

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
Факультет заочного обучения
Кафедра экономики и кадастра
Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования
Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»
Профиль «Экономика предприятий и организаций»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

д.э.н., профессор Рамзаев В.М.



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

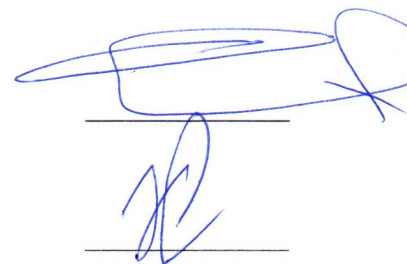
«АНАЛИЗ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ
И РЕЗЕРВ ЕЁ ПОВЫШЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АО «БАНК РУССКИЙ
СТАНДАРТ»»

Выполнил:

Тагиев З.Б., группа ЗУ-25

Научный руководитель:

д.э.н., профессор Рамзаев В.М.



Самара
2017

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты анализа экономической эффективности банковских услуг.....	5
1.1 Понятие и сущность банковских услуг.....	5
1.2 Нормативно-правовые основы предоставления банковских услуг..	10
1.3 Методы и инструменты анализа экономической эффективности банковских услуг.....	19
2. Анализ деятельности АО «Банк Русский Стандарт».....	24
2.1 Общая характеристика деятельности организации.....	24
2.2 Основные экономические показатели деятельности организации, их динамика.....	27
3. Экономическая эффективность услуг АО «Банк Русский Стандарт»	
3.1 Анализ экономической эффективности банковских услуг организации и выявление проблем.....	44
3.2 Направления повышения экономической эффективности банковских услуг организации.....	44
Заключение.....	49
Список использованных источников.....	59

Введение

Преобразования в банковском секторе предполагают усиление конкуренции, ужесточение государственного регулирования и надзора, установление более тесных отношений с реальным сектором экономики, изменение в структуре банковских услуг, повышение общего уровня риска деятельности коммерческих банков. Основу для расширения масштабов деятельности банковского сектора создают происходящие на протяжении последних лет позитивные изменения макроэкономической ситуации в стране, которые также во многом определяют цели и задачи его реформирования.

Изменения в построении и функционировании банковской системы стали отправной точкой развития в российской экономической науке направления банковский финансовый менеджмент. Но в настоящее время еще не все вопросы финансового менеджмента в банке проработаны отечественными авторами достаточно глубоко, что обусловлено спецификой деятельности коммерческого банка как единственного экономического субъекта, системно управляющего всеми функциями денег.

Курс на формирование в нашей стране сильного и динамично развивающегося банковского сектора повышает значимость вопросов управления эффективностью финансовой деятельности каждого конкретного коммерческого банка для банковской системы в целом. Поэтому проблема оценки эффективности предоставления услуг коммерческого банка и принятия мер по ее повышению требует подробного изучения и выработки научной концепции.

Таким образом, можно говорить об актуальности темы нашей дипломной работы.

Объект исследования дипломной работы - управление эффективностью предоставления услуг коммерческого банка.

Предмет исследования в дипломной работе - оценка эффективности предоставления услуг коммерческого банка и разработка мероприятий по ее повышению.

Цель дипломной работы - разработка в рамках банковского финансового менеджмента системы оценки эффективности предоставления услуг коммерческого банка и принятия управленческих решений по ее повышению.

Задачи дипломной работы следующие:

- рассмотреть теоретические основы оценки эффективности банковских услуг коммерческого банка, в частности обосновать содержание понятия банковская услуга коммерческого банка и нормативно-правовые основы предоставления банковских услуг;

- изучить методические подходы к оценке эффективности предоставления услуг коммерческого банка в рамках банковского финансового менеджмента;

- провести оценку эффективности финансовой деятельности коммерческого банка и разработать рекомендации по повышению эффективности его деятельности.

При написании дипломной работы был использован широкий круг источников. В нормативных актах федеральных органов законодательной власти, а также инструктивных документах Банка России определены обязательные требования, предъявляемые государством к ведению коммерческими банками своей деятельности, и направления реформирования и развития российского банковского сектора. В учебной литературе по научным направлениям «Финансовый менеджмент», «Банковское дело», «Финансовый анализ», освещены теоретические основы процесса управления финансами в коммерческом банке и методики проведения оценки деятельности банка в системе банковского финансового менеджмента. Научные статьи в периодических изданиях и публикации в электронных средствах массовой информации дают представления о новейших

разработках в области финансового менеджмента и финансового анализа в банковской деятельности, а также освещают последние изменения, произошедшие в банковском секторе России. Внутренние документы и годовая финансовая отчетность АО «Банк Русский Стандарт» отражают характер деятельности данного коммерческого банка и позволяют выявить его стратегическую направленность.

В первом разделе дипломной работы изложены теоретические основы оценки эффективности финансовой деятельности коммерческого банка, а также подробно изложены принципы и этапы построения системы оценки эффективности предоставления банковской услуги банка.

Во втором разделе дипломной работы рассмотрена характеристика и проведен анализ различных видов деятельности банка.

В третьем разделе дипломной работы проведена оценка эффективности банковской услуги коммерческого банка и разработаны рекомендации по улучшению эффективности.

В заключении сделаны выводы по итогам дипломной работы.

Список литературы состоит из 72 источников информации.

1. Теоретические аспекты анализа экономической эффективности банковских услуг

1.1 Понятие и сущность банковских услуг

Понятие банковской услуги является основополагающим как в законодательстве, так и в практической банковской деятельности [12, с. 78]. Банк, являясь по своей природе коммерческой организацией, производит продукт, который существенно отличается от продуктов, выпускаемых, к примеру, промышленными предприятиями. Банковский продукт специфичен и представляет собой различного рода услуги, осуществляемые с денежными средствами в наличной и безналичной форме, а также с ценными бумагами, драгоценными камнями и металлами.

Понятие услуги находится на стыке двух дисциплин, а именно экономики и права, в этом и состоит сложность трактовки данного термина. До сих пор применима трактовка термина услуга, предложенная еще Карлом Марксом.

Под услугой Маркс понимал «...не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости - товара ли труда ли, воплощенных в товарах, другие же услуги, напротив, не оставляют осязаемых результатов, существующих отдельно от исполнителя этих услуг; иначе говоря, результат их не есть пригодный для продажи товара» [23, с. 67].

Услуга рассматривается им в качестве разновидности человеческого труда. Результат этой деятельности, полученный в ходе процесса производства, как правило, совпадает с процессом потребления, иначе происходит перенасыщение на рынке услуг, и услуга теряет свою значимость для потребителей.

С точки зрения неоклассического учения, услуга трактуется, как пучок свойств и характеристик, которые в ряде случаев тяжело поддаются измерению [45, с. 56].

В современном научном понимании, услуга - это экономическая категория, присущая разным общественно-экономическим формациям,

появляющаяся через взаимоотношения складывающихся между людьми. Эта категория обладает специфическими чертами, позволяющими отличать ее от других и в определенной степени, характеризующих ее содержание, функциональную направленность, механизм действия [34, с.89].

Действительно, под услугой следует понимать, систему экономических взаимоотношений, складывающуюся между потребителем и производителем по поводу полезного результата.

Банковская услуга, являясь, также, как и любая другая услуга, подразумевает под собой отношения между производителями услуги, в лице банка и потребителями, юридическими лицами на условиях, указанных в договоре.

Одни участники отношений испытывают повышенную потребность в финансовых ресурсах, другие, напротив имеют их в избытке, и банки берут на себя роль связующего звена в этих отношениях.

В научной литературе придерживаются главным образом следующих определений «банковской услуги»:

1. она трактуется как деятельность по оказанию клиенту помощи или содействию в получении прибыли Банковский маркетинг.;
2. банковская услуга рассматривается как система, удовлетворяющая определенным потребностям;
3. банковская услуга подразумевает под собой квалифицированную помощь или совет для повседневного использования [17, с. 89].

Приведенные определения достаточно ограничены и не раскрывают в полном объеме экономического содержания понятия «банковская услуга».

Наиболее удачное определение банковских услуг принадлежит О.Ю. Свиридову [56, с. 107]. Он определил банковские услуги как комплекс услуг финансового сектора экономики, предоставляемый физическим и юридическим лицам (независимо от формы собственности) по обеспечению их потребностей в организации движения, использования и управления денежными и иными финансовыми средствами в процессе экономической

деятельности. Однако, при всей своей емкости данное определение не отражает всей сущности понятия банковской услуги.

Может быть предложено следующее определение банковской услуги. Банковская услуга для юридического лица - это процесс и результат взаимодействия между банком и потребителем с целью удовлетворения потребностей в финансовых ресурсах, либо управлении ими, который направлен максимизации прибыли всех участников сделки.

Довольно часто в научной литературе происходит отождествление понятий «банковская услуга» и «банковская операция». В строгом смысле банковская операция подразумевает совокупность взаимосвязанных действий банка с целью решения определенной задачи для достижения конкретного результата, например, перевод денежных средств получателю, путем заведения сведений об отправителе в несколько программ.

Банковская услуга же есть действия финансового учреждения, способствующие максимизации выгоды и/или делающие более комфортной деятельность самого банка, а также его клиента. Кроме того, имеются особенности в последовательности оказания банковской услуги и совершении банковской операции.

В большинстве случаев банковская услуга носит вторичный характер, а банковская операция - первичный, так как реализация банковской услуги осуществляется в процессе обслуживания клиента, то есть путем проведения банковских операций [34, с. 56].

При существующих отличиях понятий «банковская услуга» и «банковская операция» есть и сходства. Проявляются они в необходимости удовлетворять потребности клиентов, а также способствовать получению прибыли.

Рассмотрим особенности банковской услуги с целью полноценного определения данного понятия:

1. производство большинства услуг неотделимо от процесса их потребления. То есть услугу нельзя потрогать, как товар и потребитель

услуги сможет оценить ее полезность только после потребления. Например, подавая заявку на кредит, в голове любого заемщика проецируется желаемый предмет: шуба, машина, квартира. Но использование данного предмета и как следствие оценка полезности потребителем, произойдет только после реализации банковской услуги. Таким образом, клиент банка до потребления услуги, вынужден опираться на косвенную оценку преимуществ услуги, доверяя рекламе, либо мнению экспертов;

2. банковские услуги невозможно хранить, транспортировать и запасать впрок. В отличие от товаров, услуги невозможно хранить на складе, с целью последующей продажи клиентам;

3. для большинства банковских услуг характерен длительный процесс их предоставления, требующий неоднократного посещения банка. Например, для кредитования организации требуется предоставить первичный пакет документов, который в свою очередь направляется на поверку к уполномоченному подразделению банка [45, с. 80].

После чего принимается решение о возможности кредитования, и руководство организации приглашается на подписание кредитных договоров. Сам процесс рассмотрения заявки от момента первичной подачи документов до момента выдачи кредитных средств может занять довольно продолжительный промежуток времени.

Конечно, банки осуществляют и операции разового характера. Например, оплата штрафов, государственных пошлин и коммунальных услуг, получение или отправление денежных переводов.

Однако банк стремится к поддержанию продолжительных отношений с клиентом за счет предоставления вспомогательных операций (кросс-продуктов). Среди них:

- СМС-информирование,
- дистанционное банковское обслуживание (ДБО),
- различные акции для участников зарплатных проектов.

4. особенностью банковской услуги является ее изменчивость во времени. То есть зависимость от того, где, когда и кем данная услуга предоставлялась, поскольку сильно зависит от квалификации людей, продающих услуги.

Например, стажер будет обладать, бесспорно, меньшей квалификацией, чем сотрудник, проработавший несколько лет в банке. Следовательно, качество обслуживания клиентов сотрудниками будет отличаться.

5. для банковских услуг характерно фактическое информационное неравенство банковских институтов и клиента. Оно проявляется в том, что лица, работающие в банковской сфере, более экономически грамотны, чем обычные граждане.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что термин банковская услуга в научной литературе и нормативных актах не имеет однозначной трактовки. Происходит невольное отождествление таких различных понятий как банковская услуга и банковская операция.

Большинство российских экономистов по-прежнему относят к банковским операциям весь спектр предоставляемых банком услуг. Тем не менее, особенности, характерные для банковских услуг и выделенные выше, указывают на принципиальные отличия между понятиями банковская услуга и банковская операция, которые им присущи, а также вторичный характер банковской услуги по отношению к банковской операции. Банковская услуга для юридического лица определена как процесс и результат взаимодействия между банком и потребителем с целью удовлетворения потребностей в финансовых ресурсах, либо управлении ими.

1.2 Нормативно-правовые основы предоставления банковских услуг

Современная банковская система России создана в результате реформирования государственной кредитной системы, сложившейся в период централизованной плановой экономики.

Банки в РФ создаются и действуют на основании Федерального закона от 7 июля 1995 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности, в котором дано определение кредитных организаций и банков, перечислены виды банковских операций и сделок, установлен порядок создания, ликвидации и регулирования деятельности кредитных организаций и т. п.

В действующем законодательстве закреплены основные принципы организации банковской системы России, к числу которых относятся следующие:

- двухуровневая структура;
- осуществление банковского регулирования и надзора центральным банком;

Правовые основы банковской деятельности в России базируются на следующих основных нормативных актах:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»,
- Федеральный закон «О банках и банковской деятельности».

Правовое регулирование банковской деятельности носит межотраслевой, или комплексный характер. Банковское законодательство включает, с одной стороны, нормы гражданского права, регулирующие банковские операции, с другой стороны, - нормы административного права, регулирующие надзор за банковской деятельностью.

Иерархию источников правового регулирования можно построить следующим образом:

1. Конституция РФ - устанавливает перечень вопросов в ведении. РФ определяет государственную денежную единицу и фиксирует исключительное право Банка России на эмиссию;

2. Специальное банковское законодательство - ФЗ «О Центральном банке», «О банках и банковской деятельности» и пр., которые имеют приоритет перед нормами иных нормативных актов в указанной сфере;

3. Иные законодательные акты - Гражданский, Уголовный, Налоговый кодексы и пр., которые регулируют общие вопросы деятельности кредитных организаций как коммерческих организаций;

4. Нормативные акты Банка России - подзаконные акты, обязательные для всех органов власти и субъектов экономики, которые направлены на минимизацию рисков банковской деятельности.

Ключевым элементом правового регулирования выступает банковский надзор за соблюдением банками и другими кредитными организациями правил устройства и функционирования банковской системы, который включает также оценку внутреннего контроля, качества управления рисками, внутренних банковских операций и финансового положения. Надзорной организацией является Банк России. Общие цели надзора:

1. Поддержание финансовой стабильности и принятие при необходимости мер по оздоровлению и санированию банков;

2. Обеспечение эффективности банковской деятельности посредством установления требований к качеству капитала и активов;

3. Защита интересов вкладчиков - контроль деятельности банков, особенно неспособных выполнить обязательства по отношению к вкладчикам.

Надзорные и регулятивные полномочия Банка России реализуются посредством регистрации кредитных организаций и лицензирования операций, установления обязательных нормативов банковской деятельности, единых правил проведения банковских операций, правил бухгалтерского учета и составления статистической отчетности, квалификационные требования к руководителям и пр. В рамках реализации регулятивных полномочий Банк России наделен полномочиями по применению комплекса

санкций во внесудебном порядке (от материального наказания в форме штрафа до ограничений в деятельности в форме отзыва лицензии).

Общее руководство платежной системой было возложено на Банк России. В сентябре 2012 года вступил в силу Федеральный закон от 27 июня 2012 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» [45, с. 90].

Исходя из названия этого Закона, можно было ожидать, что он должен определять и систематизировать на концептуальном уровне сложившуюся в Российской Федерации платежную систему, все многообразие платежных средств, применяемых в практике расчетов юридическими и физическими лицами.

В системе формирования современного рынка банковских услуг, несмотря на ряд положительных тенденций, способствующих его прогрессивному развитию, имеются определенные проблемы, которые оказывают негативное влияние на правоотношения в указанной сфере.

В частности, возникают сложности с юридической конкретизацией объекта правоотношений, связанных с предоставлением банковских услуг, что имеет крайне негативное значение ввиду того, что согласно теории права «отсутствие четкости в объекте правоотношения означает отсутствие и самого правоотношения» Аграновский А.В. [67, с. 90].

Кроме того, ситуация осложнена тем обстоятельством, что в законодательстве Российской Федерации нет единого определения «банковская услуга», а также критериев их классификации, указываются лишь виды банковских услуг. На данный правовой пробел неоднократно обращалось внимание в литературе. Следует отметить, что «банковская услуга» - экономический термин, содержание которого в экономической литературе также не раскрывается.

Содержание данного термина с юридической точки зрения можно установить путем толкования соответствующих правовых норм.

В целях раскрытия содержания понятия «банковская услуга» представляется целесообразным рассмотреть, что понимается под термином «услуга».

Следует отметить, что понятие «услуга» находится на стыке двух наук - экономики и права, не имея строго научного экономического или юридического содержания. Однако разработанные в теории гражданского права определения услуги в той или иной мере основываются на экономической теории.

В экономической литературе услугой является целесообразная деятельность, полезный эффект труда, т.е. особая потребительская стоимость, которую доставляет сам труд, подобно всякому товару, при этом потребительская стоимость труда получает специфическое название «услуги» [17, с.56].

Однако услуги следует рассматривать не только с экономической, но и с юридической точки зрения, т.е. услуга должна рассматриваться и как правовая категория. Необходимо отметить, что данные категории (экономические и правовые) не являются взаимоисключающими, скорее, речь идет о взаимном дополнении, взаимной связи и взаимообусловленности.

Законодательное определение услуги приведено в статье 38 Налогового кодекса Российской Федерации (далее - НК РФ), где под услугой для целей налогообложения признается «деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности».

Из-за отсутствия определений услуги как объекта гражданского права данное определение в НК РФ может быть использовано и при применении гражданского законодательства.

Кроме того, из редакции статьи 779 ГК РФ можно сделать вывод, что под оказанием услуг понимается осуществление деятельности или действий. К примеру, по кредитному договору банк обязуется предоставить кредит заемщику (пункт 1 статьи 819 ГК РФ), т.е. осуществить действия, а поэтому в

соответствии со статьей 779 ГК РФ такой договор является договором об оказании услуг.

Поэтому нельзя согласиться с мнением, высказываемым в юридической литературе, согласно которому большинство так называемых банковских услуг, включая кредит, банковский вклад и банковский счет, не являются услугами в собственно юридическом значении этого понятия (хотя упоминание о некоторых из них и содержится в ст. 779 ГК).

Некоторые авторы понимают под банковской услугой «услуги денежного характера» или услуги, обеспечивающие перемещение денег, в том числе их перемещение со счета на счет и образование денежных фондов Перехожев В.А.

Указанная позиция представляется некорректной, поскольку банк может оказывать услуги и не связанные с перемещением денежных средств (например, оказание консультационных и информационных услуг - п. 7 ч. 3 ст. 5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»).

Одной из самых популярных банковских услуг на сегодня является потребительское кредитование. Рассмотрим особенности правового регулирования данной услуги.

На сегодняшний день система источников законодательно-нормативного регулирования потребительского кредитования представляет собой ряд нормативно-правовых актов.

Основным нормативным актом в области регулирования потребительского кредитования является Конституция Российской Федерации.

Согласно п. «ж» ст. 71 в ведении Российской Федерации находятся: определение правовых основ единого рынка; валютное, финансовое, кредитное, таможенное регулирование, основы ценовой политики, денежная эмиссия; федеральные экономические службы, в том числе федеральные банки.

Кредитование также регулируются следующими федеральными законами.

Главным федеральным законом, который регулирует в целом гражданско-правовые отношения (в том числе и кредитование), является Гражданский кодекс Российской Федерации.

Общие принципы, положения и порядок заключения договорных отношений между заемщиками-потребителями и кредитными организациями содержатся.

Следует отметить, что Гражданский кодекс Российской Федерации регламентирует лишь наиболее общие нормы, которые регулируют кредитные правоотношения. Более подробно данную функцию исполняют другие федеральные законы.

Цели деятельности, правовой статус, функции и полномочия независимого и единого субъекта первого уровня банковской системы Российской Федерации - Центрального банка РФ - определяются кроме Конституции Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

Согласно ст. 56 данного закона Банк России представляет собой орган банковского регулирования и надзора, которые осуществляет постоянный надзор за соблюдением банковскими группами и кредитными организациями законодательства, нормативных актов Банка России и определенных обязательных нормативов.

Что касается кредитных отношений, то Банк России может регламентировать обязательные для выполнения банками нормативы, например, по рискам банка по выданным кредитам, а также устанавливать другие требования к деятельности банков.

Одним из базовых законов, регулирующих кредитные взаимоотношения, является Закон РФ «О банках и банковской деятельности» Закон РФ от 2 декабря 1990 г. N 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Согласно ст. 5 данного Закона устанавливаются банковские операции, включая размещение денежных активов за свой счет и от своего имени и это выражается в предоставлении кредитов физическим и юридическим лицам. Кроме того, данный закон устанавливает требования и положения к реализации деятельности банков, видам, порядку проведения банковских операций, реализации защиты интересов клиентов банков.

Следует отметить, что в связи с ростом объемов кредитования и политикой государства по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем, а также необходимостью централизованного надзора за реализацией кредитования банками был принят Федеральный закон Российской Федерации «О кредитных историях».

Согласно п. 2 ст. 1 целями данного закона являются определение и создание условий для обработки, формирования, хранения и раскрытия бюро кредитных историй информации, который характеризует своевременность исполнения заемщиками своих обязательств по кредитным договорам.

Другие федеральные законы тоже регулируют отношения, возникающие в процессе реализации деятельности банка и заемщиком, но эти законы лишь косвенно относятся к регулированию отношений при потребительском кредитовании и носят скорее декларативный характер: Федеральные законы «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

Особую роль при потребительском кредитовании играет Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 9 Федерального закона Российской Федерации «О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ» в тех случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, приобретающий, использующий, заказывающий либо имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин может пользоваться правами стороны в обязательстве согласно Гражданскому кодексу РФ, а также правами, которые предоставляют

потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей» и установленными в соответствии с ним другими нормативно-правовыми актами.

По нашему мнению, сложившаяся на современном этапе система правового регулирования в России адекватна развитию банковской системы. Центральное место занимает Банк России, выполняющий исключительно регулятивно-надзорные функции. Заложенная на законодательном уровне независимость от исполнительной власти и подотчетность парламенту предполагает избежание рисков конфликта интересов. Нормативно-правовая база включает как общенормативные документы в виде специальных законов, так и нормативные акты регулятора подзаконного характера.

Вместе с тем, сформированная система правового регулирования по-прежнему находится в постоянном развитии. Так, в 2013 г. реализовано решение о создании на базе Банка России мегарегулятора на финансовом рынке страны. Последние несколько лет развиваются процессы, связанные с вероятным принятием нового Гражданского кодекса, что предполагает ряд изменений в денежно-кредитной области.

Обсуждаются вопросы расширения системы страхования вкладов. Возможными направлениями дальнейшего эволюционного развития регулирования банковской деятельности в России могут быть кодификация банковского законодательства, более полный учет международных требований, развитие механизмов защиты прав кредиторов.

Таким образом, основными источниками законодательно-нормативного регулирования банковской деятельности в России являются: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Законы РФ «О банках и банковской деятельности», «О Центральном банке», «О национальной платежной системе», ряд других нормативно-правовых актов.

1.3 Методы и инструменты анализа экономической эффективности банковских услуг

Понятие эффективности банковских услуг связано прежде всего с их качеством. В настоящее время многие ученые связывают понятие "качество" с удовлетворением ожиданий и запросов потребителей в отношении того или иного товара или услуги.

Качество банковской услуги существенно зависит от процесса сравнения потребителем своих ожиданий качества банковской услуги до ее потребления с непосредственным восприятием качества банковской услуги в момент и после ее потребления.

Восприятие качества банковской услуги потребителем в момент ее потребления происходит по двум главным аспектам: что потребитель получает от банковской услуги (технический аспект качества) и как потребитель получает банковскую услугу (функциональный аспект качества).

Ожидания потребителей относительно качества либо подтверждаются, либо нет. Последнее ведет к уходу потребителей в банки-конкуренты и к более высоким затратам на маркетинг в банке для привлечения новых потребителей взамен ушедших.

Интегральной оценкой потребителя своего опыта взаимодействия с компанией в ходе заключения сделки и потребления услуг, исходящая из соответствия ценностного предложения и предлагаемой цены ожиданиям потребителя является удовлетворенность.

По мнению Тютюнник А.В., качество банковской услуги следует понимать как находящуюся в постоянном преобразовании совокупность свойств банковской услуги, придающих ей способность удовлетворять различные финансовые, а также социальные потребности клиентов. При этом носителями потребностей могут быть физические лица, юридические лица, социальные группы, общество в целом. [20, с. 56]

Необходимо учитывать, что успех организации зависит от понимания и удовлетворения потребностей не только конечных пользователей, но также и других заинтересованных сторон, к которым относятся государство, партнеры, владельцы и инвесторы, а также сотрудники самой организации. Способность коммерческого банка удовлетворять различные потребности и ожидания всех заинтересованных сторон (тех, кто заинтересован в деятельности или влияет на деятельность) формирует эффективность деятельности и отражает современное представление о предназначении банка.

На качество банковских услуг влияют следующие факторы:

- имидж банка, стабильность и известность банка;
- величина уставного капитала и активов;
- наличие генеральной лицензии;
- устойчивая клиентура;
- система расчетов и спектр оказываемых услуг;
- наличие филиальной сети и перспективы ее расширения;
- действенная реклама;
- квалификация работников, грамотный менеджмент, накопленный опыт работы и т.д.

С точки зрения клиентов, критериями качества оказания банковских услуг являются: скорость обслуживания, срочность проведения операций, часы работы банка, наличие ошибок и неточностей в работе, качество консультирования.

Для банка критериями качества являются: скорость внутренних рабочих процессов, уровень затрат на исправление допущенных ошибок, производительность труда, мотивация работников банка и другие факторы, которые сопоставляются с уровнем затрат на создание банковских услуг.

По мнению американских исследователей наиболее важным критерием для определения качества банковских услуг клиентом является квалификация обслуживающего персонала и окружение [45, с. 56].

Работа с клиентами требует от банковского специалиста не только квалифицированной подготовки, но и хорошее знание основ психологии, деловой этики, умения вести переговоры. Во многих случаях клиенту сложно или практически невозможно оценить главный измеритель качества услуг - квалификацию банкира. Поэтому велико значение окружающей обстановки и наличия дополнительных услуг: личное внимание, вежливость, отзывчивость обслуживающего персонала, общение на языке клиента, умение слушать.

Для комплексного анализа качества и эффективности сферы банковских услуг используются:

1. институциональные аспекты развития сферы банковских услуг - анализ сферы банковских услуг в целом (краткий обзор экономического положения исследуемого региона, количество кредитных организаций, в том числе филиалов и дополнительных офисов);
2. обеспеченность банковскими услугами;
3. структура банковских услуг (классификация банковских услуг оказываемых в соответствующем регионе и в каждом банке).

При анализе структуры банковских услуг целесообразно воспользоваться следующими методами:

- метод сравнения - сопоставление исследуемых банковских услуг с изученными ранее, с целью определения их общих черт или отличий (сопоставление плановых и фактических показателей для оценки степени выполнения плана; сравнение фактических показателей с показателями прошлых лет (отчетных периодов) для определения тенденций развития как банка, так и экономических процессов, которые влияют на его деятельность; сопоставление разных вариантов управленческих решений с целью выбора оптимального; сопоставление результатов деятельности до и после внедрения какого-то нововведения).
- метод структурирования (группировка банковских услуг по стоимости, по ассортименты и т.д.).

4. оценка эффективности банковских услуг. Ее можно оценить показателями доходности, прибыльности (рентабельности), доля банка в оказании определенных видов услуг.

Прибыльность банковской услуги (Пу)

$$Pu = D - P, \quad (1)$$

где Д - доходы от оказания банковских услуг,

Р - расходы от оказания банковских услуг

Для того чтобы посчитать долю банка в обслуживании клиента, можно применить следующие показатели: доля кредитов в общем объеме активов, доля привлеченных средств населения в общем объеме пассивов, удельный вес каждой оказываемой банком услуги в общем объеме банковских услуг.

$$\text{доля кредитов} = \frac{\text{кредитный портфель банка}}{\text{активы банка}} \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{доля вкладов} = \frac{\text{привлеченные средства клиентов}}{\text{пассивы банка}} \quad (3)$$

Общий уровень рентабельности позволяет оценить общую прибыльность банка, а также прибыль, приходящуюся на 1 руб. дохода (доля прибыли в доходах):

$$R_{\text{общ}} = \frac{\text{прибыль}}{\text{доходы банка}} / 100\% \quad (4)$$

5. финансовое состояние кредитных организаций (анализ финансовых результатов банка, выявление наиболее доходных услуг банка, расчет нормативов банковской ликвидности, анализ кредитного и рыночного риска);

6. оценка качества банковских услуг (оценку информационной обеспеченности клиентов; оценка сервиса, предлагаемого клиента; уровень компетентности руководства банка; рейтинг банка по оценке российских и мировых экспертов; рейтинг банка в системе Банка России).

7. по итогам данного анализа делается вывод по качеству обслуживания в сфере банковских услуг. На данном этапе целесообразно использовать графический метод (анализ с помощью геометрических знаков)

и метод табличного отображения аналитических данных (результаты анализа обычно подаются в виде таблиц).

Таким образом, критерии эффективности банковских услуг позволяет обеспечить качество предоставления качества банковских услуг.

2. Анализ деятельности АО «Банк Русский Стандарт»

2.1 Общая характеристика деятельности организации

АО «Банк Русский Стандарт» основан в 1999 году. Основным акционером Банка является холдинговая компания АО «Компания «Русский Стандарт».

Сегодня АО «Банк Русский Стандарт» - один из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения.

АО «Банк Русский Стандарт» - ведущий частный Банк на рынке кредитования населения:

- кредитные программы более чем в 1200 населенных пунктах страны;
- более 23 млн. клиентов - частных лиц;
- более 25 млн. банковских карт;
- около 30 млрд. долларов выданных кредитов;
- более 2500 банкоматов и 400 отделений и операционных офисов;
- эксклюзивные права на выпуск и обслуживание карт платежной системы American Express на территории Российской Федерации;
- 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

АО «Банк Русский Стандарт» придерживается самых высоких стандартов корпоративного управления и корпоративной этики. Менеджмент АО «Банк Русский Стандарт» следует международным принципам управления и прозрачности ведения бизнеса.

Управленческая структура АО «Банк Русский Стандарт», политика и бизнес-процессы построены таким образом, чтобы обеспечить эффективность и прозрачность принятия решений и осуществления бизнес-процессов.

Залог успеха - команда высокопрофессиональных менеджеров, обладающих богатым опытом работы в российской финансовой системе. Сотрудники АО «Банк Русский Стандарт» нацелены на предоставление

максимально открытого доступа к финансовым услугам и наилучшего уровня сервиса.

АО «Банк Русский Стандарт» - один из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения. Банк реализует кредитные программы для населения более чем в 1200 населенных пунктах страны. С 2006 года АО «Банк Русский Стандарт» осуществляет банковские операции на Украине. Количество клиентов АО «Банк Русский Стандарт» превысило 23 млн. человек, общий объем предоставленных населению займов превысил 30 млрд. долларов. АО «Банк Русский Стандарт» выпустил для своих клиентов более 25 млн. банковских карт, а с 2005 года осуществляет эксклюзивный выпуск и обслуживание на территории России карт платежной системы. Количество торговых партнеров АО «Банк Русский Стандарт» превышает 35 тыс. организаций.

АО «Банк Русский Стандарт» продолжает развитие и качественное преобразование региональной структуры своих подразделений. В 2009 году филиалы Банка открылись в Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Казани, Уфе, Омске, Самаре, Воронеже. Изменение структуры представительств на филиальную позволило расширить спектр предоставляемых услуг и географию бизнеса.

В рамках развития структуры филиала в регионах планируется открытие операционных офисов, предоставляющих населению возможность получать квалифицированную консультацию, приобретать банковские продукты и услуги. В 2009 году АО «Банк Русский Стандарт» открыл 69 новых отделений. Общее число отделений АО «Банк Русский Стандарт» в Москве достигло 21.

В настоящее время региональная сеть обслуживания клиентов Банка Русский Стандарт состоит из более 400 отделений, офисов и представительств. Сеть банкоматов АО «Банк Русский Стандарт» насчитывает около 2100 приемных банкоматов и около 400 банкоматов по выдаче наличных.

Свою деятельность АО «Банк Русский Стандарт» осуществляет на основании генеральной лицензии ЦБ РФ №2289 от 19.07.2001 г.

В 2010 году Банк существенно развил вычислительные мощности и функциональность системы, расширив свое присутствие в новых для себя транзакционных видах бизнеса.

Существующая IT-платформа была укомплектована серверами новых моделей, что позволило не только эффективно управлять существующими видами бизнеса, поддерживая лидирующие позиции в отрасли по уровню автоматизации бизнес-процессов, но и ускорить обработку данных, сделать обслуживание клиентов более быстрым.

Функционал IT-платформы был существенно расширен в области развития бизнеса с Виртуальными предоплаченными и Подарочными картами, что, в свою очередь, расширило выполнение операций клиента через Интернет и посредством своего мобильного телефона. В 2010 инфраструктура Банка была увеличена за счет партнерства с крупными платежными сервисными компаниями, проводилось подключение новых представительств, кассовых узлов, банкоматов, приемных банкоматов, POS - терминалов.

Значительным шагом в развитии IT-технологий явилось получение Банком сертификата PCI DSS, что является оценкой стандарт качества работы систем Банка на мировом уровне. Все выполненные работы позволяют поддерживать высокий уровень автоматизации бизнес-процессов Банка, обрабатывать все увеличивающееся количество операций, бесперебойно выполнять эти операции с высокой степенью надежности. Рост информационных систем соответствует развитию бизнеса Банка, а результаты деятельности подтверждают правильность выбранных технологических решений.

2.2 Основные экономические показатели деятельности организации, их динамика

АО «Русский Стандарт» делит территорию РФ на так называемые дивизионы - территории, включающие в себя несколько субъектов РФ, в соответствии с чем выделяются дивизиональные офисы. Далее каждый дивизион делится на более мелкие территории - региональные офисы.

Внутри каждого дивизиона действует также матричная структура управления, представляющая собой комбинацию двух видов деления: по функциям и по продукту. Так директор дивизиона имеет в своём подчинении менеджеров (DM), отвечающих за разные каналы продвижения продукта и соответственно за разные кредитные предложения (например, сотрудничество с автосалонами). Так же в прямом подчинении Директора дивизиона находятся и руководители региональных офисов, которые однако имеют подчинение так же каждому из дивизиональных менеджеров.

Банк вправе выполнять следующие операции:

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

–осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

Все банковские операции Банк осуществляет при наличии соответствующей лицензии, выданной Банком России.

Банк, помимо перечисленных банковских операций, вправе осуществлять следующие сделки:

–выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;

–приобретение прав требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

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

–осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

–предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

–лизинговые операции;

–оказание консультационных и информационных услуг.

Сделки, на совершение которых в соответствии с законодательством Российской Федерации требуется получение специальных лицензий, совершаются при наличии у Банка соответствующих лицензий.

Таблица 1 – Статьи баланса банка

Даты Статьи	1.10.15	1.10.16	Изменения	Темп роста, %
I. Пассивы				
Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	24106732	18,07	0	0,00
Средства кредитных организаций	76 276	0,06	4 958 919	3,84

Средства клиентов (некредитных организаций)	72600321	54,41	91 217 924	70,56
Вклады физических лиц	18992598	14,23	46 224 763	35,76
Выпущенные долговые обязательства	9 894898	7,42	4 997 548	3,87
Прочие обязательства	3 931241	2,95	3 145 763	2,43
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера	441427	0,33	387680	0,30
Всего обязательств	111050895	83,23	104707834	80,99
Источники собственных средств				
Средства акционеров (участников)	1 272 883	0,95	1 272883	0,98
Эмиссионный доход	508 204	0,38	508 204	0,39
Резервный фонд	190 932	0,14	190 932	0,15
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	101 143	0,08	21 014	0,02
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	20 913 033	15,67	21 110 951	16,33
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	-610 595	-0,46	1 467 180	1,13
Всего источников собственных средств	22 375 600	16,77	24 571 164	19,01
Всего пассивов	133426495	100,00	129278998	100,00
III. Активы				
Денежные средства	3 355 725	2,52	2 840 078	2,20
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	4 729 623	3,54	1 734 406	1,34
Обязательные резервы	1 881 938	1,41	1 294 940	1,00
Средства в кредитных организациях	765 977	0,57	977 909	0,76
Чистая ссудная задолженность	90 870 587	68,11	80 093 907	61,95
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	21 172 908	15,87	28 047 532	21,70

Инвестиции в дочерние и зависимые организации	4 686 775	3,51	8 128 429	6,29
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0	0,00	4 743 152	3,67
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	4 398 224	3,30	3 568 179	2,76
Прочие активы	8 133 451	6,10	7 273 835	5,63
Всего активов	133426495	100,00	129278998	100,00
Внебалансовые обязательства				
Безотзывные обязательства кредитной организации	31 617 112	86,54	50 315922	96,46
Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства	4 917845	13,46	1 849120	3,54
Всего обязательств	36534957	100,00	52165042	100,00

В структуре ресурсов Банка в отчетном году 80,99% принадлежит обязательствам банка, а собственные средства составляют 19,01%. При этом в привлеченных ресурсах наибольший удельный вес приходится на средства на счетах клиентов - 70,56% всех ресурсов банка; из них 35,76% приходится на средства физических лиц и 34,8% на средства юридических лиц. В предшествующем году средства на счетах клиентов составляли 54,41%, из них 14,23% приходились на средства физических лиц и 40,18% на средства юридических лиц.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что банк расширяется за счет средств физических лиц. Значительная доля таких средств в обязательствах банка увеличивает риски неплатежеспособности банка при наступлении кризисных явлений в экономике. Но в целом рост такого рода привлечения позитивно характеризует деятельность банка, так как в условиях экономической стабильности данные средства являются основой для финансирования кредитных операций банка.

Средства кредитных организаций увеличились на 4 882 643 тыс. руб., что свидетельствует об увеличении доверия к банку.

Выпущенные долговые обязательства банка в предыдущем году составляли 7,42%, а в отчетном - 3,87%, т.е. сократились на 4 897 350 тыс. руб. Низкая доля в структуре обязательств векселей и облигаций расценивается как положительный момент в деятельности банка, так как тенденция к ее снижению порождает уменьшение расходов банка. Чем меньше обязательств, тем стабильнее банк.

Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера сократились на 53 747 тыс. руб., а, следовательно, кредиты в банке стали менее рискованными.

Наибольший процент по источникам собственных средств приходится на нераспределенную прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет, а именно 16,33% в отчетном году. Нераспределенная прибыль - это часть чистой прибыли, которая не распределяется, а удерживается банком, как правило, с целью реинвестирования в его деятельность. В отчетном году нераспределенная прибыль увеличилась на 197 918 тыс. руб., увеличивая тем самым собственный капитал банка.

Неиспользованная прибыль в 2015г носила отрицательный характер и составляла - 610 595 тыс. руб., а в отчетном году увеличилась на 2 077 775 тыс. руб. Данное изменение показывает, что банк выбрался из кризиса.

Средства акционеров, эмиссионный доход и резервный фонд остались без изменений.

При анализе структуры пассивов банка, следует отметить, что основная доля пассивов приходится на привлеченные средства банка, при этом их удельный вес на 1.10.2015 г. был равен 83,23 %, а на 1.10.2016 г. он уменьшился на 2,24 п.п. и составил 80,99 %. Соответственно, на долю собственных средств банка приходится на 1.10.2015 г. - 16,77 %, а на 1.10.2016 г. - 19,01 % (их доля увеличилась на 2,24 п.п.). В целом рост собственных средств является положительной тенденцией, говорит о

расширении источников для проведения активных операций, характеризует стремление банка обеспечить собственную капитальную базу.

Наибольший объем в активах банка принадлежит статье «Чистая ссудная задолженность»: на 1.10.15 ее объем составил 90 870 587 тыс. руб., что на 10 776 680 тыс. руб. больше, чем в отчетном году. Это связано с тем, что в 2016 году кредитов стало выдаваться меньше.

Чистые вложения в ценные бумаги увеличились с 15,87 до 21,70%. Это показывает, что банк предпочитает вкладывать денежные средства в ценные бумаги для перепродажи, то есть для получения спекулятивного дохода (дохода, возникающего от краткосрочного колебания цен на рынке, торговой маржи или маржи дилера). В отчетном году в инвестиционный портфель банка так же вошли и чистые вложения, удерживаемые до погашения, которые составляют лишь 3,67% от всех активов, что позволяет сделать вывод о том, что банк преимущественно выступает на рынке как спекулянт, а не как инвестор.

Одной из важных статей банковских активов являются ликвидные активы, к которым относят денежные средства, драгоценные металлы, счета в Банке России и других банках. Они имеют высокую значимость для банка, так как являются средствами, используемые банком для погашения своих краткосрочных обязательств. Данные ресурсы являются для банка безрисковыми, но не приносят ему дохода, что в целом снижает доходность банковских операций. Ликвидные активы в банке «Русский стандарт» за отчетный год сократились и составляют 3,54% всех активов (за 2015г - 6,06%). Данное снижение свидетельствует о том, что банк старается разместить максимальный объем денежных ресурсов для получения дохода.

Таблица 2 - Вклады физических лиц

Вклады Условия	Макси- мальный доход	Удобный	Рантье	Проценты сразу	Пенсион- ный
Минимал ьная сумма вклада	3000 рублей РФ/ 100 долларов США/100 евро	50 000, 100 000, 300 000, 1 000 000 рублей РФ/ 1 500, 3 000, 10 000, 30 000 долларов США/ 1 500, 3 000, 10 000, 30 000 евро	3000 рублей РФ/100 долларов США/100 евро	3 000 рублей РФ, 100 долларов США, 100 евро	3 000 рублей РФ, 100 долларов США, 100 евро
Срок вклада	90 -- 720 дней	90, 180, 360 дней	90, 180, 360, 540, 720 дней	90, 180, 360 дней	90 -- 360 дней по выбору вкладчика
В рублях	Мин. 8,25%; макс. 10% годовых	Мин. 7,25%; макс. 9% годовых	Мин. 7,25%; макс. 9% годовых	Мин. 6,75%; макс. 8,5% годовых	Мин. 7,75%; макс. 9,5% годовых
В долларах	Мин. 4,75%; макс. 6,5% годовых	Мин. 3,75%; макс. 5,5% годовых	Мин. 3,75%; макс. 5,5% годовых	Мин. 3,25%; макс. 5% годовых	Мин. 4,25%; макс. 6% годовых
В евро	Мин. 4,25%; макс. 6% годовых	Мин. 3,25%; макс. 5% годовых	Мин. 3,25%; макс. 5% годовых	Мин. 2,75%; макс. 4,5% годовых	Мин. 3,75%; макс. 5,5% годовых
Выплата проценто в	В конце срока вклада путем зачислени я на Карточны й счет	По выбору вкладчика: ежемесячно/ежекв артально -- с капитализацией процентов/ на Карточный счет	В конце срока вклада путем зачисления на текущие Счета, открытые в соответству ющих валютах	По выбору вкладчика: ежемесячно/ежекв артально -- с капитализацией процентов/на Карточный счет	В конце срока вклада путем зачислени я на Карточны й счет

Вклады Условия	Максимальный доход	Удобный	Рантье	Проценты сразу	Пенсионный
Процентная ставка при досрочном востребовании	0,5% годовых	0,5% годовых	0,5% годовых	0,5% годовых	0,5% годовых
Процентная ставка по вкладу может изменяться в течение срока вклада	Увеличивается при накоплении средств		Увеличивается при накоплении средств		Увеличивается при накоплении средств
Дополнительные услуги	Банковская карта	Банковская карта	Банковская карта	Банковская карта	Банковская карта

Таблица 3 - Кредитование физических лиц

Кредиты Условия	Потребительский кредит	Потребительский кредит для Почетных клиентов	Потребительский кредит Плюс
Сумма	от 10 000 до 150 000 рублей	от 75 000 до 300 000 рублей	5 000 до 15 000 рублей
Годовая ставка	36%	28%	42%
Срок	от 6 до 36 месяцев	от 6 до 36 месяцев	от 6 до 12 месяцев
Возраст	от 25 до 65 лет	от 25 до 65 лет	мужчины от 23 до 65 лет, женщины от 20 до 65 лет
Дополнительная информация	Можно оформить не только в ближайшем отделении, но и в Интернет-банке по сниженной процентной ставке (32%)	Можно оформить как в Интернет- банке, так и в ближайшем отделении. Возможность оформления данного кредита доступна клиентам, получившим персональное предложение от Банка.	Заявку на кредит можно оставить в одном из магазинов- партнёров Банка.

Согласно положению №2-П существуют следующие формы безналичных расчетов:

- а) расчеты платежными поручениями;
- б) расчеты по аккредитиву;
- в) расчеты чеками;
- г) расчеты по инкассо.

Платежным поручением является распоряжение владельца счета (плательщика) обслуживающему его банку, оформленное расчетным документом, перевести определенную денежную сумму на счет получателя средств, открытый в этом или другом банке. Платежное поручение исполняется банком в срок, предусмотренный законодательством, или в более короткий срок, установленный договором банковского счета либо

определяемый применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота. В соответствии с условиями основного договора платежные поручения могут использоваться для предварительной оплаты товаров, работ, услуг или для осуществления периодических платежей.

При расчетах по аккредитиву банк, действующий по поручению плательщика об открытии аккредитива, обязуется произвести платежи в пользу получателя средств по представлении последним документов, соответствующих всем условиям аккредитива, либо предоставить полномочие другому банку произвести такие платежи. В качестве исполняющего банка может выступать банк-эмитент, банк получателя средств или иной банк. Аккредитив обособлен и независим от основного договора.

Чек - это ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю. Чекодателем является юридическое лицо, имеющее денежные средства в банке, которыми он вправе распоряжаться путем выставления чеков, чекодержателем - юридическое лицо, в пользу которого выдан чек, плательщиком - банк, в котором находятся денежные средства чекодателя. Чек оплачивается плательщиком за счет денежных средств чекодателя.

Расчеты по инкассо представляют собой банковскую операцию, посредством которой банк по поручению и за счет клиента на основании расчетных документов осуществляет действия по получению от плательщика платежа. Для осуществления расчетов по инкассо банк-эмитент вправе привлекать другой банк. Расчеты по инкассо осуществляются на основании платежных требований, оплата которых может производиться по распоряжению плательщика (с акцептом) или без его распоряжения (в безакцептном порядке), и инкассовых поручений, оплата которых производится без распоряжения плательщика (в бесспорном порядке).

Платежное требование является расчетным документом, содержащим требование кредитора (получателя средств) по основному договору к должнику (плательщику) об уплате определенной денежной суммы через банк.

Платежные требования применяются при расчетах за поставленные товары, выполненные работы, оказанные услуги, а также в иных случаях, предусмотренных основным договором. Расчеты посредством платежных требований могут осуществляться с предварительным акцептом и без акцепта плательщика.

АО «Банк Русский Стандарт» предоставляет юридическим лицам и предпринимателям 3 тарифных плана: «Стандартный», «Партнер», «VIP».

Тарифный план «Партнер» устанавливается по решению Банка на основании заявления клиента и при условии соответствия следующим условиям:

- оборот/выручка по 2-й форме (отчёт о прибылях и убытках) не ниже 5 млн. долл. США в год (в рублевом эквиваленте);
- осуществление сотрудничества с Банком по зарплатному проекту /потребительскому кредитованию/ в рамках проекта эквайринга.

Принятие решения об установлении Клиенту тарифного плана «VIP» осуществляется комитетом по управлению активами и пассивами Банка на основании заявления клиента и при условии соблюдения одного из следующих условий:

- наличие среднедневного остатка на расчётном счёте за последние 6 месяцев
- не менее 10 млн. руб.,
- объём кредитных/депозитных операций в течение последних 6 месяцев - не менее 50 млн. руб.,
- иных оснований, которые будут расценены комитетом по управлению активами и пассивами Банка как достаточные для установления данного тарифного плана.

Утверждение списка Клиентов, обслуживание которых в течение очередных 6 месяцев будет осуществляться в соответствии с условиями

тарифного плана «VIP», производится комитетом по управлению активами и пассивами Банка два раза в год: 01 марта и 01 сентября. При приёме на обслуживание новых клиентов в течение календарного года решение об установлении тарифного плана «VIP» принимается сроком действия до одной из указанных дат. Последующая актуализация тарифного плана «VIP» осуществляется в соответствии с изложенным выше порядком. В случае если клиент не удовлетворяет указанным выше требованиям, ему автоматически устанавливается тарифный план «Стандарт».

Таблица 4 - Тарифы на расчетное обслуживание юридических лиц

№	Наименование операции	Размеры платы (комиссии)	Примечание
		Тариф «Стандарт»	Тариф «VIP»
1.			
Открытие и ведение счета			
1.1	Открытие первого счёта (в рублях/ иностранной валюте)	1 500 руб./ 1000 руб.	бесплатн о
1.2	Открытие второго и последующих счетов	бесплатно	
1.3	Обслуживание счёта в валюте РФ - для пользователей систем дистанционного обслуживания («Клиент-Банк»/ «Интернет-Банк») - при использовании бумажных носителей - при отсутствии оборотов и остатков по счёту	500 руб. 2500 руб. бесплатно	6000 руб. 6000 руб. бесплатн о

1.4	<p>Обслуживание счёта в иностранной валюте:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для пользователей систем дистанционного обслуживания («Клиент-Банк»/«Интернет-Банк») - при использовании бумажных носителей - при отсутствии оборотов и остатков по счёту 	<p>500 руб.</p> <p>1000 руб.</p> <p>бесплатно</p>	<p>бесплатно</p> <p>бесплатно</p> <p>бесплатно</p>
1.5	<p>Начисление процентов на остаток денежных средств на счетах (в рублях)</p> <ul style="list-style-type: none"> - фондов, занимающихся благотворительной деятельностью - прочих Клиентов, за исключением фондов, занимающихся благотворительной деятельностью 	<p>3% годовых по ставке, установленной Банком по вкладам «до востребования» юридических лиц</p>	<p>проценты выплачиваются по истечении календарного квартала</p>
1.6	Закрытие счёта	бесплатно	
2. Перевод денежных средств в валюте РФ			
2.1	<p>Приём и исполнение платежей в рублях с использованием систем дистанционного обслуживания («Клиент-Банк» /«Интернет-Банк»)</p>	20 руб.	бесплатно

	на счёт в другом банке)		
2.3	Перевод в пользу бюджетов различного уровня и государственных внебюджетных фондов	бесплатно	без учёта стоимости услуг предприятий связи
2.4	Перевод денежных средств в рублях с использованием систем дистанционного обслуживания («Клиент-Банк»/«Интернет-Банк») на счёт в АО «Банк Русский Стандарт»	бесплатно	
2.5	Перевод денежных средств в рублях на бумажных носителях на счёт в АО «Банк Русский Стандарт»	бесплатно	
3. Перевод денежных средств в иностранной валюте			
3.1	Перевод в свободно конвертируемой валюте (СКВ): - взимание комиссии Банка за счёт перевододателя, других банков - за счёт бенефициара - взимание комиссии Банка и других банков - за счёт перевододателя - взимание	0,1% от суммы (мин. 30 долл. США, макс. 150 долл. США) 0,3% от суммы (мин. 40 долл. США, макс. 300 долл. США) для перевододателя - бесплатно	комиссии банков-корреспондентов в дополнительно не взимаются

	комиссии Банка и других банков - за счёт бенефициара		
3.2	Зачисление иностранной валюты в пользу Клиента	бесплатно	
3.3	Перевод СКВ в пользу бюджетов различного уровня и государственных внебюджетных фондов	бесплатно	
3.4	Перевод СКВ внутри Банка	бесплатно	
3.5	Изменение условий, аннуляция перевода	60 долл. США	
4. Покупка и продажа валюты за счёт и по поручению Клиента			
4.1	Покупка и продажа иностранной валюты по поручению Клиента на ММВБ при объеме сделки (в эквиваленте долл. США на дату операции): - до 100 000 - от 100 000 до 500 000 - более 500 000	- 0,5% от суммы - 0,4% от суммы - 0,3% от суммы	взимается с 25 по последнее число текущего месяца (за текущий месяц), при наличии нескольких счетов, взимается с каждого счёта

<p>5. Выполнение Банком функций агента валютного контроля</p>			
<p>5.1</p>	<p>Осуществление банком валютного контроля по контрактам на экспорт/импорт товаров, предусматривающие расчёты в валюте РФ и в иностранной валюте с оформлением паспорта сделки</p>	<p>0,12% от суммы поступления/перевода, мин. 50 руб., макс.30 000 руб.</p>	<p>с учетом НДС</p>
<p>5.2</p>	<p>Осуществление банком валютного контроля по кредитным договорам (договорам займа) с нерезидентами, предусматривающие расчёты в валюте РФ и в иностранной валюте с оформлением паспорта сделки</p>	<p>0,12% от суммы выданного/полученного кредита (займа), мин. 50 руб., макс. 30 000 руб.</p>	<p>с учетом НДС</p>
<p>5.3</p>	<p>Осуществление банком валютного контроля</p>	<p>бесплатно</p>	

Таковы основные показатели эффективности деятельности банка АО «Русский стандарт банк».

3. Экономическая эффективность услуг АО "Банк Русский Стандарт"

3.1 Анализ экономической эффективности банковских услуг организации и выявление проблем

Теперь проанализируем финансовые результаты предоставления услуг банка.

Прибыль коммерческого банка - это финансовый результат деятельности коммерческого банка в виде превышения доходов над расходами. Общая сумма прибыли определяется как разница между общей суммой доходов банка и общей суммой расходов банка.

Прибыль - показатель результативности деятельности банка. Ее анализ следует начинать с рассмотрения общей картины доходности банковских операций, поиска причин и глубины происходящих изменений, а это можно сделать с помощью изучения факторов, влияющих на прибыль.

В общем плане прибыль, остающаяся в распоряжении банка, зависит от трех «глобальных» компонентов: доходов, расходов и налогов, уплаченных в бюджет.

Сопоставление темпов роста этих компонентов позволяет оценить, какой из факторов оказал позитивное (негативное) влияние на прибыль.

Анализ прибыли следует начинать с рассмотрения общей картины доходности банковских операций. Анализ должен быть детализирован в динамике по изучению доходности статей по отдельным видам деятельности.

При оценке ежегодного прироста прибыли банка необходимо исходить из того, что он не должен быть ниже темпов инфляции, в противном случае реальные доходы будут сокращаться и произойдет обесценение банковского капитала. В связи с этим при анализе прибыли банка ее величину необходимо корректировать с учетом темпов инфляции.

Далее анализ может быть детализирован в динамике по изучению доходности статей и по отдельным видам деятельности. При этом значительные отклонения должны подвергаться дополнительному изучению.

Основные направления исследования позволяют раскрыть причины изменений доходов и расходов, что является актуальным для выявления резервов роста банковской прибыли. Данный анализ проводится в абсолютных величинах. Однако существует метод оценки прибыли банка с помощью относительных показателей. Этот метод называется коэффициентным и связан с понятием рентабельности.

На основании данных таблицы 8 можно сделать следующие выводы:

- Один из самых значимых показателей доходности банка - процентная маржа на отчетную дату составил 41 836 тыс. руб. по сравнению с прошлым годом - 44 327 тыс. руб., т.е. произошло ее снижение на 2 491 тыс. руб. или 5,6%. Снижение процентной маржи объясняется опережающими темпами роста процентных расходов над темпами роста процентных доход.

- Комиссионные доходы банка за анализируемый период увеличились на 8 145 тыс. руб. или на 43,6% и составили на отчетную дату 26 819 тыс. руб. При за этот же период произошло снижение комиссионных расходов банка на 20,2%.

- Чистая прибыль банка за анализируемый период снизилась на 6662 тыс. руб. или на 46,4%. Снижение чистой прибыли в отчетном периоде практически вдвое обусловлено снижением процентной маржи, прочих доходов и значительным увеличением прочих расходов.

На основании данных можно сделать следующие выводы:

- Процентная маржа банка за анализируемый период увеличилась на 33 183 тыс. руб. или на 79,3%, что следует рассматривать положительно. Это говорит об активности банка в области кредитования.

- В анализируемом периоде наблюдается снижение комиссионных доходов на 5424 тыс. руб. или 20,2%, при одновременном значительном росте комиссионных расходов на 1396 тыс. руб. или в 8 раз.

- Чистая прибыль банка составила 13 541 тыс. руб. по сравнению - 7 691 тыс. руб., т.е. произошло ее увеличение на 5 849 тыс. руб. или на 71,6%. Увеличение прибыли в анализируемом периоде произошло главным образом

за счет увеличением увеличения процентных доходов. Таким образом, на основании данных можно сделать следующие выводы:

- За анализируемый период процентная маржа банка, один из значимых показателей доходности банка, имела тенденцию роста. Так рост процентной маржи за 2 года составил 69,2%, что говорит о грамотной кредитной политике банка и его активности в области кредитования.

- Также за анализируемый период отмечается рост комиссионных и прочих доходов банка, что, несомненно, сказывается на конечном показателе деятельности банка положительно.

- Чистая прибыль банка за анализируемый период снизилась на 813 тыс. руб. или на 5,7%, что является нежелательным для банка. На снижение чистой прибыли банка в значительной мере оказало достаточно резкое увеличение прочих расходов (в том числе административно - управленческих) на 20 436 тыс. руб. или в 2 раза.

Проанализируем доходность банка.

- Рентабельность (доходность) коммерческого банка - один из основных стоимостных показателей эффективной банковской деятельности. При этом уровень рентабельности характеризуется коэффициентом рентабельности.

- Общий уровень рентабельности банка (Робщ) позволяет оценить общую прибыльность банка, а также прибыль, приходящуюся на 1 руб. дохода (доля прибыли в доходах):

- коммерческий банк ссудный рентабельность

$$\text{Робщ} = \text{Прибыль} / \text{Доходы банка} * 100\%.$$

Данный показатель может быть уточнен с помощью ряда коэффициентов, характеризующих степень прибыльности активных и кредитных операций.

Основным показателем доходности банка является показатель, отражающий отдачу собственного капитала:

$$K1 = \text{Прибыль} / \text{Акционерный капитал (уставный фонд)} * 100\%.$$

Данный показатель характеризует прибыль, приходящуюся на 1 руб. акционерного капитала (уставного фонда). Знаменатель можно расширить введением всех собственных средств банка. Акционеры (пайщики) банка, сопоставив значения этого показателя в разных банках, могут принимать решение о размещении своих средств.

Показатель доходности банка $K1$ зависит от прибыльности активов ($K2$) и коэффициента достаточности капитала ($K3$), что выражается следующей формулой:

$$\text{Прибыль} / \text{Капитал} = (\text{Прибыль} / \text{Активы}) * (\text{Активы} / \text{Капитал}),$$

$$\text{Или } K1 = K2 * K3.$$

Это означает, что доходность банковской деятельности находится в прямой зависимости от работоспособности активов ($\text{Прибыль} / \text{Активы}$) и в обратной зависимости от коэффициента достаточности капитала ($\text{Капитал} / \text{Активы}$). В связи с этим обстоятельством становится ясно, почему банку выгодно функционировать на грани риска, т.е. с наименьшим обеспечением активов собственным капиталом.

В современных условиях возможности роста $K1$ за счет уменьшения показателя достаточности капитала ограничены, поскольку рост активов должен подкрепляться расширением ресурсной базы. Но в условиях конкуренции многие банки не имеют возможности довести до оптимального уровня отношение капитала к активам. При этом высокий удельный вес собственных ресурсов банка в структуре пассивов уменьшает общую стоимость ресурсов для банка и, следовательно, увеличивает прибыльность. Поэтому такие банки могут иметь большую прибыль при низкой доходной марже.

Резервом увеличения доходности остается повышение степени прибыльности активов ($K2$). Данный показатель характеризует рентабельность активных операций и оценивает величину прибыли на 1 руб. активов.

Основные направления работы банка по улучшению рентабельности активных операций (К2) можно определить, разложив этот показатель на два сомножителя:

$$\text{Прибыль} / \text{Капитал} = (\text{Прибыль} / \text{Активы}) * (\text{Активы} / \text{Доходы}),$$

Или

$$K2 = K4 * K5.$$

Т.е. прибыльность активов находится в прямой зависимости от доходности активов (К4) и доли прибыли в доходах банка (К5). С помощью анализа динамики каждого из показателей можно выявить, какой из них оказывает большее влияние на прибыльность активов. Коэффициент К4 характеризует деятельность банка с точки зрения эффективности размещения активов, т.е. возможностей создавать доход:

- Показатель Д1 оказывает влияние на уровень доходности отдельных активных операций (например, высокорискованные кредиты более доходны, чем МБК), структуру кредитного портфеля и долю кредитных активов, приносящих доход в суммарных активах.

- Коэффициент К5 отражает способность банка контролировать свой расход:

$$K5 = 1 - P1 - P2 - P3.$$

Из формулы видно, что чем меньше доля каждого фактора в доходах, тем больше коэффициент К5.

Рентабельность (общая): общ. = $7\ 691 : 171\ 509 * 100 = 5\%.$ общ.
2008г. = $13\ 541 : 201\ 393 * 100 = 7\%.$

- Показатель, отражающий отдачу собственного капитала (К1):

$$K1\ 2015\ г. = 7691 : 100\ 371 * 100 = 7,7$$

$$K1\ 2016\ г. = 13541 : 100\ 371 * 100 = 13,5$$

- Показатель прибыльности активных операций (К2):

$$K2\ 2015\ г. = 7\ 691 : 171\ 509 = 0,05$$

$$K2\ 2016\ г. = 13\ 541 : 201\ 393 = 0,07$$

- Показатель доходности активов (К4):

$$K4\ 2015\ г. = 141691: 964911 + 29758: 964911 = 0,18$$

$$K4\ 2016\ г. = 178983: 1\ 395\ 644 + 22410: 1\ 395\ 644 = 0,14$$

Таким образом, рентабельность деятельности коммерческого банка за анализируемый период колеблется от 5 до 7%. Это очень низкий показатель.

Анализ банковской деятельности с точки зрения ее доходности позволяет руководству сформировать кредитную и процентную политику, выявить менее прибыльные операции и разработать рекомендации возможного получения банком больших доходов. Решение этих задач невозможно без грамотных финансового и экономического анализов, а также финансового менеджмента, то есть системы рационального и эффективного использования капитала, механизма управления движением финансовых ресурсов. Конечная цель такого управления - получение прибыли. Кризисные явления, переживаемые сегодня российской экономикой в целом и финансовой системой в частности, безусловно, негативно отразились на финансово-хозяйственной деятельности всех российских коммерческих банков.

3.2 Направления повышения экономической эффективности банковских услуг организации

Поиск путей повышения эффективности финансовой деятельности банка лежит в плоскости изучения мировых тенденций развития банковского бизнеса и обоснованного преломления их на российскую действительность. Можно выделить следующие мировые тенденции: использование современных информационных технологий, развитие традиционных и внедрение новых способов и приемов взаимодействия с клиентами и оказания им банковских услуг (расширение сети супермаркет-банков, установка киосков-автоматов мультимедиа, использование глобальной сети Интернет), активизация деятельности на рынке ценных бумаг.

Трансформация банковских филиальных сетей в высоко компьютеризированные дифференцированные системы продажи денежно-кредитных продуктов позволила банкам США: передать управленческие

функции филиалов административным центрам; сократить занимаемые площади в 6 раз, количество персонала в 2 раза, расходы на содержание на 25%.

Во Франции за счет внедрения обслуживания клиентов по телефону (около 15 млн. человек) удалось сократить число банковских филиалов на 20%.

Делом первостепенной важности для банков является сохранение и приобретение клиентов. По расчетам западных аналитиков сохранение имеющихся клиентов составляет лишь 25% стоимости приобретения новых. По данным опросов, 78% клиентов отказываются от услуг банка преимущественно из-за неудовлетворительных расценок и низкого качества предлагаемых услуг. Предложение западными кредитными институтами банковских продуктов в режиме online с использованием различных технических устройств и телекоммуникационных линий связи позволяет им сохранять свой имидж и популярность.

Исходя из мировых тенденций, современного состояния банковской системы России и политики Правительства РФ и Банка России по ее реформированию, а также с учетом стратегических целей и задач и показателей деятельности можно предложить к реализации следующие проекты для повышения эффективности его финансовой деятельности:

Развитие традиционных и внедрение новых банковских услуг. оказывает почти все банковские услуги, за исключением операций с драгоценными металлами, услуг по доверительному управлению собственностью клиентов, ипотечному кредитованию; традиционными видами услуг, предоставляемых банком клиентам, являются открытие вкладов и предоставление кредитов.

Увеличению объема организованных сбережений населения на длительный срок преимущественно в валюте РФ, а также определенные изменения в состоянии промышленного потенциала области (большинство прежде крупных предприятий либо подвергнуто процедуре банкротства,

либо работает не на полную мощность, либо сменило руководство), привело к изменению стратегии в сторону значительного расширения деятельности в сегменте розничного бизнеса. Продолжая развитие деятельности в этом направлении может предложить своим клиентам открытие новых видов вкладов, номинированных в нескольких валютах и дифференцированными процентными ставками в зависимости от валюты, с возможностью конвертации средств в какую-либо из них по окончании срока.

Для успешной конкуренции может предложить своим клиентам качественно новый уровень сервиса - удобный механизм работы со счетами, предоставляющий клиентам возможности самостоятельного осуществления максимального количества операций при использовании банковских карт. Сейчас банк предлагает своим клиентам банковские карты:

- расчетную - позволяет держателю распоряжаться денежными средствами, находящимися на его счете в пределах расходного лимита, установленного банком, для оплаты товаров и услуг и получения наличных денежных средств;

- кредитную - позволяет держателю, осуществлять операции в размере предоставленной банком кредитной линии и в пределах расходного лимита, установленного банком, для оплаты товаров и услуг и получения наличных.

может предложить клиенту комбинированную (универсальную) банковскую карту, которая будет предоставлять клиенту доступ к его расчетному счету, но при недостатке средств на счете у клиента будет возможность воспользоваться кредитом (овердрафтом) в пределах установленного банком кредитного лимита. Такой проект можно реализовать для владельцев зарплатных карт предприятий, регулярно осуществляющих выплату зарплаты своим работникам. Можно предусмотреть дифференцированные условия (разные лимиты и скидки), в зависимости от цели кредита (недостаток средств на счете при покупке товаров через электронные терминалы магазинов или в случае простого снятия средств в

банкомате), среднего размера остатка средств за месяц (предоставление кредита в большем размере).

Другая перспективная услуга для - закрепление за банковской картой не одного счета в строго определенной валюте, а нескольких счетов в разных валютах, заявленных самим клиентом. Привязка карточки к пространству корреспондирующих личных счетов и установление приоритетов обращения к тому или иному счету делает этот продукт привлекательным и экономичным для клиентов, поскольку нет необходимости открывать несколько карт в разных валютах и проводить конвертацию. Расходный лимит по карточке может быть установлен по совокупности остатков на всех счетах клиента - при проведении транзакции на сумму, превышающую остаток на счете с наивысшим приоритетом автоматически произойдет списание недостающей суммы со счета с более низким приоритетом.

Привлекательности банковских карточных продуктов можно увеличить путем предоставления по карточкам дополнительных услуг небанковского характера: страхование рисков, связанных с работой карточки (утрата или несанкционированное использование карточки); телекоммуникационные услуги; страхование здоровья и жизни держателя карточки при выезде за рубеж и в России; страхование различных рисков при путешествиях (утрата багажа и денежных средств); дисконтные программы и акции.

Следует отметить, что развитие карточных проектов в настоящее время благоприятно, поскольку по сравнению с другими странами, данная сфера развита мало. ЦБ РФ будет поддерживать инициативу кредитных организаций, которые предоставляют услуги с использованием платежных карт и тем самым способствуют распространению их в России.

По данным на конец 2016 г. на руках россиян находилось 24 млн. пластиковых карт, что говорит о неохваченности данной сферы банковского бизнеса, причем 94% операций по ним - получение наличных денег в банкомате.

Существующее на сегодняшний день программное обеспечение банкоматов может позволить осуществлять безналичные платежи, например, производить с помощью банкомата пополнение счета мобильного телефона, осуществлять безналичные расчеты за коммунальные услуги, электроэнергию, услуги связи, обучение, туристических путевок, оплачивать проценты и основную сумму по кредитам, осуществлять пополнение депозитов или производить снятие начисленных процентов, предусмотренное договором банковского вклада, и т.п..

Одной из основных мировых тенденций является активное внедрение в деятельность банковских учреждений современных информационных технологий. Для российских коммерческих банков использование таких технологий достаточно затратно, однако отставание в этой области может в дальнейшем привести к негативным последствиям.

АО «Банк Русский Стандарт» своевременно начал осваивать современные технологии, проводя взвешенную техническую политику, рассматривая их как стратегически важный элемент развития. На сегодняшний день банк имеет современное программное обеспечение и техническую базу для поддержки банковской деятельности, что, с одной стороны, уже позволило банку достигнуть определенных положительных результатов и не требует от банка значительных затрат в этой сфере, с другой стороны.

В современных условиях глобальной компьютеризации, появления «домашних» компьютеров, работающих в сети Интернет, организация собственных и аренда банками сайтов становится важным элементом работы банка. ЦБ РФ были разработаны рекомендации по организации WEB-сайтов кредитных организаций в сети Интернет, где были выделены два вида WEB-сайтов по функциональному назначению: информационные и операционные.

Информационные сайты могут быть использованы для распространения на постоянной основе сведений, характеризующих кредитную организацию и ее деятельность, расширяя свое влияние на ранее

не доступный круг потенциальных клиентов в рамках дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Помимо общей информации о кредитной организации (реквизиты, номера телефонов, перечень филиалов и доп. офисов и места их расположения, перечень видов деятельности, отчетная информация и т.п.) на сайте может быть размещена коммерческая информация об услугах и банковских операциях, тарифы и т.д.. На информационных сайтах банков можно проводить опросы клиентов и потенциальных клиентов (посетителей), а также отслеживать уровень привлекательности данного способа оказания услуг по количеству посещений.

Операционные сайты банков могут быть использованы для осуществления клиентами банковских операций и сделок в рамках ДБО с использованием телекоммуникационных систем. ДБО с использованием Интернет предполагает возможность доступа к банковским данным через общедоступные информационные каналы, доступ к которым целесообразно предоставлять при предварительной регистрации пользователей с применением процедур идентификации или аутентификации пользователей (электронная цифровая подпись), информационный обмен с клиентами - с использованием средств шифрования.

Проекты обслуживания клиентов - юридических лиц через Интернет-сайты уже реализуются, причем не только в Москве, но и в регионах - Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Самаре, Новосибирске.

Государственной Комиссией по информатизации при Министерстве РФ по связи и информатизации в связи с реализацией ФЦП «Электронная Россия» было принято решение о реализации проекта «Киберпочт@», который предполагает повсеместное создание сети пунктов коллективного доступа в Интернет (ПКД) (не менее 2000 пунктов в год).

До 2016 г. во всех субъектах РФ будет создано 12000 ПКД и организованы узлы доступа в Интернет во всех районных узлах почтовой связи (РУПС). В настоящее время открыто 2703 пункта (во всех регионах

России), с начала 2016 г. услугами пунктов коллективного доступа в Интернет воспользовались более 3,5 миллиона пользователей, среднемесячная посещаемость пунктов составляет около 250 тыс. человек.

Повышение активности в секторе обслуживания частных лиц может выразиться в привлечении в круг клиентов банка молодого, технически ориентированного поколения (в первую очередь учащейся молодежи), что в долгосрочной перспективе принесет свои плоды. В круг интересов современной молодежи попадают все технические новинки: компьютеры, глобальная сеть Интернет, мобильные телефоны, пластиковые карты, «электронные деньги». Студенты государственных учебных заведений, получающие стипендию в банкоматах, в будущем пойдут в тот банк, опыт работы с которыми они имеют (стереотип мышления). Следует отметить, что значительная часть студентов работает и, следовательно, имеет дополнительный доход, помимо стипендии.

Наиболее востребованными для молодежи могут быть универсальные (комбинированные) карты, гарантами по которым могут выступить как ВУЗ, так и родители (в случае линкования). Интересным проектом для может стать заключение договоров на установку электронных терминалов в сети предоставления услуг питания и развлечений - рестораны, пиццерии и кафе города. Например, развлекательный комплекс и др.

В большинстве развитых стран приоритетным методом финансирования экономики стал выпуск ценных бумаг или «финансовая дезинтермедиация», что особенно характерно для АО «Банк Русский Стандарт» (коэффициент интермедиации составляет в среднем 45% (банковские кредиты составляют менее половины средств)); увеличились также масштабы секьюритизации. Эксперты полагают, что это направление станет определяющим в деятельности банков. В пользу активизации деятельности банков на рынке ценных бумаг в России говорит развитие рынка и рост основных его показателей (индекс РСТ вырос за год на 80 пунктов).

В 2016 г. Банк России будет совершенствовать нормативную базу по вопросам участия кредитных организаций в доверительном управлении и ограничению рисков кредитных организаций, связанных с проведением ими операций доверительного управления. Осуществление брокерской и депозитарной деятельности, операций доверительного управления (трастовых операций) средствами клиентов позволит увеличить прибыли за счет комиссионных доходов. Операции с ценными бумагами позволят банку гибко управлять ликвидностью (повысить показатели вторичной ликвидности).

Заключение

Понятие эффективности финансовой деятельности коммерческого банка многоаспектно, и в качестве критериев эффективности можно рассматривать как сами финансовые результаты его деятельности, так и результативность, а также всю совокупность показателей финансового состояния достигнутых банком с учетом их ценностной или целевой значимости, как для самого банка, так и для социально-экономической среды его деятельности. Поэтому эффективность финансовой деятельности коммерческого банка это не только результаты его деятельности, но и система управления, построенная на формировании научно обоснованной стратегии деятельности банка и контроле за ее реализацией.

В России одним из подходов к оценке эффективности финансовой деятельности коммерческого банка является комплексный системный подход к исследованию банковского бизнеса с позиции соответствия достигнутых результатов деятельности банка его стратегическим целям и задачам.

Системный подход как методологическое направление в науке позволяет провести глубокий анализ всех сторон деятельности банка с точки зрения их подчиненности стратегии развития банковского бизнеса, интересам акционеров, менеджеров и других связанных групп, а также соответствия полученных результатов, финансовых и нефинансовых, поставленным целям и задачам, имеющемуся потенциалу развития.

Системный подход к анализу эффективности финансовой деятельности коммерческого банка должен включать сбалансированную систему показателей, учитывающих все существенные аспекты его деятельности. Сбалансированная система показателей позволяет проводить всесторонний анализ взаимосвязей внутри банка, своевременно отслеживать как позитивные, так и негативные изменения в различных сферах управления и влиять на них. Особенность сбалансированной системы показателей эффективности состоит в том, что все они ориентированы на стратегические

цели и задачи банка, а также взаимосвязаны и сгруппированы по определенным признакам, и только достижение всей совокупности критериев позволит говорить об эффективности финансовой деятельности банка.

Решению задачи оценки эффективности банковской деятельности наиболее соответствует концепция представления баланса банка как единого портфеля активов и пассивов, сбалансированного по объемам, срокам и стоимости отдельных активных и пассивных групп денежных ресурсов.

Оценка эффективности финансовой деятельности коммерческого банка проводится на основе балансовых обобщений, среди которых выделяют: капитальное уравнение баланса, уравнение динамического бухгалтерского баланса, модифицированное балансовое уравнение, основное балансовое уравнение, которым соответствуют конкретные модели анализа.

На основе изложенных в дипломной работе методов была проведена оценка эффективности финансовой деятельности, которая показала, что в целом деятельность банка можно считать эффективной.

АО «Банк Русский Стандарт» является кредитным учреждением универсального типа по видам совершаемых операций (имеет генеральную лицензию ЦБ РФ на осуществление банковской деятельности, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской и брокерской деятельности), региональным по территории деятельности, обслуживающим реальный сектор экономики по кругу клиентов.

АО «Банк Русский Стандарт» обладает достаточной финансовой устойчивостью и осуществляет сбалансированное управление активными и пассивными операциями по срокам, объемам привлечения и размещения денежных ресурсов, хотя и ведет агрессивную кредитную политику, но доля просроченных кредитов мала и показатели ликвидности банка находится в пределах требований Банка России.

Доля доходных активов в структуре активов банка на протяжении анализируемого периода имела тенденцию к росту, что свидетельствует об

эскалации деловой активности банка и расширении его рыночной ниши. Следует отметить также высокий уровень рентабельности деятельности банка, что говорит о способности его менеджмента контролировать расходы, исключая объективный расходный фактор - рыночный уровень процентной ставки.

Банк строго придерживается выбранной стратегии деятельности и проводит сдержанную, но эффективную политику управления. Следование идеологии установления партнерских отношений с клиентами на основе максимального удовлетворения их потребностей, расширения перечня предоставляемых видов операций и услуг и индивидуального подхода формирует на финансовом рынке имидж банка как многогранного экономически устойчивого профессионального кредитного учреждения.

Проведенный анализ показал, что может значительно активизировать свою деятельности без ущерба для финансовой устойчивости и значительно повысить доходы, поскольку обладает значительным потенциалом. Можно выделить следующие мировые тенденции: развитие традиционных и внедрение новых способов и приемов взаимодействия с клиентами и оказания им банковских услуг, активизация деятельности на рынке ценных бумаг и использование современных информационных технологий.

И именно внедрение и использование современных информационных и коммуникационных технологий в наибольшей степени соответствует миссии и стратегическим целям деятельности банка и имеет необходимый технический базис, и поэтому позволит банку в будущем перейти на качественно новый уровень предоставления банковских услуг и значительно повысить эффективность своей финансовой деятельности и свою конкурентоспособность на рынке.

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации. Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (редакция от 06.12.2011, с изменениями и дополнениями от 27.05.2017).
3. Федеральный закон от 23 декабря 2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (редакция от 03.12.2016).
4. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (редакция от 19.10.2016).
5. Федеральный закон от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (редакция от 28.07.2016).
6. Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (редакция от 28.07.2017).
7. Федеральный закон от 29 мая 1992 года № 2872-1 «О залоге» (редакция от 06.12.2011, с изменениями и дополнениями от 02.10.2016).
8. Положение Банка России от 28 августа 1997 г. № 509 "Об организации внутреннего контроля в банках"
9. Положение Центрального банка Российской Федерации от 9 октября 2002 г. №199-П «О порядке ведения кассовых операций в кредитных организациях на территории Российской Федерации».
10. Письмо ЦБ РФ от 16 июля 2004 г. № 82-т «О порядке расчета суммы процентов по привлеченному депозиту кредитных организаций».
11. Инструкция Центрального банка Российской Федерации от 16 апреля 2004 г. № 110-И «Об обязательных нормативах банков».
12. Рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору «Совершенствование корпоративного управления в кредитных

организациях»: Письмо ЦБР от 30.07.01

1. Монографии, коллективные работы, сборники научных трудов, статьи

13. Абрамов А.Е. Основы финансовой, хозяйственной и инвестиционной деятельности предприятий. – М.: АКДИ, 2014.
14. Балабанов А.И. Банковское дело: Учебник. – СПб.: Питер, 2014.
15. Балабанов И.Т., Белоглазов Г.Н., Беляева Т.П. Финансы, денежное обращение и кредит: Учебное пособие. – М.: Юрайт–Издат, 2015.
16. Балабанов И.Т. Финансовый анализ и планирование хозяйствующего субъекта. – М.: Финансы и статистика., 2015.
17. Басовский Л.Е. Финансовый менеджмент. – М.: РИОР, 2015.
18. Батракова Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка: Учебник. – М.: Логос, 2015.
19. Белых Л. П. Устойчивость коммерческих банков. Как банкам избежать банкротства. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2016.
20. Бочаров В.В. Современный финансовый менеджмент. – СПб.: Питер, 2016.
21. Бригхэм Ю.Ф. Энциклопедия финансового менеджмента. – М.: Экономика, 2014.
22. Владимирова Л.П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. – М.: Наука, 2016.
23. Галицкая С.В. Деньги. Кредит. Финансы: Учебник. – М.: Экзамен, 2014.
24. Гиляровская Л.Г., Паневина С.Н. Комплексный анализ финансово–экономических результатов деятельности банка и его филиалов: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2013.
25. Глушкова Н.Б. Банковское дело. – М.: Альма Матер, 2014.
26. Джей К. Шим, Джоэл Г. Сигел. Финансовый менеджмент. – М.: Филинь, 2014.
27. Иванов В. В. Анализ надёжности банка: практическое пособие. – М.:

- Русская Деловая Литература, 2016.
28. Инвестиционный менеджмент / Ред. группа: Л.П. Гончаренко, Е.А. Олейников, В.В. Березин. – М.: КНОРУС, 2015.
 29. Инвестиционная деятельность / Под ред. Г.П. Подшиваленко, Н.В. Киселевой. – М.: КНОРУС, 2016.
 30. Ларионова И.В. Использование рыночных методов оценки для управления банком. Материалы семинара Клуба банковских аналитиков 16 ноября 2000 г. – М.: МАКС Пресс, 2015.
 31. Лаврушин О.И., Мамонова И.Д., Валенцева Н.И. Банковское дело: Учебник. – М.: КноРус, 2015.
 32. Лаврушин О.И., Ямпольский М.М, Савинский Ю.П. Деньги, кредит, банки: Учебник. – М.: КноРус, 2014.
 33. Лепехин Г.Д., Моисеев С.Р. Эффективность российского банковского сектора // Банковское дело. – 2015. – № 6. – С.22–27.
 34. Коробова Г.Г. Банковское дело: Учебник. – М.: Юристь, 2014.
 35. Куницина Н.Н., Ушвицкий Л.И., Малеев А.В. Бизнес-планирование в коммерческом банке. – М.: Финансы и статистика, 2012. С. 43- 44.
 36. Купчинский В.А., Улинич А.С. Система управления ресурсами банка. – М.: «Экзамен». 2013. С. 16-19.
 37. Масленченков Ю. С. Финансовый менеджмент в коммерческом банке: фундаментальный анализ. – М.: АМИР-Перспектива, 2016.
 38. Масленченков Ю.С. Мониторинг финансовой деятельности банка на основе моделирования его баланса и идентификации традиционных банковских рисков.//Банковское дело, 2014, №2. С. 10-15.
 39. Масленченков Ю.С. Технология и организация работы банка: теория и практика.– М.: Дека, 2014.
 40. Моисеев С.Р. Насколько эффективно работают отечественные банки? // Менеджмент в России и за рубежом. – 2012. – №4. – С.46–53.
 41. Мыльник В.В. Инвестиционный менеджмент. – М.: Академический Проект, 2015.

42. Панова Г.С. Анализ финансового состояния коммерческого банка. – М.: Финансы и статистика, 2016.С. 9-15.
43. Панова Г.С. Кредитная политика коммерческого банка. – М.: ИКЦ «Дис», 2016.
44. Поморина М.А. Основные элементы банковского планирования: стратегия, бизнес-планирование, финансовое планирование.// Банковское дело, 2015, № 8, 28- 29с.
45. Поморина М.А. Планирование как основа управления деятельностью банка. – М.: Финансы и статистика, 2012.
46. Роуз С. Банковский менеджмент. Предоставление финансовых услуг: Пер. с англ. – Москва: Дело Лтд, 2014.
47. Рид Э. Коммерческие банки: Пер. с англ. – Москва: Прогресе, 2013.
48. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. - М.: ИНФРА-М, 2014.
49. Семибратова О.И. Банковское дело: Учебник. – М.: Академия, 2015.
50. Симонян А., Аветисян А. Модели для повышения эффективности работы банка // Бухгалтерия и банки. – 2011. – № 10. – С.35–37.
51. Синки Дж.Ф.Управление финансами в коммерческих банках Издательство: Catallaxu, 2015 г.
52. Суворов А.В. Сравнительный анализ показателей и оценка устойчивости эффективности финансовой деятельности банка // Финансы и кредит. – 2011. – № 16. – С.3–9.
53. Сухов М.И. Капитализация кредитных организаций и эффективность банковской деятельности // Деньги и кредит. – 2012. – № 7. – С.3–5.
54. Тавасиев А.М. Организация деятельности коммерческого банка: Учебное пособие. – М.:МИЭМП, 2014. – 345 с.
55. Тихомиров В.А. Мировой экономический кризис 2008, что будет? // Профиль. – 2008. – № 40. – С. 8–9.
56. Тихомиров Е.Ф. Финансовый менеджмент: управление финансами предприятия. – М.: Академия, 2016.

57. Толчин К.В. Об оценке эффективности деятельности банков // Деньги и кредит. – 2011. – № 9. – С.58–62.
58. Тульчинский С.Э. Причины операционной неэффективности коммерческих банков // Банковское дело. – 2012. – №1. – С.76–79.
59. Тютюнник А.В., Турбанов А.В. Банковское дело: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2014.
60. Управление предприятием и анализ его деятельности./ Под ред. Наумова С.Ю. – Саратов: Издательство саратовского университета, 2015.
61. Фетисов Г.Г. Оценка финансовой устойчивости коммерческого банка // Бухгалтерия и банки. – 2011. – № 10. – С. 32–48.
62. Финансовый менеджмент / Под ред. Г.Б. Поляка. - М.: ЮНИТИ, 2014.
63. Черкасов В.Е. Современные возможности анализа деятельности коммерческого банка // Бизнес и банки. – 2012. – №3. – С.15–22.
64. Шеремет А.Д. Финансовый анализ в коммерческом банке: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015.
65. Щербакова Г.Н. Анализ и оценка банковской деятельности. – М.: Вершина, 2014.

2. Интернет ресурсы

66. Аналитический центр ВТО. <http://wto-inform.ru/conditions/infographic.php>
67. Рубрика газеты «Ведомости»- «Словарь бизнеса». <http://www.vedomosti.ru>
68. Сайт банка ВТБ. <http://www.vtb24.ru>
69. Сайт комитета Государственной Думы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству.
<http://www.komitet2-7.km.duma.gov.ru/site.xp/049057.html>
70. Сайт Министерства финансов РФ. <http://www.minfin.ru/ru/>
71. Сайт Министерства экономического развития РФ. <http://www.economy.gov.ru/mines/main>

72. Сайт Центрального банка РФ. [http:// www. cbr.ru/](http://www.cbr.ru/)