

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/otchet-po-praktike/376574>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Банковский кредит

-

АО «Альфа-Банк» – один из крупнейших универсальных банков России, принадлежащий консорциуму «Альфа-Групп». В 2019 году стало известно, что Альфа-Банк создал единую коммуникационную команду, объединившую людей, занимающихся маркетингом, PR и внутренними коммуникациями [2]. Организационная структура банка включает департамент по административным вопросам и управлению персоналом; дирекцию по развитию бизнеса; финансовую дирекцию; бухгалтерию; коммерческая дирекция, отдел развития розничного бизнеса, сектор информирования населения, сектор кредитования населения, отделы кредитования корпоративных клиентов, кредитования малого и среднего бизнеса и др. подразделения. Организация ОАО «Альфа Банк» разделяется на отделы.

В отделе маркетинга также имеется собственный аналитик, который дает комментарии прессе по макроэкономике, ситуации на российском и международном банковском рынке. Главный управляющий директор В. Верхошинский утверждал, что в реалиях современных тенденций обмена информацией наблюдается атака со стороны социальных сетей, мессенджеров, экранов, СМИ, стремящихся перекричать друг друга. И в этом потоке информации важно оставаться ценным и интересным собеседником для клиентов и сотрудников. Именно поэтому руководство Альфа-Банка решило реализовать в направлении учета эволюции информационных технологий и возможностей социальных сетей, что достаточно хорошо отразилось на репутации и функционировании консорциума «Альфа-Групп».

В качестве социального пиара семинары по финансовой грамотности были организованы в различных городах России как приглашенными тренерами, так и их сотрудниками.

Одна из последних PR-кампаний Альфа-Банка – сотрудничество с музыкантом Моргенштерном. Артист предлагает подписчикам поучаствовать в розыгрыше 3 миллионов рублей, для чего необходимо заказать карту Альфа-Банка. Целевая аудитория – подростки до 18 лет, поэтому музыкант говорит: «Если вам нет 18, попросите родителей оформить карту».

Реклама вызвала неоднозначную реакцию среди клиентов банка, что отразилось на репутации компании. Так, главный редактор банковского портала Finnews.ru Владимир Шевченко утверждает, что «Альфа-банк работает на долгосрочную перспективу: школьники рано или поздно вырастут». Другая реакция последовала от журналиста Михаила Козырева, который после просмотра новой рекламной кампании решил отказаться от услуг Альфа-Банка.

На лаконичность стиля Альфа-банка обращают внимание и эксперты. Специалист по связям с общественностью Г. Н. Татарина: «Альфа-банк уже заявил о своей лаконичности в графике. Но она не подтверждается стилем миссии».

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг кредитоспособности Альфа-Банка на уровне «ruAA+» со «стабильным» прогнозом.

Альфа-Банк – крупнейший российский универсальный частный банк, специализирующийся на обслуживании частных и корпоративных клиентов. Банк входит в пятерку крупнейших кредитных организаций по размеру активов и капитала.

Рейтинг банка обусловлен сильными рыночными позициями с адекватными оценками достаточности капитала, качества активов и позиции ликвидности, а также высокой оценкой качества корпоративного управления. Сильное положительное влияние на уровень рейтинга оказывает высокая вероятность финансовой и административной поддержки банка со стороны федеральных органов власти в связи с его статусом системно значимой кредитной организации.

«Сильная оценка рыночных позиций обусловлена значительной долей на банковском рынке и широкой клиентской базой в сегментах розничного и корпоративного кредитования, а также расчетного обслуживания как юридических, так и физических лиц. Агентство отмечает высокий уровень диверсификация бизнеса по направлениям деятельности, при этом банк занимает сильные конкурентные позиции в каждом из основных операционных сегментов», - говорится в комментарии «Эксперт РА».

Убыток Альфа-банка по итогам 2022 года составил 117 млрд руб. Это второй из системно значимых банков,

завершивший прошлый год с отрицательным финансовым результатом. Крупнейший частный банк России Альфа-Банк получил убыток по итогам 2022 года в размере 117,1 млрд руб., следует из годовой отчетности банка по РСБУ. Это первый убыток банка с 2009 года и рекорд в его истории. По словам управляющего директора Альфа-банка Владимира Верхошинского, банк зафиксировал разовый убыток в первом полугодии 2022 года из-за того, что часть активов в иностранной валюте была заморожена. Альфа-Банк, как и ряд других крупных российских финансовых институтов, в прошлом году попал под санкции США, ЕС и Великобритании. Кроме того, по мнению Верхошинского, на результатах банка отразилась негативная валютная переоценка. «Альфа-Банк был крупнейшим в стране по международным расчетам с банками и контрагентами в других странах, и санкции не могли не сказаться. При этом, если исключить разовые потери от валютной переоценки, прибыль группы на уровне Уровень холдинга составил более \$300 млн, и Альфа-Банк не только показал прибыль во втором полугодии 2022 года, но и демонстрирует уверенный рост в первом квартале 2023 года», - подчеркнул Верхошинский. Он добавил, что по МСФО в январе и феврале банк заработал 26,1 млрд руб. – 70% показателей докризисного 2021 года за тот же период. По словам Верхошинского, розничный кредитный портфель банка в прошлом году вырос более чем на 20%, портфель малого и среднего бизнеса - более чем на 30%. С начала 2022 года розничная клиентская база выросла на 17%, до 26 млн человек, корпоративная клиентская база – на 24%, до 1,3 млн компаний. По итогам 2022 года чистые процентные и комиссионные доходы банка выросли на 20% (до 211,7 млрд руб.) и на 6% (до 160,4 млрд руб.) соответственно. При этом банк выделил 167,4 млрд руб. в резерв на возможные потери по кредитам – в пять раз больше, чем годом ранее.

Среди 13 системно значимых банков, кроме Альфа-банка, только ВТБ завершил кризисный год с убытками – 613 млрд руб. по МСФО и 756,8 млрд руб. по РСБУ (разница объясняется выгодным приобретением ФК «Открытие» в конце прошлого года). год, что отражено в отчетности группы ВТБ по международным стандартам). Для ВТБ убыток также стал рекордным. Такой результат банк объяснил убытками из-за открытой валютной позиции, продажей «дочек» (в первую очередь «ВТБ Европа» и «ВТБ Капитал»), реализацией кредитного риска из-за повышения ключевой ставки в начале прошлого года и создания дополнительных резервов.

Другие системообразующие банки по итогам 2022 года остались прибыльными, хотя у многих прибыль упала в несколько раз. По итогам года увеличить прибыль смогли только «дочки» иностранных банков – Райффайзенбанк и Юникредит Банк, а также Россельхознадзор. По итогам прошлого года прибыль банковского сектора составила 203 млрд руб. При этом прибыль прибыльных банков составила 1,24 млрд руб., а убыток убыточных банков – 1,04 трлн руб., то есть совокупный отрицательный результат ВТБ и Альфа-Банка по РСБУ (873,9 млрд руб.) составил более 87% общих потерь российских банков по итогам кризисного года.

## 2. Описание общей технологической схемы производства и характеристика выпускаемой продукции (услуг)

Для получения пластиковой карты банку нужна входная информация – документы клиента (паспорт). Если карта кредитная, то необходимы также: справка НДФЛ, контактные данные работодателя, документы на имущество. Существует также упрощенный вариант получения кредитной карты.

Данный процесс регулируется документами Центрального банка РФ (ЦБ РФ). Сотрудники отдела, выдающие карты являются обеспечивающими механизмом и расположены снизу функциональной модели.

Выходная информация – это согласие на выдачу карты и выдача пластиковой карты. Либо возможен отказ клиенту, если его данные не соответствуют требованию банка к заемщику.

На основе данной диаграммы построим декомпозиция процесса выдачи пластиковой карты

Цифровизация как термин изначально ассоциировался с процессом преобразования аналоговой информации в цифровое представление. Однако сейчас понятие расширилось и представляет собой не только технологии, но и связанные с их использованием изменения в способах взаимодействия экономических агентов.

Таким образом, термин цифровизация банковского сервиса охватывает два основных аспекта: перенос коммуникации с клиентами в онлайн-сервисы, а также автоматизацию и роботизацию операционных задач.

Цифровизация тесно связан с интернет-банкингом. Интернет-банкинг в свою очередь, подразделяется на следующие типы:

- информационный,
- коммуникационный,
- операционный.

По данным, опубликованным Банком России, направления цифровизации включают в себя:

Big Data и анализ данных,  
мобильные технологии,  
искусственный интеллект,  
роботизация,  
биометрия,  
распределенные реестры,  
облачные технологии

Человеческий мозг не в состоянии обнаружить такие закономерности, которые выявляет компьютер с помощью анализа причинно-следственных и количественных связей.

Таким образом, потребность бизнеса в сборе и анализе информации, а также появление технологий, способных на это с минимальными затратами, и образуют целый блок направления – Big Data.

Так как одним из направлений совершенствования предоставления банковских услуг является повышение уровня обслуживания клиентов, должна быть проведена оценка качества услуг по методике SERVQUAL. Методика измерения качества услуг SERVQUAL основана на проведении измерений ожиданий потребителей относительно качества услуг и восприятия потребителями качества предоставленных услуг. Измерения осуществляются по пяти направлениям – так называемым критериям качества услуг (service quality dimensions). Методика позволяет выявить несоответствие между ожидаемым и воспринимаемым уровнями качества услуг с позиции потребителя.

Расчет коэффициентов качества по каждой составляющей рассчитывается путем вычитания полученных рейтингов ожидания из полученных рейтингов восприятия.

Используем метод средних значений по формуле 1:

$$Q_i = P_i - E_i, (1)$$

где:  $P_i$  – уровень воспринятой услуги по  $i$ -му фактору ( $i = 1...22$ );

$E_i$  – уровень (оценка) ожидаемой услуги по  $i$ -му фактору ( $i = 1...22$ ).

Расчет средних коэффициентов качества по каждому из 5 критериев:

$$Q_j (j = 1...5).$$

-

*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/otchet-po-praktike/376574>*