, а также обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание за счет развитой многоуровневой организации работы с клиентами.

2.4 Направления развития деятельности ПАО «Сбербанк России» в отношении с физическими лицами

Организуя работу физических лиц, ПАО «Сбербанк России» всегда ориентируется на потребности клиента, выявляя минусы внедренных услуг, в связи с тем, что лучшим направлением усовершенствования качества продукта является отрицательный отзыв потребителя.

Исходя из того, что спрос населения увеличивается с каждым годом, совершенствование системы обслуживания не должно отставать. Рассматривая в п. 2.3. использование «Онлайн Сбербанк», «ДомКлик», безналичные расчет по картам и другие приложения для удаленного предоставления услуг, чтобы клиенты могли самостоятельно выполнять операции, которые могли быть выполнены только в отделениях банка в присутствии экспертов. В связи с удобством использования системы интернет-услуг банк стремится установить долгосрочные партнерские отношения с физическими лицами. Поскольку ПАО «Сбербанк России» является лидером среди российских банков, он сделал инновационные внедрения в различных областях.

Для достижения данного результата банку необходимо учитывать текущие тенденции на рынке и заранее прогнозировать рост

индивидуального спроса, тем самым модернизируя организацию работы с клиентами. [50]

В связи с долговременным ожиданием получения услуг в офисах банка физическими лицами, ПАО «Сбербанк России» следует рассмотреть внедрение организации работы с клиентами по совмещенной онлайн и офлайн системе предварительной записи. В платформе «Сбербанк Онлайн» разработка раздела по регистрации «Онлайн записи» закрепит за клиентом не только удобное время получения услуги, но и предоставит возможность сократить время ожидания в отделении банка. Со стороны организации обслуживания банком физических лиц, отдельно отведенные окна приема клиентов по записи позволят заранее фиксировать фактическую ежедневную загрузку планируемого потока клиентов. [53] На онлайн платформе, с помощью личного кабинета пользователя интернет-банка ПАО «Сбербанк России», клиент сможет осуществить заполнение личных данных при выборе необходимой услуги на определенную дату и время удобных для физического лица и свободных в системе банка. Раздел заполнения данных должен выглядеть следующим образом.

The image shows a web form titled "Онлайн запись по обслуживанию физических лиц. Планируете визит в банк заранее, самостоятельно выбрали удобное время". The form contains several input fields: a dropdown menu for "Цель визита", a date picker for "Выберите дату", a time picker for "Выберите время", a text field for "Выберите город", a text field for "Выберите офис", a text field for "Имя", and a text field for "Телефон". At the bottom, there is a checkbox labeled "Согласен на обработку персональных данных".

Рисунок 19 – Бланк онлайн записи физических лиц в ПАО «Сбербанк России» в 2020 году [Составлено автором на основании предложенной идеи]

Цель визита может быть по вкладам, кредитованию, выпуску карт, переводам, платежам и обмену валюты. После заполнения бланка, каждому клиенту присваивается номер заявки, закрепленный в системе.

Организация работы коммерческой компании предполагает обеспечение во всех отделениях банка два окна со специалистами, обслуживающими исключительно клиентов по предварительной записи.

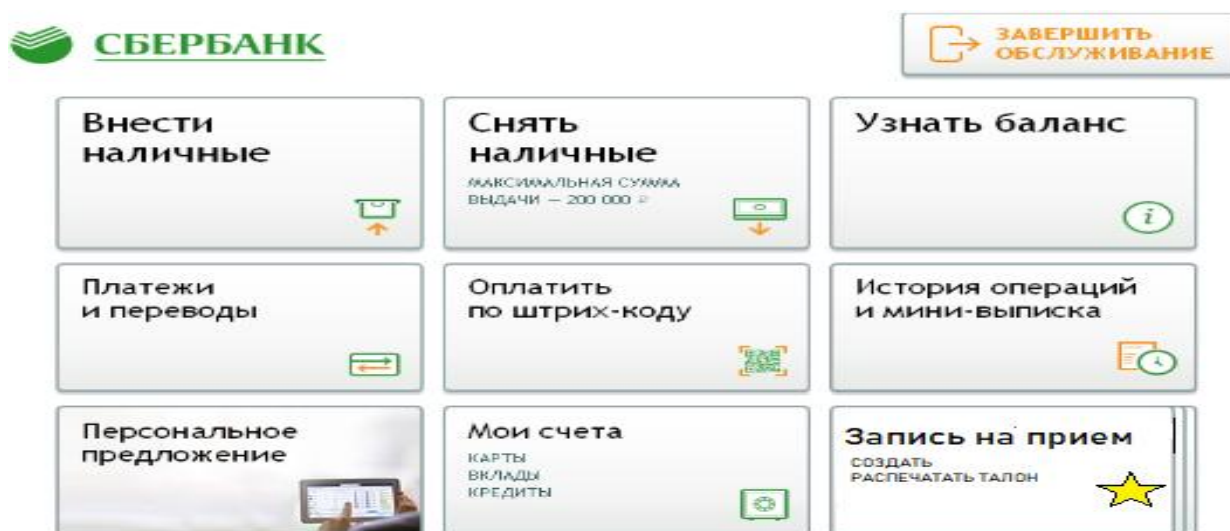


Рисунок 20 – Введенная функция банковского терминала [Составлено автором на основании предложенной идеи]

С помощью разработанной введенной функции в терминале банковского отделения, клиент по приходу в офис, зарегистрированный заранее, пробивает талон в разделе «Запись на прием» - «Распечатать талон», осуществляя идентификацию по номеру, присвоенному во время создания заявки (например, №45601).

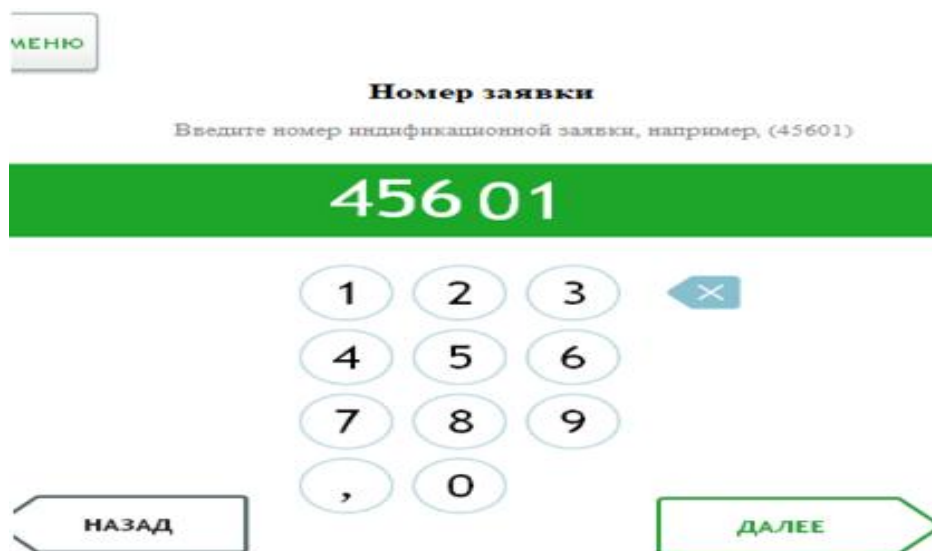


Рисунок 21 – Система распознавания заявки по номеру клиента [Составлено автором на основании предложенной идеи]

Данная процедура позволяет получить талон в определенное окно операциониста, по указанному времени в заявке. Номер позволяет сотруднику в рабочей системе «SAP» автоматически открыть заявку и оказать выбранную клиентом услугу.

По статистике на одного человека специалисту выделено 15 минут. В связи с тем, что рабочий график ПАО «Сбербанк России» в отделениях с 9.00-18.00, проведем расчет возможного числа обслуживаемых клиентов по предварительной записи на одного специалиста в день.

$$\sum \text{кол. чел.} = \frac{x*t}{t_1}, \text{ где}$$

x - количество часов сотрудника

t – количество минут в часе

t_1 – количество минут, выделенных примерно на одного клиента

$$\sum \text{кол. чел.} = \frac{7 * 60}{15} = 28 \text{ чел. в день}$$

Исходя из расчетов приведенных выше, можно сказать, что один операционист, с учетом часа на обед, может обслужить в день 28 человек по предварительной записи, откуда соответственно следует прием физических лиц, осуществляемый двумя специалистами, составит 56 человек в день.

По данным ПАО «Сбербанк России» ежедневно отделение посещает около 210 физических лиц. При условии введения платформы «Предварительная запись» одна четвертая (1/4) часть посетителей при заблаговременном планировании посещения банковского отделения, быстрее и удобнее получит необходимый продукт или услугу.

Организация работы данной системы позволяет не только дистанционно в интернет-банке физическому лицу закрепить за собой запись на прием, но и находясь в офисе ПАО «Сбербанк России», в банкомате по аналогичной системе выбрать удобное свободное время на ближайшие дни для получения услуги.

В 2020 году ПАО «Сбербанк России» представил функциональность разработанной программной системы RS-Retail, охватывающей обширную розничную деятельность банка и позволяющую частным лицам «заочно» пользоваться услугами.

Одним из основных нововведений организации работы в 2020 году является оформление дистанционных счетов-экспроу. Данная функция доступна в системе RS-Retail V.6 и предназначена для автоматизации банковских операций физических лиц с помощью линейки программных продуктов. В веденную платформу входят: RS-Loans, RS-Core и RS-Banking, в которые включены такие операции как: вклады, текущие счета, карты, платежи получателям услуг, срочные переводы, обмен валюты, операции с драгоценными металлами и монетами, а также аренда индивидуальных сейфов. Модернизация организации обслуживания заключается в введенном процессинге, системе переводов, внешних АБС и интернет-канале физических лиц.

Обслуживание физических лиц RS-Retail V6



Рисунок 22 – Автоматизированная система обслуживания физических лиц RS – Retail V6 в ПАО «Сбербанк России» 2020 года [45]

Обновления RS-Retail V. 6 позволят кредитно-финансовым учреждениям вести два вида специальных счетов:

1. счета эскроу
2. номинальные счета

Используя систему RS-Retail V. 6, банк может предоставить клиентам финансовый инструмент для управления денежными средствами — специальные счета, имеющие конкретное целевое назначение. В частности, функциональность для ведения эскроу-счетов, которая востребована при обеспечении сделок при покупке квартир у застройщиков, работающих по схеме долевого строительства, позволяет обеспечить продавцу и покупателю исполнение обязательств и минимизировать риски по срыву сделки или возможности мошенничества одной из сторон.

Внедрение эскроу-счетов осуществилось в 2019 году, однако предоставлялось сторонам (физическим лицам и предпринимателям) исключительно в отделениях ПАО «Сбербанк России» с помощью работы специалиста. [48] Разработанная программа закрытого паевого инвестиционного фонда недвижимости (ЗПИФН) направлена на развитие

цивилизованного рынка арендного жилья в России и формирование нового финансового продукта. Рассмотрим схему подписания договоров эскроу-счетов между физическими и юридическими лицами:

1. Две стороны, решившие заключить соглашение (продавец и покупатель), обращаются к третьей – незаинтересованному и независимому лицу, выступающему в роли escrow-агента.

2. Агент регистрирует отдельный договорной счет, основываясь на инструкциях и поручениях бенефициара и депонента.

3. На нём временно размещаются денежные средства или другие ресурсы, обозначенные условиями контракта.

Основываясь на анализе предоставленном ПАО «Сбербанк России», можно сказать, что тенденция на рынке позволяет развивать данное направление исходя из того, что потребительский спрос на ипотечное кредитование показал стабильный рост, а сниженная ставка по эскроу-счетам станет более привлекательной для физических лиц.

В 2019 году ПАО «Сбербанк России» предоставил услугу открытия эскроу-счетов, которая позволяет физическим лицам с наименьшим риском переводить средства по целевому назначению.



Рисунок 23 -Динамика открытия счетов эскроу и кредитования объектов, реализуемых с использованием счетов в ПАО «Сбербанк России» 2019 год [35]

Из выше представленного рисунка видно, что спрос на кредитование такого вида активно и стабильно растет с 37,9 млрд. руб. до 796,2 млрд. руб. за исследуемые девять месяцев, составляя разницу 758,3 млрд. руб. В IV квартале количество открытых счетов увеличилось до 33,1 тыс. шт., при учете того, что первое открытие состоялось в I квартале 2019 года.

Тариф рассчитывается исходя из суммы оплаты, необходимой по представленным документам. Условия долевого строительства предполагают открытие счета эскроу до 100 млн. руб. с учетом ставки 0,7% годовых. [49] Для заключения договора, стоимость сбора и оформления документов напрямую зависит от суммы платежа. Минимальный размер, установленный ПАО «Сбербанк России» составляет 5 тыс. руб. Как было сказано ранее, программа распространена на национальном уровне и не учитывает международные расчеты.

Комиссия рассчитывается в процентах годовых за фактическое количество дней срока действия договора. Основой для расчета комиссии является фактическое количество дней в году. При открытии счета комиссия в течение срока действия договора рассчитывается исходя из первоначальной суммы договора по эскроу-счетам.

В 2020 году организацию работы системы эскроу-счетов усовершенствовали, предоставив возможность проводить операцию дистанционно через онлайн приложение. [37]

В 2020 году ПАО «Сбербанк России» банк утвердил лимиты по 31 проекту в Северо-Западном федеральном округе на строительство жилья с использованием эскроу-счетов на общую сумму 45 млрд. рублей. Из 14 проектов достигнуто соглашение с застройщиками на 27 млрд. рублей, а разработчикам выдано 4,5 млрд. руб. рублей. В Санкт-Петербурге и

Ленинградской области ПАО «Сбербанк России» подписал 21 проектный договор со счетами эскроу на сумму 41 млрд руб.

Центральный банк отмечает рост числа открытых эскроу-счетов более чем на 11 тыс. договоров по отношению к предшествующему году, составив на 2 марта 2020 года 63 тыс. счетов. Размер средств, размещенных участниками долевого строительства на счетах эскроу, вырос до 216,7 млрд рублей, увеличившись за месяц практически на 22%. По расчетам аналитического отдела ПАО «Сбербанк России», внедрение автоматизированной системы к концу 2020 года должны принести более 95% сделок, зарегистрированных с использованием эскроу-счетов. [42]

Физические лица, минимизируя риск потери денежных средств, выполняют операцию по зачислению суммы на счет эскроу при условии, что банк данный средства блокирует до окончания строительства. По окончании строительства, застройщик может вывести средства на свой счет, предоставив частному лицу по условиям заключенного договора жилье.

ПАО «Сбербанк Росси» усовершенствовал условия обслуживания клиентов по открытию счётов эскроу независимо от того, произведена ли покупка квартиры в ипотеку Сбербанка, любого другого банка или на свои средства. Данный счет можно открыть дистанционно в программе «Онлайн Сбербанк», поддерживающейся в системах AppStore, GooglePlay, а также с помощью любого компьютера.

Подводя итоги, следует отметить усовершенствование организации работы по предложенной системе «Предварительная запись», с помощью которой осуществляется разгрузка общего потока клиентов в офисах, совмещая онлайн и офлайн каналы. Новшество введенное в 2020 году не только упрощает выполнение операций в отношении физического лица, но и застраховывает денежные средства клиента, тем самым предотвращая потерю сумм и взаимодействие с мошенниками. За счет третьего лица – коммерческого банка, процент по предоставлению услуги соответственно

выше, нежели напрямую при работе с посредником, однако уровень надежности при открытии счета эскроу значительно выше.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деятельность коммерческих банков направлена не только на получение прибыли, но и на развитие внутреннего сектора по разработке и внедрению универсального и более совершенного продукта, ориентированного на клиента.

ПАО «Сбербанк России» является лидером на российском рынке по количеству обслуженных клиентов. Многообразие предоставляемых услуг ежегодно растет, удерживая стабильные позиции в условиях конкуренции.

Организация работы ПАО «Сбербанк России» на 2019 год осуществляется, не только напрямую взаимодействуя с клиентом в отделении банка, но и дистанционно с помощью внедренных технологий и через цифровые каналы и в форме самообслуживания. Предоставляя возможность клиенту быть обособленным звеном банковской ячейки, обеспечивая скорость проводимых операций и подписания сделок, со стороны банка данные условия обеспечивают спрос населения на услуги и устанавливают контакт, формируя клиентскую базу. Рассматривая сторону физического лица, обеспечение удобств дистанционного пользования услугами во времена IT технологий располагают клиента к сотрудничеству.

Исследование показало, что количество эмитируемых карт ПАО «Сбербанк России» стабильно растет не только благодаря удобствам пользования, но и за счет конфиденциальности данных по карте, обеспечивающих безопасность оплаты.

Банк выделяет основные виды платежных систем распространенных в Российской Федерации такие как: Visa, MasterCard, МИР, предоставляя по ним льготные и бонусные условия, в зависимости от вида карт ПАО «Сбербанк России». Доля безналичных расчетов физических лиц на 2019 год составила 68,8%, при условии, что оплата цифровыми картами в 2008 году равнялась 10,3%.

По данным ПАО «Сбербанк России» размер расходов частных лиц изменяется в зависимости от внешних факторов. При условии средней заработной платы зачисляемой на карту клиента в размере 35 тыс. руб. исследование показало, что расходы населения превышают их доходы, в связи с чем появляется спрос на кредитование.

Рост кредитованных лиц ежегодно растет, делясь в основном на два вида: потребительский и ипотечный.

По данным МСФО спрос на потребительский кредит с 2016 года имеет тенденцию стабильного роста. По отношению к 2019 году кредитование достигает значения 1470 млрд. руб. Рассматривая ипотечное кредитование, по состоянию на 01.01.2019 год объем выданных жилищных кредитов составил 1242 млрд. руб., при условии снижения ставок в зависимости от вида жилья.

Вклады ПАО «Сбербанк России», делящиеся на категории от 100 тыс. руб. до 1 млн. руб. составили наибольшее значение 36,80%., рост которого по отношению к предыдущему году составил 0,6%. Идентичный рост отмечался по сбережениям свыше 3 млн. руб., фиксируясь на уровне 32,10% на 2019 год.

Для обеспечения совершенствования организации работы с физическими лицами, ПАО «Сбербанк России» внедрил в 2020 году застрахованные счета целевого назначения называемые – счета-эскроу. Данный вид дистанционного подписания сделок частных лиц с застройщиками, обеспечивает высокий уровень безопасности средств клиентов во избежание работы с мошенниками. За счет работы с посредником в лице банка, установленные тарифы фиксированы определенно выше на уровне 0,7% от суммы до 100 млн. руб. По расчетам аналитического отдела ПАО «Сбербанк России», внедрение автоматизированной системы к концу 2020 года должны принести более 95% сделок, зарегистрированных с использованием эскроу-счетов.

Предложенное во 2 главе внедрение обслуживания физических лиц по предварительной записи обеспечивает не только ведение учета клиентов по предоставлению различных услуг, но и минимизирование проводимого времени клиентов в зале ожидания. Усовершенствование организации работы банка с физическими лицами соответственно увеличивает спрос населения на услуги ПАО «Сбербанк России» за счет быстрого и удобного обслуживания. Внедрение платформы «Предварительная запись» включает в себя онлайн офлайн каналы, позволяющие с помощью интернет-банка осуществить запись в удобное время на прием в банк по необходимой услуге. Присвоенный идентификационный номер фиксируется в базе специалиста, позволяя безошибочно найти клиента и исполнить операции. Ежемесячное возможное количество клиентов, обслуживаемых по предварительной онлайн записи, составляет 1 344 чел.

Таким образом, организация работы по обслуживанию физических лиц является одним из основных направлений развития ПАО «Сбербанк России», основываясь на том, что 96,2 млн. физических лиц в год пользуются услугами банка. Потеря клиентов в частности отразится на финансовых результатах коммерческой организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 20.06.2020);
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 20.06.2020);
3. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1// СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения 20.06.2020);
4. Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10.12.2003 N 173-ФЗ // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45458/ (дата обращения 20.06.2020);
5. Федеральный закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 N 218-ФЗ // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51043/ (дата обращения 20.06.2020);
6. Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» от 22.04.1996 N 39-ФЗ // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10148/ (дата обращения 20.06.2020);
7. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 N 86-ФЗ // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения 20.06.2020);

8. «Положение о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 14.11.2016) // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_47597/ (дата обращения 20.06.2020);

9. Указание Банка России от 23.12.2008 N 2156-У (ред. от 11.12.2009) «Об особенностях оценки кредитного риска по выданным ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности» // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_83244/ (дата обращения 20.06.2020);

10. Инструкция Банка России от 16.01.2004 N 110-И (ред. от 28.04.2012) «Об обязательных нормативах банков» // СПС «Консультант плюс» [Электронный ресурс]-URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_46534/ (дата обращения 20.06.2020);

11. Адеев Н.Б. Digital: подход к сегментированию цифровых сервисов: методический журнал / Адеев Н.Б. – Москва, 2019г.- 7с.

12. Березнев А.С. Перспективы развития банковских карт в России: монография / Березнев А.С. – Красноярск: Вестник, 2019 – 52 с.

13. Горбач Н.П. Организация работы коммерческого банка с частными клиентами: сборник научных трудов / Горбач Н.П. – Москва: Academy, 2017г. – 64с.

14. Жуков Е. Ф.Банковский менеджмент: учебник/ Жуков Е. Ф._- Москва: Юнити, 2015 – 255с.

15. Завьялова Л.В., Узинская С.В. Обслуживание физических лиц в коммерческом банке: методологический и организационный аспект: сборник

научных трудов / Завьялова Л.В., Узинская С.В. – Омск: Вестник, 2018г. – 11 с.

16. Кашанова О.Ю. Операционная работа в коммерческом банке: технологии успешного бизнеса: монография / Кашанова О.Ю. – Москва: Регламент, 2018г. – 101 с.

17. Карпычева Н.Ф. Современные банковские технологии: теория и практика – М.: Финансы и статистика, 2016г. – 172с.

18. Копытлова Г.А., Конвисарова Е.В. Анализ услуг Сбербанка России по депозитным вкладам физических лиц // Теория новых возможностей. Вестник ВГУЭС. 2015г. – 11с.

19. Коробова Г.Г. Банковское дело: учебник/ Коробова Г.Г. – М: Экономистъ, 2016. –с.

20. Кудрявцева Ю.В. Рынок банковских услуг от настоящего к будущему: научная статья / Кудрявцева Ю.В. - Тамбов: Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016г. - 43 с.

21. Лозовская Г.С. Комплекс банковских услуг для физических лиц: статья – Красноярск: Атрибуция, 2016. -84с.

22. Нутридинов Р.М. Организация деятельности коммерческих банков: учебник / Нутридинов Р.М. – Казань: Казанский университет, 2016. – 69 с.

23. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка (С-Я): словарь/ Ожегов С.И., Шведова Н.Ю - М.: АЗЪ, 1995.- 928с.

24. Турбанов А. В., Тютюнник А. В. Банковское дело: Операции, технологии, управление: учебник/ Турбанов А. В., Тютюнник А. В. – Москва: Альпина Паблишер, 2016.-648с.

25. Тавасиев А.М., Бычков В.П., Москвин В.А. Банковское дело: базовые операции для клиентов: учебник / Тавасиев А.М., Бычков В.П., Москвин В.А. – Москва: «Финансы и статистика», 2015.-304с.

26. Анализ рынка вкладов в I полугодии 2019 года // [Электронный ресурс]-URL: https://www.asv.org.ru/agency/for_press/pr/594947/ (дата обращения 20.06.2020);
27. Анализ рынка вкладов физических лиц в 2018 году // [Электронный ресурс]-URL: https://www.asv.org.ru/agency/for_press/pr/570995/ (дата обращения 20.06.2020);
28. Банковские итоги 2019 года // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/bankovskoe.pdf> (дата обращения 20.06.2020);
29. Банковские тренды — 2018г. // [Электронный ресурс]-URL: https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/bank_trends_2018.pdf (дата обращения 20.06.2020);
30. Банковские услуги // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/bankovskie-uslugi/> (дата обращения 20.06.2020);
31. Годовой отчет ПАО «Сбербанк России» 2018 // [Электронный ресурс]-URL: <https://2018.report-sberbank.ru/ru/strategic-report/new-development-strategy/best-customer-experience> (дата обращения 20.06.2020);
32. Годовой отчет ПАО «Сбербанк России» 2019 // [Электронный ресурс]-URL: <https://2019.report-sberbank.ru/infographics/1> (дата обращения 20.06.2020);
33. День аналитика 2019 // [Электронный ресурс]-URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/com/analyst/presentation_ru.pdf (дата обращения 20.06.2020);
34. Ежемесячный выпуск рейтингов банков: 2019 // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.raexpert.ru/rankingtable/bank/monthly/jan2020/tab1/> (дата обращения 20.06.2020);

35. Интегрированная банковская система RS-Bank V.6 // [Электронный ресурс]-URL: <http://www.absonline.ru/software/rsbank/> (дата обращения 20.06.2020);
36. Информационные продукты на основе технологии Big Data // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.com/ru/analytics/opendata> (дата обращения 20.06.2020);
37. Ипотека 2020г.: эскроу // [Электронный ресурс]-URL: <https://finansist-kras.ru/news/finances/ipoteka-2020-eskrou/> (дата обращения 20.06.2020)
38. Рост доли Mail.Ru Group в «Ситимобиле» // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.vedomosti.ru/business/news/2019/11/29/817520-mailru> (дата обращения 20.06.2020);
39. Обзор: банковский сектор в 2018 году // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.banki.ru/news/research/?id=10890092> (дата обращения 20.06.2020);
40. Оперативная оценка потребительской активности россиян // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/ispr200320.pdf> (дата обращения 20.06.2020);
41. Оперативная оценка потребительской активности россиян 13 – 19 апреля // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberindex.ru/pdf/pa604-1319.pdf> (дата обращения 20.06.2020);
42. Официальный сайт Центрального банка // [Электронный ресурс]-URL: <http://www.cbr.ru/press/event/?id=6525> (дата обращения 20.06.2020);
43. Расчетно-кассовое обслуживание физических лиц // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/raschetno-kassovoe-obsluzhivanie-fizicheskikh-lic/> (дата обращения 20.06.2020);

44. Рейтинг «безналичных» городов и регионов // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/analytics/rb.pdf> (дата обращения 20.06.2020);
45. RS-Retail // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:RS-Retail> (дата обращения 20.06.2020);
46. «Сбермаркет» во время пандемии COVID-19 // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.interfax.ru/business/708691> (дата обращения 20.06.2020);
47. Сервис «DocDoc» // [Электронный ресурс]-URL: https://www.sberbank.ru/ru/press_center/all/article?newsID=53b279c5-c662-424e-b425-1bdec13f01c6&blockID=1303®ionID=77&lang=ru&type=NEWS (дата обращения 20.06.2020);
48. Счета эскроу // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.ru/ru/legal/bankingservice/documentary/tfrf/escrow> (дата обращения 20.06.2020);
49. Тарифы по открытию и обслуживанию счетов эскроу с 01.03.2019 // [Электронный ресурс]-URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/escrow/%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D1%8B%20%%2001.03.2019.pdf> (дата обращения 20.06.2020);
50. Терминал ПАО «Сбербанк» // [Электронный ресурс]-URL: <https://vrnparking.ru/ru/pages/payment-on-street/sberbank> (дата обращения 20.06.2020);
51. Технологическое лидерство // [Электронный ресурс]-URL: <https://2017.report-sberbank.ru/ru/strategic-report/new-development-strategy/technological-leadership> (дата обращения 20.06.2020);
52. Финансовые результаты 2019 года в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) //

[Электронный ресурс]-URL:
https://www.sberbank.ru/ru/press_center/ewsID=982-5a1a05-2d3e3e0&bloc03®ionID=&type=NEWS (дата обращения 20.06.2020);

53. Электронная очередь // [Электронный ресурс]-URL:
<https://medium.com/sobaka/sberbank-5c2a0f1dcfe> (дата обращения 20.06.2020);

ПРИЛОЖЕНИЕ



Рисунок 1 – Виды дебетовых карт

Сумма кредита	Специальные условия, если получаете зарплату или пенсию на счет в Сбербанке	Общие условия
до 300 000 Р	от 13,9 до 19,9%	от 14,9 до 19,9%
от 300 000 до 1 000 000 Р	от 12,9 до 17,9%	от 13,9 до 17,9%
от 1 000 000 Р	12,9%	13,9%

Рисунок 2 - Ставки по кредиту на любые цели

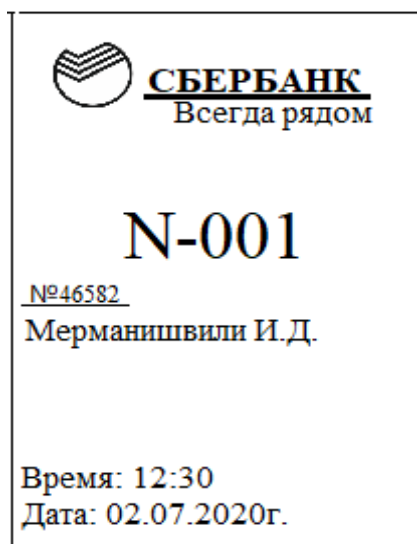


Рисунок 3 – Пример талона платформы «Предварительная запись»