

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ.....	4
1.1 Общая информация о предприятии.....	4
1.2 Расположение предприятия.....	7
2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	9
2.1 Подразделения Банка, участвующие в выполнении операций по кредитованию юридических лиц	9
2.2 Общие условия кредитования.....	13
2.3 Режимы кредитования.....	14
2.4 Платежи по кредиту.....	16
2.5 Комиссионные платежи по кредиту.....	17
2.6 Обеспечение кредитов.....	18
2.7 Порядок предоставления кредита.....	20
2.8 Факторы, являющиеся основанием для отказа в предоставлении кредита.....	21
2.9 Бухгалтерский учет операций по кредитованию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.....	23
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	25
3.1 Организационная структура управления.....	25
3.2 Характеристика оказываемых услуг и их потребителей.....	29
3.3 Маркетинговая деятельность.....	36
3.4 Безопасность жизнедеятельности и охрана труда.....	41
3.5 Функциональные обязанности финансового сектора.....	44
3.6 Результаты финансовой деятельности Сбербанка России по итогам 2013 года	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	52
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	53

Эта работа после ОИЧ

Юридически Отправлено в Вашу почту в ворде в течение 1 минуты

ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика студентов специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии» проводится с целью закрепления и расширения теоретических и практических знаний, приобретения более глубоких практических навыков применительно к специальности.

Целями практики являются:

- Закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения дисциплин: «Экономическая теория», «Экономика отрасли», «Экономика предприятия», «Статистика», «Экология», «Технология горного производства», «Технология шахтного строительства», «Организация производства на предприятиях отрасли», «Планирование на предприятии», «Экономика и социология труда» и др.;
- Приобретение практических навыков и производственного опыта по выполнению экономических расчетов и обоснований;
- Подготовка студентов к дальнейшему обучению;
Основные задачи, которые должен выполнить студент:
- Ознакомиться с уставными документами, предприятием в целом, изучить производственную и организационную структуру управления предприятием;
- Изучить проектную документацию, технологию, технику и организацию производственных процессов на предприятии;
- Изучить способы обеспечения качества продукции и ее сбыта, снабжения предприятия материально-техническими ресурсами;
- Освоить способы выполнения экономических расчетов в области нормирования труда, планирования деятельности предприятия и его подразделений, составления смет, анализа финансовых и кредитных расчетов с потребителями и органами государственного и местного управления;
- Изучить опыт экономии производственных ресурсов, повышения производительности труда и эффективности производства, развития производственного, экономического и социального потенциала предприятия;
- ✂• Собрать исходный материал для выполнения отчета по практике.

1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1 Общая информация о предприятии

Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации создан в форме открытого акционерного общества в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» от 2 декабря 1990 г. Учредителем банка является Центральный банк РФ.

Фирменное (полное официальное) наименование банка: Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации (открытое акционерное общество); сокращенное наименование: Сбербанк России. На английском языке: полное наименование – Savings bank of the Russian Federation; сокращенное наименование – Sberbank. [13]

Органами управления Банка являются:

- Общее собрание акционеров — высший руководящий орган Сбербанка России. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка.

- Наблюдательный совет. Наблюдательный совет Банка состоит из 17 директоров, среди которых 11 представителей Банка России, 2 представителя Сбербанка России и 4 независимых директора.

- Правление Банка. Правление Банка состоит из 14 членов. Возглавляет Правление Банка Президент и Председатель Правления Банка.

Уставный капитал Банка сформирован в сумме 67 760 844 000 рублей. Уставный капитал Банка равен общей сумме номинальной стоимости акций Банка, приобретенных акционерами. Банком размещено 21 586 948 000 обыкновенных акций номинальной стоимостью 3 рубля и 1 000 000 000 привилегированных акций номинальной стоимостью 3 рубля. Номинальная стоимость размещенных привилегированных акций не должна превышать 25% от уставного капитала Банка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Банк вправе размещать обыкновенные акции дополнительно к размещенным акциям (объявленные акции). Предельное количество объявленных обыкновенных акций составляет 15 000 000 000 штук номинальной стоимостью 3 рубля. [6]

Филиальная сеть банка включает 17 территориальных банков и около 1000 отделений по всей России. [6]

Одним из территориальных банков является Юго-Западный банк Сбербанка РФ. Юго-Западный банк Сбербанка России – это филиал Сбербанка России, обслуживающий территорию 3 субъектов Российской Федерации: Ростовской области, Краснодарского края и Республики Адыгея.

Фирменное (полное официальное) наименование банка: Юго-Западный банк ОАО Сбербанка России. Данный банк был образован 4 ноября 2000 г. на основании Постановления Правления № 236 § 4 Сберегательного банка Российской Федерации «О реорганизации филиалов Сбербанка России».

В дальнейшем совершенствование структуры отделений Юго-Западного банка осуществлялось поэтапно на протяжении долгого периода. Так, например, в течение 2002 г. Юго-Западный банк открыл 12 внутренних структурных подразделений на территории Ростовской области и Краснодарского края (5 дополнительных офисов и 7 операционных касс вне кассового узла), 39 операционных касс вне кассового узла, выполнявших ранее ограниченный набор функций, перешли в новое качество, увеличив перечень банковских продуктов и услуг, и получили статус дополнительных офисов. В течение 9 месяцев 2005 года режим работы в будни дни был увеличен в 5 подразделениях, в субботние дни — в 15 подразделениях, организована работа в воскресенье в 4 подразделениях. Для повышения качества обслуживания массовых групп клиентов — физических лиц в 52 наиболее крупных подразделениях Юго-Западного банка введены должности консультантов, осуществляющих свою работу в клиентском зале или за специально выделенным операционным окном, в том числе Краснодарском крае — в 19 подразделениях, Ростовской области — в 29 подразделениях. [14]

Информация о деятельности Юго-Западного банка Сбербанка России по состоянию на 01 февраля 2011 года:

- прибыль до налогообложения – 1,9 млрд. руб.;
- кредитный портфель – 272,7 млрд. руб., в том числе кредитование юридических лиц – 203,8 млрд. руб.;
- остаток средств на счетах физических лиц – 216,8 млрд. руб.;
- остаток средств юридических лиц – 54,1 млрд. руб.;
- филиальная сеть, ед.:
- отделения - 49;
- внутренние структурные подразделения – 1410.

Сегодня Юго-Западный банк Сбербанка России уверенно сохраняет за собой лидирующие позиции на рынке банковских услуг Ростовской области, Краснодарского края и Республики Адыгея. По состоянию на 1 января 2011 года его доля в активах банковской системы обслуживаемого региона составила 36,8%. [13]

На счетах Юго-Западного банка Сбербанка России аккумулируется 52,4% средств населения обслуживаемого региона, доверившего банкам свои сбережения.

Юго-Западный банк Сбербанка России обслуживает корпоративных клиентов всех представленных в регионе отраслей, форм собственности и масштабов деятельности, от малого бизнеса до предприятий федерального значения. Доля Юго-Западного банка Сбербанка России на рынке привлечения средств юридических лиц составляет 28,5%.

Генеральная лицензия Банка России №1481 от 03.10.2002

Юго-Западный банк Сбербанка РФ включает в себя Октябрьское отделение № 5410, расположенное в поселке Каменоломни на ул. Крупская, 57.

История Октябрьского отделения уходит истоками в тяжелое военное время, когда в 1944 году начала свою деятельность Сберегательная касса № 5410 в поселке Каменоломни. В 1995 году по инициативе управляющей сбербанком Соломатиной Александры Васильевны введено в эксплуатацию современное здание ОСБ №5410, где разместилось управление всеми районными и поселковыми подструктурами. А в 2003 году произошло объединение всех местных отделений Сбербанка РФ с шахтинскими. Центральное управление было решено организовать в Каменоломни. Сейчас Октябрьское ОСБ №5410 является крупнейшим кредитно-финансовым учреждением Октябрьского района и постоянно наращивает объемы финансовых операций. Управляет банком Самовалова Татьяна Васильевна. [16]

На данный момент Октябрьское ОСБ осуществляет большое количество операций. Это и операции по вкладам населения, и расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц, инкассация и доставка денежных средств, различные схемы кредитования, внешнеторговые документарные операции, операции с ценными бумагами, инвалютой, продажа памятных монет, обслуживание по банковским картам, по обезличенным металлическим счетам, сдача в аренду сейфовых ячеек и многие другие.

Для ускорения и качественного обслуживания физических лиц в 2003 году вся филиальная сеть была автоматизирована.

Традиционно основным направлением работы Сбербанка являлось обслуживание населения. Но время изменило приоритеты, и сегодня все больше внимания уделяется расширению спектра услуг, предоставляемых юридическим лицам. Жесткая конкуренция со стороны коммерческих банков заставляет постоянно работать над сохранением имеющейся клиентской базы и заниматься привлечением новых значимых клиентов.

В настоящее время услугами отделения пользуются порядка 2 тыс. предприятий и организаций различных отраслей хозяйства.

Одним из основных слагаемых успеха является повышение качества обслуживания клиентов путем предложения им всего комплекса услуг. В настоящее время проводится активная работа по переводу предприятий на обслуживание с помощью системы удаленного управления расчетным счетом «Клиент-Банк», которая решает проблему отдаленности офиса клиента от банка. [16]

Также в отделении создана рабочая группа по привлечению юридических лиц на расчетно-кассовое обслуживание, целью которой является выявление потребностей клиентов банка в новых услугах, а также встречи с потенциальными клиентами для привлечения их на обслуживание.

Клиентами Октябрьского ОСБ № 5410 являются юридические и физические лица. Отделение и его подразделения предоставляют клиентам следующий перечень банковских продуктов и услуг:

- расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц в валюте РФ и иностранной валюте;
- кредитование юридических и физических лиц;

- выдача векселей юридическим лицам;
- обслуживание физических лиц в валюте РФ и в иностранной валюте;
- выдача векселей физическим лицам;
- валютно-обменные операции;
- выдача и обслуживание банковских карт;
- онлайн-услуги для физических лиц;
- денежные переводы для физических лиц;
- драгоценные металлы и монеты для физических и юридических лиц;
- аренда сейфов для физических и юридических лиц и др.

Каждый отдел в своей деятельности руководствуется Федеральным Законом РФ “О Банках и банковской деятельности”, указаниями Центрального Банка России, Уставом Сбербанка России, Положением о Юго-Западном банке Сбербанка РФ, его нормативными и распорядительными документами и инструкциями. [7]

1.2 Расположение предприятия

Октябрьское отделение Сбербанка № 5410 находится в поселке Каменоломни в Октябрьском районе на ул. Крупской, 57, почтовый адрес: 346480, контактный телефон: (86360) 2-24-70, факс (86360) 2-31-90. Расположение Банка представлено на рисунке 1. [15]

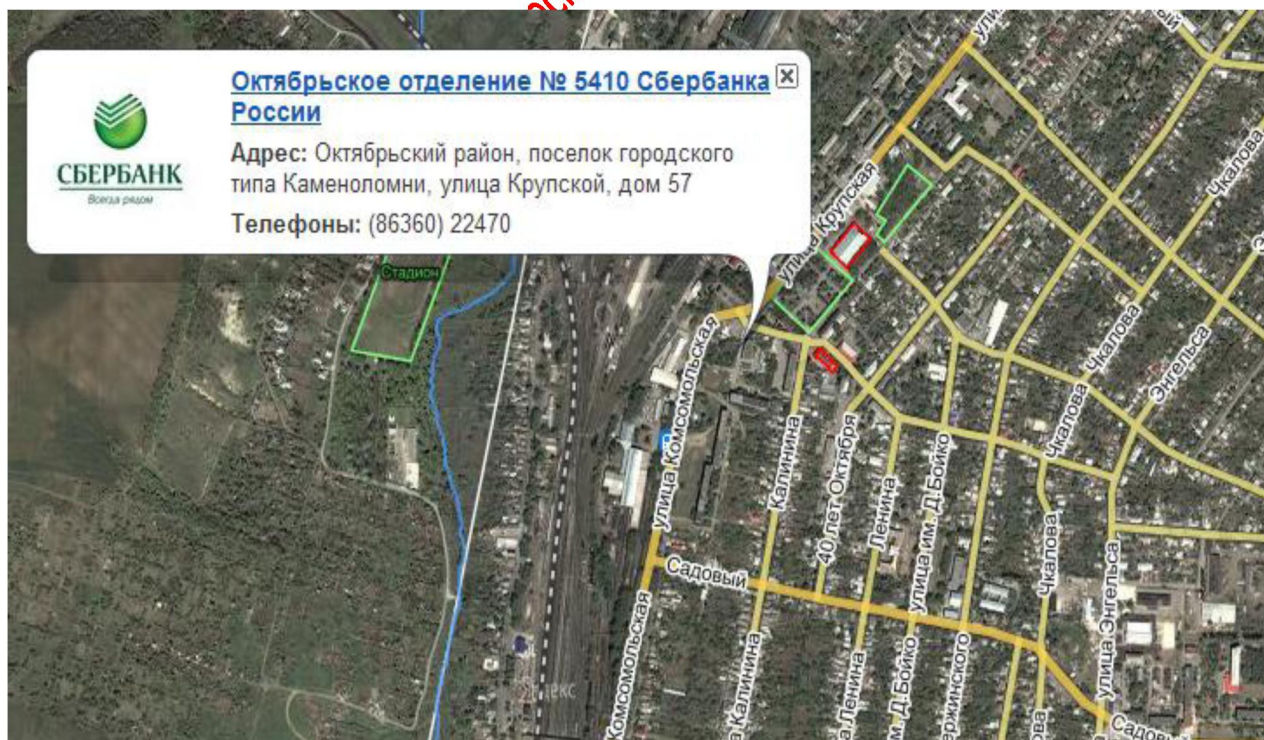


Рис.1. Расположение Октябрьского отделения Сбербанка

В настоящее время экономика района представлена в основном тремя отраслями: сельским хозяйством, угольной промышленностью и железнодорожным транспортом. Ведущее место в экономике района традиционно принадлежит сельскохозяйственной отрасли. В структуре заемщиков так же преобладают предприниматели и предприятия, занимающиеся сельским хозяйством. [14]

Темпы экономического развития во многом зависят от наличия на территории достаточного кредитно-банковского потенциала, способного решать все вопросы финансового сопровождения бизнеса, а также от доступности финансовых и кредитных ресурсов. Финансово-кредитная система района представлена Октябрьским отделением Сбербанка № 5410 Юго-Западного банка СБ России, в состав которого входят также банковские подразделения города Шахты и Усть-Донецкого района.

Объем кредитных ресурсов в районе достигает 3,5 млрд. рублей и ежегодно увеличивается на 1/3. В то же время имеющиеся в районе кредитные ресурсы используются пока на 58% и объем свободных кредитных ресурсов составляет почти 1,5 млрд. рублей. Основу кредитных ресурсов составляют вклады населения. Их объем достиг 2,6 млрд. рублей, или 74% от объема кредитных ресурсов района. [14]

Наиболее крупным банковским учреждением является Октябрьское отделение Сбербанка, располагающее значительной ресурсной базой и квалифицированными кадрами. Данным отделением предоставляется весь спектр банковских услуг, как юридическим, так и физическим лицам, включая валютные операции. На его долю приходится 3,2 млрд. рублей, или 92% кредитных ресурсов района, 1735 млн. рублей, или 87% выдаваемых кредитов, 2496 млн. рублей, или 97% вкладов населения. [14]

Эта работа после оплаты будет автоматически отправлена в Ваш центр в течение 10 минут

2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1 Подразделения Банка, участвующие в выполнении операций по кредитованию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Кредитование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется центральным аппаратом, филиалами (территориальными банками и отделениями), а также дополнительными офисами филиалов ОАО «Сбербанк России».

Основные подразделения Банка, участвующие в кредитовании корпоративных клиентов:

Кредитующее подразделение

Обязанности кредитующего подразделения:

- 1) формирование перечня документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении кредита, запрос и прием документов от Заемщика / Поручителя / Залогодателя / Гаранта;
- 2) рассмотрение документов Заемщика / Поручителя / Залогодателя / Гаранта; внесение в Базу данных анкетных данных Заемщика / Залогодателя / Поручителя / Гаранта, внесение изменений в их состав; внесение в Базу данных основной информации о параметрах рассматриваемой заявки на предоставление кредита;
- 3) направление запроса в подразделение безопасности в отношении Заемщика / Залогодателей / Поручителей / Гарантов, их собственников / учредителей; обеспечение доступа подразделения безопасности к учредительным и правоустанавливающим документам, а также к занесенным в Базу данных анкетных данных Заемщика / Залогодателей / Поручителей / Гарантов для проведения проверки;
- 4) направление запроса в подразделение, ответственное за привлечение клиента на комплексное обслуживание;
- 5) предварительный контроль за соблюдением установленных лимитов риска с учетом изменений курсов валют, графиков выдачи и погашения кредитов, изменений лимитов кредитных линий, отлагательных условий;
- 6) направление (при необходимости) запроса в Центральный каталог кредитных историй о предоставлении информации о бюро кредитных историй, в котором хранится кредитная история Заемщика;
- 7) привлечение (при необходимости) других подразделений Банка к рассмотрению документов Заемщика / Поручителя / Залогодателя / Гаранта;
- 8) проверка бизнеса Заемщика – субъекта малого предпринимательства/ субъекта среднего предпринимательства в период рассмотрения

- кредитной заявки, с непосредственным выездом на место ведения бизнеса;
- 9) подготовка заключения (предварительного заключения руководству Банка и/или на Кредитный комитет) в установленные сроки;
 - 10) уведомление подразделения, осуществляющего расчетно-кассовое обслуживание, о планируемой выдаче кредита;
 - 11) оформление кредитной документации в соответствии с условиями, утвержденными решением Кредитного комитета;
 - 12) проверка наличия передаваемых в залог имущественных активов, условий хранения, соответствия данным бухгалтерского учета, а также отсутствия обременения по другим обязательствам;
 - 13) направление в подразделение учета кредитных операций сведений об организационно-правовой форме и форме собственности Заемщика, необходимых для последующего открытия ссудных счетов (не требуется, если информация внесена в Базу данных в составе анкетных данных Заемщика);
 - 14) внесение в Базу данных первичной информации по заключаемым кредитным договорам;
 - 15) передача служебной запиской оригиналов кредитной документации в подразделение сопровождения кредитных операций для их учета, хранения и направления в другие подразделения;
 - 16) передача в подразделение сопровождения кредитных операций копии карточки с образцами подписей и оттиска печати Заемщика и/или копии Доверенности на уполномоченное на привлечение кредитных средств лицо Заемщика с его подписью;
 - 17) получение от Заемщика Распоряжений на перечисление кредита;
 - 18) подготовка и передача подразделению сопровождения кредитных операций распоряжений на перечисление средств со ссудного счета на расчетный (текущий валютный, корреспондентский) счет Заемщика с приложением копий Распоряжений Заемщика на перечисление кредита;
 - 19) мониторинг целевого использования кредита: контроль над соответствием назначений платежей, указанных в платежных поручениях, денежных чеках или реестре платежей Заемщика;
 - 20) контроль за исполнением подразделением, осуществляющим расчетно-кассовое обслуживание, платежных поручений (в том числе в соответствии с реестром платежей Заемщика) по использованию предоставленного кредита;
 - 21) контроль за своевременностью и правильностью отражения кредитных операций (в т.ч. сумм обеспечений) на счетах бухгалтерского учета на основании выписок из лицевых счетов по кредиту;
 - 22) периодическая проверка наличия и сохранности предмета залога по Договору о предоставлении кредита;
 - 23) принятие своевременных мер к погашению проблемной и просроченной задолженности;

- 24) высвобождение обеспечения, в том числе при частичном погашении ссудной задолженности по кредиту / невозобновляемой кредитной линии или снижении лимита задолженности по возобновляемой кредитной линии;
- 25) прием от Заемщика уведомлений о намерении произвести частичное (полное) досрочное погашение обязательств;
- 26) формирование и ведение кредитного дела (досье), его закрытие и передача в архив. [8]

Подразделение учета кредитных операций

Обязанности подразделения учета кредитных операций:

- 1) осуществление последующего контроля операций, связанных с кредитованием юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- 2) открытие и закрытие ссудных счетов и других аналитических счетов по учету кредитных операций;
- 3) ведение лицевых счетов Заемщиков по предоставленным кредитам;
- 4) контроль за правильностью первичной информации и изменений, введенных в Базу данных на основании предоставленной кредитной документации;
- 5) своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета сумм предоставленных кредитов на основании распоряжения кредитующего подразделения и платежного поручения банка на перечисление кредита;
- 6) своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций по погашению кредита, по начислению и уплате процентов за пользование кредитом, по уплате иных платежей, предусмотренных условиями Договора;
- 7) контроль за своевременным поступлением средств в погашение задолженности по Договору о предоставлении кредита, правильностью расчетов сумм и валюты платежа и очередностью отнесения поступивших сумм по назначению;
- 8) своевременное отнесение на доходы сумм начисленных процентов по кредитам на основании распоряжения подразделения сопровождения кредитных операций;
- 9) своевременное отражение неуплаченных сумм на счетах просроченных ссуд и процентов на основании распоряжения подразделения сопровождения кредитных операций;
- 10) формирование выписок из лицевых счетов по кредиту;
- 11) осуществление ежедневной сверки остатков на счетах бухгалтерского учета и информации, внесенной в Базу данных;
- 12) формирование регистров налогового учета по кредитным операциям;
- 13) формирование отчетных форм по кредитному портфелю на основании данных бухгалтерского учета;
- 14) подготовка и предоставление информации, касающейся учета кредитных операций по запросам кредитующего подразделения, Заемщиков и внешних организаций. [8]

Юридическое подразделение

Обязанности юридического подразделения:

- 1) проверка правоспособности Заемщика / Залогодателей / Поручителей / Гарантов;
- 2) согласование кредитной документации, в том числе рекомендуемых форм;
- 3) консультирование подразделений Банка по юридическим вопросам. [8]

Подразделение безопасности

Обязанности подразделения безопасности:

- 1) проведение проверки в период рассмотрения заявки о кредитовании на предмет наличия негативной информации и подготовка соответствующего заключения относительно деятельности и деловой репутации Заемщика / Залогодателей / Поручителей / Гарантов;
- 2) участие в проверке бизнеса Заемщика – субъекта малого предпринимательства / субъекта среднего предпринимательства в период рассмотрения кредитной заявки с непосредственным выездом на место ведения бизнеса;
- 3) участие в проверке наличия передаваемых в залог имущественных активов, условий хранения, соответствия данным бухгалтерского учета, а также отсутствия обременения по другим обязательствам. [8]

Подразделение рисков

Главная функция этого отдела состоит в проведении независимой экспертизы рисков по кредитной сделке, включая согласование лимитной позиции. [8]

Подразделение, осуществляющее расчетно-кассовое обслуживание

Обязанности подразделения, осуществляющего расчетно-кассовое обслуживание:

- 1) проведение расходных операций по расчетному (текущему валютному) счету Заемщика за счет кредитных средств;
- 2) предоставление по запросу кредитующего подразделения сведений о счетах Заемщика (Поручителя), открытых в Банке (в том числе в других филиалах Банка – при наличии информации), а также копий договоров банковского счета, заключенных между Заемщиком (Поручителем) и данным подразделением. [8]

Подразделение, ответственное за привлечение клиента на комплексное обслуживание

Обязанности подразделения, ответственного за привлечение клиента на комплексное обслуживание (исполняются кредитующим подразделением в случае отсутствия в организационной структуре Банка выделенной клиентской службы для соответствующего сегмента кредитования):

- 1) проведение переговоров с Заемщиком и составление плана мероприятий по продаже ему дополнительных (в рамках отдельной кредитной сделки) банковских продуктов и услуг;
- 2) предоставление в кредитующее подразделение заключения о фактическом использовании клиентом продуктов и услуг Банка и возможных направлениях сотрудничества с Заемщиком;

- 3) мониторинг выполнения условий об использовании дополнительных (в рамках отдельной кредитной сделки) банковских продуктов и услуг. [8]

Подразделение, осуществляющее учет операций приема на хранение и выдачи предметов залога

Обязанности подразделения, осуществляющего учет операций приема на хранение и выдачи ценностей, предметов залога:

- 1) оформление первичных кассовых документов по приему на хранение и выдаче из подразделения, осуществляющего хранение ценностей, документарных ценных бумаг и/или драгоценных металлов, принятых в обеспечение обязательств по Договору о предоставлении кредита;
- 2) проверка полномочий лиц при выдаче драгоценных металлов из подразделения, осуществляющего хранение ценностей. [8]

2.2 Общие условия кредитования

Кредиты предоставляются резидентам Российской Федерации - юридическим лицам любой организационно-правовой формы и индивидуальным предпринимателям, заключившим с Банком договор банковского счета.

При кредитовании юридических лиц, зарегистрированных в форме *обществ с ограниченной ответственностью*, необходимо учитывать риски, связанные с возможностью выхода участника(ов) из общества и выплатой обществом действительной стоимости его (их) доли. С целью снижения указанных рисков в кредитную документацию необходимо включать пункт о праве Кредитора досрочно взыскать предоставленные кредитные ресурсы в случае выхода (или уменьшения доли) какого-либо из участников из Общества с ограниченной ответственностью. [8]

При рассмотрении вопроса о кредитовании субъекта малого / среднего предпринимательства обязательным условием является ознакомление с его бизнесом с непосредственным выездом представителя кредитующего подразделения совместно с представителем подразделения безопасности к Заемщику (на место ведения бизнеса). По результатам проверки бизнеса сотрудником кредитующего подразделения на основе финансовых и бухгалтерских документов составляются упрощенные формы баланса и отчета о прибылях и убытках. Результаты ознакомления с бизнесом субъекта малого / среднего предпринимательства отражаются в заключении кредитующего подразделения для рассмотрения на Кредитном комитете.

Решение о предоставлении кредита принимается Кредитным комитетом с учетом лимитов и ограничений, установленных ОАО «Сбербанк России». [8]

Сумма предоставляемых кредитных ресурсов, сроки и режим кредитования определяются исходя из анализа бизнес-плана, технико-экономического обоснования кредита, прогноза движения денежных средств (с учетом специфики деятельности Заемщика), финансового состояния Заемщика, особенностей кредитруемой сделки, потребностей Заемщика.

Кредиты предоставляются Банком в рублях и иностранной валюте. Кредиты предоставляются перечислением средств только на счета Заемщика, открытые в Банке. Кредиты в иностранной валюте могут предоставляться:

- заемщикам, получающим выручку (часть выручки) в иностранной валюте;
- заемщикам-импортерам, имеющим значительные объемы выручки в валюте Российской Федерации, обеспечивающие Заемщику обслуживание и погашение кредита с учетом прогнозируемой динамики курса иностранной валюты к валюте Российской Федерации;
- заемщикам – недропользователям;
- заемщикам, цены (тарифы) на продукцию (услуги) которых привязаны к изменению курса иностранной валюты;
- заемщикам, привлекающим кредиты на финансирование вложений, позволяющих в дальнейшем генерировать валютный доход. [8]

Кредиты предоставляются перечислением суммы кредита по платежному поручению Банка, подготовленному на основании Распоряжения Заемщика на перечисление кредита и распоряжения кредитующего подразделения на предоставление кредитных средств:

- в рублях – на расчетный счет Заемщика;
- в иностранной валюте – на текущий валютный счет Заемщика.
- при межбанковском кредитовании – на корреспондентский счета банка – Заемщика. [8]

Мониторинг целевого использования кредита осуществляется кредитующим подразделением. Сотрудник кредитующего подразделения контролирует соответствие назначений платежей, указанных в расчетных документах Заемщика, целям кредитования в соответствии с условиями кредитной документации, визирует платежные поручения, денежные чеки Заемщика (являющиеся основанием для списания / выдачи кредитных средств).

В случае если представленные Заемщиком расчетные документы не соответствуют реестру платежей, сотрудник подразделения, осуществляющего расчетно-кассовое обслуживание, в оперативном порядке информирует кредитующее подразделение. [8]

2.3 Режимы кредитования

Предоставление кредитных средств осуществляется:

- единовременным зачислением кредитных средств, т.е. предоставление кредита на основании Кредитного договора;
- открытием кредитной линии, в рамках которой Заемщик имеет право на получение и использование кредитных средств в течение определенного в договоре периода;
- кредитованием банковского счета Клиента-Заемщика (при недостаточности или отсутствии на нем денежных средств) и оплаты

расчетных документов Клиента-Заемщика – овердрафтное кредитование. [8]

Предоставление кредитных средств путем единовременного (разового) зачисления кредита на счет Заемщика осуществляется на основании Кредитного договора.

Погашение кредита, предоставленного в рамках Кредитного договора, осуществляется единовременно или по установленному графику.

Кредитные линии могут иметь возобновляемый и невозобновляемый режим. При *невозобновляемом* режиме кредитования возврат (полный или частичный) ранее предоставленных кредитных средств не увеличивает свободного остатка лимита кредитной линии. При *возобновляемом* режиме кредитования возврат (полный или частичный) ранее предоставленных кредитных средств увеличивает свободный остаток лимита кредитной линии. По кредитным линиям устанавливаются следующие лимиты:

Лимит выдачи – общая сумма предоставленных Заемщику кредитных средств в течение срока действия договора не превышает размер лимита, установленного договором.

Лимит задолженности – единовременная ссудная задолженность Заемщика в течение срока действия договора не превышает размер лимита, установленного договором. [8]

Невозобновляемой кредитной линией устанавливается *лимит выдачи*. Невозобновляемые кредитные линии могут предусматривать:

- перечисление кредитных средств по установленному графику (с установленным графиком выборки),
- свободный режим перечисления кредитных средств (со свободным режимом выборки).

Возобновляемой кредитной линией устанавливается *лимит задолженности*. Кроме того, возобновляемой кредитной линией могут быть установлены следующие ограничения:

- график увеличения/снижения лимита задолженности,
- установление лимита максимальной единовременной ссудной задолженности на определенный период,
- предоставление кредитных средств в рамках оформленного обеспечения,
- период доступности кредита, по истечению которого предоставление кредитных средств не осуществляется.

Кредитование путем открытия кредитной линии производится на основе следующих договоров:

- Договора об открытии невозобновляемой кредитной линии с установленным графиком перечисления кредитных средств;
- Договора об открытии невозобновляемой кредитной линии со свободным режимом перечисления кредитных средств;
- Договора об открытии возобновляемой кредитной линии.

2.4 Платежи по кредиту

Комитетом Сбербанка России по управлению активами и пассивами устанавливаются минимальные размеры процентных ставок для проведения операций кредитования юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Устанавливаемые Комитетом Сбербанка России по управлению активами и пассивами размеры процентных ставок дифференцированы в зависимости от сроков кредитования, видов операций кредитования и категорий заемщиков.

Процентная ставка по предоставляемым кредитам должна быть не ниже минимальной ставки, установленной Комитетом Сбербанка России по управлению активами и пассивами по соответствующим операциям кредитования и/или по соответствующим категориям заемщиков. [8]

По кредиту может быть установлена *переменная* процентная ставка в зависимости от следующих показателей или их комбинации:

- 1) поступлений на счета Заемщика, и/или Поручителя, и/или компаний, экономически и/или юридически связанных с Заемщиком;
- 2) доли кредитовых оборотов по счетам Заемщика и/или связанных компаний в Банке в общем объеме кредитовых оборотов по всем счетам указанных лиц;
- 3) среднедневных остатков по счетам Заемщика и/или связанных компаний в Банке;
- 4) количества торговых точек Заемщика и/или связанных компаний, в которых установлено оборудование Банка, предназначенное для осуществления расчетов при продаже товаров / предоставлении услуг держателям банковских карт. [8]

Переменная процентная ставка устанавливается на ежемесячной (ежеквартальной) основе. При этом, процентная ставка на очередной процентный период должна быть установлена не позднее даты начала данного процентного периода.

Уплата процентов за пользование кредитом производится юридическими лицами ежемесячно или ежеквартально; индивидуальными предпринимателями - ежемесячно.

При ежеквартальной уплате процентов Банк самостоятельно производит пересчет процентной ставки для ее приведения к квартальному базису по формуле: [8]

$$J = [(1 + i / 12)^3 - 1] * 4,$$

Где:

J - годовая процентная ставка при ежеквартальной уплате процентов, деленная на 100;

i - годовая процентная ставка при ежемесячной уплате процентов, деленная на 100.

2.5 Комиссионные платежи по кредиту

По предоставляемым Банком кредитам могут взиматься комиссионные платежи.

Плата за открытие кредитной линии (предоставление кредита) – является платой за рассмотрение кредитной заявки и оформление кредитной документации.

Если плата предусматривается Договором об открытии кредитной линии, ее название излагается как «плата за открытие кредитной линии», если плата предусматривается Кредитным договором, ее название излагается как «плата за предоставление кредита». [8]

Плата не является обязательной и может взиматься при использовании любого режима кредитования.

Плата за пользование лимитом кредитной линии - является платой за фондирование ресурсов.

Плата взимается обязательно при открытии возобновляемой кредитной линии или невозобновляемой кредитной линии со свободным режимом выборки. При этом, Банк может самостоятельно принять решение не взимать плату при кредитовании VIP-Заемщиков.

Плата устанавливается в процентах годовых от свободного остатка лимита кредитной линии, установленного Договором об открытии кредитной линии, и начисляется начиная с даты подписания Договора или даты открытия лимита кредитной линии (не включая эту дату) по дату полного погашения кредита (включительно).

Плата за обслуживание кредита – является платой за сопровождение кредита, в т.ч. за изменение условий кредитования, за внесение изменений и дополнений в Договор о предоставлении кредита и т.п.

Плата не является обязательной и может взиматься при использовании любого режима кредитования.

Плата за резервирование ресурсов – является платой за нарушение сроков выборки кредитных средств по Договорам о предоставлении кредита с установленными графиками выборки кредитных средств.

Условиями Кредитного договора или Договора об открытии невозобновляемой кредитной линии с установленным графиком выборки в обязательном порядке предусматривается плата за резервирование ресурсов в случае нарушения графика (даты) выборки кредита, установленного договором.

Плата устанавливается в процентах годовых от суммы невыбранного в срок кредита и начисляется начиная с даты плановой выборки кредита (не включая эту дату), до даты его фактической выборки (включительно), но не более периода доступности (если период доступности установлен Договором об открытии кредитной линии). [8]

Плата вносится периодически, целесообразно сроки внесения платы синхронизировать со сроками уплаты процентов по кредиту.

Плата за досрочный возврат кредита – является платой за досрочное погашение кредита (или его части).

Плата не является обязательной и может взиматься:

- при любом (полном или частичном) досрочном погашении кредита – только в рамках Кредитного договора или при открытии невозобновляемой кредитной линии либо
- в случае погашения Заемщиком кредита (полностью или частично) без предварительного письменного уведомления или с нарушением установленных Договором о предоставлении кредита сроков письменного уведомления о досрочном погашении кредита (или его части) – при использовании любого режима кредитования.

Плата не взимается при погашении кредита в соответствии с графиком, установленном в Договоре о предоставлении кредита.

Плата вносится одновременно с досрочным погашением кредита (или его части). [8]

Плата за неполное исполнение условий кредитного договора в части требований, предъявляемых к его обеспечению – является платой за невыполнение требований по страхованию заложенного имущества.

Размер комиссии и порядок ее уплаты устанавливаются Кредитным комитетом индивидуально при рассмотрении вопроса о выдаче кредита.

2.6 Обеспечение кредитов

Обязательным условием предоставления кредита является наличие обеспечения своевременного и полного исполнения обязательств Заемщиком по Договору о предоставлении кредита. В качестве обеспечения Банк принимает: [8]

- Драгоценные металлы и камни:
 - драгоценные металлы в стандартных и/или мерных слитках, соответствующие государственным и отраслевым стандартам Российской Федерации и международным стандартам качества,
 - драгоценные металлы как товары в обороте у субъектов добычи / производства драгоценных металлов, или использующих их в производстве, или производящих изделия из них;
 - драгоценные камни как товары в обороте у субъектов добычи / производства драгоценных камней, или использующих их в производстве, или производящих изделия из них.
- Ценные бумаги:
 - государственные федеральные ценные бумаги Российской Федерации (в т.ч. ценные бумаги Банка России);
 - долговые ценные бумаги субъектов Российской Федерации и муниципальных образований;
 - долговые ценные бумаги корпоративных эмитентов и банков, включая ОАО «Сбербанк России»;

- акции, включая акции ОАО «Сбербанк России»;
- депозитные сертификаты банков, включая ОАО «Сбербанк России»;
- векселя юридических лиц и банков, включая ОАО «Сбербанк России».
- Доли участия в уставном капитале обществ с ограниченной ответственностью.
- Гарантии и поручительства:
 - государственные гарантии Российской Федерации;
 - гарантии субъектов Российской Федерации или муниципальных образований;
 - гарантии банков-контрагентов;
 - поручительства платежеспособных предприятий и организаций;
 - поручительства физических лиц.
- Движимые имущественные активы:
 - транспортные средства;
 - машины и оборудование;
 - измерительные и регулирующие приборы и устройства;
 - вычислительная техника;
 - инструмент, производственный и хозяйственный инвентарь и принадлежности;
 - рабочий, продуктивный и племенной скот, животные на выращивании и откорме;
 - товарно-материальные ценности, в т.ч. запасы готовой продукции, товары, сырье, материалы, полуфабрикаты в обороте (переработке);
 - приобретаемое движимое имущество (оборудование, транспортные средства, товарно-материальные ценности).
- Недвижимые имущественные активы:
 - здания и сооружения, в т.ч. часть зданий / сооружений, нежилые помещения,
 - объекты незавершенного строительства (если права собственности на объект незавершенного строительства оформлены),
 - воздушные и морские суда,
 - суда внутреннего плавания,
 - квартиры и жилые дома,
 - земельные участки,
 - предприятия - как имущественные комплексы.
- Имущественные права (требования):
 - имущественные права по контракту (договору) на реализацию продукции или оказание услуг;
 - имущественные права по договору лизинга (используется в обязательном порядке при финансировании операций лизинга;

Эта работа после оплаты будет автоматически отправлена в Ваш аккаунт в ворде в течение 1 минуты

- имущественные права на строящиеся площади, имущественные права по договору аренды, залог права аренды земельного участка (данные виды обеспечения используются при финансировании строительных проектов).

Залогодателями, поручителями могут выступать:

- юридические лица - резиденты Российской Федерации;
- физические лица – граждане Российской Федерации.

Принимаемые Банком в обеспечение недвижимые имущественные активы должны быть зарегистрированы на территории Российской Федерации.

В качестве *дополнительного обеспечения* может использоваться залог ценных бумаг, долей участия в уставном капитале и другого имущества (находящегося на территории Российской Федерации), принадлежащих юридическим лицам – нерезидентам Российской Федерации, а также поручительства нерезидентов Российской Федерации.

2.7 Порядок предоставления кредита

Рассмотрение вопроса о предоставлении кредита осуществляется на основании заявки потенциального Заемщика на предоставление кредита, составленной в произвольной форме.

Кредитующее подразделение запрашивает необходимые для рассмотрения заявки документы, в т.ч. учредительные и правоустанавливающие документы, финансовые документы, документы по предлагаемому обеспечению, целевому использованию кредита, ТЭО, бизнес-план, прогноз движения денежных средств и другие. [8]

У Заемщика также может быть запрошена информация, хранящаяся в бюро кредитных историй, о кредитной истории в других банках.

В Базу данных вносятся анкетные данные Заемщика / Залогодателя / Поручителя / Гаранта, основная информация о параметрах рассматриваемой заявки на предоставление кредита.

Заявка на предоставление кредита рассматривается кредитующим подразделением совместно с другими подразделениями Банка: подразделением рисков, юридическим подразделением, подразделением безопасности и подразделением, ответственным за привлечение клиента на комплексное обслуживание, а также, при необходимости, с другими подразделениями. [8]

Сотрудник кредитующего подразделения анализирует и обобщает представленные потенциальным Заемщиком/Поручителем/Залогодателем/Гарантом и подразделениями Банка материалы и готовит заключение о возможности предоставления кредита.

При подготовке заключения кредитующее подразделение анализирует финансовое состояние и кредитоспособность Заемщика/Поручителя/Гаранта, финансовое состояние Залогодателя (на предмет отсутствия рисков банкротства Залогодателя), а также кредитующую сделку, в т.ч. бизнес-план

или технико-экономическое обоснование кредитуемой сделки, предлагаемое обеспечение.

Анализ финансового состояния включает:

- анализ бухгалтерской отчетности за прошедшие периоды для выявления тенденций в деятельности предприятия;
- анализ стоимости чистых активов в сравнении с размером уставного капитала;
- определение кредитоспособности (оценка финансового состояния).

Количественный анализ

Количественный анализ производится с учетом тенденций в изменении финансового состояния и факторов, влияющих на эти изменения.

С этой целью необходимо проанализировать динамику оценочных показателей, структуру статей баланса, качество активов, основные направления хозяйственно-финансовой политики предприятия.

При расчете показателей (коэффициентов) используется принцип осторожности, то есть пересчет статей актива баланса в сторону уменьшения на основании экспертной оценки.

Качественный анализ

Целью проведения качественного анализа является определение возможности, размера и условий предоставления кредита.

Качественный анализ основан на использовании информации, которая не может быть выражена в количественных показателях. Для проведения такого анализа используются сведения, представленные предприятием, подразделением безопасности, общедоступная информация о предприятии, размещаемая в сети Интернет и в средствах массовой информации и информация базы данных, а также аналитические материалы, подготавливаемые подразделением рисков и другими подразделениями Банка.

Заключительным этапом оценки кредитоспособности является определение рейтинга и класса кредитоспособности. [8]

2.8 Факторы, являющиеся основанием для отказа в предоставлении кредита

Факторы, являющиеся основанием для отказа в предоставлении кредита:

1. С даты государственной регистрации заемщика прошло менее 1 года, за исключением:

- изменения наименования и/или реорганизации;
- образования юридического лица на основании бизнеса индивидуального предпринимателя при условии сохранения контроля над бизнесом у одних и тех же физических лиц. Обязательным условием кредитования является оформление в качестве

дополнительного обеспечения поручительства акционера/ участника юридического лица на всю сумму обязательств по кредиту.

2. Наличие просроченной задолженности перед Банком.
3. Вынесение арбитражным судом определения/решения о введении в отношении потенциального Заемщика одной из процедур банкротства в соответствии с законодательством.
4. Заемщик находится в состоянии судебного процесса, который может существенно ухудшить его финансовое состояние.
5. Стабильная убыточность текущей деятельности заемщика на протяжении анализируемого периода.
6. Отсутствие деятельности у Заемщика на протяжении всего анализируемого периода или в каком-либо из кварталов анализируемого периода. Под отсутствием деятельности понимается отсутствие выручки от реализации или прочих доходов, связанных:
 - с предоставлением за плату во временное пользование (временное владение и пользование) активов,
 - с предоставлением за плату прав, возникающих из патентов на изобретения, промышленные образцы и других видов интеллектуальной собственности,
 - с участием в уставных капиталах других организаций (включая доходы по ценным бумагам).

Данное положение не распространяется:

- На предприятия оборонно-промышленного комплекса.
- На заемщиков, производящих товары (работы, услуги) с длительным производственным циклом.
- На заемщиков сезонных отраслей и видов деятельности.
- На сельскохозяйственных товаропроизводителей, у которых отсутствие деятельности возникло в результате воздействия климатических, погодных, иных природных явлений, вредителей растений, болезней растений и/или животных и т.п.
- На заемщиков, у которых отсутствие деятельности возникло в результате пожара, стихийных бедствий или других чрезвычайных ситуаций.

7. Отрицательная величина чистых активов на последнюю отчетную дату.

Данное положение не распространяется:

- На предприятия оборонно-промышленного комплекса.
- На заемщиков, реализующих инвестиционные (включая строительные) проекты.
- На заемщиков, производящих товары (работы, услуги) с длительным производственным циклом.
- На заемщиков сезонных отраслей и видов деятельности.
- На сельскохозяйственных товаропроизводителей, у которых отрицательная величина чистых активов сложилась в результате

воздействия климатических, погодных, иных природных явлений, вредителей растений, болезней растений или животных и т.п.

- На заемщиков, у которых отрицательная величина чистых активов сложилась в результате пожара, стихийных бедствий или других чрезвычайных ситуаций.

8. Наличие просроченной задолженности перед Банком со стороны следующих физических лиц, которые могут оказывать существенное влияние на деятельность Заемщика:

- конечного бенефициара бизнеса Заемщика,
- акционеров / участников Заемщика, владеющих пакетом акций / долей в уставном капитале Заемщика в размере более 20%;
- акционеров / участников юридических лиц, являющихся акционерами / участниками Заемщика и владеющих пакетом акций / долей в уставном капитале Заемщика в размере более 20%, владеющих пакетом акций / долей в уставном капитале данного юридического лица в размере более 20%.

При выявлении хотя бы одного из вышеперечисленных стоп-факторов кредит не может быть предоставлен. [8]

2.9 Бухгалтерский учет операций по кредитованию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Операции по выдаче и погашению кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям учитываются на балансовых счетах **441–454** в зависимости от организационно-правовой формы Заемщика. Счета второго порядка используются в зависимости от срока, на который выдается кредит. При определении сроков в расчет принимается фактическое календарное количество дней. [8]

Бухгалтерский учет начисленных процентов по кредитам юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям осуществляется на счете **47427** “Требования по получению процентов”

Бухгалтерский учет начисленных непополненных срочных/просроченных процентов по выданным кредитам, отнесенным к 4 или 5 категории качества, осуществляется на внебалансовом счете **91604** “Неполученные проценты по кредитам и прочим размещенным средствам (кроме межбанковских), предоставленным клиентам” по счету третьего порядка **01** “Неполученные проценты по кредитам, предоставленным юридическим лицам и предпринимателям без образования юридического лица”.

Полученные доходы и штрафы по кредитным операциям от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей учитываются на балансовом счете **70601** «Доходы».

Просроченная задолженность по основному долгу и процентам учитывается на следующих балансовых счетах:

- **45801.99 – 45813.99, 45814** “Просроченная задолженность по предоставленным кредитам и прочим размещенным средствам”; (счета второго порядка используются в зависимости от организационно-правовой формы Заемщика);
- **45901-45914** “Просроченные проценты по предоставленным кредитам и прочим размещенным средствам” (счета второго порядка используются в зависимости от организационно-правовой формы Заемщика). [8]

Сумма лимита невозобновляемой кредитной линии подлежит учету на внебалансовом счете **91316** “Неиспользованные кредитные линии по предоставлению кредитов”.

Сумма лимита возобновляемой кредитной линии подлежит учету на внебалансовом счете **91317** “Неиспользованные лимиты по предоставлению средств в виде “овердрафт” и “под лимит задолженности”

Сумма обеспечения по выданным кредитам учитывается на следующих внебалансовых счетах:

- **91311** “Ценные бумаги, принятые в обеспечение по размещенным средствам”;
- **91414** “Полученные гарантии и поручительства”;
- **91312** “Имущество, принятое в обеспечение по размещенным средствам, кроме ценных бумаг и драгоценных металлов”;
- **91313** “Драгоценные металлы, принятые в обеспечение по размещенным средствам”.

При осуществлении бухгалтерского учета операций по выдаче кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям и по погашению кредитов следует руководствоваться Положением Банка России № 54-П /11/. [8]

Эта работа после оплаты будет автоматически отправлена Вам по почте в előre в течение 1 минуты

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

3.1 Организационная структура управления

Октябрьское отделение Сбербанка располагает значительной ресурсной базой и квалифицированными кадрами. Им предоставляется весь спектр банковских услуг, как юридическим, так и физическим лицам, включая валютные операции. На его долю приходится 3,2 млрд. рублей, или 92% кредитных ресурсов района, 1735 млн. рублей, или 87% выдаваемых кредитов, 2496 млн. рублей, или 97% вкладов населения. [14]

В своей работе отделение ориентируется на внедрение новейших технологий, автоматизацию банковских процессов, повышение качества обслуживания клиентов. Оно входит в состав крупнейшей телекоммуникационной инфраструктуры Юго-Западного банка Сбербанка России, что обеспечивает высокую эффективность расчетной системы, дает возможность совершать платежные операции в режиме реального времени, использовать технологии дистанционного обслуживания «Клиент-Сбербанк» и возможности централизованной автоматизированной банковской системы (ЦАБС), вести электронный документооборот. Отделением Сбербанка используется также система внешнеторговых документарных операций, что является в настоящее время одним из действенных инструментов привлечения инвестиций.

Филиал подчиняется Юго-Западному банку Сбербанка России и непосредственно руководит работой подразделений системы Банка, расположенных на обслуживаемой им территории.

В таблице 1 представлена филиальная сеть Октябрьского отделения №5410.

Таблица 1

Филиалы Октябрьского отделения № 5410

№	Вид	Адрес ВСП
5410	ОСБ	п. Каменоломни, ул. Крупской, 57
5410/003	ОКВКУ ²	х. Киреевка, ул. Фрунзе, 7
5410/006	ОКВКУ	х. Красный Кут, ул. Калинина, 2
5410/007	ОКВКУ	п. Кадамовский, ул. Садовая, 1 "А"
5410/009	ОКВКУ	х. Керчик-Савров, ул. Советская, 38
5410/011	ОКВКУ	п. Верхнегрушевский, ул. Школьная, 11
5410/019	ОКВКУ	п. Нижнедонской, ул. Ленина, 17
5410/022	ОКВКУ	с. Алексеевка, ул. Ленина, 2
5410/031	ОКВКУ	п. Каменоломни, ул. Мокроусова, 1
5410/032	ОКВКУ	п. Каменоломни, пер. Шоссейный, 21
5410/033	ОКВКУ	п. Новозарянский, ул. Ленина, 1
5410/040	ОКВКУ	ст. Бессергеновская, ул. Советская, 28
5410/041	ОКВКУ	ст. Красноковская, ул. Советская, 41

Продолжение таблицы 1

1	2	3
5410/042	ДО-СФ ³	п. Персиановский, ул. Мира, 19
5410/043	ОКВКУ	ст. Кривянская, ул. Мостовая, 9
5410/045	ОКВКУ	ст. Заплавская, ул. Школьная, 6
5410/046	ОКВКУ	п. Новоперсиановка, ул. Советская, 23
5410/047	ОКВКУ	х. Новопавловка, ул. Центральная, 2
5410/048	ОКВКУ	х. Маркин, ул. Школьная, 50
5410/050	ОКВКУ	х. Красный Луч, ул. Центральная, 60
5410/051	ОКВКУ	п. Интернациональный, ул. Железнодорожная, 63
5410/053	ОКВКУ	п. Красногорняцкий, ул. Комарова, 19
5410/054	ДО-СФ	ст. Кривянская, ул. Школьная, 48
5410/055	ДО-СФ	п. Казачьи Лагери
5410/056	УДО ⁴	г. Шахты, ул. Шевченко, 121
5410/057	УДО	г. Шахты, ул. Советская, 233
5410/058	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Индустриальная, 3 "А"
5410/059	ДО-СФ	г. Шахты, пр. Победы Революции, 97
5410/060	ДО-СФ	г. Шахты, пер. Рыночный, 67 "А"
5410/061	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Парковая, 1 "А"
5410/062	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Ленина, 129
5410/063	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Чернокозова, 140
5410/064	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Ведомственная, 1 "А"
5410/065	ОКВКУ	г. Шахты, ул. Васюты, 123
5410/066	ДО-СФ	п. Майский, ул. Ленина, 3
5410/067	ДО-СФ	г. Шахты, пр. Ленинского Комсомола, 23
5410/068	ОКВКУ	п. Заловый, ул. Паустовского, 4
5410/069	ДО-СФ	г. Шахты, ул. Жукова, 10 "А"
5410/070	УДО	пгт Усть-Донецк, ул. Строителей, 75
5410/071	ДО-СФ	ст. Н-Кундрюченская, ул. Советская, 12
5410/072	ОКВКУ	х. Крымский, ул. Центральная, 59
5410/073	ОКВКУ	ст. Мелиховская, ул. Мерзлякова, 40 "А"
5410/074	ОКВКУ	х. Апаринский, ул. Комсомольская, 3
5410/075	ОКВКУ	х. Пухляковский, ул. Центральная, 31
5410/076	ОКВКУ	ст. Раздорская, ул. Ленина, 52
5410/077	ОКВКУ	пгт Аютинский, ул. Почтовая, 1

Примечание: 1- Отделение Сбербанка; 2 – Операционная касса вне кассового узла; 3- специализированный по обслуживанию физических лиц дополнительный офис; 4- универсальный дополнительный офис.

Банк как любое другое предприятие имеет определенный аппарат управления. На его структуру оказывает влияние, прежде всего, характер банковской деятельности. Поскольку банк является предприятием, то построение аппарата его управления, с одной стороны, содержит некоторые

общие черты, характерные для всех предприятий, занятых производством определенного продукта. У банка как у любого другого предприятия есть своя дирекция, свои руководящие и исполняющие подразделения, бухгалтерия, кадровая служба и др. [1]

Вместе с тем банк является особым предприятием, он выступает как денежно-кредитный институт, поэтому структура аппарата его управления несет на себе отпечаток той специфической деятельности, которую он совершает.

Структура банка определяется задачами экономии затрат, необходимости загрузки банковского персонала. Банк является коммерческим предприятием, он работает в интересах получения прибыли.

Отношения филиала с клиентами строятся на основе договоров, заключаемых в порядке и на условиях, установленных Банком, с обязательным использованием типовых форм договоров, утвержденных Банком, в соответствии с законодательством Российской Федерации. [1]

Процентные ставки по кредитам, вкладам (депозитам) и плата за услуги, оказываемые клиентам филиала, определяются Банком в порядке, им установленном, с соблюдением требований действующего законодательства.

Ответственность по обязательствам перед клиентами, вытекающим из деятельности филиала, несет Банк. При этом списание денежных средств по обязательствам, вытекающим из сделок, заключенных филиалом, осуществляется с корреспондентского субсчета филиала. В случае их недостаточности списание производится с корреспондентского счета Банка.

Структурными подразделениями Сберегательного банка являются территориальные банки, в состав которых входят отделения.

Функции отделений заключаются в следующем: [6]

- управление бухгалтерского учета и отчетности: обеспечивает контроль за использованием собственных и привлеченных ресурсов и управление ими, контроль за наличием и движением имущества банка и прочих материальных ценностей, формирование полной и достоверной информации о состоянии расчетов, ценных бумаг, обязательств, финансовых результатов, резервов;
- территориальный расчетный центр, задачей которого является ведение счетов отделений и обеспечение проведения расчетных операций, в т.ч. внутрибанковских;
- экономическое управление, выполняющее функции систематизации и обобщения экономической информации в целом по территориальному банку, анализа экономических нормативов деятельности банка, анализа финансово-хозяйственной деятельности, выявляет причины, влияющие на прибыль, и разрабатывает предложения по ее увеличению, изучает эффективность совершаемых операций и оказываемых услуг;
- управление кредитования, собирает и обобщает информацию о выданных кредитах в целом по территориальному банку, готовит представление и осуществляет выдачу кредитов по решению Кредитного

комитета, контролирует использование и возврат кредитов;

- контрольно-ревизионное управление, осуществляет внутренний контроль за деятельностью других подразделений банка, путем проведения документарных ревизий;

- юридическое управление, обеспечивает правовое обеспечение деятельности банка в целом и каждого отдельного подразделения;

- управление вкладов и расчетов, проводит аналитическую работу по сбору, обобщению, систематизации и координации работы по обслуживанию клиентов банка, как юридических, так и физических лиц;

- валютное управление, собирает, систематизирует и организует работу по операциям с иностранной валютой, осуществляет методологическую работу;

- управление информатики и автоматизации банковских работ, проводит работы по обеспечению средствами связи, автоматизации, электронно-вычислительной техникой, организует работу по программному обеспечению и расчетам по банковским операциям, внедрению новых технологий и услуг с использованием средств вычислительной техники;

- управление безопасности, обеспечивает внутреннюю, информационную и общую безопасность деятельности банка;

- управление инкассации и кассового хозяйства, занимается сбором, доставкой и сопровождением денежных средств при перемещении их между различными подразделениями банка и вне банковских подразделений, осуществляет сбор и систематизацию информации о движении денежных средств в целом по банку, ведет методологическую работу;

- управление по работе с персоналом;

- операционное управление, занимает особое место среди подразделений территориального банка, выполняя функции по предоставлению реальных банковских услуг юридическим и физическим лицам, в то же время является базовым для осуществления функций большинства ранее рассмотренных управлений и отработки методологии проведения банковских операций в системе Сбербанка.

Отдельно необходимо рассмотреть операции, которые выполняет Октябрьское отделение: [6]

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);

- размещение указанных выше привлеченных средств от своего имени и за свой счет;

- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление расчетов по поручению клиентов, в том числе банков-корреспондентов;

- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и осуществление кассового обслуживания физических и юридических лиц;

- покупка и продажа иностранной валюты в наличной и безналичной

формах;

- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлы;
- выдача банковских гарантий;
- осуществление переводов денежных средств по поручениям физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Кроме этого банк осуществляет следующие сделки:

- выдает поручительства за третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретает права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- осуществляет доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществляет операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставляет в аренду физическим и юридическим лицам специальные помещения или находящиеся в них сейфы для хранения документов и ценностей;
- оказывает брокерские, консультационные и информационные услуги.

Все перечисленные банковские операции и сделки осуществляются в рублях и в иностранной валюте.

3.2 Характеристика оказываемых услуг и их потребителей

Октябрьское отделение № 5410 СБ РФ включает в себя ряд отделов, из которых я была направлена в *Отдел продаж корпоративным клиентам*. Этот отдел занимается предоставлением кредитов и кредитных программ для юридических лиц.

Для получения кредита заемщик предоставляет в банк следующие документы: [137]

1) для граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, либо частной практикой, либо имеющих иной источник доходов, разрешенный законодательством:

- свидетельство ПБОЮЛ о регистрации в Едином государственной реестре индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП) или лицензию частного нотариуса, или удостоверение адвоката (предъявляются);
- подлинник или нотариально удостоверенную копию разрешения (лицензии) на занятие отдельными видами деятельности, если они подлежат лицензированию в соответствии с действующим законодательством;
- налоговую декларацию;
- справку по форме 2 НДФЛ (для физических лиц, уплату налогов за которых осуществляют налоговые агенты);
- книгу учета доходов и расходов;

- документы по предоставляемому залогу;
- при необходимости кредитный инспектор может запросить иные документы.

Необходимый пакет документов на получение кредита или банковской гарантии для корпоративных клиентов:

- заявление клиента на получение кредита или банковской гарантии;
- основные сведения о заемщике;
- анкета для заемщика, залогодателя, поручителя;
- правоустанавливающие документы клиента (устав, учредительный договор, лицензии – при необходимости, карточка с образцами подписей и оттиска печати и т.п.) и документы, подтверждающие полномочия должностных лиц, указанных в карточке с образцами подписей и оттиска печати (протоколы об избрании, приказы о назначении и т. п.);
- свидетельство клиента о постановке на учет в ФНС;
- финансовая отчетность клиента (в т.ч. бухгалтерские балансы, расшифровки отдельных балансовых счетов, отчеты о прибылях и убытках, расшифровки предоставленных залогов или поручительств, в т.ч. за других лиц);
- справка ФНС об отсутствии просроченной задолженности по налогам и сборам и об открытых счетах в других банках;
- справки других банков об оборотах по счету клиента;
- обоснование суммы и срока кредитования с обязательным указанием источников погашения кредита;
- документы по предлагаемому обеспечению: перечень предлагаемого в залог имущества, подтверждение права собственности и наличия этого имущества;
- документы по целевому использованию кредита или гарантии (кроме овердрафтного кредита): договоры на поставку, договоры купли - продажи, тендерная документация – для получения тендерной банковской гарантии и т.п.

Позитивная оценка субъекта и объекта, качества обеспечения кредита дают основу для заключения кредитного договора. [2]

Кредитный договор, заключенный между банком (кредитором) и заемщиком, определяет правовые и экономические условия кредитной сделки.

Кредитный договор является юридическим документом, все пункты которого обязательны для выполнения сторонами, его заключившими.

Как юридический документ кредитный договор регулирует между сторонами весь комплекс вопросов по данной кредитной сделке. В кредитном договоре фиксируются: наименования сторон, период действия договора, предмет и условия кредитной сделки, права и обязанности сторон, правовые гарантии выполнения этих обязательств. К таким правовым гарантиям следует отнести: указание на юридическую форму заемщика, способы обеспечения возвратности кредита (залог, гарантии, поручительства

и т.д.), санкции за нарушение какой-либо стороной своих обязательств, случаи расторжения кредитного договора. [2]

Для финансово устойчивых предприятий, являющихся первоклассными клиентами банка, юридическое закрепление в кредитном договоре погашения ссуд за счет поступающей выручки представляется вполне достаточной. В этом случае складываются сугубо доверительные отношения между банком и заемщиком, предполагающие выполнение заемщиком своих обязательств по погашению ссуд без предоставления каких-либо дополнительных гарантий.

Чаще на практике складывается ситуация, когда возникает определенный риск несвоевременного поступления выручки.

Во всех этих случаях возникает необходимость иметь дополнительные гарантии возврата кредита, что требует изыскания вторичных источников. К их числу относятся: залог имущества и прав, уступка требований и прав, гарантии и поручительства, страхование. [3]

Кредиты, которые предоставляет Отдел продаж корпоративным клиентам, делятся на 6 видов:

1) Кредит «Бизнес-Оборот»

Необходим, если юридическое лицо планирует пополнить оборотный капитал для осуществления текущей деятельности своей компании или расширения бизнеса. Данный кредит предоставляется индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям с годовой выручкой не более 400 млн. рублей.

В рамках кредита предприятие может:

- ✓ приобретать сырье и полуфабрикаты для производства;
- ✓ пополнять товарные запасы;
- ✓ осуществлять текущие расходы на бизнес.

Кредит «Бизнес-Оборот» - это:

- ✓ возможность предоставления денежных средств только под залог товарно-материальных запасов;
- ✓ возможность выдачи частично необеспеченных кредитов;
- ✓ увеличенные сроки кредитования;
- ✓ различные варианты форм кредитования.

Возможны следующие виды обеспечения для получения кредита:

- _ транспортные средства;
- _ оборудование;
- _ товарно-материальные ценности;
- _ объекты недвижимости;
- _ ценные бумаги;
- _ поручительство собственников бизнеса;
- _ гарантии субъектов РФ или муниципальных образований;
- _ поручительство фондов поддержки малого бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 400 млн. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании должен быть:

- _ не менее 3 месяцев – для торговли;
- _ не менее 6 месяцев – для остальных видов деятельности, кроме сезонных;
- _ не менее 12 месяцев – для сезонных видов деятельности.

2) Кредит «Бизнес-Недвижимость»

Необходим, если требуется площадь для ведения бизнеса. Данный кредит предоставляется индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям с годовой выручкой не более 400 млн. рублей.

В рамках кредита предприятие может приобретать:

- ✓ офисные помещения;
- ✓ производственные помещения;
- ✓ складские помещения;
- ✓ торговые площади;
- ✓ рестораны и другие объекты общественного питания;
- ✓ объекты гостиничного бизнеса
- ✓ другие виды коммерческой недвижимости.

Кредит «Бизнес-Недвижимость» - это:

- ✓ финансирование под залог приобретаемого объекта недвижимости;
- ✓ увеличенные сроки кредитования;
- ✓ возможность приобретения строящихся объектов недвижимости.

Возможны следующие виды обеспечения для получения кредита:

- _ приобретаемый объект недвижимости;
- _ поручительство собственников бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 400 млн. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании должен быть:
 - _ не менее 6 месяцев – для остальных видов деятельности, кроме сезонных;
 - _ не менее 12 месяцев – для сезонных видов деятельности.

3) Кредит «Госзаказ»

Предназначен для получения денежных средств с целью выполнения государственных или муниципальных контрактов на поставку товаров, выполнение работ для государственных или муниципальных нужд.

В рамках кредита предприятие может:

- ✓ пополнить оборотные средства для исполнения государственного контракта;
- ✓ рефинансировать затраты, понесенные при реализации государственного контракта.

Кредит «Госзаказ» - это:

- ✓ предоставление денежных средств под залог имущественных прав по контракту;
- ✓ график погашения основного долга с учетом поступлений от заказчика по контракту;

- ✓ финансирование как новых, так и действующих государственных контрактов.

Возможны следующие виды обеспечения для получения кредита:

_зalog имущественных прав по контракту;

_поручительство собственников бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 1 млрд. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании не менее 12 месяцев.

4) Кредит «Бизнес-Рента»

Предоставляется на любые бизнес-цели компаниям, осуществляющим сдачу коммерческой недвижимости в аренду. Данный кредит предоставляется индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям с годовой выручкой не более 400 млн. рублей.

Кредит «Бизнес-Рента» - это:

- ✓ финансирование под залог имеющегося в собственности приобретаемого объекта недвижимости;
- ✓ увеличенные сроки кредитования;
- ✓ учет специфики хозяйственной деятельности клиента при принятии решения о кредитовании.

Возможны следующие виды обеспечения для получения кредита:

_находящийся в собственности объект недвижимости;

_поручительство собственников бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 400 млн. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании не менее 6 месяцев;
- ✓ бизнес компании - предоставление услуг по сдаче в аренду объектов коммерческой недвижимости.

5) Кредит «Доверие»

Необходим, если требуется профинансировать любые текущие потребности бизнеса. Данный кредит предоставляется индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям с годовой выручкой не более 400 млн. рублей.

Кредит «Доверие» - это:

- ✓ свобода в выборе целей расходования денежных средств: отсутствие требования по подтверждению целей кредитования;
- ✓ предоставление кредита без залога;
- ✓ увеличенные сроки кредитования;
- ✓ поручительство одного собственника бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 400 млн. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании должен быть:
 - _не менее 3 месяцев – для торговли;

не менее 6 месяцев – для остальных видов деятельности, кроме сезонных;

не менее 12 месяцев – для сезонных видов деятельности.

б) Программа кредитования «ГАЗ»

Используется, если компания планирует приобрести транспортное средство для использования в бизнесе. Данный кредит предоставляется индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям с годовой выручкой не более 25 млн. рублей.

В рамках программы кредитования «ГАЗ» предприятие может приобрести:

- ✓ грузовой автотранспорт марки «ГАЗ»;
- ✓ легкий коммерческий автотранспорт марки «ГАЗ».

Программа кредитования «ГАЗ» - это:

- ✓ финансирование под залог приобретаемых транспортных средств;
- ✓ участие в партнерской программе Банка;
- ✓ увеличенные сроки кредитования;
- ✓ возможность включения в стоимость транспортного средства:
 - стоимости дополнительного оборудования;
 - стоимости страховки приобретаемого транспортного средства;
- ✓ возможность кредитования на приобретение транспортного средства по схеме «trade-in».

Возможны следующие виды обеспечения для получения кредита:

- приобретаемый транспорт;
- поручительство собственников бизнеса.

Базовые требования для получения кредита таковы:

- ✓ компания должна быть резидентом РФ;
- ✓ годовая выручка компании не более 25 млн. руб.;
- ✓ срок ведения деятельности компании должен быть:
 - не менее 6 месяцев – для остальных видов деятельности, кроме сезонных;
 - не менее 12 месяцев – для сезонных видов деятельности.

Во всех случаях существует три шага при оформлении кредита:

Шаг 1. Юридическое лицо должно обратиться в отделение Банка, обслуживающее юридических лиц. Специалист банка назначит встречу, ознакомит со списком требуемых для получения кредита документов и ответит на все вопросы.

Шаг 2. На встрече совместно со специалистом Банка заполняется анкета на получение кредита, передается требуемый пакет документов кредитору. Кроме того, стороны договариваются о времени посещения специалистом Банка бизнеса кредитуемой компании.

Шаг 3. Банк проводит анализ финансово-хозяйственной деятельности бизнеса компании и принимает решение о предоставлении кредита.

Основные потребители кредитных ресурсов это индивидуальные предприниматели, малые предприятия с доходом до 400 млн. руб. в год, малые предприятия с доходом до 25 млн. руб. в год и компании с доходом до

1 млрд. руб. в год. Структура оказанных услуг по потребителям представлена на рисунке 2.



Рис.2. Структура оказанных услуг по потребителям

В отделе продаж корпоративным клиентам предлагают следующие виды кредитов: кредит «Бизнес-недвижимость», кредит «Госзаказ», кредит «Бизнес-рента», кредит «Доверие», кредит «Бизнес-оборот», программа кредитования «Газ».

Структура оказанных услуг по видам кредитов представлена на рисунке 3.



Рис.3. Структура оказанных услуг по видам кредитов

Сотрудники отдела продаж корпоративным клиентам награждались грамотами и дипломами за участие в научно-практических конференциях и

за высокий профессионализм и активное участие в сфере кредитования юридических лиц.

3.3 Маркетинговая деятельность

Банковский маркетинг – система управления и организации деятельности банка, направленная на получение прибыли в результате сбыта производимых банковских продуктов и услуг, всесторонне учитывающая происходящие на рынке процессы.

Целью маркетинговой политики банка, кроме роста получаемой прибыли является привлечение клиентуры, расширение сферы действия своих услуг, завоевание рынка. [3]

В качестве составляющих банковского маркетинга можно выделить: сбор информации, необходимой для познания рынка; изучение услуг и определение их цен (услуга-цена); организацию сбыта услуг.

Цель сбора информации – определение освоенного и потенциального рынков коммерческого банка, изучение потребностей и ожиданий этих рынков.

Банки по роду своей деятельности выступают в качестве продавцов на различных рынках банковских услуг, которые весьма неоднородны и включают в себя множество сегментов, их количество зависит от избранного критерия сегментации: рода или вида банковских услуг, клиентурного, географического, демографического, психокультурного, поведенческого признаков. [3]

Вторая составляющая банковского маркетинга (услуга – цена), - изучение характера продаваемых услуг и их цены, для определения которой надо знать закономерности ее формирования на рынке, имеющие свои особенности в зависимости от вида банковских услуг.

В основе спроса на банковскую продукцию лежит необходимость, имеющая либо материальную, либо психогенную природу. Необходимость формирует потребности и определяет мотивацию приобретения продукции. Характер действий мотивированного потребителя зависит от субъективной оценки им полезности услуги. Значимыми на момент приобретения банковской продукции могут оказаться не столько объективно важные свойства продукции, сколько ее так называемые характерные свойства, связанные с текущей ситуацией и спецификой мышления потребителя.

Особенности маркетинга в банковской сфере обусловлены, прежде всего, спецификой банковской продукции. Под этим термином подразумевается любая услуга или операция, совершаемая банком. Если раньше банк предлагал вкладчикам и заемщикам стандартный набор банковских продуктов, то сейчас он вынужден постоянно разрабатывать их новые виды, адресованные конкретным клиентам – крупным фирмам, мелким предприятиям, отдельным категориям физических лиц и т.д. Единственным критерием в работе банка становятся реальные потребности

клиента. Если на данную банковскую услугу нет спроса, то ее вообще не следует предлагать. [3]

Характерной особенностью банковских услуг является относительно большая продолжительность во времени. На практике это отражается на умении менеджеров банка устойчиво сотрудничать с клиентами, устанавливать, поддерживать партнерские, доверительные отношения.

Третья составляющая маркетинга - изучение условий сбыта услуг. К их числу относятся: решение о выгодном размещении отделений и филиалов банка, выбор типа кредитного учреждения, внутреннее устройство банка, обязанности персонала и т.д.

Маркетинг лежит в основе работы всех подразделений банка. Мозговой центр маркетинга – коммерческий отдел или отдел планирования. Он занимается непосредственно изучением рынка, сбором информации, ее анализом, разработкой стратегии освоения рынка.

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

Клиенты Сбербанка

Сбербанк России видит своих клиентов среди всех групп населения страны, предприятий любой формы собственности во всех отраслях народного хозяйства, кредитных организаций и других финансовых учреждений, институтов государственного управления. Сбербанк остается социально ориентированным и учитывает это в работе с клиентами. [13]

С каждым клиентом Сбербанк России стремится к установлению долгосрочных партнерских отношений. С этой целью Сбербанк прогнозирует развитие потребностей клиентов, появление новых направлений банковского бизнеса, проводит маркетинговые исследования, разрабатывает и предлагает полный спектр банковских продуктов и услуг.

Маркетинг предполагает использование различных методов стимулирования продаж. Последней разработкой в области привлечения клиентов является «Сбербанк Онлайн». [13]

Сбербанк Онлайн – это автоматизированная система обслуживания клиентов Сбербанка России через Интернет. С помощью Сбербанк Онлайн клиент может управлять своими счетами и совершать операции через сеть Интернет.

Данная система является безопасной, так как предусматривает защиту от мошеннических действий и определяет правила, которыми должен пользоваться клиент, чтобы сделать услуги безопасными и свести риски мошенничества к минимуму.

Клиентам «Отдела продаж корпоративным клиентам» будет особенно интересна услуга Информация о кредитах, которую предоставляет Сбербанк Онлайн.

Для получения информации о кредитах клиент должен выбрать:

- пункт меню «Информация о кредитах» на вкладке «МОИ СЧЕТА И ВКЛАДЫ»;
- пункты меню «Платежи» и «Оплата кредита» на вкладке «МОИ БАНКОВСКИЕ КАРТЫ»;
- или перейти на вкладку «МОИ КРЕДИТЫ».

Клиенту будет отображена информация о взятых кредитах, а также кредитах, по которым он является поручителем, залогодателем или созаемщиком, полученных в том территориальном банке Сбербанка России, который был выбран им в личном профиле.

Для того чтобы запросить остаток задолженности по кредиту необходимо кликнуть один раз левой кнопкой мыши в графе «Кредитный договор» по строке с данными о кредите. В открывшейся экранной форме кликнуть один раз левой кнопкой мыши по кнопке «Запросить задолженность». Окно с информацией об остатке задолженности по кредиту представлено на рисунке 4. [13]

Информация об остатке задолженности по кредиту

Задолженность по кредиту на дату: 28.12.2009

Запросить задолженность | Оплатить кредит

Задолженность на 28.12.2009 по кредитному договору №133346 от 20.08.2009 (910 000,00 RUR)

Кредит выдан в ОСБ	СБ РФ N 7970 ВЕРНАДСКОЕ Г. МОСКВА
Номер ссудного счета	45507 610 2 381 80000689
Дата окончания договора	20.08.2014
Заемщик	Антилопов Виталий Витальевич
Способ погашения	Дифференцированный
Общая сумма задолженности по кредиту <small>(сумма, которую нужно заплатить на указанную дату для полного погашения кредита)</small>	795 134,51 RUR
Рекомендуемая сумма платежа	8 691,29 RUR
В том числе:	
Срочные проценты	8 691,29 RUR

Оплатить кредит | Осмотреть детальное госу-чение

Рис. 4. Информация об остатке задолженности по кредиту

Для запроса задолженности на конкретную дату необходимо в поле «Задолженность по кредиту на дату» установить необходимую дату и кликнуть один раз левой кнопкой мыши по кнопке «Запросить задолженность».

Для того чтобы погасить кредит нужно нажать один раз левой кнопкой мыши на кнопку «Оплатить кредит» (рисунок 5)

В открывшемся окне клиент должен выбрать свой Счет или карту списания для оплаты кредита и выбрать сумму, которую он хочет оплатить:

- Оплатить в объеме рекомендуемой суммы платежа
- Оплатить другую сумму

Оплачивать кредит можно в рублях, долларах или евро.

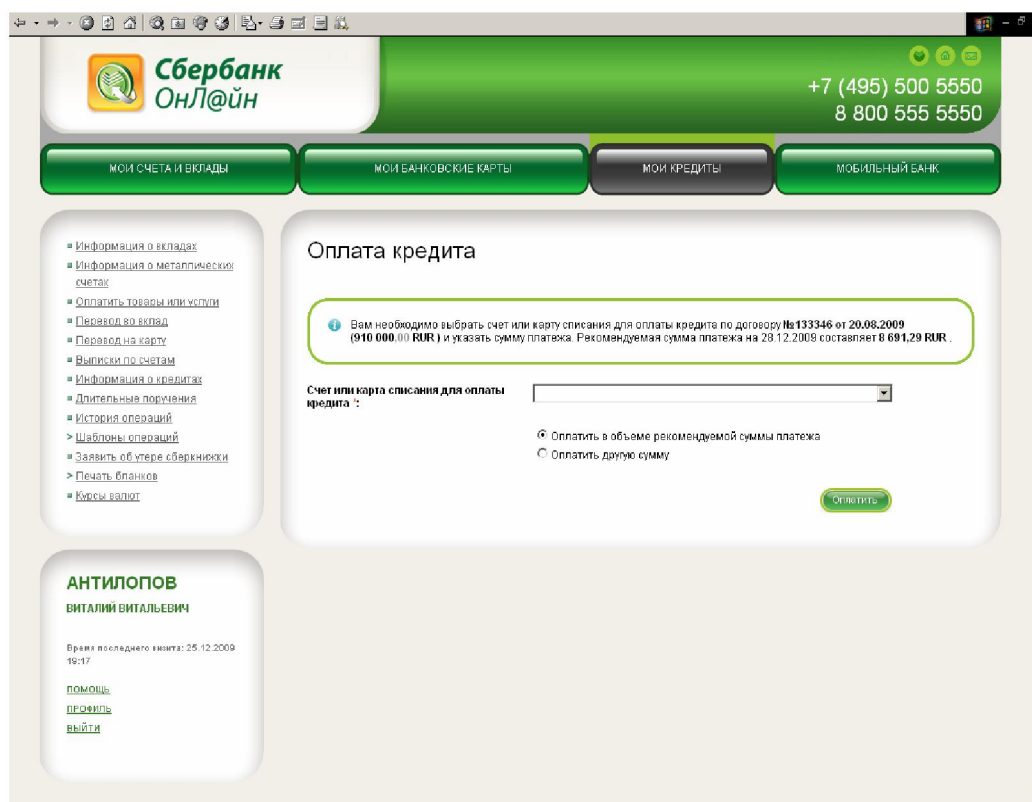


рис. 5. Оплата кредита

Кроме того, клиент может оформить длительное поручение для автоматического погашения кредита с дифференцированным способом погашения со счета вклада и карты. Для этого нужно нажать кнопку «Оформить длительное поручение» и ввести необходимые параметры.

Таким образом, такая система является мощным механизмом для привлечения клиентов, так как позволяет управлять кредитом на расстоянии и в удобное для клиента время. [13]

Политика и структура продаж банковских продуктов и услуг

Основными направлениями политики продажи банковских продуктов и услуг являются:

А. Обеспечение потребностей массовой клиентуры в сбережении, накоплении и заимствовании средств, проведении расчетов, ведении 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 Сбербанка и замещение неэффективных продуктов и услуг, не пользующихся устойчивым спросом.

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

Данный подход предполагает:

_ предложение клиенту специально разработанных индивидуальных схем и технологий, обеспечивающих развитие и оптимизацию бизнеса клиента, страхование его рисков;

_ закрепление за клиентом персональных менеджеров, обладающих необходимым уровнем полномочий, предоставление клиентам технологических и информационных возможностей Сбербанка, широкого спектра консультационных услуг;

_ проведение гибкой тарифной политики индивидуального обслуживания.

Каждое из предложенных направлений предполагает высокое качество продуктов и услуг, их постоянный мониторинг, повышение уровня сервиса за счет оптимизации банковских процедур и роста культуры обслуживания, системную разработку новых банковских продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей клиента. [3]

Ценовая политика

Сбербанк проводит процентную и тарифную политику, исходя из рентабельности операций и оценки рыночных условий. Значительные объемы продаваемых продуктов и предоставляемых услуг снижают себестоимость отдельных операций и тем самым обеспечивают наиболее конкурентные цены для клиентов Сбербанка. [13]

Ценовая политика Сбербанка отражает как региональные различия, так и особенности проводимых операций с основными категориями клиентов. При оказании комплексных услуг Сбербанк учитывает эффективность взаимодействия с клиентом по общему финансовому результату. Сбербанк сохраняет социально-ориентированную процентную политику, в первую очередь, на рынке привлечения средств населения.

Огромное значение уделяется и рекламной политике. Сбербанк разработал системные подходы к рекламной политике, сделав ее эффективным инструментом формирования клиентской базы. Каждое конкурентное преимущество Сбербанка, каждый новый продукт, предлагаемый к продаже, должны быть известны и понятны клиентам, легко сравнимы и выгодно отличаться от предложений конкурентов. Лозунг

Сбербанка «Всегда рядом» показывает заинтересованность банка в долгосрочном сотрудничестве с клиентом.

Реализуя принцип прозрачности, Сбербанк постоянно расширяет сотрудничество со средствами массовой информации по распространению достоверной информации. Существенно возрастает объем представляемой информации в Интернете.

Сбербанк рассматривает данное направление работы как основной источник обеспечения стабильного роста непроцентной составляющей в своих доходах, дополнительный резерв стабильности и устойчивости в случае значительных колебаний рыночных процентных ставок.

3.4 Безопасность жизнедеятельности и охрана труда

Отдел (Сектор) безопасности является самостоятельным структурным подразделением аппарата ОСБ № 5410. В своей деятельности Отдел (Сектор) руководствуется законами, иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации, Уставом Сбербанка России, решениями органов управления Сбербанка России, нормативными и распорядительными документами Сбербанка России и Положением об отделе безопасности. [10]

В состав Отдела безопасности входят следующие структурные подразделения:

- Сектор экономической безопасности (СЭБ);
- Сектор защиты информационных технологий (СЗИТ);
- Сектор/группа финансового мониторинга (СФМ);
- Сектор технических средств защиты (СТСЗ);
- Сектор охраны (СО).

Основными задачами Отдела безопасности являются:

- 1) Обеспечение экономической безопасности;
- 2) Обеспечение информационной безопасности;
- 3) Реализация требований Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ в Сбербанке России;
- 4) Обеспечение безопасности всех отделений с использованием технических средств и организация охраны;
- 5) Выявление, пресечение и профилактика действий персонала, несущих угрозы финансово-экономической, информационно-технической, репутационной и физической безопасности.

Основные функции Отдела безопасности: [10]

В части обеспечения экономической безопасности

- рассмотрение кредитных заявок, участие в работе с заложенным имуществом;
- проведение проверок на предмет наличия негативной информации относительно деятельности и деловой репутации потенциальных

заемщиков (юридических лиц), поручителей, гарантов, залогодателей, контрагентов и их руководителей. Подготовка заключений по результатам проверки;

- организация сбора, накопления, анализа и автоматизированной обработки информации по вопросам обеспечения экономической безопасности ОСБ;
- розыск имущества и денежных средств должников ОСБ;
- работа по розыску скрывающихся клиентов банка;
- подготовка предложений о включении/исключении юридических и физических лиц в «Список заемщиков Сбербанка России, негативно зарекомендовавших себя при выполнении договорных обязательств»;
- участие в проверках наличия и сохранности залогового имущества по кредитам, выданным юридическим и физическим лицам;
- работа по получению упреждающей информации об угрозах экономическим интересам Банка и принятию мер по недопущению их реализации;
- работа по предупреждению и пресечению мошеннических операций с финансовыми инструментами Банка;
- розыск лиц, уклоняющихся от погашения задолженности;
- работа со списками утраченных (похищенных) и поддельных ценных бумаг Банка;
- ведение СТОП-ЛИСТОВ юридических и физических лиц, ПБОЮЛ, оказание услуг которым признано нецелесообразным;
- обеспечение взаимодействия с правоохранительными органами по вопросам, связанным с преступлениями, направленными на причинение экономического ущерба Банку, оказания содействия в проведении следственных действий.

В части обеспечения внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [10]

- мониторинг функционирования системы внутреннего контроля отделения по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма;
- консультация сотрудников отделения, относительно соответствия конкретной операции (сделки) или ее части требованиям нормативно-правовых актов в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.
- организация работы, направленной на выявление и пресечение сомнительных операций клиентов;
- подготовка информации на запросы уполномоченных органов в пределах своей компетенции;
- организация обучения сотрудников отделений по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных

преступным путём, и финансированию терроризма, исходя из их служебных обязанностей;

- доведение до подразделений по работе с клиентами отделения актуального «Перечень организаций и лиц, в отношении, которых имеются сведения об их участии в экстремистской деятельности».

В части обеспечения безопасности с использованием технических средств

- проведение единой технической политики в вопросах оснащения подразделений современными системами безопасности;
- контроль за соблюдением подразделениями ОСБ требований нормативных документов по технической укреплённости, оборудованию системами безопасности;
- оказание помощи правоохранительным органам в расследовании противоправных действий в отношении имущества и ценностей банка в части предоставления видеоматериалов, касающихся лиц, подозреваемых в их совершении;
- оснащение подразделений ОСБ, банкоматов, устройств самообслуживания системами видеоконтроля и системами видеомониторинга;
- обслуживание, модернизация и проверка исправности систем безопасности помещений ОСБ;
- организация договорных взаимоотношений с территориальными подразделениями вневедомственной охраны;
- разработка предложений по защите системами безопасности строящихся и реконструируемых объектов ОСБ.

В части охраны [10]

- охрана зданий и объектов ОСБ, обеспечение безопасности сотрудников и клиентов, сохранности ценностей, материальных средств и имущества банка;
- организация и осуществление пропускного режима в зданиях и на объектах ОСБ;
- контроль за поддержанием противопожарного режима на объектах ОСБ;
- организация работы по обеспечению оружием и боеприпасами охраны банка;
- организация работы по комплектованию сотрудников охраны, проведение профессионального обучения сотрудников охраны.

В части обеспечения информационной безопасности [10]

- контроль за выполнением требований по обеспечению информационной безопасности в информационно-вычислительных системах и телекоммуникационных сетях в процессе эксплуатации указанных систем;
- организация и проведение работ по антивирусной защите;
- установка и сопровождение аппаратно-программных средств и комплексов, обеспечивающих защиту информационно-

телекоммуникационной инфраструктуры и автоматизированных банковских систем от несанкционированного доступа;

- участие в проведении расследований нарушений информационной безопасности и случаев несанкционированного использования автоматизированных систем;
- организация и проведение информационных обследований в подразделениях;
- противодействие мошенническим операциям с использованием банковских карт;
- организация обучения персонала ОСБ по вопросам защиты информационных технологий.

В части режима и внутрибанковской безопасности

- обеспечение проведения мероприятий по защите сотрудников отделения от преступных и иных противоправных посягательств, при выполнении ими должностных обязанностей;
- выявление фактов и проведение служебных расследований по изучению обстоятельств причинения сотрудниками материального ущерба банку;
- взаимодействие с правоохранительными органами в процессе расследования преступлений, в результате которых нанесен экономический ущерб банку;
- выявление и пресечение коррупционных действий сотрудников отделения;
- осуществление контроля за соблюдением сотрудниками отделения требований нормативных документов;
- взаимодействие с правоохранительными органами по получению упреждающей информации о противоправных действиях персонала банка;
- изучение и проверка кандидатов на работу в отделение, проверка достоверности документов об образовании, представленных кандидатами;
- исполнение запросов из оперативно-следственных подразделений правоохранительных органов;
- проверка представителей сторонних организаций на допуск в помещения банка для производства работ и оказания услуг. [10]

3.5 Функциональные обязанности финансового сектора

Финансовый сектор является структурным подразделением Октябрьского отделения № 5410 Юго-Западного банка Сбербанка России.

В своей работе Финансовый сектор руководствуется Федеральным законом “О банках и банковской деятельности”, иными законами и правовыми актами Российской Федерации, Положением об Отделении,

решениями Совета Отделения, нормативными и распорядительными документами Сбербанка России, Положением о Финансовом секторе. [9]

Штат Сектора утверждается управляющим Отделением. Сотрудники Сектора руководствуются в работе Положением о финансовом секторе, индивидуальными должностными инструкциями. [9]

Задачами Финансового сектора являются:

- 1) Эффективное осуществление деятельности по следующим направлениям:
 - тарифы и экономическая оценка;
 - бизнес-планирование;
 - бюджетирование;
 - финансово-экономическая отчетность;
 - управление активами и пассивами и финансовыми рисками;
 - развитие филиальной сети.
- 2) Развитие направлений деятельности Отделения, входящих в компетенцию Сектора.

Сектор в соответствии с возложенными на него задачами выполняет следующие функции: [9]

в части тарифов и экономической оценки

- Предложения по основным принципам и порядку реализации тарифной политики совместно с профильными подразделениями;
- Оценка соответствия действующих в ОСБ тарифов и процентных ставок рыночным условиям, анализ тарифов и процентных ставок конкурентов совместно с профильными подразделениями;
- Согласование предложений профильных подразделений по установлению индивидуальных тарифов;
- Участие в установлении индивидуальных условий обслуживания клиентов.

в части бизнес-планирования [9]

- Организация текущего (годового) бизнес-планирования, контроль за выполнением бизнес-плана.

в части бюджетирования

- Разработка смет расходов ОСБ по направлениям деятельности;
- Контроль за соблюдением сметной дисциплины;
- Анализ фактического исполнения утвержденных смет расходов и затрат в разрезе ответственных подразделений;
- Предложения по нормированию численности, порядку и критериям материального стимулирования работников ОСБ, в рамках действующей системы оплаты труда (совместно с подразделением по работе с персоналом).

в части финансово-экономической отчетности

- Подготовка финансовой и статистической отчетности ОСБ;
- Ведение информационной базы данных о деятельности Отделения;

- Подготовка аналитических, справочных и информационных материалов о деятельности Отделения;
- Координация работы по вопросам организации системы сбора и обработки отчетности в Отделении.

в части управления активами и пассивами и финансовыми рисками

- Управление структурой активов/пассивов, доходами/расходами, агрегирование и анализ структуры;
- Оценка и прогнозирование валютного рисков, доходов/расходов, подготовка отчетности по прогнозу доходов/расходов, активов/пассивов.

Сектор возглавляет начальник сектора, который назначается на должность и освобождается от должности управляющим Отделением. [9]

Начальник сектора:

— Выполняет функции по руководству работой Сектора:

- Организует разработку и контролирует выполнение перспективных и текущих планов работы;
- Проводит систематический анализ состояния дел по вопросам, входящим в компетенцию Сектора;
- Обеспечивает разработку проекта Положения о Секторе, определяет обязанности подчиненных, утверждает должностные инструкции работников.

— Выполняет представительские функции и функции по взаимодействию Сектора:

- Участвует в работе коллегиальных органов Отделения при обсуждении вопросов, касающихся деятельности Сектора;
- Обеспечивает взаимодействие с различными структурными подразделениями Отделения для решения задач Сектора;
- Представляет Сектор в подразделениях Отделения, а также внешних организациях в пределах своей компетенции.

— Обеспечивает выполнение функций Сектора:

- Решает оперативные вопросы, рассматривает входящую и исходящую корреспонденцию, подписывает документы по вопросам, относящимся к деятельности Сектора в пределах своих полномочий;
- Представляет на утверждение непосредственному руководству предложения о структуре и штатной численности подразделения, приеме на работу, перемещении и увольнении работников;
- Участвует в проведении аттестаций работников, оказывает содействие в повышении их профессионального уровня;
- Способствует созданию необходимых условий труда и благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Обеспечивает соблюдение работниками Сектора трудовой дисциплины.

— Обладает правом подписания финансовых документов в соответствии с соответствующими приказами по Отделению.

3.6 Результаты финансовой деятельности Сбербанка России по итогам 2010 года

Динамика основных статей *отчета о прибылях и убытках* за 2010 год в сравнении с 2009 годом:

- *чистый процентный доход* сократился на 0,3%;
- *чистый комиссионный доход* увеличился на 10,0%;
- *расходы по созданию резервов на возможные потери* составили 86,6 млрд. руб. против 387,3 млрд. руб. за 2009 год;
- *операционные доходы до создания резервов на возможные потери* снизились на 11,6%;
- *операционные доходы после создания резервов на возможные потери* увеличились в 1,9 раза;
- *операционные расходы* возросли на 18,3%;
- *прибыль до уплаты налогов из прибыли* составила 225,0 млрд. руб. против 39,0 млрд. руб. за 2009 год;
- *чистая прибыль* составила 183,6 млрд. руб. против 21,7 млрд. руб. за 2009 год. [13]

Чистый процентный доход по сравнению 2009 годом практически не изменился. Его рост в течение года сдерживался снижением доходов от кредитования юридических лиц вследствие снижения уровня процентных ставок на рынке и большого объема досрочных погашений в конце 2009 – начале 2010 года. В сравнении с предыдущим годом объем доходов от кредитования юридических лиц сократился на 13,8%. [13]

В то же время банк существенно нарастил процентные доходы по ценным бумагам (+88%) за счет увеличения портфеля бумаг, а постепенное восстановление рынка розничного кредитования сказалось на увеличении доходов по кредитам частным клиентам (+4,8%). Наряду с сокращением объема процентных расходов это позволило банку компенсировать снижение доходов по кредитам юридическим лицам. [13]

Процентные расходы сократились на 5,5%, прежде всего, за счет снижения стоимости средств юридических лиц, а также сокращения объема и стоимости привлеченных средств банков. В сравнении с 2009 годом объем расходов по средствам юридических лиц сократился на 32,3%, по средствам банков – на 43,3%. Расходы по средствам физических лиц по итогам года увеличились на 13,8%, сопровождая рост объема вкладов, при этом стоимость вкладов сократилась.

Чистый комиссионный доход увеличился на 10% в сравнении с 2009 годом, несмотря на отмену комиссий от кредитования физических лиц в апреле 2010 года. Рост доходов наблюдался практически по всем видам комиссионных операций и услуг, при этом наибольший вклад в увеличение комиссионных доходов принесли операции с банковскими картами, расчетные операции и кредитование юридических лиц.

Операционные доходы до создания резервов сократились на 11,6%. Снижение обусловлено, прежде всего, расходами, полученными при продаже

по справедливой стоимости активов банка в пользу дочерней компании в марте 2010 года. [13]

Кроме того, на снижение операционных доходов повлияла динамика чистых доходов по конверсионным операциям. Основное влияние оказали срочные сделки, финансовый результат по которым значительно разнесен во времени в соответствии с российскими правилами бухгалтерского учета. Данные операции банк проводит в целях поддержания ликвидности в различных иностранных валютах, необходимой для ведения бизнеса.

Операционные расходы увеличились на 18,3%, прежде всего за счет роста расходов на содержание персонала в рамках плана на 2010 год и административно-хозяйственных расходов, сопровождающих развитие бизнеса в рамках реализации утвержденной стратегии развития банка. Кроме того, увеличение объема вкладов обусловило рост отчислений в фонд обязательного страхования вкладов. Отношение операционных расходов к доходам, очищенное от эффекта, вызванного продажей в марте активов по справедливой стоимости, составило 42,4%.

Объем расходов на формирование **резервов** в 2010 году составил 86,6 млрд. руб., в т.ч. на резервы по кредитам 79,3 млрд. руб. В 2009 году эти расходы были существенно выше: 387,3 млрд. руб., в т.ч. 364,7 млрд. на резервы по кредитам. На снижении расходов по резервам сказались как стабилизация качества кредитного портфеля банка, так и восстановление резервов при продаже проблемных активов в 2010 году.

Операционные доходы после создания резервов возросли в 1,9 раза. **Прибыль до уплаты налогов** из прибыли составила рекордную для банка величину в 225 млрд. руб., **чистая прибыль** составила 183,6 млрд. руб. Оба показателя многократно превышают итоги 2009 года.

Активы банка за 2010 год возросли на 20,3% до 8 547 млрд. руб.

По итогам декабря объем **активов** увеличился на 337 млрд. руб. за счет кредитного портфеля клиентов, средств в Банке России и денежных средств. Традиционно, в преддверии праздничных дней банк обеспечил высокий запас наличных денежных средств, в т.ч. в банкоматах.

Кредитный портфель **корпоративных клиентов** в декабре увеличился на 94 млрд. руб. до 4 766 млрд. руб. За месяц банк предоставил российским предприятиям около 640 млрд. руб., что явилось максимальным показателем за последние два года. Совокупный объем выдачи кредитов за 2010 год превысил 4,35 трлн. руб., в то время как в 2009 году было выдано около 4 трлн. руб. Банк практически удвоил темпы роста кредитного портфеля по сравнению с предыдущим годом: 12,2% в 2010 году против 6,7% в 2009 году.

В последний месяц года банк стремительно увеличил и **розничный кредитный портфель**, чему немало способствовало проведение специальных акций по выдаче кредитов на привлекательных условиях. За месяц банк выдал кредитов на сумму около 100 млрд. руб., а прирост кредитного портфеля в декабре составил 28 млрд. руб., что вдвое превысило среднемесячный прирост с марта 2010 года, когда возобновился рост

портфеля. В целом по итогам года объем выданных кредитов превысил 730 млрд. руб., а портфель кредитов увеличился на 11,3% до 1 301 млрд. руб.

Качество кредитного портфеля в декабре улучшилось – доля просроченной задолженности в кредитном портфеле клиентов сократилась с 5,2% до 5,0%. При этом в абсолютном выражении просроченная задолженность клиентов и физических и юридических лиц также уменьшилась. [13]

Банк продолжает уделять пристальное внимание контролю кредитных рисков, поддерживая высокий уровень покрытия просроченной задолженности резервами. По состоянию на 1 января 2011 года **резервы** по кредитам составили 667 млрд. руб. и превысили объем просроченной задолженности в 2,2 раза. Сокращение резервов по сравнению с 1 декабря 2010 года на 23 млрд. руб. обусловлено разовым восстановлением резервов при продаже активов третьим сторонам в рамках плановой работы с проблемной задолженностью.

В декабре банк реализовал часть **ценных бумаг** (облигации Банка России). При этом в целом по итогам года портфель ценных бумаг увеличился в 1,7 раза до 1 768 млрд. руб. В структуре портфеля на государственные ценные бумаги приходится 67%, на корпоративные облигации – 20%.

Капитал банка, рассчитываемый по Положению Банка России № 215-П, за декабрь увеличился на 26 млрд. руб. и составил 1 251 млрд. руб. Источник роста капитала – заработанная чистая прибыль. По итогам года величина капитала снизилось на 5,0% за счет погашения в мае т.г. части субординированного кредита, привлеченного от Банка России (из кредита на общую сумму 500 млрд. руб. Сбербанк погасил 200 млрд. руб.), а также вложений в уставный капитал дочерних компаний, сопровождающих развитие бизнеса банка.

Достаточность капитала банка по состоянию на 1 января 2011 года находится на уровне 18%.

По итогам 2010 года **рентабельность активов** составила 2,42%, **рентабельность капитала** – 19,4%. [13]

Эта работа после

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день Сбербанк является абсолютным лидером российской банковской системы. По своим рыночным позициям, по объему активов и капитала, по своим финансовым результатам и масштабам инфраструктуры Банк в несколько раз превосходит своих ближайших конкурентов. Масштаб и устойчивость Банка особенно явно проявляются в периоды нестабильности на финансовых рынках. За последние годы Банком проведена большая работа, которая обеспечила окончательное формирование четырех основных групп конкурентных преимуществ Банка, а именно:

- значительная клиентская база во всех сегментах (корпоративные и розничные, крупные и мелкие клиенты) и во всех регионах страны;
- масштаб операций как с точки зрения финансовых показателей (доступные размер и дюрация операций, доступ к ресурсам, международные рейтинги, возможность инвестиций), так и с точки зрения количества и качества физической инфраструктуры (в частности, уникальная сбытовая сеть для розничных и корпоративных клиентов);
- бренд и репутация Банка, в первую очередь связанные с огромным ресурсом доверия Банку со стороны всех категорий клиентов;
- коллектив Банка и значительный накопленный опыт. Большое количество опытных квалифицированных специалистов во всех регионах России, огромный управленческий опыт в рамках одной из самых масштабных организаций в мире, процессы и системы, которые в целом справляются с задачами уникального масштаба и сложности.

В то же время работа Банка на сегодняшний день связана с рядом серьезных недостатков, без преодоления которых нельзя говорить о реализации его потенциала развития. К ним относятся:

- низкая эффективность использования двух важнейших конкурентных преимуществ Банка: сбытовой сети и клиентской базы, что связано с недостаточной организацией клиентской работы и неразвитыми навыками и системами продаж и обслуживания. Проявлениями этого являются низкий уровень перекрестных продаж, низкий уровень доходов от многих продуктов, недостаточный охват потенциальной клиентской базы;
- низкое качество обслуживания с точки зрения скорости принятия решений, сложности процессов и процедур, уровня общения и взаимодействия между Банком и клиентом, а также удобства и функциональности филиалов Банка. По мнению клиентов, Банк существенно отстает по уровню обслуживания от основных конкурентов;
- исключительно низкий уровень производительности труда. По этому показателю Банк сильно проигрывает не только банкам развитых стран (ряд которых уже пришли на российский рынок), но и банкам развивающихся рынков. Основные причины этого: излишняя громоздкость и сложность бизнес-процессов, низкий уровень специализации и разделения труда; отсутствие унификации бизнес-процессов в масштабе Банка, что делает

невозможным использование экономии на масштабах и внедрение современных информационных технологий; низкий уровень автоматизации и большое количество ручного труда; децентрализация операций и функций поддержки. В результате многие из систем и процессов Банка плохо масштабируемы, а рост объемов бизнеса не приводит к росту эффективности;

- недостаточно эффективные и затратные системы управления рисками. Большинство из них сегодня являются распределенными, недостаточно формализованными и плохо масштабируемыми. Также в ряде случаев баланс между контролем рисков и доходностью слишком сильно смещен в сторону недопущения рисков. В результате Банк несет высокие расходы на осуществление контроля, которые не дают ожидаемой отдачи, и недополучает доходы;

- слабые стороны корпоративной культуры Банка, прежде всего избыточный бюрократизм, недостаточная ответственность за итоговый результат работы Банка и качество клиентской работы, недостаточное стремление к совершенствованию и развитию.

Наиболее эффективно использовать свои преимущества и устранить недостатки Сбербанк рассчитывает, реализуя стратегию развития до 2014 года.

Современный коммерческий банк представляет собой универсальную кредитную организацию, предоставляющую клиентам огромный спектр услуг. Главная цель банка, как коммерческого предприятия - получение прибыли. В нормально работающей экономике, основным источником прибыли для банка - предоставление в ссуду своих кредитных ресурсов. Анализ прибылей коммерческих банков России свидетельствует о том, что наибольшую часть в их структуре составляют прибыли от валютной деятельности, а также доходы и комиссионные за предоставленные услуги. В тоже время основные убытки банки терпят от непосредственно кредитной деятельности.

Причиной такого положения является проведение некоторыми банками слишком рискованной кредитной политики. Естественно, полностью избежать риска невозможно, поскольку предоставление кредитов это изначально рискованный вид бизнеса. Поэтому одной из главных задач банка является минимизация кредитного риска. Эта деятельность позволит банкам максимизировать прибыль и снизить потери от проведения кредитных операций.

Одним из основных путей снижения кредитного риска является всесторонний и тщательный анализ кредитоспособности заемщика. Проведение такого анализа позволит предоставить руководству банка качественную информацию для принятия решения о выдаче кредита, в случае если финансовое состояние и репутация заемщика окажется удовлетворительным, или отказе в выдаче ссуды, когда результаты анализа отрицательные.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Книги:

1. Жуков Е.Ф. Общая теория денег и кредита: учебник – М.: ЮНИТИ, 2009. – 423 с.
2. Деятельность коммерческих банков: Учебное пособие// Под ред. А.В. Калтырина. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 384 с.
3. Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: учебное пособие – М.:КНОРУС, 2009. – 560 с.

Нормативно-правовые акты:

4. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (редакция от 26.04.2008) «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)».
5. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (редакция от 17.05.2008) «О банках и банковской деятельности».
6. Устав Сбербанка России, утвержденный общим собранием акционеров от 4 июня 2010г.
7. Положение о филиале Акционерного коммерческого Сберегательного банка Российской Федерации (Сбербанка России) открытого акционерного общества Октябрьского отделения №5410 от 16.04.98 с изменениями.
8. Регламент предоставления кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (Редакция 5) с учетом изменений от 29.12. 2010
9. Положение о Финансовом секторе Октябрьского отделения № 5410 п. Каменоломни, 2010
10. Положение об Отделе Безопасности Сбербанка РФ, 2010
11. Положение об Отделе Сервиса и контроля качества обслуживания клиентов Сбербанка РФ
12. Ткачева Т. А., Баташова А.Ф., Топчиенко Л.Н. Рабочая программа производственной практики для студентов специальности 080502 «Экономика и управления на предприятии (добывающая промышленность, строительство и промышленность строительных материалов)»/Шахтинский институт (филиал) ГОУ ВПО ЮРГТУ (НПИ). – Новочеркасск: ГОУ ВПО ЮРГТУ, 2011. – 24с.

Интернет-ресурсы:

13. [www. sbrf.ru](http://www.sbrf.ru)
14. <http://www.kamenolomni.ru/strategiya/potential/economic/>
15. <http://eg.octobdonland.ru/map/644>
16. <http://www.octobdonland.ru/economics/finans-sphera/banks>