

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление подготовки 380301 Экономика
Кафедра экономики

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Эволюция российской банковской системы: развитие альтернативных каналов предоставления банковских услуг

УДК 336.71.012.23

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3Б2Б2	Абзалова Валентина Юрьевна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры экономики	Соболева Екатерина Николаевна	К.э.н.		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
профессор	Барышева Галина Анзельмовна	Доктор эконом. наук		

Томск - 2017 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление подготовки(специальность) 380301 Экономика
Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

бакалаврской работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-3Б2Б2	Абзалова Валентина Юрьевна

Тема работы:

Утверждена приказом директора (дата, номер)	№1367/с от 28.02.2017
---	-----------------------

Срок сдачи студентом выполненной работы:

--

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ;

Исходные данные к работе <i>(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</i>	Интернет источники, статистические данные, периодические издания, учебники
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	Рассмотреть основные этапы эволюции банковской системы России. Изучить проблемы и перспективы развития отечественной банковской системы. Охарактеризовать понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг. Выявить ограничения в развитии альтернативных каналов продаж в российской банковской системе. Дать финансово-экономическую характеристику деятельности АО «Альфа Банк»

	Рассмотреть функциональные возможности интернет банкинга в АО «Альфа Банк» Изучить процесс внедрения и анализ деятельности кредитного брокера на примере АО «Альфа Банк» г Томске. Провести анализ корпоративной социальной ответственности на примере АО «Альфа банка»
Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i>	
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i>	
Раздел	Консультант
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	
---	--

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры экономики	Соболева Екатерина Николаевна	К.э.н.		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-ЗБ2Б2	Абзалова Валентина Юрьевна		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа состоит из 83 страниц, 7 рисунков, 15 таблиц, 58 использованных источников и 4 приложений

Ключевые слова: банковская система, альтернативные каналы, банковские услуги, интернет-банкинг, кредитный брокер.

Объектом исследования являются альтернативные каналы предоставления банковских услуг как признак нового этапа в развитии отечественной банковской системы

Целью работы является анализ экономического потенциала альтернативных каналов предоставления банковских услуг как нового этапа в развитии банковской системы России.

В процессе исследования проводился анализ основных этапов эволюции банковской системы России, ее проблем и перспектив развития. Выявлялись ограничения в развитии альтернативных каналов продаж в российской банковской системе, рассматривались функциональные возможности интернет банкинга а так же анализ деятельности кредитного брокера АО «Альфа Банк».

В результате исследования была рассмотрена эволюция российской банковской системы и развитие альтернативных каналов предоставления банковских услуг

Бакалаврская работа состоит из четырех глав. В первой главе рассмотрены основные этапы эволюции банковской системы России, проблемы и ее перспективы развития Во второй главе, понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг, а также охарактеризованы имеющиеся ограничения в развитии альтернативных каналов продаж. В третьей главе дана финансово–экономическая характеристика деятельности АО «Альфа Банк», проанализирована сущность интернет банкинга и кредитного брокера на примере «Альфа Банк».

Область применения: национальная экономика и экономика предприятий.

В будущем планируется провести более глубокий анализ проблем внедрения альтернативных каналов предоставления банковских услуг, на базе реально-функционирующего банка, вследствие чего предложить эффективные и современные методы совершенствования интернет банкинга и работы кредитного брокера для анализируемого предприятия.

Определения, обозначения, сокращения,

нормативные ссылки

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Банковская система - совокупность различных видов национальных банков и кредитных учреждений, действующих в рамках общего денежно-кредитного механизма

Валовой внутренний продукт (ВВП): совокупная рыночная стоимость всех конечных товаров и услуг, произведенных в экономике (внутри страны) в течение одного года.

Кредитный портфель— это совокупность остатков задолженности по основному долгу по активным кредитным операциям на определенную дату.

Клиентский кредитный портфель является составной частью кредитного портфеля и представляет собой остаток задолженности по кредитным операциям банка с физическими и юридическими лицами на определенную дату.

Альтернативные каналы продаж под альтернативными каналами подразумеваются любые автоматизированные и технологические средства позволяющие совершить банковскую операцию без посещения клиентом офиса банка, при этом обеспечивающие снижение издержек банка и / или увеличение скорости и географии обслуживания клиентов. К альтернативным каналам предоставления банковских услуг можно отнести банкоматы, электронные терминалы, услуги мобильного банка, интернет-банкинга, услуги call-центров банка.

Интернет-банкинг- это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям (по ним), предоставляющийся в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет.

Мобильный банкинг это система, дающая возможность получения информации и управления средствами на банковском счете с помощью мобильного телефона или планшетного компьютера.

Транзакционный бизнес это система продуктов банка, которая направлена на создание ценности для клиента путем предоставления комплекса расчетных услуг и прочих сервисов, не связанных с финансированием. В условиях высочайшей конкуренции банки вынуждены оперативно реагировать на возрастающие потребности клиентов, предлагая им усовершенствованные классические и новые финансовые технологии.

Дефолт это неисполнение в срок обязательств перед кредиторами по своим долгам, которое может быть вызвано разными причинами.

Кредитный брокер- участник финансового рынка, который выступает посредником между банками и заемщиками в процессе осуществления операций кредитования физических и юридических лиц

Стейкхолдеры– лица, оказывающие влияние на политику организации или заинтересованные в результатах ее деятельности. В среде организации выделяются внутренние (собственники, менеджеры и работники фирмы) и внешние (контрагенты и потребители, государство, местные сообщества, группы населения и т. п.) стейкхолдеры, имеющие собственные, порой не совпадающие интересы, но вынужденные взаимодействовать по определенным правилам

Санация банка – это процедура, главной целью которой является экономическое и финансовое оздоровление кредитно-финансовой организации (банка). Процедура будет считаться проведенной успешно, если будет предотвращено банкротство банка

Кризисоустойчивость предприятия: уровень развития потенциала предприятия в количественном и качественном аспектах, с помощью которого предприятие способно продолжать свою деятельность, несмотря на кризисные явления внешней среды

Аффилированные лица - Информация о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк

Всемирная торговая организация (ВТО): международная организация, созданная 1 января 1995 года с целью либерализации международной торговли и регулирования торгово-политических отношений государств-членов.

Глобализация мировой экономики: преобразование мирового пространства в единую зону, где свободно перемещаются информация, товары и услуги, капитал, где непринужденно распространяются идеи и беспрепятственно передвигаются их носители, стимулируя развитие современных институтов и отлаживая механизмы их взаимодействия

Международный валютный фонд (МВФ): международная валютно-финансовая Организация в виде специализированного органа Организации Объединенных Наций. Международный валютный фонд или МВФ (International Monetary Fund, IMF) является межправительственной валютно-кредитной организацией по содействию международному валютному сотрудничеству на основе консультаций его членов и представления им кредитов.

КСО - Корпоративная Социальная Ответственность

АО – Акционерное Общество

СССР - Союз Советских Социалистических Республик

СНГ - Содружество Независимых Государств

ФЗ – Федеральный Закон

ЦБ РФ - Центральный Банк Российской Федерации

АСВ - Агентство по страхованию вкладов

ВВП - Внутренний Валовой Продукт

ИП – Индивидуальный предприниматель

Оглавление

Введение.....	10
1 Современный этап в развитии российской банковской системы: состояние и перспективы развития.....	13
1.1 Основные этапы эволюции банковской системы России.....	13
1.2 Проблемы и перспективы развития отечественной банковской системы.....	20
2 Альтернативные каналы продаж – современный тренд в организации банковского дела.....	26
2.1 Понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг.....	26
2.2 Ограничения в развитии альтернативных каналов продаж в российской банковской системе.....	29
3 Экономический потенциал альтернативных каналов предоставления банковских услуг (на примере АО «Альфа Банк»).....	32
3.1 Финансово–экономическая характеристика деятельности АО «Альфа Банк».....	32
3.2 Функциональные возможности интернет банкинга в АО «Альфа Банк».....	45
3.3 Внедрение и анализ деятельности кредитного брокера на примере АО «Альфа Банк» г Томске.....	51
4 Анализ корпоративной социальной ответственности АО «Альфа банка».....	56
Заключение.....	67
Список использованных источников	70
Приложение А Национальная рейтинговая шкала RAEX (Эксперт РА) для Российской Федерации.....	76
Приложение Б Бухгалтерский баланс АО «Альфа – Банк» 01.04.2015г.....	80
Приложение В Бухгалтерский баланс АО «Альфа – Банк» 01.10.2016г.....	81
Приложение Г Бухгалтерский баланс АО «Альфа – Банк» 01.03.2017г.....	83

Введение

Банковская сфера в Российской Федерации в данное время является одной из наиболее развивающихся отраслей экономики.

Реакцией на усиление конкуренции на финансовых рынках может стать улучшение клиентского обслуживания. За счет организации новых перспективных направлений деятельности в работе банка происходит движение остальных направлений, что приводит к расширению клиентской базы – основному фактору роста стабильности банка.

Инновации в банковском подразделении – это качественный прыжок в информационном обслуживании граждан; новое качество технологического обеспечения работы с клиентами, с банковскими услугами;

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в современных условиях большая роль отводится развитию альтернативных каналов предоставления банковских услуг, которые способны повысить конкурентноспособность банка, увеличив количество потенциальных клиентов, при этом минимизировать возможные издержки.

Целью дипломной работы является анализ экономического потенциала альтернативных каналов предоставления банковских услуг как нового этапа в развитии банковской системы России.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- Рассмотреть основные этапы эволюции банковской системы России.
- Изучить проблемы и перспективы развития отечественной банковской системы.
- Охарактеризовать понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг.

- Выявить ограничения в развитии альтернативных каналов продаж в российской банковской системе.
- Дать финансово–экономическую характеристику деятельности АО «Альфа Банк»
- Рассмотреть функциональные возможности интернет банкинга в АО «Альфа Банк»
- Изучить процесс внедрения и провести анализ деятельности кредитного брокера на примере АО «Альфа Банк» г Томске.

Информационную базу исследования составляют данные бухгалтерской и финансовой отчетности банка, нормативно техническая документация, информация из периодической печати, информация сети Интернет.

Проблема развития банковской системы получила освещение в разнообразной экономической литературе. Так, она явилась предметом диссертационных исследований Н.В. Фадейкина, И.Н. Демчуг, Г. Г. Фетисова, В. Н. Живалова, Т. А. Николаевой, В. В. Новиковой, А. В. Суржко, которые раскрыли теоретическую сторону рассматриваемого вопроса, выделили основные этапы развития банковской системы, определили проблемы и перспективы ее развития.

С. Соломин, Ю.А Соколов посвятили свою работу развитию альтернативных каналов предоставления банковских услуг.

Существенный вклад в рассмотрение вопросов, касающихся банковского сектора, присущих ему рисков и специфики, внесен Н. И. Валенцевой, О. И. Лаврушиным, Л. Н. Красавиной.

Кроме того, проблемы банковской системы получили широкое освещение в периодической литературе, среди ведущих по данной тематике авторов К.С. Замурагина, Г. А. Тосунян, В. Гамза, В. В. Митрохин, А. С. Барышников, В. Масленников, И. Бродский, А. И. Казьмин и др. Основными темами публикаций вышеперечисленных исследователей являются современные проблемы банковской системы, обеспечения эффективного

функционирования банковской системы в условиях системного экономического кризиса. Представляется, что для обеспечения устойчивого развития банковской системы необходимо остановиться на этапах эволюции национальной кредитной системы

Объектом исследования являются альтернативные каналы предоставления банковских услуг как признак нового этапа в развитии отечественной банковской системы

Предметом исследования является внедрение альтернативных каналов в практику предоставления банковских услуг на примере АО «Альфа Банк»

В работе были использованы следующие **методы исследования**:

- общенаучные (изучение теоретических данных, изложенных в научных трудах);
- частные (сбор и анализ теоретических данных во взаимосвязи с текущими данными о современной экономике)

Работа состоит из введения, четырех глав, заключения, а так же из 58 источников литературы и 4 приложений.

В первой главе рассмотрены основные этапы эволюции банковской системы России, проблемы и ее перспективы развития .

Во второй главе даны понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг, а также охарактеризованы имеющиеся ограничения в развитии альтернативных каналов продаж.

В третьей главе дана финансово–экономическая характеристика деятельности АО «Альфа Банк», проанализирована сущность интернет банкинга и кредитного брокера на примере «Альфа Банк» г Томск.

1 Современный этап в развитии российской банковской системы: состояние и перспективы развития

1.1 Основные этапы эволюции банковской системы России

В условиях динамичности современной экономики России, ее производства и общества, главенствующую функцию по формированию денежной массы, ее предложению экономическим структурам, оценке покупательной способности отдельных экономических агентов выполняет банковская система. Она должна находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня невозможно обеспечить без исследования тенденций и возможностей, без выбора альтернатив и направлений ее развития, выполнения функций взаимодействия с государством и способов принятия управленческих решений [26].

Проследив эволюцию банковской сферы, можно выделить 4 этапа развития банковской сферы России:

- начальный этап — 1987–1996 гг.,
- период формирования рыночного взаимодействия 1996–2001 гг.,
- 2001–2007 гг. — рост банковского сектора
- современный период, начиная с 2008 до сегодняшних дней.

Современная банковская система России создавалась на основе банковской системы, действующей в условиях командной экономики. Характерной чертой такой экономики являлось наличие единой системы целеполагания и плана развития страны, в рамках которого осуществлялась координация деятельности хозяйственных субъектов. Банковская система являлась одним из элементов государственной машины управления. Она была призвана обеспечивать деньгами выполнение плановых заданий и осуществлять контроль за состоянием процессов расширенного и простого воспроизводства[33]. До 1987 г. банковская система была представлена Госбанком СССР, Стройбанком СССР, Внешторгбанком СССР и государственными трудовыми сберегательными кассами. Госбанк

осуществлял эмиссионную деятельность, а также расчетно-кассовое обслуживание и краткосрочное кредитование предприятий. Стройбанк был ориентирован на долгосрочное кредитование капитальных вложений. Внешторгбанк обслуживал внешнеэкономическую деятельность предприятий и организаций. Сохранность сбережения гарантировалась государством. Система накопительных счетов являлась, скорее, подсистемой общегосударственной системы распределения финансовых потоков[26].

Часть системы управления финансовых потоков нередко носила по отношению к населению добровольно-принудительный характер. Все финансовые ресурсы, консолидируемые банковской системой, учитывались административными органами при разработке обязательных планов, определявших направленность, объемы и стоимость кредитных потоков в экономике аналогично движению бюджетных ресурсов[33].

Точкой отсчета начала трансформационных процессов, как экономисты, так и историки считают 1987 год. Система взаимодействия как единый механизм, состоящий из государственной машины управления с слабо дифференцированным финансовым поведением экономических агентов, стала распадаться. Произошел кризис государственного управления. С 1987-го по 1996 г. в стране появились новые центры власти: образовался СНГ, усилился суверенитет регионов России, вырос авторитет глав администраций и мэров городов. Государственная монополия на банковское дело отменялась вступлением в силу Закона «О кооперации в СССР».

В июле 1987 г. помимо Госбанка были созданы пять специализированных банков: «Внешэкономбанк», «Промстройбанк», «Жилсоцбанк», «Агропромбанк» и «Сбербанк». Они были тесно связаны с соответствующими министерствами и ведомствами. В итоге банковская система по-прежнему распределяла имеющиеся государственные средства, по сути, субсидируя предприятия при низкой ликвидности; предприятия не имели права выбора банка, поскольку сохранялась система закрепления. Сверху реформировалась банковская система, шел раздел госсобственности

между вновь созданными спецбанками. Снизу шел процесс образования новых финансовых структур, как на основе средств бывших государственных предприятий, так и на волне первоначального накопления капитала[46].

Основное взаимодействие банковских структур с государственными сводилось к попыткам банков получить более выгодные позиции в ходе приватизации государственной собственности. Вновь возникшие банки проявляли слабый интерес к взаимодействию с реальным сектором и населением, так как в центре их внимания находились более доходные операции — перераспределение бывшей государственной собственности, спекуляция на валютном рынке[33].

Второй этап становления механизма взаимодействий в финансовой сфере страны длился с конца 1996 г. до 2001 г. Его характерной чертой являлось выстраивание взаимодействия внутри финансовой сферы на новых основаниях. Финансовая система страны в лице банков в этот период выполняла функцию адаптации хозяйствующих субъектов к новым экономическим условиям и являлась одним из главных элементов механизма балансирования де стабилизирующих процессов. В итоге доминирующим начал считаться тип финансового поведения, ориентированный не на выгодность или надежность сотрудничества с банком, а на его статус и престиж[40]. После кризиса 1998 г. в стране создается новая структура банковской системы, костяк которой образуют: государственный холдинг «Сбербанк», группа Госбанк, «Московская группа», Нефтегазовая финансовая группа совместно с «Инкомбанком», группа «СБС-АГРО». Консолидация верхнего эшелона банковской системы происходит под надзором и при финансовой поддержке Центрального Банка России — третий этап эволюции банковской системы. Характерные черты данного периода[46]:

- рост финансовых вложений во всех формах,
- тенденция к снижению уровня ликвидности,
- укрепление системы безопасности сбережений,

- расширение сферы розничных финансовых услуг на основе интеграции финансовых институтов с использованием информационных технологий.

Также необходимо выделить четвертый этап эволюции банковской системы. Началом данного периода можно считать 2008- 2009 год — по настоящее время, так как именно в этот период под влиянием глобального финансового кризиса, охватившего всю мировую экономику, проявились противоречивости финансовых механизмов в банковском секторе. Выход из кризиса был крайне сложным: банкротство довольно крупных банков, которые, однако, работали с достаточно узким кругом клиентов (в основном, связанных с кредитной организацией), в связи с чем к существенным негативным последствиям для банковской системы данные банкротства не привели (например, «Межпромбанк», «АМТ-Банк» и др.) [35].

Особенности современной банковской системы России во многом формируются под воздействием тенденций, складывающихся как на первом, так и на втором её уровнях. Важнейшей особенностью, присущей в настоящее время первому уровню российской банковской системы, является его реструктуризация, на основе Банка России можно выделить следующие особенности: возникновение конфликта интересов в связи с тем, что Банк России является одновременно и надзирающим органом, и участником рынка, и собственником ряда банков, а также биржи; распространение стандартов банковской деятельности на других участников финансового рынка и перекося интересов в сторону банковского сектора; рост бюрократизации процессов принятия решений и запаздывание обратной связи; множество дополнительных технических издержек (необходимость оперативного и качественного изменения законодательной базы; проблемы унификации программного обеспечения и т. п.) [47].

Для второго уровня банковской системы характерной является тенденция сокращения числа коммерческих банков. За время своего 20-летнего существования количество коммерческих банков в России постоянно

изменялось. Так, с 1998 года по январь 2001 года число банков сократилось почти на 80 %. И только после 2001 года начался их рост. Однако с 2004 года общее количество кредитных организаций начало уменьшаться. Данная тенденция продолжилась и в последующие годы: за период с 2008 года по 2012 год численность действующих кредитных организаций в России снизилась на 158 институтов, или на 15,8 %[47].

Сокращение количества банковских структур за отмеченные годы обусловлено отзывом лицензий у кредитных организаций и реорганизацией в форме присоединения в целях увеличения капитализации. Необходимо отметить, что до 2008 года существенную роль в процессе отзыва у кредитных организаций лицензий играл вывод с рынка банковских услуг кредитных организаций, не выполняющих требования Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» [6].

В 2011 году снижение количества банков впервые было в большей степени обусловлено реорганизацией кредитных организаций в форме присоединения (19 институтов), а не отзывом лицензий (18 институтов) [4]. Одновременно 4 кредитных организации были добровольно ликвидированы на основании решения участников. В 2012 году основной причиной сокращения количества банков снова стал отзыв лицензий, причём причины отзыва лицензий носили преимущественно экономический характер — потеря ликвидности, несоблюдение обязательных нормативов, предоставление недостоверной отчётности, проведение слишком рискованной кредитной. [14, С 75] В последние два года количество ликвидированных банков выросло в 2–3 раза относительно показателей 2008–2013 годов. Динамика количества банков на территории РФ отображена на рисунке 1

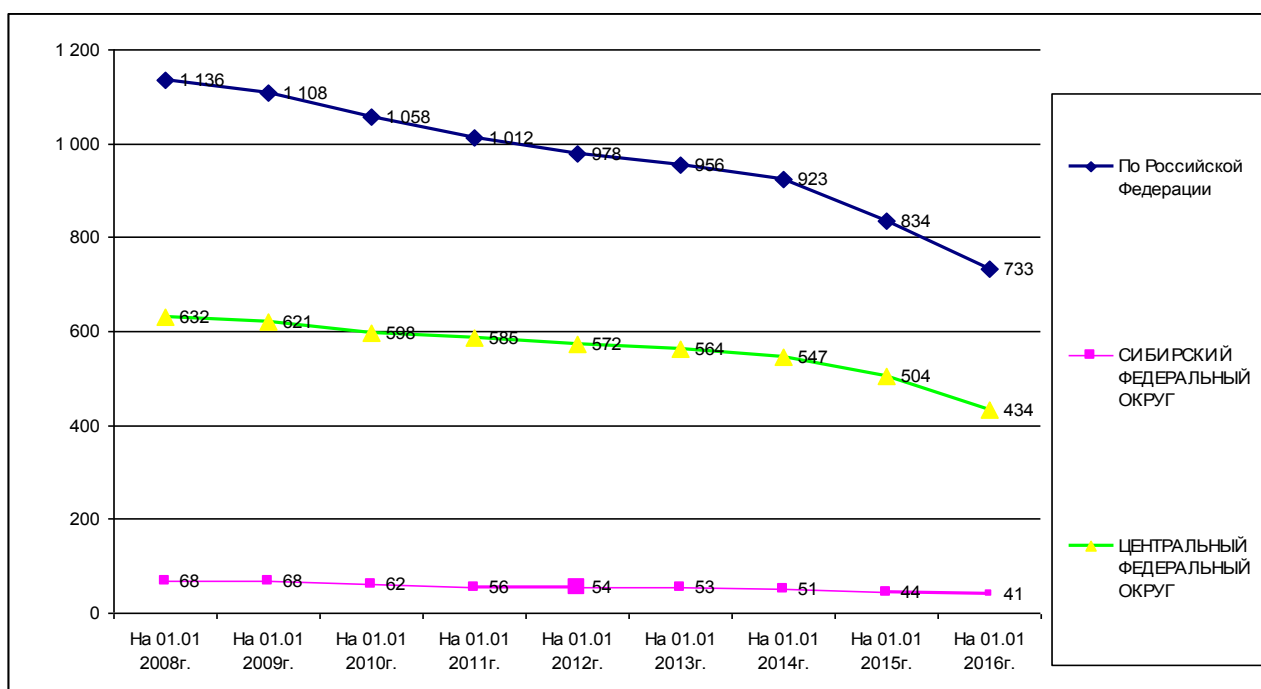


Рисунок 1 - Динамика количества банков на территории РФ [43]

В соответствии с данными Банка РФ по состоянию на 01.01.2017 года количество коммерческих банков и небанковских организаций в России составляет – 623, из которых 336 (53,9%) можно отнести к крупным банкам. А на 01.01.2016 года количество коммерческих банков и не банковских организаций в России составляло – 733, из них - 383 (52,3%) можно твердо отнести к крупным и соответствующим требованиям по величине уставного капитала. Из общего количества банков и не банковских КО на начало 2017 года - 314, или 50,4 % зарегистрированы и имеют головной офис в Москве. При таком количестве банков в Москве и при ориентировочной численности населения Москвы за 2016 год - 12 330 126 человек получается, что на каждые 39,27 тысяч населения столицы приходится один банк.

Сегодня для повышения конкурентоспособности, крупные банки продвигают такое направление, как интернет-банкинг. Прогресс в данном направлении сокращает количество клиентов у мелких местных банков. 66 % или 23,3 млн. российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются интернет-банкингом для частных лиц [25, С. 106]. Количество пользователей интернет-банкинга для частных лиц выросло за год на 51 %. Развитие

интернет-банкинга и постоянное увеличение требований по минимальному капиталу влияет на количество региональных банков, все большее развитие данного направления со стороны крупных банков, из-за этого сокращается число банков в регионах. С 1 января 2016 года Банк России ужесточает требования к качеству капитала банков, чтобы исключить из базы расчета «фиктивный» капитал[10]. В частности, ЦБ РФ намерен установить принцип документального подтверждения банками источников происхождения капитала. Согласно статье 11 ФЗ «О банках и банковской деятельности» следует, что на день подачи ходатайства о государственной регистрации и выдаче лицензии на осуществление банковских операций минимальный размер уставного капитала банка установлен в размере 300 миллионов рублей (раньше было 180 миллионов рублей). Далеко не все российские банки имеют уставный капитал, который соответствует требованиям ЦБ, поэтому число финансово-кредитных учреждений продолжит сокращаться.

Согласно информации АСВ, с 2014 года по первую половину 2016 года было ликвидировано 179 банковских организаций, из которых 31 банк — за первое полугодие 2016 года. За 2014–2015 годы завершено 28 ликвидаций. Кроме того, санации подверглось 32 организации (два банка — в первом полугодии 2016 года). [44] В настоящее время около двухсот банков имеют низколиквидные активы и ведут высокорисковую политику, при недостаточном количестве активов, что делает их потенциальными банкротами. Можно предположить, что банки с недостаточным активом будут объединять усилия, для того, чтобы не лишиться лицензии. [10]

Принимая во внимание обращение Президента, где говорится об увеличении капиталов и активов банков и избавлении от банков, не способных отвечать по своим обязательствам, в долгосрочной перспективе количество банков будет уменьшаться до 250–300 [46, С 159].

Таким образом, эволюцию банковской системы можно разделить на 4 этапа: начальный этап — 1987–1996 гг., период формирования рыночного взаимодействия 1996–2001 гг., 2001–2007 гг. — рост банковского сектора и

современный период, начиная с 2008 до сегодняшних дней, каждый из этапов внес свой вклад в формирование современной системы функционирования банков.

1.2 Проблемы и перспективы развития отечественной банковской системы

В настоящее время банковская отрасль России столкнулась со значительным количеством проблем. Негативное влияние на развитие банковской системы за последние годы оказали следующие факторы

1) во-первых, это снижение цен на нефть, а также введенные санкции (коснувшиеся и банковской системы тоже, в том числе, отдельных банков, таких как «Банк Россия» и «СМП-Банк»). Известно, что санкции затронули более 50% активов российского банковского сектора вследствие ограничения доступа банков к европейскому и американскому рынкам капитала;

2) во-вторых, это политика Банка России по «зачистке» рынка от недобросовестных банков, начатая с 2013 года. В 2017 году отзыв лицензий, и соответственно расчистка банковского сектора, заметно ускорилась.

За 2014–2016 гг. прекратило работу 205 кредитных организаций. [44].

Также, в зону риска попадают кредитные организации, у которых: нормативы ликвидности, прибыльности и достаточности капитала находятся на границе пороговых значений, устанавливаемых Банком России.

3) в-третьих, проблемой банковского сектора является увеличение числа «проблемных» заемщиков: все больше клиентов запрашивает реструктуризацию и пролонгацию кредитов. Вследствие этого появилась острая необходимость создавать дополнительные резервы на возможные потери по ссудам, что влечет за собой рост расходов банка. В то же время, рост проблемных клиентов напрямую связан с кризисом экономики в целом, со снижением доходов населения. В целом в банковской системе РФ основной риск, связан с пассивами банков: плохая диверсификация

фондирования (риск потери ликвидности); основной риск, связанный с активами банков: снижение объема кредитования, в результате, снижения спроса на кредитные продукты и снижения качества заемщиков (риск потери доходности);

4) в-четвертых, не менее актуальной проблемой остается: высокие банковские риски российской банковской системы. Для решения этих проблем в 2016 году был одобрен курс на жесткую бюджетную политику.

Санкции позитивно влияют на внутреннее кредитование, совокупный корпоративный долг в 2015 году вырос. За последние 20 лет положение внешнего долга РФ существенно изменилось. Государственный долг уменьшился со \$160 миллиардов до \$40 миллиардов. А вот корпоративный за этот же период времени наоборот резко возрос с \$20 миллиардов до \$550 миллиардов, то есть до 90% от всего внешнего долга России. Это хорошо просматривается на рисунке 2

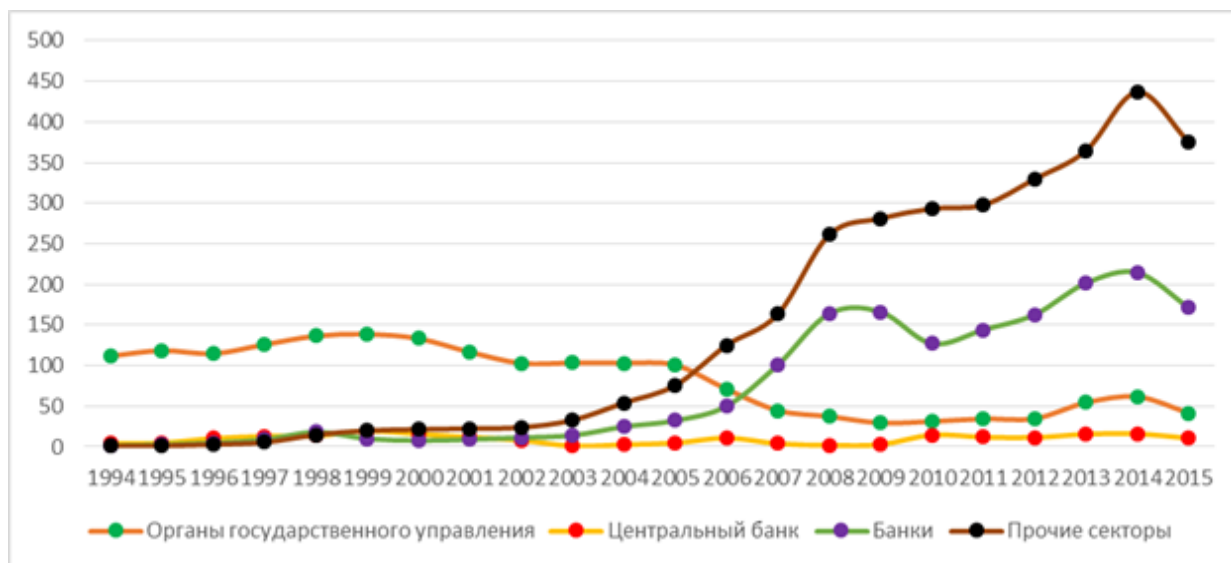


Рисунок 2 – Динамика и структура внешнего долга РФ, млрд. рублей[44].

Однако во многих случаях, получение компаниями новых кредитов необходимо для погашения их внешнего долга. Внутренний долг компаний перед банками и держателями облигаций растет на сумму, сопоставимую с суммой выплат по внешнему долгу [44]. Стоит отметить, что влияние на корпоративный долг оказывают показатели ВВП страны и курс рубля. Связь между данными показателями проявляется в том, что привлечение

дополнительных средств из-за рубежа сказывается увеличением ВВП страны. Чем больше слабеет рубль, тем меньше приходит в страну валютных ресурсов, и соответственно возникает спрос на кредиты. Однако значительные размеры внешнего долга являются причиной неустойчивости денежно-кредитной сферы [12, С 266].

В сфере кредитования физических лиц отмечается снижение выданных кредитов, однако прослеживается динамика роста выданных ипотечных кредитов.

Динамика выдачи ипотечных кредитов на территории РФ за период с 2011 по 2016гг отображена на рисунке 3

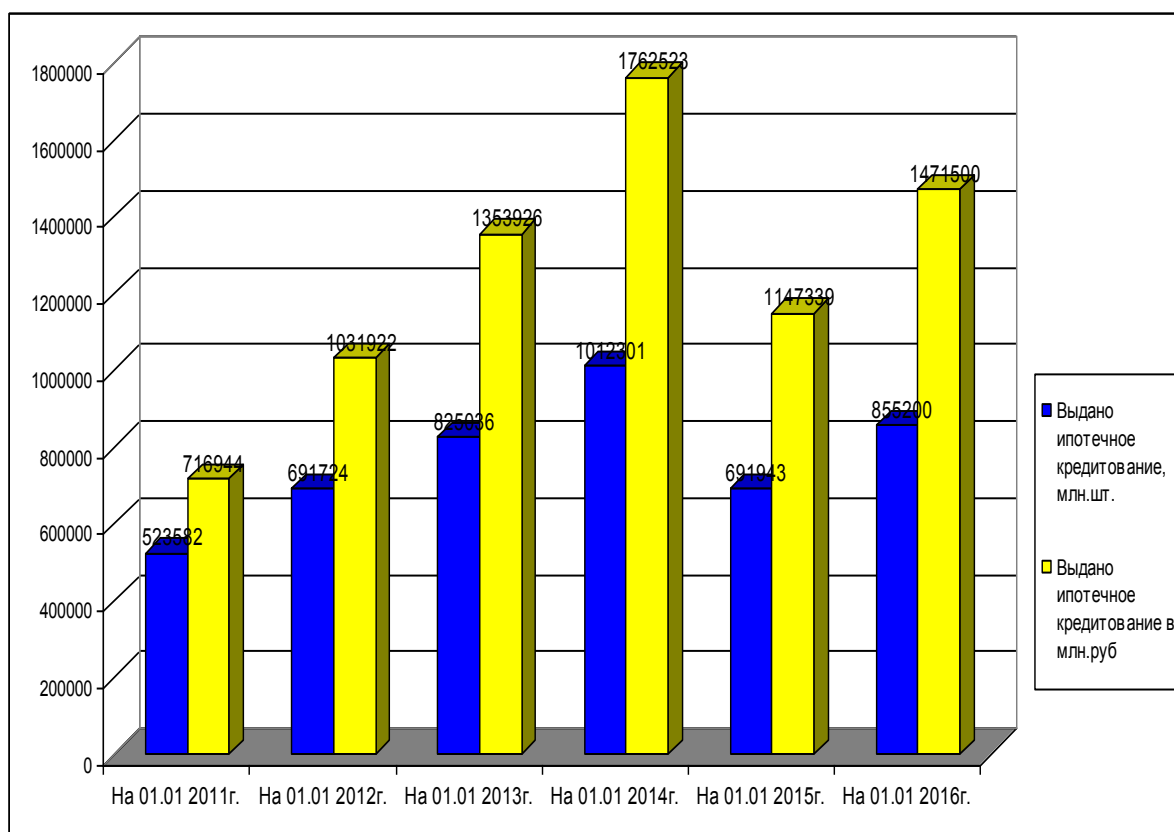


Рисунок 3 – Динамика выдачи ипотечных кредитов на территории РФ (2011-2016гг.) [45].

В тоже время наблюдается рост объема депозитов физических лиц. Многие предпочитают накапливать и ограничивать расходы в кризисное время.

Величина долговой нагрузки в целом по стране за 2016 г. снизилась, средний долг физических лиц в России в полтора раза превышает размер

среднемесячной заработной платы. По мировым стандартам это высокий уровень[43].

Несмотря на растущие возможности по привлечению вкладов у населения, банки сохраняют высокую зависимость от средств Центрального Банка.

Важным аспектом обеспечения качественного роста российского финансового рынка является совмещение внутри кредитных организаций и банковских групп банковских и небанковских финансовых продуктов, а также взаимодействие кредитных организаций с иными финансовыми организациями, что способно обеспечить:

- повышение доходности финансовых институтов за счет разработки новых продуктов на стыке банковских и прочих финансовых продуктов и услуг;
- повышение конкурентоспособности, в том числе за счет эффективного использования сетей кредитных организаций с их налаженными каналами продаж и установившейся культурой обслуживания клиентов, а также за счет расширения продуктового ряда с целью удовлетворения потребностей клиентов в небанковских финансовых услугах;
- дополнительное привлечение финансовых ресурсов;
- совершенствование систем управления рисками.

Таким образом, взаимодополнение банковских и небанковских финансовых продуктовых линеек способно оказать высокий синергический эффект [16,С 76].

В сфере банковского регулирования основной задачей Банка России является реализация комплекса мер, направленных на дальнейшее совершенствование российского законодательства в целях рационального ограничения рисков, обеспечения финансовой стабильности банковского сектора и оптимизации административной нагрузки на кредитные организации. Банковское регулирование и надзор будут развиваться в направлении повышения роли качественной (содержательной) составляющей

на основе признанных международных стандартов и с учетом особенностей функционирования российского банковского сектора.

Приоритетной задачей в сфере банковского регулирования остается улучшение правовых условий оценки качества активов и противодействия схемам фиктивного формирования капитала [15, С 120]. В связи с этим Банк России продолжит работу по предоставлению ему права применять профессиональное суждение в рамках оценки предмета залога, принятого в качестве обеспечения кредитными организациями.

Кроме того, при осуществлении банковского надзора Банк России с 2017 года введено выносить профессиональное суждение в отношении наличия связанности кредитной организации с юридическими и физическими лицами.

По итогам формирования соответствующей практики будет произведена оценка необходимости дальнейшего расширения полномочий Банка России по использованию профессионального суждения в банковском надзоре [25].

В плановый период приоритетными направлениями надзорной политики Банка России в банковском секторе останутся:

- повышение устойчивости кредитных организаций, в том числе к макроэкономическим шокам;
- ограничение рисков, принимаемых на бизнес аффилированных лиц;
- создание условий для справедливой конкуренции;
- развитие риск-ориентированных подходов в надзоре, в том числе в части консолидированного надзора;
- совершенствование риск-менеджмента;
- развитие дифференцированных надзорных подходов, прежде всего введение дополнительных надзорных требований к системно значимым банкам и банкам с повышенным уровнем рисков.

Таким образом, банковская система является важным звеном финансовой системы России. Как и любой другая сфера деятельности граждан она имеет свои проблемы и перспективы развития. Сегодня основными проблемами развития банковского сектора России являются: низкая капитализация (обращение имущества в денежный капитал); ограниченные возможности банковской системы в сфере кредитования экономики страны макроэкономическая нестабильность; ненадёжность банковской системы страны; институциональные проблемы (проблемы в структуре банковской системы - недостаточные связи между крупными банками и более мелкими банками,); непрозрачность и высокая концентрация банковской системы.

В соответствии со Стратегией развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2020 г. совершенствование банковской системы будет осуществляться по следующим направлениям: - обеспечение открытости и прозрачности деятельности кредитных организаций; - упрощение и удешевление процедур реорганизации; - оптимизация условий для развития сети банковского обслуживания населения, субъектов среднего и малого бизнеса; - развитие системы микрофинансирования

2 Альтернативные каналы продаж – современный тренд в организации банковского дела

2.1 Понятие и виды альтернативных каналов предоставления банковских услуг

На сегодняшний день банки предлагают достаточно широкий спектр услуг, при этом главной задачей становится повышение доступности предоставляемых банковских продуктов. Многие банки развивают филиальную сеть, однако есть и другой способ – предоставление услуг банка через альтернативные каналы.

Альтернативные каналы продаж это любые автоматизированные и технологические средства позволяющие совершить банковскую операцию без посещения клиентом офиса банка, при этом обеспечивающие снижение издержек банка и / или увеличение скорости и географии обслуживания клиентов. К альтернативным каналам предоставления банковских услуг можно отнести банкоматы, электронные терминалы, услуги мобильного банка, интернет-банкинга, услуги call-центров банка. Интерес к предоставлению банковских услуг через альтернативные каналы неуклонно растет как со стороны банков, так и со стороны клиентов.

Одним из основных направлений инновационной деятельности банков является дистанционное обслуживание клиентов [51, С 77]. По статистике финансовой группы «Лайф» в таких городах, как Москва, Екатеринбург, Калуга, Нижний Новгород количество пользователей интернет банка составляет 40% от общего количества клиентов – физических лиц и 100% - клиентов – юридических лиц. В иных городах – 5% и 85%[59].

В данный момент на банковском рынке набирают обороты два направления.

Первое это расширяется функциональность онлайн - сервисов. Все это идет к тому, чтобы 90% ежедневных надобностей клиент мог получить с помощью дистанционных каналов в своем гаджете. Так же сейчас

происходит развитие мобильного банкинга, который связан с ростом популярности телефонов iPhone (смартфоны, разработанные Apple) [46].

Интернет-банкинг — это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям (по ним), предоставляющийся в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет.

Сегодня можно заметить, что клиенты пользуются несколькими каналами, и пользователь выбирает тот или иной канал в зависимости от типа решаемой задачи. При этом видим заметный переток по рутинным операциям в наиболее удобные каналы. Сначала этот переток был из офиса в интернет-банк, а в последние годы - из офиса сразу в мобильное приложение.

Все возможности мобильного приложения можно условно разделить на 4 группы[36, С 45]:

- информационные (например, получить доступный остаток по карте, выписку или подробную информацию по своему кредиту);
- платежные (например, оплатить услугу или сделать перевод);
- сервисные (например, найти ближайший банкомат, узнать есть ли в нем функция приема наличных и проложить к нему путь);
- заказа и оформления продуктов (например, возможность через приложение открыть вклад или заказать кредитную карт).

Из информационных функций самыми популярными являются просмотр баланса/выписки по карте, поиск ближайшего банкомата и просмотр текущего курса валют. Самыми популярными операциями являются перевод между своими счетами и картами, оплата сотовой связи, перевод с карты на карту и обмен валюты. Также наблюдается рост востребованности открытия накопительных счетов и срочных вкладов через мобильное приложение.

Второе направление внедрение кредитного брокера.

Кредитный брокер — участник финансового рынка, который выступает посредником между банками и заемщиками в процессе осуществления операций кредитования физических и юридических лиц[13, С.296].

Общий механизм работы кредитных брокеров изменился за последние годы. Раньше доход кредитного брокера формировался в первую очередь за счёт тех комиссионных, которые взимались с клиента за удачно оказанную услугу.

Теперь этот подход изменился в значительной степени. Банки начали понимать, что главная выгода от работы брокеров достигается именно для них. Ведь именно благодаря работе брокера происходит первичный отсев клиентов, которые переоценивают свои возможности и, значит, принесут лишь убыток для банка, либо дополнительные проблемы.

Клиент, приводимый в банк брокером, понимает, что ему нужно, понимает, какие у него имеются возможности, а потому все заинтересованы в сотрудничестве с подобным клиентом[46]. Банки за таких клиентов готовы даже платить в условиях конкуренции, которая на рынке банковских услуг только продолжает расти. В итоге банк и брокер становятся партнёрами, и именно от банка второй получает комиссионные, причём уровень оплаты постоянно растёт, вырастая за последние годы в разы. Особенно такая схема взаимодействия распространена на Западе. Для клиента подобный подход является выгодным, ведь с него обычно не берут деньги за услуги, которые ему предлагают.

В текущих экономических условиях российский бизнес старается сократить свои издержки[33, С 175]. Снижение потребительской активности населения, кризис в банковской сфере вынуждают банки сокращать штат своих сотрудников: содержать 2-х сотрудников (при сменной работе) становится невыгодно. Торговые точки не могут обеспечить достаточный объём кредитных заявок, чтобы удовлетворить потребности нескольких

банков. Поэтому вполне естественным представляется концентрация функций кредитного эксперта разных банков в руках одного человека, который непосредственно находится на точке продаж. Это может быть сотрудник, трудоустроенный в компании, которая продает тот или иной продукт, а может быть представитель брокера (их на рынке представлено немало).

На самом деле, сама концепция POS-кредитования новой не является, она давно работает во многих секторах розничного кредитного рынка, в том числе в автосалонах и торговых сетях. Снижение экономических показателей, заставила представителей бизнеса внимательнее присмотреться к этому вопросу.

Итак, в современных условиях одними из перспективных направлений банковской деятельности является развитие дистанционного банковского обслуживания и внедрение кредитного брокера, что обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание подобных услуг позволяет предоставить новый уровень сервиса крупным клиентам. Во-вторых, качественное дистанционное обслуживание чаще всего воспринимается как конкурентное преимущество при предоставлении банковских услуг. В-третьих, рост розничного бизнеса вызывает создание эффективных механизмов взаимодействия банка и розничных клиентов.

2.2 Ограничения в развитии альтернативных каналов продаж в российской банковской системе

В настоящее время количество пользователей интернет-банкинга в России оценивается на уровне 40-50 тыс. человек. Для того, чтобы понять, насколько невелика эта цифра, заметим, что только в Москве число пользователей интернета с доходом от \$1500 в месяц составляет не менее 700 тысяч. Банков, которые декларируют интернет-сервис - сотни, а тех, кто реально обслуживает с помощью сети физических лиц - меньше десятка.

Для сравнения, в Wells Fargo (США) через интернет обслуживается 4.2 млн. человек, в Swedbank (Швеция) - 1.5 млн., в Nordia (Финляндия) - 1.2 млн., в First direct (Великобритания) - более 1 млн. Только "ING Direct" - бренд дистанционного обслуживания банка ING (Нидерланды) при выходе на рынок Великобритании за 6 месяцев приобрел 250 тыс. новых клиентов.

Принято считать, что мешают развитию альтернативных каналов продаж в российской банковской системе следующие факторы : недоверие населения к банкам, низкий уровень доходов населения, техническая неграмотность населения и недостаточное проникновение интернета[59]. Но расчеты показывают, что только в Москве - не менее 700 тыс. пользователей интернета с доходом от \$1500. Охват хотя бы 20% из них принес бы банкам миллионы долларов ежегодной дополнительной прибыли от безрисковых комиссионных операций, абонентской платы, а также кросс-продаж других банковских услуг, потребность в которых у клиентов возникает уже в процессе обслуживания.

Есть и другие, факторы сдерживания альтернативных каналов продаж в российской банковской системе: низкая привлекательность услуги для клиентов и отсутствие должного внимания к продвижению интернет-банкинга со стороны самих банков. Во многих интернет-банках нет шаблонов для проведения коммунальных платежей, не установлены договорные отношения с популярными компаниями - получателями розничных платежей, после внедрения новой услуги элементарно не печатаются буклеты и должным образом не информируются клиенты[20].

Следующей причиной, более приземленного характера, можно назвать отсутствие необходимой инфраструктуры, так как не все региона России имеется доступ в интернет, или настолько низкая его скорость, что не позволяет гражданину использовать услуги интернет банкинга.

Еще одной проблемой можно назвать – «тяжелую» версию интернет-банкинга, например, предлагает Автобанк-НИКойл, где пользователю нужно на свой компьютер установить программу и подключить к системному блоку

компьютера специальный адаптер. Каждый раз для подтверждения проведения какой-либо операции нужно прислонять к этому адаптеру электронную «таблетку», похожую на ту, что используется для замка подъездного домофона. Проблема может возникнуть при установке программы на рабочем месте в офисе, где администраторы сети запретят открывать IP-порты.

«Легкая» версия предлагается Ситибанком, где пользователю системы для доступа к своим счетам нужно всего лишь зайти через интернет на сайт Ситибанка и ввести номер своей банковской карты и ПИН-код.

В «Гута-банке» и в «Альфа-банке» экспресс-клиентам на выбор предлагается несколько вариантов систем доступа. Более простой - система на основе сессионных ключей, когда для проведения каждой операции пользователем вводится отдельный ключ (последовательность символов) в соответствии с запрашиваемым системой номером. Более сложный и безопасный доступ - система на основе электронной цифровой подписи, которую пользователь сохраняет на удобном для себя носителе (компьютер, дискета, CD или флеш-карта) и использует его для подписи отправляемых в банк распоряжений.

Таким образом, сегодня банки столкнулись с определенными проблемами, без решения которых дальнейшее развитие будет невозможно. К ним стоит отнести недоверие населения к банкам, низкий уровень доходов, техническая неграмотность населения и недостаточное качество и скорость проникновение интернета. Именно решение этих вопросов будут необходимым шагом к повышению эффективности бизнеса банка.

3 Экономический потенциал альтернативных каналов предоставления банковских услуг (на примере АО «Альфа Банк»)

3.1 Финансово-экономическая характеристика деятельности АО «Альфа Банк»

«Альфа- Банк» основан в 1990 году. «Альфа-Банк» является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, лизинг, факторинг и торговое финансирование[42].

Сегодня в «Альфа-Банке» обслуживается около 277 тыс. корпоративных клиентов и 14 млн физических лиц. В Москве, регионах России и за рубежом открыто 723 отделений и филиалов, в том числе дочерний банк в Нидерландах и финансовые дочерние компании в Великобритании и на Кипре.

В рейтинге надежности банков, который ежегодно готовит журнал «Forbes», Альфа-Банк был назван самым надежным среди частных банков России[42].

В настоящее время в число сотрудников «Альфа-Банка» достигает 25 тысяч человек. В 2014 году Банк России принял решение о санации и благодаря победе на тендере, в состав Банковской Группы "Альфа-Банк" вошел ПАО "Балтийский Банк". Прямые акционеры Альфа-Банка: российская компания АО "АБ Холдинг" (владеющая более 99% акций банка) и кипрская компания "Alfa Capital Holdings (Cyprus) Limited"(в распоряжении которой менее 1% акций банка). Высший орган банка – общее собрание акционеров, которое проходит не реже одного раза в год, и на котором должны присутствовать представители всех акционеров банка на основании доверенности. Общее собрание акционеров правомочно решать вопросы, вынесенные на рассмотрение, при условии присутствия не менее трех четвертей акционеров банка

Организационное устройство банка отображено на рисунке 4.

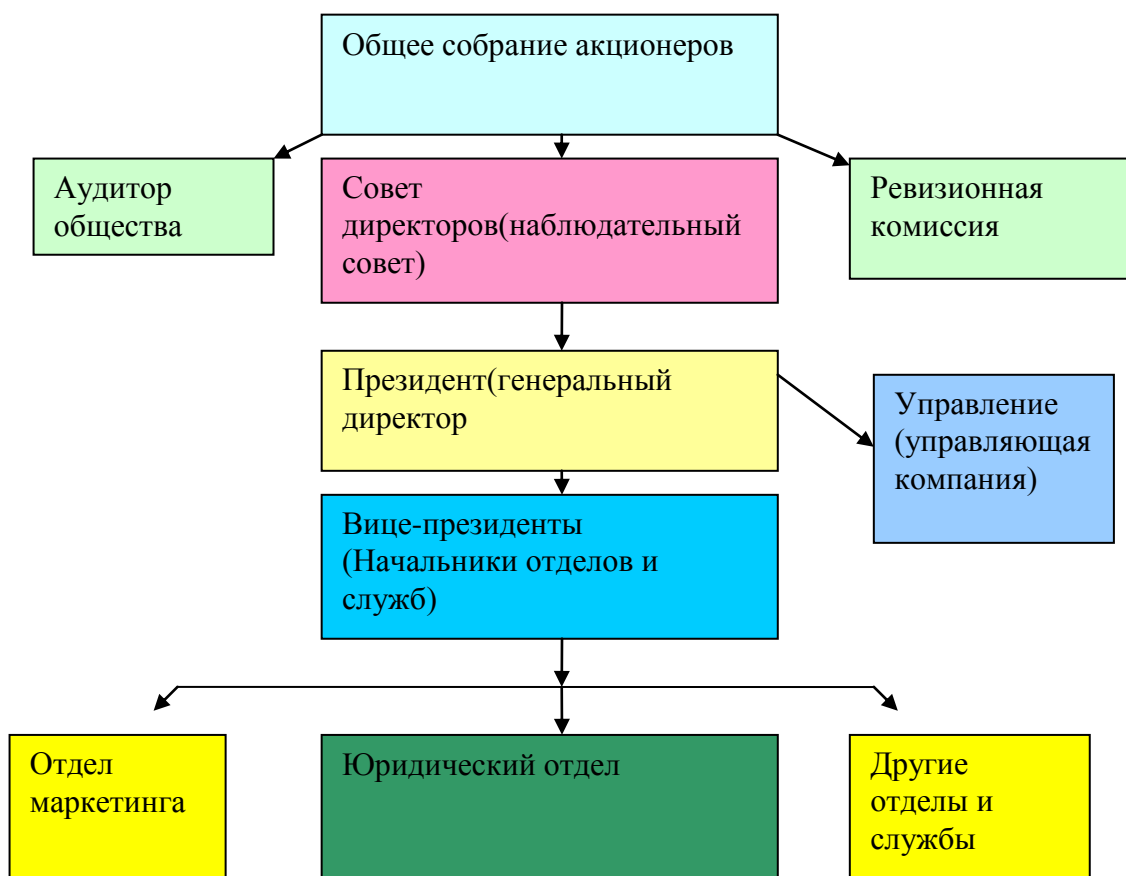


Рисунок 4- Организационное устройство банка [43].

Акционерное Общество «Альфа-Банк» является крупнейшим российским банком и среди них занимает 7 место по активам-нетто.

На отчетную дату (01 Мая 2017 г.) величина активов-нетто банка АЛЬФА-БАНК составила 2499.33 млрд.руб. За год активы увеличились на 11,11% [46].

Прирост активов-нетто положительно повлиял на показатель рентабельности активов ROI (данные на ближайшую квартальную дату 01 Апреля 2017 г.): за год рентабельность активов-нетто выросла с -1.76% до -1.09%.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты.

«Альфа –Банк» -находится в ломбардном списке, и Банком России принимаются в качестве залога облигации рассматриваемой кредитной организации; имеет право работать с Пенсионным фондом РФ и может привлекать его средства в доверительное управление, в депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, и может привлекать пенсионные накопления и для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014 г., т.е. организациям, имеющими стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Сегодня одним из важных показателей состоятельности банка является кредитный рейтинг[49, С.142].

Кредитный рейтинг это субъективное мнение агентства о текущей и будущей способности рейтингуемого лица исполнять принятые на себя финансовые обязательства, выраженное с использованием рейтинговой категории по определенной рейтинговой шкале.

Кредитный рейтинг формируется из оценки собственной кредитоспособности рейтингуемого лица и учета экстраординарной поддержки значения в отображено в (приложении А)

Таблица 1 - Рейтинг кредитоспособности банка АЛЬФА-БАНК от аккредитованных рейтинговых агентств(по состоянию на 15 Мая 2017 г.)*

Агентство	долгосрочный международный	краткосрочный	национальный	прогноз
S&P	BB (Сравнительно небольшая уязвимость)	B (Некоторая уязвимость)	ruAA (Высокая кредитоспособность)	позитивный (рейтинг может быть повышен)
Moody`s	Ba2 (Сравнительно небольшая уязвимость)			стабильный (рейтинг, скорее всего, не изменится)

Окончание таблицы 1

Агентство	долгосрочный международный	краткосрочный	национальный	прогноз
Fitch	ВВ+ (Спекулятивный рейтинг)	В (Спекулятивный уровень краткосрочной кредитоспособности)		Стабильный
НРА			AAA (Максимальная кредитоспособность)	
АКРА			AA(RU) (Высокий уровень кредитоспособности)	стабильный

*Составлено по [45].

Как видно из таблицы 1, международное рейтинговое агентство S&P Global Ratings прогноз по Альфа-Банку установила «Позитивный» и подтвердило долгосрочный рейтинг Банка на уровне ВВ., рейтинговое агентство Moody's пересмотрело прогнозы по рейтингам Банковской Группы «Альфа-Банк» с «негативного» на «стабильный».

Проводя анализ финансовых показателей банка, одним из важных показателей стоит отметить - ликвидность и надежность банка

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы возратить их клиентам-вкладчикам. Для оценки ликвидности, рассмотрим период примерно в 30 дней, в течение которых банк будет в состоянии (или не в состоянии) выполнить часть взятых на себя финансовых обязательств (т.к. все обязательства вернуть в течение 30 дней не может ни один банк). Эта "часть" называется "предполагаемым оттоком средств". Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка. Краткая структура высоколиквидных активов представлена в таблице 2

Таблица 2- Краткая структура высоколиквидных активов*

Наименование показателя	2014 г., тыс.руб		2015 г., тыс.руб		2016 г., тыс.руб	
Средств в кассе	31 959	(28.55%)	67757345	(23.46%)	64919903	(13.49%)
Средств на счетах в Банке России	62748	(56.05%)	56723148	(19.64%)	80299751	(16.69%)

«Окончание таблицы 2»

Наименование показателя	2014 г., тыс.руб		2015 г., тыс.руб		2016 г., тыс.руб	
Межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	1204	(1.08%)	86923597	(30.09%)	231607246	(48.14%)
Корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	12646	(11.30%)	23213295	(8.04%)	44413734	(9.23%)
Высоколиквидных ценных бумаг РФ	3363	(3.00%)	52227655	(18.08%)	59685792	(12.41%)
Высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	43	(0.04%)	2391506	(0.83%)	209378	(0.04%)
Высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (111 957	(100.00%)	288877820	(100.00%)	481104397	(100.00%)

*Составлено по [44].

Из таблицы 2 видно, что незначительно изменились суммы средств в кассе, увеличились суммы межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, сильно увеличились суммы средств на счетах в Банке России, корсчетов НОСТРО в банках (чистых), высоколиквидных ценных бумаг РФ, высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014) вырос за год с 197.39 до 304.53 млрд.руб.

Структура текущих обязательств приведена в следующей таблице 3

Таблица 3 - Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов, а также их структуре*

Наименование показателя	01.05.2015г., тыс.руб	(%)	01.05.2016г.,тыс.руб	(%)
Вкладов физ.лиц со сроком свыше года	65 403 795	(5.56%)	47 924 290	(3.42%)
Остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года)	562 195 686	(47.80%)	642 969 754	(45.88%)
Депозитов и прочих средств	406 192 661	(34.53%)	631 774 345	(45.08%)

юр.лиц (сроком до 1 года)				
в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП)	262 476 246	(22.32%)	333 710 144	(23.81%)
Корсчетов ЛОРО банков	26 634 383	(2.26%)	27 097 686	(1.93%)
Межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	78 088 973	(6.64%)	13 850 228	(0.99%)
Собственных ценных бумаг	12 600 574	(1.07%)	10 866 343	(0.78%)
Обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	25 094 981	(2.13%)	27 039 450	(1.93%)
Ожидаемый отток денежных средств	364 385 734	(30.98%)	398 256 635	(28.42%)
Текущих обязательств	1 176 211 053	(100.00%)	1 401 522 096	(100.00%)

*Составлено по [44].

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года), корсчетов ЛОРО банков, собственных ценных бумаг, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, увеличились суммы в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП), сильно увеличились суммы депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года), уменьшились суммы вкладов физ.лиц со сроком свыше года, сильно уменьшились суммы межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней. При этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 364.39 до 398.26 млрд.руб.

На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов (средств, которые легко доступны для банка в течение ближайшего месяца) и предполагаемого оттока текущих обязательств дает нам значение 120,80%, что говорит хорошем запасе прочности для преодоления возможного оттока средств клиентов банка.

В корреляции с этим важны для рассмотрения нормативы мгновенной (Н2) и текущей (Н3) ликвидности, минимальные значения которых установлены в 15% и 50% соответственно. Тут мы видим, что нормативы Н2 и Н3 сейчас на достаточном уровне.

Структура текущих обязательств отображена в таблице 4

Таблица 4 – Структура текущих обязательств *

Наименование показателя	01 Июля 2015 г., тыс.руб		01 Июля 2016 г., тыс.руб	
Вкладов физ.лиц со сроком свыше года	66 085 421	(7.16%)	64 729 251	(5.59%)
Остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года)	486 531 322	(52.75%)	578 476 522	(49.96%)
Депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года)	253 074 911	(27.44%)	359 225 124	(31.02%)
В т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП)	171 320 260	(18.57%)	282 100 605	(24.36%)
Корсчетов ЛОРО банков	29 536 799	(3.20%)	24 217 942	(2.09%)
Межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	56 501 238	(6.13%)	86 627 846	(7.48%)
Собственных ценных бумаг	7 577 173	(0.82%)	13 202 461	(1.14%)
Обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	23 053 988	(2.50%)	31 474 049	(2.72%)
Ожидаемый отток денежных средств	269 856 566	(29.26%)	360 296 462	(31.11%)
Текущих обязательств	922 360 852	(100.00%)	1 157 953 195	(100.00%)

*Составлено по [44].

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы вкладов физ.лиц со сроком свыше года, остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года), увеличились суммы депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года), обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП), межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, собственных ценных бумаг, уменьшились суммы корсчетов ЛОРО банков, при этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 269.86 до 360.30 млрд.руб.

На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов (средств, которые легко доступны для банка в течение ближайшего месяца) и предполагаемого оттока текущих обязательств дает нам значение 84.52%, что означает недостаточный запас прочности для преодоления возможного

оттока клиентов, однако банк является крупным и такой значительный отток маловероятен.

В корреляции с этим важны для рассмотрения нормативы мгновенной (Н2) и текущей (Н3) ликвидности, минимальные значения которых установлены в 15% и 50% соответственно. Нормативы Н2 и Н3 сейчас на достаточном уровне. Динамика изменения показателей ликвидности за год отображена на рисунке 5

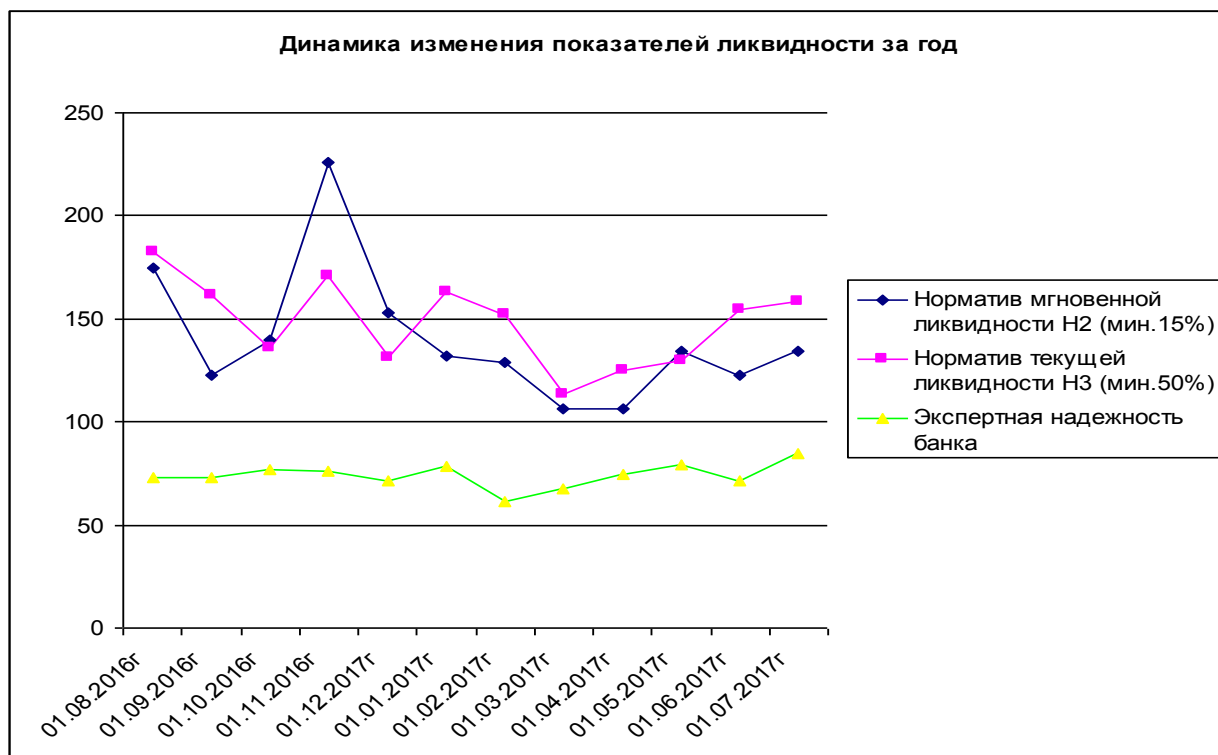


Рисунок 5 - Динамика изменения показателей ликвидности за год [44].

Сумма норматива мгновенной ликвидности Н2 в течение года довольно велика и имеет тенденцию к уменьшению, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к увеличению, сумма норматива текущей ликвидности Н3 в течение года имеет тенденцию к уменьшению, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к увеличению, а экспертная надежность банка в течение года имеет тенденцию к незначительному росту, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к увеличению. Динамика изменения показателей оценки ликвидности за период с 2014 по 2016гг отображена в таблице 5

Таблица 5 -Динамика изменения показателей оценки ликвидности за период с 2014 по 2016гг*

Показатель	2016г.	Изменение %	2015г.	изменение за .%	2014г.	Изменения (%)
Норматив мгновенной ликвидности (Н2)(мин. Знач. ЦБ-15%	111,92	-27	153,32	237	45,48	111,92
Норматив текущей ликвидности (Н3)Мин.знач.50%	138,47	5,25	131,56	78,27	73,8	138,47
Норматив долгосрочной ликвидности (Н4)-120%	41,55	24,22	54,83	-47,18	103,81	41,55
Уровень стабильности ресурсов (доля привлеченных средств до востребования в общем объеме привлеченных средств)	22,56	34,39	13,78	12,64	14,9	22,56
Показатель соотношения заемных и собственных средств	506,91%	-15,64	600,87	0,32	598,97	506,91%
Показатель соотношения высоколиквидных активов и привлеченных средств	15,70%	6,12	14,8	37,41	10,77	15,70%
Показатель структуры привлеченных средств	43,28%	30,49	33,18	5,06	31,58	43,28%
Показатель зависимости от межбанковского рынка	-0,67%	114,15	4,74	-40,67	8	-0,67%
Показатель риска собственных вексельных обязательств(отношение МБК привлеченных за вычетом МБК размещенных к обязательствам)	6,08%	2,39	5,94	-72,21	21,36	6,08%
Показатель небанковских ссуд (отношение небанковских ссуд к обязательствам)	100,00%	-16,3	19,47	-8,02	129,89	100,00%

*Составлено по [44].

Характеризуя структуру и динамику баланса банка видно, что объем активов, приносящих доход банка составляет 87.64% в общем объеме активов, а объем процентных обязательств составляет 79.63% в общем объеме пассивов. Объем доходных активов примерно соответствует среднему показателю по крупнейшим российским банкам (87%).

Структура доходных активов за период (01.05.2016 – 01.05.2017 г.,тыс.руб) отображена в таблице 6

Таблица 6 - Структура доходных активов за период (01.05.2016– 01.05.2017г.,тыс.руб) *

Наименование показателя	01.05.2016г., тыс.руб	(%)	01.05.2017г.,тыс.руб	(%)
Межбанковские кредиты	112 138 527	5.56	297 390 932	13.58
Кредиты юр.лицам	1 208 403 125	59.94%	1 204 821 579	55.01
Кредиты физ.лицам	226 964 586	11.26%	238 568 960	10.89
Векселя	22 165	0.00%	1 782 003	0.08
Вложения в ценные бумаги	381 470 628	18.92	336 103 972	15.34
Прочие доходные ссуды	4 345 234	0.22	4 066 636	0.19
Доходные активы	2 015 993 606	100.00	2 190 359 653	100.00%

*Составлено по [42].

Как видно из таблицы 6, что незначительно изменились суммы Кредиты юр.лицам, Кредиты физ.лицам, Вложения в ценные бумаги, сильно увеличились суммы Межбанковские кредиты, Векселя, Вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования, а общая сумма доходных активов увеличилась на 8.6% с 2015.99 до 2190.36 млрд.руб.

Таблица 7 - Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов, а также их структуре*

Наименование показателя	01.05.2016г., (тыс.руб)	(%)	01.05.2017г.(тыс.руб)	(%)
Ценные бумаги, принятые в обеспечение по выданным кредитам	98 959 569	6.26	88 083 301	4.87

«Окончание таблицы 7»

Наименование показателя	01.05.2016г., (тыс.руб)	(%)	01.05.2017г.(тыс .руб)	(%)
Имущество, принятое в обеспечение	1 040 196 828	65.76	760 997 623	42.09
Драгоценные металлы, принятые в обеспечение	0	0.00	0	0.00
Полученные гарантии и поручительства	4 592 829 703	290.37	4 377 317 020	242.08
Сумма кредитного портфеля	1 581 713 787	100.00	1 808 230 418	100.00
в т.ч. кредиты юр.лицам	1 113 526 921	70.40%	1 116 694 638	61.76
в т.ч. кредиты физ. лицам	226 964 586	14.35%	238 568 960	13.19
в т.ч. кредиты банкам	112 138 527	7.09%	295 354 732	16.33

*Составлено по [44].

Анализ таблицы 7 позволяет предположить, что банк делает упор на диверсифицированное кредитование, формой обеспечения которого являются гарантии и поручительства. Заметим, что удельный вес наиболее надежной формы обеспечения – имущества заемщика (в том числе драгоценные металлы и ценные бумаги) значительно уменьшился до значения 46.96%. Общий уровень обеспеченности кредитов достаточно высок и возможный невозврат кредитов, вероятно, будет возмещен объемом обеспечения.

Еще одним важным показателем работы банка является прибыльность. Прибыльность источников собственных средств (рассчитываемая по балансовым данным) увеличилась за год с -5.94% до 2.81%. При этом рентабельность капитала ROE (рассчитываемая по формам 102 и 134) увеличилась за год с -11.80% до -7.27% (здесь и ниже приведены данные в процентах годовых на ближайшую квартальную дату).

Чистая процентная маржа уменьшилась за год с 3.71% до 3.30%. Доходность ссудных операций уменьшилась за год с 10.94% до 9.57%. Стоимость привлеченных средств уменьшилась за год с 5.59% до 4.74%. Стоимость привлеченных средств банков уменьшилась за год с 6.96% до 6.43%. Стоимость средств населения (физ.лиц) уменьшилась за

год с 4.39% до 3.46%. Структура собственных средств представлена в виде таблицы 8

Таблица 8 - Структура собственных средств банка*

Наименование показателя	01.05.2016г., (тыс.руб)	(%)	01.05.2017г.(тыс .руб)	(%)
Уставный капитал	59 587 623	(27.56%)	59 587 623	(25.39%)
Добавочный капитал	5 775 122	(2.67%)	9 834 083	(4.19%)
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	160 704 480	(74.33%)	155 689 466	(66.34%)
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	-12 832 431	(-5.94%)	6 593 559	(2.81%)
Резервный фонд	2 979 381	(1.38%)	2 979 381	(1.27%)
Источники собственных средств	216 214 175	(100.00%)	234 684 112	(100.00%)

*Составлено по[44].

За год источники собственных средств увеличились на 8.5%.

Итак, чистая прибыль Банковской группы выросла на 9,8% по сравнению с предыдущим годом и достигла 527 млн долларов США.

2016 год стал очередным годом роста финансовых показателей банка. Это следствие повышения эффективности работы, значимого роста числа клиентов в прошлом году, увеличения доли безрискового дохода, а также работы над качеством кредитного портфеля[43].

В 2016 году наблюдалось восстановление чистой процентной маржи за счет снижения стоимости фондирования. Объем чистого процентного дохода увеличился на 3,6% до 1 325 млн долларов США, при этом в рублевом эквиваленте рост составил 13,9%. Показатель чистой процентной маржи (NIM) возрос с 4,0% до 4,5% в 2016 году.

Значительно улучшился показатель стоимости риска Банковской группы «Альфа-Банк», снизившись с 3,12% до 1,30% благодаря

существенному повышению качества кредитного портфеля. Доля просроченных кредитов (90+ дней) сократилась до 4,2% с 6,9% на 31 декабря 2015 года. Покрытие просроченных кредитов (90+ дней) резервами остается по-прежнему консервативно высоким и составляет 113,1%. Ставка резервирования на конец 2016 года составила 4,8% [42].

Благодаря росту клиентской базы, чистый комиссионный доход увеличился на 8,4%, а в рублевом эквиваленте на 19,2% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, и составил 634 млн. долларов США. Доля чистых комиссионных доходов в операционной прибыли до создания резервов достигла на конец 2016 рекордного уровня в 32,0%, что отражает стратегию банка по увеличению стабильного безрискового дохода и усилению роли транзакционного бизнеса.

Совокупные активы Банковской группы «Альфа-Банк» выросли на 21,5% по сравнению с прошлым годом и составили 38 247 млн долларов США по состоянию на 31 декабря 2016 года. Без учета курсового эффекта, связанного с укреплением рубля на 16,8% по итогам 2016 года, рост активов составил 11,9%.

Кредитный портфель до вычета резервов увеличился на 10,4% до 23 901 млн. долларов США по сравнению с 21 654 млн. долларов США в конце 2015 года [42].

В течение года Группа сохранила подход, направленный на поддержание качества кредитного портфеля посредством кредитования наиболее надежных заемщиков.

Обязательства Банковской группы «Альфа-Банк» составили 32 513 млн долларов США по состоянию на 31 декабря 2016 года. Средства клиентов увеличились в долларовом выражении на 22,4% до 21 721 млн. долларов США (без учета курсового эффекта — на 10,3%). При этом объем текущих счетов вырос в полтора раза (+49,8%), а их доля в средствах клиентов составила 50,7%.

Чистая прибыль Банка выросла на 9,8% по сравнению с 2015 годом и достигла 527 млн долларов США (против 480 млн долларов США по итогам 2015 года). Так же увеличилась доля безрискового дохода, и повысилось качество кредитного портфеля.

Благодаря росту клиентской базы, чистый комиссионный доход увеличился на 8,4%, а в рублевом эквиваленте на 19,2% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, и составил 634 млн. долларов США.

. В 2016 году Альфа – Банку удалось существенно усилить свои позиции на рынке по всем направлениям деятельности:

международное рейтинговое агентство S&P Global Ratings пересмотрело прогноз по Альфа-Банку со «Стабильного» на «Позитивный» и подтвердило долгосрочный рейтинг Банка на уровне ВВ. Также 21 февраля 2017 года рейтинговое агентство Moody's пересмотрело прогнозы по рейтингам Банковской Группы «Альфа-Банк» с «негативного» на «стабильный».

Банк продолжает процессы по совершенствованию операционной деятельности во всех сегментах бизнеса, сохраняя пристальное внимание вопросам управления рисками.

Таким образом, проведя финансово-экономический анализ показателей банка характеризующих деятельность АО «Альфа Банк» можно говорить о том, Альфа-Банк демонстрирует качественную положительную динамику по ключевым показателям финансовой деятельности в условиях неустойчивости общей экономической ситуации в стране., что является демонстрацией эффективности реализуемой банком модели развития.

На сегодняшний день стратегическим направлением для банка остается разработка и внедрение новаторских технологических решений, дающих новые возможности клиентам. Именно эта работа уже сегодня формирует фундамент устойчивости и успехов Альфа-Банка на годы вперед

3.2 Функциональные возможности интернет-банкинга в АО «Альфа Банк»

На сегодняшний день не так много банков осталось без сегмента онлайн-услуг. Все больше маркетологов понимают, что спровоцировать спрос на свою продукцию возможно не только привлекая аудиторию в отделения, но и предлагая им услуги сразу и мгновенно, то есть – онлайн[50].

Сегодня 64,5%, или 35,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются интернет-банкингом для частных лиц. В городах с населением от 100 тысяч человек интернет-банкингом пользуются 68,2% (22,9 млн человек), что на 2% меньше, чем в 2015 году. Для сравнения, за 2015 год количество пользователей интернет-банкинга увеличилось на 51% по сравнению с показателями 2014 года[25].

На сегодняшний день Альфа банк является одним из лидеров в развитие альтернативных каналов предоставления банковских услуг. Исследования, проводившиеся Internet Banking Rank 2016 представил банк в числе лидеров в этом направлении отображенные в таблице 9

В ходе исследования были проведены:

1. Онлайн-опрос более 3000 российских интернет-пользователей.
2. Кабинетное обследование интерфейсов 36 российских интернет-банков для физических лиц по чек-листу, состоящему более чем из 300 критериев.
3. Серия юзабилити-тестов интернет-банков с участием более 60 клиентов российских банков.

Исследование фиксирует два основных параметра эффективности:

1. Функциональность — возможности управления собственными финансами клиента.
2. Удобство пользования — простота и понятность совершения операций в интернет-банке.

Таблица 9 - Рейтинг банков и оценка качества предоставляемых услуг*

Позиция в рейтинге	Банк	Оценка
1	Промсвязьбанк	79,8 (8,2 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	79,5 (7,9 / 4,2)
3	Альфа-Банк	78,3 (7,9 / 4,1)
4	Запсибкомбанк	72,5 (7,5 / 3,8)
5	МДМ Банк	69,7 (6,4 / 4)
6	Банк Санкт-Петербург	68,5 (7,4 / 3,5)
7	Банк Москвы	67,5 (6,5 / 3,8)
8	Московский Кредитный Банк	64,3 (6,6 / 3,5)
9	Банк Траст	63,9 (6 / 3,7)
10	Банк Русский Стандарт	63,8 (6,5 / 3,5)
11	УБРиР	63,6 (6,7 / 3,4)
12	Сбербанк России	63,4(6,7 / 3,2)

*Составлено по [49].

Ключевые результаты исследования показали, что наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Промсвязьбанка, Тинькофф Банка, Альфа-Банка, Запсибкомбанка и МДМ банка. Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с обновленным интерфейсом и новыми функциями улучшил оценки по функциональности и удобству пользования, опередив интернет-банк Тинькофф Банка, который занимал первую строчку рейтинга предыдущие два года.

Лучшие российские интернет-банки предлагают пользователям широкие возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций

Топ-10 российских интернет-банков по числу пользователей представлен на рисунке 6 (в % относительно всей аудитории интернет-банкинга в России):

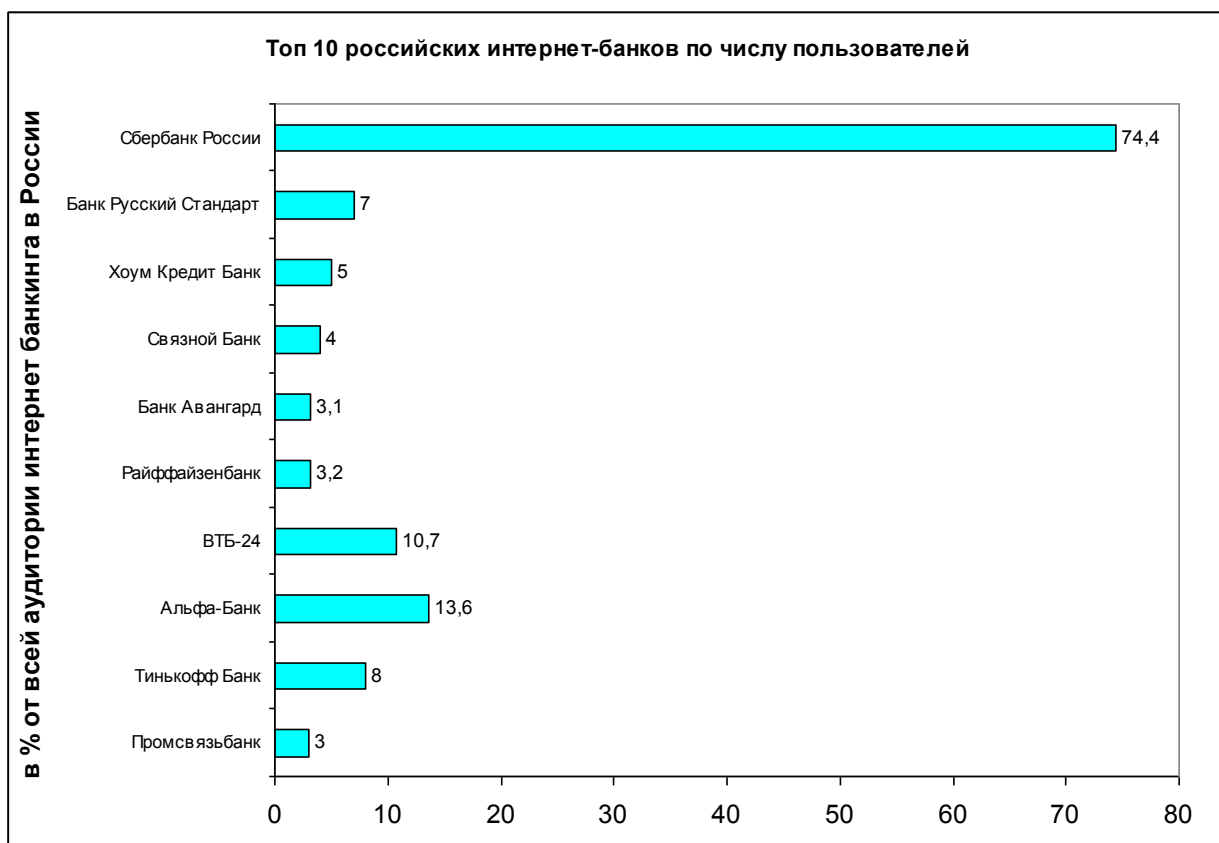


Рисунок 6 - Топ-10 российских интернет-банков по числу пользователей[45].

Как видно из рисунка 6 наиболее популярным интернет-банком в России является Сбербанк Онлайн, которым пользуются почти три четверти всех российских пользователей интернет-банкинга. Сбербанк Онлайн вместе с четырьмя другими наиболее популярными интернет-банками (Альфа-Банк, ВТБ24, Тинькофф Банк и Банк Русский Стандарт) обслуживают в совокупности 87% всех российских пользователей интернет-банкинга.

Более 40% пользователей интернет-банкинга в России пользуются двумя и более интернет-банками. При этом если отбросить Сбербанк Онлайн, то для большинства российских интернет-банков доля пользователей, которые одновременно используют еще хотя бы один интернет-банк, составляет 80-90%.

Краткий обзор функциональных возможностей интернет банка на примере АО «Альфа Банк» отображен в таблице 10

Таблица 10 – Обзор функциональных возможностей интернет-банка «Альфа Банк» *

Функция	Краткий обзор функциональных возможностей интернет банка
Контроль состояния счета.	Можно не только посмотреть, сколько денег находится на зарплатном счете, но и просмотреть всю информацию о кредитных счетах (кредитная карта, ипотека, автокредит и пр.), и на счетах вкладов.
Переводы.	Во-первых, можно переводить деньги между своими счетами, например, с зарплатного счета на счет кредитной карты (осуществлять очередной платеж по кредиту). Или с зарплатного счета на депозит Во-вторых, можно перевести деньги другому клиенту в этом же банке. В третьих, есть возможность сделать перевод в сторонний банк, ну например, перевод родителям/ близким. Также можно осуществлять переводы в валюте отличной от валюты счета (средства будут автоматически конвертироваться из одной валюты в другую). Очень удобная функция для оплаты Интернет - покупок в зарубежных магазинах.
Платежи	можно оплачивать, не выходя из дома, коммунальные услуги, услуги доступа в Интернет, сотовую связь, оплачивать налоги, штрафы, городской телефон, телевидение, платить за детский сад и школу, товары и услуги в Интернет - магазинах и многое-многое другое. Для более быстрого оформления часто повторяющихся платежей существует возможность сохранения шаблонов платежей, что позволит не вводить каждый раз реквизиты получателя платежа и снижает риск неправильного ввода реквизитов.
Сбережения	открыть вклад, не посещая офиса банка (ставки по Интернет – депозитам, как правило, выше), пополнить его, либо отозвать часть суммы вклада (если это предусмотрено договором вклада). смотреть, сколько процентов было начислено, и как растут сбережения.
Электронные деньги.	Здесь основными возможностями Интернет-банка Альфа-Клик являются Онлайн- переводы между Альфа-Банком и Яндекс Деньгами, QIWI Кошельком, RBK Money и пр.
Кредиты	Благодаря этой функции, можно узнать дату и сумму очередного платежа по кредитной карте, посмотреть лимит по кредитной карте, дату выдачи, срок ее действия, доступный остаток, получить выписку по счету кредитной карты. Если имеется кредит наличными (потребительский кредит, автокредит, ипотека), то можно посмотреть суму и дату выдачи кредита, остаток по кредиту, дату и сумму очередного платежа, процентную ставку, начисленные проценты и пр.
Карты.	В Интернет - банке можно не только заказать карты, но и управлять ими — менять счет, к которому привязана карта, а также при необходимости заблокировать ее. Также можно выпустить виртуальную карту для безопасной оплаты товаров или услуг в Интернете.

*Составлено по[45].

Для того, чтобы воспользоваться Интернет-банком, необходимо:

- Открыть счет в банке (если он не был открыт ранее). Для этих целей подойдет обычный счет до востребования, или счет банковской карты или ваш зарплатный счет.

- Подключить услугу в офисе банка. После заключения договора в офисе банка выдадут логин и пароль.
- Зайти в Интернет, никакого специального программного обеспечения устанавливать не надо, и, с помощью полученного ранее логина и пароля, вы сможете войти на сайте банка в свой «личный кабинет», привязанный к вашему банковскому счету

Кроме того, что с помощью Интернет-банка, можно совершать множество банковских операций не выходя из дома в любой точке мира, т.е. он экономит время. Интернет-банк, экономит денежные средства, так как большинство операций осуществляются без взимания комиссии или же за меньшую плату, чем, если бы осуществлять эту же операцию в офисе банка, возможность контролировать состояние своих счетов через Интернет – в режиме онлайн. Большинство банков предоставляют сервис на бесплатной основе, так как Интернет-банк, это не только удобство для клиента, но и снижение себестоимости банковских продуктов, поскольку не требует большого количества персонала для обеспечения классического обслуживания

Аудитория пользователей интернет-банкинга разноплановая. Процент пользователей интернет-банкинга по отношению к пользователям интернета в России по поло-возрастным группам отображен на рисунке 7

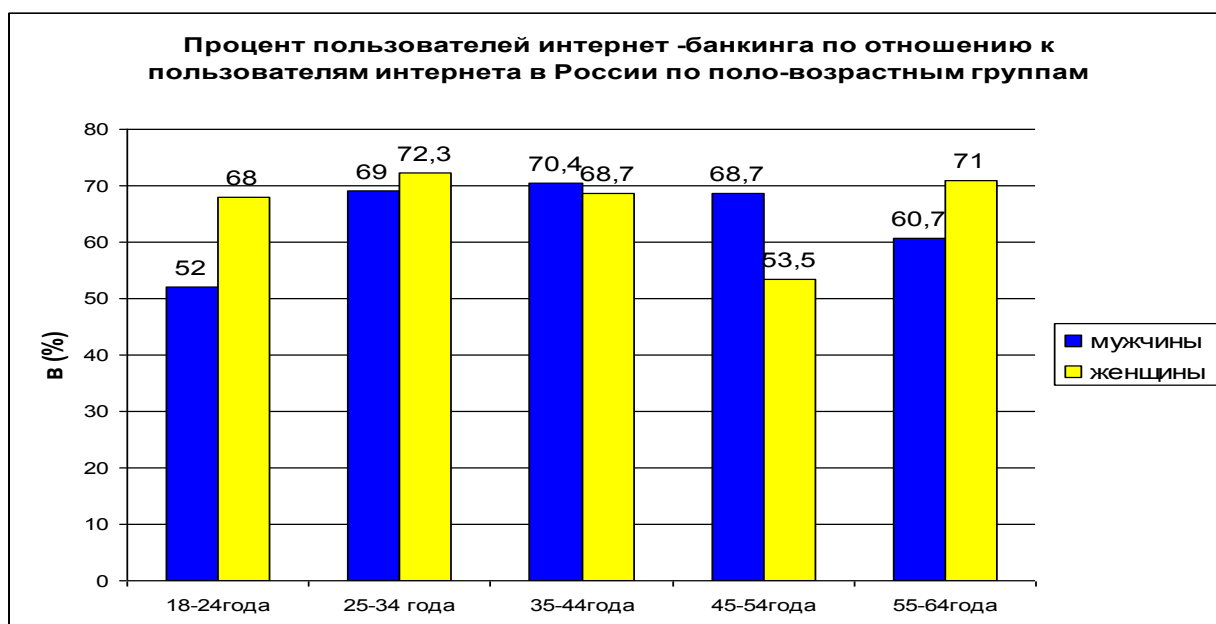


Рисунок 7 - Процент пользователей интернет-банкинга по отношению к пользователям интернета в России по поло-возрастным группам [45].

Наиболее активные пользователи интернет-банков – мужчины и женщины в возрасте от 25 до 44 лет. Наименее активные – мужчины до 24 лет и женщины в возрасте 45-54 года

Таким образом, проанализировав функциональные возможности интернет банкинга, можно сказать, это направление развития является приоритетным для многих банков. На сегодняшний день Альфа банк является одним из лидеров в развитие альтернативных каналов предоставления банковских услуг. Входит в тройку лучших банков на территории РФ. Ежегодно расширяется перечень предоставляемых услуг, их функциональные возможности, а так же увеличивается целевая аудитория.

3.3 Внедрение и анализ деятельности кредитного брокера на примере АО «Альфа Банк» г Томске

«Альфа-Банк» предлагает своим клиентам широкий выбор кредитных продуктов. Воспользовавшись кредитами Альфа-Банка, клиент может получить денежные средства на любую важную для него цель:

1. ипотечный кредит на покупку жилья;
2. автокредит на покупку автомобиля;
3. кредит наличными на любую крупную покупку или на реализацию
4. любой важной цели: ремонт, организация свадьбы, оплата обучения и др; кредитную карту на текущие расходы;
5. потребительский кредит на покупку определенного товара в определенном магазине.

Кредитование является перспективным направлением развития альтернативных каналов предоставления банковских услуг

В связи с развитием и внедрением альтернативных каналов продаж сегодня для банка стало актуально использование кредитного брокера.

Первым банком, запустившим в России систему экспресс-кредитования в марте 2000 г. стал банк «Русский стандарт», оформлявший покупки бытовой техники в магазинах «М-Видео». Первые два года «Русский стандарт» был практически монополистом рынка и получал очень неплохую прибыль, поскольку эффективная ставка по кредиту была на уровне 49-50% годовых. С 2003 г. к ним присоединились «Хоум кредит», а затем «Альфа-банк».

Впервые на территории г. Томска «Альфа – Банк» в 2005 году внедрил кредитного брокера в такие магазины, как «Мегафон», «Связной», «Евросеть».

Сегодня на территории г. Томска услугами брокера пользуются такие сети магазинов, как «Эльдорадо», «М-Видео», «ДНС» данные отоюражены в таблице 11 а так же , «Мегафон», «Связной», «Евросеть», крупные мебельные магазины, и т.д.

Таблица 11- Перечень брокеров сотрудничающие с «Альфа – Банком» в г Томске на примере магазинов бытовой техники*

Название магазина	Банки - сотрудники	Брокер	Доля1 % от сделок
Эльдорадо	Восточный – Экспресс	Всегда -да	10
	Альфа Банк	Всегда -да	30
	Хоум -Кредит	Всегда -да	60
М-Видео	Восточный – Экспресс	Директ -кредит	«н.д.»
	Альфа Банк	Директ -кредит	27
	Хоум -Кредит	Директ -кредит	«н.д.»
	ОТП Банк	Директ -кредит	«н.д.»
	Русский-Стандарт	Директ -кредит	«н.д.»
	Русфинанс Банк	Директ -кредит	«н.д.»
	Кредит Европа Банк	Директ -кредит	«н.д.»
	Сетелем	Директ -кредит	«н.д.»
	Почта Банк	Директ -кредит	«н.д.»
ДНС	Восточный – Экспресс	Мультиброкер	«н.д.»
	Альфа Банк	Мультиброкер	«н.д.»
	Хоум -Кредит	Мультиброкер	«н.д.»

	Русфинанс	Мультиброкер	«Н.д.»
	Совком Банк	Мультиброкер	«Н.д.»
	Ренесанс	Мультиброкер	«Н.д.»

Примечание: ¹ н.д. – нет данных
*Составлено автором

Причиной внедрения кредитного брокера послужило то, что в магазинах, с товаром (низкой ценовой категории) держать сотрудника банка, который бы мог оформлять кредиты, было не выгодно. Это было связано с тем, что заработная плата кредитного специалиста зачастую составляла всю сумму прибыли, которую получал банк за срок его работы. Если же магазин не имел на своей точке кредитного специалиста, то отправлял покупателя в соседний более крупный магазин для оформления кредита.

Но и здесь имелись свои подводные камни. В соседнем магазине, покупатель мог увидеть такой же но более дешевый товар, и отказывался от покупки. Соответственно - магазин терял прибыль

В связи с этим возникновение кредитного брокера, который мог бы отправлять заявки в несколько банков одновременно, было необходимо и выгодно как банку, так и магазину.

Еще одной причиной необходимости внедрение кредитного брокера является программы, которые тот или иной банк может предложить для покупателя. Так в период кризиса в сети магазинов «Эльдорадо» Банк «Хоум кредит», который мог успешно оформлять рассрочки переманил к себе большую половину покупателей – доля в общем объеме всех оформленных кредитов доходила до 70%, а Альфа-Банк запретив рассрочки вынужден был довольствоваться 30 %.

Сегодня же с внедрением брокера определенную долю кредитов брокерская программа отдает каждому имеющемуся в магазине банку. Распределяя прибыль более равномерно. Так же стоит отметить, что теперь

банк платит только премию сотруднику (брокеру) за оформленные кредиты. Оклад выплачивает сам магазин.

Раньше, при рассмотрении кредитных заявок электронные копии документов проверялись абсолютно по всем этим заявкам. Соответственно требовались огромные людские ресурсы. Клиентам приходилось проводить в отделении банка не один десяток минут.

Сейчас существует несколько вариантов продаж, отрицательные и положительные стороны которых отражены в таблице 12

Таблица 12 – Положительные и отрицательные стороны различных форм продаж*

	Плюсы	Минусы
Прямые продажи	полный контроль над процессом продажи внедрение стандартов обслуживания организация колл-центра формирование лояльной клиентской базы	высокие первоначальные затраты низкая мотивация на активное привлечение клиентов потеря клиентов, которые не хотят ехать в офис
Агентские сети	низкие первоначальные затраты высокая мотивация на активное привлечение клиентов мобильность в выборе места встречи с клиентом постоянный личный контакт клиента с одним и тем же представителем компании	высокие комиссионные низкая управляемость процессом продажи при уходе агента высокая вероятность потери всех приобретенных через него клиентов низкая квалификация агентов большое число ошибок в договорах страхования ориентация на простые продукты частые случаи мошенничества агент может работать сразу на несколько страховых компаний недостаточная юридическая защищенность
Продажи через брокеров	возможность привлечения большого страхового портфеля единовременно присутствие там, где нет доступа через другие каналы экономия издержек за счет общения клиента с профессиональным посредником возможность продаж не только стандартных, но и сложных продуктов диверсификация сбыта, быстрая скорость	ориентация на размер комиссии навязывание брокером высоких комиссионных вознаграждений в обмен на объемы бизнеса низкая управляемость высокая нестабильность в долгосрочном периоде работа сразу на несколько страховых компаний большое число ошибок в договорах страхования недостаточная юридическая защищенность, дефолтность, аффилированность

*Составлено автором

Продажи через брокеров это в первую очередь удобно и для покупателя, и для сетей, и для банковских учреждений: одобрение будет происходить все чаще и чаще.

Так же стоит отметить, что если раньше у покупателя был выбор из двух-четырех банковских учреждений (а зачастую и вовсе из одного), то на данный временной период произошло существенное расширение кредитного прейскуранта. Магазин будет держать одного сотрудника, но теперь он будет профессиональным брокерским представителем, который поможет с отправлением заявок сразу в несколько банковских учреждений и с выбором самого дешевого займа. Или лучшего займа в плане графика погашения. Это занимает гораздо меньше времени. Таким образом, происходит повышение вероятности получения клиентом кредита. Банковские учреждения тоже выигрывают от этого – они могут сократить своих кредитных представителей при магазинах

Хотя есть и отрицательные стороны в работе профессиональных брокеров: услуги брокера придется оплачивать самим потребителям. Еще одним негативным моментом является это, то часто брокеры аффилированы с тем или иным банковским учреждением и продвигают его кредиты в первую очередь. Причины различные в данном случае – повышенный процент или же просто дружеские отношения между организациями. Такая ситуация приводит к тому, что обращение к брокеру становится бессмысленным. Специалист не поможет сэкономить, а навяжет услуг, причем далеко не факт, что самую выгодную.

Таким образом, рассмотрев анализ деятельности кредитного брокера, можно сказать, что на сегодняшний день совершенного способа продаж кредитных продуктов банками нет. Развитие продаж через брокеров является перспективным, но требует доработок, как в техническом, так и в законодательном плане.

«СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО

Институт	Кафедра	
Уровень образования	Направление/специальность	

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:	
<p>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, механического оборудования) на предмет возникновения: - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шум, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - чрезвычайных ситуаций социального характера</p>	<p>Рабочая зона не имеет вредных проявлений факторов производственной среды Рабочая обстановка защищена от опасностей и угрозы здоровью всех сотрудников, посетителей и клиентов. Для обеспечения безопасного рабочего процесса соблюдается технологическая дисциплина всех процессов, законы и регламенты. В случае нарушения технологических процессов, которая мешает личной безопасности, необходимо в срочном порядке сообщить о возникшей ситуации отделу, отвечающему за направление охраны труда, окружающей среды и технике безопасности АО«Альфа-Банк»</p>
<p>2. Список законодательных и нормативных документов по теме</p>	<p>Законодательных и нормативных документов для изучения не предусмотрено</p>
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:	
<p>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности: - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - Системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.</p>	<p>Изучен спектр вопросов, относящихся к внутренней социальной ответственности компании: - принципы корпоративной культуры; - системы организации труда и его безопасности; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.</p>
<p>2. Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - Спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуги(выпуск качественных товаров) -готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.</p>	<p>Изучен перечень вопросов, относящихся к внешней социальной ответственности компании: - содействие охране окружающей- взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - Спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуги(выпуск качественных товаров)</p>
<p>3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - Анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой</p>	<p>Произведен анализ внутренних нормативных документов и регламентов предприятия в области исследуемой</p>

<i>области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности</i>	деятельности
Перечень графического материала:	
<i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</i>	

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
---	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата

4 Анализ корпоративной социальной ответственности АО «Альфа-Банка»

Тема корпоративной социальной ответственности — одна из самых обсуждаемых в деловом мире. Во многом это обусловлено тем, что в настоящее время заметно возросла роль бизнеса в общественном развитии, повысились требования к его открытости и прозрачности. Европейская Комиссия в своих документах определяет корпоративную социальную ответственность как «добровольное решение компаний участвовать в улучшении жизни общества и защите окружающей среды». Многие компании понимают, что успешно вести бизнес, функционируя в изолированном пространстве, сегодня просто невозможно. Именно поэтому интеграция принципа корпоративной социальной ответственности в стратегию развития бизнеса стала сегодня характерной чертой ведения бизнеса ведущих отечественных и зарубежных компаний[15, С.245].

Корпоративная социальная ответственность – это определенная концепция компании, которая означает добровольное участие в совершенствовании условий жизни общества и защите окружающей среды. Точнее, это вклад средств компании в развитие всех сфер нашей жизни – экономическую, экологическую, социальную

Выделяются несколько основных концепций КСО:

- Концепция корпоративного эгоизма – была обозначена Нобелевским лауреатом по экономике Милтоном Фридманом в 1971 году. Означает она то, что у бизнеса есть единственная ответственность – увеличивать прибыль для своих акционеров[59].
- Концепция корпоративного альтруизма была выявлена Комитетом по экономическому развитию США в 70-е годы. В отличие от предыдущей модели, она отражает не только заботу компании о росте прибыли, но и о том, что бизнес обязан вносить свой вклад в решение общественных споров и проблем, повышение уровня жизни людей, уделять внимание к окружающей среде[38, С.138].

- Концепция разумного эгоизма – затраты на благотворительные программы вызывают сокращение прибыли компании, однако, в долгосрочной перспективе создают благоприятное социальное окружение.

- Интегрированная концепция – сбалансирование разногласий между интересами компании и граждан.

- Нормативно-инструментальная концепция – корпоративная социальная ответственность выступает средством диалога с внешним окружением фирмы, позволяющим управлять риском появления неожиданных для нее нормативных требований[26, С.34].

Необходимость внедрения и соблюдения принципов корпоративной социальной ответственности в практике деятельности предприятий и организаций на сегодняшний день является не только социально, а и экономически обоснованной необходимостью, что позволит достигнуть следующих результатов:

- укрепление доверия со стороны зарубежных партнеров по бизнесу, которые охотнее строят деловые отношения на долговременной основе с социально успешными компаниями;
- возможность привлекать и удерживать квалифицированные кадры в условиях их острого дефицита;
- формирование вокруг предприятия зоны социального благополучия

Ключевые стейкхолдеры компании, их требования и ожидания отображены в таблице 13

«Стейкхолдерский подход к управлению компанией позволяет менеджерам принимать качественные решения в условиях стремительных внутренних и внешних изменений, основанные на многосторонних связях, комплексной оценке информации из различных источников, снижении уровня неопределенности и поддержке других участников бизнеса[57].

Существующая практика применения стейкхолдерского подхода показывает, что компании, работающие в сфере оказания услуг (сервисные компании), стали первыми, кто осознал критическую важность

взаимодействия для развития бизнеса, увеличения ценности бизнеса как для акционеров, так и для всех остальных заинтересованных сторон.

Жесткая конкуренция, глобальная доступность информации, развитие технологий, ценность нематериальных (нефинансовых) ресурсов обусловили внимание дальновидных менеджеров к стейкхолдерскому управлению компанией[46].

Стейкхолдеры – это организации или группы отдельных лиц, на которых оказывает влияние бизнес и которые сами являются основой успеха любой организации.

Альфа-Банк как крупнейший частный банк России активно занимается социально-благотворительной деятельностью. Социальная ответственность имеет особое значение для банка, и потому с каждым годом он поддерживает все больше культурных, просветительских и благотворительных проектов[42].

Таблица 13 – Взаимодействие с заинтересованными сторонами компании АО «Альфа банк» *

Группы стейкхолдеров	Стейкхолдеры	Описание
Клиенты	Корпоративные клиенты	Клиенты являются потребителями услуг банк, от их предпочтений существенно зависит устойчивость его бизнеса. В банке имеют счета предприятия и организации, которые играют значительную роль в формировании ВВП страны.
Сотрудники	Сотрудники	Банк является крупным работодателем в РФ - число его сотрудников превышает 100 тыс. человек. Сотрудники - основной актив банка, они работают с клиентами и формируют репутацию банка, поддерживают развитие его инфраструктуры, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач банка.
Органы власти	Федеральные, региональные, местные	Банк является крупным налогоплательщиком, участвует в реализации важных государственных проектов и программ, как на федеральном, так и на региональном уровнях. Государство, в лице его органов и компаний с его участием в капитале, является важным партнером и клиентом банка.

Группы стейкхолдеров	Стейкхолдеры	Описание
Общество	Общество в целом и местные сообщества	Банк работает в каждом субъекте РФ и в подавляющем большинстве районных центров РФ, а, следовательно, активно взаимодействует с местными сообществами. Его деятельность неразрывно связана с социальной и экологической средой, в которой он работает.
Акционеры и инвесторы	Мажоритарные	Количество лиц, зарегистрированных в реестре акционеров банка, превышает 100 тысяч. банк является публичной компанией, ценные бумаги которой торгуются как на российском, так и зарубежных рынках. Влияние акционеров определяется действующим законодательством, а также практикой корпоративного управления, применяемой банком. банк нацелен на повышение своей рыночной капитализации и заинтересован в прозрачных и открытых взаимоотношениях со своими акционерами.

*Составлено по [42].

Следование стейкхолдерскому подходу позволяет банку формировать дополнительный фактор конкурентоспособности за счёт положительного имиджа социально-ответственной компании, в том числе в связи с развитием его международной деятельности;

контролировать и управлять уровнем репутационного риска в части вопросов, относящихся к области корпоративной социальной ответственности;

участвовать в формировании новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг. Взаимодействие с внутренними стейкхолдерами способствует повышению лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

В АО «Альфа банк» созданы механизмы определения и учёта в деятельности банка интересов стейкхолдеров, а также информирования заинтересованных сторон о результатах деятельности банка в области КСО, соответствующих лучшим международным практикам (Global Reporting Initiative (GRI), ISO 26000) [42].

На сегодняшний день государство должно создавать условия, стимулирующие российские компании к ведению социально-ответственного бизнеса, причем менеджмент должен проводить последовательную политику в области реформирования системы управления в сторону аутсайдерской модели, позволяющей осуществить стейкхолдерский подход.

В период, когда некоторые компании меняют свою социальную политику и сокращают благотворительные программы, «Альфа Банк» считает своим долгом внести вклад в поддержку тех, кто в этом нуждается. Для этого были запущены специальные обучающие семинары для разных слоев населения, которые учат, как эффективно управлять собственным бюджетом в непростой для многих период. Альфа-Банк, как один из крупнейших частных банков России, делится знаниями и опытом с теми, кому это нужно и интересно, уделяя особое внимание повышению финансовой грамотности населения[42].

Проведение интересных мероприятий по всей России, поддержка культуры и искусства, помощь воспитанникам детских домов и интернатов, малышам, имеющим проблемы со здоровьем, ветеранам Великой Отечественной войны и молодым талантам - это является важной частью социальной политики Альфа-Банка.

Отдельное внимание уже много лет уделяется сотрудничеству с фондом «Линия жизни», оказывающим адресную финансовую помощь тяжелобольным детям. Альфа-Банк не только является корпоративным донором фонда, но и дает возможность своим сотрудникам и клиентам участвовать в программе индивидуальных пожертвований. В 2016 году банк снова расширил стипендиальную программу «Альфа-Шанс», присоединив к ней Алтайский государственный политехнический университет. Теперь в программу, призванную помочь талантливым студентам начальных курсов уверенно развиваться, входят 16 вузов в 14-ти городах России.

Любые благотворительные инициативы Банка активно поддерживаются и развиваются во всех подразделениях по всей стране.

Волонтерские команды не только участвуют в реализации текущих благотворительных проектов, но и предлагают новые. А Банк, в свою очередь, ценит и отмечает сотрудников, добившихся особых успехов в работе или посвятивших работе в нем значительное время, и всегда предоставляет широкие возможности для карьерного и личностного роста даже тем, кто делает свои первые шаги в банковском бизнесе или только планирует начать профессиональную деятельность

Занимаясь поддержкой культурных проектов, Банк не забывает и о помощи тем, кому она жизненно необходима. Перевод средств в фонд «Линия жизни» (таблица 14), подарки и поздравления ветеранам Великой Отечественной войны, шефство над детскими домами и интернатами – сегодня это не просто назначение банка, это добрая воля его сотрудников, самостоятельно развивающих различные благотворительные инициативы в банке, вкладывающих душу в дело помощи тем, кто находится рядом с нами

Таблица 14 - Социальные программы компании «АО Альфа Банк» *

Название программы	Период реализации	Краткая характеристика	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Фонд «Линия жизни»	2011 – 2016	Осуществляются высокотехнологичные операции детям с опасными для жизни заболеваниями сердца, головного мозга и позвоночника. Клиенты Альфа-Банка могут делать благотворительные взносы в «Линию жизни» и через банкоматы Банка.	Банк ежемесячно перечисляет 0,05% от суммы депозита в фонд «Линия жизни». За время работы фонд «Линия жизни» собрал более 1,96 млрд рублей и помог вернуть здоровье более 8770 тяжелобольным детям.
«Чья-то жизнь — уже не мелочь!»	2009 – 2016	Два раза в год (весной и осенью) все желающие могут принести и сдать накопившуюся дома мелочь в пункты приема.	В 2015 году в рамках акции, прошедшей в нескольких регионах России, было собрано 2 780 274 рубля 94 копейки. Все средства направлены на проведение высокотехнологичных операций детям с опасными для жизни заболеваниями.

Название решения программы	Период реализации	Краткая характеристика	Ожидаемый результат от реализации созданы мероприятия
Alfa Future People	2014-2016	С 17 по 19 июля под Нижним Новгородом во второй раз прошел организованный Альфа-Банком фестиваль музыки и технологий Alfa Future People.	Часть средств от продажи билетов, а именно 619 103 рубля, была переведена в фонд «Линия жизни».
Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	На пост. основ	Приняты меры по спасению амурского тигра, устойчивое лесопользование и запрет на вырубку кедра, ужесточение наказаний за браконьерство, утверждена стратегия по сохранению белого медведя	Благотворительная карта Visa Альфа-Банк WWF позволяет клиентам банка внести свой вклад в дело охраны природы России. 0,3% от каждой покупки, банк за счет собственных средств переводит на поддержку программ WWF в России.
«Помоги собраться в школу»	Каждый год с 19 по 27 августа	Ко Дню знаний в Банке проводится акция «Помоги собраться в школу». Традиционно в рамках этой акции во всех регионах присутствия Банка сотрудники собирают для воспитанников детских домов все, что нужно для учебы: школьную форму, ранцы, канцелярские принадлежности.	Корпоративное волонтерство о Население Каждый год с 19 по 27 августа Банк помогает около 30 учреждениям для детей, оставшихся без родителей, и в первые дни сентября собранная помощь отвозится детям из детских домов. Сотрудники приносят игрушки, канцтовары, интересные книги, настольные игры.
Международная программа «ALFA Ошибка! PROGRAM»	Каждый год	Стажеры этой ежегодной программы из США и Великобритании работают в Альфа-Банке, участвуют в профессиональных семинарах и проходят курс обучения русскому языку.	Программа способствует расширению профессиональных связей, укреплению культурного диалог

*Составлено по[42].

АО «Альфа-Банк» направляет все усилия на то, чтобы улучшить качество жизни людей и реализовать все намеченные мероприятия для получения нужного результата.

Определение затрат на программы КСО отображены в таблице 15.

Таблица 15 – Затраты на мероприятия КСО*

№	Мероприятие	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
1	Поддержка Благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	18 млн долл США	90 млн долл США
2	Акция «Помоги собраться в школу»	1 млн долл США	7 млн долл США
3	Международная программа «ALFA FELLOWSHIP PROGRAM»	2 млн долл США	14 млн долл США
4	Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	10 млн долл США	83 млн долл США

*Составлено по[42].

Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций
Эффективность программ КСО оценить сложно. Это бывает в случае, если проблема социальной ответственности, которую решает предприятие, велика, и предприятию сложно справиться с ней в одиночку, либо эта проблема не имеет немедленного отклика на реализацию мероприятий. При этом, необходимо помнить, что каждая реализуемая программа КСО связана с целями деятельности предприятия, ее миссией. Поэтому необходимо определить эффект от реализации программ не только для общества, но и для организации данные представлены в таблице 16.

Эффект программ КСО по отношению к предприятию может выражаться в:

- улучшении имиджа компании;
- стимулировании сбыта;
- повышении узнаваемости товаров и услуг;
- повышении морального духа персонала;
- повышении квалификации персонала;
- установление связи с органами местного самоуправления;
- привлечении инвестиций и т.д

Таблица 16- Результаты КСО для АО «Альфа-Банк» *

№	Название мероприятия	Затраты	Эффект для компании	Эффект для общества
1	Поддержка Благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	90 млн долл США	Создание и поддержание имиджа компании	Забота о здоровье населения, развитие системы открытого взаимодействия различных социальных групп на территории России и во всем мире
2	Международная программа «ALFA FELLOWSHIP PROGRAM»	14 млн долл США	Привлечение лучших сотрудников Западных стран, обмен опытом между сотрудниками из разных стран, повышение квалификации персонала	Расширение профессиональных связей, укрепление культурного диалога и дальнейшее развитие международных отношений.
3	Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	83 млн долл США	Стимулирование сбыта	Вклад в дело охраны природы России, сохранение разнообразия флоры и фауны, а также естественных мест обитания редких животных на территории России
4	Акция «Помоги собраться в школу»	7 млн долл США	Создание и поддержание имиджа компании, повышение морального духа персонала	Забота и помощь учреждениям для детей, оставшихся без родительской опеки

*Составлено по[42], [43].

Таким образом, АО «Альфа Банк» вкладывает значительные средства в различные социальные программы. Особое внимание уделяется волонтерству и детским программам.

Заключение

Банковская система — совокупность различных видов национальных банков и кредитных учреждений, действующих в рамках общего денежно-кредитного механизма. Становление российской банковской системы проходило в 4 этапа: начальный этап — 1987–1996 гг., период формирования рыночного взаимодействия 1996–2001 гг., 2001–2007 гг. — рост банковского сектора и современный период, начиная с 2008 до сегодняшних дней, каждый из этапов внес свой вклад в формирование современной системы функционирования банков.

Банковская система является важным звеном финансовой системы России. Как и любой другая сфера деятельности граждан она имеет свои проблемы и перспективы развития. Сегодня основными проблемами развития банковского сектора России являются: низкая капитализация, ограниченные возможности банковской системы в сфере кредитования, макроэкономическая нестабильность, ненадёжность банковской системы, институциональные проблемы и т.д. Основной стратегией для оздоровления банковского сектора РФ стане совершенствование банковской системы, как в целом, так и в отдельных ее элементах

В современных условиях одними из перспективных направлений банковской деятельности является развитие дистанционного банковского обслуживания и внедрение кредитного брокера, что обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание подобных услуг позволяет предоставить новый уровень сервиса крупным клиентам. Во-вторых, качественное дистанционное обслуживание чаще всего воспринимается как конкурентное преимущество при предоставлении банковских услуг. В-третьих, рост розничного бизнеса вызывает создание эффективных механизмов взаимодействия банка и розничных клиентов.

Сегодня банки столкнулись с определенными проблемами, без решения которых дальнейшее развитие альтернативных каналов продаж

будет невозможно. К ним стоит отнести недоверие населения к банкам, низкий уровень доходов, техническая неграмотность населения и недостаточное качество, и скорость проникновение интернета. Именно своевременное выявление ограничений в развитии альтернативных каналов продаж, и решение проблем будет необходимым шагом к повышению эффективности бизнеса банка.

Анализ финансово–экономической деятельности АО «Альфа Банк» Альфа- Банк показал, что АО «Альфа Банк» является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, лизинг, факторинг и торговое финансирование.

Финансово–экономический анализ показателей банка характеризует деятельность АО «Альфа Банк» как качественную что является демонстрацией эффективности реализуемой банком модели развития.

Проанализировав функциональные возможности интернет банкинга можно сказать, это направление развития является приоритетным для многих банков. На сегодняшний день «Альфа-банк» является одним из лидеров в развитие альтернативных каналов предоставления банковских услуг. Входит в тройку лучших банков на территории РФ. Ежегодно расширяется перечень предоставляемых услуг, их функциональные возможности, а так же увеличивается целевая аудитория.

Стратегическим направлением для банка остается разработка и внедрение новаторских технологических решений, дающих новые возможности клиентам и дополнительную прибыль банкам путем увеличения клиентов. Рассмотрев деятельность кредитного брокера, можно сказать, что на сегодняшний день совершенного способа продаж кредитных продуктов банками нет. Его внедрение позволит банкам занять все свободные ниши рынка POST кредитования и минимизировать возможные издержки.

Развитие продаж через брокеров является перспективным, но требует доработок, как в техническом, так и в законодательном плане. Именно эта работа сможет сформировать фундамент устойчивости и успеха Альфа-Банка на годы вперед

Список используемых источников

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: конституция принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
2. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: фед.закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ, в ред. от 30.12.2015, с изм. и доп., вступ. в силу с 09.02.2016 // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
3. . О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: фед.закон от 02.12.1990 № 395-1, в ред. от 05.04.2016 // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
4. . О Счетной палате Российской Федерации [Электронный ресурс]: фед.закон от 05.04.2013 № 41-ФЗ, в ред. от 27.10.2015 // Консультант Плюс : справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
5. О кредитных историях [Электронный ресурс]: фед.закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ, в ред. от 30.12.2015 // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
6. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: фед.закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ, в ред. от 13.07.2015 // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
7. О внесении изменений в статьи 50.36 и 50.39 Федерального закона «О

- несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций» и статью 72 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [Электронный ресурс]: фед.закон от 29.12.2006 N 247-ФЗ, в ред. от 22.12.2014 // Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.04.2017).
8. О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: фед.закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ, в ред. от 29.12.2014, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2015// Консультант Плюс: справочная правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.04.2017).
 9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.06.2016) // Собрание законодательства РФ. - 29.01.1996. - № 5. - Ст. 410
 - 10.О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России): федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (в ред. 30.12.2016)
 - 11.Баланс и финансовая отчетность в «Альфа Банке» [Электронный ресурс] / сайт Альфабанка. URL:AlfaBank.ruabout/annual_report/- (дата обращения 10.05.2017)
 - 12.Белоглазова Г.С. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка. М.: Юрайт, 2012. 608 с.
 - 13.Банковская система России – 2017. [Электронный ресурс] / сайт Банковской системы России. URL:globalfinances.ru/bankovskaya-sistema-rossii-2017/ - (дата обращения 10.05.2017)
 - 14.Брюков В.А. Ипотека для среднего россиянина Банковское обозрение. М.: Альянс, 2016. С. 79.
 - 15.Учетная политика «Альфа Банка»[Электронный ресурс] / сайт Альфабанка. URL: AlfaBank.ruf/1/about/information/exchange-bonds/...(дата обращения 10.05.2017)
 - 16.Горелая Н. В. Организация кредитования в коммерческом банке М.: ИНФРА-М, 2012. 207 с.
 - 17.Горемыкин В. А. Недвижимость: регистрация прав и сделок, ипотечное

- кредитование М.: Филинь, 2015. 144 с.
18. Грачев И.Д. Финансовый анализ жилья в кредит Сп.Б.: Юрист, 2015. С. 22-23.
19. Дубинин С.К. Финансовый аналитик М.: Астрель, 2009. 382 с.
20. Ефимова О.В. Финансовый анализ: современный инструментарий для принятия экономических решений М.: Омега-Л, 2013. 349 с.
21. Есипов В.Е. Ипотечно-инвестиционный анализ. С-Пб.: СПбГУЭФ, 2014. 207 с.
22. Жарковская Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка. М.: Омега-Л, 2011. 325 с.
23. Жилияков Д. И. Финансово-экономический анализ (предприятие, банк, страховая компания. М.: КНОРУС, 2012. 368 с.
24. Журкина Н.Г. Современная ипотека: состояние, проблемы, решения // Финансы. 2015. № 6. С.17-19.
25. Замурагина К. С. Эволюция банковской системы России в условиях трансформации финансово-кредитных отношений // Молодой ученый. 2016. №20. С. 308-311
26. Ивашковская И. В. Развитие стейкхолдерского подхода в методологии финансового анализа // Гармоничная компания. 2011. № 3 (19). С. 59–70
27. Ивашковская И.В. Стейкхолдерский подход к управлению, ориентированному на приращение стоимости компании // Корпоративные финансы. 2012. № 1 (21). С. 14-23.
28. Кожевина О.В., Балунова Н.В., Бойко А.Н. Институционально-экономические основы оценки качества управления в организациях государственного сектора. Монография. М.: ИНФРА-М, 2015. 131 с.
29. Киреев В. Л. Банковское дело М.: КНОРУС, 2012. 239 с.
30. Киреева Н.В. Экономический и финансовый анализ М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 293 с.
31. Когденко В. Г. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика :

- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 471 с.
32. Колпакова Г. М. Финансы, денежное обращение М.: Юрайт, 2012. 538 с.
33. Костерина Т. М. Банковское дело. М. : Юрайт, 2013. 332 с.
34. Корпоративный долг России : динамика и структура // Молодежный научный форум: Общественные и экономические науки: электр. сб. ст. по материалам XXX студ. междунар. заочной науч.-практ. конф. — М.: «МЦНО». 2016 № 1 (30) / [Электронный ресурс]. / сайт Молодежного научного форума URL: https://nauchforum.ru/archive/MNF_social/1 (дата обращения 10.05.2017)
35. Кредитные операции [Электронный ресурс]]. / сайт Помощи по кредитным операциям URL: <http://helpiks.org/>(дата обращения 10.05.2017)
36. Кузьмин С.С. Институциональный подход к корпоративному росту // Экономические науки. 2012. №4. С. 43-48.
37. Лаврушин О.С. Основы банковского дела М.: Кнорус, 2011. 392 с.
38. Литовченко В.П. Финансовый анализ. М.: Дашков и К, 2013. 216 с.
39. Организация деятельности коммерческих банков Минск: БГЭУ, 2014. 487 с.
40. Основные принципы бухгалтерского дела [Электронный ресурс] / сайт Банки ру URL:<http://www.banki.ru/>(дата обращения 10.05.2017)
41. Основы банковского дела М.: ИНФРА-М, 2012. 448 с.
42. Официальный сайт АО «Альфа Банк» [Электронный ресурс] / сайт Альфабанка URL:[http:// internet.alfabank.ru](http://internet.alfabank.ru) (дата обращения 02.04.2017)
43. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс] / сайт Официальный сайт Центробанка РФ URL:[http:// cbr.ru/statistics/?PrId=audit_report](http://cbr.ru/statistics/?PrId=audit_report) (дата обращения 14.04.2017)
44. Официальный портал банковского аналитика «Анализ банков» [Электронный ресурс]. / сайт Анализ банков URL:<http://analizbankov>

- .ru/(дата обращения 10.05.2017)
- 45.Официальный сайт «Банки.ру» [Электронный ресурс] / сайт Банки.ру
URL:http: <http://www.banki.ru/banks/ratings/> ru (дата обращения
12.04.2017)
- 46.Официальный сайт «Газета.ру» [Электронный ресурс] / сайт Газета.ру
URL: <http://www.gazeta.ru/social/2016/05/31/8274365.shtml> (дата
обращения 17.04.2017)
- 47.Официальный сайт Сбербанка [Электронный ресурс]. / сайт Сбербанка
URL: <http://businesslike.ru/index.php?showtopic=645> (дата обращения
22.04.2017)
- 48.Плетнёв Д.А. Остаточные права контроля и дохода субъектов
корпорации // Развитие стейкхолдерского подхода. 2014. № 1 (29). С.
48–63
- 49.Понятия и принципы банковского кредитования [Электронный ресурс]
/ сайт экономики и менеджмента URL:<http://topknowledge.ru/> (дата
обращения 15.05.2017)
- 50.Соколов Ю.А. Платежные карты: реальное состояние и
нереализованные возможности // Деньги и кредит. 2007. №10. С.7-12.
- 51.Соломин С. Понятие кредитной операции // Хозяйство и право. 2007.
№8. С.28-33.
- 52.Семибратова О. В. Банковское дело М.: Academia, 2012. 224 с.
- 53.Тавасиев А. М. Банковское дело М. : Дашков и К, 2013. 639 с.
- 54.Турманидзе Т.У. Финансовый анализ. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 287 с.
55. Финансовый анализ банков [Электронный ресурс] / сайт базы данных
по Российским банкам URL:<http://www.kuar.ru/banks/> (дата обращения
16.04.2017)
- 56.Финансы денежное обращение и кредит М.: Юрайт, 2012. 540 с.
- 57.Шапкин А. С. Экономические и финансовые риски: оценка, управление
портфель инвестиций М.: Дашков и К, 2013. 543 с.
- 58.Шеремет А.Д. Финансовый анализ в коммерческом банке М.: Финансы

и статистика, 2016. 259с

Приложение.А.3.1 (справочное)

Национальная рейтинговая шкала RAEX (Эксперт РА) для Российской Федерации

Категория	Уровень	Определение
AAA	ruAAA	Объект рейтинга характеризуется максимальным уровнем кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости. Наивысший уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по национальной шкале для Российской Федерации, по мнению Агентства.
AA	ruAA+	Высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, который лишь незначительно ниже, чем у объектов рейтинга в рейтинговой категории ruAAA.
	ruAA	
	ruAA-	
A	ruA+	Умеренно высокий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, однако присутствует некоторая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruA	
	ruA-	
BBB	ruBBB+	Умеренный уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации, при этом присутствует более высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры, чем у объектов рейтинга в рейтинговой категории ruA.
	ruBBB	
	ruBBB-	
BB	ruBB+	Умеренно низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Присутствует высокая чувствительность к воздействию негативных изменений экономической конъюнктуры.
	ruBB	
	ruBB-	
B	ruB+	Низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. В настоящее время сохраняется возможность исполнения финансовых обязательств в срок и в полном объеме, однако при этом запас прочности ограничен. Способность выполнять обязательства является уязвимой в случае ухудшения экономической конъюнктуры.
	ruB	
	ruB-	
CCC	ruCCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует значительная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
CC	ruCC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует

		повышенная вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе.
C	ruC	Очень низкий уровень кредитоспособности/финансовой надежности/финансовой устойчивости по сравнению с другими объектами рейтинга в Российской Федерации. Существует очень высокая вероятность невыполнения объектом рейтинга своих финансовых обязательств уже в краткосрочной перспективе. Своевременное выполнение финансовых обязательств крайне маловероятно.
RD	ruRD	Объект рейтинга находится под надзором органов государственного регулирования, которые могут определять приоритетность одних обязательств перед другими. При этом дефолт Агентством не зафиксирован.
D	ruD	Объект рейтинга находится в состоянии дефолта.

Приложение Б.3.1
(справочное)
Бухгалтерский баланс
АО «Альфа – Банк»
01.04.2015г

Банковская отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала) по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45378000	109610444	1326

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 01.04.2015 года

Кредитной организации Акционерное общество "АЛЬФА-БАНК"/ АО "АЛЬФА-БАНК"
Почтовый адрес 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д.27

Код формы по ОКУД 0409806
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
11	Денежные средства	5.1	67397536	104917438
12	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	34245026	47568231
12.1	Обязательные резервы	5.1	14106565	13537822
13	Средства в кредитных организациях	5.1	47300183	67851759
14	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2	154209886	232161326
15	Чистая ссудная задолженность	5.3	1325796336	1471399625
16	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.4	152069702	110149529
16.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.4	6771405	7032691
17	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.5	57358196	55606635
18	Требования по текущему налогу на прибыль			
19	Отложенный налоговый актив		1334508	1298362
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.6	3403518	3258156
11	Прочие активы	5.7	17898579	17811828
12	Всего активов		25484904	45353260
			1886498374	2157376149
II. ПАССИВЫ				
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	5.8	156698374	338547002
14	Средства кредитных организаций	5.8	166907763	208426055
15	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.9	1147277453	1110177453
15.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей	5.9	521786890	491879792
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.10	90895868	157320523
17	Выпущенные долговые обязательства	5.11	101691484	109988998
18	Обязательство по текущему налогу на прибыль		864394	123837
19	Отложенное налоговое обязательство		483458	483458
20	Прочие обязательства	5.12	23594766	38634616
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		16812079	16773475
22	Всего обязательств		1705225639	1980475417
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
23	Средства акционеров (участников)		59587623	59587623
24	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
25	Эмиссионный доход		1810961	1810961
26	Резервный фонд		2979381	2979381
27	Переводная по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на		-1725172	-6279291

	Отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)			
28	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		1923983	1924275
29	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		116878076	72253696
30	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-182117	44624087
31	Всего источников собственных средств		181272735	176900732
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
32	Безотзывные обязательства кредитной организации		2588398875	2389310888
33	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		136449167	191962403
34	Условные обязательства некредитного характера		0	0

Председатель Правления

А. Б. Соколов

Заместитель Главного бухгалтера

М. В. Шейко



Приложение В.3.1

(справочное)

Бухгалтерский баланс АО «Альфа – Банк»

01.10.2016г

Банковская отчетность		
Код территории по ОКДО	Код кредитной организации (филиала) по ОКПО	
Код по ОКДО	Код по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45378000	109610444	1326

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 01.10.2016 года

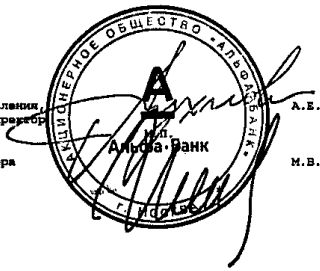
Кредитной организации Акционерное общество "АЛЬФА-БАНК"/ АО "АЛЬФА-БАНК"
Почтовый адрес: 107070, г. Москва, ул. Каланчевская, д.27

Код формы по ОКД 0409806
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

№	Наименование статьи	№ пояснений	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
11	Денежные средства		66987773	92549420
12	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации		114666173	31662813
12.1	Обязательные резервы		14178963	9116510
13	Средства в кредитных организациях		12422273	31112867
14	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		87616277	14750824
15	Чистая ссудная задолженность		1433547962	1398956141
16	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи		189784225	190263930
16.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации		16988864	10472553
17	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения		95159363	83743599
18	Требования по текущему налогу на прибыль		424342	3432845
19	Отложенный налоговый актив		8325592	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы		19763483	19019427
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		123314	0
12	Прочие активы		39051083	60314889
13	Всего активов		2067880860	2058558855
II. ПАССИВЫ				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		3736540	26860955
15	Средства кредитных организаций		266294814	176516775
16	Средства клиентов, не включенных в кредитные организации		1400919445	1424717125
16.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей		648216574	624466860
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		67386475	57139861
18	Выпущенные долговые обязательства		75108737	78316348
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		211963	1789713
20	Отложенное налоговое обязательство		480757	7316847
21	Прочие обязательства		39032505	49509256
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочие возможные потери и операции с резидентами офшорных зон		6474396	9847087
23	Всего обязательств		1859645632	1832013967
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)		59587623	59587623
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0

126	Эмиссионный доход	1810961	1810961
127	Резервный фонд	2979381	2979381
128	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	2847375	-460888
129	Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	1923028	1923030
130	Переоценка обязательств (требований) по выплатам долгосрочных вознаграждений	0	0
131	Переоценка инструментов хеджирования	0	0
132	Денежные средства безвозвратного финансирования (вклады в юрлицество)	0	0
133	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	150703890	116879028
134	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	-11617030	43825450
135	Всего источников собственных средств	208235228	226544888
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
136	Возвратные обязательства кредитной организации	3126716516	2737529891
137	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства	107330617	97005068
138	Условные обязательства некредитного характера	0	0

Зам. Председателя Правления
Главный финансовый директор



А. Е. Чужков
М. В. Шейко

Зам. Главного бухгалтера

Приложение Г.3.1
(справочное)
Бухгалтерский баланс АО «Альфа – Банк»
01.03.2017г

Банковская отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала) по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45286565000	09610444	1326

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
за 1-ый квартал 2017 года

Кредитной организации АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО АЛЬФА-БАНК/ АО АЛЬФА-БАНК
Адрес (место нахождения) кредитной организации 107078 Москва, Каланчевская 27

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Код формы по ОКУД 0409806	
			Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за предыдущий отчетный год, тыс. руб.
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства		67353720	83834980
2	Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации		91375656	108753021
2.1	Обязательные резервы		15335306	15106366
3	Средства в кредитных организациях		38482052	51492905
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		103104863	99665940
5	Чистая ссудная задолженность	4.2	1503377764	1491720049
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи		186754771	209630077
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации		26237142	17445750
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения		98484771	115260664
8	Требования по текущему налогу на прибыль		2338464	4057661
9	Отложенный налоговый актив		15550915	15550915
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы		26164830	26723914
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		0	2000
12	Прочие активы		28191319	40147073
13	Всего активов		2161179125	2246840199
II. ПАССИВЫ				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		3855640	16707736
15	Средства кредитных организаций		151161444	228711699
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями		1594964756	1548772391
16.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей		683435367	680909288
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		70374470	93848525
18	Выпущенные долговые обязательства		70980876	67846090
19	Обязательства по текущему налогу на прибыль		1421462	8361228
20	Отложенные налоговые обязательства		1301822	1301822
21	Прочие обязательства		41808142	46992881
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		7074251	6772733
23	Всего обязательств		1942942863	2019315105
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)		59587623	59587623
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		1810961	1810961
27	Резервный фонд		2979381	2979381
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных		2797778	2250387

	бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)			
29	Пересценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		5207277	5207289
30	Пересценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Пересценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		155689466	150703892
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-9836224	4985561
35	Всего источников собственных средств		218236262	227525094
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
36	Возмозжные обязательства кредитной организации		3011936060	2965252303
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		102882121	103931664
38	Условные обязательства некредитного характера		10571221	0

Заместитель Председателя Правления
Главный финансовый директор

А. Е. Чухлов

Заместитель Главного бухгалтера

М. В. Шейко

