,
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«МУРМАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

«Допустить к защите»
Начальник учебного отдела
_____
«_____» _____20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Перспективные направления развития банковских продуктов для розничного бизнеса
(на примере ПАО Банк «ФК Открытие»)

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Выполнила студентка группы ЗБДЗ1

Руководитель

Рецензент

Нормоконтроль

г. Мурманск
2022

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ «МУРМАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЦК: Учетно-экономических дисциплин
Специальность: 38.02.07 Банковское дело

УТВЕРЖДА
Ю
Начальник учебного отдела
_____
«___» _____ 20___ г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

1. Студент
(фамилия, имя, отчество)
2. Руководитель
(фамилия, имя, отчество)
3. Тема дипломной работы Перспективные направления развития банковских продуктов для розничного бизнеса (на примере ПАО Банк «ФК ОТКРЫТИЕ»)
4. Утверждена приказом директора колледжа № ____ от «___»_____ 20__г.
5. Перечень подлежащих разработке в дипломной работе вопросов:
   1. Изучить понятие и содержание банковских продуктов и услуг
   2. Классифицировать банковские продукты для розничного бизнеса;
   3. Рассмотреть структуру рынка банковских продуктов;
   4. Проанализировать способы продвижения банковских продуктов и услуг;
   5. Рассмотреть проблемы и перспективы развития розничного бизнеса в России.
6. Дата предоставления студентом законченной выпускной квалификационной работы «__»_____ 20__г.

Дата выдачи задания «__»_____ 20__г.
Научный руководитель ВКР _____
(подпись)

Задание принял к выполнению _____

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……..4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ ДЛЯ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА……..9
1.1. Специфика банковских продуктов для физических лиц, предлагаемых отечественными банками……..……...9
1.2. Механизм разработки нового банковского продукта для физических лиц……13
1.3. Нормативно-правовое регулирование обслуживания физических лиц
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАО Банк «ФК ОТКРЫТИЕ»……26
2.1. Общая характеристика и анализ финансового положения ПАО Банк «ФК Открытие»……..……..26
2.2. Описание продуктовой линейки ПАО Банк «ФК Открытие» для физических лиц…….……31
2.3. Технология продажи потребительского кредита в ПАО Банк «ФК Открытие» ……..……37
ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ ПРОДУКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА…….……44
3.1. Конкурентоспособность ПАО Банк «ФК Открытие» на рынке продуктов для физических лиц……..….44
3.2. Разработка нового банковского продукта в ПАО Банк «ФК Открытие» .48
3.3. Перспективные направления развития банковских продуктов для розничного бизнеса ……..……53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ…….…….57
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ……..……..59
ПРИЛОЖЕНИЕ …….……64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования заключается в том, что именно розничный банковский бизнес приобретает колоссальное значение в условиях экономического (финансового) кризиса. Именно он дает толчок повысить устойчивость банковской системы, а также экономики всей страны. Его развитие при хорошем раскладе сможет способствовать дифференциации всего спектра банковских рисков, увеличить банковскую маржу. Что касаемо корпоративного сектора, то можно увидеть, что весь их потенциал практически исчерпан, и в данном секторе сложилась огромная конкуренция, поэтому нужно обратить внимание именно на рынок розничных услуг. Данный рынок находится только на стадии формирования с большим потенциалом роста, ведь почти пятьдесят процентов нашего населения почти не пользуются банковскими услугами. Для развития данного нового этапа потребуется непосредственно повысить качество банковской деятельности, а именно расширить линейку банковских услуг и продуктов, а также усовершенствовать способы их предоставления. Понадобится обеспечить данную банковскую деятельность долгосрочной устойчивостью и эффективностью, применяя современные информационные технологии, которые в свою очередь составляют некую модернизацию деятельности банков.

Современная банковская сфера Российской Федерации становится все более конкурентоспособной, что ставит перед коммерческими банками цель совершенствования банковских продуктов и услуг, а также саму систему их продвижения. Таким образом, клиент становится более требовательным и разборчивым к банковскому обслуживанию, выбирая на рынке банковских услуг и продуктов более объективное финансовое консультирование и дистанционное получение услуг. В условиях, когда сохраняется частичное недоверие к кредитным организациям со стороны населения, коммерческие

банки вынуждены активно подстраиваться под клиента, предлагая усовершенствованные банковские продукты и услуги.

Клиентская политика современного коммерческого банка должна быть направлена на максимальное удовлетворение потребностей клиентов банковскими услугами и продуктами. Поэтому кредитные организации постоянно расширяют и совершенствуют их. Они позволяют коммерческим банкам получить необходимый доход в процессе их реализации. Наиболее выгодные для коммерческих банков клиенты – это розничный бизнес, чаще всего представленный в рамках имеющихся законодательных норм - юридическими или физическими лицами и подпадающие под категорию потребительского кредитования в банке.

В настоящее время розничный сегмент банковского бизнеса является одним из важнейших направлений функционирования коммерческих банков. Он характеризуется высокой доходностью, достаточно быстрым ростом розничных портфелей, активным введением инновационных продуктов и услуг, направленностью на удовлетворение потребностей клиентов и рост качества их обслуживания, повышение у населения культуры потребления финансовых продуктов. В этой сфере активно используются маркетинговые акции, партнерские, бонусные и дисконтные программы, банки широко представлены в Интернете и социальных сетях. Каждый банк самостоятельно определяет стратегию своего поведения и развития на розничном рынке, круг клиентов, на обслуживание которых он будет ориентирован, спектр продуктов и услуг, которые будет реализовывать и продвигать.

Основная задача банка ПАО Банк «ФК Открытие» - это качественное клиентское обслуживание. Завоевание клиентской базы в настоящее время банки связывают с внедрением и развитием новых современных услуг и банковских продуктов. Вместе с тем, необходимо отметить, что в условиях России новые технологии не противоречат развитию региональной и розничной сети, а, наоборот, способствуют их активному росту.

Объектом исследования являются банковские продукты для физических лиц.

Предмет исследования – направления развития розничных продуктов ПАО Банк «ФК Открытие».

Цель исследования – изучение развития банковских продуктов для розничного бизнеса в ПАО Банк «ФК Открытие» и в частности разработка рекомендаций по их продвижению.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Изучить понятие и содержание банковских продуктов и услуг

2. Классифицировать банковские продукты для розничного бизнеса;

3. Рассмотреть структуру рынка банковских продуктов;

4. Проанализировать способы продвижения банковских продуктов и услуг;

5. Рассмотреть проблемы и перспективы развития розничного бизнеса в России.

Гипотеза исследования: значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению линейки банковских продуктов и снижению их себестоимости.

При написании работы были использованы следующие методы исследования: наблюдение, сравнительный анализ, изучение документов, графический метод, статистический метод

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ ДЛЯ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА

1.1. Специфика банковских продуктов для физических лиц, предлагаемых отечественными банками

Обслуживание физических лиц даже в современных условиях финансово-экономического кризиса является одним из наиболее привлекательных и прибыльных направлений деятельности коммерческого банка. Поэтому, несмотря на трудности, возникшие в банковском секторе, кредитные организации уделяют большое внимание развитию данного сегмента деятельности и продолжают расширять круг предоставляемых физическим лицам услуг.

Одним из основных направлений, которым занимаются банки, является обслуживание физических лиц по депозитным, кредитным и расчетно-кассовым операциям с предоставлением широкого спектра дополнительных многообразных банковских услуг.



Рисунок 1. Структура банковских услуг для физических лиц

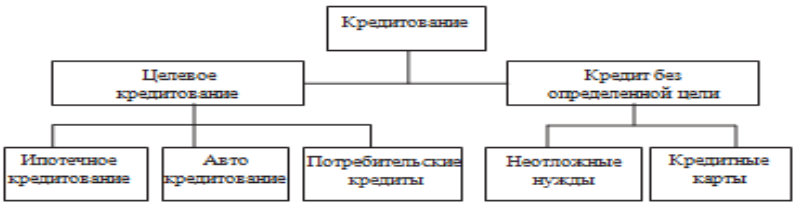

Рисунок 2. Структура кредитования для физических лиц

Рассмотрим каждый вид операций более подробно.

1. Банковское кредитование представляет собой передачу денег или материальных ценностей одной стороной (кредитором) другой стороне (заемщику) на условиях возвратности, платности и срочности. Кредит является договором займа по поводу предоставления денежных средств на определенных условиях (плата процентов, срок возврата) с целью обеспечения хозяйственной деятельности, удовлетворения потребностей.

Потребительскими ссудами в нашей стране называют ссуды, предоставляемые населению. При этом потребительский характер ссуд определяется целью (объектом кредитования) предоставления ссуды.

К потребительским ссудам относят любые виды ссуд, предоставляемых населению, в том числе ссуды на приобретение товаров длительного пользования, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды и прочие (рис. 2).

2. Депозитные операции банков – это операции банков по привлечению денежных средств физических лиц на определенное время или во вклады до востребования. Имеются в виду услуги по накоплению, сбережению и хранению денежных средств в различных валютах на счетах физических лиц либо операции с долговыми инструментами с физическими лицами, например, со сберегательными сертификатами.

Вклады населения в банках являются главной формой сбережений населения с точки зрения возможности их привлечения для финансирования экономики, также самым дешевым ресурсом. Увеличение доли вкладов в ресурсной базе, уменьшает процентные расходы, но высокая их доля ослабляет ликвидность банка.

3. Расчетно-кассовое обслуживание. Под расчетно-кассовым обслуживанием (РКО) подразумевается комплексное банковское обслуживание счетов физических и юридических лиц. Полностью отказаться от услуг банка, осуществляемых безналичным путем, не представляется возможным, поскольку это и открытие, ведение текущих счетов, и проведение платежей, и

перечисление сумм банковским переводом, и многие другие операции. Безналичные платежи стали частью жизни цивилизованного человека, поэтому потребность в обслуживании присутствует как у студентов, пенсионеров, так и у предпринимателей, руководителей бизнеса.

Отдельным направлением банковской деятельности выступает сопровождение сделок по поручению частных лиц.

В сервис данной группы клиентов включены услуги по:

– Открытию, ведению и закрытию счетов;

–Осуществлению сделок на основании доверенностей и завещательных распоряжений;

– Перечислению и выдаче процентов по депозитам;

– Выдаче наличных денег;

– Осуществлению денежных переводов;

– Выдаче справок о проведенных платежах;

– Приему денежных средств, для уплаты коммунальных услуг, налогов, страховых взносов, штрафных санкций и прочих платежей в адрес юридических лиц.

2. Трастовые (доверительные) услуги. Банк может управлять финансовыми делами и собственностью частных лиц за определенную плату. Функция управления собственностью известна под названием операции доверительного управления, или трастовой услуги. Через трастовые отделы банки управляют портфелями ценных бумаг своих клиентов, предоставляют агентские услуги корпорациям, которые выпускают акции и облигации, выступают в качестве попечителей по завещанию.

3. Трансграничная операция – банковская операция, совершаемая за пределами Российской Федерации. Термин часто применяется в связи с операциями по банковским картам, а также при осуществлении переводов денежных средств физических лиц.

К трансграничным относятся операции, совершенные по картам:

– за пределами государства, если валюта операции отличается от валюты карточного счета;

– в рублях за пределами Российской Федерации;

– на территории страны в адрес торгово-сервисных предприятий, осуществляющих свои расчеты через банки, зарегистрированные за рубежом. Самый распространенный вариант таких операций – покупки в зарубежных интернет-магазинах.

4. Операции с пластиковыми картами банка. Если человеку требуется выполнить единичную операцию в банке, то для этого не потребуется открытие собственного счета. Однако регулярное пользование услугами кредитно-финансовой организации невозможно без оформления банковской карты. Последние представляют собой пластиковый платежный инструмент, прикрепляемый к счетам. Это позволяет быстро получать доступ к своим сбережениям, если клиенту необходимо пополнить телефон или баланс провайдера, оплатить покупки в супермаркетах и других торговых точках, выполнить валютные и другие операции.

5. Валютообменные операции – простой, и удобный способ обменять доллары или приобрести евро. Коммерческие банки осуществляют конверсионные операции любого типа, предлагая клиентам наиболее выгодные условия покупки/ продажи иностранных валют за рубли РФ или иностранную валюту.

Конверсионные операции доступны как физическим, так и юридическим лицам во всех отделениях банков. В отличие от юридических лиц физические лица имеют право приобретать иностранную валюту, как в безналичной форме, так и в наличной для собственных нужд.

6. Банковские ячейки. Безопасным хранением ценностей клиента занимается в банке отдел аренды сейфов, который держит ценности клиентов взаперти, пока клиенту не понадобится доступ к своей собственности.

Банковские индивидуальные сейфы (ячейки) – это, прежде всего, гарантия сохранности ценностей клиента, гарантия, близкая к стопроцентной.

Можно положить в ячейку ценности или крупные деньги, даже всего лишь на один день. Индивидуальные банковские сейфы располагаются в специальном хранилище банка (или в его дополнительных офисах). Ни один сотрудник банка не знает , что находится в ячейках.

7. Интернет-банкинг. Большинство из операций, которые упоминались выше, можно проводить даже без необходимости покидать дом или офис. Для этого достаточно иметь доступ в интернет на своем компьютере или смартфоне. Все прочее предоставляет сам банк в виде home banking. Сейчас такая возможность доступна практически в любой кредитно-финансовой организации. Конечно же, мелкие банки могут открывать доступ далеко не ко всем функциям, ведь разработка полноценной и защищенной системы требует внушительных капиталовложений. Однако крупные учреждения позволяют переводить средства между картами, оплачивать счета, покупки и коммунальные услуги, а также получать кредиты и даже менять валюту, если это предусмотрено карточными продуктами, открытыми клиентом. Таким образом, можно отметить большое разнообразие видов операций коммерческих банков с физическими лицами, что требует постоянного внимания банков к развитию и совершенствованию этого вида своей деятельности.

1.2 Механизм разработки нового банковского продукта для физических лиц

Создание и вывод на рынок принципиально нового банковского продукта или же услуги является одним из направлений так называемого банковского маркетинга. Сам по себе процесс создания начинается с формирования всевозможных идей, и впоследствии из полученного количества таких идей банк выбирает наиболее подходящие. Далее следует этап разработки замысла по выбранной идее, а именно предлагаются конкретные действия, направленные на ускорение процесса по предоставлению данного продукта/услуги конечному потребителю.

Фундаментом разработки и дальнейшей коммерциализации банковского продукта является полное или частичное удовлетворение целевых потребностей клиента, потому как речь идет о потребителе внутри банковской сферы, который приобретает не самостоятельный продукт со стандартным набором свойств, а лишь способность удовлетворить какую-либо потребность. Следовательно, показатели эффективности деятельности банка зависят, прежде всего, от того, в каких объемах он сможет преподнести реальную выгоду для клиента, который приобретает данный банковский продукт или услугу. В свою очередь, создавая определенную услугу, банк формирует набор входящих в нее свойств, которые позволят эффективно удовлетворить целевую потребность клиентов.

На стадии планирования разработки новых продуктов и услуг банк должен учитывать не только целевые (и нецелевые) клиентские потребности, но и жизненный цикл разрабатываемого продукта или услуги, которые в процессе своего формирования и развития, как и любой другой продукт, проходят четыре стадии.

1) Во-первых, стадия внедрения нового банковского продукта или услуги. На данном этапе характерными факторами являются: малая осведомленность потребителя о данном виде банковского продукта/услуги и присущих ему свойствах, замедленная динамика сбыта, повышенными маркетинговыми затратами, а также весьма высокой их стоимостью.

2) Во-вторых, стадия роста, на которой просматривается первичное признание нового банковского продукта частью потребителей, постепенное увеличение показателей спроса по нему, рост конкурентоспособности, стабилизация динамики показателей по затратам на маркетинг, спад стоимости маркетинговых мероприятий. Именно в этот период банк для расширения сферы своего влияния осуществляет поиск новых рынков сбыта, осваивает новые рыночные сегменты, что позволяет ему получать максимальную прибыль.

3) Третья стадия — стадия зрелости продукта. Здесь становится заметным спад уровня сбыта разработанного продукта, причиной чего является неизбежное изменение потребностей клиента. На данном этапе также следует ожидать появления модернизированного и более совершенного банковского продукта — аналога, вследствие чего у банка исчезает актуальное конкурентное преимущество. На протяжении всей стадии наиболее характерна усиленная глобализация продукта среди всех доступных каналов реализации, снижение динамики показателей прибыли и, как следствие, достижение минимальных порогов цены данного продукта.

4) Четвертая и последняя стадия — стадия спада, наиболее заметные черты которой, характеризуются снижением показателей реализации, падение рентабельности продукта или услуги до критических значений или же — до нуля. Данный этап является показателем того, что разработка конкурентами альтернативных видов услуг или создание новых банковских сегментов на рынке, ведет за собой постепенный упадок конкурентоспособности любого инновационного продукта/услуги. Срок продолжительности четвертого периода разнообразен для каждого банковского продукта, в зависимости от рыночных тенденций. Описанная далее методика освещает основные теоретические аспекты по разработке новых банковских продуктов/услуг и, самое главное, их практическому применению в маркетинговых исследованиях и анализе.

Итак, рассмотрим подробно предлагаемую методику, схема которой показана на Рисунке 3.

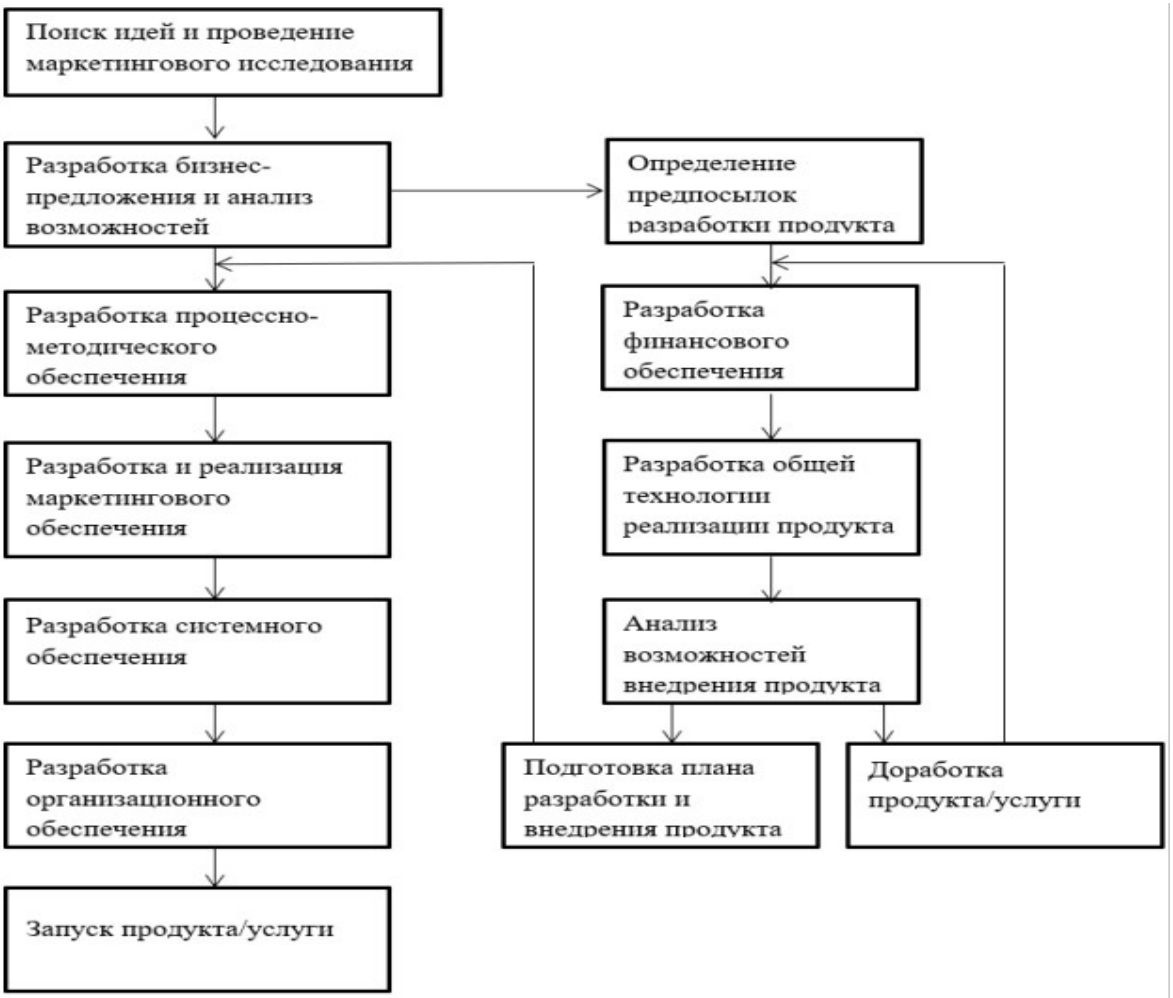

Рисунок 3. Методика разработки новых банковских продуктов/услуг

Фигурными объектами первой колонки показаны семь основных этапов методики. По данным этапам показаны поочередные входы и выходы между звеньями и их взаимосвязь. Отдельно стоит рассмотреть этап разработки бизнес-предложения, который, в свою очередь, может включать в себя до шести самостоятельных этапов. По своей сути бизнес-предложение — это документ, включающий необходимое и достаточное описание нового продукта/услуги для принятия решения о его разработке и внедрении. Принятие решения производится на основе комплексного анализа данного документа на предмет возможности внедрения нового продукта/услуги.

Ниже представлены отдельные аспекты, по которым существует необходимость проведения анализов и вынесения экспертных заключений:

– Экономическая целесообразность.

– Риски: рыночные, кредитные, операционные и др.

– Осуществимость: по бизнес-процессам, по программному обеспечению и техническим средствам, по персоналу, юридическая (соответствие законодательству).

– Безопасность: информационная, экономическая и др. – Влияние на другие подразделения банка.

– Соответствие политике и стратегии банка.

Все результаты проведенных исследований обязаны включать в себя должную маркетинговую информацию для создания нового продукта, например: прогнозируемые показатели спроса, параметры потенциальных клиентов и характеристика сегментов продаж, ориентировочный тарифный план будущего продукта или услуги.

Таким образом, при создании нового банковского продукта, затрагивается множество звеньев корпоративной структуры банка по вертикали и горизонтали, включая в этот процесс деятельность огромного количества отделов и управлений.

Таким образом, создание новых банковских продуктов является необходимым аспектом работы коммерческих банков, поскольку позволяет актуализировать его деятельность в рамках банковского рынка, повысить уровень конкурентоспособности, увеличить клиентскую базу, повысить показатели прибыли. Новые банковские продукты могут носить различный характер, определенный их новизной и эффективностью. Порядок разработки новых продуктов в коммерческом банке предусматривает проведение мероприятий по определению направления, вида, условий, клиентской категории продукта, а также его оценке его эффективности вывода на рынок и мониторинг жизненного цикла банковского продукта.

Использование новых информационных технологий, переход на новую ИТ-структуру, применение мирового опыта в анализе данных и подборе специалистов для этого анализа, использование внутрикорпоративных человеческих ресурсов при правильно организованной системе мотивации

персонала по разработке и внедрению новых банковских продуктов дает ведущим российским банкам возможность выводить на рынок новые продукты в более короткие сроки с высоким уровнем качества и высоким объемом реализации, пока остальные коммерческие банки пытаются либо скопировать новый продукт, либо вывести на рынок собственную разработку.

1.3. Нормативно-правовое регулирование банковского обслуживания физических лиц

Функционирование коммерческого банка в секторе банковского обслуживания населения достаточно жестко регулируется со стороны государства. Это связано с тем, в соответствии со статьей 2 Конституции РФ государство имеет конституционную обязанность соблюдения и защиты прав гражданина (в том числе и по поводу получения гражданами финансовых услуг)[2]. Важность правового обеспечения отношений граждан и коммерческих банков состоит в обеспечении реализации конституционно закрепленных прав и свобод любого из участников данных правоотношений.

Исходя из того, что основу банковской деятельности в отношении обслуживания населения составляют депозитные, кредитные и расчетно-платежные услуги, в работе основное внимание уделено нормативно-правовому регулированию этих видов банковской деятельности.

Правовое регулирование банковской деятельности осуществляется нормами административного, финансового и гражданского законодательства. Поэтому правовые основы банковской деятельности отражены в нормативных актах различных отраслей права, в том числе конституционного, административного, финансового, гражданского, уголовного.

По степени юридической силы среди них выделяются федеральные конституционные и федеральные законы, акты Президента РФ и Правительства РФ, нормативные правовые акты субъектов Федерации, а также ведомственные нормативные акты.

Конституция Российской Федерации закрепляет основы денежной системы в Российской Федерации. Она содержит ряд важных для банковского права норм: устанавливает, что правовое регулирование банковской деятельности должно осуществляться только федеральными законами, принятыми федеральными органами государственной власти.

Конституционной основой правового регулирования банковской деятельности служит Конституция РФ (ст. 71), которая относит кредитное регулирование и федеральные банки к ведению Российской Федерации.[7]

Конституция Российской Федерации определяет правовое положение Банка России в качестве федеральной экономической службы, наделенной функциями по разработке и регулированию единой государственной денежно-кредитной политики, контролю и надзору за кредитными организациями (банками) в целях поддержания стабильности банковской системы; устанавливает общие принципы владения, пользования и распоряжения объектами частной собственности, которыми являются коммерческие банки, признает законные права и интересы юридических лиц, к числу которых относятся акционерные коммерческие банки, и гарантирует их защиту органами государственной власти.

Анализируя и оценивая правовое регулирование банковской деятельности, следует иметь в виду, что оно имеет свою специфику. Так, государственное регулирование банковской деятельности имеет два основных уровня: прежде, оно представляет собой регулирование государством процессов на макроэкономическом уровне, связанных с денежно-кредитными отношениями.

В рамках этой части специфики государственного регулирования, как правило, принимаются основные направления единой государственной денежно-кредитной политики, а также осуществляются иные меры, влияющие на состояние банковской системы и внутреннюю политику государства. Иными словами, регулирование государством и упорядочение процессов в банковской системе находит свое выражение в принятии соответствующими органами

государственной власти федеральных законов и иных нормативно-правовых актов.

С другой стороны, государственное регулирование выражается в осуществлении непосредственной регулирующей деятельности уполномоченными государственными органами при создании, организации, регистрации, лицензировании организаций, входящих в банковскую систему РФ.

В части 2 статьи 2 «О банках и банковской деятельности» определен перечень законодательных и нормативных актов, которыми регулируется банковская деятельность [15]. Правовое регулирование банковской деятельности осуществляется Конституцией, Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», другими федеральными законами, нормативными актами Банка России [19].

При этом банковское законодательство можно разделить на общее и специальное. В общее включаются нормы, содержащиеся в Гражданском Кодексе Российской Федерации, Уголовном Кодексе Российской Федерации, Законе Российской Федерации «О валютном регулировании и валютном контроле»[17], которые в той или иной мере регулируют порядок осуществления банковской деятельности кредитными организациями и Банком России. В эту же группу можно отнести Закон «О рынке ценных бумаг», Налоговый кодекс Российской Федерации. [15]

Нормативные правовые акты специального действия, регулирующие правоотношения в сфере обеспечения безопасности только банковской деятельности, включают законодательство о банковской деятельности.

Под специальным банковским законодательством как основной группой источников банковского права понимается система законодательных актов, состоящая из Федеральных законов «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», «О банках и банковской деятельности», «О несостоятельности (банкротстве)». [12]

Специальное банковское законодательство:

1. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2019) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2020). [18]

В нормативно-правовом акте дано понятие «кредитная организация», «банк», «небанковская кредитная организация», «банковская группа», «банковский холдинг», «банковские операции», «вклад», «вкладчик», устанавливает величину минимального уставного капитала банка, квалификационные требования к руководителям банка, содержит нормы о регистрации кредитных организаций и их лицензировании, а также основания для отзыва лицензии у банка, особенности реорганизации и ликвидации банков.

2. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. от 27.12.2019). [14]

Закон о Центральном банке Российской Федерации, устанавливает функции ЦБ РФ, в том числе как мегарегулятора финансового рынка, описывает органы управления Банка России, требования к отчетности Банка России, определяет денежную единицу России, основные инструменты и методы денежно-кредитной политики, права ЦБ РФ на осуществление отдельных операций, а также касается норм банковского регулирования и банковского надзора. Регулирующие и надзорные функции Банка России нацелены прежде всего на решение вопросов безопасности путем создания имущественно полноценной кредитной организации, формирование у банка ресурсов, позволяющих обеспечить адекватную защиту от угроз и их последствий.

Значимую роль в системе государственного регулирования банковской деятельности играют нормативные акты Банка России, перечислим основные из них:

-Положение Банка России от 23.10.2017 № 611-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери». [13]

-Положение Банка России от 26.07.2017 № 596-П «О порядке расчета системно значимыми кредитными организациями норматива структурной ликвидности (норматива чистого стабильного фондирования) («Базель III»). [11]

-Положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности». [10]

- Инструкция Банка России от 06.12.2017 № 183-И «Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией». [5]

- Инструкция Банка России от 29.11.2019 № 199-И «Об обязательных нормативах и надбавках к нормативам достаточности капитала банков с универсальной лицензией». [1]

В целях банковское регулирование Банк России разрабатывает множество положений, инструкций и указаний, которые часто претерпевают изменения и дополнения.

Таким образом, система нормативно-правовых актов, регулирующих общественные отношения в сфере правового обеспечения банковской безопасности, отличается своей многообразием и взаимосвязанностью. Государственное регулирование банковских отношений базируется на четком и неукоснительном соблюдении правил осуществления банковской деятельности, ограничений и запретов.

В отношении кредитования физических лиц законодательство РФ является менее разработанным. Общность кредитных сделок коммерческих банков с населением заключается в соблюдении основной нормативно-правовой базы, регламентирующей проведение кредитных сделок, основой которой является Гражданский кодекс РФ и ряд нормативных актов Банка России. [1] Прежде всего, следует отметить, что любая кредитная сделка в нашей стране должна быть закреплена подписанием кредитного договора между банком (кредитором) и физическим лицом (заемщиком). Определение кредитного договора дано в ст. 819 ГК РФ. [1] Кредитный договор есть

соглашение, по которому банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуется предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Отношения по кредитному договору регулируются §2 Главы 42 Гражданского кодекса РФ, а также §1 этой главы, нормы которого посвящены договору займа, т.к. договор займа в чистом виде является кредитной сделкой. [1]

Долгое время существенным фактором, негативно влияющим на активность банков на рынке потребительского кредитования, являлось отсутствие цивилизованных форм взаимодействия между банками, а также с правоохранительными органами на предмет обмена информацией о заемщиках, их кредитной истории. С 1 июня 2005 года вступил в силу Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях», целями которого являются создание и определение условий для формирования, обработки, хранения и раскрытия бюро кредитных историй информации, характеризующей своевременность исполнения заемщиками своих обязательств по договорам займа (кредита), повышения защищенности кредиторов и заемщиков за счет общего снижения кредитных рисков, повышения эффективности работы кредитных организаций. [20] Принятие данного закона также стимулирует банковскую систему на цивилизованное развитие рынка потребительского кредитования.

В России на стадии разработки норм законопроекта «О потребительском кредите» и внесении предложений по его совершенствованию у разработчиков, прежде всего, существенно расходятся мнения даже в отношении понятийного аппарата потребительского кредита и о составе видов и форм кредита, относимых к потребительским. [25] Так, например, по мнению Минфина РФ, под потребительским кредитом понимается исключительно отношения по поводу суммы кредита и процентов по нему, а по мнению Ассоциации банков России, к понятию потребительского кредита относятся и сопутствующие услуги (ведение счетов.).

На сегодняшний день в части нормативно-правового регулирования потребительского кредитования основным законодательным актом является Федеральный закон от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ «О внесении изменений и дополнение в Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» и Письмо ЦБР от 29.12.2007 г. № 228-Т «По вопросу осуществления потребительского кредитования». [46] Согласно указанным документам, при предоставлении потребительского кредита до гражданина должны быть своевременно доведены информация о размере кредита и полной сумме, подлежащей выплате потребителем, а также график погашения этой суммы.

В российской практике кредитования населения относительно урегулированными являются отношения по ипотечному кредитованию населения. Ипотека регулируется специальными законами (Федеральный закон от 16.07.1998 г. «Об ипотеке (залоге недвижимости)»). [22]

В отношении расчетно-платежного обслуживания банками граждан также установлена необходимость единообразия законов РФ и подзаконных актов, а также нормативных актов ЦБ РФ. К главным законодательным источникам регулирования расчетов относятся:

Гражданский кодекс РФ;

Положение Банка России от 01.04.2003 г. № 222-П «О порядке осуществления безналичных расчетов физическими лицами в Российской Федерации»; [14]

Положение Банка России от 24.12.2004 г. № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт». [22]

Гражданское законодательство допускает осуществление безналичных расчетов в «любых формах, установленных в соответствии с законом банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота» (ст. 862 ГК РФ).[1]Гражданским кодексом РФ предусмотрено, что кредитная организация обязана перечислять со счета

клиента и зачислять поступившие на счет клиента денежные средства не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета (ст. 849 ГК РФ). [15]

Правила осуществления операций в различных платежных системах определяются нормативными актами Банка России, ответственность участников расчетов регулируется договорами между участниками и операторами платежных систем.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что:

- Во-первых, правовое регулирование банковского обслуживания физических лиц осуществляется одновременно нормами гражданского и специального банковского законодательства;

- Во-вторых наименее разработанным и требующим дальнейшего совершенствования является законодательство, регулирующее сферу потребительского кредитования.

ГЛАВА 2.ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАО ФК «ОТКРЫТИЕ»

2.1. Общая характеристика и анализ финансового положения ПАО ФК «Открытие»

Публичное акционерное общество Банк «Финансовая Корпорация Открытие» (ПАО Банк «ФК Открытие») – это системно значимый универсальный банк, развивающий следующие направления бизнеса: корпоративный, инвестиционный, розничный, малый и средний, а также Private Banking. Банк осуществляет деятельность на российском рынке банковских услуг с 1993 года.

Банк был зарегистрирован в 1992 году под названием «Карина-Банк». До 23 июля 2009-го был хорошо известен на рынке как Русский Банк Развития (РБР). До ноября 2008 года его официальными акционерами являлись десять непубличных ООО; имен фактических владельцев кредитная организация не раскрывала, однако участники рынка считали ее бенефициарами топ-менеджеров — Сергея Иванова, Александра Клячина и Сергея Михеева.

В 2008 году банк начал испытывать проблемы, связанные с оттоком депозитов населения (на волне кризиса), и потерял ликвидность. Свою роль сыграла и высокая зависимость банка от кредитования девелоперских проектов. В ноябре того же года в рамках исполнения федерального закона по укреплению стабильности банковской системы 100% акций РБР приобрела финансовая корпорация «Открытие». В июле 2009-го банк получил соответствующее название — ЗАО «КБ «Открытие», которое поменялось на ОАО «Банк «Открытие» после присоединения к кредитной организации в сентябре 2010 года одноименного инвестиционного банка (ныне инвестиционный блок «Открытия») и питерского банка «Петровский» (он же ранее носил название «Банк ВЕФК»). На текущий момент банк является частью бизнеса инвестиционно-банковской группы «Открытие».[44]

Сеть банка «Открытие» охватывает свыше 30 регионов РФ и включает 6 филиалов (Новосибирск, Саратов, Ростов-на-Дону, Нальчик, СПб, Екатеринбург) и около 250 дополнительных офисов.

В кредитной организации работает около 7тыс. человек. Банк обслуживает порядка 1,9 млн. клиентов, в том числе около 20 тыс. предприятий (крупные торговые и сервисные компании, предприятия машиностроительной, пищевой, текстильной и IT-отраслей). Банк традиционно имеет сильные позиции в розничном бизнесе, в т.ч.за счет поглощения нескольких розничных банков (Петровский, Русский банк развития и другие)

Ключевые направления банка:

1. Стать коммерческим банком первого выбора для клиентов и обеспечить лидирующие позиции по качеству сервиса и удобства клиентских путей перехода к персонализированным коммуникациям на основе передовых инструментов аналитики данных и моделирования;

2. Ускорение цифровизации бизнеса и усиление позиций Банка в цифровой экономике, что обеспечит рост доли цифровых продаж, а также перевод сервисных операций в дистанционные каналы;

3. Ускорение реагирования Банка на изменение рынка и клиентского спроса и продвижение таких ценностей корпоративной культуры, как инновационность, вовлеченность, нацеленность на результат и командная работа, что приведет к развитию человеческого капитала и внедрение, и масштабирование новой, сервисной модели работы совместных команд

Далее проведем финансовый анализ банка ПАО Банк «ФК Открытие»

Финансовый анализ представляет собой неотъемлемую часть банковской деятельности, в его основе его лежит широкомасштабное применение различных аналитических процедур, в частности, метода композиции. Благодаря анализу финансово - хозяйственной деятельности будет определена способность коммерческого банка к конкуренции на рынке банковских услуг с другими кредитными учреждениям, к развитию

конструктивного сотрудничества с ними, а также оценен масштаб экономических интересов коммерческого банка и ее партнеров

Под структурой активов понимается соотношение разных по качеству статей актива баланса банка к балансовому итогу. Качество активов банка определяется целесообразной структурой его активов, диверсификации активных операций, объемом рисковых активов, объемом критических и неполноценных активов и признаками изменчивости активов.

Рассмотрим структуру актива баланса банка ПАО Банк «ФК Открытие», которая представлена в приложении А. Для наглядности изобразим структуру на диаграмме.

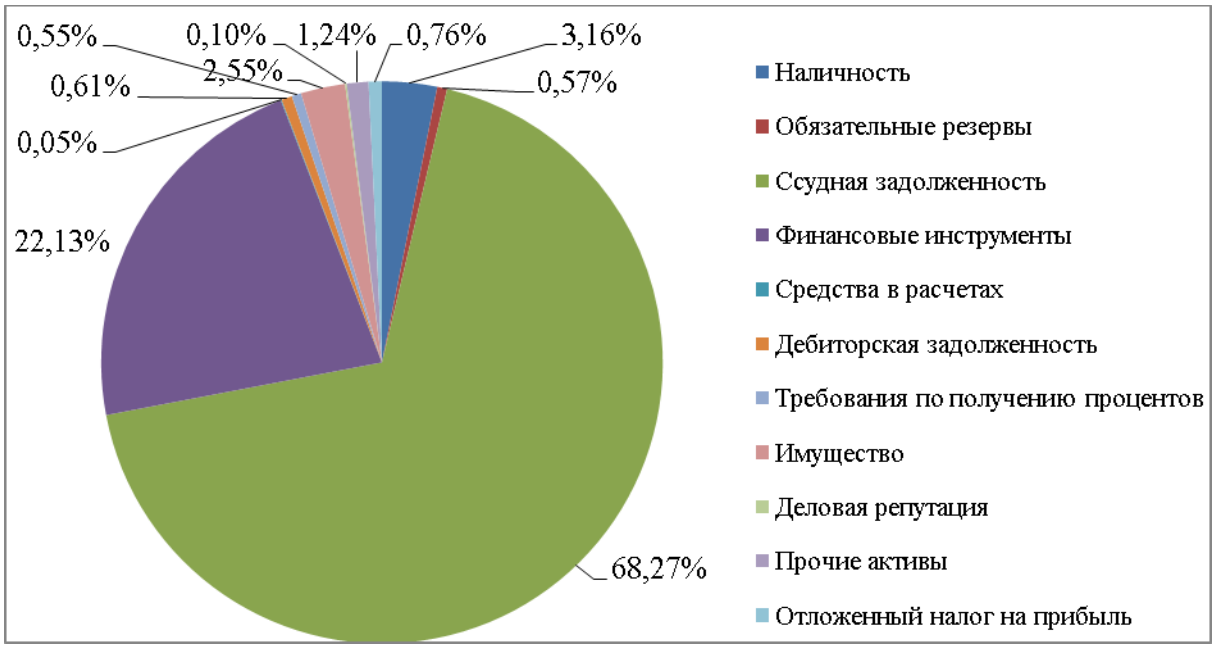

Рисунок 4. Структура актива баланса банка ПАО Банк «ФК Открытие» на 01.01.2022 г.

Как видно по диаграмме, наибольшая доля активов приходится на ссудную задолженность (68,2%). Такие высокие значения показателя свидетельствуют о том, что банк активно кредитует своих клиентов и именно эта деятельность является первостепеннойой в работе данного банка. Далее идут финансовые инструменты, доля которых составила 22,13 %. Это может свидетельствовать о расширении деятельности банка, открытии новых офисов.

Наличность занимает всего 3.16% от всех активов, так как население переходит больше к расчётам в безналичной форме

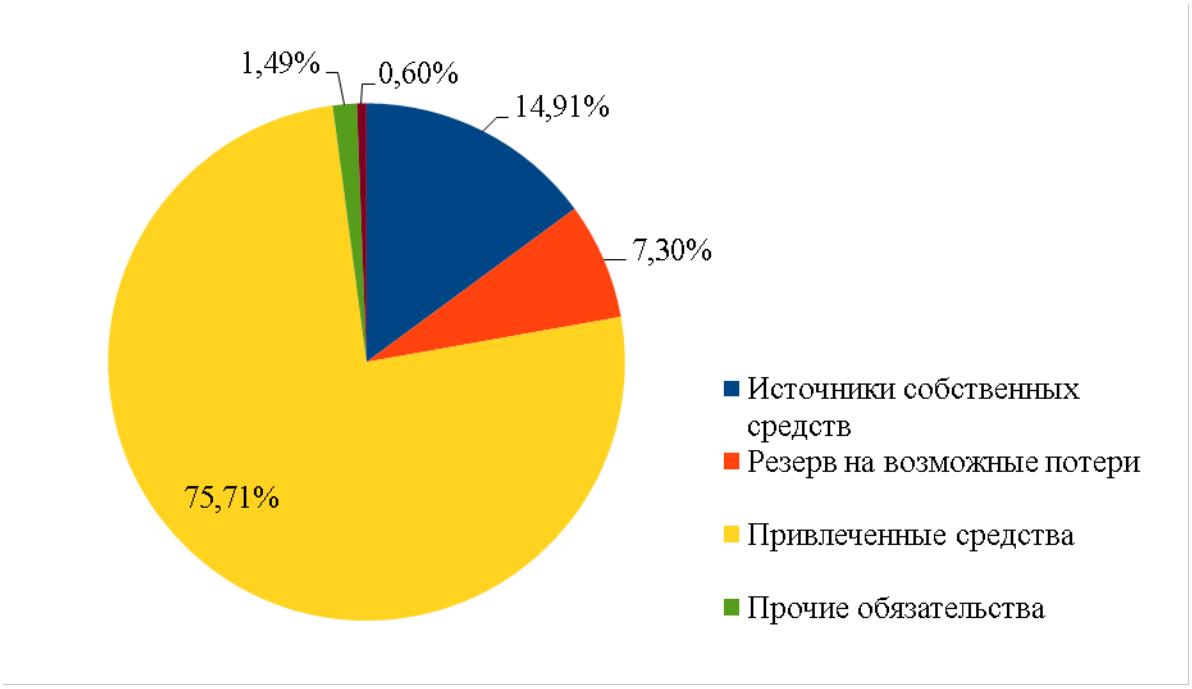

Рисунок 5. Структура пассивов баланса банка ПАО Банк «ФК Открытие» на 01.01.2022г.

На диаграмме видно, что большую долю пассива занимают привлечённые средства (75,71%). Наибольший удельный вес в их структуре занимают средства клиентов. Из этого можно сделать вывод, что банк активно привлекает средства населения и юридических лиц. Такая деятельность для банка является одной из приоритетных.

Источники собственный средств занимают 14,91 % от всех пассивов банка, и наибольшую долю из них занимают средства акционеров.

Резервы на возможные потери составили 7,3%. По 1,49 % приходится на прочие обязательства и 0,6% на финансовые обязательства.

Таблица 1 – Показатели финансовой устойчивости за 2020 – 2021 гг.

Название коэффициента	Норма	На 01.01.2021	На 01.01.2022	Изменения	
				2022/2021	2021/2020
Автономии	≥ 0,5	6,63	4,53	2,14	-2,1
Маневренности	≥ 0,5	5.22	5,79	-0,22	0,57

Продолжение таблицы

Стабильности ресурсной базы	≈ 70%	54,66	55,02	3,87	0,36
Имущества производственного назначения	> 0,5	1,47	1,23	-0,79	-0,24
Эффективности использования активов	-	20,35	21,09	-6,09	0,74
Качество ссудной задолженности	≈ 99%	298 141	319 411	63 101	21 270

По данным расчётов можно сказать, что коэффициент автономии снизился с 6,63 до 4,53,но держится в норме (0,5). Это явный признак того, что у компании снижается уровень зависимости от займов, а существенные финансовые риски отсутствуют.

Коэффициент манёвренности за два года держится почти без изменений в пределах 5, но остался выше нормы (0,5), что высокое значение говорит о том, что финансовое состояние компании хорошее, она является платежеспособной.

Коэффициент эффективности использования активов за 2020-2021 год вырос с 20.35% до 21,09%. Нормативного значения показателя не существует. Чем выше значение этого коэффициента, тем быстрее оборачивается капитал, и тем больше прибыли приносит каждый рубль актива организации.

Таблица 2 – Нормативы деятельности банка за 2020 – 2021 гг., в %

Показатель	Норма	На 01.01.2020	На 01.01.2021	На 01.01.2022	Изменения	
					2020/2021	2021/2022
Норматив достаточности капитал	≥ 8	0,41	2,08	2,29	1,67	0,21
Норматив мгновенной ликвидности	≥ 15	3,43	15,1	24,13	11,58	9,12
Норматив текущей ликвидности	≥ 50	28,27	20,5	15,26	-8,22	-4,99
Норматив долгосрочной ликвидности	≤ 120	75,68	74,47	118,18	-1,21	43,78
Максимальный размер крупных кредитных рисков	≤ 800	179,87	0	207,19	-179,87	207,19
Совокупная величина риска по инсайдерам банка	≤ 3	0,78	1,98	2,53	1,2	0,55

По данным таблицы видно, что норматив достаточности капитала в течение 2020-2022 гг. в динамике повысился с 0.41 % до 2,29%, но остался

меньше рекомендованного значения (8%). Это говорит о том, что банк не способен компенсировать потери за счёт собственных средств без ущерба своим клиентам.

Норматив мгновенной ликвидности за 2020 год составил 3,43% в 2021 увеличился до 15,1 % а на 2022 до 24,13 %, что свидетельствует о низком риске потери банком ликвидности в течение 1 операционного дня.

Норматив текущей ликвидности за 2020-2021 гг. в динамике снизился с 28,27 % до 20,5 %, что ниже рекомендованного значения (50%). Это говорит о высоком риске потери банком ликвидности в течение ближайших 30 календарных дней.

Норматив долгосрочной ликвидности за два года в динамике вырос с 75,68% до 74,47%, однако остался ниже значения (120%), что свидетельствует о низком риске потери банком ликвидности из-за размещения средств в долгосрочные активы.

Таким образом, подводя итог состояния ПАО Банк “ФК Открытие”, можно сделать вывод о том, что коммерческий банк занимает достаточно устойчивое положение, составляющие основную долю активов и пассивов, также показатели всех обязательных нормативов находятся в пределах допустимых значений.

2.2 Описание продуктовой линейки ПАО Банк «ФК Открытие» для физических лиц

Клиентская база банковской группы «Открытие» насчитывает свыше 200 тыс. активных клиентов – юридических лиц и около 2,7 млн. физических лиц, в том числе премиальных клиентов. Более 500 банковских отделений расположены в 67 регионах России. Значительная часть бизнеса сосредоточена в Московском регионе, Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Тюменской области (включая Ханты-Мансийский автономный округ), Екатеринбурге, Новосибирской области, Хабаровском крае, Краснодарском крае.

Основной целью деятельности ПАО Банк «ФК Открытие» является получение прибыли при осуществлении банковских операций. Осуществление банковских операций производится на основании специального разрешения (лицензии) Банка России в порядке, установленном Федеральным законом «О банках и банковской деятельности».

ПАО Банк «ФК Открытие» может осуществлять следующие банковские операции:

- Привлекать денежные средства физических и юридических лиц во вклады (до 2 востребования и на определенный срок);
- Размещать указанные в предыдущем абзаце настоящего пункта привлеченные средства от своего имени и за свой счет;
- Открывать и вести банковские счета физических и юридических лиц;
- Осуществлять переводы денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе, банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- Инкассировать денежные средства, векселя, платежные и расчетные документы и осуществлять кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- Покупать и продавать иностранную валюту в наличной и безналичной формах;
- Привлекать во вклады и размещать драгоценные металлы;
- Выдавать банковские гарантии;
- Осуществлять переводы денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

ПАО Банк «ФК Открытие» помимо перечисленных выше банковских операций вправе осуществлять следующие сделки:

- Выдавать поручительства за третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;

- Приобретать права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

- Осуществлять доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

- Осуществлять операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством;

- Предоставлять в аренду физическим и юридическим лицам специальные помещения или находящиеся в них сейфы для хранения документов и ценностей;

- Приобретать, продавать или иным образом отчуждать акции и доли в уставных капиталах юридических лиц;

- Осуществлять лизинговые операции;

- Оказывать консультационные и информационные услуги.

Стратегическими приоритетами ПАО Банк «ФК Открытие» являются:

Увеличение объема операций в корпоративном сегменте.

Банк планирует расширить продуктовое предложение и повысить качество предоставляемых услуг. Достижение лидирующего положения на рынке по качеству оказываемых услуг позволит банку «Открытие» занять положение второго банка для клиентов в приоритетных отраслях.

Рост объемов бизнеса с текущими корпоративными клиентами планируется обеспечить за счет развития межфункционального взаимодействия в процессах продаж и обслуживания, а также через предоставление клиентам полного пакета услуг в области страхования и розничного бизнеса.

Рост инвестиционных операций ПАО банк «ФК Открытие» планирует сделать на кросс-продажах инвестиционных продуктов корпоративным клиентам, а также на предоставлении специализированных услуг физическим лицам, в том числе за счет развития продуктового предложения состоятельным клиентам и продажи продуктов по управлению благосостоянием в розничной сети банков Группы. Значительный рост операций по управлению благосостоянием будет реализован через УК «Открытие» и «Открытие Брокер»,

входящий в группу «Открытие» и занимающий лидирующее положение на рынке брокерских услуг.

Продуктовая линейка ПАО Банка «ФК Открытие» содержит широкий спектр программ различного направления включающие в себя следующие:

Таблица 3 - Кредиты

Название	Сумма	Ставка	Срок	Доп. информация
Кредит на любые цели	До 5 млн ₽	от 7,5%	До 5 лет	Возможность досрочного погашения без комиссий и штрафов. Бесплатная доставка кредита в любое удобное место. Страхование от потери работы.
Кредит на автомобиль	До 7 млн ₽	от 7,5%	До 5 лет	Без залога и КАСКО. Кэшбэк — снижайте платеж по кредиту. Бесплатная доставка кредита в любое удобное место.
Рефинансирование	До 5 млн ₽	от 7,5%	До 5 лет	Возможность объединить несколько кредитов в один. Возможность досрочного погашения без комиссий и штрафов. Бесплатная доставка кредита в любое удобное место.

Таблица 4 – Дебетовые и кредитные карты

Название	Условия
Дебетовая карта Opencard	Карта с бесплатными выпуском, обслуживанием и кэшбэком 5% на все покупки. Выпуск виртуальной карты через приложеие
Карта Киномана	Розыгрыш годовых подписок на онлайн-кинотеатры 50% кэшбэка за подписки и билеты в кино До 2% кэшбэк за все покупки Бесплатное обслуживание и доставка

Продолжение таблицы

Travel Opencard	Кэшбэк за все покупки 20% Скидка на билеты и отели при оплате бонусами на travel.open.ru Бесплатное обслуживание карты Бесплатное снятие наличных в любых банкоматах РФ
Opencard для получения зарплаты	Кэшбэк за все покупки. Бесплатное обслуживание и доставка До 1 млн. руб. снятие наличных без комиссии в любых банкоматах Улучшенные условия по кредитованию
Карта «Все что надо»	Кэшбэк на любые покупки 3% Льготный период до 120 дней Снятия кредитных средств без комиссии в любых банкоматах
Кредитная карта «OPENCARD»	Кэшбэк 5% на все покупки в первые 3 месяца после оформления карты Кредитный лимит До 500 тыс. руб. Бесплатное обслуживание на весь срок действия карты Лучшая кредитная картапо версии Frank RG

Таблица 5 - Вклады и счета

Название	Ставка	Сумма	Срок	Доп. условия
Вклад «Летний промо»	От 10,5%	От 50.000 руб.	4 или 8 месяцев	С пополнением и снятием. Выплата процентов ежемесячно, в конце или начале срока
Счет «Моя копилка»	До 9,5%	От 5 000 руб До 3 млн.	Бессрочный	С пополнением и снятием. Выплата процентов ежемесячно
Вклад «Надежный»	До 8,5%	От 50 000 руб.	91 день	С пополнением снятие не предусмотрено. Автоматическая пролонгация не предусмотрена.

Таблица 6 - Страхование

Продукт	Условия
Программа «Мое здоровье. Забота без границ +»	До 18 миллионов рублей-размер страховой суммы Планирование лечения Профессиональная поддержка и сопровождение до момента полного выздоровления Быстрое оформление Можете оформить онлайн или прийти в офис банка— как вам удобнее
«Мой дом. Защита дома»	Страхование квартиры или дома и дополнительные сервисы для вашего комфорта До 3 миллионов рублей Общая страховая сумма зависит от варианта программы Защита имущества и внутренней отделки Застрахуем ремонт, мебель и технику Гражданская ответственность Оплатим ремонт соседям, если в вашей квартире произойдет страховой случай Быстрое оформление Можете оформить онлайн или прийти в офис банка — как вам удобнее.

Сегодня именно клиент выбирает банк, в котором он будет обслуживаться. И этот выбор основывается не только на формальных показателях (тарифы, комиссионные), но и на впечатлениях от удобства взаимодействия с банком: возможности общаться с банком дистанционно, без ожидания своей очереди к менеджеру или кассиру и утомительного подписания бумаг. Как показывает практика, большинство людей, которые хотя бы один раз воспользовались дистанционным банковским сервисом, становились впоследствии постоянными его пользователями. Причем в конкурентной борьбе за клиента все чаще выигрывает тот банк, который обслуживает быстрее и надежнее.

Можно сказать, что дистанционные каналы работы с личным счетом — это настоящее и будущее всех банков.

Приоритетной задачей банка является предоставление новых прогрессивных банковских услуг, обеспечивающих интенсивное развитие бизнеса компаний и удобства обслуживания физических лиц.

2.3 Технология продажи потребительского кредита в ПАО ФК «Открытие»

Основными направлениями 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.[35]

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.

Наиболее популярной концепцией продаж является техника пяти этапов – классическая модель продаж. По-другому ее еще называют «Лестница продаж» или «5 шагов менеджера по продажам». Эта схема применяется продавцами во всех странах мира, ее эффективность подтверждена опытным путем.

1. Установление контакта - расположить клиента, создать доброжелательную атмосферу, «благоприятную» почву для последующей продажи.

2. Выявление потребностей - менеджеру важно понять, какой продукт наиболее полно удовлетворит потребности клиента, выяснить важные и наиболее существенные для клиента моменты.

3. Презентация продукта - рассказать о наиболее подходящем клиенту продукте на понятном языке, вызвать у клиента желание воспользоваться банковским продуктом или услугой

4. Работа с возражениями - развеять все сомнения и дать аргументированные ответы на возражения клиента

5. Завершение сделки - доброжелательно попрощаться с клиентом, поблагодарить за сотрудничество и пригласить прийти снова.

Далее рассмотрим скрипт продажи потребительского кредита с применением методики «Особенности-Преимущества-Ценности» [39].

Особенности

1. Получение денежных средств в день обращения
2. Нет комиссии за выдачу кредита

Преимущества

1. Быстрое оформление
2. Не требуется залог
3. Удобное пополнение

Ценности

1. Экономия времени
2. Помощь с любым вопросом круглосуточно

(м) Добрый день! Меня зовут Елизавета, я менеджер банка «Открытие». Разговариваю с Ольгой Петровной?

(к) Да

(м) Очень приятно с вами познакомится, подскажите вам сейчас удобно разговаривать?

(к) Да, но не долго!

(м) Ранее вы интересовались получением кредита наличными на сайте банка, подскажите, уже ознакомились с условиями?

(к) Что-то читала на сайте, оформлю позже.

(м) Для вас сейчас действует персональное предложение от нашего банка с выгодными условиями, а именно:

1. Ставка от 7,5% годовых
2. Сумма кредита — до 5 млн. рублей
3. Возможность досрочного погашения без комиссий и штрафов
4. Бесплатная доставка кредита в любое удобное место

Оформить ее можно прямо сейчас, а получить в ближайшем отделении банка или оформить доставку курьером в удобное для вас место, как вам такое предложение?

Таблица -

Да	Нет	Не готов дать ответ
Начинаем оформление, назначаем встречу для подписания документов.	Позвольте уточнить причину отказа? _Есть другое предложение (другого банка) (рассказываем о преимуществах, основываясь на выгоде конкурентов) -Если категорически нет, спрашиваем номер телефона клиента и почту, направляем информацию о кредите, ссылку на самостоятельное	Я понимаю, что информацию нужно обдумать. Подскажите , куда я могу направить вам информацию о кредите и номера телефона банка (уточняем телефон и электронную почту) Когда вам будет удобнее созвониться, что бы уточнить ваше решение? В четверг или в пятницу? (уточняем время звонка)

	оформление и контактный номер банка. Предлагаем заполнить заявку в нашем банке , так как она будет актуально 14 дней. (Данное предложение будет актуально для еще 2 недели, если возникнут вопросы, обязательно звоните на номер горячей линии банка, смс вам поступит после завершения разговора! Хорошего дня!	Звонок в оговоренное время. Ольга Петровна, добрый день, Елизавета менеджер банка Открытие, договаривались созвониться, хотела бы уточнить готовы оформить заявку на получение кредита ? Да. Заполняем заявку, сверяем данные назначаем встречу. Если нет (опц) презентация, выявление потребности …

Таблица 7 - Сравнительная оценка показателей потребительского кредитования с банками конкурентами

Банк	Кредитная программа	Условия
ПАО ФК “Открытие”	Кредит наличными	Ставка от 7.5% Срок до 5 лет Сумма кредита до 5 млн. рублей С кэшбэком и бесплатной доставкой. Оформление в офисе банка и онлайн
ПАО «Сбербанк»	Кредит на любые цели	Ставка 15,9 % Срок до 5 лет Сумма кредита до 8 млн. рублей Оформление в отделение банка
АО «Россельхозбанк»	Кредит на любые цели	Ставка от 12.5% Срок до 5 лет Сумма кредита до 5 млн. рублей Кредит на любые цели без залога и поручительства Оформление в приложении банка или в офисе

Исходя из таблицы следует, что ПАО ФК “Открытие», по сравнению с анализируемыми банками-конкурентами, имеет наименьшую процентную ставку (От 7,5%) потребительского кредитования.

Минимальная сумма кредитования не установлена во всех исследуемых банках.

Положительным моментов потребительского кредитования в ПАО Банк “ФК Открытие” является скорость кредитования – требуется минимальное количество документов для одобрения сделки.

Документы для оформления кредита наличными;

1. Паспорт РФ.
2. Трудовая книжка.
3. Справка по форме банка или справка от работодателя о заработной плате.
4. Военный билет.
5. Удостоверение пенсионера. (Актуально для кредитов, предлагающих уникальные условия для пенсионеров)

Таблица 15 - SWOT-анализ кредита наличными ПАО «ФК Открытие»

Сильные стороны	1. Невысокие процентные ставки. 2. Грамотная консультация по продуктам. 3. Быстрое оформление заявки. 4.Быстрое решение по заявке. 5.При положительном решении, выдача денежных средств в этот же день
Слабые стороны	1.Большие комиссии 2.Низкий процент одобряемости кредитных заявок
Возможности	1. Расширение рынка кредитования. 2. Создание более удобного приложения банка. 3. Разработка бонусной составляющей. 4. Сохранение не высоких процентных ставок.
Угрозы	1. Высокая конкуренция. 2.Экономический кризис. 3. Нестабильная ключевая ставка.

По данному анализу можно сделать вывод, что выдача кредита наличными имеет больше положительных качеств, чем отрицательных.

Слабые стороны возникают из-за высокой конкуренция среди банков.. Основной угрозой на данный момент является нестабильной ключевой ставкой Центрального банка.

Банковский продукт и банковская услуга стоят в одних рыночных условиях с другими товарами и услугами, поэтому банковский маркетинг также

нуждается в разработке стратегии привлечения клиентов, в информационном обеспечении потребителей.

Обострение конкуренции и борьба за клиента приводят к формированию коммерческими банками благоприятного имиджа и к усилению рекламных кампаний.

Несомненным успехом пользуется технология партнерских продаж. Она базируется на работе сторонних организаций, сотрудники которых при реализации собственного товара одновременно продвигают предложения конкретного банка. Примером могут служить страховые компании, агентства недвижимости, предприятия торговли. [39]

Сайт банка тесно связан с рекламой в интернете, которая должна приводить на него. После перехода на сайт клиент получает рекламную и справочную информацию по продукту. Но самое главное преимущество - возможность подать заявку на кредит в режиме on-line.

К пассивным вариантам реализации продукта относят рекламную деятельность, в том числе осуществляемую через директ-мейл. Данный вариант призван привлекать новых клиентов с небольшими доходами и минимальными рисками для банка. В результате существенно увеличивается стоимость предложения для новых клиентов.

Что касается активных технологий, то их реализация происходит через персонал колл-центров. Здесь специалисты работают с уже сформированной базой и могут предложить клиенту то, что его действительно интересует. В результате обеспечивается высокая доходность по определенным предложениям. [40]

По рекламным материалам, их можно условно разделить на группы:

1. Рекламные печатные материалы и pos-материалы
2. Рекламные аудиовизуальные материалы
3. Рекламные веб-материалы

Цель использования и размещения рекламных материалов - привлечь внимание и проинформировать потребителей. В ПАО банк ФК "Открытие" используют следующие рекламные материалы:

1. Ручки настольные на цепочке
2. Электронное табло обмена валюты
3. Записные книги А5
4. Напольные/ настольные буклетницы
5. Буклеты, листовки

Далее можно ознакомится с рекламным плакатом ПАО Банк «ФК Открытие»

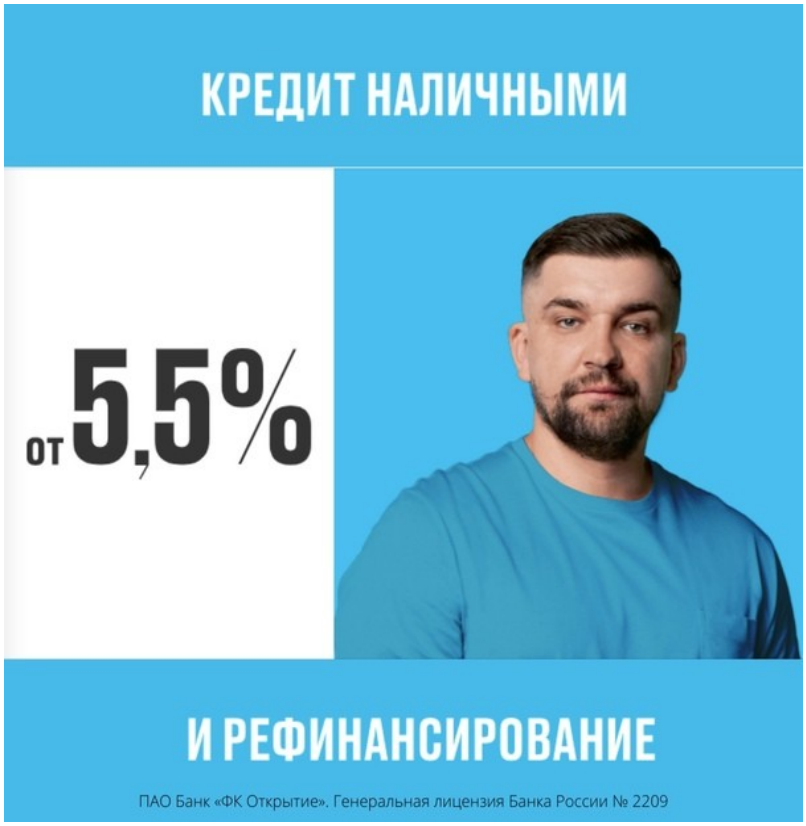

Рисунок 6. Рекламный плакат кредит наличными

В данной главе была рассмотрена характеристика банка ПАО «ФК Открытие», его показатели, продуктовая линейка с условиями.

Для выявления технологии продажи было проведён SWOT-анализ.

Также была рассмотрена рекламная стратегия банка, основные каналы распространения рекламы.

ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ ПРОДУКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

3.1. Конкурентоспособность ПАО Банк «ФК Открытие» на рынке продуктов для физических лиц

Банковская конкуренция - это совершающийся в динамике процесс соперничества коммерческих банков и прочих кредитных институтов, в ходе которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на рынке кредитов и банковских услуг.

Сферой банковской конкуренции является банковский рынок. Его специфика заключается в том, что это - сложное образование, имеющее весьма широкие границы и состоящее из множества элементов.

К числу отличительных особенностей банковской конкуренции относят:

«Товар», который обращается на рынке банковских услуг, деньги и связанные с ними финансовые инструменты.

«Узость поля» конкурентной борьбы. Это обусловлено ограниченностью перечня предоставляемых банковских услуг и является следствием правового оформления банковской деятельности как исключительного вида деятельности, не допускающего совмещения с производственной, торговой и страховой деятельностью. [48]

Борьба между кредитными организациями охватывает не только сферу привлечения ресурсов, но и сферу их размещении. Влияет на это в первую очередь доверие клиентов.

Понятие конкурентоспособности тесно связано с понятием качество.

Различаются эти понятия в следующих аспектах. Если под качеством понимается просто совокупность свойств, то конкурентоспособность характеризуется их соответствием конкретной общественной потребности.

ПАО Банк «ФК Открытие» - универсальный коммерческий банк, который предлагает своим клиентам линейку традиционных банковских

продуктов, а также инвестиционные, пенсионные и страховые услуги. Банк предлагает широкий спектр финансовых услуг частным лицам, предприятиям малого и среднего бизнеса и крупным корпоративным клиентам.

Банк «Открытие» - универсальный коммерческий банк, который предлагает своим клиентам линейку традиционных банковских продуктов, а также инвестиционные, пенсионные и страховые услуги. Банк предлагает широкий спектр финансовых услуг частным лицам, предприятиям малого и среднего бизнеса и крупным корпоративным клиентам.

Уникальность бизнес-модели Банка ПАО «ФК Открытие» заключается в сочетании классических банковских услуг с инвестиционными продуктами и страховыми услугами, которые создаются другими бизнес-линиями, входящими в Финансовую Корпорацию «Открытие» - «Открытие Капитал», Управляющая Компания «Открытие» и Страховая Компания «Открытие».

Философия банка ПАО «ФК Открытие» заключается в реализации возможностей: у каждого из нас есть возможности, и мы имеем право их реализовывать.

Миссия банка ПАО «ФК Открытие»: Мы помогаем нашим клиентам, сотрудникам, контрагентам и даже конкурентам реализовывать их финансовые возможности.

Основные ценности банка:

1) Партнерство как главный принцип в бизнесе

2) Яркость и качество. Поиск надежных нестандартных решений

3) Непрерывное развитие. Движение вперед, оставаясь собой.

Рассмотрим сравнительную таблицу ПАО «ФК Открытие» с банками конкурентами.

Таблица 8 - Сравнение ПАО «ФК Открытие» с банками конкурентами

Критерии	«Открытие»	ОТП-банк	Русский стандарт	Home	Альфа-банк
Год основания	1992 (2010)	1994	1999	2002	1990
Наличие сайта	+	+	+	+	+
Количество банкоматов	10	1	17	17	52
Время работы	09:30-20:00	09:00-20:00	09:00-21:00	09:00-20:00	09:00-20:00
Количество офисов	3	2	4	27	17
Широкий спектр банковских услуг	+	-	+	+	+
Минимальная процентная ставка на потребительские кредиты	18%	16,5%	23%	22%	21%
Минимальная процентная ставка на КЭШ	14,9	11,9	30%	18%	17%
Досрочное погашение кредита без штрафов и пений	+	+	+	+	+
Квалифицированность персонала	да	да	да	да	да
Специальные условия кредитования для постоянных клиентов	+	-	+	+	+
Процент одобрения потребительских кредитов	70%	85%	65%	67%	60%
Возможность оформления наличных денег на потребительских точках	да	нет	нет	да	нет
Известность	-	-	+	+	+
Наличие комиссий при оплате в	нет	да	нет	нет	нет

собств.офисе,банкомате					
Банк-online	+	+	+	+	+

Исходя из данных, полученных из таблицы, можно судить о том, что главным конкурентом ПАО банк «ФК Открытие» является «Альфа-банк», который опережает его на 0,30. Вторым по значимости конкурентом является банк «Русский стандарт».

Сильной стороной компании является широкий спектр, предоставляемых банком услуг и выгодные условия кредитования.

Далее рассмотрим SWOT-анализ по кредитной программе:

Таблица 8 – SWOT-анализ ПАО Банк “ФК Открытие”

Сильные стороны (S)	1 Большая репутация и лидирующее положение в банковском секторе. 2 Широкая региональная сеть. 3 Широкая линейка банковских продуктов и услуг для юридических и физических лиц. 4 Рост основных показателей банка 5 Интеграция Банка Открытиеи (ПАО) с коммерческим банком: «Росгосстрах Банк» 6 Расширение кредитования физических лиц 7 Низкие процентные ставки по кредитам в сравнении с другими банками, что будет способствовать сохранению лидерской позиции на рынке кредитования. 8 Оперативная система консультирования и поддержки
Слабые стороны (W)	1 Высокая текучесть кадров на низших должностях, 2 Организационная структура очень масштабна (нет возможности принимать оперативные решения в филиалах), 3 Привлечение новой клиентской базы; 4 Использование ограниченных методов продвижения банковских услуг

Продолжение таблицы

Возможности (О)	1 Рост международных филиалов и представительств. 2 Привлечение новых клиентов. 3 Совершенствование банковских продуктов и услуг. 4 Увеличение количества клиентов. 5 Улучшение финансовых показателей. 6 Оптимизацияя доходов; 7 Создание высококонкурнтной структуры 8 Повышение спроса на кредитные услуги банка
Угрозы (Т)	1 Ужесточение конкуренции 2 Рост организационной структуры может привести к усложнению внутреннего взаимодействия, 3 Экономический кризис,

По данным SWOT-анализа банка можно сказать, что банк не является лидером региона по предоставляемым услугам. Низкие процентные ставки по кредитам являются несомненными плюсами в конкурентной борьбе за рынок. Привлечение новых клиентов обеспечивается использованием новейших технологий. Предприятие расширяется и планирует в будущем начать предоставление новых услуг. Но есть и свои минусы. Одним из них является малая известность банка и отсутствие развитой филиальной сети.

В последние несколько лет конкуренция на рынке значительно повысилась, и в борьбе за потребителя узнаваемость и доступность банка является немаловажным фактором.

3.2. Разработка нового банковского продукта в ПАО Банк «ФК Открытие»

Развивающийся российский рынок банковских услуг, обеспечивающий довольно высокий уровень маржи по сравнению с рынками развитых стран, является весьма привлекательным для иностранных финансовых структур,

приход которых на финансовые рынки России приводит к повышению концентрации рынка и, как следствие, к увеличению конкурентного давления.

Российский рынок образовательных кредитов только зарождается. Банки осваивают эту форму кредитования, тем не менее, для банка ПАО «ФК Открытие» это хорошая возможность расширить свою клиентскую базу.

В первую очередь стоит обратить внимание на срок кредитования и гибкость условий погашения кредита. Все зависит от финансовых возможностей и целей, которые ставятся при получении кредита (можно получить кредит на оплату даже одного семестра.).

Некоторые банки требуют от заемщиков оплатить за счет собственных средств от 10 до 50% стоимости обучения, а на оставшуюся часть предлагают взять кредит.

ПАО «ФК Открытие» предоставляет возможность оплатить все 100% стоимости обучения за счет кредита.

Заемщик приносит в банк документы, необходимые для принятия предварительного решения о возможности предоставления кредита, заполняет анкету, являющуюся предварительным заявлением на получение кредита.

К документам, необходимым для принятия решения относятся:

1. Паспорт;
2. Прописка на территории РФ
3. Сведения о доходе заемщика.

Анкета-заявление содержит общую информацию о заемщике супруге, детях, иждивенцах.

Также должны быть указаны наличие банковских карт, банковских счетов, ценных бумаг, а также их количество и номинальная стоимость. Необходимо указать среднемесячный доход семьи, зарплаты, пенсии, проценты по вкладам, депозитам, дивиденды, гонорары, пособия, выигрыши, наличие страхового полиса, а также страхового свидетельства Пенсионного фонда РФ.

Требуется и предоставление информации о месте работы, включая Ф.И.О. руководителя и телефон отдела кадров. Разумеется, банк интересует и

недвижимость: квартира, дом, дача, земельный участок, а также способ их приобретения. Важна информация о денежных обязательствах: заем у работодателя, покупка товаров в рассрочку, кредит в банке, заем у физического лица. Банк интересует не только марка и год выпуска вашего автомобиля, но и то, как он вам достался: получен ли в наследство, куплен новеньким или на вторичном рынке.

Банк рассматривает анкету-заявление.

В случае положительного решения банк предложит вам один из следующих лимитов:

от 5 000 до 18 000 рублей;

от 18 000 до 50000 рублей;

от 50 000 до 100 000 рублей;

от 100 000 до 300 000 рублей.

Если не устраивает предложенный лимит, можно предоставить дополнительную информацию, которая поможет в получении нужной суммы кредита. Например, не указанный в анкете доход от сдачи квартиры в аренду, вновь полученные пособия или заключенное трудовое соглашение.

Если предложенная сумма кредита устраивает, то подписываете с банком кредитный договор.

Банк, осуществляющий кредитование населения на образование в рамках долгосрочного кредитования, должен обязательно использовать в качестве одного из видов обеспечения специальную страховую программу. Программа включает в себя два вида страхования - имущественное и личное.

Личное страхование отражает имущественные интересы, связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью заемщика. При присвоении статуса инвалида дата формального завершения процедуры присвоения гражданину статуса инвалидности не должна оказывать влияние на отнесение вышеуказанного случая к страховому. Размер страхового возмещения не должен зависеть от группы инвалидности, присвоенной застрахованному лицу.

Имущественное страхование отражает имущественные интересы, связанные с владением, пользованием и распоряжением имуществом. Договор страхования права собственности владельца, должен покрывать риск утраты владельцем права собственности по любой причине, за исключением его отчуждения собственником с согласия залогодержателя и отчуждения в результате обращения взыскания на предмет страхования кредитором.

Рассмотрим подробнее, что программу обязательного страхования.

Таблица 9 - Объекты страховой программы

Вид страхования	Объект	Страховые случаи
1.Личное страхование	Жизнь заемщика	Смерть застрахованного по любой причине, произошедшая в период действия договора страхования как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами.
Страхование на случай потери заемщиком трудоспособности	Частичная или полная утрата трудоспособности (присвоение статуса инвалида) застрахованным в результате несчастного случая, произошедшего в период действия договора страхования	
2.Имущественное страхование	Имущество, предоставляемое в залог в качестве обеспечения долгосрочного кредита	Определяются в каждом договоре отдельно

Страхование осуществляется за счет средств заемщика. Страхователем по договорам страхования должен являться заемщик. Выгодоприобретателем по договорам страхования должен являться кредитор, предоставивший кредит на образование.

Сумма страхового возмещения определяется в соответствии с требованиями кредитного договора, и на каждую конкретную дату периода кредитования она должна быть не менее остатка обязательств заемщика по обеспечиваемому обязательству. Срок действия договоров страхования должен

быть не менее срока кредитования, либо заключаться на срок не менее 12 месяцев с последующим продлением договоров.

Кредитор осуществляет контроль за исполнением заемщиком обязательств по выплате страховых премий по договорам страхования, являющимся обеспечением по ипотечному кредиту. Рекомендуется осуществлять выплату страховых премий периодически равными частями в течение срока действия договора страхования, одновременно с частичным исполнением обязательств по самому кредиту. Комплект документов, регулирующих взаимоотношения сторон при страховании в процессе кредитования, и их параметры указаны в таблице.

Таблица 10 - Параметры договоров страхования

Вид договора	Страховой тариф	Страховая сумма
1. Договор личного страхования (страхования жизни и страхования на случай потери трудоспособности)	0,5 - 1% от страховой суммы в год (в зависимости от возраста заемщика)	Сумма кредита, увеличенная на 10% (поскольку остаток задолженности по кредиту постоянно уменьшается, то, соответственно, может уменьшаться и страховая сумма)
2. Договор имущественного страхования (предмет залога)	Около 1,5% от страховой суммы за весь срок кредита	Стоимость квартиры

Страхование осуществляется при предоставлении заемщикам заявления на страхование. После подписания всех документов, банк перечислят учебному заведению всю стоимость за обучение. Кредит предоставляется и погашается в рублях. Погашение процентов производится ежемесячно равными долями в течение первой половины всего срока кредита,после окончания учебного заведения заемщик погашает проценты и кредит ежемесячно равными долями в течение второй части срока кредита. Банк выдает график платежей, где указывает суммы и сроки ежемесячных выплат по погашению кредита. В таблице можно увидеть график платежей при получении кредита в 100 тыс. руб.

Таблица 11 – График платежей при получении кредита в 100 тыс. руб.

Период кредитования	Сумма платежа за месяц (в рублях)	В том числе - проценты	В том числе - часть кредита
1) 1 год	1 583	1 583	0
2) 2 год	1 583	1 583	0
3) 3 год	1 583	1 583	0
4) 4 год	1 583	1 583	0
5) 5 год	1 583	1 583	0
6) 6 год	3 250	1 583	1666,67
7) 7 год	3 250	1 583	1666,67
8) 8 год	3 250	1 583	1666,67
9) 9 год	3 250	1 583	1666,67
10)10 год	3 250	1 583	1666,67

В данной таблице используется метод прогрессивного погашения кредита, то есть ежемесячно производятся одинаковые по сумме платежи, - в течение первых пяти лет сумма в месяц составляет 1583 рубля, а в течение второй половины срока кредита сумма в месяц составляет 3250 рублей. Таким образом, образовательный кредит отвлекает не большую сумму из доходов молодых людей, желающих получать образование в кредит.

3.3 Перспективные направления развития банковских продуктов для розничного бизнеса

В настоящее время розничный бизнес российскими коммерческими банками рассматривается как важное и перспективное направление работы на рынке. Все сегменты розничного банковского рынка развиваются очень динамично, и банки стремятся к тому, чтобы закрепиться на рынке, сформировав стабильную клиентскую базу.

Конкуренция за розничного клиента постоянно обостряется. Это усиливает роль и значение розничной стратегии банка и требует разработки

грамотной эффективной политики, Очень важно поддерживать такие стандарты качества обслуживания, которые будут способствовать формированию особого климата доверия вокруг банка и доброжелательного отношения к нему клиентов.

Развитие розничных банковских услуг зависит от темпов инфляции и от динамики обменного курса рубля, а также всей денежно-кредитной и финансовой политики. В свою очередь уровень стабильности в стране влияет на сбережения людей, как на среднесрочном, так и на долгосрочном периоде, которые представляют собой основной источник ресурсов, чтобы расширить действующие операции розничного банковского бизнеса, а также в целом всей банковской системы .

Регулярные отзывы лицензий у российских банков увеличили перетекание из одних банков в другие клиентов. Банки, в целях улучшения своего положения и получения дополнительного клиентского потока, внедряют новые внутренние процедуры и онлайн сервисы, которые оптимизируют связанные с проведением операций бизнес-процессы, упрощают и ускоряют открытие расчетных счетов новым клиентам. Самыми важными путями оптимизации бизнес-процессов, связанных предоставлением услуг клиентам ПАО ФК “Открытие” выступают:

1. Обменные операции онлайн в реальном времени.

На смену типичному для обслуживания предпринимателей формату покупки/продажи валюты через интернет-банки, когда клиент связывается с менеджером, согласовывает курс обменной операции, затем в интернет-банке отправляет заявку на операцию с указанием согласованных суммы и курса, приходит более привычный для онлайн-обслуживания частных лиц формат обмена валют, когда непосредственно в интернет-банке клиент видит курс обмена, указывает сумму и счета списания/зачисления средств и подтверждает операцию онлайн .

2. Упрощение входа в банк для новых клиентов. ПАО ФК “Открытие” имеет достаточно возможностей, чтобы весь процесс верификации и контроля

входящей документации унифицировать и перенести в бэк-офис. Это позволило бы квалифицированным сотрудникам заниматься продажами банковских продуктов и обслуживанием клиентов, не тратя время на обработку документов. Путем оптимизации процесса обработки документов удалось реализовать механизм «контроля 4 глаз».

Для непосредственного упрощения входа новых клиентов на сайте ПАО ФК “Открытие” необходимо разместить формы для создания онлайн-заявки на открытие счета. Предлагать быстрое резервирование номера счета до того, как он непосредственно будет открыт.

Организовать передачу клиентскому менеджеру все необходимые для открытия счета документы в электронном виде, сократив тем самым количество встреч с менеджером банка и посещений офисов банка.

Данное предложение позволило бы сократить трудовые затраты на обработку документов в 30 раз и минимизировать риски, возникающие в связи с человеческим фактором. Также это автоматизирует извлечение информации из бумажных документов и позволит сохранять данные в информационной системе предприятия, что снижает затраты и повышает качество обслуживания клиентов.

3. Упрощение платежей и взаимодействия с контрагентами. Реализация сервиса электронного документооборота между клиентами – возможность выставить контрагенту счет онлайн, а для контрагента, получившего счет в электронном виде – одним кликом сформировать платежное поручение на его основе. При этом у клиентов появляется возможность быстрого уведомления контрагента о совершенном платеже – непосредственно из интернет-банка или из мобильного приложения можно направить автоматическое уведомление контрагенту о совершенном платеже.

4. Распространение мобильного банкинга для предпринимателей. Главное преимущество интернет-банкинга и мобильного банкинга для предпринимателей состоит в возможности быстрого проведения платежей контрагентам. При этом банки стремятся максимально упростить процесс

заполнения реквизитов платежей. Так, можно упростить клиентам заполнение платежных реквизитов, предлагая возможность загрузить фотографию счета или отсканированное изображение счета с последующим распознаванием.

Возможно применение автоматического распознавания или заполнение реквизитов операционистами банка. Предложить своим клиентам услугу мобильного банкинга – доступ к своим расчетным счетам через мобильные приложения и мобильные сайты.

5. Онлайн-чаты в интернет-банках и мобильных приложениях. Повсеместно на веб-сайтах банков применяются онлайн-чаты, которые позволяют консультировать новых клиентов и продавать банковские продукты. Постепенно они распространяются и в интернет-банкинге и мобильном банкинге для предпринимателей. Чат-боты становятся обязательным атрибутом банковского бизнеса. Имитация диалога осуществляется в привычной и комфортной для клиента форме чата, при этом он получает широкий выбор услуг, ранее доступных только на сайте или дистанционно – все это позволяет сохранить и повысить лояльность. Применение чат-ботов способствует оптимизации бизнес-процессов и достижению компромисса в вопросе сокращения финансовых затраты на работу call-центра и услуги SMS-оповещения и упрощения взаимодействия пользователя с банком. При этом онлайн-чат выступает не просто каналом получения консультации, а каналом подачи распоряжений на совершение определенных операций (например, по открытию дополнительных счетов).

6. SMS-сервисы с гибкими настройками. В интернет-банках, предназначенных для предпринимателей появляются возможности подключения и отключения услуг SMS информирования по расчетным счетам, гибкие настройки для выбора событий, номеров телефонов, времени доставки сообщений и даже текстов сообщений.

В целом, в настоящее время SMS-уведомления и информирование о состоянии расчетных счетов по SMS-запросам становятся нормой дистанционного обслуживания малого бизнеса, поэтому его внедрение

представляется целесообразным и эффективным. В целях повышения доверия клиентов к банкам, которое способствовало бы снижению репутационных рисков и рисков информационной безопасности (благодаря повышению осведомленности граждан о схемах мошенничества в банковской сфере) необходимо повысить общую финансовую грамотность населения. Для этого банку необходимо информировать клиентов о рисках дистанционного банковского обслуживания. Например, можно ввести в договор пункт об обязательном ознакомлении с основными принципами безопасного пользования дистанционными сервисами.

Целесообразным представляется создание в крупных банках, оказывающих услуги дистанционного обслуживания, специальных отделов, расследующих кибермошенничества. Такие отделы будут заниматься;

1)Установлением криминалистических характеристик правонарушений, связанных с компьютерной информацией;

2)Разработкой тактики оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий в сфере компьютерной информации;

3) Созданием методов, аппаратных и программных инструментов для сбора и исследования доказательств компьютерных преступлений;

Эксперты предлагают широкий спектр методов эффективной защиты инструментов дистанционного банковского обслуживания. Традиционные межсетевые экраны, антивирусы, системы обнаружения атак должны сочетаться с развитием специализированных продуктов, к которым относят механизмы усиленной аутентификации, мониторинга банковских транзакций с целью выявления мошенничества, средства создания доверенной среды дистанционного банковского обслуживания, проведение аудита информационной безопасности системы дистанционного банковского обслуживания.

В дальнейшем рекомендуется постоянное совершенствование механизмов интеллектуального реагирования на факты мошенничества и инструментов усиленной аутентификации пользователей, подтверждающих

легитимность операций дистанционного банковского обслуживания. Большое значение имеют совместные разработки и действия банков в данном направлении.

Клиенту банка, активно применяющему в своей деятельности продукты дистанционного банковского обслуживания, также необходимо: регулярное обновление лицензионного антивирусного программного обеспечения, своевременная установка обновлений операционной компьютерной системы, настройка персонального брандмауэра, хранение ключей только на съемном носителе, регулярный контроль состояния открытых банковских счетов, и пр . Дистанционное банковское обслуживание продолжит активно развиваться в будущем, а риски, его сопровождающие, видоизменяться. По этой причине для банков важно особо внимательно подходить к вопросам риск-менеджмента в сфере дистанционного банковского обслуживания, учитывать все имеющиеся риски и использовать в совокупности различные меры для их минимизации.

ЦБ РФ при этом должен, в свою очередь, способствовать разработке в сфере дистанционного банковского обслуживания более полного законодательства с учетом зарубежного опыта.

Очень важна поддержка развития дистанционного банковского обслуживания на законодательном уровне. В первую очередь, по причине высокого спроса со стороны клиентов. Кроме того, для самой кредитной организации дистанционное обслуживание также выгодно, так как способствует снижению операционных издержек и позволяет на равных конкурировать с кредитными организациями, которые имеют значительные представительства во всех регионах, то есть исчезает так называемый географический фактор.

Благодаря отсутствию необходимости в личном присутствии клиента либо его представителя при открытии банковских счетов (вкладов) кредитная организация сможет стать банком национального масштаба. При этом не будет необходимости в том, чтобы открывать представительства, филиалы, дополнительные офисы и пр., для расширения географии своей деятельности.

Вывод: необходимо определить основные направления развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО ФК “Открытие” направленные на внедрение передовых высокотехнологичных решений, а именно:

Повышение общей информационной грамотности клиентов в сфере безопасного использования и взаимодействия с системами дистанционного банковского обслуживания и платежными картами; обеспечение достаточно высокого уровня безопасности всех проводимых процедур и операций; снижение объемов наличных платежей населения;

Продуманность сетевой архитектуры распределенных банковских компьютерных (автоматизированных) систем;

Полный переход на электронный документооборот;

Отказ банка от хранения конфиденциальной информации на серверах в открытом виде;

Эффективное взаимодействие между банком, поставщиками программного обеспечения и провайдерами;

Последующее улучшение с и расширения перечня услуг дистанционного банковского обслуживания.

Благодаря реализации рассмотренных направлений совершенствования и высоким темпам внедрения технологий дистанционного банковского обслуживания клиентов, в ПАО ФК “Открытие”, не только возрастет качество обслуживания, но и снижаются операционные издержки на содержание большого штата сотрудников и сети банковских отделений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковское обслуживание - это техническая, технологическая, финансовая, интеллектуальная и профессиональная деятельность банка, которая сопровождает и оптимизирует проведение банковских операций.

Современный банк ПАО ФК «Открытие» представляет собой сложную экономическую систему, является субъектом хозяйственных и правовых отношений, его деятельность подвержена воздействиям внешней среды и частично обусловлена ими.

Цель выпускной квалификационной работы заключаются в изучении перспективных направлений развития банковских продуктов и услуг, а также в выявление проблем ПАО ФК «Открытие» и пути решения.

В ходе работы было рассмотрено следующее;

Определены классификации банковских продуктов и услуг ПАО ФК «Открытие»;

Исследована продуктовая линейка банка ПАО ФК «Открытие»;

Дана организационно-экономическая характеристика.

Предложен новый продукт, который направлен для привлечения новых клиентов с выгодными условиями. (кредит на обучение)

Определены направления совершенствование банковских продуктов.

Сфера деятельности ПАО банк «ФК Открытие» — предполагает осуществление совокупности банковских операций, направленных на получение прибыли. Она связана с одновременным выполнением банковских операций по привлечению денежных средств клиентов, размещению их от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности и срочности, открытию и ведению банковских счетов и присуща только банкам.

Банк продолжает предлагать новые услуги своим клиентам и улучшать условия уже существующих банковских услуг.

Для совершенствования банковских услуг мною разработаны рекомендации и предложения. Реализация данных мероприятий приведет к расширению круга потенциальных клиентов и удержания старых.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)
2. Инструкция Банка России от 06.12.2017 N 183-И (ред. от 22.04.2020) "Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией" (вместе с "Методикой расчета кредитного риска по ПФИ") (Зарегистрировано в Минюсте России 02.03.2018 N 50206) http://www.consultant.ru
3. Инструкция Банка России от 06.12.2017 N 183-И (ред. от 22.04.2020) "Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией" (вместе с "Методикой расчета кредитного риска по ПФИ") (Зарегистрировано в Минюсте России 02.03.2018 N 50206) http://www.consultant.ru
4. Инструкция Банка России от 06.12.2017 N 183-И (ред. от 22.04.2020) "Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией" (вместе с "Методикой расчета кредитного риска по ПФИ") (Зарегистрировано в Минюсте России 02.03.2018 N 50206) http://www.consultant.ru
5. Инструкция Банка России от 29.11.2019 № 199-И «Об обязательных нормативах и надбавках к нормативам достаточности капитала банков с универсальной лицензией».
6. Инструкция Банка России от 06.12.2017 N 183-И (ред. от 22.04.2020) "Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией" (вместе с "Методикой расчета кредитного риска по ПФИ") (Зарегистрировано в Минюсте России 02.03.2018 N 50206) http://www.consultant.ru
7. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ статья 71 от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 01.07.2020 №1-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 03.07.2020

8. "Конституция Российской Федерации" статья 2(принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020
9. Конституция РФ 2022 Актуальная редакция с Комментариями по состоянию на 18.05.2022
10. Положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности».
11. Положение Банка России от 26.07.2017 N 596-П (ред. от 11.10.2021) "О порядке расчета системно значимыми кредитными организациями норматива структурной ликвидности (норматива чистого стабильного фондирования) ("Базель III")" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.08.2017 N 47857)
12. Положение Банка России от 28.06.2017 N 590-П (ред. от 15.02.2022) "О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности" (вместе с "Порядком оценки кредитного риска по портфелю (портфелям) однородных ссуд") (Зарегистрировано в Минюсте России 12.07.2017 N 47384) http://www.consultant.ru/document
13. Положение Банка России от 28.06.2017 N 590-П (ред. от 15.02.2022) "О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности" (вместе с "Порядком оценки кредитного риска по портфелю (портфелям) однородных ссуд") (Зарегистрировано в Минюсте России 12.07.2017 N 47384) http://www.consultant.ru/document/cons_doc
14. Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П (ред. от 28.09.2020) "Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.03.2005 N 6431)
15. Статья 849 ГК РФ. Сроки операций по счету.

16. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" часть 2 от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция) 2 декабря 1990 года N 395-1
17. http://www.consultant.ru
18. Федеральный закон "О валютном регулировании и валютном контроле" от 10.12.2003 N 173-ФЗ (последняя редакция)
19. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2019) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2020).
20. Федеральный закон " О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция)
21. Федеральный закон "О рынке ценных бумаг" от 22.04.1996 N 39-ФЗ (последняя редакция)
22. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях»
23. Федеральный закон "Об ипотеке (залоге недвижимости)" от 16.07.1998 N 102-ФЗ (последняя редакция)
24. Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ (последняя редакция)
25. Инструкция Банка России от 06.12.2017 N 183-И (ред. от 22.04.2020) "Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией" (вместе с "Методикой расчета кредитного риска по ПФИ") (Зарегистрировано в Минюсте России 02.03.2018 N 50206) http://www.consultant.ru
26. Алексеева, Д. Г. Банковское кредитование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019
27. Банковское дело : учебник для бакалавров. Под ред. Е. Ф. Жукова. М.: Издательство Юрайт, 2017.
28. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО И БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ Учебник Под общей редакцией М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской 2018г
29. Банковское дело / под ред. О.И. Лаврушина. - 5-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2019

30. Банковское дело : учебник для бакалавров. Под ред. Е. Ф. Жукова. М.: Издательство Юрайт, 2017

31. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО И БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ Учебник Под общей редакцией М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской 2018г

32. Белоглазова, Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. - М.: Высшее образование, 2019.

33. Гильванова, А. А. Перспективы развития розничных банковских услуг на российском рынке / А. А. Гильванова. //. — 2018.

34. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022)

35. Гильванова, А. А. Перспективы развития розничных банковских услуг на российском рынке / А. А. Гильванова.

36. Годовые финансовые отчётности ПАО СК «Росгосстрах» по МСФО

37. Жуков Е. Ф. Банковское дело в 2 ч. Часть 1. Учебник для СПО / Отв. — Е. Ф. Жуков, Отв. — Ю. А. Соколов. — Москва: Гостехиздат, 2016

38. Исаев, Р. А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг : в 2 томах. Том 1 / Р. А. Исаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020.

39. Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии пособие / Р.А. Исаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021

40. Казимагомедов, А. А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций : учебник / А.А. Казимагомедов. – Москва : ИНФРА-М, 2020.

41.Источник: https://constitutionrf.ru/rzd-1/gl-1/st-2-krf

42. Официальный сайт Банка «Росельхозбанк» https://www.rshb.ru/

43. Официальный сайт Банка «Сбербанк» (ПАО): https://www.sberbank.ru

44.Официальный сайт банка Банки ру" http:/ www.Banki.ru/

45. Спицин, С. Ф. Коммерческий банк в современной России / С. Ф. Спицин. – М.: Финансы и статистика

46. Степанова В. С., Синельников Д. С. О сущности понятий «банковская услуга», «банковский продукт» / В. С. Степанова, Д. С. Синельников // Экономика. – 2018.

47. Степанова В. С., Синельников Д. С. О сущности понятий «банковская услуга», «банковский продукт» / В. С. Степанова, Д. С. Синельников // Экономика. – 2018

48. Современная банковская система Российской Федерации: учебник для вузов / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственный редактор Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. – Москва : Издательство Юрайт, 2020

49. http://www.consultant.ru

50. Шурашева А. Н. Развитие менеджмента в финансово-кредитных организациях. 2019г

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Структура актива баланса банка «Открытие» за 2020 – 2022 года

Показатель	на 01.01.2020		на 01.01.2021		на 01.01.2022		Изменения 2020/2021		Изменения 2021/2022	
	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	%	млн. руб.	%
-Средства на счетах: -В Банке России; -В кредитных организациях;	78 058	4,6%	102 077	3,8%	108 643	3,2%	24 018	5%	6 566	1,5%
Обязательные резервы	7 305	0,4%	13 500	0,5%	19 734	0,6%	6 194 415	7%	13 540	4%
Ссудная задолженность Кредиты и прочие размещенные средства	931 538	54,7%	1 629 303	60,1%	2 347 944	68,3%	768 607	68%	71 864	71%
Финансовые инструменты - Вложения в ценные бумаги	579 690	34%	805 460 973	29,7%	761 205	22,1%	225 770	15%	-44 255	0%
Средства в расчетах	355 910	0%	1 059 426	0%	1 842 310	0,1%	723 516	1,5%	782 882	0,5%
Дебиторская задолженность	33 423	2%	25 982	1%	21 102	0,6%	- 7 441	0%	- 4 879	0%
Требования по получению процентов	8 890 024	0,5%	27 525	1%	18 883	0,5%	18 635 161	1,5%	- 8 641	0%
Имущество - Основные средства	40 595	2,4%	72 639	2,7%	87 697	2,5%	12 956	0,5%	15 057	7%
Деловая репутация	4 596 138	0,3%	8 594 879	0,3%	3 366 678	0,1%	3 998 741	0,5%	- 5 228	0%
Прочие активы	3 123 070	0,2%	2 315 702	0,1%	42 741 976	1,2%	- 807 436	0%	40 426 274	15%
Отложенный налог на прибыль	15 718	0,9%	20 880	0,8%	26 245	0,8%	5 161 218	1%	5 364	1%
ИТОГО активов	1 703 295	100%	2 709 338	100%	3 439 407	100%	2 539 009	100%	73 006	100%

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Структура пассива баланса банка «Открытие» за 2020 – 2022 года

Показатель	на 01.01.2020		на 01.01.2021		на 01.01.2022		Изменения 2020/2021		Изменения 2021/2022	
	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.	уд. вес, %	млн. руб.
Источники собственных средств - Средства акционеров; - Нераспределенная прибыль прошлых лет; - Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	277 780	16,3%	371 871	13,75	512 675	14,9%	94 090	41%	140 804	49%
Резерв на возможные потери	321 752	18,9%	398 271	14,7%	251 013 502	7,3%	76 518 804	15%	- 147 257	0%
Привлеченные средства - Средства кредитных организаций; - Средства клиентов: -Средства юр. лиц; -Вклады физ. лиц; - Выпущенные долговые обязательства - Обязательства по уплате процентов	1 084 410	63,7%	1 911 32	70,5%	2 603 87	75,7%	82 891	39%	69 254	33%
Прочие обязательства	17 832	1%	24 764	0,9%	51 312	1,5%	6 931	3,5%	26 547	12%
Финансовые обязательства	1 519 999	0,1%	3 107514	0,1%	20 535	0,6%	1 587	1,5%	17 427	6%
ИТОГО пассивов	1 703 295	100%	2 709 33	100%	3 109 14	100%	100 604	100%	39 981	100%

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма 101 - Баланс банка (остатки и обороты по балансовым счетам 1-го и 2-го порядков) по состоянию на 01.01.2022 (в млн.руб.)

Счет	Вх.остаток (на 01.12.2021)	Оборот по дебету	Оборот по кредиту	Исх.остаток (на 01.01.2022)
А. Балансовые счета. Актив				
106	24	5	6 064	23 424
109	158 984	0	0	158 984
202	42 388	361 777	367 518	36 647
203	18 471	77 010	82 048	13 433
301	172 969	11 222 994	11 338 636	57 327
302	28 534	700 084	695 747	32 871
303	2 997 433	3 334 350	5 435 914	895 870
304	242	519 436	518 367	1 311
306	1 043	1 713	1 180	1 576
319	21 007	771 700	601 407	191 300
320	139 060	382 900	400 900	121 060
321	4 505	263 614	264 671	3 448
322	60 715	647 750	644 984	63 481
323	2 794	1 680	2 630	1 844
324	18	637	640	15
442	10 928	1 303	1 225	11 005
445	27 661	4 047	328	31 380
446	8 500	0	8 500	0
447	0	75	46	29
449	1 588	714	1 505	797
450	2	0,03	0	2
451	158 655	30 764	13 640	175 780
452	1 028 157	218 195	240 891	1 005 462
453	295	55	4	345
454	33 731	8 064	5 899	35 897
455	544 082	29 844	21 548	552 378
456	117 577	18 031	23 124	112 485
457	53	14	6	61
458	193 969	3 623	58 608	138 984
459	39 129	961	14 124	25 966
461	0,072	0	0	0,072
466	0,141	0,444	0,058	0,527
468	0,041	0,014	0	0,055
469	10	5	1	14
470	4 302	67 453	71 131	624
471	132	0,091	2	129
473	3 091	417	445	3 063
474	36 197	7 409 232	7 412 209	33 221
475	429	495	446	478

477	81	0,704	4	77

Продолжение таблицы

478	2 511	7 341	4 034	5 818
501	232 215	1 138 035	1 140 715	229 535
502	269 101	585 563	577 914	276 749
504	28 098	3 089	3 110	28 077
505	51 233	794	12 951	39 076
506	141	40	63	119
507	27 237	0,077	20	27 217
526	29 872	23 100	25 080	27 892
601	150 312	1 008	387	150 933
602	12 201	0	200	12 001
603	31 331	8 199	26 587	12 943
604	55 228	1 846	1 023	56 051
608	16 148	37	213	15 971
609	22 866	4 103	2 168	24 801
612	0	216 095	216 095	0
616	0	2 656 683	2 656 683	0
617	26 245	0	0	26 245
619	11 011	74	1 218	9 868
620	3 623	360	251	3 733
621	20	0	2	18
706	1 222 998	148 746	8 009	1 363 735
Пассив				
102	226 487	0	0	226 487
106	336 357	115	99	336 340
107	6 627	0	0	6 627
108	40 484	0	35	40 519
203	5 778	4 427	4 184	5 534
301	8 565	1 044 556	1 059 886	23 895
302	10 478	680 577	686 327	16 228
303	2 997 433	5 435 916	3 334 352	895 870
306	23 064	745 289	744 628	22 403
312	1 773	610	3 679	4 842
313	94 515	1 224 418	1 164 846	34 943
314	3 825	22 747	18 923	0
315	118 642	1 274 975	1 267 268	110 935
316	6 355	792	751	6 314
317	0,001	37	37	0
320	69	3	15	81
321	28	4	0,468	25
322	199	503	487	183
323	0,07	0,005	0,002	0,067
324	18	3	0,007	15
405	1 105	38 892	39 143	1 356
406	10 289	28 166	26 272	8 395
407	334 582	8 012 148	7 948 609	271 043
408	579 045	874 882	914 017	618 180
409	28 292	83 482	87 488	32 298

Продолжение таблицы

410	79 800	94 800	84 894	69 894
411	105 025	245 325	209 900	69 600
414	965	25 320	24 355	0
415	81	652	691	120
416	1 100	420	0	680
417	2 168	2 135	3 070	3 102
418	3 958	4 809	5 239	4 387
419	665	2 482	2 203	386
420	131 924	137 817	146 940	141 047
421	256 740	2 008 078	2 134 086	382 748
422	7 620	12 007	11 383	6 996
423	495 989	97 784	105 101	503 306
425	1 684	1 468	1 518	1 734
426	18 576	2 750	1 675	17 502
427	175 000	0	0	175 000
428	100	100	0	0
435	15	0	0	15
437	2	0	0	2
438	919	298	62	683
439	0,051	0	0	0,051
440	1 960	2 157	2 885	2 689
442	75	15	11	71
445	211	4	41	248
446	0,491	0,491	0	0
447	0	11	11	0,29
449	115	154	74	35
450	0,121	0	0,001	0,122
451	3 932	778	906	4 060
452	61 163	7 003	7 285	61 445
453	29	4	8	33
454	2 662	410	369	2 622
455	19 668	3 392	2 214	18 490
456	548	49	132	630
457	24	2	2	24
458	167 871	49 648	3 835	122 058
459	33 223	12 363	1 425	22 285
470	18	355	431	94
471	39	1	1	39
473	13	0,151	0,072	13
474	77 469	10 055 922	10 051 950	73 497
475	991	391	494	1 094
476	0	76	76	0
477	16	0,921	0,088	15
478	174	40	67	201
501	5 265	1 888	1 464	4 842

502	12 773	3 576	2 191	11 387

Продолжение таблицы

504	201	0,744	3	203
505	51 233	12 951	794	39 076
506	17	10	7	15
507	13 489	2 486	3 075	14 078
520	76 323	0	21	76 344
523	4 226	264	224	4 187
524	86	404	404	86
525	1 411	371	412	1 452
526	23 509	21 864	18 890	20 535
601	16 975	1 654	420	15 742
602	2 018	200	0,059	1 818
603	43 081	39 349	19 912	23 644
604	10 468	218	280	10 530
608	13 311	414	256	13 153
609	3 463	204	173	3 432
615	2 442	629	522	2 335
617	727	727	0	0
619	146	30	0	116
620	366	8	8	366
621	4	0,699	0,067	4
706	1 305 281	29 834	173 399	1 448 846
Б. Счета доверительного управления				
Актив				
Пассив				
В. Внебалансовые счета				
Актив				
907	62 976	0,8	0,8	62 976
908	20 848	102 885	88 645	35 088
909	959 874	125 576	150 904	934 547
911	1	0,637	1	0,164
912	150 132	13 488	30 877	132 743
914	10 151 960	904 621	525 830	10 530 751
915	3 208	67	105	3 170
917	17 703	8 561	10 064	16 200
918	24 868	49 527	50 680	23 716
999	7 066 382	6 288 597	6 423 101	6 931 878
Пассив				
910	0	984	984	0
913	5 009 700	1 721 373	1 845 187	5 133 513
915	6 766	272	84 903	91 397
999	13 448 455	5 502 195	5 506 278	13 452 538
Г. Срочные операции	0	0	0	0
Актив	0	0	0	0

933	1 814 711	3 837 666	4 069 254	1 583 123

Продолжение таблицы

				107 095
934	123 991	108 488	125 384	
935	1 447	22 731	23 614	564
936	1 433	2 193	3 625	0
937	9 480	8 819	11 634	6 666
939	105 525	1 346 523	1 436 150	15 898
940	295	32 263	32 558	0
Пассив	0	0	0	0
963	1 848 139	4 046 842	3 811 682	1 612 979
964	64 739	140 718	129 037	53 057
965	20 696	36 422	34 036	18 309
966	1 458	3 641	2 207	24
967	9 068	12 668	10 293	6 693
969	98 439	1 419 709	1 337 034	15 764
970	7 378	49 016	41 779	142

Филимонова Е.А. Перспективные направления развития банковских продуктов для розничного бизнеса (на примере ПАО Банк «ФК Открытие»): Выпускная квалификационная работа. – Мурманск, 2022. – 102 с.

Научный руководитель: Рецензент: Руководитель центра развития г.

Выпускная квалификационная работа выполнена мною совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы из опубликованной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«_____»_____ 2022 г.

_____

(ФИО выпускника) (подпись)

Выпускная квалификационная работа сдана в учебный отдел

«____»_____ 2022 г.

_____

(подпись нач. учебного отдела)

Защищена «_____»_____ 2022г.

Протокол № ____ от «_____»_____2022 г.

Оценка: «_____»