

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

Институт социально гуманитарных технологий
Направление подготовки 38.03.01. Экономика
Кафедра экономики

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Совершенствование управления банковской деятельностью в условиях современной экономики России

УДК 336.71:005.3(47+57)

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3636	Пашковский Владимир Олегович		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент кафедры экономики	Дукарт Сергей Александрович	канд. экон. наук		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Зав. кафедрой экономики	Барышева Галина Анзельмовна	д-р экон. наук, профессор		

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Универсальные компетенции</i>		
P1	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной экономической деятельности.	Требования ФГОС (ОК-14; ПК-9; 11)
P2	Эффективно работать индивидуально, в качестве <i>члена команды</i> , состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, с делением ответственности и полномочий за результаты работы и готовность <i>следовать корпоративной культуре</i> организации	Требования ФГОС (ПК-11; ОК-1,7,8)
P3	Демонстрировать <i>знания</i> правовых, социальных, этических и культурных аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.	Требования ФГОС (ОК-2;3;16; 15)
P4	<i>Самостоятельно учиться</i> и непрерывно <i>повышать квалификацию</i> в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК-2; 9,10,11) Критерий 5 АИОР (2.6), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i>
P5	Активно пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	Требования ФГОС (ОК -13; ПК-1,3,5,10)
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P6	Применять знания математических дисциплин, статистики, бухгалтерского учета и анализа для подготовки исходных данных и проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;	Требования ФГОС (ПК-1, ПК-2; ПК-3,4;5 ПК-7; ОК-5; ОК-4; ОК11,13)
P7	принимать участие в выработке и реализации для конкретного предприятия рациональной системы организации учета и отчетности на основе выбора эффективной учетной политики, базирующейся на соблюдении действующего законодательства, требований международных стандартов и принципах укрепления экономики хозяйствующего субъекта;	Требования ФГОС ПК-5; ПК-7; ОК-5,8
P8	Применять глубокие знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях, истории экономики и экономической науки для анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем	Требования ФГОС ОК-3,4; ПК-4,6,8,14,15);
P9	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, прогнозировать, анализировать и интерпретировать полученные результаты с целью принятия эффективных решений.	Требования ФГОС ПК-6; ПК-5; ПК-7; ПК-13;; ПК-8;
P10	На основе аналитической обработки учетной, статистической и отчетной информации готовить информационные обзоры, аналитические отчеты, в соответствии с поставленной задачей, давать оценку и интерпретацию полученных результатов и обосновывать управленческие решения.	Требования ФГОС ПК-4; ПК-5 ПК-7,8 ПК-10; ПК-13; ПК-5 ОК-1;2;3; ОК-6; ОК-13
P11	Внедрять современные методы бухгалтерского учета, анализа и аудита на основе знания информационных технологий, международных стандартов учета и финансовой отчетности	Требования ФГОС ПК-10;12 ОК-12
P12	осуществлять преподавание экономических дисциплин в общеобразовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования.	Требования ФГОС ПК-14; ПК-15;ОК-2;
P13	Принимать участие в разработке проектных решений в области профессиональной и инновационной деятельности предприятий и организаций, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Требования ФГОС (ПК-3,4,7; 11;12;13ОК-1,7, 8)
P14	Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений экономической науки в России и за рубежом, ориентированные на достижение практического результата в условиях инновационной модели российской экономики	Требования ФГОС ПК-4,9
P15	организовывать операционную (производственную) и коммерческую деятельность предприятия, осуществлять комплексный анализ его финансово-хозяйственной деятельности использовать полученные результаты для обеспечения принятия оптимальных управленческих решений и повышения эффективности.	Требования ФГОС (ОК – 7, 8, 12, 13; ПК – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,10, 11, 13)

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

Институт социально гуманитарных технологий
 Направление подготовки 38.03.01. Экономика
 Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ:
 Зав. кафедрой экономики
 _____ Г.А.Барышева
 «12» октября 2016 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

бакалаврской работы

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

Студенту:

Группа	ФИО
ЗБЗБ	Пашковский Владимир Олегович

Тема работы:

Совершенствование управления банковской деятельностью в условиях современной экономики России

Утверждена приказом директора (дата, номер)

№2047/с от 23.03.2017

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ;

<p>Исходные данные к работе</p> <p><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></p>	<p>Объект исследования - банковская деятельность исследуемого предприятия.</p> <p>Исходными данными являются : публикации периодической печати и сети Интернет, статистические данные, бухгалтерская (финансовая) отчетность ООО</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов</p> <p><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,</i></p>	<p>Основные задачи исследования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Раскрыть экономическое содержание банковской деятельности. 2. Охарактеризовать особенности функционирования банковской системы Российской Федерации. 3. Дать характеристику эмиссии банковских карт, как одному из основных видов

<i>подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	<p>банковской деятельности.</p> <p>4. Дать характеристику предприятия ПАО «Росбанк»</p> <p>5. Характеризовать структурное подразделение ПАО «Росбанк».</p> <p>6. Обозначить основные направления коммерческой деятельности ПАО «Росбанк».</p> <p>7. Провести анализ финансово-экономических показателей деятельности ПАО «Росбанк».</p> <p>8. Провести анализ обращения платежных карт в современных условиях на примере ПАО «Росбанк».</p> <p>9. Разработать рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами.</p> <p>10. Разработать рекомендации по совершенствованию работы с клиентами.</p>
<p>Перечень графического материала</p> <p><i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i></p>	2-таблицы

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	02.02.2017
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент кафедры экономики	Дукарт Сергей Александрович	канд. экон. наук		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3636	Пашковский Владимир Олегович		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 87 с., 13 рисунков, 3 табл.,
50 источников, приложений 6

Ключевые слова: совершенствование, банковская деятельность, банковская система, управление, эффективность.

Объектом исследования является банковская деятельность исследуемого предприятия.

Цель работы разработка рекомендаций по совершенствованию управления банковской деятельности в условиях современной экономики России.

В процессе исследования проводилась оценка банковской деятельности в условиях современной экономики России.

В результате исследования разработаны и обоснованы рекомендации по улучшению управления банковской деятельности.

Область применения: ПАО «Росбанк»

Экономическая эффективность/значимость работы заключается в том, что реализация предложенных мероприятий и рекомендаций позволит исследуемому предприятию повысить эффективность управления банковской деятельностью.

Определения, обозначения, сокращения

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Банковская система - комплекс всех видов банков и кредитных организаций, придерживающихся одного денежно-кредитного механизма и законодательного поля.

Банк - это коммерческое предприятие, цель которого получение максимальной прибыли, увеличивающей собственный капитал банка и автоматически состояние его владельцев.

Корпоративная социальная ответственность – это система добровольных отношений между сотрудниками, руководителем и обществом, которая направлена на совершенствование социально-трудовых отношений.

В данной работе применены следующие сокращения и обозначения с соответствующими определениями:

КСО - корпоративная социальная ответственность

ЦБ – Центральный банк

КБ – корпоративный банк

ПО – Программное обеспечение

ЗСК – Знай своего клиента

ПАО – публичное акционерное общество

АО – акционерное общество

ООО – общество с ограниченной ответственностью

BSGV – Банк Сосьете Женераль Восток

Оглавление

Введение	8
1 Теоретические аспекты банковской деятельности в условиях современной экономики России	11
1.1 Основные понятия и определения банковской деятельности	11
1.2 Особенности функционирования банковской системы Российской Федерации.....	24
1.3 Эмиссия банковских карт как один из основных видов банковской деятельности.....	29
2 Совершенствование управления банковской деятельности на примере ПАО «Росбанк»	33
2.1 Краткая характеристика предприятия	33
2.2 Структурное подразделение ПАО «Росбанк»	35
2.3 Основные направления коммерческой деятельности ПАО «Росбанк»	37
2.4 Анализ финансово-экономических показателей деятельности ПАО «Росбанк».....	37
2.5 Анализ обращения платежных карт в современных условиях на примере ПАО «Росбанк	44
3. Мероприятия по совершенствованию управления банковской деятельности.....	54
3.1 Рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами	54
3.2 Рекомендации по совершенствованию работы с клиентами	60
Задание для раздела «социальная ответственность»	65
Анализ факторов внутренней социальной ответственности.....	68
Анализ факторов внешней социальной ответственности	69
Заключение	73
Список использованных источников	76
Приложение А.....	82
Сведения об эмиссии и эквайринге банковских карт «Росбанк»	82
Приложение Б. Тарифы на обслуживание банковской карты « Мой стиль» в ПАО «Росбанк».....	83
Приложение В. Матрица кросс-продаж для физических лиц	84
Приложение Г Матрица кросс-продаж для юридических лиц	85
Приложение Д Структура расчетных и кредитных карт.....	86
Приложение Е. Основные финансовые показатели банка нарастающим итогом, млн руб.	87

Введение

В современной рыночной экономике банковская система играет огромную роль. Её деятельность связана с процессом воспроизводства. Банки - элементы банковской системы, опосредуют связи между субъектами экономики, и любое изменение в банковской системе тем или иным образом будет затрагивать всю экономику. Из этого следует, что надежная банковская система является важным условием эффективного функционирования всей рыночной экономики. Именно поэтому, сегодня одним из актуальных вопросов в современной рыночной экономике России стал вопрос об изучении оптимизации банковской деятельности.

Банки составляют неотъемлемую часть современного денежного хозяйства, их деятельность связана с потребностями воспроизводства. Банки устанавливают связи между промышленностью и торговлей, сельским хозяйством и населением, обслуживая интересы производителей и находясь в центре экономической жизни. Сфера их деятельности не имеет ни географических, ни национальных границ. Банки обладают большой финансовой мощью и значительным денежным капиталом.

В современном обществе банки занимаются разнообразными видами операций: организуют денежный оборот и кредитные отношения, осуществляют финансирование промышленности и сельского хозяйства, через них осуществляются посреднические сделки и купля – продажа ценных бумаг. Только финансово устойчивые и конкурентные в мире банки могут обеспечить преумножение богатства страны.

Данная проблема привлекала внимание многих авторов. Так, например, в работе Н.В. Коротаевой и Т.В. Борисовой исследовано развитие банковской системы в современной России и выявлены наиболее общие тенденции и закономерности[33].

В работе Гордеева С.О. отмечено, что успешное развитие национальной экономики при углублении рыночных отношений невозможно без расширения

участия банков и банковской системы в целом на новом качественном уровне[34].

Проанализировав литературу, можно сделать вывод, что в наше время существует огромное количество различных методик и видов программного обеспечения для работы банка, но они охватывают не большую долю деятельности банка. Тем самым, в банках появляется множество различных систем и программных обеспечений, что только мешает стабильной работе сотрудников. Мною будет предложено комплексное решение проблемы по оптимизации работы банка в сфере обслуживания клиентов.

Целью исследования является разработка рекомендации по совершенствованию управления банковской деятельности в условиях современной экономики России.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить основные понятия и определения банковской деятельности;
2. Выявить основные особенности функционирования банковской системы Российской Федерации;
3. Проанализировать процесс эмиссии банковских карт как один из основных видов банковской деятельности;
4. Изучить краткую характеристику предприятия;
5. Определить структурное подразделение ПАО «Росбанк»;
6. Выявить основные направления коммерческой деятельности ПАО «Росбанк»;
7. Провести анализ обращения платежных карт в современных условиях на примере ПАО «Росбанк»;
8. Предложить рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами;
9. Сформировать рекомендации по совершенствованию работы с клиентами.

Методы исследования: анализ литературы; анализ нормативных документов организации и нормативно-правовых актов РФ; наблюдение; статистический анализ; финансовый анализ.

Информационная база исследования: нормативно-правовые акты РФ; учебно-методическая литература; научные периодические издания; бухгалтерский баланс предприятия и т.д.

При написании выпускной квалификационной работы были проанализированы работы выше упомянутых авторов, а также подробно изучен персональный сайт ПАО «Росбанк».

1 Теоретические аспекты банковской деятельности в условиях современной экономики России

1.1 Основные понятия и определения банковской деятельности

Банковская система - комплекс всех видов банков и кредитных организаций, придерживающихся одного денежно-кредитного механизма и законодательного поля.

Банковская система состоит из таких элементов: центральный банк, коммерческие банки, кредитные организации, имеющие лицензию, разрешающую им совершать различные банковские операции.

Банковская система должна соответствовать таким требованиям: устойчивость, экономичность, целостность, единообразие, целенаправленность, гибкость, оперативность, надежность, оптимальность.

Банковская система в каждом современном государстве - важнейшая составляющая экономической системы. Термин «система» означает «целое, которое состоит из отдельных частей», выражаясь языком философов «комплекс взаимосвязанных элементов, имеющих единство с внешней средой»[29].

Элементы банковской системы - кредитные организации, банковская инфраструктура и свод законов.

Кредитные организации: Центральный банк; коммерческие банки; кредитные небанковские организации.

Банковская инфраструктура - все службы и предприятия, обеспечивающие результативную деятельность этого организма: политика информационной поддержки учреждения - кредитные бюро, консалтинговые службы; внутренние акты нормативного характера, методики, устанавливающие правила совершения всех операций; научное и методическое обеспечение, предусматривающее наличие банковских ассоциаций и учреждений, проводящих исследования, необходимые для эффективной работы

всех структур системы; кадровое обеспечение, профильные вузы, бюро занятости[11].

Банковское законодательство - свод всех законов и гражданско-правовых норм, регулирующих товарно-денежные отношения, складывающиеся при осуществлении банками и кредитно-финансовыми учреждениями своей деятельности.

Банковская система:

- элементы, представляющие собой единый организм;
- в каждой стране имеет свои особенности и специфику;
- при необходимости способна быстро осуществлять взаимозаменяемость элементов, но ей характерны высокие системные риски;
- постоянно развивающийся организм;
- имеет признаки предприятия «закрытого» типа - банковская тайна, лицензирование;
- саморегулирующая система - сама способна поддерживать параметры, необходимые для динамичного развития;
- самоорганизующаяся структура - сама выбирает, и сама управляет функциями, необходимые для выполнения поставленных задач.

Требования к банковской системе: должна быть целостной, надежной, экономичной, гибкой, устойчивой, целенаправленной, оперативной, оптимальной[14].

Главный показатель банковской системы - целостность, любые даже маленькие нарушения могут породить цепь разрывов связей между элементами, что приведет к сбоям в механизме функционирования.

Устойчивость - независимо от того какие факторы - внешние или внутренние будут влиять на систему, она при всех неблагоприятных для нее обстоятельствах обязана свои основные свойства сохранить. К сожалению, устойчивость - фактор не постоянный. Она только тогда может быть одной из характеристик, когда система развивается в экономической среде равномерно.

Целенаправленность - эффективно функционирует лишь тогда, когда перед ней поставлены цели и задачи на ближайшую и дальнюю перспективу, по сути это план действий, маршрут к достижению определенного результата, который отражен в документах.

Чтобы система могла достичь этих целей она должна обладать определенными ресурсами - финансовыми, материальными, интеллектуальными, трудовыми.

Гибкость - система должна быть в постоянной готовности своевременно отреагировать на все вызовы внешней среды, должна быть способной к адекватным мерам, необходимых для выполнения новых поставленных задач.

Требование единообразия - все элементы строго подчинены единым принципам построения и функционирования.

Оперативность - работа финансовой структуры должна быть выстроена так, чтобы не допустить никаких необратимых изменений в период между принятием решения и до финальной точки его выполнения. Если подобное условие не будет выполнено, то действия, которые должны исчерпать возникшую проблему свою значимость и актуальность потеряют.

Банковская система должна быть надежной - обязательства, взятые перед вкладчиками и кредиторами при любых обстоятельствах она должна быть способной выполнять.

Основные показатели надежности банка - ликвидность, кредитоспособность и платежеспособность.

Оптимальность - на всех уровнях установить самый эффективный способ связи и управления.

Экономичность - работу выстроить так, чтобы поставленные задачи выполнялись с наименьшими затратами на управление системой.

Элементы банковской системы: банки, специальные финансовые учреждения, которые статусом банка не обладают, но операции выполняют, а также вспомогательные предприятия, входящие в состав инфраструктуры и обеспечивающие жизнедеятельность банков[12].

Параметры, согласно которым банки классифицируют следующим образом.

По форме собственности: государственные, частные, коммерческие, кооперативные, смешанные.

Центральные - Банк России и Внешэкономбанк - собственность государства.

Коммерческие банки – чаще всего частные.

Во многих странах мира законодательно разрешен допуск иностранных банков на национальные рынки. Во Франции, к примеру, нет никаких ограничений. В России и Канаде введены квоты. Российское законодательство, к примеру, установило 15% порог для совокупного иностранного капитала.

По функциональному назначению банки бывают: эмиссионные, депозитные и коммерческие. Для большинства государств мира существует одна закономерность: эмиссионные и центральные банки выступают в одном лице, т.е. функции этих банков совмещаются.

Центральный банк играет ключевую роль в современных денежно-кредитных системах. У него всего лишь одна функция, но самая важная для национальной экономики - занимается эмиссией денег, выпускает их в оборот. Обслуживание клиентов - в его функциональные обязанности не входит.

У депозитных банков совсем другая направленность. Их специализация - прием вкладов. Эти кредитные учреждение имеют постоянный контакт с частными и корпоративными клиентами - оказывают им полный комплект услуг.

Коммерческие банки хоть и признаны особым видом предпринимательства, по сути выполняют аналогичные функции - для юридических и физических лиц осуществляют все виды операций, не запрещенные законодательством.

По типу выполняющих операций банки бывают универсальными и специализированными. Универсальные банки выполняют полный пакет банковских услуг. К таким финансовым учреждениям относятся также

ипотечные банки и кредитные организации, осуществляющие внешнеэкономические операции[13].

Приоритетным в России считается развитие универсальных банков - их относят к более устойчивым. Эксперты убеждены, что универсальность создает самые удобные условия для клиентов, ведь позволяет в одном учреждении получать больше видов банковских продуктов.

Существует мнение, что специализация стимулирует банки идти по пути улучшения качества и снижения себестоимости услуг. Практика других стран мира показала, что эти кредитные организации ни в чем не уступают друг другу, поэтому при создании подобных структур, их основатели без всяких опасений могут выбирать свой стратегический путь - развиваться или по линии специализации, или по линии универсальности.

В зависимости от того какие отрасли обслуживают: многоотраслевые и состоящие в партнерских отношениях с одной из отраслей или подотраслей. К примеру, автомобильная, строительная и т.д.

Так сложилось исторически - в России больше многоотраслевых банков, считается, что их банковские риски - низкие.

Одновременно действует много банков, учрежденных группой предприятий. В большинстве случаев только учредители и есть их постоянными клиентами, только их они обслуживают. Отсюда существует высокий риск невозврата кредитов.

В зависимости количества филиалов банки бывают безфилиальные и многофилиальные. Сбербанк РФ - лидер по количеству филиалов.

Сфера обслуживания тоже выступает одним из критериев для классификации. По этому критерию банки бывают: международные, национальные, региональные, межрегиональные.

Региональные, вместе с муниципальными обслуживают отдельно взятый местный регион - район область, край. Такие кредитные организации не только способствуют развитию кредитно - финансовой системы своего региона, методом кредитования дают толчок развитию мелкого и среднего бизнеса, но и

аккумулируют финансовые ресурсы для решения самых острых проблем местных жителей - строительства дорог, установка энергосберегающих систем и т.д.

По масштабам деятельности: малые, средние, крупные банки, банковские консорциумы, межбанковские объединения.

Учреждения мелкого кредита очень популярны в Европе, США. К ним относятся ссудо-сберегательные банки, строительно-сберегательные кассы, кредитная кооперация.

Экспертная точка зрения: союз коммерческих банков и кредитных организаций с небольшим уставным капиталом существенно ослабляет позиции банковской системы.

У банков специального назначения своя миссия - финансируют только государственные программы. Они выполняют свои основные операции только если поступит указание от исполнительной власти. Выполняют также операции, предусмотренные статусом банка.

Действуют и кредитные организации, статуса банка не имеющие, они выполняют лишь отдельные операции, их статус лицензии не требует.

Банковская инфраструктура-элемент банковской системы. Вспомогательные службы, агентства обязаны обеспечить благоприятные условия функционирования банков - поиски и обучение специалистов, обеспечение необходимой информацией, методическим материалом, предоставление современных образцов коммуникаций, принятие мер для обеспечения безопасности.

Банковские работники должны быть всегда в курсе всех экономических дел - чем дышит экономика страны, какая финансовая обстановка предприятий, отраслей, которые являются их клиентами. Ежедневная оперативная информация для них - инструмент, который позволяет сложить финансовый портрет заемщика, сделать оценочные заключения о финансовых перспективах клиентов, на основе информационных сводок сделать прогноз развития делового и экономического рынка, консультировать на предмет

целесообразности финансовых поступков, спрогнозировать возможные последствия их финансовых решений[18, с.122].

Банковская инфраструктура требует обязательного наличия обеспечения методическим материалом. Отличительная черта российских коммерческих банков - очень часто они осуществляют операции согласно правилам собственных методик, главная причина - нет унифицированных подзаконных актов.

Кадровое обеспечение - самый важный элемент банковской инфраструктуры.

Количество субъектов рыночного хозяйства стремительно растет, автоматически увеличивается объем банковских операций. Инновационные трансформации, внедрение различных технологических новшеств – это качественный рост эффективности услуг в любой экономической сфере, в том числе и банковской. Это основа роста экономики, движущая сила прогресса. Повысить уровень обслуживания и улучшить качество услуг высокоскоростных сервисов сегодня возможно банкам только путем снижения до минимума затрат, как финансовых, так и временных. Для этого они пошли по пути разделения и дифференциации способов передачи финансовой информации, что дало возможность разработать концепции использования различных каналов связи[19, с.99].

Интернет - революция дала банкам возможность действовать в киберсреде, для которой понятия расстояние в привычном смысле слова не существует, в считанные секунды можно менять страны и континенты, поэтому именно в эту киберсреду они и стремятся.

Оптимальной моделью банка ближайшего будущего, считают аналитики, станет финансовое учреждение, которое в одно сможет слить две важнейшие инновации: интеграцию всех каналов распределения с интеграцией самых совершенных инструментов.

Итог - конкурентная ситуация вынуждает учреждения внедрять современные каналы связи. Факты свидетельствуют, что новыми средствами

связи, обеспечивающими высокую скорость платежей и расчетов, постепенно оснащается и российская банковская система.

Банковское законодательство - основа банковской системы, без которой весь этот финансовый организм, отражающий степень благополучия экономики не в состоянии сделать даже первый шаг. Это регулятор, четко указывающий с чего начать, чтобы создать, каких норм надо придерживаться, кто может быть партнером и что запрещено. В России уже функционирует немало федеральных законов, четко регламентирующих банковскую систему - «О Центральном банке Российской Федерации» (2002 г.), «О банках и банковской деятельности» (2002 г.), «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций» (1999 г.), «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (2003 г.). Изучение мировой практики показало, что законодательная база о банковских институтах имеет немало белых пятен и не урегулированных моментов и требуют дополнений законами, которые укажут правовую норму создания и деятельности новых структурных объединений и новообразований - холдингов, консорциумов, кредитной кооперации и других институтов мелкого кредита.

Банковское дело уверенно продвигается вперед, совершенствуется, создает банковские продукты нового образца и совершает экспансию на новые банковские рынки, это движение по пути развития требует законодательного урегулирования. Банковское право уже состоит также из множества законов, координирующих и регламентирующих систему электронных платежей, банковскую тайну, кредитное дело, банкротство банков и др.

Успех банков не возможен без сотрудничества с различными институтами. Эту взаимосвязь в России частично уже регулируют Гражданский кодекс РФ, Закон «О рекламе», а также специальные законы, обеспечивающие регулирование параллельно действующих институтов, которые касаются и деятельности банков. В ряде стран действуют законы о бирже, акциях и ценных бумагах, об ипотеке, трастах, инвестиционных фондах и др.

Банки вне банковского рынка не могут выполнять свои основные функции, это главный атрибут их деятельности, на этой площадке идет процесс концентрации ресурсов, существует возможность реализовать созданные банковские продукты.

Два фактора, при которых невозможно концентрировать значительные объемы ресурсов для крупных инвестиционных проектов - инфляция и экономический кризис. Они разрушают механизм рынка, из-за чего нет возможности для аккумуляции средств под инвестиционные проекты. Эти процессы еще больше усугубляют ситуацию и провоцируют дальнейший спад экономики.

Самое распространенное представление о банке современного образца - это учреждение, организация. Организация (от франц. organisation) — объединение групп, людей, которые сообща будут прилагать все свои усилия на выполнение утвержденной задачи и для достижения поставленной цели, совместными усилиями будут внедрять в жизнь принятую программу и осуществлять ее будут, придерживаясь определенных правил и процедур.

Многие считают банк органом экономического управления. Во времена государственной монополии на банковское дело, банк с государством был единым организмом, трансформировался в составную часть государственного аппарата управления, а точнее стал частью механизма государства и инструментом контроля над деятельностью народного хозяйства. Банк из кредитной организации превратился в надзорный орган, плюс ко всему на эту финансовую структуру были возложены совсем несвойственные задачи и функции - докладывать о просчетах в финансовой сфере, хозяйственных недоработках на предприятиях. И они стали главным назначением банков.

Такие своеобразные полномочия и специфическая роль в обществе сформировали совсем другое толкование банка - как элемента надстройки. И это не просто слова - в период, когда централизованное управление было главенствующим и когда банковский и государственный аппарат срослись и стали практически единым целым, банк приобрел все признаки все признаки

надстройки. Даже чисто финансовые функции выполнялись не естественным для кредитных организаций путем - распределялись кредитные ресурсы по разрядке и указанию сверху. Царил принцип нормативного и директивного распределения, при котором был тотальный контроль за распределением ресурсов из единого экономического центра, существовал директивный характер безналичных расчетов между предприятиями, принцип «один банк для клиента» убивал любые ростки коммерциализации, возведения основы для развития между субъектами банковской сферы полноценных рыночных отношений.

Переход экономики страны к рынку, к качественно новым моделям и методам хозяйствования и финансовой деятельности, кардинально изменил статус и положение банков, их функции, предназначение и трактовку его сути. В довольно короткий период времени банки быстрыми темпами трансформировались, существенно изменили свои качества и перестал быть частью государственного аппарата управления.

Банк зачастую считают посреднической организацией. Но в действительности все немного иначе. Банку многократно приходится выступать заемщиком, кредитором и посредником, но он не является ни кредитором, ни заемщиком, ни посредником. Это лишь фрагменты его деятельности. Каждое предприятие за годы работы, каждый человек за всю свою жизнь неоднократно был дающим в займы, получателем ссуд и выступал в роли посредника, но, несмотря на это, никто из них превратился в банк. Кредитные организации в этих трех ролях выступают действительно постоянно, но в этих качествах основную суть свою они не раскрывают.

Еще одна уникальная особенность кредитных организаций. Ни одна биржа без банков не сможет организовать рынок биржевых товаров, они ее неперемные участники. На этой торговой площадке банки выступают в двух ипостасях - организаторы биржевых операций и исполнители торговых сделок. Но это не значит, что они стали частью биржи[45].

Основные функции банка: накопление денежных средств, регулирование денежного оборота, осуществление платежного оборота, посреднические функции, выдача кредитов, валютные операции, управление и хранение ценных бумаг и т.д. На современном этапе все эти функции настолько прочно вошли в жизнь граждан и стали их необходимостью, что идеально вписались в разряд обязательных для всех банковских структур.

Сущность и функции определяют роль банка в экономике страны. Роль - это его предназначение: для чего создан, действует, развивается, а это в основном концентрация свободных средств и капиталов для бесперебойной работы предприятия, для развития, движения вперед. Плюс ко всему банк должен быть в постоянном поиске более эффективного оборота денежных средств.

Центральный банк - кредитное учреждение с государственной формой собственности. В России это Банк России. Главный банк страны, наделенный функциями эмиссии денег и регулирование всей кредитно-банковской системы.

Банк России - юридическое лицо; принцип независимости - основа его деятельности. Он не входит в структуру федеральных органов власти. Обладает этот институт исключительным правом денежной эмиссии и организации денежного обращения, его уставный капитал - федеральная собственность. Он наделен финансовой независимостью - за счет собственных доходов оплачивает все свои расходы; регистрация в налоговых органах не предусмотрена; государство не отвечает по обязательствам Банка России и наоборот: Банк - по обязательствам государства, если такие обязательства не прописаны в двухстороннем договоре[7, с.134].

Только Государственной Думе Федерального Собрания РФ подотчетен этот банк. В деятельность банка запрещено вмешиваться органам власти всех уровней.

Центральный банк — госучреждение, не имеющее права менять свой статус.

Основные функции:

1. эмиссия денег
2. управление и хранение золотовалютными резервами;
3. ведение текущих счетов правительства;
4. отвечает за сохранность резервного фонда;
5. выдача кредитов коммерческим банкам;
6. контроль над деятельностью кредитно-финансовых организаций;
7. кредитно-денежное регулирование экономики.

Коммерческий банк - кредитной учреждение, сосредотачивающее капитал для дальнейшего выгодного размещения на денежном рынке и выполняющее поручения клиентов.

Коммерческие банки - представители среднего звена кредитно - финансовой пирамиды. Это своеобразные супермаркеты, торгующие кредитами. Чтобы иметь товар, банку необходимо первоначально скопить свободные денежные средства, то есть создать финансовые ресурсы.

Финансовые ресурсы коммерческого банка: уставной фонд; нераспределенная прибыль; привлеченные средства - депозиты.

У коммерческого банка более широкие полномочия - он концентрирует капиталы физических и юридических лиц и размещает их на финансовом рынке. Согласно статистике, финансовые ресурсы - это 80% привлеченных средств за счет вкладов и депозитов[46].

Их основные функции:

- привлечение временно свободных денежных средств и превращение их в капитал;
- выдача кредитов населению, государству, предприятиям;
- выпуск кредитных денег;
- осуществление расчетов и платежей;
- эмиссионно-учредительская функция;
- информирование, консультирование.

Банк - это коммерческое предприятие, цель которого получение максимальной прибыли, увеличивающей собственный капитал банка и

автоматически состояние его владельцев. Но в погоне за прибыльностью, банкам необходимо всегда помнить о своей ликвидности и безопасности. Банк, может оказаться неплатежеспособным, если не умеет соизмерять свои силы, выдает ссуды в огромных количествах и не обеспечивает ликвидность при форс-мажорных обстоятельствах.

Основополагающий принцип банков - ни в коем случае не выходить за реально имеющиеся ресурсы. Еще одному строгому правилу должен следовать коммерческий банк: количество собственных ресурсов должно соответствовать количеству кредитных вложений. При любых обстоятельствах надо сохранять баланс между характером банковских активов и спецификой мобилизованных им ресурсов. По сути дела, это означает надо держать под контролем сроки обеих сторон[30].

Тупиковая, кризисная ситуация может создаться, если не обратить на такой важный момент. Банки обычно берут на хранение деньги на короткие периоды - краткосрочные вклады или до востребования, а сами вкладывают их чаще всего в долгосрочные ссуды. Если между сроками принятых и вложенных средств будет огромный разрыв, то способность без задержек расплачиваться по своим обязательствам (т.е. его ликвидность) оказывается под угрозой. Логика подсказывает, что кредитные учреждения ни в коем случае не должны направлять на кредиты всю сумму средств, предложенную на хранение вкладчиками, так как некоторые из них попадают в такие жизненные ситуации, что вынуждены отзываться свои деньги раньше установленного договором времени.

Но на практике ситуация складывается иначе - банки способны выдать деньги займы на всю сумму депозитов, но при этом и выполнить и форс-мажорные просьбы вкладчиков. Но подобная практика - это огромные риски и поэтому, чтобы соблюсти правила и обеспечить собственную безопасность банки не идут скользкому пути - всегда имеют на форс - мажорные случаи, так сказать, неприкосновенный запас - фиксированную часть средств вкладчиков

т.е. существует незадействованная часть депозитов. Сумма незадействованного капитала составляет резервы банка.

Банк обычно рассматривается как финансовое учреждение, выдающее коммерческие ссуды и принимающее вклады. Эти два вида услуг в свою очередь бывают активными и пассивными.

Как итог, банки на современном этапе выполняют множество различных видов банковских операций. Они не только занимаются организацией денежного потока и выстраивают кредитные отношения, через них осуществляется финансирование предприятий, хозяйствующих в стране, торговые сделки по ценным бумагам, операции страхового характера. Они ведут активную информационную политику, консультируют, являются стороной обсуждения различных программ, касающихся экономики и хозяйственной деятельности промышленного и сельскохозяйственного комплекса страны.

1.2 Особенности функционирования банковской системы Российской Федерации

Кредитными организациями еще принято называть банки. Оно вполне объяснимо, ведь кредитование - их главная деятельность, и она так устроена, что практически все роды деятельности напрямую или косвенно связаны с кредитами.

Рыночная экономика существенно изменила систему банков, их правовой статус и наполнение функций. Главное новшество и существенная экономическая метаморфоза - в банках прекратилось безраздельное господство государственной собственности.

Сегодня на рынке банковской сферы в равных условиях конкурируют кредитные организации всех форм собственности.

Банковская система РФ - это все кредитные структуры, которые осуществляют свою деятельность в стране:

- Центральный банк РФ;

- кредитные организации;
- филиалы и представительства в РФ иностранных кредитных;
- организации и группы кредитных организаций.

Эксперты убеждены, что есть все основания такие финансовые учреждения, как союзы и ассоциации кредитных организаций считать составной частью системы. И акцентируют на особом статусе Ассоциации российских банков (АРБ).

В статье ФЗ «О банках и банковской деятельности» дается четкое определение, и указываются все полномочия кредитной организации. Закон констатирует, что подобная структура обязана быть юридическим лицом. Есть подробное описание того, каким способом этот субъект хозяйствования может осуществлять свою деятельность – получать прибыль: ему разрешены банковские операции, предусмотрены этим Законом при наличии лицензии Банка России.

Что касается их собственности - никаких запретов, как в случае с Банком России не существует, им закон позволяет все разнообразие форм.

Еще одно требование - они должны иметь статус коммерческой организации. Кредитные организации подразделяются на банки и небанковские кредитные организации.

На современном этапе банковская система РФ согласно закону, имеет двухуровневое построение: верхний уровень – ЦБ РФ; нижний уровень – участники банковской системы всех видов. Общепризнанной считается точка зрения: качественные изменения в ходе развития банковской системы ни в коем случае не должны изменить двухуровневый характер ее организационного построения.

Банковскую систему современного образца характеризуют две фундаментальные особенности: первая - она регулируемая, причем двумя центрами - саморегулирование и Центральный банк; вторая - рыночная, в

условиях нарастающей конкуренции кредитные институты, как коммерческие предприятия, на рынке выступают продавцами банковских услуг.[26]

Руководит и управляет Банком России Совет директоров. Это высший орган, он коллегиальный - состоит из председателя и 12 членов Совета, они выполняют свои полномочия на постоянной основе. Совет также разрабатывает стратегический путь Банка, основные направления.

Должность Председателя - назначаемая, законодательном установлен четырехлетний срок пребывания на этом посту. Процедура его назначения - Президент предлагает кандидатуру не позднее, чем за три месяца до истечения полномочий, а Государственная Дума утверждает его большинством голосов парламентского состава. В случае досрочного освобождения от должности Президент должен определиться с кандидатурой на эту должность в двухнедельный срок. Если депутаты ее отклонят - на раздумье Президенту снова дается половина месяца.

Есть два ограничения: первое - одна кандидатура более двух раз не может вноситься, второе - общий срок полномочий одного и того же лица не может превышать три каденции.

Полномочия членов Совета тоже 4 года. Аналогичная и процедура их назначения - утверждаются Госдумой по представлению Президента.

Заседания этого высшего органа, согласно уставу, проходят один раз в месяц. Назначение заседаний - право первых руководителей в лице Председателя и его заместителя. Заседание созывается в том случае, если этого потребуют не менее трех членов Совета.

Закон оговаривает следующее - члены Совета не могут быть депутатами законодательных и членами исполнительных органов всех уровней. Еще одно ограничение - они не должны состоять в политических партиях и не должны входить в состав руководящих органов религиозных и общественных организаций.

Банк России - единая централизованная система с вертикальным управлением. Состоит она из центрального аппарата, территориальных

учреждений, расчетно-кассовых центров, учебных заведений и других предприятий, необходимых для обеспечения жизнедеятельности Банка. Республиканские банки также признаны территориальными.

25 департаментов и два управления осуществляют реализацию функций, возложенных на Центральный банк.

Коммерческие банки - основа банковской системы. Они оказывают физическим и юридическим лицам полный комплект банковских услуг и осуществляют активные и пассивные операции.

На деятельность банка, как субъекта хозяйствования в рыночной экономике, оказывают влияние внутренние и внешние макро - и микроэкономических факторы. Следовать законам спроса и предложения вынуждает их рынок денег, ценных бумаг, кредита.

Но самое существенное влияние на поведение кредитных организаций оказывает денежно-кредитная политика правительства и Центрального банка, в арсенале которых целая система государственного регулирования и контроля.

Коммерческие банки должны всегда помнить первый и основополагающий принцип деятельности - никогда не выходить за пределы реально имеющихся ресурсов. Этот принцип трактуется так: банк может осуществлять кредитование других банков, перечислять безналичные платежи в их пользу и получать наличные деньги только в пределах остатка средств на своих корреспондентских счетах[48].

Такое жесткое правило надо обязательно соблюдать, потому что возможности коммерческих банков по самостоятельному созданию денежных средств, на счетах своих клиентов значительно ограничены.

Второй принцип не менее важный, речь идет об экономической самостоятельности, одна из фундаментальных основ которой - экономическая ответственность за результаты своей деятельности. Кроме этого она подразумевает право свободно распоряжаться привлеченными и собственными средствами, самостоятельный выбор вкладчиков и клиентов, свободное распоряжение доходами, оставшихся после уплаты налогов.

Третий принцип касается двухсторонних отношений банка и клиентов, в основе их традиционные рыночные отношения. Это означает, что при предоставлении всех банковских услуг, банк во главу угла ставит рыночные критерии ликвидности, прибыльности и риска. Общегосударственные интересы не могут быть ориентацией банков – это неизбежно приведет к печальному итогу - кризису ликвидности.

Главная задача каждого предприятия в условиях рынка - обеспечить прибыльность, организовать эффективный процесс выпуска на рынок высоко конкурентных продуктов - товаров и услуг. В этом и есть их общий государственный интерес банков - большое количество успешных предприятий дадут толчок для высоких темпов развития экономики страны, что в свою очередь положительно скажется на жизни граждан[25, с.56].

Кризис ликвидности в лучшем случае тянет за собой сбой в проведении платежей, частичную неплатежеспособность, а если вовремя не принять экстренных мер - ситуация может перешагнуть опасный рубикон и прийти к полному прекращению деятельности платежной системы.

Кризис ликвидности одного банка - локальный сбой в банковской системе, а когда подобная ситуация сложится в нескольких кредитных ситуациях наступит паралич как всей банковской системы, так и экономики страны. Вот почему банкам следует четко балансировать между риском недополучения дохода и риском избыточных доходов. Любой просчет может поставить под угрозу деятельность своего предприятия, банковской системы и экономики страны[49].

Четвертый принцип - коммерческие банки не смогут осуществлять свою деятельность, если к ним будут применяться административные методы регулирования Их сущность и работа в условиях рынка требуют свободы, а потому к ним могут применяться только косвенные экономические методы регулирования. Здесь актуален такой постулат: государство может устанавливать для них только "правила игры", но приказывать им что-то не должно.

Исходя из этого, основная функция Центрального банка: гарантировать банкам стабильную среду для функционирования, обеспечить устойчивость рубля - стабильный обменный курс по отношению к ведущим мировым валютам, способствовать укреплению банковской системы, создавать условия для эффективного функционирования платежной системы. Коммерческие банки в свою очередь выполняют такие функции в экономической системе: посредничество в кредите, методом перераспределения денежных средств, которые на определенный период высвобождаются в процессе кругооборота фондов предприятий и доходов частных лиц; способствовать стимулированию накоплений в хозяйстве.

1.3 Эмиссия банковских карт как один из основных видов банковской деятельности

По данным Банка России, 70.47% банков осуществляет эмиссию и/или эквайринг платежных карт (439 банков из 623), на 1 января 2017 года они эмитировали--- банковских карт, что на 19 меньше, чем в прошлом году[27]. Согласно отчету Национальной системы платежных карт (НСПК), в котором был представлен анализ и сегментация рынка по платежным системам, год назад лидером российского рынка банковских карт стала Mastercard – 49,4%, на втором месте - Visa – 44,7%, и почти 6% - это совокупный " урожай" всех остальных российских платежных систем - «Мир», «Золотая Корона», ПРО100, NCC/UnionCard, а также международных AmEx, Diners Club, JCB, UnionPay.

Сегодня карточный рынок фиксирует поступательный рост количества карт «Мир». Стартом для массовой их эмиссии стала осень 2016 года. Это подтверждают такие цифры: в середине июля 2016 число эмитированных карт этой системы составляло 220 тысяч, а уже через три месяца - был покорен рубеж в 1 миллион карт. До конца 2017 года банки, входящие в платежную систему «Мир», планируют эмитировать 16 млн карт, а к 2019 - не менее 120 млн карт под брендом «Мир» [30].

Абсолютный лидер по выпуску карт - ПАО Сбербанк, его доля составляет более трети всех эмитированных банковских карт.

Вырвались в лидеры и дебетовые карты без овердрафта – их выпущено 176,8 млн штук; дебетовых карт с овердрафтом на 1 января 2017 года находится в обращении 37,6 млн штук. Доля расчетных карт в общем их выпуске достигла 88%.

Классических кредитных карт выпущено 29,5 млн штук (12% от общего числа дебетовых и кредитных карт). (Приложение Д) Пользуются успехом и предоплаченные карты, их выпущено достаточно много, но в информационных справочниках Центрального Банка нет о них никаких данных. [25].

Банковская карта - с помощью этого инструмента проводятся безналичные расчеты. Привязана она к одному или нескольким расчетным счетам в банке. Ее главное предназначение - дать возможность предприятиям и гражданам совершать различные операции с деньгами, которые находятся у кредитной организации.

Порядок выпуска и использования банковских карт регулирует ЦБ РФ. Специальное положение предусматривает три вида банковских карт - кредитные, расчетные и предоплаченные.

Предназначение кредитной карты - предоставить возможность ее владельцу совершать различные операции и при этом вести расчеты деньгами банка в пределах установленного лимита, указанного в договоре.

Немного другое предназначение расчетной карты - она тоже дает возможность ее владельцу оплачивать различные услуги и товары, но в пределах установленного банком расходного лимита и за счет средств клиента, находящихся на банковском счете или кредита по системе овердрафт.

Предоплаченная карта дает право ее владельцу получать наличные деньги и совершать операции, расчеты по которым осуществляет кредитная организация, а также позволяет ему требовать у банка выплат и выдачи запрошенных денег.

Категории держателей у этих видов карт разные. Владельцами кредитных и расчетных карт, выпущенных различными банковскими организациями, могут быть физические и юридические лица, а также частные предприниматели. А вот владельцами prepaid карт - только физические лица, не имеющие статуса частного предпринимателя.

Стать владельцем карты может каждый, кто заключит договор с банком или небанковской кредитной организацией на эмиссию расчетной или кредитной карты. В нем указываются условия предоставления средств, начисления и уплаты процентов по кредиту и на остатки, а также порядок возврата денег.

Для совершения платежа по банковской карте, необходимо, чтобы на ней была достаточная для этого сумма.

Банковская карта дает право осуществлять любые операции, не ограниченные законом:

- в банке или по Интернету снять деньги в рублях или в иностранной валюте;
- в стране пребывания снять деньги в валюте;
- оплатить стоимость товара рублями - в своей стране, в иностранной валюте - за рубежом.

Владелец имеет право осуществлять оплату, даже если валюта проводимой операции отличается от валюты на счете. За осуществление такой операции, согласно договору, будут начислены проценты за конвертацию.

В 1969 году один из американских банков подписал соглашение с Госкоминтуристом на обслуживание в СССР их карточек. Чаще всего только иностранные бизнесмены и туристы обслуживались таким способом.

В России первый шаг к появлению карточек был сделан в марте 1988 года, когда в Лондоне подписан был договор между ВАО "Интурист" и VISA International.

В перестроечные времена Сбербанк СССР и заинтересованные ведомства разработали концепцию безналичных расчетов населения за товары

и услуги на основе пластиковых карт. Ее проектная стоимость - 10 млрд руб., но всего лишь через год проект имел все шансы окупиться.

Сегодня в России выпускаются различные карточки, как для граждан страны, так и для иностранцев, проживающих на территории РФ. Российские банки разработали три генеральных направления работы с карточками:

- 1) работа с международными карточками;
- 2) выпуск российских карточек;
- 3) предоставление клиентам собственных карточек отдельных банков с полным обслуживанием.

Банковские карточки сегодня – вид банковских услуг, который демонстрирует самый динамичный темп развития. По количеству выпускаемых карт Сбербанк России занимает одну из ведущих позиций среди российских банков.

2 Совершенствование управления банковской деятельности на примере ПАО «Росбанк»

2.1 Краткая характеристика предприятия

«Росбанк» (первоначальное название «Независимость») является акционерным банком и осуществляет свою деятельность в Российской Федерации с 1993 года. В течение первых пяти лет после учреждения клиентами «Росбанк» в основном являлись средние торговые, финансовые и технологические компании, которым банк предоставлял широкий спектр услуг, включая коммерческое кредитование и расчетно-кассовое обслуживание. Банк также осуществлял торговлю государственными облигациями, операции с иностранной валютой и операции на финансовом рынке. В 1998 году «Росбанк» приобрела Группа «Интеррос» с первоначальной целью обеспечения банковскими услугами компаний Группы[33].

В 2000 году «Росбанк» приобрел КБ «Онэксимбанк», который был присоединен к «Росбанку» и прекратил свое существование как юридическое лицо. В 2002 году «Росбанк» объединился с КБ «МФК Банк», специализирующимся на инвестиционной банковской деятельности. В 2003 году Группа «Интеррос» приобрела группу банков ОВК – одну из крупнейших в России розничных банковских сетей. Интеграция «Росбанка» с группой «ОВК» сделала «Росбанк» финансовым учреждением, предлагающим клиентам универсальный набор банковских услуг.

В 2006 году Societe Generale стал собственником 20% минус 1 акция «Росбанка». В феврале 2008 года Societe Generale получил контроль над «Росбанком» в результате исполнения опциона на приобретение 30% акций. В марте 2008 года Societe Generale предложил приобрести акции миноритарных акционеров по цене 194.09 руб. за акцию. Осуществив выкуп, Societe Generale увеличил свою долю в «Росбанке» до 57.57%. 23 марта 2009 года

«Росбанк» выпустил 26,665,928 акций путем открытой подписки. Выпуск был выкуплен Societe Generale и PHARANCO HOLDINGS CO. LIMITED в соотношении 60.6786% и 39.3214% соответственно. 27 мая 2009

года Societe Generale увеличил свою долю участия в «Росбанке» на 7% в результате приобретения этой доли у PHARANCO HOLDINGS CO LIMITED.

В феврале 2010 года Societe Generale, с согласия остальных акционеров Группы «РОСБАНК», принял решение о реорганизации юридической структуры своих российских дочерних предприятий для создания крупной финансовой группы[32].

Первый этап был проведен в январе 2011 года и завершился приобретением 100% акций банков «Русфинанс» и «Дельта Кредит». Данные банки будут продолжать свою деятельность в качестве отдельных организаций. При этом «Русфинанс» будет в основном занят в секторе потребительского кредитования, а «Дельта Кредит» – в секторе ипотечного кредитования.

Второй этап был проведен в июле 2011 года и завершился объединением двух универсальных банков «Росбанк» и «Банк Сосьете Женераль Восток» в единую структуру, функционирующую под общим брэндом. Опираясь на различное позиционирование, как в корпоративном, так и розничном сегментах, новая структура направлена на улучшение финансовых показателей путем увеличения прибыли за счет перекрестных продаж и синергию различных бизнес направлений для снижения операционных затрат.

В 2013 году Societe Generale продолжил консолидировать свои позиции на российском рынке путем приобретения в декабре 2013 года у Группы ВТБ дополнительной доли в размере 10% в капитале «Росбанка», тем самым увеличив ее до 92.4%. В соответствии с соглашением

«Росбанк» продал Группе ВТБ ряд российских активов: акции компаний, торгуемых на Московской бирже, некоторые кредиты и объекты недвижимости. Данная сделка оказала положительное финансовое влияние на финансовые результаты «Росбанка» за год, закончившийся 31 декабря 2013 года.

В апреле 2014года Группа Societe Generale приобрела еще 7% в уставном капитале «Росбанка» у Группы «Интеррос», увеличив свою долю до 99.4% в соответствии со стратегией увеличения доли Группы в «Росбанке».

Деятельность «Росбанка» осуществляется на основании лицензии номер 2272 и регулируется Центральным банком Российской Федерации (далее – «ЦБ РФ»). «Росбанк» предоставляет полный комплекс банковских услуг, включая коммерческие и инвестиционные банковские услуги и услуги ответственного хранения.

В рейтинге крупнейших банков по размеру капитала первого порядка, составленном журналом The Banker (июль 2013 года) Росбанк занимает 5 место среди банков России и 1 место среди частных банков страны. Активы банка, по данным на 1 октября 2013 года по РСБУ, составляют 1,2 трлн руб., капитал — 81,4 млрд руб., чистая прибыль за III квартал 2013 года — 9,7 млрд руб

Росбанк входит в число самых надежных банков по версии журнала Forbes (Forbes, 2014). Банк занимает первое место в России в списке самых дорогих брендов среди финансовых институтов с участием иностранного капитала (Brand Finance совместно в BrandLab и Банки.ру, 2014 г.).

Зарегистрированный офис «Росбанка» расположен по адресу: 107078, РФ, Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34.

По состоянию на 31 декабря 2016 года «Росбанк» имел 14 филиалов на территории Российской Федерации[33].

Таким образом, свою историю ПАО «Росбанк» начинает с начала 90-х гг. XX в., а в настоящее время имеет разветвленную сеть филиалов, распространенных по всей территории Российской Федерации и является одним из самых надежных банков по версии журнала Forbes.

2.2 Структурное подразделение ПАО «Росбанк»

Основным (высшим) органом управления ПАО «Росбанк» является собрание акционеров банка. Основной орган управления банка решает стратегические задачи деятельности банка, а именно: принимает решение об основаниях банка; утверждает акты, документы деловой политики банка; принимает устав банка; рассматривает и утверждает отчет о работе банка; рассматривает и утверждает результаты деятельности банка и принимает

решения об использовании полученной прибыли или о покрытии убытков; принимает решения в части формирования фондов банка; выбирает членов исполнительных и контрольных органов в банке и выбирает директора (председателя правления) банка.

Высший орган управления банка реализует свои функции и задачи непосредственно через исполнительные, а также контрольные органы, которые целиком подотчетны ему. Исполнительные и контрольные органы банка укомплектованы высококвалифицированными банковскими работниками[32].

Председатель правления банка в соответствии с Уставом избирается высшим органом управления банка и является членом его исполнительного органа. Права, обязанности и ответственность председателя правления банка утверждены в Уставе банка. Председатель правления банка: представляет банк; исполняет решения высшего органа управления банка, заботится об их проведении в жизнь; поддерживает инициативу работников банка и вносит предложения по совершенствованию деятельности банка; организует и руководит трудовым коллективом банка; отвечает за законность работы банка перед органом управления банка. Для общего руководства работой банка, а также наблюдения и контроля над работой правления и ревизионной комиссии банка в ПАО «Росбанк» существует Совет Банка (Правление). Члены совета из своего состава большинством голосов выбирают председателя совета банка и его заместителей. Члены совета банка не могут быть одновременно членами правления или членами ревизионной комиссии банка.

Совет банка решает стратегические, задачи управления и развития деятельности банка, его заседания проводятся не реже одного раза в год. В своей работе совет руководствуется действующим законодательством и нормативными актами.

Следовательно, организационная структура ПАО «Росбанк» включает функциональные подразделения и службы банка, каждая из которых имеет определенные права и обязанности.

2.3 Основные направления коммерческой деятельности ПАО «Росбанк»

Банк является многопрофильным финансовым институтом, оказывает весь перечень банковских услуг как физическим, так и юридическим лицам. Банк имеет генеральную лицензию на осуществление банковских операций, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг, лицензии на осуществление операций с драгоценными металлами и др. Клиентами Росбанка являются более 3,3 млн частных клиентов, 73 тыс. корпоративных клиентов в 71 регионе России. Сеть банка насчитывает более 550 отделений и 3000 банкоматов[32].

В области розничного бизнеса банк предлагает: расчетно-кассовые услуги, кредитные карты, потребительское кредитование, финансовые решения для приобретения недвижимости и автомобилей; сберегательные и инвестиционные программы; денежные переводы и валютнообменные операции; аренду сейфовых ячеек; дистанционное обслуживание: интернет-банк и мобильный клиент-банк; обслуживание состоятельных клиентов.

Ключевые направления работы Росбанка с корпоративными клиентами: операции на валютных и денежных рынках, рынках долгового капитала; синдицированное кредитование и структурное финансирование; депозитарные операции; брокерское обслуживание; корпоративные финансы; торговое финансирование, лизинг, факторинг.

Росбанк имеет инвестиционные кредитные рейтинги международных рейтинговых агентств Fitch Ratings и Moody's Investor Services.

Таким образом, ПАО «Росбанк» оказывает весь перечень банковских услуг, как для физических, так и для юридических лиц.

2.4 Анализ финансово-экономических показателей деятельности ПАО «Росбанк»

Активы банка на конец года составили 880 706 млн рублей, представлены на рисунке 1. Таким образом, активы за год снизились на 12,9%.

Заметно уменьшились денежные средства: на 54 726 млн рублей (53,2%).
 Произошло это из-за сокращения остатков денежных средств в Центральном банке Российской Федерации на 62,7%. Доля процентных активов в общем объеме составила 91,37%, таким образом, увеличившись на 2,12 п. п. относительно прошлого года, представлено на рисунке 2.



Рисунок 1 - Активы ПАО «Росбанк» в период с 2012 по 2016 год[37]

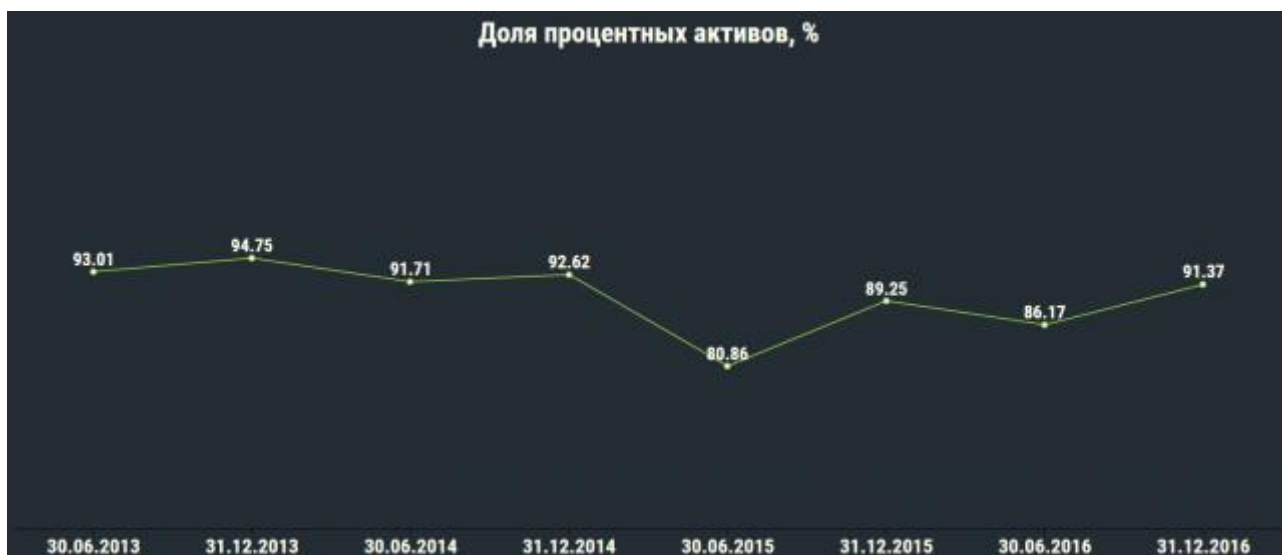


Рисунок 2 - Доля активов ПАО «Росбанк» в процентах[37]

На рисунке 3 видно, что кредитный портфель банка снизился на 8,1%.
 Общий объем портфеля до создания резерва составил 651 547 млн рублей.

В то же время сократились резервы, создаваемые под обесценение кредитов: на 15,4%, представлено на рисунке 4.



Рисунок 3 - Кредиты и авансы клиентам[37]



Рисунок 4 – Резервы под обесценение[37]

Рентабельность активов банка достигла показателей 2014 года. Таким образом, видно на рисунке 5, что на отчетную дату акционер имеет 33 копейки с 1 рубля активов.



Рисунок 5 – Рентабельность активов[37]

На рисунке 6 показано, что доходность активов достигла 5,4%, что на 0,18 п. п. больше значения прошлого года.

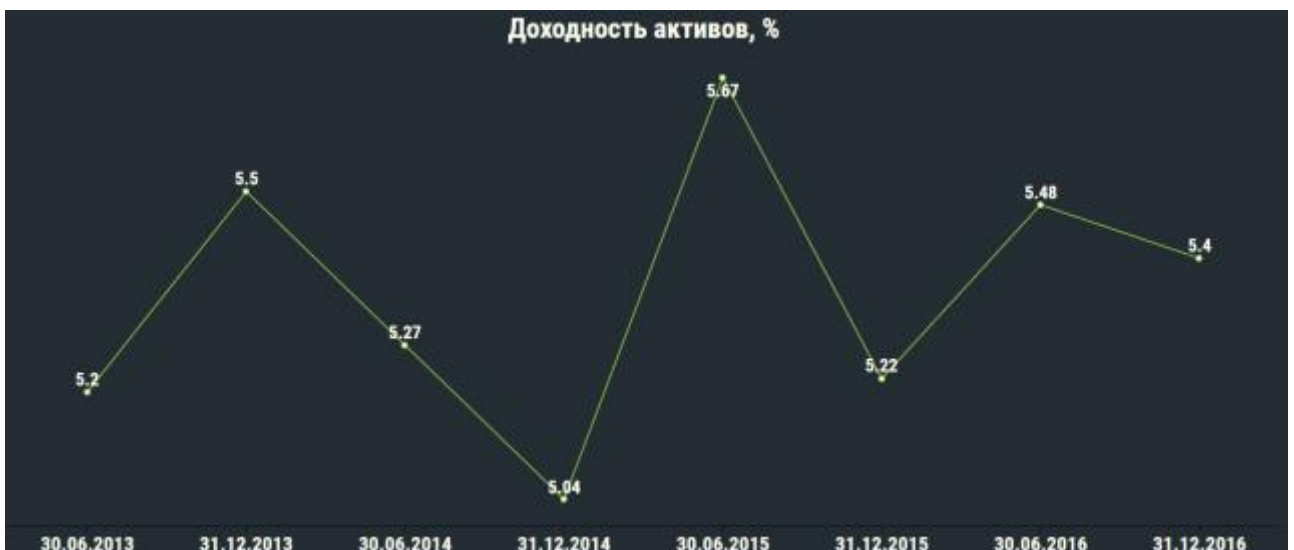


Рисунок 6 – Доходность активов[37]

Обязательства банка сократились на 15%. Заметно снизился субординированный долг компании: на 18 409 млн рублей. Доля процентных обязательств сократилась на 0,37 п. п. На отчетную дату она составила 98,13%, представлено на рисунках 7,8.



Рисунок 7 – Обязательства ПАО «Росбанк» [37]

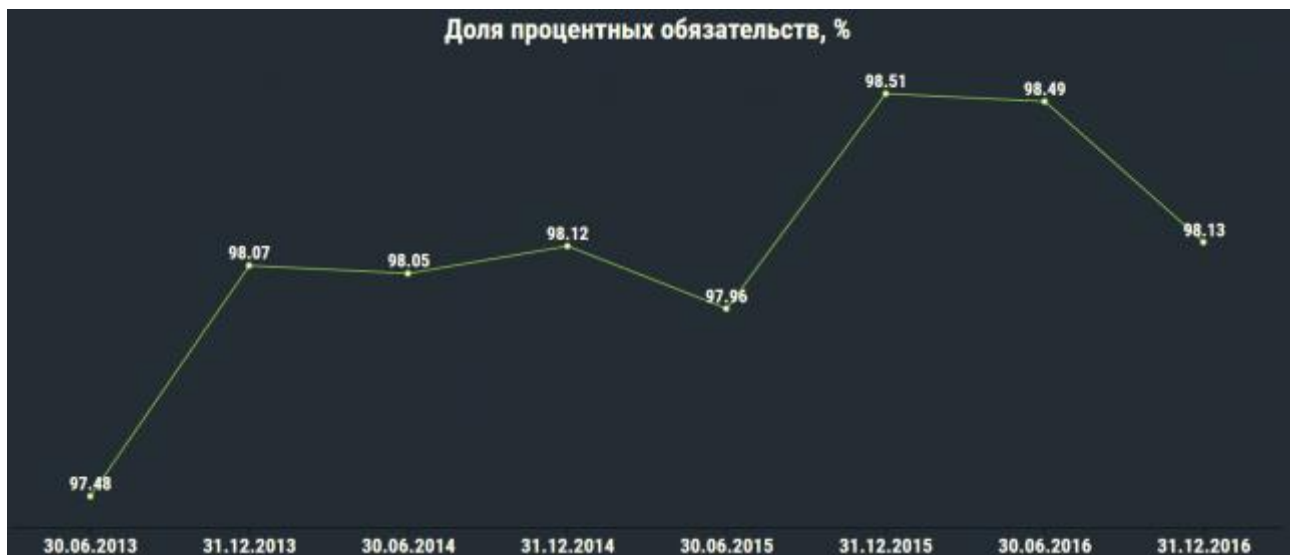


Рисунок 8 – Доля процентных обязательств[37]

Общий объем депозитного портфеля банка составил 461 893 млн рублей, что на 10,6% меньше результата прошлого года. Как видно на рисунке 9, основными держателями по-прежнему остаются корпоративные клиенты.



Рисунок 9 – Объем депозитного портфеля ПАО «Росбанк» [37]

На рисунке 10 показана стоимость пассивов так же, как и доходность активов, незначительно выросла: на 0,14 п. п.

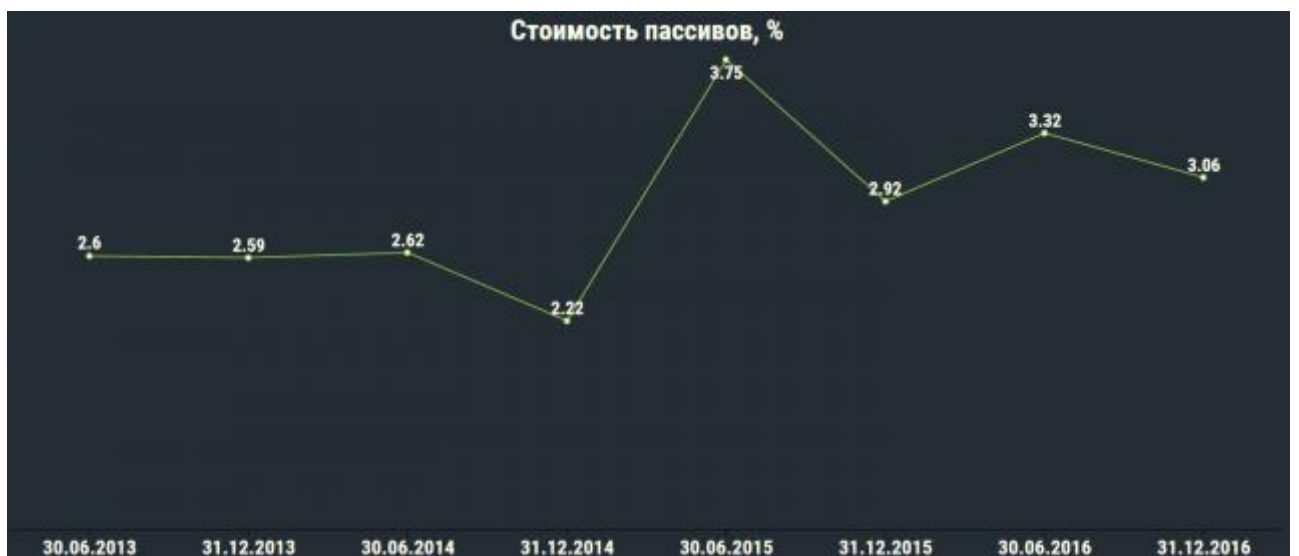


Рисунок 10 – Стоимость пассивов[37]

Анализируя рисунок 11 видно, что собственный капитал увеличился на 2,5%, или на 3 057 млн рублей. Основной причиной послужило сокращение убытков по хеджированию денежных потоков.



Рисунок 11 – Собственный капитал ПАО «Робанк» [37]

Рентабельность капитала также вышла на положительный уровень, на рисунке 12 показано, что по сравнению с прошлым годом рентабельность вышла из отрицательного уровня и показывает положительную прогрессию.



Рисунок 12 – Рентабельность капитала ПАО «Росбанк» [37]

Лeverидж (финансовый рычаг) снизился за год на 0,34, по чему можно судить об улучшении состояния банка, данные представлены на рисунке 13.



Рисунок13 – Финансовый рычаг ПАО «Росбанк» [37]

Данный подробный анализ необходим для оптимизации работы ПАО «Росбанк», таким образом можно увидеть, на чем сосредоточить внимание для повышения эффективности деятельности банка.

2.5 Анализ обращения платежных карт в современных условиях на примере ПАО «Росбанк»

Росбанк имеет статус принципиального члена международных платежных систем VISA International (оплата карточкой возможна в 18 млн торговых и сервисных точек 240 стран мира; получение наличных денег — в 627 тыс. банкоматов в 120 странах) и Europay International (оплата — в 16 млн торговых и сервисных точек в 222 странах мира; получение наличных — в 463 тыс. банкоматов в 101 стране мира), производит эмиссию и обслуживание пластиковых банковских карт:

- стандартные электронные (VISA Electron и Cirrus/Maestro);
- стандартные (VISA Classic, EUROCARD/MasterCard Standard);
- стандартные (VISA Gold, EUROCARD/MasterCard Gold);
- корпоративные или бизнес-карты (VISA, MasterCard Business);
- VISA Classic — индивидуальный дизайн;

Таже ПАО «Росбанк» производит эмиссию банковских карт платежной системы Российской Федерации МИР.

В таблице 1 приведены данные об эмиссии и эквайринге банковских платежных карт, обслуживаемых анализируемым банком (Приложение А).

С 1 апреля 2015 г. все операции по банковским картам международной платежной системы Mastercard, проводимые на территории России, осуществляются через Национальную систему платежных карт (НСПК). Перевод обработки внутрироссийских транзакций по картам VISA на НСПК будет завершён в ближайшее время.

Изменения не затронут обработку зарубежных операций по банковским картам Росбанка и операций, проводимых через банкоматы платежной системы "Объединенная расчетная система", количество устройств которой насчитывает более 45 000. Росбанк прилагает все усилия, чтобы процесс перехода на новую платежную систему был максимально комфортным и не отразился на обработке операций по картам клиентов.

Visa Classic/MasterCard Standard — самые популярные карты, которыми пользуются миллионы человек во всем мире. Карты этой категории без ограничений принимаются в банкоматах, торговых и сервисных точках по всему миру, включая те из них, которые используют импринтеры (механические устройства для приема банковских карт).

Существует возможность на льготных условиях открыть дополнительную карту для доверенного лица, которая дает право пользоваться средствами на счете держателя карты.

Для открытия карточного счета требуется осуществить оплату стоимости годового обслуживания и разместить минимальный первоначальный взнос (в соответствии с тарифами Росбанка), который в дальнейшем может использоваться. Счет открывается для физических лиц в рублях, в долларах США и в евро. Детальная информация об операциях с использованием банковских карт отражается в ежемесячно предоставляемых банком выписках по счету.

Держатели карты VISA Gold обеспечиваются доступом к Глобальной службе помощи, которая в течение 24 часов в сутки готова дать бесплатные

юридические консультации, принять заявки об утерянных и украденных картах, а также обеспечить получение наличных средств в случае утраты карты за границей или получение временной карты взамен утраченной.

Банковская карта «Мой стиль» Росбанка выпускается в рамках Пакетов банковских услуг в качестве основной или дополнительной карты.

Информация о тарифах на выпуск карты приведена в таблице 2. (Приложение Б).

Анализируя множество кобрендинговых продуктов самых разнообразных банков российского рынка, очевидно, что мотивационный подход для увеличения спроса на этот вид займовой услуги, можно разделить на две большие группы: эмоциональную и рациональную. К эмоциональной группе мотивов относятся все виды карт, дополнительным плюсом в которых является участие в тех или иных благотворительных проектах, либо удовлетворяющих потребности клиента через «прикосновения» к его увлечениям, пристрастиям (например, футболу, автомобилям). Заемщик не просто пользуется деньгами, но и сознает, что часть средств будет направлена в какой-либо известный благотворительный фонд с надежной репутацией, либо на поддержку его любимого вида спорта или команды в нашей стране.

К картам с рациональным мотивирующим подходом к заемщику относятся все кобренды, несущие конкретную материальную выгоду для держателя. «Бонусы», как правило, приносят ощутимую пользу, но не обмениваются на деньги, хотя могут включать в себя солидные скидки, а то и полную компенсацию каких-то затрат. Примером такого сотрудничества может служить осуществляемая Росбанком программа «Аэрофлот Бонус» — на специальный счет каждого участника начисляются бонусные мили, которые клиент может потратить любым удобным способом, определенным правилами программы, а главное — мили могут быть использованы для оплаты авиабилетов на рейсы компании Аэрофлот и авиакомпаний, входящих в авиационный альянс Sky Team по всему миру.

Дополнительные бонусные мили по карте «Росбанк-Аэрофлот» начисляются при выпуске карты, а так же при ее перевыпуске в связи с окончанием срока действия, при оплате товаров с использованием карты в торгово-сервисной сети, сети Интернет, через автоматические устройства обслуживания и систему «Телекард». Кроме того, держателям банковских карт MasterCard «Росбанк-Аэрофлот» автоматически предоставляется ряд дополнительных услуг, например информационно-сервисные услуги по программе «Медицинская и юридическая поддержка», услуги системы «Телекард» — управление счетом карты с помощью мобильного телефона.

Росбанк предлагает держателям «зарплатных» карт Росбанка воспользоваться услугой — международными кредитными картами «Росбанк-Экспресс Кард» с функцией безналичной оплаты проезда в Московском метрополитене. Карты выпускаются двух типов — Visa Classic и Visa Electron. Кредитная карта «Росбанк-Экспресс Кард» по выбору клиента может быть открыта как основная или как дополнительная к счету ранее открытой кредитной карты. Использование карты для проезда в Московском метрополитене аналогично использованию обычного магнитного проездного билета[32].

Кроме того, банк предлагает держателям «зарплатных» карт Росбанка воспользоваться услугой — международными кредитными картами VISA Росбанка. По выбору клиента может быть выпущена банковская карта с рассрочкой платежа и льготным периодом кредитования до 62 дней (процентная ставка 0% — для льготного периода кредитования, 20% — при невыполнении условия льготного кредитования) либо карта с рассрочкой платежа (процентная ставка — 15%). Кредит предоставляется в рублях. Сумма кредитного лимита (рассчитывается индивидуально) — до двух среднемесячных заработных плат, но не более 350 000 руб. Комиссия за выпуск карты Visa Classic/ Visa Electron не взимается.

Обязательный ежемесячный платеж по кредиту составляет 13% от суммы предоставленного кредита на конец предыдущего расчетного периода,

но не менее 300 руб. плюс начисленные проценты за пользование кредитом в течение предыдущего расчетного периода. Росбанк производит автоматическое списание суммы обязательного платежа со счета «зарплатной» карты. Задолженность по кредитной карте может быть погашена через систему «Телекард».

Возможна операция перевода денежных средств с банковских карт Росбанка на любые карты Visa сторонних банков, а так же моментальные переводы между картами самого банка. Операция перевода может быть проведена только в рублях. При переводе денежных средств на счет банковской карты Росбанка и его филиалов переводимая сумма становится доступной держателю карты — получателю сразу после осуществления операции перевода, при переводе на счет карты Visa сторонних банков — через два рабочих дня после осуществления операции перевода. При этом по операциям перевода установлены определенные ограничения: лимит разовой операции (не больше 60 тыс руб.), суточный лимит по одной карте отправителя (не больше 100 тыс руб.), суточный лимит по одной карте получателя (не больше 100 тыс.р.), минимальный период времени между операциями перевода (два часа).

Банк также эмитирует и обслуживает пластиковые карты российской платежной системы Union Card, распространяет карты American Express.

В день подачи заявления на получение банковской карты РОСБАНК клиент обязан уплатить сумму минимального первоначального взноса в размере, установленном Тарифами банка. Банк обязуется не позднее семи рабочих дней с момента принятия от клиента корректно заполненного заявления рассмотреть его, принять решение о возможности выдачи клиенту карты, а в случае положительного решения произвести выпуск карты и предоставить клиенту возможность получить ее по месту оформления заявления или в ином, установленном по взаимной договоренности месте. Банк имеет право отказать клиенту в выдаче банковской карты или ее перевыпуске на новый срок по своему усмотрению и без объяснения причин.

Пополнение счета клиента путем внесения наличных денежных средств через кассу банка возможно только в той валюте, в которой был открыт счет клиента. При пополнении счета карты путем внесения наличных денежных средств оформляется приходный кассовый ордер в двух экземплярах.

Поступление денежных средств на счет сотрудника организации (как по зарплатной, так и по корпоративной карте) возможно только в безналичном порядке со счета соответствующего юридического лица. Безналичное зачисление денежных средств в валюте РФ на счет клиента, открытый в иностранной валюте, осуществляется путем конвертации денежных средств со счета клиента, ведущегося в валюте РФ, на его счет в иностранной валюте.

Списание средств с лицевого счета производится на основании электронных транзакций, полученных из процессингового центра, по мере их поступления в банк, а также при снятии наличных в банке с использованием карты. В отдельных случаях клиенту могут выдаваться наличные денежные средства через кассу банка по расходному ордеру без использования карты с обязательным резервированием в процессинговом центре суммы операции.

Поступивший из процессингового центра файл, содержащий сведения о транзакциях, загружается в систему ведения счетов клиентов, где после обработки файла формируются проводки по списанию транзакций со счетов клиентов. В процессе списания средств по файлу транзакций выявляются счета банковских карт, на которых остаток средств после списания стал меньше установленного неснижаемого остатка или по которым может возникнуть технический овердрафт по счету.

Списание средств со счета без использования карты производится:

— в связи с обращением взыскания по решению суда на денежные средства клиента на его счетах в банке;

— в связи с невозможностью проведения операций с использованием карты в следующих случаях:

а) карта утрачена и держателем поданы письменное заявление об утрате карты и заявление на перевыпуск карты;

б) карта сдана держателем и подано заявление на перевыпуск карты по причине технической неисправности карты;

в) в связи с обращением иного физического лица в целях возмещения расходов, вызванных смертью основного держателя, в соответствии с законодательством РФ;

г) в связи с обращением предприятия о возврате ошибочно зачисленных сумм на счет карты.

Держатель вправе обратиться в банк с просьбой досрочно перевыпустить банковскую карту в связи с:

- изменением фамилии;
- механическим повреждением карты;
- дефектом магнитной полосы карты;
- обнаруженным после вскрытия конверта дефектом ПИН-кода;
- утратой банковской карты;
- изъятием карты при проведении транзакции.

Для перевыпуска банковской карты держатель оформляет заявление о перевыпуске банковской карты и сдает ранее полученную банковскую карту (если имеется). Сданная держателем банковская карта уничтожается с составлением акта об уничтожении банковских карт, в котором перечисляются номера уничтоженных банковских карт.

Блокировка карты — приостановление банком операций, совершаемых держателем карты с ее использованием, на основании личного заявления держателя банковской карты, в случае нарушения клиентом условий договора, при наступлении иных оснований в том числе, связанных с проведением банком мероприятий по предупреждению финансовых рисков, предотвращению несанкционированного использования банковской карты без ведома держателя.

Кроме того, возможно включение карты в стоп-лист. Используется в дополнение к блокировке карты и позволяет вернуть средства, списанные с банка по спорным транзакциям, совершенным в период действия стоп-листа.

Карту, включенную в стоп-лист, возможно исключить из стоп-листа (например, при получении сообщения об изъятии карты), однако разблокировка и дальнейшее использование карты (или ее номера) невозможны.

В случае если банку становится известно о смерти владельца счета, все карты, выпущенные к счету карты (включая все дополнительные карты), должны быть незамедлительно заблокированы по инициативе банка. При необходимости банк может отправить заявку на постановку карты в стоп-лист.

В случае утери карты клиент сообщает об этом в банк письменно или по телефону, удостоверяя свою личность кодовым словом или паспортными данными. Клиенту наряду с устным сообщением необходимо явиться в банк для заполнения заявления об утрате карты (сотрудник предприятия, обслуживающегося в рамках зарплатного проекта, может передать заявление через представителя предприятия). Плата за перерегистрацию счета и выпуск карты списывается со счета клиента. Карта перевыпускается с новым номером.

Разблокирование карт может быть произведено на основании письменного заявления держателя о разблокировании карты. Запрещается разблокирование карты по заявлению держателя лишь в следующих случаях:

- если держателем было подано заявление об ее утрате;
- если карта была заблокирована по инициативе банка.

Закрытие счета карты и возврат (перевод) остатка денежных средств со счета производится по соответствующему заявлению клиента в сроки, установленные действующим законодательством.

Распространению всех видов карт способствовало развитие инфраструктуры их обслуживания. Большое внимание в исследуемом периоде уделялось проблеме создания универсальной сети обслуживания банковских карт. Всего РОСБАНК имеет свыше 800 банкоматов и 2400 POS-терминалов. Количество установленных банкоматов филиала в г. Кызыле и терминалов обслуживающих карты РОСБАНК составило на начало 2015 г. 56 шт. и 102 шт. соответственно

Заметной тенденцией в секторе платежей можно назвать не только их полную автоматизацию, но и предельную мобильность. Все большую популярность приобретают услуги дистанционного обслуживания клиентов посредством самых разнообразных способов доступа: интернет, мобильный и стационарный телефоны. Так, Росбанк предлагает своим клиентам воспользоваться системой «Телекард», позволяющей посредством мобильной связи оперативно отслеживать величину и изменение платежного лимита по банковским картам, в том числе по картам, выданным доверенным лицам

держателей карт, в частности, контролировать операции, совершаемые с использованием банковских карт. Система позволяет зарегистрировать карту либо на имя владельца счета, либо на имя держателя карты. Доступ к системе возможен только с того абонентского номера, который был указан в заявлении на подключение к системе «Телекард». Плата за услуги системы списывается банком в безакцептном порядке со счета (счетов), открытого для расчетов по операциям, совершаемым с использованием банковских карт, зарегистрированных в системе, в размере, соответствующем тарифам РОСБАНК. Кроме того, через систему «Телекард» банк может направлять бесплатные информационные SMS-сообщения держателям карт.

Таким образом, дальнейшее развитие современных технологий позволит увеличить остатки на карточных счетах Филиала РОСБАНК в г. Кызыле и расширить его кредитный потенциал.

Деятельность Росбанка на рынке пластиковых карт имеет положительную тенденцию. Основной задачей программы развития банковских карт РОСБАНК является существенное увеличение масштабов деятельности по всем направлениям карточного бизнеса, совершенствование карточных продуктов с целью соответствия их качественного уровня мировым стандартам.

Проведя анализ финансовых показателей деятельности Росбанка и его операций с пластиковыми картами, приступим к определению перспектив использования пластиковых карт в системе банковского обслуживания и

выработке рекомендаций по совершенствованию работы по использованию пластиковых карт в ПАО «Росбанк».

3 Мероприятия по совершенствованию управления банковской деятельности

3.1 Рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами

Рекомендации и предложения в области развития карточного бизнеса, повышения эффективности работы ПАО «Росбанк» с пластиковыми банковскими картами могут быть даны в нескольких основных направлениях.

Рассмотрим подробнее каждое из них:

1.1. В рамках первого направления рассмотрим необходимость совершенствования действующей в банке системы мониторинга операций, осуществляемых держателями карт Росбанка. В ее основу положена среднестатистическая модель поведения клиента, характеризующаяся рядом параметров. В случае если система фиксирует, что поведение клиента отклоняется от привычной схемы, банк получает сигнал, то есть система выполняет техническую функцию, а сотрудники банка связываются с клиентом, чтобы выяснить, совершалась ли та или иная операция по карте.

Разработаем модернизированную схему в двух направлениях:

— в случае получения банком сигнала тревоги, торговая точка получает сообщение «свяжитесь с банком» и операция покупателя может быть приостановлена до выяснения подлинности карты и принадлежности ее держателю;

— на стадии выпуска и функционирования банковской карты ее держатель сможет сам определять стандартную для себя модель поведения.

Это требует со стороны банка доработки программного обеспечения, разработку новых технологий по управлению параметрами функционирования карты, организации соответствующей рекламной компании в среде держателей карт. К параметрам, определяющим модель поведения, можно отнести следующие:

— регион использования карты (чем он меньше, тем меньше риск успешного использования поддельной карты);

— лимиты на сумму и количество операций выдачи наличных и покупки (на 1 день, неделю, месяц и так далее);

— определение категорий торговых точек, где карта не будет использоваться (Интернет, заказы по почте и так далее).

Для усиления мотивации клиентов в установке региона использования карты можно ввести некоторые ограничения на ее использование в странах повышенного риска использования банковских карт, оповестив об этом клиентов и не принося им ощутимых неудобств.

Например, получив подтверждение от клиента о его нахождении в рискованной стране, можно снять на определенный срок все ограничения на использование карты. Можно на определенный срок установить определенную группу стран, которую собирается посетить клиент. В среднем по статистике утраченные (украденные) карты используют не более трех дней, поэтому самое главное в процессе минимизации потерь банка — максимально быстрое блокирование карты. Как превентивную меру от потерь можно рекомендовать клиентам использовать систему лимитов на операции.

1.2. Важное направление совершенствования пластиковых карт, призванное в числе прочего повысить безопасность проведения операций с их использованием и снизить банковские риски, — внедрение чиповых (смарт) карт. В докризисные времена данное направление развития рынка имело неплохой растущий тренд. Важно, что фактически в России создана инфраструктура для обслуживания чиповых карт (70% банкоматов оснащены необходимыми карт-ридерами), что служит основой для дальнейшего развития технологии обслуживания клиентов. Банки увидели и оценили выгоду от применения таких карт помимо повышения уровня безопасности — они могут быть одновременно и дебетовыми, и кредитными, учитывать скидки, бонусы, поездки на транспорте, залитый бензин, служить пропуском и удостоверением личности и многое другое. К сожалению, сегодня многие российские банки начинают осуществлять мероприятия по миграции на микропроцессорные карты лишь после фактов компрометации и мошенничества с большим

количеством эмитированных ими магнитных карт. На конец 2014г. доля чиповых карт в общем объеме эмитированных отечественными банками составляла около 6-7% .

Стоимость годового обслуживания для клиентов-держателей карт с магнитной полосой и смарт-карт в банках, уже наладивших их выпуск, находятся на одном уровне. Вместе с тем, для самого банка выпуск чиповой карты обходится весьма дороже, чем обычная карта с магнитной полосой. По себестоимости производство простейшей карты с обычной магнитной полосой (Visa Electron, Maestro) обходится в диапазоне 1-2 доллара, но карточка того же класса с чипом будет стоить порядка 20 долларов.

Банку имеет смысл эмитировать смарт-карты, если он готов не только применять их как обычное платежное средство, но и дополнить эти карты другими сервисами и программами, которые востребованы клиентами и позволяют окупить те затраты, которые понесет банк при их внедрении. Для получения значимого финансового результата необходимо постоянное применение новых технологий. Появляется возможность внедрения бесконтактных платежей, совмещения чиповой бесконтактной технологии и мобильных телефонов

Таким образом, главная задача Росбанка в этом направлении — развивать новые приложения, дающие дополнительные возможности держателям чиповых карт, эмитированных Росбанк. Проведение торговыми сетями программ лояльности с использованием дисконтных карт теряет свою актуальность на фоне современных программ, проводимых совместно с банками с помощью смарт-карт, позволяющих предоставлять систему дифференцированных скидок и различных бонусов. Встроенный чип позволяет хранить на карте разнообразную информацию, начиная с персональных данных владельца и заканчивая сведениями о количестве покупок или размерами денежных выплат. Использование множества приложений, хранящих информацию о скидках, бонусах держателя карты Росбанк, приложений, позволяющих оплачивать штрафы, различные услуги, даст возможность

клиентам заменить множество пластиковых карт на одну чиповую карту Росбанк. Кроме того, возможно создание резервной копии всей хранящейся на чипе информации на случай размагничивания карты для удобства клиента

2.1. Следующее направление рекомендаций связано с развитием сетевых проектов, предполагающих привлечение к объединению в одну банкоматную сеть банков, менее обеспеченных устройствами по обслуживанию пластиковых карт. На приобретение новых устройств необходимы большие объемы вложения средств (стоимость банкомата без cash-in варьируется от 13 до 20 тыс долларов, а его содержание порядка 2,5 тыс в год). Несколько лет назад в среднем в одном банкомате проходило около 20 транзакций в день «чужих» клиентов, сейчас — три, так как нежелание держателей карт платить комиссию усилилось. В результате вместо нескольких глобальных платежных систем в стране, по сути, образуется большое количество локальных банкоматных .

2.2. Важное направление работы — выстраивание отношений банка с торговыми сетями в вопросе эквайринга. Для того, чтобы увеличивать объемы безналичной оплаты товаров российскими держателями банковских карт, необходима эффективная политика обеспечения доступности POS-терминалов для покупателей, предпочитающих расплачиваться с помощью карты. Сегодня торговые точки в среднем платят банку-эквайеру 1,5-2% от суммы покупки в виде комиссии, которую они не могут заложить в цену товара (делать это запрещают правила международных платежных систем). Отечественные банки вынуждены идти на всевозможные способы, чтобы побудить ритейлеров установить в своих магазинах POS-терминалы.

В рамках следующего направления — развития системы дистанционного обслуживания клиентов с помощью сети Интернет — можно рекомендовать Росбанку следующее:

3.1. Разработать новый сервис по заказу банковской карты с сайта банка. Сервис «On-Line заявка на банковскую карту» позволит отправить заявку на изготовление пластиковой карты 24 часа в сутки независимо от режима работы

офисов банка. Для оформления заявки клиенту необходимо будет на странице сервиса выбрать желаемую карту, указать валюту счета и срок действия, а также указать персональную информацию, необходимую для выпуска карты. Конфиденциальность данных должна обеспечиваться за счет шифрования передаваемой информации. Рассмотрев заявку, банк направит решение по указанным контактными данным. Процесс оформления заявки на карту должен сопровождаться информированием клиента о полной стоимости данной карты, а также о сроке ее изготовления, уведомлением о готовности карты.

3.2. Развивать направление электронной коммерции запуском совместного сервиса с крупнейшими интернет-магазинами, позволяющего клиентам оплачивать покупки по своим пластиковым картам в режиме онлайн. Денежные средства при безналичном способе расчета переводятся моментально, комиссия за пользование таким сервисом не взимается. Подобный проект повысит доверие клиентов к оплате покупок через интернет с помощью пластиковых карт.

Одним из направлений увеличения конкурентоспособности карточных продуктов Росбанк является совершенствование политики ценовой и неценовой конкуренции. Ценовая политика осуществляется путем изменения цен. Неценовая конкуренция основана на улучшении качественных характеристик продукта и проведении целенаправленной политики его дифференциации (включая рекламу и меры по стимулированию сбыта).

4.1. Упрощение системы подачи документов на получение кредитной карты для клиентов, имеющих положительную кредитную историю, обеспечит сокращение времени на обработку заявки. В среднем, скорость обслуживания одного клиента в рамках выдачи карточного кредита составляет 30 минут. Предлагаемые меры позволят не тратить время специалиста на проверку дополнительных документов, их обработку (сканирование, перенос данных в электронную заявку) на 5 минут. Следовательно, если в обычных условиях максимально возможное количество клиентов, которых может обслужить специалист отдела за 1 рабочую смену (8 часов) составляет 16 человек, то

после использования предлагаемых мероприятий один кредитный эксперт сможет увеличить количество обслуживаемых им клиентов на 3 человека в смену, что, в свою очередь, позволит увеличить выдачи кредитов, в месяц число обслуживаемых клиентов может увеличиться в среднем на 66 человек.

4.2. Выдача постоянным клиентам с высоким кредитным рейтингом бесплатных карт при получении кредита. По данным аналитического отдела банка клиенты с высоким кредитным рейтингом составляют 24% от общего количества клиентов банка.

5.1. Следующее направление совершенствования связано с внедрением новых карточных продуктов, наиболее полно отвечающих потребностям клиентов и обеспечивающих удобство и надежность их использования. Известно, что многие держатели пластиковых карт, даже несмотря на предпринимаемые банками меры по улучшению технологии защиты данных, передаваемых в сети Интернет, опасаются совершать покупки в интернет-магазинах путем безналичной оплаты с помощью банковской карты. В связи с этим спросом среди клиентов Росбанк сможет пользоваться специальная карта для проведения расчетов в сети Интернет. Это не зарплатная карта, не карта для депозитного счета, а отдельная дебетовая карта, используя которую покупатель товара в Интернете не рискует зарплатой или суммой депозита, а несет риск интернет-мошенничества лишь в рамках внесенной им на счет суммы. Для клиентов, планирующих большие или частые платежи, отсутствует лимит по расходам со счета.

5.2. Другое перспективное предложение, не освоенное пока на российском рынке, — это карты, сочетающие в себе достоинства дебетовых и кредитных карт. То есть, карта является дебетовой при наличии на счете ее держателя своих денежных средств. Как только клиент их израсходует, происходит его кредитование на необходимую сумму, но в рамках установленной кредитной линии. Возобновить кредитную линию банк может при своевременном погашении клиентом задолженности. Таким образом, в

этой программе есть и grace period по кредиту, и начисление процентов по счету.

5.3. Следующее предложение, которое, очевидно, должно пользоваться спросом среди клиентов, — это кредитная карта для покупки электроники. Привычку у российских потребителей покупать в кредит удалось сформировать именно благодаря розничным сетям по продаже бытовой техники и электроники. Этот рынок один из самых динамичных потребительских рынков, чем и привлекает регулярным апгрэйдом. Необходима не кобрендинговая карта для покупок в одной определенной торговой сети, а кредитная карта, которой было бы выгодно покупать электронику во всех крупных и средних магазинах страны.

Как видим, большинство предлагаемых методов не несут в себе дополнительных затрат (поскольку в банке созданы и функционируют соответствующие подразделения), но указанные выше меры существенно повысят конкурентоспособность кредитных карт банка, поскольку использование продуктов именно ПАО «Росбанк» было бы наиболее удобным для клиента в случае реализации данных мероприятий.

3.2 Рекомендации по совершенствованию работы с клиентами

Проведя учебную, производственную и преддипломную практику в ПАО «Росбанк» была возможность наблюдать за работой специалистов клиентского обслуживания и можно с уверенностью сказать, что их работу можно оптимизировать. Проблема заключается в сложном механизме сбора информации по клиенту, вся история обслуживания данного клиента хранится в разных базах и для их сбора и анализа требуются колоссальные затраты времени и сил.

В особенности сейчас, когда банковские продукты на рынке идентичны, банк переманивает своих потребителей более выгодными условиями, качеством обслуживания, более широким спектром предоставляемых услуг при приобретении какого-либо продукта, и сотрудникам необходимо сокращать

время ожидания клиента для повышения качества обслуживания. Так же сотруднику необходимо выполнять кросс продажи, а для этого нужно видеть, какой продукт уже есть у клиента. Для удержания клиента в ПАО «Росбанк» существует норматив продуктовой нагрузки на клиента – пять продуктов на одного клиента. Таким образом, например, при оформлении кредита, сотрудник должен предложить клиенту застраховать жизнь или имущество в банке и в данном случае нужно знать, застрахован уже клиент или нет. Если страхование есть, то нужно, не теряя времени, пытаться продать другой продукт, такой как интернет-банк, что бы избежать траты времени на вопросы у клиента каким продуктом нашего банка он уже пользуется и не искать его во всех базах теряя время клиента, необходимо оптимизировать данный процесс.

Для оптимизации продаж, предложены две новации:

1. внедрить матрицу кросс-продаж(Приложение В и Г)

Создание матрицы позволит сотруднику банка легко ориентироваться в продуктах, которые необходимо предложить клиенту. Клиенту навязывается минимум 5 продуктов для укрепления деловых отношений между банком и клиентом, тем самым снижая риск ухода клиента к конкуренту.

2. Разработать и внедрить новое программное обеспечение, которое аккумулировало все данные о клиенте.

Ключевым моментом нового программного обеспечения является создание карточки для каждого нового клиента, а также создание карточки для действующих клиентов необходимо в новом программном обеспечении, не зависимо от того за каким банковским продуктом или услугой клиент обратился в офис.

Это программное обеспечение автоматизирует процессы взаимоотношения банка с клиентом и позволяет собирать, хранить и обрабатывать информацию о нем.

«Единое окно» для работы с клиентом – единое программное обеспечение, в котором работают не только сотрудники региональной сети, но и бэк-офисные подразделения, а также контакт-центр;

Удобный доступ к информации о клиентах - единая карточка клиента, содержащая в себе персональные данные клиента, контактные данные клиента, сведения о занятости, согласия, оставленные в банке, финансовую информацию по продуктам и услугам клиента, наличие подключений дистанционного банковского обслуживания и пр.;

Упрощение бизнес-процессов продаж и обслуживания клиентов – пошаговые, интуитивно понятные действия в системе не позволяют забыть порядок действий даже сотруднику, недавно приступившему к исполнению должностных обязанностей;

Автоматизация ручных процессов, применяемых в обслуживании, позволяющая фокусироваться на общении с клиентом и не рассредоточивать внимание на дополнительные справочники, файлы и прочие источники информации;

Возможность сохранять и анализировать всю историю взаимоотношений клиента с банком: обращения в Дополнительный Офис, звонки в Контакт-центр, СМС и e-mail;

Таким образом, в результате внедрения нового программного обеспечения, ожидается следующий эффект:

1. Улучшены условия работы специалистов по продажам - увеличены объемы продаж. Так как специалисту не требуется использовать сразу несколько ПО, тем самым увеличивая клиенто-поток, соответственно, чем больше клиенто-поток, тем больше продаж;

2. Улучшено обслуживание клиентов - повышены эффективность (скорость) и качество обслуживания. Специалист благодаря новому программному обеспечению, может сократить количество подходов клиента, то есть при обращении клиента в банк для повышения качества обслуживания и сокращения время ожидания, менеджер имеет возможность предложить и оформить клиенту одномоментно несколько продуктов, тем более, что это не увеличивает время обслуживания;

3. Повышены доходы - сокращены операционные расходы, увеличена производительность менеджеров. В случае внедрении нового программного обеспечения, мы оптимизируем несколько действующих ПО в одно новое, тем самым сокращаем операционные расходы по обслуживанию действующих ПО.

4. Приведены в соответствие с целевыми аудиториями маркетинговые кампании - запущены новые каналы продаж, обслуживания и маркетинга. То есть благодаря новому ПО у сотрудников call-центра есть возможность выгрузить определенную целевую аудиторию, например клиентов с датой гашения кредитов в этом месяце, и провести соответствующую маркетинговую кампанию: обзвон клиентов и смс рассылка с предложением по новому кредиту.

Создание карточки каждого нового клиента должно осуществляться в новом программном обеспечении, не зависимо от того за каким банковским продуктом/услугой клиент обратился в офис.

При создании карточки необходимо заполнить следующие обязательные разделы:

- ФИО
- Документ удостоверяющий личность
- Адрес
- Телефон
- E-mail

В ПАО «Росбанк» также активно действует политика «Знай Своего Клиента», в процессе которой сотрудники Росбанка обязаны установить личность своего клиента до проведения операций с ним.

Основные задачи ЗСК: предусмотреть обязанность сотрудников банка, ответственных за установление и поддержание деловых отношений с клиентами, осуществлять процедуры ЗСК в необходимом объёме до принятия решений о возможности и целесообразности установления или продолжения таких отношений.

Процедура ЗСК проводится в обязательном порядке в следующих случаях:

- При приеме на обслуживание нового клиента;
- При обновлении сведений ЗСК, осуществляется не реже 1 раз в год для существующих клиентов и инициируется за 45 дней до ежегодного истечения срока обновления анкеты;
- При изменении данных, влекущих обязательство внеочередного обновления сведений ЗСК

При этом ПО уже автоматически выполнит и зафиксирует результат поиска клиента по «черным» спискам – это террористы - список предоставляет Уполномоченный орган Российской Федерации, а также рассчитает уровень риска клиента.

При нахождении клиента в «черных» списках заявка должна быть направлена уполномоченному сотруднику отдела финансового мониторинга на согласование возможности дальнейшего продолжения работы с клиентом, либо отказа клиенту в принятии на обслуживание

Когда проводится процедура ЗСК клиенту присваивается один из трех уровней риска: высокий, средний и низкий.

- Если уровень риска высокий – анкета ЗСК назначается на отдел финансового мониторинга;
- Если уровень риска низкий или средний и клиент найден в «черном» списке – анкета ЗСК назначается на отдел финансового мониторинга;
- Если уровень риска низкий или средний и клиент не найден в черном списке – анкета ЗСК назначается на подразделение сотрудника дополнительного офиса, который инициировал процедуру ЗСК

Система сохраняет анкету ЗСК клиента и передает информацию в банковскую информационную систему.

Таким образом, главная роль нового программного обеспечения – это построение долгосрочных взаимоотношений с клиентом, разработка стратегии развития банка, автоматизация и упрощение существующих бизнес процессов, возможность просмотра всей истории обслуживания клиента в банке.

Задание для раздела «социальная ответственность»

Студенту:

Группа	ФИО
ЗБЗБ	Пашковский Владимир Олегович

Институт	СГТ	Кафедра	Экономики
Уровень образования	Бакалавр	Направление/специальность	38.03.01

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, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - чрезвычайных ситуаций социального характера</p>	<p>Был предоставлен большой компьютерный стол, к нему так же было предоставлено (компьютер с большим экраном, лампа освящения, принтер, подставки для документов, тумбочка). Кабинет оборудован кондиционером в количестве 2 штук.</p> <p>В целом помещение не имеет никаких вредных факторов за исключением того что в кабинете слишком много компьютеров следовательно было большое электромагнитное излучение и тд.</p>
<p>2. Список законодательных и нормативных документов по теме</p>	<p>Трудовой кодекс РФ</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>Организационные мероприятия, норма поведения. Ежегодно проводятся анализы производственного травматизма, разрабатываются мероприятия по его снижению и недопущению. Предприятие организует индивидуальное, коллективное, и другие формы профессионального обучения на производстве за счёт собственных средств (в некоторых случаях, оплачивает половину стоимости обучения). Оказывается помощь 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</p>	<p>Взаимодействует с местным сообществом и местной властью. Спонсоры и корпоративная благотворительность. Ответственность перед потребителями товара и услуг.</p>

<i>ситуациях и т.д.</i>	
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - Анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности	Провести анализ на основе устава организации, а так же годового отчета. Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации.
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
Ассистент кафедры экономики	Кашапова Эльмира Рамисовна			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗБЗБ	Пашковский Владимир Олегович		

Корпоративная социальная ответственность на примере ПАО «Росбанк»

Корпоративная социальная ответственность – это система добровольных отношений между сотрудниками, руководителем и обществом, которая направлена на совершенствование социально-трудовых отношений.

В сфере управления персоналом ПАО «Росбанк» исходит из принципа социальной ответственности, проводит мероприятия, направленные на повышение мотивации, развитие корпоративной культуры, развитие и совершенствование профессионального уровня, мастерства. В ПАО «Росбанк» действует, осуществляется добровольное медицинское страхование сотрудников и их детей, своевременно выплачивается заработная плата.

Исходя из выбранных целей, ПАО «Росбанк» выделяет следующие внутренние ценности, которые хочет видеть у своих сотрудников:

- Профессионализм - система устремлений, которая составляет смысл нашего труда для блага общества.
- Эффективность - стабильное достижение максимальных результатов во всем, что мы делаем.
- Справедливость - вознаграждение за труд в соответствии с достигнутыми результатами.
- Честность - правило в отношениях и предоставлении информации, необходимое для установления доверия к нашей работе.
- Ответственность - способность противостоять тому, что мы не приемлемы, а также брать личную ответственность за последствия собственных решений.

В таблице 3 представлены прямые и косвенные стейкхолдеры ПАО «Росбанк»

Таблица 3 – Стейкхолдеры ПАО «Росбанк»

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
1. Директор	1. Органы власти

Продолжение таблицы 3	
2. Руководители	2. Общество и общественные организации
3. Сотрудники	3. Деловые партнеры
4. Акционеры и инвесторы	4. Конкуренты на рынке

Структура стейкхолдеров ПАО «Росбанк» соответствует для предприятий подобного направления.

Далее рассмотрим описание и анализ деятельности стейкхолдеров организации, их влияние на организацию.

Анализ факторов внутренней социальной ответственности

Специфичные условия труда обуславливают необходимость в контроле уровня излучения компьютеров, уровня освещения помещений, создания комфортных бытовых условий. В организации также имеется оборудование, которое считывает уровень радиации в кассе и в кассе пересчета, где большое количество денег.

Комплексный план по улучшению безопасности включает в себя: пожарную безопасность, контроль над уровнем излучения, контроль над уровнем освещения на рабочих местах, тревожные кнопки на каждом кассовом месте.

Реализуются программы, направленные на обеспечение квалифицированными специалистами. Программа «Наставничество» для адаптации новых сотрудников, «Карьерный рост» для молодых специалистов ориентирована на установление длительных трудовых отношений, развитие карьеры. Так же Росбанк сотрудничает со многими вузами России.

15 марта 2017 года Ректор Российского Университета Дружбы Народов Владимир Филиппов и Заместитель Председателя Правления Росбанка Константин Артюх подписали Меморандум о сотрудничестве. Меморандум отражает приоритетные направления совместной деятельности сторон, направленные на обмен опытом и актуальной информацией в области права,

совершенствование учебного процесса и социально полезные цели.

Подписание Меморандума о сотрудничестве выводит на новый уровень взаимодействие с действующими финансовыми институтами, тем более столь авторитетным банком, имеющим высокий рейтинг и солидную репутацию. Это взаимовыгодное сотрудничество, которое обязательно скажется на повышении качества финансового менеджмента в подразделениях банка. Прежде всего, это позволит Университету обеспечить более широкую палитру подготовки специалистов для финансовой организации и, что особо значимо, их переподготовку с учетом современных требований, которые складываются в банковском деле и которые необходимо учитывать, чтобы быть конкурентоспособными.

Еще одним перспективным направлением может стать сотрудничество в рамках программы повышения финансовой грамотности молодого поколения, которое может быть реализовано проведением одноименных уроков в начальных школах или подготовкой учебно-познавательного издания».

Сотрудничество Росбанка с ведущими российскими вузами является успешной практикой, банк уже подписал договоры о сотрудничестве с такими вузами, как МГУ им. Ломоносова, Санкт-Петербургский Государственный экономический университет и Финансовый университет при Правительстве РФ.

Анализ факторов внешней социальной ответственности

ПАО «Росбанк» проводит: социальные программы, поддержку искусства, защиту окружающей среды, а так же мероприятия по развитию спорта.

Социальные программы:

- Право помогать есть у каждого - Внутрикorporативная программа Росбанка, поддерживающая стремление своих сотрудников оказывать добровольную благотворительную помощь.

- Вместе мы можем больше – Региональная благотворительная программа, направленная на оказание помощи людям с

инвалидностью, создание условий для их интеграции.

- Доступная среда - В рамках программы банк оплачивает расходы на транспорт людям с ограниченными возможностями для посещения концертов.
- Неделя социальной ответственности - Ежегодное благотворительное мероприятие, объединяющее сотрудников Группы по всему миру в их стремлении помочь тем, кто в этом нуждается.

В рамках своей благотворительной деятельности Росбанк старается прислушиваться к заинтересованным сторонам, найти баланс и наиболее эффективно использовать свои ресурсы: материальные, административные, человеческие. С одной стороны, банк следует традициям и политике группы Societe Generale и выбирает определенные направления при реализации социальных программ, с другой стороны, палитра благотворительных инициатив позволяет каждому сотруднику выбрать наиболее близкий его сердцу проект и принять в нем участие.

Поддержка искусства:

Росбанк уделяет большое внимание сотрудничеству с музеем-заповедником «Московский Кремль», помогая осуществлять уникальные, в том числе, международные выставочные проекты. С 2006 года банк входит в Общество Друзей Музеев Московского Кремля. Современное искусство - основное направление меценатской и спонсорской деятельности Группы Societe Generale. Принимая традиции своего акционера и продолжая поддерживать проекты банка BSGV, Росбанк стал стратегическим партнером Мультимедиа Арт Музея/Московского дома фотографии, тем самым сохранив добрые партнерские отношения, сложившиеся за многие годы у BSGV и одного из самых известных российских институтов современного искусства в России.

- Паблик АРТ – В преддверии нового 2015 года Росбанк подарил москвичам и гостям столицы праздничный паблик-арт объект, установленный у входа в Парк Горького. Скульптура в виде перевернутого рожка мороженого высотой в 15,5 метра и весом 5 тонн встречала посетителей парка в течении

всего зимнего сезона.

Защита окружающей среды:

Росбанк не просто поддерживает экологические программы, но и прилагает усилия, чтобы минимизировать и компенсировать собственный углеродный след. В Росбанке стартовала программа по сбору макулатуры. За полтора года на переработку было передано около 100 тонн макулатуры. Одними из главных факторов успеха программы были нестандартный подход к коммуникации с сотрудниками и, безусловно, их высокая социальная ответственность. Следующим шагом в данном направлении стало решение правления банка о внедрении мер по сокращению потребления бумаги втрое и переход на электронный документооборот.

Программа Росбанка по сбору макулатуры выиграла грант Societe Generale в конкурсе ENVIRONMENTAL EFFICIENCY AWARDS, проводимого среди подразделений Группы по всему миру.

Также в банке организован сбор батареек и других элементов питания для извлечения из них полезного сырья и предотвращения попадания опасных элементов в окружающую среду. За два года на переработку было передано более 430 кг батареек.

С 2013 года сотрудники Росбанка принимают участие в акции "Цветущий город", организованной компаниями Группы Societe Generale в России. За время реализации проекта сотрудники Группы посадили в столице более 600 деревьев и кустарников. В Юго-Восточном округе столицы уже цветут кусты сирени и каштана, а жители Некрасовки через несколько лет будут собирать первый урожай с яблонь. В 2015 году в рамках городского субботника сотрудники Группы украсили Измайловский парк садовыми фиалками, высадив на газонах 1200 растений.

В этом году сотрудники Росбанка, Русфинанс банка, ДельтаКредит, ALD Automotive и Societe Generale Insurance высадили 150-метровый Гортензиевый променад в Ботаническом саду МГУ «Аптекарский огород».

Спорт:

Вклад Росбанка в развитие профессионального и массового спорта – вклад в здоровье молодого поколения и повышение престижа страны на спортивной арене. Группа Societe Generale содействует развитию гольфа уже четверть века. В апреле 2015 года Росбанк присоединился к этой традиции. Ассоциация гольфа России (АГР) и Росбанк (группа Societe Generale) подписали меморандум о сотрудничестве в сфере развития гольфа в России и популяризации данного вида спорта среди населения РФ на региональном и федеральном уровнях. С 2016 года гольф снова станет олимпийским видом спорта.

Основная цель сотрудничества - развитие гольфа как доступного вида спорта для разных слоев населения и людей разных возрастов, продвижение принципов здорового образа жизни.

Параметры КСО:

ПАО «Росбанк» видит свою социальную ответственность перед государством так как компания:

- выплачивает налоги и сборы, установленные законом
- соблюдает законы и нормативные акты

В компании ПАО «Росбанк» соблюдаются все нормы:

- трудового законодательства;
- внутренних нормативных документов и регламентов компании.

В результате всего сделаем вывод эффективности программ КСО предприятия:

- 1) программы КСО соответствует целям и стратегии ПАО «Росбанк»
- 2) В ПАО «Росбанк» преобладает внутренняя внешняя КСО;
- 3) программы КСО отвечают интересам стейкхолдеров.

В результате можно сделать вывод о том, что мероприятия КСО, реализуемые ПАО «Росбанк» целесообразны и полностью соответствуют ожиданиям всех стейкхолдеров.

Заключение

В настоящее время в банковском сообществе общепризнано, что в среднесрочной перспективе основным фактором повышения функциональной роли банковского сектора в экономической и социальной жизни страны является повышение качества её деятельности. Это видение получило отражение в ключевых стратегических документах, определяющих основные направления развития банковского сектора, которые были разработаны и приняты в последнее время.

Для современной банковской системы характерны две фундаментальные особенности: во-первых, эта система регулируемая (причем наряду с саморегулированием имеет место, централизованное регулирование со стороны центрального банка), а во-вторых, рыночная (конечным результатом деятельности кредитных институтов является реализация банковских услуг на рынке в условиях усиливающейся конкуренции).

Составным звеном банковской системы являются коммерческие банки. Они осуществляют активные и пассивные операции и оказывают комплекс услуг клиентам - юридическим и физическим лицам. Функционирование банка как субъекта экономической деятельности определяется совокупностью внутренних и внешних макро - и микроэкономических факторов. Работая на рынке денег, кредита, ценных бумаг, банки действуют согласно законам спроса и предложения. В то же время значительное воздействие на поведение банков оказывает денежно-кредитная политика через систему государственного регулирования и контроля, как со стороны ЦБ, так и со стороны правительства.

Росбанк — универсальный банк в составе международной финансовой группы Societe Generale.

Росбанк обслуживает более 4 млн частных клиентов в 70 регионах России. Сеть банка насчитывает около 400 отделений и 2300 банкоматов. Росбанк включен Банком России в перечень 10 системно значимых кредитных организаций.

Росбанк имеет кредитные рейтинги международных рейтинговых агентств Fitch Ratings (BBB-) и Moody's Investors Service (Ba2). Росбанку также присвоен кредитный рейтинг АКРА на уровне AAA (RU). Росбанк входит в ТОП-3 самых надежных банков, по версии журнала Forbes (март, 2017). Банк занимает первое место в России в списке самых дорогих брендов среди финансовых институтов с участием иностранного капитала (Brand Finance, 2016). Росбанк — лауреат Национальной банковской премии Ассоциации российских банков (декабрь, 2016 г.). Бронзовый призер в номинации «Лучший банк в сфере торгового финансирования в России и СНГ» (TFR Awards, 2015).

Совершенствование работы с пластиковыми картами заключается в повышении уровня безопасности операций проводимых с их помощью. Основной рекомендацией является использование смарт-карты, так как риск мошенничества с такой картой снижается практически до нуля. Минусом смарт-карты выступает цена, это негативно скажется на ее распространении, поэтому банку необходимо привязывать к данной карте дополнительные услуги, например, это может быть кэш-бэк, накопление различных бонусов и возможности принятия участия в акциях по договоренности банка с различными предприятиями.

Необходимо так же как можно больше упростить клиенту пользоваться продуктом банка, необходимо дополнить сервис дистанционного обслуживания некоторыми услугами, такими как: круглосуточный прием заявок на кредитование, оформление вкладов, перевыпуск карт и т.д.

Развивать направление электронной коммерции запуском совместного сервиса с крупнейшими интернет магазинами, позволяющего клиентам оплачивать покупки по своим пластиковым картам в режиме онлайн. Денежные средства при безналичном способе расчета переводятся моментально, комиссия за пользование таким сервисом не взимается.

Основным плюсом данных рекомендаций по совершенствованию работы с пластиковыми картами является то, что они не требуют больших

вложений от банка, этот продукт нуждается лишь в модификациях и доработках.

Рекомендации по совершенствованию работы с клиентами требуют более больших вложений, как финансовых, так и физических. Основной проблемой данного мероприятия является то, что необходимо обучить персонал работе с новым программным обеспечением, так же его внедрение в систему требует существенных перемен в работе банка.

Но плюсов банк получит намного больше, это – сокращение времени обслуживания одного клиента, из этого вытекает, что клиентский менеджер сможет в день обслужить большее количество клиентов, тем самым принесет больше прибыли банку.

Основным направлением нового программного обеспечения является оптимизация работы персонала, матрица кросс-продаж поможет менеджеру легко ориентироваться в продуктах которые необходимо предложить клиенту, что так же повысит прибыль банка

Так же колоссальным преимуществом нового программного обеспечения является снижение рисков обслуживания недобросовестных клиентов или же клиентов находящихся в «черном» списке, здесь так же упрощена работа менеджера, ЗСК поможет даже не опытному менеджеру быстро справиться в сложной ситуации верификации клиента.

Список использованных источников

1. "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма". Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ (ред. от 28.12.2016). Некоммерческая интернет-версия [Электронный ресурс]. // КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=209839&fld=134&dst=100009,0&rnd=0.6446973038324053#0> (дата обращения: 05.06.2017 г.)
2. Авис О.У. Управление коммерческим банком. Канд. дисс. 08.00.05. М.: 2013. 170 с.
3. Автоматизированные системы обработки финансово-кредитной информации: Учебник. М.: ФиС, 2011. 256 с.
4. Адиебеков М.Г. Кредитные операции: Классификация, порядок привлечения и учет / Банк внешнеэкономической деятельности. М.: АО "Консалт-Банкир", 2015. 159 с.
5. Алексеев М.Ю. Рынок ценных бумаг. М.: ФиС, 2014. 349 с.
6. .. ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО. / Под общ. ред. С. А. Степанова. В 3х томах. Том 2. 2011. 371 с.
7. Алехина В.И., Бондаренко Т.Н. Ликвидность коммерческого банка: проблемы и совершенствование методов управления [Электронный ресурс] / Электронный научно-практический журнал «Современные научные исследования и инновации». URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/05/34716> (дата обращения: 04.06.2017 г.).
8. Алякин В.В. Организация учетной работы банка. М.: Инфра-М, 2014. 481 с.
9. Антипова О.Н. Международные стандарты банковского надзора. Центральный банк РФ. М.: 2012. 288 с.
10. Антонов Н.Г., Пессель М.А. Денежное обращение, кредит и банки. М.: Финстатинформ, 2011. 405 с.

11. Аристокбуло де Хуан. От банкиров хороших к банкирам плохим // Вестник АРБ. №1. 2009.С. 209-233.
12. Архипова С.В. Менеджмент в коммерческих банках в условиях российской экономики. Канд. дисс. 08.00.05. М.: 2013. - 181 с.
13. Балабанов И.Т. [Электронный ресурс] / Банки и банковское дело. 2013. URL: <http://knigi.news/delo-bank/banki-bankovskoe-delo.html> (дата обращения: 17.04.2017 г.).
14. Банк. Образцы заполнения банковских документов // Библиотечка предпринимателя. Бюллетень. Вып. 2011. №9. – С. 302-330.
15. Банки и банковские операции: Уч. пос. / Под ред. Е.Ф. Жукова, М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2015. 404 с.
16. Банковская система России. Настольная книга банкира. Кн. I. Коллектив авторов Абалкин Л.И., Аболихина Г.А., Адиебеков М.г., Геращенко В.В., Гончаренко Л.И., Хандруев А.А. и др. М.: ТОО ИКК«ДеКА», 2015. 655с.
17. Банковские операции. В 3-х частях: Учеб. пособие / Под ред. О.И. Лаврушина. Ч. 1. М.: Инфра-М, 2015. 96 с.
18. Банковский надзор: зарубежный опыт и проблемы его применения в России. Сборник статей. ЦБ РФ. М.: 2016. 83 с.
19. Банковское дело /Под ред. проф. В.И. Колесникова, Л.П. Кроливецкой. М.: 2015. 471 с.
20. Банковское дело / Под ред. проф. О.И. Лаврушина. М.: БНКЦ, 2015. 49 с.
21. Банковское дело /Под ред. проф. О.И. Лаврушина. М.: ФиС, 2015. 65 с.
22. Баранов Г., Буйлов М. Банки образцового содержания // Деньги. 2011. №40. С. 98-116.
23. Беспалова И.В., Яшина Н.М. Система управления рисками российских банков [Электронный ресурс] / Научный журнал «Фундаментальные исследования». URL: <https://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=39100> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

24. Буевич С.Ю, Королёв О.Г. [Электронный ресурс] / Анализ финансовых результатов банковской деятельности. URL: <http://knigi.news/delo-bank/analiz-finansovyih-rezultatov-bankovskoy.html> (дата обращения: 17.04.2017 г.).

25. Василишен Э.Н. Концепция гибкого управления активами и пассивами банка // Бизнес и банки. 2012. №49. С . 32-54.

26. Гордеев С. О. Совершенствование деятельности российских банков на современном этапе развития национальной экономики // Молодой ученый. 2015. №10. С. 608-612.

27. Динкевич А.И. Восточная и Юго-Западная Азия: финансово-экономический кризис и его последствия. Деньги и кредит. М.:ФиС, 1999. 216 с.

28. Егоров С.Е. Малые и средние банки не должны погибнуть // Бизнес и банки. 2008 №12. С. 12-23.

29. Знаете ли Вы, что число банковских карт, выпущенных банками РФ, превышает численность населения страны? [Электронный ресурс] / Банковская бизнес-школа ПрофБанкинг. URL: <http://www.profbanking.com/did-you-know-that/813-banking-card.html> (дата обращения 27.05.2017 г).

30. Иода Е.В., Унанян И.Р. . [Электронный ресурс] / Основы организации деятельности коммерческого банка. 2003 URL:<http://knigi.news/delo-bank/osnovyi-organizatsii-deyatelnosti.html> (дата обращения: 17.04.2017 г.).

31. Количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг платежных карт [Электронный ресурс] / Центральный банк Российской Федерации. URL: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet012.htm (дата обращения 27.05.2017 г).

32. Коровин С.В., Малкина С.Ю. [Электронный ресурс] / Совершенствование управления ликвидностью коммерческого банка с применением методов линейного программирования. Научная электронная

<https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-upravleniya-likvidnostyu-kommercheskogo-banka-s-primeneniem-metodov-lineynogo-programmirovaniya>

(дата обращения: 04.06.2017 г.).

33. Коротаяева Н.В, Борисова Т.В. [Электронный ресурс] / Тенденции развития банковской системы России в современных условиях. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-razvitiya-bankovskoy-sistemy-rossii-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 12.05.2017 г.)

34. Лаврушин О.И., Мамонова И.Д., Ларионова И.В. Основы банковского дела. М.: КноРус, 2012. 124 с.

35. Лунтовский Г.И. Проблемы денежно-кредитной системы. //Деньги и кредит. 2009. №3. С. 54-67.

36. Мурычев А.В. Банки и банковская система России: состояние и пути развития эффективного корпоративного управления. Москва: НП «Национальный совет по корпоративному управлению», 2014.-444 с.

37. ПАО «РОСБАНК» подвел итоги 2016 года [Электронный ресурс] / CONOMY PEOPLE URL: <http://people.conomy.ru/blog/economics/1971.html> (дата обращения: 12.05.2017 г.)

38. Правовые основы, способы и методы обеспечения экономической безопасности банковской деятельности в современных условиях [Электронный ресурс] / Научная электронная библиотека «киберленинка». URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-osnovy-sposoby-i-metody-obespecheniya-ekonomicheskoy-bezopasnosti-bankovskoy-deyatelnosti-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 01.06.2017 г.)

39. Принципы и методы управления банками и их применение [Электронный ресурс] / Банки, новости и информация. URL: <http://www.provsebanki.ru/text/224> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

40. Росбанк Информация о банке [Электронный ресурс] / banki.ru. URL: <http://www.banki.ru/banks/bank/rosbank/> (дата обращения: 12.05.2017 г.)

41. Рынок безналичных платежей Российской Федерации в 2016 году: краткий обзор [Электронный ресурс] / ПласЖурнал. URL: <http://www.plusworld.ru/professionals/rynok-platezhnykh-kart-rossiyskoy-federatsii-v-2016-godu-kratkiy-obzor/> (дата обращения 27.05.2017 г.).

42. Сапрыкин И.В. Совершенствование управления процессом банковского обслуживания крупных корпоративных клиентов [Электронный ресурс] / Менеджмент в России и за рубежом. URL: <http://www.mevriz.ru/articles/2002/6/1057.html> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

43. Совершенствование методов работы предприятий с банками - путем использования банковских услуг [Электронный ресурс] / Научная электронная библиотека E-library. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26534718> (дата обращения: 01.06.2017 г.).

44. Сухов М.И. [Электронный ресурс] / Повышение качества банковской деятельности: резервы совершенствования стандартов регулирования. URL: http://212.40.192.49/publ/MoneyAndCredit/Sukhov02_08.pdf (дата обращения: 01.06.2017 г.).

45. Тен В.В., Герасимов Б.И. [Электронный ресурс] / Экономические основы стабильности банковской системы России. 2011. URL: <http://knigi.news/delo-bank/ekonomicheskie-osnovyi-stabilnosti-bankovskoy.html> (дата обращения: 17.04.2017 г.).

46. Устьянцев А.И. Совершенствование финансово-правового регулирования банковской деятельности в Российской Федерации. [Электронный ресурс] / Библиотека диссертаций dslib.net. URL: <http://www.dslib.net/admin-pravo/sovershenstvovanie-finansovo-pravovogo-regulirovaniya-bankovskoj-deyatelnosti-v.html> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

47. Финансовое право. Учебник для ВУЗов / под ред. О.Н. Горбуновой. М.: Юрист, 2015. 102 с.

48. Штейн .И. Банковский маркетинг: совершенствование организации обслуживания клиентов [Электронный ресурс] / Менеджмент в России и за рубежом. URL: <http://www.mavriz.ru/articles/2012/3/6344.html> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

49. Совершенствование системы управления бизнес-процессами банка [Электронный ресурс] / Современные технологии управления. URL: <http://sovman.ru/article/3104/> (дата обращения: 04.06.2017 г.).

50. Петухова Л.А. Совершенствование управления банковскими рисками [Электронный ресурс] / Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки: сб. ст. по мат. V междунар. студ. науч.-практ. конф. № 5. URL: <http://sibac.info/archive/economy/5.docx> (дата обращения: 05.06.2017).

Приложение А

(справочное)

Сведения об эмиссии и эквайринге банковских карт «Росбанк»

Тип платежной карты	Эмиссия	Эквайринг
МИР	+	+
American Express		+
China UnionPay		+
JCB International		+
MasterCard Int.	+	+
VISA International	+	+
Золотая Корона		+
Объединенная расчетная система	+	+
Росбанк +	+	+
Таможенная карта	+	

Приложение Б

(справочное)

Тарифы на обслуживание банковской карты «Мой стиль» в ПАО «Росбанк»

Пакеты банковских услуг	«Простой»	«Классическ ий»	«Золотой»	«ЭКСКЛЮЗИВН ЫЙ»
Карта «Мой стиль» как основная карта	Visa Electron/ Maestro – 350 руб. за оформление	Visa Classic/Maste rCard Standard – 350 руб. за оформление	—	—
Карта «Мой стиль» как дополнительн ая карта	Visa Electron/ Maestro – 350 руб. в год Visa Classic/Master Card Standard –1 550 руб. в год	Visa Electron/ Maestro/ Visa Classic/ MasterCard Standard – 350 руб. в год	1 карта – бесплатно, каждая следующая карта Visa Electron/ Maestro/Visa Classic/MasterC ard Standard 350 руб. в год	2 карты – бесплатно, каждая следующая карта Visa Electron/ Maestro/Visa Classic/Master Card Standard– 350 руб. в год

Приложение В

(обязательное)

Матрица кросс-продаж для физических лиц

Категория клиента	Текущий продукт в Росбанке	Открытие счета	ДБО (SMS, ИБ, МБ)	Депозит/Сберегательный счет	Кредитная карта	Потребительский кредит
	Кросс-продукт					
Физические лица	<i>Открытие счета</i>	страховка №9	страховка №4	страховка №4 и №7 и №6	страховка №5	страховка №1, №2 и №3
	<i>Депозит</i>	страховка №9	страховка №4	страховка №4 и №7 и №6	страховка №5	страховка №1, №2 и №3
	<i>Потребительский кредит</i>	страховка №9	страховка №4	страховка №4 и №7 и №6	страховка №5	-
Зарплатные клиенты	<i>Открытие счета</i>	страховка №9	страховка №4	страховка №4 и №7 и №6	страховка №5	страховка №1, №2 и №3
Клиенты банков партнеров	<i>Автокредит, ипотечный кредит</i>	страховка №9	страховка №4	страховка №4 и №7	страховка №5	страховка №1, №2 и №3
Премиальный	<i>Открытие счета</i>	страховка №8 и №9	страховка №6 и №4	страховка №10 ИСЖ	страховка №5 и №7	страховка №1, №2 и №3

Приложение Г

(обязательное)

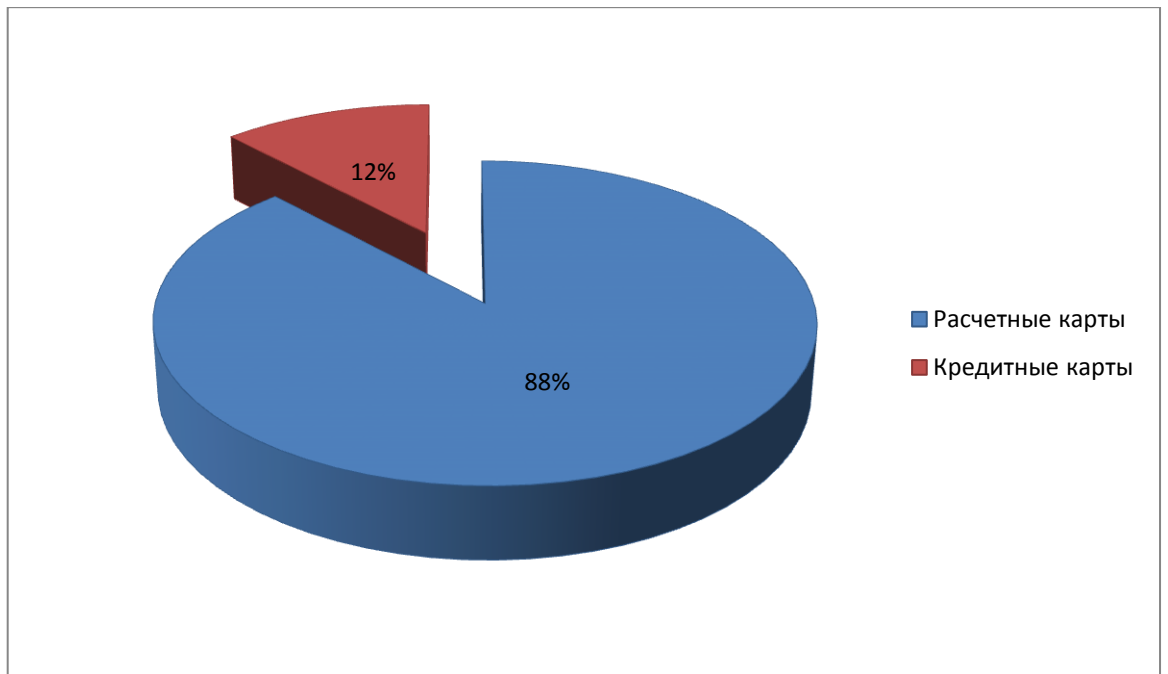
Матрица кросс-продаж для юридических лиц

Категория клиента	Текущий продукт в Росбанке	Расчетный счет	Интернет Клиент Банк	SMS-Банк	Кредиты	Депозиты	Зарплатный проект	Эквайринг	Инкассация
	Кросс-продукт								
Юридические лица	<i>Расчетный счет</i>	-	1	2	3	4	5	6	7
	<i>Зарплатный проект</i>	1	2	3	4	5	-	6	7
	<i>Депозит</i>	1	2	3	4	-	5	6	7
	<i>Кредит</i>	1	2	3	-	4	5	6	7

Приложение Д

(справочное)

Структура расчетных и кредитных карт



Приложение Е.

(обязательное)

Основные финансовые показатели банка нарастающим итогом, млн руб.

Наименование показателя	31.12.2014	30.06.2015	31.12.2015	30.06.2016	31.12.2016
Процентные доходы	89 922	48 009	93 459	44 319	86 718
Процентные расходы	-41 522	-30 503	-56 130	-24 956	-47 761
Чистый процентный доход до формирования резервов под обесценение активов, по которым начисляются проценты	48 400	17 506	37 329	19 363	38 957
Формирование резервов под обесценение активов, по которым начисляются проценты	-18 246	-11 109	-21 107	-7 747	-12 277
Чистый процентный доход	30 154	6 397	16 222	11 616	26 680
Комиссионные доходы	13 945	5 686	12 098	5 266	10 794
Комиссионные расходы	-2 198	-1 213	-2 565	-1 339	-2 790
Чистая прибыль за год	3 183	-6 384	-9 282	-462	3 104