

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/371544>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Банковское дело

ВВЕДЕНИЕ 2

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЕДЕНИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА 4

1.1 Сущность и виды банковских операций и продуктов в розничном бизнесе 4

1.2 Инфраструктура розничного банковского бизнеса 14

1.3 Развитие розничного банковского бизнеса в России 23

ГЛАВА 2 ОЦЕНКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНКА РОССИИ» 29

2.1 Характеристика и виды операций и продуктов в розничном бизнесе ПАО «Сбербанка России» 29

2.2 Анализ розничного бизнеса ПАО «Сбербанка России» 37

2.3 Управление рисками в розничном бизнесе ПАО «Сбербанка России» 42

ГЛАВА 3 НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА 45

3.1 Инновационные продукты и их внедрение в розничный бизнес российского банковского сектора 45

3.2 Проблемы и перспективы развития розничного банковского бизнеса 51

Заключение 62

Список использованных источников 64

Приложение А Генеральная лицензия ПАО «Сбербанк России» 68

Приложение Б Лицензия на осуществление банковских операций ПАО «Сбербанк России» 69

Приложение В Ставки по кредитам и вкладам физических лиц 70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной дипломной работы «Организация работы Банка с розничными клиентами: особенности и перспективы роста» обоснована тем, что в настоящий момент российские банки оказались в очень непростых условиях. Причина заключается в сложной геополитической обстановки в виду начала проведения военной операции. Далее последовало введение санкций в отношении ведущих банков и их руководства, а также уход международных платежных систем из России, усиление миграции населения из страны. Это и многие другие сопутствующие проблемы привели к возникновению панического поведения со стороны населения, которое привело к значительному оттоку средств со счетом и вкладом. Центральный банк в начале 2022 года поднял ключевую ставку, что в виду повышения ставок на вклады частично восстановило приток средств физических лиц, однако привело к поднятию ставок по розничным кредитам. Именно поэтому рассмотрение организация работы банка с розничным клиентами в настоящий момент очень важно. Банки должны оперативно реагировать на возникающие изменения в банковском розничном секторе страны, тем самым оказывая значительное влияние на стабилизацию банковского сектора в целом. Цель выпускной дипломной работы рассмотреть организацию работы коммерческого банка с розничными клиентами, определить особенности и перспективы роста розничного банковского бизнеса.

Задачи выпускной дипломной работы:

- а) определить сущность и виды банковских операций и продуктов в розничном бизнесе;
- б) дать характеристику инфраструктуре розничного банковского бизнеса;
- в) рассмотреть процесс развития розничного банковского бизнеса в России;
- г) назвать виды операций и продуктов в розничном бизнесе ПАО «Сбербанк России» и дать им характеристику;
- д) осуществить анализ розничного бизнеса ПАО «Сбербанк России»;
- е) рассмотреть управление рисками в розничном бизнесе ПАО «Сбербанк России»;
- ж) назвать инновационные банковские продукты и определить их внедрение в розничный бизнес российского банковского сектора;
- з) сформулировать проблемы и определить перспективы развития розничного банковского бизнеса.

Объект выпускной дипломной работы - розничный банковский бизнес.

Предмет выпускной дипломной работы - организация работы банка с розничными клиентами.

Выпускная дипломная работа состоит из трех глав.

Первая глава содержит теоретические аспекты основы ведения розничного банковского бизнеса.

Рассматриваются сущность банковских операций и банковских продуктов в розничном бизнесе, даются классификации их видов. А также рассматриваются характерные особенности инфраструктуры розничного бизнеса. В исторической последовательности анализируется процесс развития розничного банковского бизнеса в России.

Во второй главе на примере ПАО «Сбербанк России» определяются основные виды банковских операций и банковских продуктов розничного сектора, дается их характеристика. На основании данных годовой отчетности проводится анализ результатов деятельности розничного бизнеса ПАО «Сбербанк России», а также рассматривается организация управления рисками в соответствующем секторе,

Третья глава включает в себя определение основных видов инвестиционных продуктов в розничном банковском бизнесе и процесс их внедрения в деятельность банка. Подробно описываются проблемы, с которыми сталкиваются банки в настоящий момент и рассматриваются пути их решения для определения перспектив развития розничного банковского сектора России.

ГЛАВА 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЕДЕНИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

1.1 Сущность и виды банковских операций и продуктов в розничном бизнесе

В настоящее время банковская система приобретает все более значимое влияние как на экономику страны в отдельности, так и мира в целом. Повышение её функциональной роли обеспечивается за счет расширения оказываемых банковских операций и предоставляемых продуктов непосредственно в розничном сегменте бизнеса.

В виду изменений требований клиентов к получаемым от банка продуктам и операциям в сторону соответствия международным стандартам обслуживания, отвечающим критериям высокотехнологического и инновационного прогресса, банки постепенно переходят на новый формат обслуживания.

Таим образом, новый формат обслуживания в банковском розничном бизнесе оказывает влияние на формирование и развитие банка как сложной экономической системы.

Банк в процессе осуществления своей деятельности получает результаты, на которые оказывают влияния принимаемые управленческие решения, проводимые операции и оказываемые услуги, а также политическая и экономическая обстановка в стране и мире. Поэтому рассмотрения сущности и видов операций и продуктов в розничном бизнесе имеет большое значение.

Под банковской деятельностью следует понимать деятельность по предоставлению совокупности банковских продуктов и проведению операций, которые направлены на удовлетворения потребностей клиентов, а также получения прибыли.

Банковский продукт является результатом деятельности банка по формированию и реализации деятельности банка в области привлечения и эффективного использования средств, получаемых от клиентов.

Основой законодательного регулирования банковских операций являются Конституция и Гражданский кодекс Российской Федерации.

Конституция Российской Федерации определяет наличие государственных органов, которые имеют право управлять банковской системой, а также организациями, осуществляющими соответствующую деятельность, и контролировать их. Главным органом, который регулирует отношения в банковской сфере, является Центральный банк Российской Федерации.

Гражданский кодекс Российской Федерации указывает на положение субъектов, взаимодействующих в кредитно-банковской системе, с определением их правового статуса. Также описывает порядок проведения регистрации и прекращения деятельности субъектов. Поскольку осуществление банковской деятельности невозможно без письменных договорных отношений, кодекс закрепляет их требования со стороны законности. Так в главе 44, рассматриваются договора, которые соответствуют договорам по вкладам.

Отдельно стоит отметить Административный кодекс Российской Федерации и Уголовный кодекс Российской Федерации, которые закрепляют ответственность за нарушение законодательства в области банковской деятельности, а также за наиболее серьезные преступления, совершаемые физическими лицами и банками при недобросовестном ведении деятельности.

Главные понятия и процесс осуществления банковских операций закрепляет Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности». Также данный закон устанавливает процесс

установления взаимоотношений между банком и клиентами. Определяет порядок выдачи и отзыва лицензии банка на осуществление банковских операций.

Поскольку банковские операции и банковские продукты могут быть в иностранной валюте. То тут важным будет соблюдение банками Федерального закона «О валютном регулировании и валютном контроле». Данный закон закрывает суть проведения валютных операций, существующие ограничения и ответственность за нарушения установленных требований.

Центральный банк Российской Федерации на основании всех вышеперечисленных законодательных актов создает инструкции, подробно регламентирующие те или иные операции и процессы в банковской сфере, обязательные для выполнения всеми участниками. При этом стоит отметить, что данные нормативные акты не должны противоречить и иметь обратной силы относительно Конституции, кодексов и законов Российской Федерации.

Таким образом, действующее законодательство Российской Федерации в полной мере регламентирует деятельность всех сторон, принимающих участие в процессе осуществления банковской операции, определяет содержание банковских договоров, а также ответственность за нарушения, в том числе и преднамеренные.

Понятие банковского продукта основывается на Федеральном законе «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1, в котором закреплены понятия видов банковской деятельности. К этим видам относятся банковские операции и сделки.

Банковская операция – это операции по привлечению и размещению денежных средств от физических и юридических лиц во вклады и на счета, а также проведение переводов по поручению клиентов, расчетно-кассовое обслуживание, операции с иностранной валютой, а также операции по вкладам с драгоценными металлами.

Банковские операции и продукты в розничном бизнесе приставляют под собой операции и продукты, которые направлены на удовлетворение потребностей физических лиц.

На рисунке 1 представлена схема сущности банковского продукта.

Виды деятельности коммерческого банка

Банковские операции Сделки

Банковские продукты

Источник: составлено автором на основе статьи 5 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», представленной на официальном сайте КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. Режим доступа – URL:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/3ed3290497299bf01cf0cc88cedf7da6f60f384c/ (Дата обращения 20.06.2023).

Рисунок 1 - Сущность банковского продукта

Понятие «банковского продукта» в своей сущности включает понимание продукта, который наделен особыми уникальными свойствами. К таким свойствам можно отнести конкретные процентные ставки, сроки и перечень условий предоставления, которые относятся к определенному продукту, предоставляемому банком клиенту.

Согласно определению, которое дает Лаврушин О.И., банковский продукт – это продукт «особого рода в виде денег, платежных средств».

Роуз П.С. характеризует банковский продукт как специфический вид деятельности, который осуществляется кредитной организацией.

Согласно определению, данному экономическим словарем, под банковским продуктом понимается «конкретный метод оказания банком услуги клиенту, т.е. система документально оформленных процедур обслуживания клиентов».

На основании всех вышеперечисленных точек зрения, касательно определения банковского продукта, можно сформулировать следующее определение.

Банковский продукт представляет собой совокупность видов банковской деятельности, которые включают в себе полный цикл осуществляемых операций, отражающийся как результатах деятельности в отчете о финансовых результатах коммерческого банка как прибыль или убыток по итогу.

Банковские продукты можно разделить на два вида :

- Доходный продукт – это банковские продукты, которые приносят кредитной организации доходы за счет размещения ресурсов как активов банка. Например, проценты по кредитам от физического лица.
- Затратный продукт – это банковский продукт, который приносит банковской организации расходы, возникающие от привлечения денежных средств от клиентов в банк. Например, выплата процентов по вкладу физическому лицу.

Банковские продукты можно классифицировать следующим образом :

а) характер удовлетворения потребностей

- 1) личный
- 2) коммерческий
- 3) комбинированный

б) набор характеристик

- 1) стандартный
- 2) индивидуальный

в) тип клиентского обслуживания

- 1) индивидуальный
- 2) общий

г) применение средств технической обработки

- 1) с обработкой
- 2) без обработки

д) используемые каналы продаж в обслуживании

- 1) дистанционный
- 2) через отделение
- 3) через телефонную связь

е) по стоимости

- 1) платный
- 2) бесплатный

ж) с применением процессинга

- 1) использование
- 2) отсутствие

Банковский продукт в розничном бизнесе – это банковский продукт, который предполагает предоставление его в сегменте обслуживания физических лиц, характеризующийся по признакам продукта массового, унифицированного. Его предоставление осуществляется с помощью применения специальных технологических программ как непосредственно специалистом банка, так и клиентом самостоятельно через удаленные каналы обслуживания. Сама суть продукта остается в равной степени одинаковой по набору удовлетворения конкретных потребностей.

Розничные банковские продукты – это банковские продукты, которые содержат одну из трех главных характеристики.

К первой группе можно отнести наличие стандартного набора, который призван удовлетворить потребности клиента личного характера с использованием поточного обслуживания без акцентирования применения процессинга. Данные продукты могут быть предоставлены как в отделении, так и в дистанционных каналах обслуживания. Данную категорию банковских продуктов можно назвать также традиционной. Примерами будут кредиты, вклады, платежи.

Вторая группа сочетает в себе стандартный набор, но в сочетании с применением процессинговых технологий, через традиционные каналы обслуживания и удаленные. Удовлетворение потребностей происходит как личных, так и коммерческих. Примерами могут служить зарплатные проекты, эквайринг.

Третья группа включает стандартные характеристики банковских продуктов по удовлетворению коммерческих потребностей, осуществляемые через отделения и дистанционные каналы, с использованием процессинга. Отличительная особенность – это близость физического лица к юридическому. Примером, данной группы является корпоративная банковская карта.

Таким образом, банковской операции можно дать следующее определение. Банковская операция представляет собой особый вид хозяйственной деятельности, которую осуществляет банк, имеющий лицензию Центрального банка Российской Федерации на её проведение. Данная лицензия дает право на привлечение денежных средств от населения.

Банковский продукт – это совокупность банковских операций, которые направлены на решение возникших

потребностей клиентов.

Определенная совокупность банковских операций, решающая конкретные потребности клиентов, называются банковскими услугами.

Иными словами, банковскую операцию можно определить как банковскую услугу.

Принципиальное отличие банковского продукта от банковской операции заключается в том, что банковский продукт представляет собой конкретный документ, оформленный и выпускаемый в банке, необходимый для проведения обслуживания клиента и проведения конкретной банковской операции.

Так примером банковского продукта будет депозит, а банковская операция или услуга – это внесение денег во вклад.

Банковские операции в розничном бизнесе представляют собой операции по расчетно-кассовому обслуживанию физических лиц, для осуществления которых между банком и клиентом заключается договор банковского обслуживания с перечислением оказываемых услуг и тарифов за их исполнение.

В процессе выполнения операций банк привлекает денежные средства от населения и удовлетворяет за их счет потребности клиентов.

Существуют следующие виды банковских розничных услуг:

- а) кредитование;
- б) вкладные операции;
- в) переводы в рублях и иностранной валюте;
- г) внесение денежных средств через кассу на счет;
- д) снятие денежных средств со счета через кассу;
- е) оплата услуг и квитанций;

Нормативные правовые акты

1. Российская Федерация. Законы. Конституция Российской Федерации [Принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020] – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (Дата обращения 21.06.2023).
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации [Принят Государственной Думой 21.10.1994 года с изменениями] – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (Дата обращения 21.06.2023).
3. Российская Федерация. Законы. О валютном регулировании и валютном контроле: Федеральный закон N 173-ФЗ [Принят Государственной Думой 21 ноября 2003 года с изменениями]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45458/ (Дата обращения 21.06.2023).
4. Российская Федерация. Законы. О страховании вкладов в банках Российской Федерации: Федеральный закон N 177-ФЗ [Принят Государственной Думой 28 ноября 2003 года с изменениями] – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45769/ (Дата обращения 21.06.2023)
5. Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон № 395-1 [принят Председателем Верховного Совета РСФСР 2 декабря 1990 года]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/3ed3290497299bf01cf0cc88cedf7da6f60f384c/ (Дата обращения 20.06.2023).

Книги, учебники, монографии

6. Банковское дело и банковские операции: учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов, Н. Н. Мокеева, Е. Н. Прокофьева, А. Е. Заборовская, А. С. Долгов; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский государственный экономический университет. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 420 с.
7. Банковское дело: розничный бизнес: учебное пособие / кол. авторов; под ред. Г.Н. Белоглазовой и Л.П. Кроливецкой. – М.: КНОРУС, 2019. – 256 с.
8. Банковское дело: учебник/ под ред. О.И. Лаврушина. 3-е изд. перераб. и доп. М.: Финансы и статистика, 2019 – 344 с.
9. Коваленко О.Г. Банковское дело и кредитные институты: электронное учебное пособие / О.Г. Коваленко, О.А. Евстигнеева. – Тольятти: Из-во ТГУ, 2019. - 80 с.
10. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / Майкл Портер; Пер. с англ. — 5-е

изд. — М.: Альпина Паблишер, 2021. — 154 с.

11. Науменко А.А. Инфраструктура рынка услуг для розничных клиентов банка/ А.А. Науменко // Банковские услуги: Специализированный журнал -- 2018.-№ 12. - 230 с.

12. Розничный банковский бизнес: Бизнес-энциклопедия. — М.: ЦИПСИР: Альпина Паблишерз, 2018.— 278 с.

13. Роуз П.С. Банковский менеджмент: пер. со 2-го англ. изд., перераб. и доп. М.: Дело ЛТД, 2020. - 789 с.

14. Свиридов О. Ю. С 24 Банковское дело: 100 экзаменационных ответов / О. Ю. Свиридов. — Издание 4-е, исправленное и дополненное. — Ростов -на-Дону /Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2021. — 166 с. — (Справочник для студентов вузов).

Электронные ресурсы

15. Кузнецова Л.Ю. Анализ современной банковской сферы России: институты банковской инфраструктуры // Материалы XI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <https://scienceforum.ru/2019/article/2018015645> (дата обращения: 21.06.2023).

16. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации // [Электронный ресурс] - URL:

https://cbr.ru/banking_sector/credit/coinfo/?id=350000004 (Дата обращения 21.06.2023)

17. Устав ПАО Сбербанк, утвержденный годовым Общим собранием акционеров 23.04.2021 // [Электронный ресурс] - URL:

https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/normative_docs/ustav_pao_sberbank_23042021.pdf (Дата обращения 21.06.2023)

18. Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк (последняя редакция с 06.06.2023) // [Электронный ресурс] - URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/udbo.pdf> (Дата обращения 21.06.2023)

19. Годовой отчет ПАО «Сбербанка России» за 2022 год // [Электронный ресурс] - URL:

<https://shareholder.sberbank.com/AR22/management/part-2/> (Дата обращения 21.06.2023)

20. Рейтинг самые инновационные банки России 2022 года составлен Skolkovo Fintech Hub [Электронный ресурс]. Режим доступа - URL: <https://sk.ru/news/v-skolkovo-nazvali-samyie-innovacionnye-banki-rossii-2022-goda/> (Дата обращения 21.06.2023)

21. Аналитический обзор "Банковский сектор 2022 год", материал подготовлен Департаментом банковского регулирования и аналитики в марте 2023 года, с. 9 [Электронный ресурс]. Режим доступа - URL

https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43816/analytical_review_bs-2022.pdf (Дата обращения 21.06.2023)

22. Обзора экспертов АПЭКОН о прогнозе изменения ставок по вкладам [Электронный ресурс]. Режим доступа - URL <https://apekon.ru/maksimalnye-stavki-po-vkladam-prognoz-na-gody-v-rossii> (Дата обращения 21.06.2023)

23. Экономический словарь: [сайт]. - 2023.- URL: http://abc.informbureau.com/html/aaieianeee_idiaoeo.html (дата обращения:20.06.2023). - Текст: электронный.

24. Экономический словарь: [сайт]. - 2023.- URL:

http://abc.informbureau.com/html/eiodanodoeooda_duiixiie_yeiiii.html (дата обращения:20.06.2023). - Текст: электронный

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/371544>