СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3
Глава 1. Банковские продукты и услуги: сущность и правовое регулирование 6
1.1. Понятие банковских операций, услуг и банковского продукта 6
1.2. Банковские услуги по активным операциям 12
1.3. Банковские услуги по пассивным операциям 16
Глава 2. Анализ банковских продуктов и услуг 21
2.1. Анализ рынка банковских продуктов и услуг 21
2.2. Характеристика рынка банковских продуктов и услуг на примере Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж 22
Глава 3. Направления развития банковских продуктов и услуг Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж 44
3.1. Кредитование физических лиц с помощью пластиковых карт 44
3.2. Совершенствование работы с просроченными ссудами 46
3.3. Перспективные направления деятельности по привлечению средств населения 49
3.4. Использование маркетингового подхода при введении новых банковских услуг 54
Заключение 57
Список литературы 62
Приложения 60

ВВЕДЕНИЕ

Современное кредитно-денежное и финансовое хозяйство страны переживает серьезные структурные изменения. Перестраивается кредитная система, возникают новые виды кредитно-финансовых институтов и операций, модифицируется система отношений центрального банка и финансово-кредитных институтов, складываются иные пропорции в динамике государственного и частного сектора.

Существенные изменения происходят и в функционировании банков: повышается самостоятельность и роль банков в экономике страны, расширяются функции действующих финансово-кредитных институтов и идет создание новых, изыскиваются пути роста эффективности банковского обслуживания внутрихозяйственных и внешнеэкономических связей, идет поиск оптимального разграничения сфер деятельности и функций специализированных финансово-кредитных учреждений, разрабатывается и дополняется банковское законодательство в соответствии с задачами современного этапа хозяйственного развития, развивается рынок банковских продуктов и услуг, которые являются итогом состоящим в удовлетворении заявленной клиентом потребности. Банковская услуга выполняет определенные сопутствующие по отношению к банковским операциям функции, делает их более удобными и выгодными для банка и клиента.

В условиях ужесточения конкуренции за корпоративных клиентов российские банки стремятся идти в ногу со временем, предлагая новые продукты и услуги.

Многие российские банки, в особенности крупные, стараются развивать такие перспективные направления деятельности, как проектное финансирование и инвестиционное кредитование. Воспользовавшись этими услугами банка, предприятия получают средства на осуществление расходов инвестиционного характера, в том числе на приобретение оборудования для реализации проектов технического перевооружения, модернизации либо создания нового производ-

ства; выполнение строительно-монтажных работ; приобретение объектов недвижимости; разработку месторождений полезных ископаемых и т.п.

Кроме того, клиенты банков не хотят ограничиваться только одним инструментом мобилизации денежных средств - получением кредита. Размещение облигаций выступает для них альтернативным инструментом привлечения ресурсов.

Довольно новым банковским инструментом является заем в драгоценных металлах. Пока он в основном востребован профессиональными участниками рынка драгметаллов. К ним можно отнести организации, добывающие металл или производящие его из лома и отходов, а также предприятия ювелирной, автомобилестроительной, нефтехимической и радиоэлектронной отраслей.

В сфере расчетов и управления временно свободными денежными средствами российские банки также предлагают ряд интересных решений.

Банки с широкой филиальной сетью предоставляют крупным клиентам возможность осуществления расчетов и клиринга между их территориальными подразделениями в режиме реального времени. Фактически на базе системы «банк-клиент» крупные организации, не неся дополнительных расходов, могут иметь собственное казначейство.

Выбор того, или иного из наиболее перспективных направлений развития банковских продуктов и услуг, позволит коммерческим банкам значительно улучшить свою деятельность, что и обуславливает актуальность данной темы выпускной квалификационной работы.

В виду важности данной проблематики как для эффективного функционирования банковской системы в частности, так и экономики вообще, исследования в области рационализации и оптимизации банковских продуктов и услуг нашли широкое отражение в специальной и деловой литературе.

Целью настоящей выпускной квалификационной работы является исследование организации и ведения банковских продуктов и услуг и предложение путей повышения эффективности их проведения.

Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- рассмотреть теоретические основы организации банковских продуктов и услуг коммерческого банка;

- провести анализ банковских продуктов и услуг коммерческого банка на примере конкретного банка;

- предложить пути повышения эффективности проведения, т.е. пути развития, продуктов и услуг данного банка.

Объектом исследования настоящей работы является Отделение ВТБ-24 в г. Воронеж.

Предмет исследования – деятельность отделения банка по реализации банковских продуктов и услуг.

Теоретической основой настоящей работы, являются общенаучные методы исследования: диалектический, системный, классифицированный. Комплексный характер работы основан на действующем законодательстве, подзаконных нормативных актах.

Теоретической и методологической основой дипломной работы послужили многие положения, посвященные данной проблеме, изложенные в трудах российских ученых, таких как: Н.Г. Антонов, И.Т. Балабанова, Е.Ф. Жуков, В.И. Колесников, О.И. Лаврушин, А.В. Молчанов, К.Г. Парфенов, В.М. Усоскин, В.Е. Черкасов, Е.Б. Ширинская и др. Их без преувеличения можно назвать основоположниками современной отечественной банковской науки.

При написании данной работы были использованы Федеральные Законы РФ и Постановления Правительства РФ, инструкции, письма, положения и указания ЦБ РФ по исследуемой проблеме.

Методологической аналитической части работы являются информационные бюллетени и локальные нормативные акты ВТБ-24.

Работа состоит из введения, 3 глав, заключения. Она выполнена на 66 листах, включает 11 таблиц, 7 рисунков, 50 литературных источников, приложений.

ГЛАВА 1. БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ: СУЩНОСТЬ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

1.1. Понятие банковских операций, услуг и банковского продукта

Согласно ст. 5 Российского Федерального Закона «О банках и банковской деятельности»[1] сделки, которые вправе осуществлять кредитная организация, разделены на 3 группы: банковские операции; сделки, которые кредитная организация вправе осуществлять помимо банковских операций; иные сделки, которые кредитная организация вправе осуществлять в соответствии с законодательством РФ.

Однако остается вопрос о критериях, руководствуясь которыми законодатель определяет одни действия кредитной организации как банковские операции, а другие, как сделки, т.к., не выделив этого критерия, нельзя сформулировать определения «банковские операции».

По Агаркову М.М. - банковские операции - «сделки, совершение которых составляет непосредственный предмет деятельности банка, как, например, прием вкладов, учет векселей и т.д.»[2].

В соответствии со ст. 153 Гражданского Кодекса РФ - банковские операции - сделки, т.е. соответствующие действия, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей[3].

Анализу правовой природы данного вопроса большое внимание уделили Л.Г. Ефимова[4] и О.М. Олейник[5], но они не дали определение. Исследования в данном направлении приводят к выводу, что критерием, согласно которому осуществлено разделение сделок кредитных организаций на 3 группы, выступает принцип соответствующей правоспособности кредитной организации:

- сделки (ч. 3 ст. 5) разрешено проводить ей в соответствии с принципом

---

[1] Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-I «О банках и банковской деятельности» (в ред. от 31.12.2014).
[2] Агарков М.М. Основы банкового права: Курс лекций. М.: Высш. шк., 2010. – С. 36.
[3] Гражданский Кодекс РФ. Часть II. (в ред. от 31.12.2014).
[4] Ефимова Л.Г. Банковское право М.: Юрист, 2007. – 194 с.
[5] Олейник О.М. Основы банковского права: Курс лекций. М.: Юрист, 2007. – 219 с.

общей правоспособности. Впервые данный принцип отражен в современном российском законодательстве в п. 6 ст. 1 «Положения об Акционерных обществах» от 25 декабря 1990 г., где сказано, что «общество вправе совершать все действия, предусмотренные законом. Деятельность общества не ограничивается оговоренной в уставе. Сделки, выходящие за пределы уставной деятельности, но не противоречащие действующему законодательству, признаются действительными». В Гражданском кодексе РФ[1] принцип общей правоспособности закреплен в ст. 49: «Коммерческие организации, за исключением унитарных предприятий и иных видов организаций, предусмотренных законом, могут иметь гражданские права и нести гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных законом»;

- сделки (ч. 2 ст. 5) разрешено проводить ей в соответствии с принципом специальной правоспособности. В ст. 49 Гражданского кодекса РФ данный принцип правоспособности отражен следующим образом: «Юридическое лицо может иметь гражданские права, соответствующие целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах, и нести связанные с этой деятельностью обязанности»;

- сделки (ч. 1 ст. 5) разрешено проводить ей в соответствии с принципом исключительной правоспособности. Для осуществления определенных видов деятельности (в том числе банковской) ГК признал необходимым иметь выдаваемые компетентными органами специальные разрешения (лицензии). В соответствии с российским законодательством занятие отдельными видами деятельности разрешено только строго отдельным юридическим лицам и, следовательно, должно считаться запрещенным для всех остальных участников гражданского оборота.

На основании изложенного Тосунян Г.А., Викулин А.Ю., Экмалян А.М. выделяют основные признаки банковских операций, которые и определяют сущность этого понятия[2]:

---

[1] Гражданский Кодекс РФ. Часть II. (в ред. от 31.12.2014).

[2] Тосунян Г.А., Викулин А.Ю., Экмалян А.М. Банковское право Российской Федерации. Общая часть. / Под общ. ред. акад. Б.Н. Топорина. - М.: Юрист, 2002 – 258 с.

Банковские операции - это сделки, и осуществляются они соответствующими субъектами в соответствии с принципом исключительной правоспособности.

Субъектами, наделенными правом систематического осуществления банковских операций, являются кредитные организации и Банк России.

Субъекты осуществляют банковские операции на основании: Банк России - на основании закона о Банке России; кредитные организации - на основании Российского Федерального Закона «О банках и банковской деятельности»[1] и лицензии Банка России на осуществление банковских операций, где определено конкретное сочетание различных банковских операций, разрешенных данной кредитной организации.

Объектом банковских операций могут выступать: деньги (наличные и безналичные в валюте РФ или иностранной), ценные бумаги (платежные документы, фондовые ценности, выраженные в валюте РФ или иностранной), а также драгоценные металлы и природные драгоценные камни.

Рассмотрев сущность, субъект и объект банковской операции, можно предложить следующее определение:

Банковские операции - это сделки, систематически проводимые кредитными организациями и Банком России в соответствии с принципом исключительной правоспособности, объектом которых могут выступать деньги, ценные бумаги, драгоценные металлы и природные драгоценные камни, на основании: Банк России - на основании закона о Банке России; кредитные организации - на основании Закона «О банках и банковской деятельности» и лицензии Банка России на осуществление банковских операций. Правила осуществления данного вида сделок являются обязательными для кредитных организаций и устанавливаются Банком России в соответствии с Федеральными законами.

С экономической точки зрения банковская операция - совокупность взаимосвязанных действий банка по решению единой экономической задачи, направленных на достижение конкретного экономического результата.

---

[1] Федеральный закон от 2 декабря 2000 г. N 395-I «О банках и банковской деятельности» (в ред. от 31.12.2014).

С понятием банковской операции взаимосвязаны понятия банковской услуги и банковского продукта, и как указывает Е.Ф. Жуков, банковский продукт - это конкретный банковский документ (или свидетельство), который производится банком для обслуживания клиента и проведения операции[1]. Это может быть вексель, чек, банковский процент депозит, любой сертификат (инвестиционный, депозитный, сберегательный, налоговый) и т.п. Банковская услуга представляет собой банковские операции по обслуживанию клиента.

Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли. Однако в большинстве случаев банковский продукт носит первичный характер, а банковская услуга - вторичный. Таким образом, реализация банковского продукта в процессе обслуживания происходит путем проведения банковских операций и ведет к получению клиентом банковской услуги.

Коллектив авторов под руководством А.М. Тавасиева считает, что банковский продукт - конкретный способ, каким банк оказывает ту или иную услугу нуждающемуся в ней клиенту, т.е. упорядоченный, внутренне согласованный и, как правило, документально оформленный комплекс взаимосвязанных организационных, технико-технологических, информационных, финансовых, юридических и иных действий, составляющих целостный регламент взаимодействия сотрудников банка (конкретных его подразделений) с обслуживаемым клиентом, единую и завершенную технологию обслуживания клиента[2]. Таким образом, банковский продукт - есть банковская технология, определенное умение сотрудников банка, которое применяется при необходимости, но может и «оставаться в резерве», а банковская операция - сами практические действия - упорядоченная, внутренне согласованная совокупность действий работников банка в процессе обслуживания клиента, форма воплощения в действительность банковского продукта.

---

[1] Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции. М.: ЮНИТИ, 2011. – 380 с.

[2] Банковское дело: управление и технологии / Под ред. А.М. Тавасиева. - М.: ЮНИТИ, 2001. – 294 с.

Банковская услуга - результат банковской операции, ее итог или полезный эффект, состоящий в удовлетворении заявленной клиентом потребности. Банковская услуга - выполняет определенные сопутствующие по отношению к банковским операциям функции, делает их более удобными и выгодными для банка и клиента.

Банковские услуги - это комплексная деятельность банка по созданию оптимальных условий для привлечения временно свободных ресурсов и по удовлетворению потребностей клиента при проведении банковских операций, направленная на получение прибыли[1].

Специфика банковских услуг и юридического статуса банка определяет особую важность договорных отношений банка при реализации банковского продукта, содержание которых является предметом нашего дальнейшего исследования.

В банковском продукте выделяют два уровня:

- основной продукт или базовый ассортимент;

- реальный расширенный продукт или текущий ассортимент услуг, направленных на формирование дружеских отношений с клиентом, оказание ему всесторонней помощи.

В процессе установления параметров взаимодействия происходит трансформация базового уровня в реальный расширенный продукт для предоставления его конкретному клиенту. Это происходит за счет реализации особенностей банковских услуг.

Банковские услуги в основе своей абстрактны и приобретают зримые черты посредством договорных отношений. По сравнению с другими товарами и услугами, определение и сопоставление их качества требуют от клиента довольно высокой экономической культуры. По определению В.Д. Марковой,

[1] Банковское дело. Учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Юристъ, 2002. - 415 с.

Э.А. Уткина, В.А. Титовой[2], банковские услуги имеют ряд ключевых характеристик:

- неосязаемость, нематериальные банковские услуги приобретают зримые черты посредством имущественных договорных отношений;

- непостоянство качества услуг и неотделимость услуг от квалификации людей, их представляющих;

- сложность;

- доверие, основанное на ответственности. Базируется на явных и неявных обязательствах финансовых учреждений относительно услуг, которые они предоставляют;

- длительность предоставления многих финансовых продуктов - большинство банковских услуг имеет протяжённость во времени: сделка, как правило, не ограничивается однократным актом, устанавливаются более или менее продолжительные связи клиента с банком;

- фактическое неравенство банковского предприятия и его клиента;

- стандартные формы банковских операций.

Экономическую основу банковских продуктов и услуг составляет движение денежных средств. В условиях рыночной экономики все банковские продукты и услуги можно условно разделить на три основные группы банковских операций:

- активные операции (размещение ресурсов банка);

- пассивные операции (операции по привлечению средств в банк и формирование его ресурсов);

- активно-пассивные (комиссионные, посреднические операции, выполняемые банком по поручению клиентов за определенную плату).

---

[2] Маркова В.Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 127 с.; Уткин Э.А. Банковский маркетинг. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 300 с.; Титова В.А., Федорец М.Н. Специфика поведения потребителя на рынке финансовых услуг // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2002. - №4 (40). - С. 48-55.

1.2. Банковские услуги по активным операциям

Активные банковские операции многообразны по форме и назначению, в них банк выступает в нескольких ролях, что отражает различное экономическое содержание активов банка.

Посредством активных операций банком могут оказываться следующие банковские услуги:

- кредитование, в результате которых формируется кредитный портфель банка;
- инвестирование, создающие основу для формирования инвестиционного портфеля;
- расчетно-кассовое обслуживание, являющиеся одним из основных видов услуг, оказываемых банком своим клиентам;
- прочие услуги, связанные с созданием соответствующей инфраструктуры, обеспечивающей успешное выполнение всех банковских операций[1].

Лаврушин О.И. считает, что наиболее распространенными активными операциями банков являются:

- ссудные операции, которые, как правило, приносят банкам основную часть их доходов. В макроэкономическом масштабе значение этих операций состоит в том, что посредством них банки превращают временно бездействующие денежные фонды в действующие, стимулируя процессы производства, обращения и потребления;
- инвестиционные операции. В процессе их совершения банк выступает в качестве инвестора, вкладывая ресурсы в ценные бумаги или приобретая права по хозяйственной совместной деятельности;
- депозитные операции. Назначение активных депозитных операций банков заключается в создании текущих и длительных резервов платежных средств на счетах в Центральном банке (корреспондентский счет и резервный

[1] Букато В.И., Львов Ю.И. Банки и банковские операции в России. – М.: Финансы и статистика, 2011. – С. 59.

счет) и других коммерческих банках;

- прочие активные операции**,** разнообразные по форме, приносят банкам значительный доход. К числу прочих активных операций относятся: операции с иностранной валютой и драгоценными металлами, трастовые, агентские, товарные[1].

Таким образом, в целом можно сказать, что активные операции банков представляют собой использование собственных и привлеченных (заемных) средств, осуществляемое банками в целях получения прибыли при одновременном соблюдении законодательных норм, поддержания необходимого уровня ликвидности и рациональном распределении рисков по отдельным видам операций.

Необходимость соблюдения указанных требований вынуждает банки размещать часть средств во вложения, не приносящие дохода, либо приносящие его в крайне ограниченном размере (наличность в кассе, средства на счетах в центральном банке и другие виды ликвидных активов). С другой стороны, потребности всестороннего обеспечения деятельности банка и ее дальнейшего развития обусловливают наличие в их активах таких статей, как банковские здания и оборудование, инвестиции в филиальные, ассоциированные и «дочерние» компании, занимающиеся специализированными банковскими операциями.

По своим задачам активные операции можно подразделить на операции, имеющие целью поддержание на том или ином уровне ликвидности банка, и операции, направленные на получение прибыли. Само собой разумеется, что между этими видами операций существует определенное соотношение, необходимое для поддержания деятельности банка на достигнутом уровне.

К вложениям, имеющим основной целью поддержание ликвидности банка, относятся:

- наличные средства в кассе банка;

---

[1] Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: 2002. – С. 101.

- остатки на счетах в центральном банке;
- инвестиции в ценные быстрореализуемые бумаги (казначейские и первоклассные коммерческие векселя);
- средства на счетах и вклады (депозиты) в других банках;
- в ряде стран - инвестиции в обязательства государственного долга, которые нередко могут выступать в качестве обеспечения получения кредита в центральном банке или быть легко реализованными на рынке капиталов.

При этом, хотя некоторые из перечисленных вложений и приносят банкам определенный доход, основной причиной их наличия является необходимость поддержания общей ликвидности банка на соответствующем уровне, тогда как доход по ним служит хотя и существенным, но второстепенным фактом.

Услуги банков по кредитованию компаний и фирм, то есть корпоративной клиентуры, по своей сути не могут считаться ликвидным размещением средств. Они осуществляются банками исключительно в целях получения прибыли, которая получается на разнице в процентных ставках между привлечением и размещением средств и в виде дополнительных доходов, связанных с предоставлением таких кредитов (в виде комиссии по сопутствующим расчетным, конверсионным и другим операциям).

По соответствию критериям доходности (прибыльности) проводят следующую градацию активов:

- активы, приносящие доход. Это ссуды, значительная доля инвестиционных операций, прочие операции;
- активы, не приносящие доход. Это наличность в кассе, средства на корреспондентском и резервном счетах в Центральном банке, инвестиции в основные фонды банка.

Необходимость соблюдения требований ликвидности вынуждает банки размещать часть средств во вложения, не приносящие дохода, либо приносящие его в крайне ограниченном размере (наличность в кассе, средства на счетах в центральном банке и другие виды ликвидных активов). С другой стороны, по-

требности всестороннего обеспечения деятельности и развития банка обусловливают наличие в их активах такие статьи, как банковские здания и оборудование, инвестиции в филиалы, ассоциированные и «дочерние» компании, занимающиеся специализированными банковскими операциями. Хотя, строго говоря, эти позиции нельзя отнести собственно к активным операциям банков, однако и они фактически представляют собой не что иное, как размещение имеющихся ресурсов. В значительной мере такие операции обусловлены все более усиливающейся на протяжении последнего десятилетия тенденцией к повсеместной специализации и универсализации банковского дела[1].

Классификация размещения активов банка с точки зрения их ликвидности имеет ряд трактовок. Выделяют три группы активов по степени ликвидности. Высоко ликвидные активы - активы, уже находящиеся в денежной форме или имеющие возможность быстро в нее трансформироваться (кассовая наличность, средства на счетах в Центральном банке, средства на корреспондентских счетах в других коммерческих банках, инвестиции в быстрореализуемые долговые обязательства государства и первоклассных коммерческих структур). Хотя некоторые из перечисленных вложений и приносят банкам определенный доход, основной причиной их существования является необходимость поддержания общей ликвидности банка на соответствующем уровне, тогда как доход по ним служит хотя и существенным, но второстепенным фактором.

Особого внимание заслуживают банковские услуги в сфере международного кредита. Большинство таких услуг совершается совместно с другими банками или под их гарантию. Степень ликвидности и риски по этим операциям варьируются довольно существенно:

- от высоко ликвидных операций с незначительным риском. Например, кредитование экспортных операций под гарантии крупных банков при одновременном государственном страховании рисков;

[1] Банковское дело. Учебник / Под. Ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П, Кроливецкой. – 5-е изд., перераб и доп.. - М.: Финансы и статистика, 2012. – С. 254.

- до операций с высокой степенью риска и низкой ликвидностью. Например, финансовые кредиты развивающимся странам, или покупка расчетных документов на развивающиеся страны с гарантией их центральных банков, или государственных органов.

Оказание банковских услуг в этой сфере осуществляется с учетом градации, принятой в каждом из коммерческих банков, степени рисков по странам и четкого распределения совокупных рисков по видам кредитов.

1.3. Банковские услуги по пассивным операциям

Суть пассивных операций заключается в привлечении различных видов вкладов в рамках депозитных и сберегательных операций, получении кредитов от других банков, эмиссии различных ценных бумаг, а также проведения других операций, в результате которых увеличиваются денежные средства в пассиве. Пассивные операции характеризуют источники поступления средств и природу финансовых связей банка, поскольку они в значительной мере определяют условия, формы и направления использования банковских ресурсов.

Прежде всего, пассивные операции заключаются в составлении собственного капитала, который дает первые оборотные средства.

Самую значительную часть своих оборотных средств банк получает извне, привлекая чужие капиталы. Первой и главной операцией в этом направлении является прием вкладов - сбор разрозненных крупиц народного достояния, рассеянных по всей стране, свободных и находящихся в бездействии капиталов и сбережений. Банк разыскивает капиталистов, располагающих свободными средствами, и получает от них эти капиталы на известных условиях, уплачивая им за время пользования их средствами определенное вознаграждение.

Коммерческим банкам необходимо систематически оказывать содействие обслуживаемым хозяйствам по из финансовому оздоровлению с тем, чтобы они могли иметь свободные средства на своих расчетных, текущих и других счетах.

Если раньше наличие свободных средств на расчетном или текущем счету обслуживаемых хозяйств для банка являлось просто свидетельством его финансового благополучия, то теперь это один из решающих источников формирования кредитных ресурсов. Как известно, банк, при недостаточности своих кредитных ресурсов, для удовлетворения потребности обслуживаемых хозяйств в кредите должен «покупать их у других банков, уплачивая соответствующие проценты[1].

Чем значительнее собственный капитал банка, тем большим доверием он пользуется в публике и тем больше будет прилив вкладов в его кассу. Конечно, бывает и так, что банки со скромными собственными капиталами пользуются большим доверием, чем банки со значительными капиталами. Но это объясняется особым доверием, которое сумели внушить к банку лица, стоящие во главе учреждения. При одинаковых же условиях преимущество будет на стороне банка с большим собственным капиталом.

Вместо приема вкладов, некоторые банки выпускают банкноты, процентные обязательства (облигации, закладные листы), которые продает капиталистам, становясь их должниками. Если прилив капиталов в форме вкладов недостаточен, то банк прибегает к займам у более крупных банков. Собственный капитал банка является лишь «основным ядром», к которому присоединяются чужие капиталы.

В широком смысле управление пассивными операциями представляет собою деятельность, связанную с привлечением средств вкладчиков и других кредиторов и определением соответствующей комбинации источников средств для данного банка. В более узком смысле под управлением пассивными операциями стали понимать действия, направленные на удовлетворение нужд в ликвидности путем активного изыскания заемных средств по мере необходимости. Способность размещать депозитные сертификаты и занимать евродоллары или федеральные резервные фонды позволяет банку в меньшей степени зависеть от низкодоходных вторичных резервных активов, а это расширяет его возможность получать прибыль.

---

[1] Саничев М.С. Банковская система в условиях рыночной экономики. М.: Банки и биржи, 2013. – С. 25.

Взаимосвязь между управлением активами и управлением пассивными операциями имеет решающее значение для прибыльности банка[1].

Сегодня банки уже не удовлетворяются ожиданием того, что вкладчики сами придут в банк со своими предложениями. Для привлечения дополнительных денежных средств банки обращаются к использованию совокупных финансовых инструментов - управляемых пассивов. К ним относятся депозитные сертификаты (ДС) крупного размера, займы у Федеральной Резервной Системы, покупки федеральных фондов, продажа ценных бумаг с соглашениями об обратном выкупе (РР), а также евродолларовые займы. Эти пассивы обладают рядом общих черт со всеми денежными фондами, приобретенными на безличных, высококонкурентных рынках, сходных, например, с рынками ценных бумаг. Если некая фирма желает привлечь 100 млн. долларов путем выпуска ДС, ей необходимо всего лишь повысить предлагаемую норму процента до конкурентного уровня, и покупатели этих сертификатов сразу появятся. Если же фирма желает привлечь 10 млн. долларов в виде федеральных фондов, ей необходимо привлечь к делу брокера. Если фирма желает привлечь фонды с помощью РР, то посредники обеспечат контакт фирмы с каким-либо субъектом, который и будет обеспечивать предложение соответствующих фондов по конкурентной норме процента[2].

В результате проведения услуг по пассивным операциям коммерческие банки получают необходимые средства для финансирования активных операций. Окончательные результаты этих операций отражаются в пассиве баланса банка, где выступают как источники формирования его ресурсов.

К банковским ресурсам относятся собственные средства банка, заемные и привлеченные средства, совокупность которых используется для осуществления банком активных операций, т.е. размещения мобилизованных ресурсов с целью получения дохода.

---

[1] Рид Э., Коттер Р., и др. Коммерческие банки. М.: Банки и биржи, 2002. – С. 155.

[2] Долан Э.Дж., Кэмпбелл К.Д., и др. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. М.- Л., 2001. – С. 129.

Услуги по привлечению средств клиентов играют важную роль в деятельности коммерческих банков. Именно с их помощью банки приобретают кредитные ресурсы на рынке.

Существует четыре формы банковских услуг по пассивным операций коммерческих банков:

- первичная эмиссия ценных бумаг коммерческого банка.
- отчисления от прибыли банка на формирование или увеличение фондов.
- получение кредитов от других юридических лиц.
- депозитные операции.

Пассивные операции позволяют привлекать в банки денежные средства, уже находящиеся в обороте. Новые же ресурсы создаются банковской системой в результате активных кредитных операций.

С помощью первых двух форм банковских услуг создается первая крупная группа кредитных ресурсов – собственные ресурсы. Следующие две формы пассивных операций создают вторую крупную группу ресурсов – заемные, или привлеченные, кредитные ресурсы.

К привлечённым средствам коммерческих банков относятся:

- депозиты до востребования и срочные вклады юридических и физических лиц;
- остатки средств на расчётных, текущих и прочих счетах клиентов;
- остатки на корреспондентских счетах;
- межбанковские кредиты (полученные);
- кредиты Центрального банка;
- прочие источники средств.

Основная часть привлечённых ресурсов коммерческих банков формируется за счёт средств, хранящихся на счетах клиентов в виде депозитов и срочных вкладов, а также межбанковских кредитов и ссуд, получаемых от других коммерческих банков и Центрального Банка.

Привлеченные средства банков покрывают свыше 90% всей потребности в денежных ресурсах для осуществления активных операций, прежде всего кре-

дитных. Это депозиты (вклады), а также контокоррентные и корреспондентские счета. Роль их исключительно велика. Мобилизуя временно свободные средства юридических и физических лиц на рынке кредитных ресурсов, коммерческие банки с их помощью удовлетворяют потребность народного хозяйства в дополнительных оборотных средствах, способствуют превращению денег в капитал, обеспечивают потребности населения в потребительском кредите.

Привлекаемые банками средства разнообразны по составу. Главными их видами являются средства, привлеченные банками в процессе работы с клиентурой (так называемые депозиты), средства, аккумулированные путем выпуска собственных долговых обязательств (депозитных и сберегательных сертификатов, векселей, облигаций) и средства, позаимствованные у других кредитных учреждений посредством межбанковского кредита и ссуд ЦБ РФ.

Однако депозиты являются не единственным источником привлечения средств. На практике выделяют также недепозитные источники привлечения ресурсов в банки, к которым можно отнести, к которым можно отнести следующие услуги:

- получение займов на межбанковском рынке;

- соглашение о продаже ценных бумаг с обратным выкупом, учет векселей и получение ссуд у ЦБ РФ;

- продажа банковских акцептов;

- выпуск коммерческих бумаг.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

2.1. Анализ рынка банковских продуктов и услуг

В соответствии с Генеральной лицензией, выданной Центральным Банком Российской Федерации, Банк может осуществлять следующие банковские операции со средствами в рублях Российской Федерации и иностранной валюте:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- размещение привлеченных во вклады (до востребования и на определенный срок) денежных средств физических и юридических лиц от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- выдача банковских гарантий;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Кроме того, банк вправе осуществлять следующие услуги:

- выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обяза-

тельств в денежной форме;

- доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
- предоставление лизинговых услуг;
- оказание консультационных и информационных услуг.

Банк вправе осуществлять операции с использованием пластиковых карт в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России на основании лицензионных соглашений и договоров с платежными системами.

2.2. Характеристика рынка банковских продуктов и услуг на примере Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж

Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж действует согласно Положения о филиале Акционерного коммерческого банка ВТБ24. В соответствии с законом «О банках и банковской деятельности» на право совершения в Российской Федерации всех кредитно-расчетных и других операций в рублях и иностранной валюте отделение может:

1. привлекать вклады (депозиты) и предоставлять кредиты по соглашению с заемщиком;
2. осуществлять расчеты по поручению клиентов и банков-корреспондентов и их кассовое обслуживание;
3. открывать и вести счета клиентов и банков-корреспондентов;
4. финансировать капвложения по поручению владельцев или распорядителей инвестируемых средств, а также за счет собственных средств банка;

5. выпускать, покупать, продавать и хранить платежные документы и ценные бумаги (чеки, аккредитивы, векселя, акции, облигации), осуществлять иные операции с ними;

6. выдавать поручительства, гарантии и иные обязательства за третьих лиц, предусматривающие исполнение в денежной форме;

7. приобретать права требования по поставке товаров и оказанию услуг, принимать риски исполнения таких требований и инкассировать эти требования (форфейтинг), а также выполнять эти операции с дополнительным контролем за движением товаров (факторинг);

8. привлекать и размещать средства и управлять ценными бумагами по поручению клиентов (трастовые операции);

9. оказывать брокерские и консультационные услуги, осуществлять лизинговые операции.

Отделение банка входит в единую организационную структуру ВТБ-24 России. Отделение наделено имуществом, которым оно владеет, пользуется и распоряжается от имени, имеет отдельный баланс, который входит в баланс ВТБ-24 России, и собственный рублевый счет. Отделение совершает сделки и иные юридические действия от имени ВТБ-24 России и в его интересах.

Клиентам Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж , заработная плата которых перечисляется на такой банковский продукт, как пластиковая карта «Виза-Электрон».

Банк вправе осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о ценных бумагах и нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, а также в соответствии с лицензиями профессионального участника рынка ценных бумаг, выданными в установленном законодательством порядке:

- на осуществление депозитарной деятельности;
- на осуществление дилерской деятельности;
- на осуществление брокерской деятельности;

- на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

Банк вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все банковские сделки осуществляются в рублях и в иностранной валюте. Правила осуществления банковских операций, в том числе правила их материально-технического обеспечения, устанавливаются Банком России в соответствии с Федеральными законами.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Банка. Компетенция собрания акционеров, порядок его подготовки, проведения и подведения итогов определены «Положением об общем собрании акционеров Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж. Основной целью регламентации порядка проведения общего собрания акционеров является обеспечение равного отношения ко всем акционерам Банка и реализация их прав, связанных с владением акциями.

Совет Банка является органом управления Банка, который определяет стратегию развития Банка, осуществляет общее руководство деятельностью Банка и контроль за деятельностью его исполнительных органов. Основными функциями Совета банка являются:

- утверждение стратегии развития Банка;
- утверждение финансовых планов;
- осуществление контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка;
- контроль за созданием и функционированием системы управления рисками;
- реализация и защита прав акционеров и содействие в разрешении корпоративных конфликтов;
- контроль за эффективной деятельностью исполнительных органов Банка, заключение трудового договора с Председателем Правления.

Исполнительные органы Банка, к которым относятся коллегиальный исполнительный орган (Правление) и единоличный исполнительный орган (Пред-

седатель Правления), являются ключевым звеном структуры корпоративного управления.

Исполнительные органы обязаны служить интересам Банка, то есть осуществлять руководство деятельностью Банка таким образом, чтобы обеспечить как получение дивидендов акционерами, так и возможность развития самого Банка.

Действующая в Банке система контроля финансово-хозяйственной деятельности направлена на обеспечение доверия инвесторов к Банку и органам его управления. Основной целью такого контроля является защита капиталов акционеров и активов Банка.

Контроль финансово-хозяйственной деятельности Банка осуществляют Совет Банка, ревизионная комиссия, Управление внутреннего контроля Банка. Полномочия и функции указанных органов определяются соответствующими положениями, регламентирующими их деятельность. Кроме этого, деятельность Банка проверяет независимая аудиторская организация (аудитор), определяемая Собранием акционеров Банка.

2014 год стал для отделения ВТБ-24 годом значительного роста финансовых показателей, что позволило Банку достичь и превысить целевые ориентиры, поставленные «Основными направлениями деятельности Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж на 2014-2015 годы».

Основные показатели деятельности Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж представлены в таблице 1.

Таблица 1

Основные показатели деятельности Отделения ВТБ-24 в

в 2013-2014 г.г., млн.руб.

Показатели	2013	2014	Изменения 2014/2013
Собственный капитал	688,4	833	1,21
Уставный капитал	150	200	4
Депозиты	1656	2800	1,69
Средства на счетах юридических лиц	1705,4	2200	1,29

Кредитный портфель	2430,5	3500	1,44
Собственные векселя	4958	6000	1,21
Учтенные векселя	692,3	1800	2,6
Чистые активы	4652,7	6700	1,44
Чистая прибыль	78,9	97	1,23
Дивиденды	10,5	15,2	1,45

Собственный капитал Банка увеличился на 21 процент и к концу года превысил 800 млн. рублей. В 2014 году была проведена девятая эмиссия обыкновенных акций, уставный капитал вырос на 50 млн. руб. и составил 200 млн. рублей.

Депозиты частных клиентов выросли на 69 процентов и составили на конец года 2800 млрд. рублей. Средства на счетах предприятий и организаций выросли на 29 процентов и на 1.01.2015г. составили 2200 млн. рублей.

Динамичное развитие ресурсной базы позволило наращивать объемы кредитных вложений в реальный сектор экономики. Кредитный портфель Банка вырос на 44 процента и составил 3500 млн. рублей.

В течение 2014 года значительно возрос объем выпускаемых Банком собственных векселей. Всего за 2014 год выпущено собственных векселей на общую номинальную сумму 6000 млн. руб., что на 21 процент больше, чем в 2013 году. В течение 2014 года значительно возрос объем учитываемых Банком векселей. Всего за отчетный период учтено 3векселей общей номинальной стоимостью 1800 млн. руб., что в 2,6 раза больше, чем в 2013 году. Таким образом, с одной стороны Банк увеличивает доход по вексельным операциям, с другой стороны - поддерживает вексельный портфель на высоком уровне надежности и ликвидности.

Чистые активы Банка выросли на 44 процента и к концу года достигли 6700 млн. рублей.

Чистая прибыль банка по итогам работы в 2014 году составила 97 млн. рублей. На выплату дивидендов было направлено 15,2 млн. руб. или 15,7 процента от чистой прибыли[1].

В течение года Банком постоянно выполнялись основные экономические нормативы Банка России. В таблице 2 представлены основные экономические нормативы Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж по состоянию на 01.01.2015г.

Структура доходов от активных операций Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж представлена на рис.1.

Таблица 2

Основные экономические нормативы по состоянию на 01.01.2015г.

Показатель	ОСБ № 2650	Требования ЦБ
1. Норматив достаточности собственных средств (капитала) банка (Н1)	16,3%	min 10%
2. Норматив текущей ликвидности (Н3)	98,6%	min 70%
3. Максимальный размер риска на одного заёмщика или группу связанных заёмщиков (Н6)	22,4%	max 25%

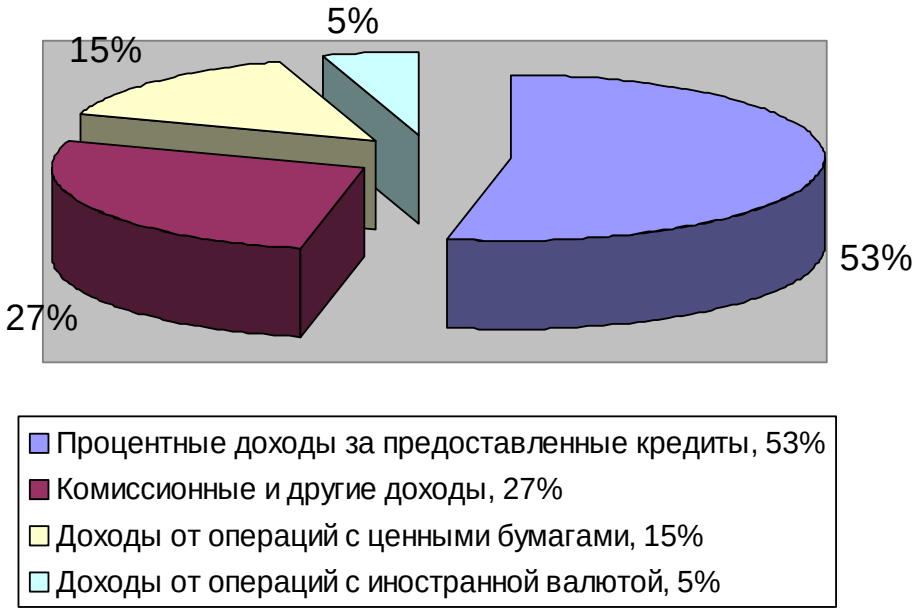

Рис. 1. Структура доходов Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

По итогам 2014 года процентные доходы за предоставленные кредиты составили 53 процента, комиссионные и другие доходы 27 процентов, доходы, полученные от операций с ценными бумагами, 15 процентов, доходы от операций с иностранной валютой – 5 процентов.

Таким образом, Отделение ВТБ-24 имеет достаточно устойчивое финансовое положение [50].

Рассмотрим теперь банковские продукты и услуги отделения ВТБ-24 более подробно.

Кредитные услуги.

Отделение ВТБ-24 размещает денежные средства (предоставляет кредиты) юридическим лицам – клиентам Банка на условиях возвратности, платности и срочности.

Виды предоставляемых кредитов:

- кредит в рублях и валюте - одноразовое перечисление заемных средств на расчетный счет заемщика;
- кредитная линия в рублях и валюте - перечисление заемных средств на расчетный счет заемщика частями (траншами) по мере возникновения необходимости.

Заявки принимаются от клиентов, имеющих расчетный счет Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж не менее 6 месяцев. В качестве обеспечения возвратности заемных средств Банком принимается в залог основные средства, другое имущество, ценные высоколиквидные бумаги и поручительства третьих лиц с известной степенью платежеспособности.

Срок кредитования зависит от целей кредита, а также вида, характера деятельности и кредитоспособности заемщика. Отделение ВТБ-24 предоставляет краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные кредиты своим клиентам для:

- финансирования коммерческих операций клиентов банка;
- пополнения оборотных средств;
- расширения и модернизации действующего производства;

Процентные ставки за пользование кредитными ресурсами устанавливаются в зависимости от конъюнктуры денежного рынка, срока кредитования, обеспеченности кредита и существующих рисков.

Отделение ВТБ-24 предоставляет кредиты физическим лицам на потребительские цели: приобретение автомобилей, бытовой техники, мебели, туристических путевок, недвижимости и т.д.

Кредиты предоставляются на срок до 2 лет лицам, имеющим стабильный источник дохода. Процентная ставка по кредитам – от 13 процентов годовых.

В обеспечение возврата кредита принимается ликвидный залог, поручительство физических либо юридических лиц и другие виды обеспечения, не противоречащие действующему законодательству.

Для рассмотрения вопроса о предоставлении кредита необходимо представить в банк официально подтвержденные сведения о доходах (заемщика и поручителей), заполненные анкеты (заемщика и поручителей), в случае оформления залога – правоустанавливающие документы на имущество, передаваемое в залог.

Сроки рассмотрения заявлений на кредит и оформления документов для выдачи кредита – 3 – 5 дней от даты предоставления заемщиком документов в банк. В случае положительного решения о предоставлении кредита между банком и заемщиком заключается кредитный договор, который является документом для обслуживания клиента, являясь банковским продуктом.

Кредитование остается одним из главных направлений деятельности Банка. В структуре доходов доходы, полученные от предоставления кредитов, составляют 53 процента. На рис. 2 представлен кредитный портфель Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

Из рис. 2 следует, что рост депозитной базы, привлечение кредитных линий международных финансовых организаций позволили увеличить кредитный портфель Банка в 2014 по сравнению с 2013 годом на 44 процента. Увеличению кредитного портфеля во многом способствовало совершенствование технологии выдачи кредита в сторону сокращения времени рассмотрения кредитных

заявок, сокращения количества предоставляемых документов, использования международного опыта по кредитным услугам.

В структуре кредитного портфеля преобладают кредиты корпоративным клиентам – 83 процента предоставленных кредитов, из них 38 процента - это кредиты предприятиям промышленности, 32 процента - предприятиям торговли и общественного питания. На рис. 3[1] представлена отраслевая структура кредитного портфеля Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

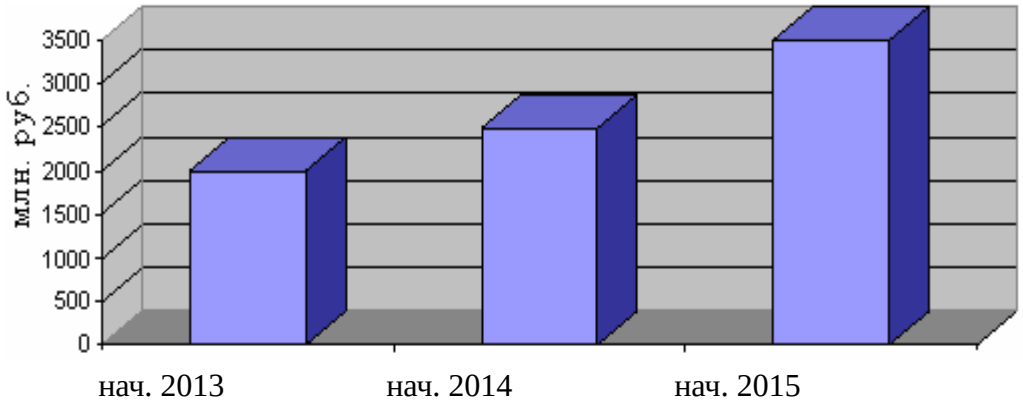

Рис. 2. Кредитный портфель Отделения ВТБ-24 [50]

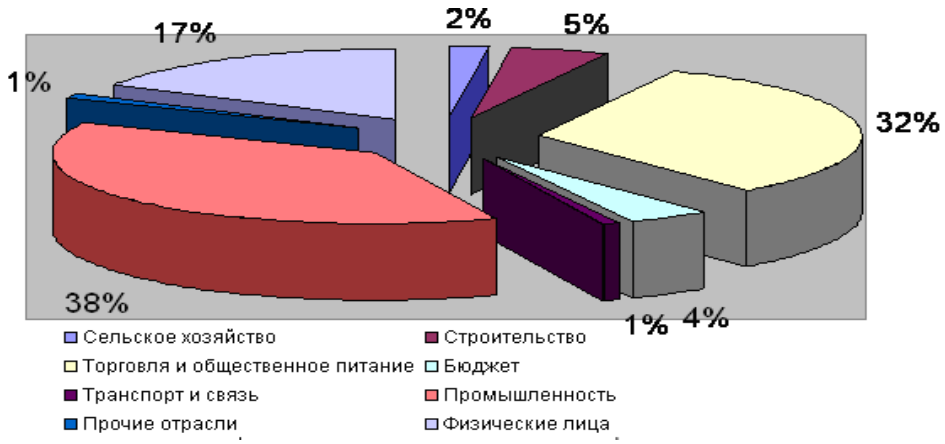

Рис. 3. Кредитный портфель Отделения ВТБ-24 по отраслям]

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

Из рис. 3 видно, что наибольший удельный вес в структуре кредитного портфеля занимают кредиты в промышленность (38 процентов) и торговлю (32 процента). Наименьший удельный вес занимает кредитование транспорта и связи (1 процент).

Отраслевая структура кредитных вложений в 2014 году значительно изменилась - увеличилась доля кредитов, предоставляемых физическим лицам. Удельный вес потребительских кредитов в структуре кредитного портфеля вырос с 6,8 процента на начало года до 17 процентов на конец года.

Банк осуществляет все виды кредитования: прямое кредитование на различные сроки, открытие кредитной линии, кредитование бюджетов, гарантийные и документарные операции, потребительское кредитование, кредитование с использованием пластиковых карт, кредитование малого бизнеса по программе ЕБРР.

Следует отметить, что в 2014 году одним из наиболее активно развивающихся сегментов рынка розничных услуг в Банке стало потребительское кредитование. На рис. 4[1] представлена динамика выданных потребительских кредитов Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

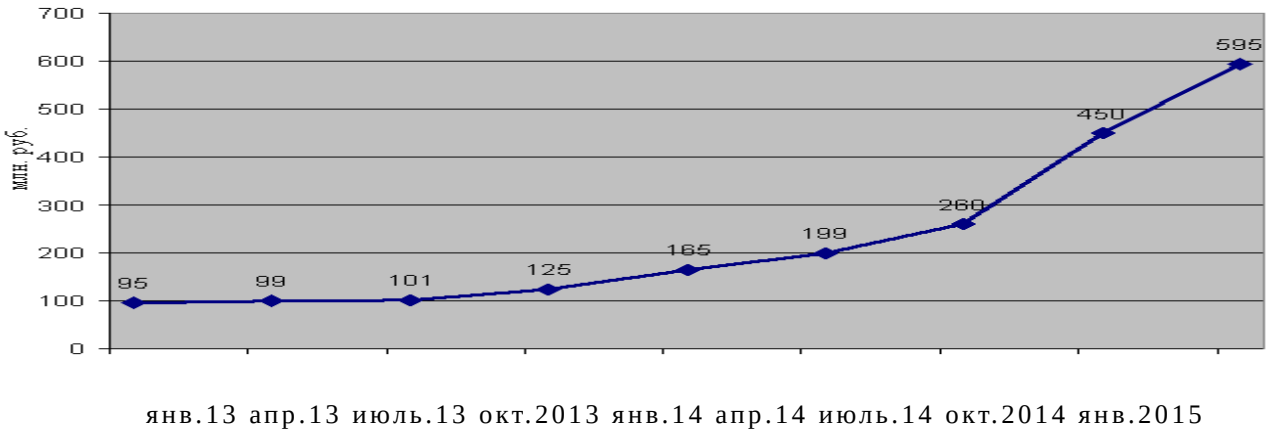

Рис. 4. Потребительские кредиты Отделения ВТБ-24

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

Из рис. 4 следует, что на начало 2014 года объем выданных потребительских кредитов составлял 165 млн. руб., на 1.01.2015 г. - уже 595 млн. руб., темп роста составил 363 процента.

Интенсивное развитие получили кредитные услуги с использованием такого распространенного продукта, как пластиковые карты. Продуктовый ряд кредитных услуг по пластиковым картам представлен следующими видами: кредитование «под лимит задолженности», предоставление кредита под поручительство предприятия-работодателя.

Большим спросом пользуются также услуги по прямому кредитованию физических лиц на потребительские цели и на покупку автомобиля. Выход на рынок потребительского кредитования потребовал совершенствования технологий предоставления кредитов, внедрения стандартных процедур выдачи кредитов, улучшения условий обслуживания клиентов, а именно скорости и качества обслуживания.

В 2014 году создана и активно развивается лизинговая компания ООО «Альфа», которая заключает договоры лизинга на приобретение легкового и грузового автотранспорта, оборудования для различных отраслей промышленности. В частности, по договорам лизинга, заключенного между ООО "Альфа" и клиентами Банка, приобретено оборудование для полиграфической и пищевой промышленности.

В 2014 году Банк активизировал кредитование по программе развития малого бизнеса по линии ЕБРР. На рис. 5[1] представлен кредитный портфель по программе ЕБРР.

Из рис. 5 следует, что кредитный портфель по программе ЕБРР «Микрокредитование и кредитование малого бизнеса» на конец 2014 года составил 241 млн. руб., количество выданных кредитов составило более 2 тысяч. Учитывая высокий спрос предприятий малого и среднего бизнеса на данную услугу, значительно расширен круг филиалов Банка, работающих по данной программе. В

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

2014 году малые и микрокредиты по программе ЕБРР предоставляли Головной офис и 14 филиалов Банка, что позволило охватить данной программой предприятия малого бизнеса не только в городе, но и в городах области.

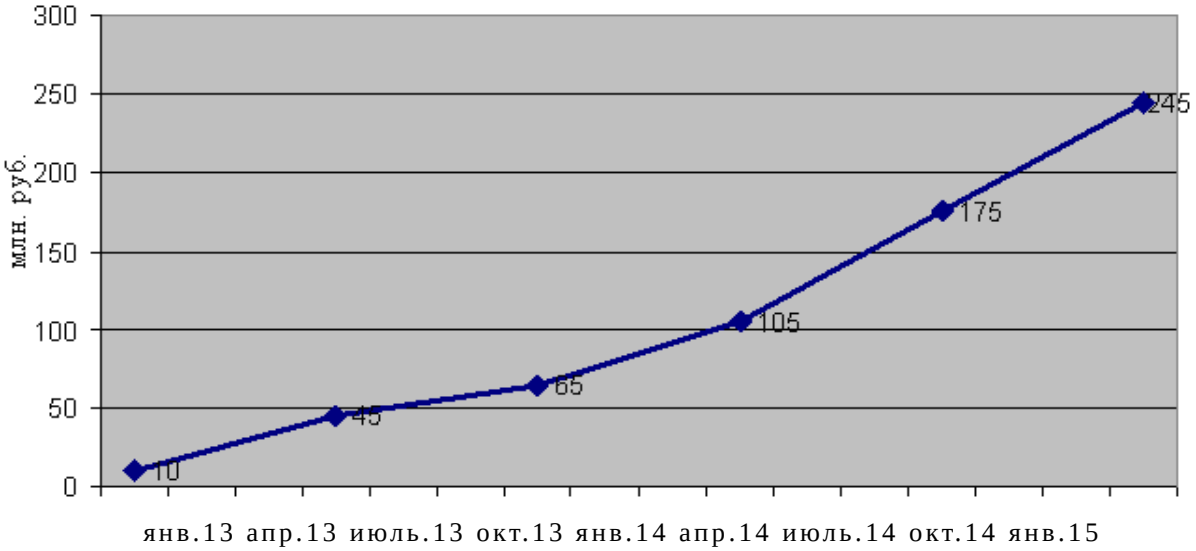

Рис. 5. Кредитный портфель по программе ЕБРР

В 2015 году продолжается работа по активному развитию всех видов кредитных операций и предоставлению клиентам различных кредитных услуг. Банк планирует увеличить объемы ипотечного кредитования и приступить к проведению факторинговых услуг.

Таким образом, кредитование остается одним из главных направлений деятельности Банка. В структуре доходов доходы, полученные от предоставления кредитов, составляют 53 процента. Рост депозитной базы, привлечение кредитных линий международных финансовых организаций позволили увеличить кредитный портфель Банка по сравнению с началом года на 44 процента.

В структуре кредитного портфеля преобладают кредиты корпоративным клиентам – 83 процентов предоставленных кредитов, из них 38 процентов - это кредиты предприятиям промышленности, 32 процента предприятиям торговли и общественного питания. Отраслевая структура кредитных вложений в 2014 году значительно изменилась - увеличилась доля кредитов, предоставляемых физическим лицам. Удельный вес потребительских кредитов в структуре кре-

дитного портфеля вырос с 6,8 процента на начало года до 17 процентов на конец года.

Увеличивая объемы кредитования, Банк все большее внимание уделяет снижению кредитных рисков. Уровень просроченной задолженности по кредитам составил 0,54 процента к общей сумме задолженности. Кредитный портфель Банка значительно диверсифицирован как в отраслевом разрезе, так и в части лимитов риска на одного заемщика и группу заемщиков.

Депозитные услуги.

Рассмотрим динамику развития депозитных услуг Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж по видам депозитов, которая представлена в Приложении 1.

Данные таблицы Приложения 1 показывают, что наибольший удельный вес занимают срочные вклады на 91 день. Они занимают в структуре депозитных операций почти 50%. Вклады до востребования за 2014 г. года увеличились на 6,8% по сравнению с 2013 г., что произошло в результате увеличения вышеперечисленных депозитов на 26936,36 рублей.

Срочные вклады банка увеличились за 2014 г. по сравнению с 2013 г. на 3,2%. На это повлияло увеличение срочных вкладов на 91 день на 51844,59 рублей и снижение срочных вкладов на 181 день на 43054,92 рубля. Срочные вклады в долларах на срок 181 день увеличились на 1,2%.

Отделение ВТБ-24 принимает срочные вклады нескольких видов - в рублях и валюте. Минимальный размер взноса в рублях - 1000 рублей, процентная ставка установлена в размере: на 91 день - 12 % годовых, на 181 день - 16 % годовых. Минимальный размер срочного вклада в долларах - 100 долларов, процентная ставка - 7% годовых на срок 181 день.

Отделение ВТБ-24 является крупнейшим банком Западносибирского региона по обслуживанию частных лиц, на счете которого на 31 декабря 2014 г. было сосредоточено 87,3% всех денежных средств, размещенных гражданами в коммерческих банках региона. В Приложении 2 представлены обобщенные данные о видах рублевых вкладов и условий их хранения в филиале.

Рассмотрим структуру рублевых вкладов банка за 2013 – 2014 гг. Данные представлены в Приложении 3.

Из данных таблицы Приложения 3 видно, что в отделении ВТБ24 на 0,8% за 2014 г. снизился остаток вкладов «Молодежный»; на 3% меньше вкладов «Срочный пенсионный на 2 года», на 2% - «Срочного пенсионного», на 1,2% «Особого номерного» и на 2% «Юбилейного», так как население, из-за нестабильной экономики в стране старается вложить деньги на более короткий срок. В 2014 г. большую часть средств банку удалось привлечь по вкладам: «До востребования», «Пенсионный плюс», и «Зарплатный», их удельный вес в общей структуре вкладов на 2013 г. составил соответственно 4%, 3% и 2%.

Исчислим средний срок хранения вкладного рубля, для оценки вкладов в качестве ресурсов кредитования и для более рационального использования средств, привлеченных во вклады, что выполним по формуле:

$$СД = (Оср./ В) * Д$$

где СД - средний срок хранения (в днях)

Оср. - средний остаток вкладов (в млрд. руб.)

В - оборот по выдаче вкладов (в млрд. руб.)

Д - количество дней в анализируемом периоде.

По Отделению ВТБ24 средний срок хранения вклада составлял в 2013 г. 184 дня, в 2014 г. - 266 дней; оборот по выдаче вкладов - в 2013 г. 236 дней, в 2014 г. - 368 дней. Количество дней в анализируемом периоде составляет 360 дней.

За 2013 г. СД = (184 /236) * 360 = 280 дней.

За 2014 г. СД =(266 / 368) * 360 = 260 дней.

Из расчетов видно, что в 2014 г. средний срок хранения вкладов снизился на 20 дней. Это говорит о том, что вклады в основном привлекались на короткий срок, что не давало возможности банку размещать их в долгосрочное кредитование и другие долгосрочные проекты. За 2014 г. удельный вес безналичных перечислений в общем приходе вкладов составил 28%, что на 0,2 % больше, чем в 2013 г. Увеличение этого показателя – положительная тенденция, т. к.

безналичные перечисления являются самыми недорогими пассивами для ВТБ-24.

Отделение ВТБ-24 активно открывает своим клиентам депозиты до востребования. Депозиты до востребования - это средства, которые могут быть востребованы в любой момент без предварительного уведомления банка со стороны клиента. К ним относятся средства на текущих, расчетных, бюджетных и прочих счетах, связанных с совершением расчетов или целевым использованием средств. Депозиты до востребования предназначены для текущих расчетов.

Инициатива открытия такого счета исходит от самих клиентов в связи с потребностью производить расчеты, совершать платежи и получать денежные средства в свое распоряжение при посредничестве банков. Движение средств по этим счетам (поступление и списание) может оформляться наличными деньгами, чеком, переводом, иными расчетными банковскими продуктами.

Счет по вкладам до востребования может быть открыт вкладчиком или вносителем путем внесения наличных денег либо путем зачисления сумм. Минимальный размер взноса - 10 рублей, процентная ставка установлена в размере 6 % годовых.

Депозиты до востребования наиболее ликвидны. Их владельцы могут в любой момент использовать деньги, находящиеся на счетах до востребования.

Срочные депозитные счета имеют четко установленный срок, по ним уплачивается владельцам фиксированный процент и, как правило, имеются ограничения по досрочному изъятию вкладов.

Расчетно-кассовое обслуживание

Расчетно-кассовое обслуживание Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж и его структурных подразделениях совершаются в соответствии с требованиями Положения № 199-П «О порядке ведения кассовых операций в кредитных организациях на территории РФ» со следующими особенностями:

В таблице 3 приведены данные доходов и расходов от расчетного и кассового обслуживания Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

Таблица 3[1]

Доходы и расходы от расчетно-кассового обслуживания юридических лиц

N п/п	Наименование статей	2013 г.			2014г.		
		1 полу-годие	2 полу-годие	Итого за год	1 полуго-дие	2 полуго-дие	Итого за год
1.	Доходы от расчетно-кассового обслужива-ния, тыс. руб.	13 219	14 416	27 635	15 507	16 273	31 780
2.	Расходы от расчетно-кассового обслужива-ния, тыс. руб.	1 642	1 944	3 586	1 920	2 204	4 124

Анализ данных табл. 3 показывает, что за 2014 год рост комиссионных доходов, по сравнению с прошлым годом, составил 115 процентов и достиг 31 780 тыс. рублей. Увеличение комиссионных доходов связано с расширением спектра предоставляемых услуг и увеличением клиентской базы. Расходы по сравнению с 2013 годом, в 2014 году возросли на 538 тыс. рублей (115 процентов).

Рассчитаем лимит максимального остатка денежной наличности, который представлен в Приложении 4. Лимит максимального остатка денежной наличности в отделе кассовых операций не может превышать 30 процентов от суммы расчетных лимитов всех структурных внутренних подразделений, включая банкоматы.

Из таблицы, представленной в Приложении 4, следует, что рассчитанный лимит максимального остатка денежной наличности равен 7371 тыс. рублей. Арифметическая сумма лимитов внутренних структурных подразделений составляет 8012 тыс. рублей. Это на 10,8 процента больше чем Lim (ВОСБ), и не противоречит рекомендациям по расчету данного показателя (не превышает 30 процентов).

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

Расчетные операции в иностранной валюте.

Расчетные операции в иностранной валюте анализируемое отделение ВТБ-24 проводит через широкую сеть контрагентов, которая включает российские и зарубежные банки, а также крупнейшие биржи России.

К расчетам в иностранной валюте Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж следует отнести:

– неторговые операции;

– выпуск и обслуживание такого распространенного банковского продукта, как пластиковые карточки;

– покупка и продажа наличной валюты;

– открытие и ведение счетов клиентуры;

– привлечение и размещение банком валютных средств;

Выпуск и обслуживание пластиковых карточек – один из новых продуктов, который дает возможность занять еще свободные «ниши рынка» по данному виду операций, привлечь дополнительных клиентов и удержать старых клиентов, поднять престиж банка и занять более высокое положение в конкуренции между банками.

Покупка и продажа наличной валюты является одной из основных банковских услуг неторгового характера. Деятельность обменных пунктов Банка служит его рекламой, средством привлечения клиентов, и, главное, приносит реальный доход.

Услуги по открытию и ведению валютных счетов клиентуры включают в себя:

- открытие валютных счетов юридическим лицам (резидентам и нерезидентам); физическим лицам; начисление процентов по остаткам на счетах; предоставления овердрафтов; предоставление выписок по мере совершения операции; оформление архива счета за любой промежуток времени; выполнение операций, по распоряжению клиентов, относительно средств на их валютных счетах (оплата предоставленных документов, покупка и продажа иностранной валюты за счет средств клиентов);

- контроль за экспортно-импортными операциями.

Услуги по привлечению и размещению банком валютных средств включают в себя:

- привлечение депозитов: физических лиц; юридических лиц, в том числе межбанковские депозиты;
- выдача кредитов: физическим лицам; юридическим лицам;
- размещение кредитов на межбанковском рынке.

В 2014 году сложились неблагоприятные факторы для работы на валютных рынках:

- ослабление доллара США относительно валюты Российской Федерации и ведущих мировых валют, что привело к резкому увеличению расходов по переоценке долларовой позиции Банка;
- укрепление реального эффективного курса рубля и переориентация клиентов на валюту Российской Федерации при расчетах со странами СНГ;
- либерализация системы обязательной продажи валютной выручки и установление норматива на уровне 25 процентов.

Тем не менее, общее увеличение объема расчетов в иностранной валюте, активная работа на внутреннем валютном рынке и использование появлявшихся на нем возможностей за счет внутридневных изменений курсов и поиска новых контрагентов позволили в значительной степени перекрыть падение доходов.

В 2014 году Банком постоянно осуществлялись мероприятия по активизации конверсионных банковских услуг. Из них наиболее быстро росли межбанковские сделки и операции с евро. Количество безналичных конверсионных сделок выросло с 3 тысяч в 2013 году до 4 тысяч сделок в 2014 году или на 38 процентов.

Объем собственных сделок Банка на межбанковском и биржевом рынках в 2014 году составил 2,4 млрд. долл. США и 203 млн. евро, темпы роста к 2013 году составили, соответственно, 168 процентов и 336 процента. Объем операций по поручениям клиентов - юридических лиц составил 207 млн. долл. США

и 23 млн. евро. Расчеты в иностранной валюте банк проводит через широкую сеть контрагентов, которая включает российские и зарубежные банки, а также крупнейшие биржи России.

При выполнении валютно-конверсионных услуг, Банк использует самые передовые информационные технологии, такие как on-line trading через Интернет на ведущих российский биржах, заключение сделок с иностранными и российскими банками посредством системы REUTERS.

Объем собственных операций Банка на межбанковском и биржевом рынках в 2014 году составил 2,4 млрд. долл. США и 203 млн. евро. Темпы роста к 2013 году составили, соответственно, 168 процентов и 336 процентов. Объем операций по поручениям клиентов - юридических лиц составил 207 млн. долл. США и 23 млн. евро.[1]

Операции с ценными бумагами.

Среднегодовой объем вложений Банка в ценные бумаги в 2014 году составил 680 млн. руб. Портфель ценных бумаг Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж представлен на рис. 6.

Из рис. 6 следует, наибольший удельный вес в структуре портфеля ценных бумаг Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж составляют вложения в государственные долговые обязательства (84 процента), 6 процентов составляют инвестиционные вложения в деятельность предприятий и 4 процента - долговые обязательства банков.

Также отделение ВТБ-24 работает с долговыми обязательствами субъектов Российской Федерации и местных органов власти, банков и иных эмитентов. Обороты с рублевым портфелем ценных бумаг выросли за год на 76,8 процента и составили почти 3 млрд. рублей. По итогам года средневзвешенная доходность портфеля рублевых облигаций Банка составила 18,8 процента (при рыночной доходности 12,8 процента).

[1] Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

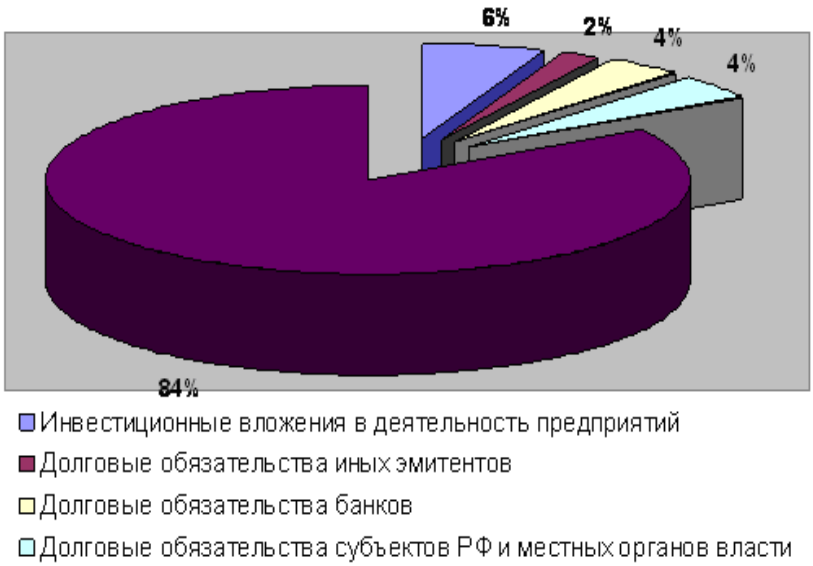

Рис. 6. Портфель ценных бумаг Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж

Банк предоставляет клиентам также брокерские услуги на рынке ценных бумаг. Среди клиентов есть банки, инвестиционные компании и индивидуальные инвесторы - частные предприниматели и физические лица. Объемы сделок купли-продажи бумаг по поручению клиентов в 2014 году составили 122 млн. рублей.

В целом на основе представленных во второй главе данных по банковским операциям можно сделать следующие выводы.

Кредитование остается одним из главных направлений деятельности Банка. В структуре доходов доходы, полученные от предоставления кредитов, составляют 53 процента. Рост депозитной базы, привлечение кредитных линий международных финансовых организаций позволили увеличить кредитный портфель Банка по сравнению с началом года на 44 процента.

В структуре кредитного портфеля преобладают кредиты корпоративным клиентам – 83 процента предоставленных кредитов, из них 38 процентов - это кредиты предприятиям промышленности, 32 процента - предприятиям торговли и общественного питания.

Отраслевая структура кредитных вложений в 2014 году значительно изменилась - увеличилась доля кредитов, предоставляемых физическим лицам.

Удельный вес потребительских кредитов в структуре кредитного портфеля вырос с 6,8 процента на начало года до 17 процентов на конец года. Активная работа на внутреннем валютном рынке и использование появлявшихся на нем возможностей за счет внутридневных изменений курсов и поиска новых контрагентов позволили Отделению ВТБ24 в значительной степени перекрыть падение доходов.

Среднегодовой объем вложений Банка в ценные бумаги в 2014 году составил 680 млн. руб., из которых более 80 процентов составляют вложения в государственные долговые обязательства (ГДО). Также Банк работает с долговыми обязательствами субъектов Российской Федерации и местных органов власти, банков и иных эмитентов. Обороты по операциям с рублевым портфелем ценных бумаг выросли за год на 76,8 процента и составили почти 3 млрд. рублей.

В течение 2014 года значительно возрос объем выпускаемых Банком собственных векселей.

По предоставленным данным был проведен анализ кассовых операций, совершаемых банком, и рассчитан лимит максимального остатка кассы банка (операционных касс). Рассчитанный лимит максимального остатка денежной наличности составил 7371 тыс. рублей, а арифметическая сумма лимитов всех внутренних структурных подразделений - 8012 тыс. рублей, что соответствует рекомендациям (т.е. не превышает 30 процентов).

По итогам 2014 года прибыль составила 127 млн. рублей. В доходах Банка процентные доходы за предоставленные кредиты составили 53,2 процента, комиссионные и другие доходы 27,1 процента, доходы, полученные от операций с ценными бумагами 14,8 процента, доходы от операций с иностранной валютой – 4,9 процента.

Таким образом, Банк получает наибольшую прибыль от кредитных операций. Поэтому для увеличения прибыли Отделению ВТБ24 можно рекомендовать развитие новых для него видов кредитования.

В целом в отделении ВТБ-24 наблюдается увеличение объема привлеченных средств, что свидетельствует об улучшении работы Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж с клиентами.

Однако анализ структуры вкладов населения за 2014 г. показал, что вклады на длительные сроки пользуются успехом у населения в значительно меньшей степени. В связи с этим целесообразно ввести в перечень услуг банка вклады с более короткими сроками – на 1 месяц и один день.

Таким образом, банку необходимо и дальше активно наращивать работу с клиентами путем привлечения развития банковских продуктов и услуг.

ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЯ ВТБ-24

3.1. Кредитование физических лиц с помощью пластиковых карт

Отделению ВТБ24 предлагается предоставлять такую услугу физическим лицам, как выдача кредитов с зачислением на такой современный банковский продукт, как пластиковые карты. Это так называемые овердрафтные карты.

Овердрафтное кредитование по пластиковым картам – это предоставление банком держателю карточки возможности перерасходовать средства, имеющиеся на его карточном счете. Таким образом, данный банковский продукт является формой краткосрочного кредитования без оформления документов на получение кредита. Поэтому карточки, по которым допускается перерасход остатка, чрезвычайно привлекательны для населения, которому время от времени необходим именно краткосрочный кредит, а не полноценная кредитная карта.

Пластиковые карточки активно используются во всем мире для самых разнообразных целей (платежи, контроль денежного оборота, электронные пропуска и т.д.). Являясь одним из наиболее распространенных средств безналичных расчетов, они предоставляют массу преимуществ, как своим владельцам, так и организациям, осуществляющим их выпуск и обслуживание.

В частности, для держателей карт это – конфиденциальность, возможность, не нося с собой пухлый бумажник, расплачиваться за товары и услуги в любой момент, экономя при этом драгоценное время. Для Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж это – расширение клиентуры, привлечение дополнительных средств в оборот, получение еще одного источника доходов в виде платы за обслуживание, укрепление делового имиджа, экономия времени на обработку бумажно-денежной массы.

Наиважнейший фактор повышения эффективности карточной программы для Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж – грамотное построение платежной схемы,

так как именно условия обслуживания определяют привлекательность карты для держателя, а не ее внешний вид, цвет или количество магнитных полосок.

Сама схема пользования карточкой достаточно проста (рис. 7).



Рис. 7. Общая схема работы платежной системы

Держатель карты обращается в Отделение ВТБ-24 для открытия карточного счета. Клиент банка получает обычную на вид карточку, на которую уже зачислены кредитные средства в размере до 130 тыс. рублей. Получив карту, владелец расплачивается с ее помощью в пунктах обслуживания (торговых точках, и др.). При этом на каждую расходную операцию с карточного счета требуется разрешение Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж (авторизация), а последний - возмещает торговым точкам суммы расходных операций.

Несомненное удобство карты в том, что кредит можно использовать в течение двадцати четырёх месяцев, кредит возобновляемый. А при использовании средств и погашении кредита можно снова оформить кредит, но уже на льготных условиях. Ещё одно отличие в том, что процент отчислений банку начисляется только за реально использованные деньги.

Обслуживание карты с овердрафтом предусматривает выполнение дополнительных операций – открытие и ведение ссудных счетов, счетов просроченных ссуд и просроченных процентов, начисление срочных и просроченных про-

центов, а также формирование резерва по ссудной и просроченной задолженности.

Эмиссия карт, условия обслуживания по которым предусматривают возникновение овердрафта, весьма перспективна для Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж. Главное достоинство карты – это возможность получения кредита. Проценты по кредиту – едва ли не основная составляющая доходов карточного бизнеса во всем мире. Да и значительную часть потребительских товаров в развитых странах население покупает именно за счет кредита. Приобретение товаров в кредит – традиционная и неотъемлемая черта платежных систем в странах с рыночной экономикой.

По данным опроса клиентов в прошлом году желающих взять кредитную карту по пластиковым картам было 250 человек на сумму не менее 1020 тыс. руб.

Т.к. спрос на данный вид кредита растет, то в этом году ожидается увеличение количества потенциальных заемщиков до 1000 человек.

Зная ставку кредитования (21 процент), рассчитаем сумму экономического эффекта (таблица 5).

Таким образом, в результате внедрения кредитования по пластиковым картам Отделение ВТБ-24 получит прибыль в размере 2520 тыс. руб.

Таблица 5

Экономический эффект отделения ВТБ24 в результате выдачи кредитныъх карт

Сумма кредита, тыс. руб.	Количество выданных кредитов	Процентная ставка, %	Экономический эффект, тыс.руб.
10	20	3	[4] = [1] * [2] * [3]
50	50	21	1260
100	100	21	2520

3.2. Совершенствование работы с просроченными ссудами

Сотрудникам, отвечающим за снижение просроченной задолженности, необходимо проводить работу с просрочившимися клиентами в более жесткой

форме:

- заключать дополнительные соглашения с клиентом на перечисление денежных средств на счет Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж в счет погашения задолженности, вычитая необходимые платежи из заработной платы ссудозаемщика;
- заключать длительные распоряжения с клиентом на перечисления денежных средств со счетов, находящихся в отделении ВТБ24 с блокировкой счета;
- своевременно оповещать поручителей заемщика о неуплате им долга, при не поступлении платежей передавать дело в Арбитражный областной суд;
- заключать дополнительные соглашения на перечисление денежных средств в погашение просроченной задолженности, а затем в погашение пени, неустоек и процентов;
- обязательны ежемесячные проверки заложенного имущества, чтобы при возникновении просроченной задолженности можно было взыскать его через суд с последующей реализацией, денежные средства от которой поступят в счет погашения просроченной задолженности;
- передавать дела в Арбитражный суд на привлечение уголовной ответственности за умышленное отклонение от уплаты долга;
- при невозможности взыскания задолженности (акт судебных приставов о невозможности взыскания задолженности) отправить кредитные досье в головное отделение Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж на списание просроченной задолженности за счет созданного резерва на возможные потери по ссудам;
- при заключении на выдачу ссуды определенными службами Банка необходимо более тщательно собирать информацию и анализировать финансовое состояние заемщика.

В таблице 6 представлен расчёт экономического эффекта от повышения качества кредитного портфеля.

Таблица 6

Расчет экономического эффекта от повышения качества кредитного портфеля

Группа	Сумма остатка ссудной задолженности, тыс.руб.	Резерв, %	Сумма РВПС	Сумма остатка ссудной задолженности после проведенных мероприятий, тыс. руб.	Резерв, %	Сумма РВПС после проведенных мероприятий
I	26 366,62	0	0	27 446,91	0	0
II	13 127,19	от 1 до 20	2 362,89	13 127,19	от 1 до 20	2100,35
III	587,14	от 20 до 50	146,79	-	от 20 до 50	-
IV	423,46	от 50 до 100	396,99	-	от 50 до 100	-
V	69,69	100	69,69	-	100	-
Итог	40 574,1	-	2976,36	40 574,1	-	2100,35
Экономический эффект: 2976,36 – 2100,35 = 876,01 тыс. руб.						

Из таблицы 6 следует, что при ранее проведенных соответствующих действий службой безопасности Банка, кредитной и юридической службами для снижения просроченной задолженности, резерв на возможные потери по ссудам составил бы на 876,01 тыс. руб. меньше.

На основании вышеперечисленных мероприятий по внедрению новых видов кредитования и улучшения качества кредитного портфеля рассчитаем общий ожидаемый экономический эффект. Расчеты приведены в таблице 7.

Таблица 7

Ожидаемый экономический эффект от развития активных операций в отделении ВТБ24

Мероприятия	Предполагаемый эффект	Расчет экономического эффекта
2. Развитие образовательного кредита	Привлечение новых клиентов	Ожидаемый экономический эффект: 55 чел. х 40 тыс. руб. х 21% = 420 тыс. руб.
3. Кредитование физических лиц с помощью пластиковых карт	Привлечение новых клиентов	Ожидаемый экономический эффект: 100 чел. х 120 тыс. руб. х 21% = 2 520 тыс. руб.
4. Улучшение работы с проблемными ссудами	Сумма созданного резерва на возможные потери по	Ожидаемый экономический эффект:

	ссудам уменьшается, следовательно, повышение доходности банка	2976,36 – 2100,35 = 876 тыс. руб.
Итого		3 816 тыс. руб.

Таким образом, общий экономический эффект от предложенных мероприятий по развитию активных операций составит 3 816 тыс. руб.

3.3. Перспективные направления деятельности по привлечению средств населения

Работа отделения ВТБ-24 по привлечению средств должна строиться по следующим основным направлениям:

– обеспечение постепенный переход от краткосрочных к долгосрочным ресурсам, за счет привлечение на обслуживание крупных корпоративных клиентов и организации взаимодействия с группой действующих в регионе коммерческих банков.

– организация индивидуального обслуживания юридических лиц, с целью возможность закрепления части средств как крупных, так и мелких корпоративных клиентов в банке.

– организация привлечения зарубежных инвестиций.

– разработка специальных условий обслуживания, ориентированных на работу с бюджетными организациями, страховыми компаниями и негосударственными пенсионными фондами и субъектами федерации.

Имеющийся опыт привлечения синдицированных кредитов иностранных банков, совместного инвестирования средств в крупные инвестиционные проекты должен развиваться, а объемы этих операций постоянно расти. На текущий момент объемы внешнего финансирования сдерживаются оценкой странового риска России.

Актуальным вопросом привлечения средств юридических лиц является эмиссия долговых обязательств и выпуска векселей и банковских сертификатов.

Как было уже упомянуто в предыдущем разделе, анализ структуры вкладов населения за 2014 г. показал, что вклады на длительные сроки не очень пользуются успехом у населения. В связи с этим целесообразно ввести в перечень услуг банка вклады с более короткими сроками – на 1 месяц и один день, например, ввести вклад «Доходный ВТБ-24 России» (рублевый вклад). Вклад может приниматься на срок 1 месяц и один день. Минимальная сумма первоначального взноса 30 тыс. руб., размер дополнительных взносов - не менее 10 тыс. руб. каждый.

Вкладчику может быть предоставлено право совершать по вкладу расходные операции. Остаток вклада после совершения операции должен составлять не менее 30 тыс. руб. Процентная ставка - 10% годовых. В течение срока хранения, оговоренного в договоре, процентная ставка не подлежит изменению. Выплата дохода производится, начиная с 16 числа каждого месяца за фактическое время хранения сумм во вкладе по 15 число месяца включительно, а также по окончании срока хранения, оговоренного в договоре.

По вкладу должна быть предусмотрена пролонгация договора на новый срок хранения. Она будет производиться на условиях и под процентную ставку, действующие в банке по данному виду вкладов на день, следующий за датой окончания предыдущего срока хранения вклада. Количество пролонгаций по вкладам не ограничивается. В течение нового срока хранения процентная ставка также фиксируется. В случае досрочного расторжения договора доход исчисляется по ставке вкладов до востребования. Характеристика «Доходного» вклада представлена в таблице 8.

Таблица 8

Характеристика вклада «Доходный ВТБ-24 России» (рублевый вклад)

Характеристика вклада «Доходный ВТБ-24 России» (рублевый вклад).

Срок хранения	1 месяц и один день
Минимальная сумма первоначального взноса	30 тыс. руб.
Размер дополнительных взносов	10 тыс. руб.
Процентная ставка	10% годовых

Предположительно удельный вес этого вклада должен составить на 2015 г. 10%, в общем количестве вкладов.

Особое внимание нужно обратить на вклад «Молодежный ВТБ-24 России» (рублевый вклад). Его удельный вес в структуре вкладов населения на 2015 г. очень мал - (5,2%), что говорит о недостаточной активности ВТБ-24 по привлечению клиентов по этому виду вклада. Характеристика этого вклада представлена в таблице 9.

Таблица 9

Характеристика вклада «Молодежный ВТБ-24 России» (рублевый вклад) с учетом проектных предложений

Характеристика вклада «Молодежный ВТБ-24 России» (рублевый вклад).	Действующие условия	Предлагаемые условия
Срок хранения	3 месяца и один день	4 месяца и один день
Минимальная сумма первоначального взноса	50	50
Процентная ставка	11	12
Возрастное ограничения пользователей вкладов	От 14 до 23 лет	От 14 до 26 лет
Дополнительные условия	-	Предоставляется скидка в размере 3% при покупке билета на самолет или при оплате за обучение при условии хранения вклада не менее одного срока хранения

Предположительно, что удельный вес этого вклада должен составить в 2015 г. 15%, в общем количестве вкладов.

Этот вид вклада будет иметь большие перспективы по увеличению своего удельного веса в структуре вкладов населения, если внести ряд новых условий, которые будут привлекательны для молодого населения. Так, предлагается ввести следующие дополнительные условия:

– увеличить срок хранения вклада до 4 месяцев и одного дня и увеличить годовой процент до 12%.

– увеличить возрастное ограничение пользователей вкладом до 26 лет.

– ввести некоторые стимулы, привлекательные для потенциальных вкладчиков, среди молодого населения страны. Это может быть скидка при покупке билета на самолет или при оплате за обучение, при условии оплаты услуг средствами, находящимися на этом вкладе и пролежавшие не менее одного полного срока хранения.

Также необходимо проводить активную рекламную деятельность по продвижению этих вкладов:

– реализовывать рекламные буклеты с информацией об этих видах вкладов;

– проводить рекламу в средствах массовой информации.

Рассмотрим прогнозируемую структуру вкладов населения и Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж на 2015 г. Предположительные данные представлены в таблице 10.

Таблица 10

Прогнозируемая структура вкладов населения ВТБ-24 на 2015 г.

N п/п	Вид вклада	Структура вкладов, %		Изменение (+,-)
		Без учета проектных предложений	С учетом проектных предложений	
1	До востребования	13	6	-7
2	Пенсионный плюс	34,8	21,5	-13,3
3	Зарплатный	7	3	-4
4	Срочный пенсионный	6	8	+2
5	Срочный пенсионный на 2 года	11	14	+3
6	Особый номерной	10	11,5	+1,5
7	Юбилейный	13	11	-2
8	Молодежный	5,2	15	+9,8
9	Доходный	0	10	+10
	ВСЕГО	100	100	

Из данных таблицы 8 видно, что в банке на 9,8% увеличится остаток вкладов «Молодежный»; на 10% - «Доходный», уменьшится остаток вкладов

«До востребования» на 7%; «Пенсионный плюс» на 13,3%; «Зарплатный» на 4%.

Исчислим средний срок хранения вкладного рубля по формуле:

$$СД = (Оср./ В) * Д,$$

где СД - средний срок хранения (в днях),

Оср. - средний остаток вкладов (млрд. руб.),

В - оборот по выдаче вкладов (млрд. руб.),

Д - количество дней в анализируемом периоде.

Планируемый средний срок хранения вклада составляет 280 дней, оборот по выдаче вкладов 350 дней.

С учетом внесенных предложений - средний срок хранения вклада увеличится до 311 дней, а оборот по выдаче вкладов составит 340 дней.

СД (по плану) = (280/ 350) * 360 = 288 дней.

СД (с учетом предложений)= (311 / 340) * 360 = 329 дней.

Обобщенные данные представлены в таблице 11.

Таблица 11

Оценка влияния структурных сдвигов в составе вкладных операций на показатели деятельности банка

Показатели	Значение показателей при структуре вкладов	
	Без учета проектных предложений	С учетом проектных предложений
Средний срок хранения вклада	280	311
Оборот по выдаче вкладов	350	340
Средний срок хранения вкладного рубля	288	329

Из расчета видно, что средний срок хранения вкладов с учетом проектных предложений увеличился на 41 день. Это говорит о том, что вклады стали привлекаться на более длительные сроки. Увеличение этого показателя положительно, т. к. позволит и Отделению ВТБ24 более рационально использовать

средства, привлеченные во вклады, для кредитования физических и юридических лиц.

3.4. Использование маркетингового подхода при введении новых банковских услуг

Поставленные цели и задачи требуют принятия маркетинговой политики банка, отвечающей предпочтениям и потребностям целевых групп существующих и потенциальных клиентов. Активная адресная продажа продуктов и услуг предусматривает определенные приоритеты в продуктовой политике, а также оптимизацию форм и методов продаж. Форма предложения должна быть удобна, доступна и привлекательна, качество - отвечать требованиям клиента, цена - соответствовать рыночному уровню и обеспечивать необходимую рентабельность.

Отделение ВТБ-24 видит своих клиентов среди всех групп населения, предприятий любой формы собственности во всех отраслях народного хозяйства, кредитных организаций и других финансовых учреждений, институтов государственного управления. Банк является социально ориентированным и должен учитывать это в работе с клиентами.

С каждым клиентом банк должен стремиться к установлению долгосрочных партнёрских отношений. С этой целью банк должен прогнозировать развитие потребностей клиентов, появление новых направлений банковского бизнеса, проводить маркетинговые исследования, разрабатывать и предлагать полный спектр банковских продуктов и услуг.

Основными направлениями политики продажи банковских продуктов и услуг является: обеспечение потребностей массовой клиентуры в сбережении, накоплении и заимствовании средств, проведение расчетов, ведение бизнеса, предоставление стандартного набора конкурентоспособных продуктов и услуг, предназначенных для различных региональных, отраслевых и социальных групп клиентов.

Повышение эффективности продаж массовых услуг и продуктов предполагает:

– стандартизацию и унификацию предлагаемых продуктов, включая комплекс организационных, информационных, финансовых и юридических процедур, объединенных единой технологией обслуживания клиента, в целях снижения трудозатрат и повышения качества обслуживания;

– управление продуктовым рядом, включая выделение перечня базовых услуг и продуктов универсального банка и замещение неэффективных продуктов и услуг, не пользующихся устойчивым спросом; проведение стандартной тарифной политики массовых продаж банковских продуктов и услуг;

– создание системы индивидуального обслуживания клиентов, включающей полный спектр банковских продуктов и услуг, отвечающих международным стандартам.

Данный подход предполагает предложение клиенту специально разработанных индивидуальных схем и технологий, обеспечивающих развитие и оптимизацию бизнеса клиента, страхование его рисков; закрепление за клиентом персональных менеджеров, обладающих необходимым уровнем полномочий, предоставление клиентам технологических и информационных возможностей банка, широкого спектра консультационных услуг; проведение гибкой тарифной политики индивидуального обслуживания.

Каждое из предложенных направлений предполагает высокое качество продуктов и услуг, их постоянный мониторинг, повышение уровня сервиса за счет оптимизации банковских процедур и роста культуры обслуживания, системную разработку новых банковских продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей клиента.

Банк должен стремиться интегрировать отдельные банковские операции и предлагать комплексные решения своим клиентам, позволяющие учитывать весь спектр индивидуальных потребностей. Стимулирование комплексных продаж пакетов банковских продуктов позволит увеличить объемы комиссионных доходов банка за счет роста продаж. Снижение стоимости комплексного про-

дукта для клиента по сравнению с розничной ценой на отдельные продукты и услуги будет способствовать интеграции клиента в более тесное многопрофильное сотрудничество с банком.

Эволюция системы продаж должна осуществляться посредством постоянного расширения стандартных пакетов банковских продуктов и услуг массового потребления за счет тиражирования новых продуктов и технологий, разработанных в рамках индивидуального обслуживания, наращивании предложения комплексных пакетов продуктов и услуг.

Банку следует разрабатывать системные подходы к рекламной политике, сделает ее эффективным инструментом формирования клиентской базы. Каждое конкурентное преимущество банка, каждый новый продукт, предлагаемый к продаже, должны быть известны и понятны клиентам, легко сравнимы и выгодно отличаться от предложений конкурентов.

Таким образом, подводя итог третьей главы, можно выделить следующее. Развитие и внедрение банковских операций и услуг, а так же выбор приоритетных и более доходных направлений деятельности банка и внедрение новых видов вкладов позволит увеличить сроки использования собственных и привлеченных средств и увеличить прибыль банка.

При внедрении предлагаемых мероприятий:

- от внедрения кредитных карт Отделение ВТБ-24 получит прибыль в размере 420 тыс. руб.;

- в результате введения системы кредитования физических лиц с помощью пластиковых карт – 2520 тыс.руб.;

- за счет работы с просроченными ссудами резерв на возможные потери по ссудам составил бы на 876 тыс. руб. меньше;

- за счет введения новых видов вкладов для населения («Молодежный», «Доходный») средний срок хранения вкладов возрастет на 41 день.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог проделанной работе, можно определенно сделать вывод о том, что коммерческие банки сегодня – основная составная часть кредитно-финансовой системы любой страны.

Совокупностью взаимосвязанных действий банка по решению единой экономической задачи, направленных на достижение конкретного экономического результата является банковская операция.

С понятием банковской операции тесно взаимосвязаны понятия банковской услуги и банковского продукта. Банковский продукт - это конкретный банковский документ (или свидетельство), который производится банком для обслуживания клиента и проведения операции. Это может быть вексель, чек, банковский процент депозит, любой сертификат (инвестиционный, депозитный, сберегательный, налоговый) и т.п. В свою очередь, банковская услуга представляет собой банковские операции по обслуживанию клиента.

В условиях рыночной экономики все банковские продукты и услуги можно условно разделить на три основные группы банковских операций:

– активные операции (размещение ресурсов банка);

– пассивные операции (операции по привлечению средств в банк и формирование его ресурсов);

– активно-пассивные (комиссионные, посреднические операции, выполняемые банком по поручению клиентов за определенную плату).

Объектом исследования в дипломной работе выступало Отделение ВТБ-24 , на примере которого исследовались банковские продукты и услуги.

Кредитование остается одним из главных услуг в деятельности отделения ВТБ-24.

Несмотря на сложившиеся в 2014г. неблагоприятные факторы для работы на валютных рынках, активная работа на внутреннем валютном рынке и использование появлявшихся на нем возможностей за счет внутридневных изменений курсов и поиска новых контрагентов позволили Отделению ВТБ24 в зна-

чительной степени перекрыть падение доходов. Банком постоянно осуществлялись мероприятия по активизации конверсионных услуг, из них наиболее быстро росли межбанковские сделки и операции с евро.

В течение 2014 года значительно возрос объем выпускаемых банком таких продуктов, как собственных векселей.

По предоставленным данным был проведен анализ расчетно-кассового обслуживания, совершаемых банком, и рассчитан лимит максимального остатка кассы банка (операционных касс). Рассчитанный лимит максимального остатка денежной наличности составил 7371 тыс. рублей, а арифметическая сумма лимитов всех внутренних структурных подразделений - 8012 тыс. рублей, что соответствует рекомендациям (т.е. не превышает 30 процентов).

Проведенный анализ эффективности услуг по привлечению ресурсов Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж показал следующие результаты.

В отделении ВТБ-24 наблюдается увеличение объема привлеченных средств, что свидетельствует об улучшении работы Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж с клиентами. Однако анализ структуры вкладов населения за 2014 г. показал, что вклады на длительные сроки пользуются успехом у населения не значительно. В связи с этим целесообразно ввести в перечень услуг банка вклады с более короткими сроками.

Развитие рынка банковских продуктов и услуг требует от банка предлагать все новые их виды.

В работе для совершенствования работы отделения ВТБ-24 было предложено:

- внедрение овердрафтного кредитования. Овердрафтное кредитование по пластиковым картам – это предоставление банком держателю банковского продукта - карточки - возможности перерасходовать средства, имеющиеся на его карточном счете. Таким образом, данный банковский продукт является формой краткосрочного кредитования без оформления документов на получение кредита. Преимущества для Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж от кредитования по пластиковым картам – расширение клиентуры, привлечение дополнитель-

ных средств в оборот, получение еще одного источника доходов в виде платы за обслуживание, укрепление делового имиджа, экономия времени на обработку бумажно-денежной массы. На основании проведенных исследований сумма экономического эффекта составит 2520 тыс. руб.;

- работа с проблемными ссудами. Сотрудникам, отвечающим за снижение просроченной задолженности, необходимо проводить работу с просрочниками в более жесткой форме. Резерв на возможные потери по ссудам составил бы на 876 тыс. руб. меньше.
- Внедрение новых видов вкладов «Доходный» и «Молодежный ВТБ-24 России», позволит увеличить срок хранения вкладов увеличился на 41 день.

Следует ожидать, что рост российской экономики и прогнозируемое улучшение макроэкономической стабильности благоприятным образом повлияют на деятельность банка. За последние два года банк расширил свою коммерческую сеть, увеличил спектр предлагаемых финансовых услуг и нанял новый персонал для работы на таких ключевых направлениях, как обслуживание физических лиц и инвестиционная деятельность, информационные технологии и управление рисками.

Поставленные цели и задачи требуют принятия маркетинговой политики банка, отвечающей предпочтениям и потребностям целевых групп существующих и потенциальных клиентов отделения ВТБ-24.

Все выше предложенные мероприятия реалистичны и экономически эффективны для исполнения в отделении ВТБ24.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский Кодекс РФ. Часть II. Принят Государственной Думой 22 декабря 2005 г.

2. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 № 86-ФЗ (в ред. от 31.12.2014).

3. Федеральный закон от 2 декабря 2000 г. N 395-I «О банках и банковской деятельности» (в ред. от 31.12.2014).

4. Положение ЦБР от 31 августа 2008 г. N 54-П «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» (с изм. и доп. от 27 июля 2001).

5. Положение ЦБР от 26 марта 2012 г. N 254-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» (с изм. и доп. от 20 марта 2014).

6. Агарков М.М. Основы банкового права: Курс лекций. М.: Высш. шк., 2010. – 216 с.

7. Бабич А.М., Павлова Л.Н. Финансы. Денежное обращение. Кредит: Учебник. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 513 с.

8. Банки и банковское дело. / Под ред. Балабанова И.Т. - СПб.: Питер, 2011. – 256 с.

9. Банковское дело: Учебник. / Под ред. Жарковской Е.П. - М; Высш. шк., 2011. - 440 с.

10. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: 2002. - 511 с.

11. Банковское дело. Учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Юристъ, 2002. - 415 с.

12. Банковское дело. Учебник / под ред. Колесникова В.И. - М.: Финансы и статистика, 2002. – 564 с.

13. Банковское дело. Учебник / Под. Ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П, Кроливецкой. – 5-е изд., перераб и доп.. - М.: Финансы и статистика, 2012. – 592 с.

14. Банковское дело: управление и технологии / Под ред. А.М. Тавасиева. - М.: ЮНИТИ, 2001. – 294 с.

15. Батракова Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка. - М.: Логос, 2011. – 387 с.

16. Березина М.П. Система расчетов и Центральный банк // Банковское дело, 2002, №1, с. 15-19.

17. Букато В.И., Львов Ю.И. Банки и банковские операции в России. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 147 с.

18. Бор М.З., Пятенко В.В. Практика банковского дела. Стратегическое управление банковской деятельностью. М.: ПРИОР, 2011. – 305 с.

19. Горчаков А. А., Половников В.А. Тенденции развития кредитного рынка России // Банковское дело. - 2011. - №3. - с. 19-24.

20. Долан Э.Дж., Кэмпбелл К.Д., и др. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. М.- Л., 2001. – 234 с.

21. Егоров А.Е. Проблемы деятельности коммерческих банков на современном этапе развития экономики// Деньги и кредит. - 2002. - №6. - с. 4.

22. Ефимова Л.Г. Банковское право М.: Юрист, 2007. – 194 с.

23. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции. М.: ЮНИТИ, 2011. – 380 с.

24. Жуков Е.Ф. Менеджмент и маркетинг в банках. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. – 191 с.

25. Иванов А.Н. Платежные услуги американских банков //Деньги и кредит. – 2007. - № 9. - С. 59.

26. Кредит и обращение денег в сфере безналичного оборота / Под ред. Ц.М. Хайтиной. - Саратов, 2002. - 217 с.

27. Колесников В.И. Банковское дело М.: Финансы и статистика. 2002. – 342 с.

28. Колесников В.И., Кроливецкая Л.П. Банковское дело. М.: Финансы и статистика, 2011. – 412 с.

29. Колядинский Н.Ф. Банки. Инвестиции. Недвижимость. // Деньги и кредит. - 2011. - №2. - С. 15-26.

30. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 344 с.

31. Лаврушин О.И. Организация и планирование кредита. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.

32. Маркова О.М., Сахарова Л.С., Сидоров В.Н. Коммерческие банки и их операции. – М.: ЮНИТИ, 2011. – 457 с.

33. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 127 с.

34. Миловидов Д.А. Современное банковское дело. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 335 с.

35. Неволина Е. В. Об оценке кредитоспособности заемщиков. //Деньги и Кредит. – 2002. - №10. - С. 15-19.

36. Общая теория денег и кредита / Под ред. Жукова Е.Ф. - Москва: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2011. – 389 с.

37. Олейник О.М. Основы банковского права: Курс лекций. М.: Юрист, 2007. – 219 с.

38. Основы банковской деятельности (Банковское дело) /Под ред. Тагирбекова К.Р. - М.: Издательский дом «ИНФРА-М», Издательство «Весь Мир», 2011. – 720 с.

39. Основы банковского дела в Российской Федерации: Учеб. пособие / Под ред. Семенюта О.Г. - Ростов н /Д: Феникс, 2012. – 448 с.

40. Рид Э., Коттер Р., и др. Коммерческие банки. М.: Банки и биржи, 2002. – 319 с.

41. Саничев М.С. Банковская система в условиях рыночной экономики. М.: Банки и биржи, 2013. – 418 с.

42. Семенюта О.Г. Банковское дело и банковское законодательство. - М.: Банки и биржи, 2014. – 453 с.

43. Тасунян И. Банковское дело и банковское законодательство. - М.: Банки и биржи, 2011. – 453 с.

44. Тосунян Г.А., Викулин А.Ю., Экмалян А.М. Банковское право Российской Федерации. Общая часть. / Под общ. ред. акад. Б.Н. Топорина. - М.: Юрист, 2002 – 258 с.

45. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк. Управление и операции. - М.: АНТИДОР, 2002. – 268 с.

46. Уткин Э.А. Банковский маркетинг. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 300 с.

47. Титова В.А., Федорец М.Н. Специфика поведения потребителя на рынке финансовых услуг // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2002. - №4 (40). - С. 48-55.

48. Чиненков А. В. Банковские кредиты и способы обеспечения кредитных обязательств // Бухгалтерия и банки, 2012, №4, с. 23 – 29.

49. Ямпольский М. М. Об особенностях и проблемах денежно-кредитной политики //Деньги и кредит, 2011, №7, с.34-39.

50. Информационный бюллетень о деятельности филиала Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Динамика состава и структуры депозитных операций Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж за 2013-2014 гг.

Виды депозитов	2013		2014		Изменение (+;-)		Темп роста, %
	Сумма, тыс. руб.	Уд. вес, %	Сумма, тыс.руб.	Уд. вес, %	Сумма, тыс. руб.	Уд. вес, %	
1. До востребования, руб.	395092	35,8	422028	37,0	26936	1,2	106,8
2. Срочный вклад, руб.:							
2.1. на 91 день	513700	46,5	565544	49,6	51844	3,1	110,1
2.2. на 181 день	196100	17,7	153046	13,4	-43054	4,3	
ИТОГО в руб.	1104892	100,0	1140618	100,0	35726	0,0	103,2
3. Срочный вклад, долл. на 181 день	97540	100,0	98755,0	100,0	1215,0	0,0	101,2
ИТОГО в долл.	97540	100,0	98755,0	100,0	1215,0	0,0	101,2

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Виды и условия рублевых вкладов отделения ВТБ24 [50]

№ п/п	Вид вклада	Срок хранения вклада	Минимальная сумма первоначального взноса, в руб.	Годовой %
1	2	3	4	5
1	До востребования	Не ограничен	10	2
2	Пенсионный плюс	3 года	1	8
3	Зарплатный	5 лет	10	2
4	Срочный пенсионный	3 месяца и один день, 6 месяцев и один день	50 300	11 14
5	Особый номерной	3 месяца и один день	30000	11,5
6	Сберегательный	1 месяц и один день 2 месяца и один день 3 месяца и один день 6 месяцев и один день	300 300 300 300	8 8 10 13
7	Молодежный	3 месяца и один день	50	11
8	Юбилейный	3 месяца и один день	20000	11
9	Срочный пенсионный на 2 года	2 года	300	18,5

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Структура рублевых вкладов Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж за 2013 - 2014 гг.

[50]

N п/п	Вид вклада	2013г.	2014г.	Изменение (+,-)
		Удельный вес, %	Удельный вес, %	
1	До востребования	11	15	+4
2	Пенсионный плюс	26	29	+3
3	Зарплатный	5	7	+2
4	Срочный пенсионный	10	8	-2
5	Срочный пенсионный на 2 года	13	10	-3
6	Особый номерной	15	13,8	-1,2
7	Юбилейный	14	12	-2
8	Молодежный	6	5,2	-0,8
	ВСЕГО	100	100	

Таблица

Расчет лимита максимального остатка денежной наличности в кассе Отделения ВТБ-24 в г. Воронеж [50]

N п/п	Операционная касса	Средне-дневной при-ход тыс. руб. (Vп)	Средне-дневной рас-ход, тыс. руб. (Vр)	Среднедневной расход в пре-дыдущем периоде (Vр пред)	Количество инкассаций (Q оптим)	Количество дней в отчет-ном периоде (N)	Лимит по каждой кассе (Lim)	Коэффици-ент дина-мики (К дин)	Арифметиче-ская сумма лимитов (Lim*Кдин)
1.	Операционная касса № 1	1346	1105	972	40	20	1226	1,137	1394
2.	Операционная касса № 2	2165	1956	1854	40	20	2061	1,055	2174
3.	Операционная касса № 3	1026	975	860	40	20	1000	1,133	1133
4.	Операционная касса № 4	1463	1380	1250	40	20	1463	1,104	1615
5.	Операционная касса № 5	1672	1570	1500	40	20	1621	1,046	1696
	ИТОГО:	7672	6989	6436			7371		8012

ПРИЛОЖЕНИЕ 4