**Анализ и оценка эффективности деятельности банка в сфере розничного сервиса**

2013

Диплом

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

Содержание

Введение

. Теоретические аспекты развития розничного банковского сервиса

1.1 Понятие и роль банковских услуг в банковской деятельности

1.2 Обзор современного состояния и текущего развития розничного банковского сектора России

.3 Анализ факторов, влияющих на эффективность деятельности банка в сфере розничного банковского сервиса

. Анализ и оценка эффективности деятельности ОАО «Балтийский инвестиционный банк» в разрезе розничного банковского бизнеса

.1 Организационно-экономическая характеристика ОАО «Балтинвестбанка»

.2 Структурно-динамический анализ финансового положения банка

.3 Анализ показателей деятельности ОАО «Балтинвестбанк» в разрезе розничных банковских услуг

. Пути повышения эффективности деятельности ОАО «Балтинвестбанка» в сфере розничных банковских услуг

.1 Предложения по совершенствованию розничной банковской деятельности

.2 Разработка перспективных направлений развития розничного бизнеса ОАО «Балтинвестбанка»

Заключение

Список использованных источников

Введение

В последние годы отмечается динамичное развитие российского банковского сектора. Растут активы банков, объем привлеченных вкладов, капитализация банковской системы. Однако эти тенденции не изменили положения российской банковской системы на мировых рынках, и по этим показателям она значительно уступает банковским системам развитых стран.

Одним из направлений поступательного развития банковского сектора в современных условиях может стать розничный банковский бизнес. Это вызвано рядом причин.

Во-первых, крупные корпоративные клиенты уже охвачены банковскими услугами, и конкуренция в секторе корпоративных услуг сложилась жесткая. Рынок розничных банковских услуг только формируется и имеет огромный потенциал роста. Во-вторых, сбережения населения являются важным источником ресурсов для банков. В-третьих, кредитование населения способствует росту потребительского спроса, который выступает одним из факторов экономического роста. Кроме того, расширение услуг населению позволяет диверсифицировать банковскую деятельность и снизить банковские риски в целом.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)[Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)[Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

Российские банки не рассматривали до недавнего времени розничные услуги как перспективное направление деятельности и не имеют пока значительного опыта в их организации. Сам термин «розничные банковские услуги» вошел в деловой оборот совсем недавно и не имеет однозначного толкования. В этой связи нам представляется необходимым уточнение терминологической базы. Особую значимость приобретают вопросы повышения эффективности деятельности банка по оказанию услуг, определения дальнейших направлений их развития, формирования соответствующей продуктовой стратегии.

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена:

 важным социально-экономическим значением розничных услуг для банковской системы и общества;

 необходимостью совершенствования деятельности банков в сфере розничных услуг;

 недостаточностью комплексного исследования темы.

Российский рынок розничных банковских услуг, несмотря на значительные темпы роста 30−40% ежегодно, находится в стадии формирования. Его дальнейшему развитию должно способствовать: повышение доверия к банкам, совершенствование законодательства, развитие конкуренции. Более эффективной деятельности банка будут способствовать результаты маркетинговых исследований и формирование на их основе соответствующего портфеля продуктов и услуг, повышение качества обслуживания.

Целью дипломной работы является теоретическое обоснование сущности розничного банковского сервиса и разработка рекомендаций по совершенствованию розничного банковского обслуживания.

Для достижения поставленной цели потребовалось решить следующие задачи, определившие логику дипломной работы и его структуру:

 теоретически обосновать понятие банковской услуги и дать определение розничных банковских услуг;

 систематизировать факторы, оказывающие влияние на развитие розничных банковских услуг;

 охарактеризовать современные технологии банковского обслуживания;

 определить направления совершенствования деятельности банка в сфере розничных банковских услуг.

Объектом исследования стала деятельность ОАО«Балтийский инвестиционный банк» по предоставлению розничных услуг.

Предметом исследования являются банковские услуги и современные технологии их предоставления.

Нормативную базу дипломной работы составили законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность коммерческих банков в Российской Федерации. Теоретическую основу исследования заложили работы в области развития банковских систем, деятельности коммерческих банков и банковского маркетинга.

1. Теоретические аспекты развития розничного банковского сервиса

1.1 Понятие и роль банковских услуг в банковской деятельности

На сегодняшний день можно констатировать завершение этапа кризисного восстановления основных параметров функционирования банковского сектора после 2008-2009гг., которые в реальном исчислении превысили докризисный уровень. Удалось создать условия для развития банковской конкуренции, добиться более активного участия банковской системы в кредитовании экономики; обеспечить развитие территориальной сети банковских офисов, повысить системную устойчивость банковского сектора за счет увеличения капитала и обеспечения присутствия на рынке минимально допустимого числа проблемных кредитных организаций.

Как структурный элемент рыночной экономики коммерческий банк существует, пока имеется спрос на его товар (услуги). Коммерческий банк - финансовый посредник между теми, кто располагает временно свободными денежными средствами, и теми хозяйственными единицами, которые нуждаются в дополнительном капитале. Особенности взаимодействия клиента и банка обусловлены, прежде всего, спецификой банковской продукции. Под термином «банковская продукция» понимается любая услуга или операция, совершенная банком.

Несмотря на то, что понятие «банковских услуг» неоднократно употребляется в текстах различных нормативно-правовых документов, оно не получило какого-либо определения ни в банковском, ни в антимонопольном законодательстве, что следует рассматривать как пробел. Банковская деятельность формально может быть определена как разрешенная законами и иными правоустанавливающими документами (лицензия - для коммерческих кредитных организаций) специфическая или исключительная деятельность кредитных организаций.

В содержательном плане банковская деятельность может быть раскрыта через следующие фундаментальные понятия:

Банковский продукт - конкретный способ, каким банк оказывает или готов оказывать ту или иную услугу нуждающемуся в ней клиенту, т.е. упорядоченный, внутренне согласованный и, как правило, документально оформленный комплекс взаимосвязанных организационных, финансовых, юридических и иных действий, составляющих целостный регламент взаимодействия сотрудников банка с обслуживаемым клиентом, единую и завершенную технологию обслуживания клиентов.

Банковские операции - сами практические действия (упорядоченная, внутренне согласованная совокупность действий) работников банка в процессе обслуживания клиентов (оказания ему заказанной конкретной услуги), форма воплощения в действительность банковского продукта. Здесь следует иметь ввиду, что сам банковский продукт - не что иное, как банковская технология, т.е. определенное умение сотрудников банка, которое может применяться, если это нужно клиентам, но может и не использоваться, оставаясь в «резерве». Перечень банковских операций закреплен в Законе «О банках и банковской деятельности». Наряду с банковскими операциями в законе указываются и сделки, которые могут осуществлять коммерческие банки. Понятия же банковской операции и сделки законодательно не закреплены, также как и банковской услуги, что порождает неоднозначность их трактовки.

Банковская услуга - результат банковской операции, т.е. итог или полезный эффект банковской операции (целенаправленной трудовой деятельности сотрудников банка), состоящий в удовлетворении заявленной клиентом потребности (в кредите, в расчетно-кассовом обслуживании, в гарантиях, в покупке/продаже ценных бумаг, иностранной валюты и т.д.). Анализ современной научной экономической литературы позволяет выделить несколько основных подходов к определению рассматриваемых терминов.

К сторонникам денежного подхода можно отнести О.И. Лаврушина, Н.И. Быкову, Ю.В. Головина и др. Мнения сторонников данной концепции различаются по некоторым вопросам, но объединяет их «денежная» составляющая как ключевая характеристика деятельности банка. Ю.В. Головин отмечает, что деньги − это ресурс, который «изготавливается» банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. В рамках данного направления банк рассматривается как специфическое предприятие, производящее продукт, существенно отличающийся от продукта сферы материального производства. Продуктом деятельности банка выступают «платежные средства, эмитируемые на макро- и микро-уровне, кредиты, различного рода операции и услуги».

Анализ литературы не позволяет четко разделить понятия услуги и операции у сторонников данной концепции. Под банковской услугой некоторые авторы понимают «услуги денежного характера» или услуги, обеспечивающие перемещение денег, в том числе их перемещение со счета на счет и образование денежных фондов. О.И. Лаврушин считает, что «о банковских услугах речь может идти лишь в рамках взаимоотношений «клиент-банк», т.е. наличие клиента позволяет рассматривать операции банка как его услуги. Таким образом, услуги коммерческих банков можно определить как проведение банковских операций по поручению клиента в его пользу за определенную плату. Операция представляет собой конкретное проявление банковских функций на практике. Но, в отличие от услуг, операции осуществляются в денежной форме, отражают денежные потоки, затрагивают взаимоотношения банка с различными субъектами воспроизводства.

Иванов А.Н. подошел к определению «услуги» и «операции» на основе их изучения и обобщения, приведенных в энциклопедических изданиях. Автором проведен анализ семантики понятий «service» и «operation».

Семантика слова «service» позволила выделить следующие отличительные свойства: деятельность по оказанию клиенту помощи или содействия в получении прибыли; квалифицированная помощь или совет, подходящий для повседневного использования.

Семантика слова «operation» включает следующие понятия: состояние движения; действие, движение, совокупность действий.

На основе анализа вышеизложенного автор предлагает следующие определения понятий «банковская услуга», «банковская операция».

Банковская услуга − это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций.

Банковская операция представляет собой комплекс взаимосвязанных действий банка и клиента, производимых от имени банка, предусматривающих перемещение средств и направленных на решение конкретной экономической задачи.

Анализ экономической литературы позволил выделить еще один подход − клиентский, к сторонникам которого относят Э.А. Уткина, С.А. Гурьянова, Е.В. Егорова, А.В. Романова, В.Д. Маркову, Ю.И. Коробова и других отечественных экономистов. В работах многих авторов отсутствуют четкие трактовки понятий, что не позволяет сделать однозначных выводов, однако объединяющим началом является акцент на клиенте при определении банковской услуги.

Романов А.В. к услугам банков относит «банковские операции, проводимые по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату» (т.е. комиссионно-посреднические и доверительные). Далее же он отмечает, что каждая из «операций, проводимых банками, предполагает определенную степень вовлечения в них клиентов, следовательно, и. определенную долю предлагаемых банками услуг». Банковскую услугу автор определяет как «профессиональный интеллектуальный продукт, созданный на основе маркетинговых исследований потребностей рынка с целью реализации его на рынке и извлечения прибыли».

Спицын И.О. и Спицын Я.О. банковскую услугу характеризуют «как выполнение банком определенных действий в интересах клиента». Однако в дальнейшем, различий между операциями и услугами не проводится, в частности к банковским услугам авторы относят инвестиционные операции.

Уткин Э.А. предлагает следующее определение: «Банковский продукт (услуга) − разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную плату по поручению и в интересах своих клиентов, а также действия, имеющие целью совершенствование и повышение эффективности банковского предпринимательства.

Можно сказать, что ни один из вышеуказанных подходов не является приоритетным или наиболее «правильным». Любая классификация - это, в конечном итоге, лишь форма предоставления информации, наиболее удобная для решения практических задач.

Розничные операции - это в первую очередь операции по обслуживанию физических лиц, но не только. Ведь любая организация также состоит из физических лиц и многие компании, так или иначе, ведут финансовые операции со своими сотрудниками − физическими лицами. В этой связи различают три группы розничных операций:

) Операции по обслуживанию клиентов - физических лиц, не связанные с обслуживанием банком какой-либо организации. Например, это обмен валюты или открытие вклада для клиента, обратившего внимание на услуги бака из-за территориальной близости к месту жительства или работы.

) Корпоративно-розничные операции, то есть обслуживание финансового взаимодействия физических лиц с компаниями, которые, например, являются клиентами банка, или имеют отдельные договоренности с банком. Например, оплата квартир-новостроек частными лицами в пользу компании застройщика; оплата коммунальных услуг; выплата заработной платы.

) Условно-розничные операции.

Осуществляются не только физическими, но и юридическими лицами в связи с их коммерческой деятельностью, но по технологии их исполнения банком идентичны операциям с физическими лицами.

Рынок банковских услуг, можно представить, сгруппировав следующим образом такие операции, как:

1) Сберегательные.

Имеется в виду услуги по накоплению, сбережению и хранению денежных средств в различных валюта на счетах физических лиц. Либо операции с долговыми инструментами с физическими лицами, например, со сберегательными сертификатами.

Сберегательный бизнес при внимательном рассмотрении не является однородным. Можно выделить достаточно четкие обособленные группы клиентского интереса к отдельным сторонам вклада денег под проценты. Во-первых, это потребности в средствах накопления. Клиент, накапливающий средства, например, на квартиру будет заинтересован во вкладе с возможностью пополнения и капитализацией процентов. Во-вторых, потребности в сохранении средств при отсутствии определенных целей по их использованию. Для таких клиентов важен размер процентной ставки. Они готовы размещать средства на длительный срок при условии повышения ставки. В-третьих, потребности получения ренты.

2) Кредитование.

Прежде всего, потребительское и ипотечное кредитование, а также нецелевое розничное кредитование физических лиц. Выдача кредитов физическим лицам представляет собой сложную маркетинговую и технологическую задачу самый удобный способ классификации кредитов заключается в их группировке по целям предоставления.

3) Расчеты и кассовые операции.

Все виды расчетов для физических лиц, как с открытием, так и без открытия счетов. Продажа, выкуп и инкассо дорожных и коммерческих чеков, иных расчетных инструментов для физических и юридических лиц.

4) Прочие операции включают:

 валютный обмен - услуги по наличным и безналичным конверсионным операциям для физических лиц.

 хранение ценностей и документов. Предоставление в аренду сейфов, ответственное хранение ценностей и всевозможные сопутствующие услуги, например, пересчет и проверка банкнот, доставка наличности.

 обслуживание с использование банковских пластиковых карт.

В результате можно сделать вывод, что розничный рынок банковских услуг включает в себя набор сберегательных, кредитных, расчетных, кассовых и прочих услуги, предоставляемые кредитной организацией для физических лиц.

Современные коммерческие банки способны оказывать до 300 видов услуг (как, например, в Японии). В настоящее время круг банковских операций растет, и все больше стирается грань между традиционными банковскими и небанковскими операциями.

Помимо выполнения базовых операций банки предлагают клиентам множество других финансовых услуг. В то же время наряду с различиями, обусловленными национально-историческими обязанностями хозяйственного развития отдельных индустриально-развитых стран, можно выделить некоторые ведущие направления банковской деятельности, присущие всем банкам независимо от государственной принадлежности и фактора их местонахождения, к которым относятся: активные, пассивные и активно-пассивные операции. Пассивные операции − это операции по привлечению средств в банки и формированию ресурсов последних. В условиях рыночной экономики особую важность приобретает процесс формирования банковских пассивов, оптимизация их структуры и в связи с этим качество управления всеми источниками денежных средств, которые образуют ресурсный потенциал коммерческих банков. Пассивные операции - это формы заемного финансирования банков: кредиты, депозиты, сберегательные вклады, эмиссии. К пассивным операциям относятся: привлечение средств на расчетные и текущие счета юридических и физических лиц, открытие срочных счетов граждан предприятий и организаций, выпуск ценных бумаг, займы, полученные от других банков и так далее. То есть пассивные операции увеличивают банковские ресурсы.

Активные операции - это операции, посредством которых банки размещают имеющиеся в их распоряжении ресурсы для получения прибыли; операции по предоставлению денежных средств, различающихся по срокам, размерам, типам пользователей, кредитным ресурсам, характеру обеспечения, формами передачи денежных средств. Это краткосрочное и долгосрочное кредитование, предоставление потребительских ссуд населению, приобретение ценных бумаг, лизинг, факторинг, инновационное финансирование и кредитование, долевое участие средств банка в хозяйственной деятельности предприятий и так далее. Активные операции по экономическому содержанию делятся на: ссудные, расчетные, кассовые, инвестиционные, гарантированные.

Активно-пассивные операции - это комиссионные, посреднические операции, выполняемые банком по поручению клиентов за определенную плату. Именно эту группу банковских операций называют услугами. Это различные расчетные услуги, связанные с осуществлением внутренних и международных расчетов, трастовые операции по купле-продаже банком по поручению клиентов ценных бумаг, драгоценных металлов, иностранной валюты, посредничество в размещении акций, облигаций, бухгалтерское и консультационное обслуживание клиентов. Некоторые виды такого рода услуг направлены на улучшение качества обслуживания клиентуры.

Особой группой операций является заключение коммерческим банком договоров о совместной деятельности по реализации конкретных проектов.

Деятельность коммерческих банков по осуществлению денежных расчетов и платежей в народном хозяйстве определяет их решающую роль в организации денежного оборота.

Денежный оборот - это совокупность платежей (расчетов), которые производятся путем безналичных перечислений и наличными деньгами. В нем отражаются все расчеты между предприятиями или организациями, предприятиями и кредитной системой, предприятиями и населением. В сфере этого оборота формируются определенные экономические взаимоотношения между всеми его участниками. Банк выступает посредником в этих взаимоотношениях, организуя движение денежных средств.

Для расчетного обслуживания между коммерческим банком и клиентом заключается договор банковского счета.

Расчетно-кассовое обслуживание клиентов банками способствует концентрации денежных ресурсов в банках и создает возможность использования этих средств в качестве источника кредитования, поэтому коммерческие банки заинтересованы в рациональной организации денежного оборота.

Важное экономическое значение безналичных расчетов определило объективную необходимость их развития. Безналичные расчеты - это расчеты, осуществляемые без участия наличных денег посредством движения денежных средств через счета в банках и путем зачета взаимных требований. Система безналичных расчетов состоит из взаимосвязанных элементов. Основу ее составляют банковские счета клиентов, а также расчетно-денежная документация. Виды счетов, открываемые банками клиентам, предопределены их правовым статусом и характером деятельности. Это могут быть расчетные, текущие, бюджетные, ссудные, депозитные и другие счета.

Правоотношения коммерческого банка с клиентами, связанные с обслуживанием соответствующего счета, регламентируются законодательством.

Совершенно очевидно, что проблемы становления и развития российских коммерческих банков, их способность быстро и результативно решать все новые задачи, которые перед ними выдвигает рынок можно решать только на основе современного управления, строгого соблюдения всех принципов и творческого использования потенциала маркетинга.

Ориентация на потребности клиентов оформилась только в последнее время. До конца 50-х годов банковские рынки сбыта были по существу рынками продавца, чему в немалой степени способствовало государственное регулирование банковской конкуренции. Рост благосостояния населения в 60-е и 70-е годы привел к преобразованию в развитых странах Запада рынка продавца в рынок покупателя, в результате чего банкам пришлось перестроить свое мышление на запросы клиентуры.

Особенности банковских услуг состоят в следующем:

−они в основе абстрактны, не имеют материальной субстанции;

−оказание банковских услуг связано с использованием денег в различных формах и качествах (денежные средства предприятий, коммерческих банков, центрального банка в форме наличности, бухгалтерских записей и платежно-расчетных документов);

−абстрактные банковские услуги приобретают конкретный характер наоснове договорных отношений;

−купля-продажа большинства банковских услуг характерна протяженностью во времени. Как правило, сделка не ограничивается однократным актом. Банковский клиент при осуществлении вклада, получении кредита, абонировании сейфа вступает в более или менее продолжительную связь с банком.

В рыночной экономике коммерческий банк существует постольку, поскольку имеется спрос на его продукты (услуги). В зависимости от спроса банк вырабатывает конкретную политику и придерживается ее в процессе своей деятельности. Главное направление в стратегии развития банки уделяют разработке новых банковских продуктов (или их модернизации), так как расценивают их как важнейшее средство обеспечения стабильности своего функционирования, экономического роста и конкурентоспособности. Без этого на современном рынке просто невозможно.

Новые продукты очень важны далее в целях расширения (или сохранения) доли рынка, а также для увеличения прибыли.

Для обеспечения контроля за избранным сегментом рынка в течение достаточно долгого времени, банку необходимо уже на стадии зрелости услуги приступить к выведению на рынок ее модификации или нового аналога. Для этого в банке всегда должен быть хороший запас новых продуктов, т.е. именно такая продукция должна все время последовательно включаться в работу системы. Если в банке подобные условия не созданы, он не сможет оставаться лидером на рынке, владеть основной его долей, получать больше прибыли и с точки зрения конкуренции окажется в неблагоприятной позиции.

Банки, ориентируясь на разработку новых продуктов, призваны наряду со своими интересами учитывать в полной мере и воздействие внешней среды. Для российских коммерческих банков характерной чертой настоящего времени является диверсификация деятельности. В условиях нестабильности экономики, хозяйственной политики очень опасно концентрироваться на узком круге предоставляемых услуг. Поэтому банки предлагают своим клиентам все более широкий спектр банковских продуктов.

Для успешного внедрения нового продукта на рынок, он должен отвечать следующим основным положениям:

−самое главное любой вид продукции должен полностью соответствовать запросам потребителей;

−продукт должен опираться на сильные стороны деятельности банка или его подразделения;

−продукция кредитного учреждения призвана быть лучше предложений его конкурентов;

−любая новая продукция, которую банк предоставляет клиентам, должна пользоваться поддержкой его руководства;

−разрабатываемые продукты (услуги) обязаны иметь упреждающий (стратегический) характер.

Понятие "новый банковский продукт" довольно условно. Если один банк внедряет для себя иной, ранее им не практикуемый вид услуг, то для других банков подобная практика может быть давно делом реальной жизнедеятельности. То же относится и к клиентуре. Если конкретный клиент раньше к данной банковской услуге не прибегал, то она для него новая. Для банка же внедрение в практику бизнеса новых продуктов − возможность проникновения на новые рынки, их освоение, удовлетворение вновь появившихся пожеланий клиентов и получение на этой основе новых прибылей. Особенно высокие доходы имеют место обычно тогда, когда банк выходит на рынок с качественно новым продуктом, который другие банки пока не использовали и на определенном этапе становится монополистом, что дает возможность некоторое время получать монопольно высокую прибыль. Этот период обычно невелик, поскольку другие банки стараются быстро наверстать упущенное, разработать, подготовить и предложить своим клиентам аналогичную услугу. Но и за короткое время можно, особенно в российских условиях, сделать "большие деньги", а, главное, привлечь к себе новых клиентов, существенно пополнить клиентскую базу.

Двадцать первый век − это век новых банковских услуг, финансовых новшеств и экспериментов. Влияние сильно возросшей конкуренции между банками и небанковскими сервисными фирмами, а также появление все новых трудностей на пути получения банковской прибыли вызвали резкое возрастание количества новых и различных вариаций традиционных банковских услуг.

1.2 Обзор современного состояния и текущего развития розничного банковского сектора России

На сегодняшний день российский рынок банковских услуг является достаточно перспективным и высококонкурентным. В то же время банки пока еще по-прежнему не воспринимаются большинством населения как надежные партнеры, которые могут предоставить гибкий пакет актуальных для клиента услуг. Например, многие компании «закрепляют» обслуживание своих сотрудников за определенным банком (ярким примером здесь могут служить зарплатные проекты), поэтому в стране до сих пор не наблюдается свободной ротации клиентов между банками, что является распространенной практикой в Западной Европе.

В итоге потребители зачастую вынуждены мириться с ненадлежащим качеством обслуживания, а стоимость розничных банковских услуг постоянно повышается за счет роста административных расходов, включая содержание персонала банковских институтов, в связи с чем вопрос повышения экономической эффективности розничного банковского бизнеса путем разработки и применения, современных IT-решений становится все более актуальным.

Отношение большей части российского населения к банкам и в особенности к электронным банковским услугам все еще остается настороженным. Так, единственная форма проведения банковской операции, которой доверяет подавляющее большинство потребителей, это традиционное платежное поручение, зафиксированное банковской печатью.

Исходя из этого, для ускорения процесса дальнейшего развития российского рынка банковской розницы его участникам необходимо, прежде всего, стимулировать соответствующие изменения во взглядах потребителей на розничные банковские услуги.

Разумеется, данные негативные аспекты ни в коем случае не могут рассматриваться в качестве факторов, полностью характеризующих современную ситуацию на российском рынке. Несмотря на определенные проблемы, препятствующие дальнейшему развитию данного сегмента, в последние годы в России наблюдается целый ряд положительных тенденций в области дистанционных банковских услуг, которые особенно четко прослеживаются в Москве и ряде других экономически развитых регионов страны. Речь идет о широком внедрении инновационных решений в области мобильного и Интернет-банкинга, а также услугах SMS-информирования розничных клиентов.

Выход на российский рынок иностранных инвесторов также способствует развитию данного направления банковского бизнеса, поскольку именно через покупку или создание на территории Российской Федерации коммерческих банков, преимущественно специализирующихся на конкретном сегменте и продуктовом ряде, как правило, розничном, иностранные инвесторы «тестируют» экономическую систему России «на прочность» для оценки ее инвестиционной привлекательности и перспектив развития.

По информации Банка России показатели деятельности банков с иностранным капиталом существенно опережают средние показатели роста по всей банковской системе, причем, по мнению директора Департамента банковского регулирования и надзора Банка России А. Симановского, данная тенденция продолжится в ближайший год.

Учитывая незначительность удельного веса коммерческих банков с иностранным капиталом на основных сегментах рынка банковских услуг, они пока оказывают умеренное влияние на ситуацию в российском банковском секторе.

Столь высокие темпы роста показателей деятельности кредитных организаций с иностранным участием стимулируют конкуренцию на рынке банковских услуг и подстегивают российские банки к поиску путей повышения своей капитализации, конкурентоспособности и развитию данного рынка.

Можно выделить несколько основных факторов, тормозящих развитие розничного рынка в России.

Во-первых, это низкая капитализация российских банков, не позволяющая развить дистрибьюторскую сеть до такого уровня, при котором российские банки могли бы покрыть операционные издержки и конкурировать по цене предоставляемых розничных услуг с иностранными банками.

Во-вторых, значительная поляризация групп населения по доходам и низкий уровень доходов его основной массы.

Именно уровень доходов населения оказывает наибольшее влияние на динамику развития розничного рынка и может служить индикатором для его участников и целевым ориентиром при разработке программ развития данного рынка.

В странах с развитой системой розничных банковских услуг концентрация дохода у 10% самых богатых людей не превышает 25%. В России по оценкам Росстата этот показатель в последнее время имеет тенденцию к снижению, но остается достаточно высоким - около 36%. Такая концентрация денежных доходов существенно сужает целевой сегмент клиентов коммерческих банков на розничном рынке, а также затрудняет выход на этот рынок новых участников, поскольку рентабельная работа возможна только с 20% населения России.

В-третьих, значительная территория нашей страны с неравномерным распределением на ней и низкой плотностью населения, а также различная экономическая активность регионов требуют от кредитных организаций значительно больших издержек в процессе развития инфраструктуры продаж розничных банковских продуктов по сравнению с доходами от использования эффекта масштабной деятельности для аккумулирования ресурсов и продвижения услуг. Как следствие в настоящее время наблюдается концентрация банковского капитала, в том числе в розничном сегменте рынка, на ограниченной территории (преимущественно в московском регионе) и достаточно узком круге клиентов. Для преодоления указанного дисбаланса в первую очередь необходимо выполнение главного условия - сопоставимости операционных и капитальных затрат на развитие сети продаж розничных банковских продуктов с потенциальной доходностью обслуживания массового клиента.

В-четвертых, работа государственных институтов и качество институциональной базы не во всем удовлетворительны. За последние 2-3 года была проведена значительная работа по совершенствованию законодательства в области регулирования банковской деятельности. В то же время остается довольно много проблем, требующих решения.

В-пятых, фактором, существенно ограничивающим развитие розничного банковского бизнеса, является недоверие к банковской системе со стороны населения и частного бизнеса. До настоящего времени банковские депозиты не рассматриваются значительной частью населения ни как особо надежные, ни как выгодные формы размещения временно свободных средств, что, в свою очередь, порождает следующие негативные для развития ритейла в России факторы: высокую концентрацию наличных денежных средств на руках у населения и существенный теневой оборот средств.

Каждый второй респондент (45%) вложил бы свои свободные средства в приобретение недвижимости, каждый пятый сделал бы вклад в банке, а каждый третий россиянин (29%) никуда не стал бы вкладывать свободные средства.

Особое внимание необходимо уделять уровню обеспечения кредитных организаций информацией о развитии и текущем состоянии розничного банковского бизнеса, основных параметрах рынка, положении на региональных рынках розничных банковских услуг, а также уровню обеспечения частных лиц информацией относительно деятельности коммерческого банка на данном рынке, его продуктового ряда, целевого клиентского сегмента.

На развитие розничного рынка в России непосредственно влияет отсутствие альтернативных общедоступных инструментов вложения средств, например на фондовом рынке. Возможности физических лиц по вложению средств в инвестиционные инструменты фондового рынка в России сегодня весьма ограниченны и доступны лишь небольшому кругу инвесторов с доходами выше средних. В связи с этим наблюдается стабильное увеличение остатков на счетах физических лиц в коммерческих банках при одновременном снижении банковских ставок по депозитам.

Таким образом, необходимо рассмотреть ряд факторов, оказывающих влияние на развитие рынка розничных услуг.

1.3 Анализ факторов, влияющих на эффективность деятельности банка в сфере розничного банковского сервиса

С момента своего создания российские коммерческие банки ориентировались преимущественно на оказание услуг юридическим лицам, рассматривая их в качестве приоритетных клиентов. В настоящее время большинство юридических лиц уже охвачено банковскими услугами. Сейчас именно розничный рынок банковских услуг населению, по оценкам специалистов, обладает огромным потенциалом. Розничный рынок может дать значительные средства, которые могут служить источником для расширения ресурсной базы банков. Развитие потребительского и ипотечного кредитования позволит не только расширить активные операции банков, но и повысить уровень жизни населения, стимулировать развитие сопряженных отраслей экономики, что будет способствовать экономическому росту. Таким образом, развитие рынка розничных банковских услуг имеет большое социально-экономическое значение для динамичного развития экономики страны.

На рынке банковских услуг, как и на любом другом, их объем регулируется спросом и предложением на различные банковские продукты. Взаимодействие на рынке немыслимо как без самих кредитных организаций, так и главных покупателей их продуктов − индивидуальных потребителей, домохозяйств, организаций, крупных предприятий. Формирование системы взаимоотношений между индивидуальными потребителями и кредитно-финансовыми институтами, таким образом, где индивидуум формирует свои потребности по мобилизации или приращению ресурсов, осуществлению расчетов, информационно-консультативному обслуживанию или хранению ценностей и заявляет о них банку, который, в свою очередь, предлагает клиенту продукт, разрабатывает оптимальный механизм его продажи, ориентированный на максимальное удовлетворение потребности клиента и обеспечение условия прибыльности деятельности банка. В результате такого взаимодействия и формируется розничный рынок банковских продуктов, который представляет собой услуги банка, полностью удовлетворяющие потребностям клиентской сети. Следовательно, именно наличие клиента предопределяет трансформацию операций банка в его услуги, а поэтому к классификации банковских услуг следует подходить с точки зрения потребностей банковских клиентов.

Разумеется, потребности, удовлетворению которых могут способствовать банковские услуги, весьма разнообразны. Это могут быть как производственные потребности (расширение производства на основе банковского кредита, обеспечение бесперебойного функционирования производства при помощи отлаженной системы расчетов с поставщиками и покупателями), так и личные, начиная от удовлетворения физиологических потребностей за счет доходов от активов, находящихся на депозитных счетах или в трастовом управлении банка, т.п.

Все названные потребности не могут быть удовлетворены непосредственно банковскими услугами. Они удовлетворяют не первичные производственные и личные потребности, а производные от них финансовые потребности. В условиях функционирования товарно-денежных отношений многие потребности трансформируются в необходимость увеличения настоящих или будущих доходов. Возникающие при этом финансовые потребности представляется возможным объединить в три большие группы:

) потребности в финансировании, выражающиеся в необходимости привлечения дополнительных средств для финансирования текущего производственного и личного потребления;

) потребности в инвестировании, выражающиеся в необходимости вложения имеющихся временно свободных средств с целью их приумножения в будущем;

) потребности в рационализации оборота финансовых активов, сражающиеся в необходимости обеспечения сохранности имеющихся средств, оптимизации их движения и использования.

Переориентация с проблем организации банковских операций внутри банка на проблемы организации продаж банковских продуктов конкретному типу покупателей приводит к необходимости создания клиентоориентированных стратегий и структур. Области и направления применения инновационных процессов в российских банках чрезвычайно широки, они включают такие актуальные задачи, как:

) централизация информационно-технологических процессов в банке;

) сегментирование клиентов с целью определения целевых рынков услуг;

) четкая стратегия развития филиальной сети, увязанная со стратегией развития ритейлового бизнеса;

) стратегия информационно-аналитического обеспечения работы с клиентами, так называемая система CRM-технологии, которая должна давать полное представление о клиенте банка с целью выявления особенностей его бизнеса и определения его потребностей в банковских продуктах и услугах;

) стратегия ценообразования на банковские продукты и услуги;

6) инновационная стратегия, которая должна заключаться в предложении банком нового типа услуг.

Следует отметить, что до конца 2008 г., до усугубления ситуации на финансовом рынке, связанной с «ипотечным» кризисом в США и его разрастанием до мирового финансового кризиса, повлекшим все из него вытекающие негативные последствия, на российском рынке розничных банковских услуг наблюдался стабильный рост объемов поставляемых услуг и объемов их потребления. Для российского рынка розничных банковских услуг, как и рынка банковских услуг в целом, характерна неравномерность территориального развития. В России очень заметны региональные различия в состоянии экономики и банковского сектора. Наиболее развит рынок в Москве, где высокая степень предложения банковских услуг сопровождается хорошим качеством. Наблюдается тесная взаимосвязь между динамикой реальных доходов населения, объемами вкладов физических лиц, выданных потребительских кредитов и размещенных корпоративных ценных бумаг.

С 1998 г. наблюдается ежегодное стабильное увеличение денежных доходов населения и, следовательно, увеличение денежных средств, размещённых во вклады, в корпоративные ценные бумаги. Активное развитие потребительского кредитования, выброс на рынок огромного количества банковских продуктов, не требующих какого-либо обеспечения, доставляемые без предварительной проверки, позволили сделать кредитование физических лиц самой доходной статьей коммерческих банков, в то же время, и достаточно рискованной. Развитие экономики и увеличение доходов населения положительно сказались на росте кредитного рынка. Это позволило расширить круг потенциальных заёмщиков как за счёт увеличения числа клиентов, которые могут обратиться за кредитом и в отношении которых будет вынесено положительное решение, так и в росте предложения платных услуг, которыми они могут воспользоваться. По данным исследований число таких потребителей за 2009 г. возросло более чем вдвое: с 13% до 28% от общей численности населения.

В настоящее время число коммерческих банков, поддерживающих положительные темпы роста кредитного портфеля, продолжает сокращаться. Повсеместно имело место повышение процентных ставок, ужесточение требований к заемщикам, свертывание целых направлений кредитной деятельности (и в первую очередь на рынке розничных ссуд), сокращение сроков финансирования. В условиях, когда просроченная задолженность продолжает расти высокими темпами (в частности, критической можно считать ситуацию в сфере ипотечного кредитования), а объем возможных потерь не поддается адекватной оценке, только капитализированные банки, имеющие доступ к инструментам рефинансирования ЦБ РФ и межбанковским кредитам, готовы работать на удержание или увеличение своей рыночной доли.

В связи с этим становится объяснимым опережающий рост кредитных операций банков с государственным участием, использующим текущую ситуацию для пополнения собственной клиентской базы (так, за 4 квартал 2009 г. четыре крупнейших госбанка смогли увеличить портфель корпоративных ссуд на 13,2%, в то время как прирост по банковскому сектору в целом составил 4%). В дальнейшем, однако, при сохранении влияния негативных факторов даже для них нагрузка на капитал может оказаться чрезмерной.

Необходимость выживания в условиях жесткой конкуренции в банковском секторе диктует банкам свои условия, особенно на фоне возросшей культуры потребления физических лиц. Клиентам уже мало просто иметь возможность получить тот или иной продукт - сейчас их интересует качество предоставляемой услуги и временные затраты на ее получение. Разумеется, необходимость при совершении каждой банковской операции выбирать время для личного посещения отделения банка негативно оценивается клиентами. В данной ситуации конкурентное преимущество получают банки, предоставляющие своим розничным клиентам услугу по дистанционному банковскому обслуживанию (ДБО).

Важно отметить, что многие банки, предоставив, например, клиенту возможность получать sms-сообщения на мобильный телефон о проведенных операциях с его банковской картой, во всеуслышание заявляют о действующей в банке системе ДБО. Подобными действиями формируется абсолютно неверное представление у клиента о реальных возможностях системы ДБО, которые намного шире. По сути, система дистанционного банковского обслуживания подразумевает предоставление клиенту практически полного спектра банковских услуг, включая и телефонный, и интернет-банкинг.

По сравнению с остальным миром Россия значительно отстает как в предложении подобной услуги, так и в спросе на нее. Однако в этом положении вещей на современном российском рынке ДБО видны и положительные перспективы - потенциал рынка.

Учитывая, что развитие подобных систем в нашей стране началось сравнительно недавно, темпы роста уже превосходят мировые показатели. Кроме того, как было сказано выше, сама конкурентная среда заставляет банки обращать пристальное внимание на внедрение систем ДБО для частных клиентов.

2. Анализ и оценка эффективности деятельности ОАО «Балтийский инвестиционный банк» в разрезе розничного банковского бизнеса

.1 Организационно-экономическая характеристика ОАО «Балтинвестбанка»

«Балтинвестбанк» создан в декабре 1994 г. под именем Балтонэксимбанк, является коммерческой организацией, созданной в целях удовлетворения общественных потребностей и извлечения прибыли.

В числе основных направлений деятельности Банка выделяются кредитование, расчетно-кассовое обслуживание средних и крупных предприятий. В марте 2005 г. Комитетом банковского надзора ЦБ было вынесено положительное заключение о вступлении ОАО «Балтинвестбанк» в Систему Страхования вкладов (ССВ). Аудитором Банка является ЗАО «КПМГ».

В 1996 г. Банк стал членом S.W.I.F.T. В этом же году на обслуживание в банк были переведены счета таможен Северо-Западного таможенного управления. Работа с таможнями на долгие годы стала одним из важных направлений деятельности банка. В том же году банк начал обслуживать счета Территориального дорожного фонда Санкт-Петербурга.

В 1997 г. банк получил статус дилера в Российской Торговой Системе, а также стал уполномоченным банком правительства Ленинградской области.

В 2002 г. банк первым в Санкт-Петербурге приступил к эмиссии таможенных карт.

В 2003 г.Балтонэксим банк был переименован в Балтинвестбанк. В конце 2003 г. в Санкт-Петербурге открыт первый дополнительный офис банка, что стало началом развития ритейлового направления деятельности.

В середине 2004 г. банк подписал соглашение с Российским банком развития о совместной работе по кредитованию малого бизнеса, что стало началом стратегической программы Балтинвестбанка по работе с предприятиями малого и среднего бизнеса.

В марте 2005 г. была одобрена новая стратегия развития банка в качестве универсального кредитно-финансового учреждения. В августе банк начал эмиссию карт DinersClub. В октябре банк повысил свой статус в международной платежной системе VisaInt. В конце 2005 г. банк получил лицензию специализированного депозитария инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.

В 2007 г. разработана и внедрена новая линейка программ кредитования малого бизнеса, оптимизированы программы и продукты для частных лиц. В текущем году банк приступил к эмиссии пластиковых карт системы MasterCard. В середине 2007 г. акционеры банка утвердили новую стратегию развития банка до 2011 г., разработанную международной консалтинговой компанией - RolandBergerStrategyConsultants. Банк стал одним из победителей конкурса на право размещения средств бюджета Ленинградской области и Санкт-Петербурга на депозитах. В 2007 г. компания KPMG, входящая в «большую четверку», подтвердила соответствие отчетности Банка по МСФО за 2006 г.

Рейтинговое агентство AK&M подтвердило ОАО «Балтийский Инвестиционный Банк» рейтинг кредитоспособности по национальной шкале «А» со стабильными перспективами. Рейтинг «А» означает, что ОАО «Балтинвестбанк» относится к классу заемщиков с высоким уровнем надежности.

Балтинвестбанк обладает достаточно развитойсетью продаж*.* Точки продаж Банка представлены 6 филиалами, 29 дополнительными офисами, 7 операционными кассами вне кассового узла и 13 операционными офисами в 24 городах в 19 регионах России. Подобная филиальная сеть позволяет Банку активно расширять свое присутствие на рынке и активно увеличивать объемы клиентской базы, а также диверсифицировать источники фондирования и часть банковских рисков. На 1 октября 2009 г. у Банка более 31 тыс. клиентов физических лиц и более 14 тыс. клиентов юридических лиц. За 9 месяцев 2009 г. прирост клиентской базы составил 15-30%.

Сегодня Балтинвестбанк развивается как универсальный банк, предоставляющий полный комплекс услуг юридическим и физическим лицам. В настоящее время Банк является одним из крупнейших петербургских универсальных банков. Клиенты и партнеры находят в Балтинвестбанке надежного партнера, имеющего большой и разносторонний опыт, уверенного в своих возможностях, работающего стабильно и эффективно.

.2 Структурно-динамический анализ финансового положения банка

Целью анализа валюты баланса банка является определение тенденций развития банка. Для получения оценки развития банка необходимо, используя горизонтальный и вертикальный анализ, провести исследование динамики валюты баланса, которая представлена в таблице 1. Пассивы банка есть обобщающее понятие, включающее все источники получения ресурсов банком, а получать денежные ресурсы банк может как из собственных источников, например, прибыль или средства собственников, так и от своих клиентов. Поэтому анализ пассивов банка следует начать с группировки ресурсов на Собственные средства и Привлеченные средства (таблица 1).

Исходя из данных таблицы 1, можно сделать следующий вывод: в целом на протяжении всего анализируемого периода мы наблюдаем рост валюты баланса. К 01.01.2013 г. валюта баланса увеличилась на 37,87 %.

Рост валюты баланса происходил в основном за счет роста привлеченного капитала. К 2013 году рост составил 41,33 %. Наибольший удельный вес в структуре валюты баланса занимает привлеченный капитал. Его удельный вес на начало периода составлял 88,12 %, а к концу периода доля привлеченных средств в структуре баланса возросла до 93,07 %.

Таблица 1−Анализ структуры пассивов «Балтинвестбанка»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс. знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс. знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс. знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Валюта баланса | 10 779 072 | 100 | 21 249 181 | 100 | 28 168 656 | 100 | 38 835 462 | 100 | 10470109 | 197,13 | 6919475 | 132,56 | 10666806 | 137,87 |
| Собственный капитал | 1 280 048 | 11,88 | 1 416 160 | 6,66 | 2 594 488 | 9,21 | 2 692 494 | 6,93 | 136112 | 110,63 | 1178328 | 183,21 | 98006 | 103,78 |
| Привлеченный капитал | 9 499 024 | 88,12 | 19 833 021 | 93,34 | 25 574 168 | 90,79 | 36 142 968 | 93,07 | 10333997 | 208,79 | 5741147 | 128,95 | 10568800 | 141,33 |

Собственный капитал банка возрастал в течение всего исследуемого периода. К 2013 г. достиг 6,93%. Наибольшее изменение собственного капитала произошло в 2012 г. по отношению к 2011 г., что составило 83,21%. Снижение удельного веса капитала является отрицательной тенденцией, так как говорит о том, что банк живет за счет «подпитки» акционеров.

Увеличение валюты баланса на протяжении всего анализируемого периода является положительным моментом в деятельности банка. Увеличение величины пассивов на протяжении всего анализируемого периода свидетельствует о росте собственных и привлеченных средств банка. Увеличение объема привлеченных средств более высокими темпами, нежели объема собственных средств, свидетельствует о наращении привлеченных ресурсов, о расширении источников заемных средств, о росте кредиторской задолженности банка и пр.

Поскольку собственному капиталу банка отводится важное место из-за выполняемых им функций, следующим этапом в анализе пассивов банка будет анализ собственных средств (таблица 2).

Исходя из данных таблицы можно сделать следующий вывод: на протяжении всего анализируемого периода наблюдается рост собственных средств банка. На 83,21 % произошел рост данного показателя в 2012 г., а в 2013 г. по сравнению с 2012 г. рост составил 3,78 %.

Наибольший удельный вес в составе собственных средств занимает эмиссионный доход, доля его возросла с 45,78 % в 2010 г. до 56,97 % к 2013 г. Большую долю в составе собственных средств банка так же занимает неиспользованная прибыль прошлых лет, удельный вес которой составил 30,14 % в 2010 г., а к 2013 г. незначительно снизился до 29,72 %. Доля средств акционеров в составе собственных средств банка на протяжении всего периода снижалась. Так их доля в 2010 г. составляла 13,44 %, а к 2013 г. снизилась до 8,62 %. Прибыль за отчетный период так же снижалась на протяжении всего анализируемого периода, и ее доля в источниках собственных средств уменьшилась с 8,97 % в 2010 г. до 0,72 в 2013 г.

Таблица 2−Анализ структуры собственных средств «Балтинвестбанка»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2002 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс. знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс. знач, тыс.р. | уд. вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Средства акционеров (участников) | 172003 | 13,44 | 172003 | 12,15 | 23 003 | 8,94 | 232003 | 8,62 | 0 | 100 | 60000 | 134,9 | 0 | 100 |
| Эмиссионный доход | 586025 | 45,78 | 586025 | 41,38 | 1534025 | 59,13 | 1534025 | 56,97 | 0 | 100 | 948000 | 261,7 | 0 | 100 |
| Резервный фонд | - | - | - | - | 42470 | 1,64 | 42470 | 1,58 | - | - | - | - | 0 | 100 |
| переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи  | - | - | - | - | -78873 | 3,04 | -2378 | 0,09 | - | - | - | - | -76495 | 3,01 |
| Переоценка основных средств | 244020 | 19,06 | 266717 | 18,83 | 92616 | 3,57 | 65153 | 2,42 | 22697 | 109,3 | -174101 | 34,72 | -27463 | 70,35 |
| Расходы будущих периодов и предстоящие выплаты, влияющие на собственные средства (капитал) | 22607 | 17,39 | 45009 | 10,24 | 232003 | 8,94 | - | - | -77598 | 65,14 | - | - | - | - |
| Фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет в распоряжении кредитной организации (непогашенные убытки прошлых лет) | 140571 | 30,14 | 244834 | 30,71 | 679570 | 26,19 | 801934 | 29,72 | 49067 | 112,7 | 244718 | 156,3 | 122364 | 118,01 |
| Прибыль (убыток) за отчетный период | 114822 | 8,97 | 101572 | 7,17 | 92677 | 3,57 | 19287 | 0,72 | -13250 | 88,46 | -8895 | 91,24 | -73390 | 20,81 |
| Всего источников собственных средств | 1280048 | 100 | 1416160 | 100 | 2594488 | 100 | 2692494 | 100 | 136120 | 110,6 | 1178328 | 183,2 | 98006 | 103,78 |

В целом увеличение собственных средств банка является положительной тенденцией и говорит о расширении источников для проведения активных операций. Из таблицы видно, что источники собственного капитала достаточно диверсифицированы, что является положительным моментом в деятельности банка, так как благодаря источникам входящим в состав собственных средств, банк может при любых обстоятельствах беспрепятственно покрыть непредвиденные убытки. Однако небольшой удельный вес прибыль является негативным моментом, так как прибыль является значимым источником собственного капитала, позволяющим капитализироваться банку за счет внутренних ресурсов. Средства акционеров в динамике увеличиваются в 2012 г. по сравнению с 2011 г. на 34,88 %, что является положительным моментом в деятельности банка.

В заключение анализа собственного капитала можно рассчитать ряд коэффициентов, характеризующих его качество (таблица 3).

За рассматриваемый период коэффициент иммобилизации увеличивался, лишь к 2013 г. наблюдается незначительное снижение данного коэффициента на 3,11 %. Это является положительной тенденцией, так как данный коэффициент не превышает допустимого значения (50), что позволяет нам сделать вывод о финансовой устойчивости банка, и свидетельствует о достаточной величине собственных и иммобилизованных средств банка являющихся своего рода гарантом сохранности средств вкладчиков.

Коэффициент использования собственных средств к 2013 г. по сравнению с 2012 г. снизился на 1,38 % и составил 10,82 %. Снижение данного показателя в динамике является негативным моментом в деятельности банка, так как это ведет к снижению использования собственного капитала в работающих операциях.

Коэффициент привлеченных вкладов населения на протяжении анализируемого периода снижался и к 2013 г. составил 28,2 %. Поскольку данный показатель характеризует уровень защищенности банковских вкладов собственным капиталом банка, можно предположить, что резкое снижение данного показателя к 2011 г.произошло под влиянием внешних факторов и возможно в дальнейшем будет наблюдаться его рост.

Норматив достаточности капитала в анализируемом банке в динамике незначительно уменьшился на 0,7 % и составил к концу периода 12,2 %, что достаточно близко к нормативу, равному 10. Незначительное его отклонение может свидетельствовать о неэффективном расходовании свободных средств банка, но с другой стороны, это может демонстрировать осторожную политику банка в связи с кризисом.

Собственный капитала банка финансирует активные операции, и занимает самое незначительное место в пассивах баланса банка − его доля занимает не более 10-15% (в некоторых небольших банках −до 20%). Этим банковские пассивы отличаются от пассивов предприятия, где основной упор ставится на собственные ресурсы.

Незначительная доля собственных средств в банке объясняется его функциями на рынке. Банк - посредник, и основная его цель − привлекать временно свободные денежные средства и размещать их тем, кто в таких средствах нуждается. Поэтому основное место в пассивах банка принадлежит привлеченным ресурсам. Анализ привлеченных средств Балтийского инвестиционного банка представлен в таблице 4.

Как видно из таблицы, динамика обязательств банка имела положительную направленность и к 2013 г. их величина увеличилась на 380,49%.

Наибольший удельный вес в составе всех пассивов занимали средства клиентов, их удельный вес увеличился с 65,12 % в начале анализируемого периода до 70,91 в конце.

Таблица 3− Анализ показателей, характеризующих собственный капитал Балтинвестбанка

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 01.01.2010 | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 | изменения |
|  |  |  |  |  | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Коэффициент достаточности капитала | - | - | 12,9 | 12,2 | - | - | - | - | -0,7 | 94,57 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Коэффициент иммобилизации | 18,12 | 23,65 | 28,32 | 25,21 | 5,53 | 130,52 | 4,67 | 119,75 | -3,11 | 89,02 |
| Коэффициент использования собственных средств | 18,6 | 9,33 | 12,2 | 10,82 | -9,27 | 50,16 | 2,87 | 130,76 | -1,38 | 88,69 |
| Коэффициент привлеченных вкладов населения | 75,49 | 32,49 | 43,42 | 28,2 | -43 | 43,04 | 10,93 | 133,64 | -15,22 | 64,95 |

Таблица 4 −Анализ привлеченных средств Балтинвестбанка

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Кредиты центрального банка РФ | 0 | 0 | 0 | 0 | 3388392 | 13,249 | 2481274 | 6,8652 | 0 | 0 | 3388392 | - | -907118 | 73,229 |
| Средства кредитных организаций | 713702 | 7,513 | 1151628 | 5,8066 | 1105265 | 4,3218 | 2728136 | 7,5482 | 437926 | 161,36 | -46363 | 95,974 | 1622871 | 246,83 |
| Средства клиентов | 6186095 | 65,12 | 14785741 | 74,551 | 16287937 | 63,689 | 25627679 | 70,906 | 8599646 | 239,02 | 1502196 | 110,16 | 9339742 | 157,34 |
| Выпущенные долговые обязательства | 2489685 | 26,21 | 3632947 | 18,318 | 4379339 | 17,124 | 4492003 | 12,428 | 1143262 | 145,92 | 746392 | 120,55 | 112664 | 102,57 |
| Обязательства по уплате процентов | 88395 | 0,931 | 223799 | 1,1284 | 0 | 0 | 0 | 0 | 135404 | 253,18 | -223799 | 0 | 0 | 0 |
| Прочие обязательства | 10338 | 0,109 | 18595 | 0,0938 | 372595 | 1,4569 | 787049 | 2,1776 | 8257 | 179,87 | 354000 | 2003,7 | 414454 | 211,23 |
| Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера,прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон | 10809 | 0,114 | 20311 | 0,1024 | 40640 | 0,1589 | 26827 | 0,0742 | 9502 | 187,91 | 20329 | 200,09 | -13813 | 66,011 |
| Всего обязательств | 9499024 | 100 | 19833021 | 100 | 25574168 | 100 | 36142968 | 100 | 10333997 | 208,79 | 5741147 | 128,95 | 10568800 | 141,33 |

Данный показатель рос на протяжении всего периода и в динамике. Рост данного вида ресурсов является положительной тенденцией. Однако необходимо обратить внимание на то, чем представлены средства клиентов.

Вторыми по величине в составе пассивов являются выпущенные долговые обязательства. Их удельный вес на 01.01.2010 г. составлял 26,21 %. Однако в течение всего анализируемого периода их доля уменьшалась и к 01.01.2013 г. она составила 12,48%. В динамике на протяжении всего периода наблюдался стабильный рост данного вида ресурсов. Данный вид привлечения имеет, как правило, определенную срочность, следовательно, значительно меньше подвержен риску оттока, поэтому относится к устойчивому типу пассивов.

Средства от других кредитных организаций в период с10.10.2010 г. по 01.01.2011 г. увеличились на 61,36%, однако к 01.01.2012 г. данный показатель снизился на 4,1%. К концу анализируемого периода наблюдался рост средств от других кредитных организаций составил 146,83%. Основное предназначение данного вида ресурсов в настоящее время - «корректировка» баланса для расчета нормативных показателей ликвидности в соответствии с требованиями регулятора. Рекомендуемый уровень межбанковских привлечений − 20% в совокупной ресурсной базе.

Удельный вес средств кредитных организаций в общей структуре пассивов не высок (в среднем 7%) и в целом в течение анализируемого периода не менялся, что является положительным моментом в деятельности банка. Большой удельный вес межбанковских привлечений свидетельствует о высокой степени зависимости банка от межбанковских ресурсов, что является отрицательным аспектом в деятельности банка, так как данный вид ресурсов является дорогостоящим привлечением, что в итоге скажется на доходности банковских операций.

Кредиты ЦБРФ в начале анализируемого периода отсутствовали, однако к 01.01.2012 г. его удельный вес составил 13,25%, но к 01.01.2013 г. данный показатель сократился на 26,77%.

Наличие в составе обязательств банка заемных средств от Банка России свидетельствует о возникновении у банка проблем с краткосрочной ликвидностью, хотя их наличие может говорить о расширение ресурсной базы для кредитования производства.

Для определения приоритетов Балтинвестбанка при формировании ресурсной базы и выявлении проблем ее формирования необходимо провести анализ обязательств банка в соответствии с источниками привлечения (таблица 5).

Как видно из таблицы 5 в структуре пассивов наибольший удельный вес занимаю абсолютно стабильные пассивы, а на 01.01.2011 г. их вес в общей структуре пассивов достиг 50%.

Доля стабильных пассивов на протяжении всего период увеличивалась и к концу анализируемого периода их доля в общей структуре пассивов составила 26,7%.

На протяжении всего исследуемого периода наблюдался рост нестабильных пассивов, однако их доля к концу периода снизилась. Так на 01.01.2011 г. их доля была равна 35,4 %, а на 01.01.2013 г. снизилась до 27,64%.

В целом такая структура говорит о высокой степени постоянства пассивов и об их стабильности.

В связи с тем, что структура пассивов определяет структуру активов, очень важным становится анализ срочности привлекаемых банком ресурсом. Зависимость сроков пассивов и активов такова: чем больше краткосрочных пассивов и пассивов до востребования у банка, тем больше краткосрочных размещений будет осуществлять банк на финансовом рынке с целью поддержания своей ликвидности.

Таблица 5− Сводная классификация обязательств банка по степени срочности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Абсолютно стабильные пассивы | 4252917 | 44,77 | 10010441 | 50,474 | 11354172 | 44,397 | 16486830 | 45,616 | 5757524 | 235,38 | 1343731 | 113,4233 | 5132658 | 145,205 |
| Стабильные пассивы | 1880446 | 19,79 | 4468880 | 22,533 | 6072059 | 23,7429 | 9665353 | 26,742 | 2588434 | 237,65 | 1603179 | 135,8743 | 3593294 | 159,177 |
| Нестабильные  | 3365661 | 35,43 | 5353700 | 26,994 | 8147937 | 31,86 | 9990785 | 27,642 | 1988039 | 159,07 | 2794237 | 152,1926 | 1842848 | 122,617 |
| Итого | 9499024 | 100 | 19833021 | 100 | 25574168 | 100 | 36142968 | 100 | 10333997 | 208,79 | 5741147 | 128,9474 | 10568800 | 141,326 |

Анализируя таблицу 6 можно сделать следующий вывод: наблюдается увеличение привлечений банка до востребования, лишь в период с 01.01.2010 по 01.01.2011 г. произошло их незначительное снижение на 1,5%. Ресурсы данного вида являются «летучими» пассивами, так как не определена дата их снятия со счетов. Большая доля таких пассивов предопределяет наличие в банке значительных объемов неработающих, мгновенно ликвидных активов, что снижает доходность банковских операций.

Среднесрочные и долгосрочные обязательства банка в целом растут на протяжении всего анализируемого периода, за исключением обязательств сроком от 90 до 180 дней. В период с 01.01.2011 г. по 01.01.212 г. данный вид обязательств сократился на 56,3 %, и к 01.01.2013 г. также наблюдалось его незначительное снижение. Рост в динамике «среднесрочных» и «долгосрочных» пассивов позитивно оценивает кредитный потенциал данного банка. В анализируемом банке высокий удельный вес имеют привлечения на срок от 1 до 3-х лет, к 01.01.2012 г. их доля возросла до 42,8 %, а к 2013 г.до 46,1 %, что позволяет предположить наличие низких рисков потери ликвидности.

На начало анализируемого периода наибольший удельный вес в составе обязательств банка занимали средства привлеченные до востребования, однако к концу анализируемого периода их удельный вес снизился с 32,08 % до 22,1 %. Удельный вес средств привлеченных на срок до 3 лет увеличивались на протяжении всего анализируемого периода и к 2013 г. он составил 46,1 %.

В целом качество обязательств банка можно оценить с использованием ряда коэффициентов, которые будут рассчитаны в следующей таблице 7.

Анализируя данные коэффициенты можно сделать следующие выводы: коэффициент масштаба клиентской базы на протяжении всего периода изменялся незначительно.

Таблица 6− Анализ обязательств банка по степени срочности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| срок привлечения | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| До востребования | 3047619 | 32,08 | 5107036 | 25,8 | 5028969 | 19,7 | 7992198 | 22,1 | 2059417 | 167,57 | -78067 | 98,47 | 2963229 | 158,9 |
| На 1 день | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| От 2 до 7 дней | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| До 30 дней | 420632 | 4,428 | 1503293 | 7,58 | 3382011 | 13,2 | 3433605 | 9,5 | 1082661 | 357,39 | 1878718 | 224,97 | 51594 | 101,52 |
| До 90 дней | 325248 | 3,424 | 1014428 | 5,11 | 1650745 | 6,45 | 1874015 | 5,19 | 689180 | 311,89 | 636317 | 162,7 | 223270 | 113,52 |
| До 180 дней | 1030421 | 10,85 | 2559997 | 12,9 | 1120112 | 4,38 | 974485 | 2,7 | 1529576 | 248,4 | -1439885 | 43,75 | -145627 | 86,99 |
| До года | 1939832 | 20,42 | 1475228 | 7,44 | 2469863 | 9,66 | 3825450 | 10,6 | -464604 | 76,0 | 994635 | 167,4 | 1355587 | 154,88 |
| До 3 лет | 2565996 | 27,01 | 7251157 | 36,6 | 10945230 | 42,8 | 16645091 | 46,1 | 4685161 | 282,58 | 3694073 | 150,94 | 5699861 | 152,0 |
| Свыше 3 лет | 169276 | 1,782 | 921882 | 4,65 | 977238 | 3,82 | 1398124 | 3,87 | 752606 | 544,6 | 55356 | 106,0 | 420886 | 143,0 |
| Итого | 9499024 | 100 | 19833021 | 100 | 25574168 | 100 | 36142968 | 100 | 10333997 | 208,79 | 5741147 | 128,94 | 10568800 | 141,32 |

Таблица 7− Анализ качества обязательств Балтинвестбанка

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  |  |  |  |  | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Коэффициент масштаба клиентской базы | 0,73 | 0,8 | 0,68 | 0,78 | 0,08 | 110,63 | -0,12 | 84,64 | 0,1 | 115,36 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Коэффициент структуры обязательств | 0,32 | 0,26 | 0,197 | 0,22 | -0,06 | 80,26 | -0,06 | 76,37 | 0,02 | 112,45 |
| Коэффициент использования межбанковских заимствований | 0,08 | 0,058 | 0,17 | 0,08 | -0,02 | 77,28 | 0,11 | 293,97 | -0,088 | 48,43 |
| Коэффициент эффективности использования привлеченных средств | 0,28 | 0,24 | 0,42 | 0,79 | -0,04 | 86,14 | 0,179 | 174,86 | 0,37 | 189,68 |
| Коэффициент автономии | 0,13 | 0,07 | 0,1 | 0,07 | -0,06 | 52,98 | 0,03 | 142,078 | -0,03 | 73,43 |
| Коэффициент эффективности использования банковских привлечений и заемных средств | 1,34 | 1,18 | 1,17 | 1,15 | -0,15 | 88,58 | -0,0099 | 99,16 | -0,02 | 98,44 |
| Рентабельность привлечения средств | 0,02 | 0,03 | 0,0099 | - | 0,008 | 139,94 | -0,02 | 34,58 | -0,008 | 16,92 |
| Коэффициент соотношения межбанковских привлечений | 0,1 | 0,08 | 0,21 | 0,12 | -0,03 | 73,18 | 0,13 | 270,56 | -0,085 | 58,49 |
| Коэффициент соотношения межбанковских кредитов и депозитов привлеченных к выданным межбанковским кредитам и депозитам | 1,24 | 0,66 | 1,76 | 0,73 | -0,58 | 53,28 | 1,096 | 265,69 | -1,022 | 41,81 |

Чем ближе показатель к 1, тем меньше зависимость банка от ликвидных краткосрочных ресурсов, и поскольку к концу анализируемого периода данный показатель равнялся 0,78 можно сказать, что зависимость Балтинвестбанка от ликвидных краткосрочных ресурсов невелика.

Коэффициент структуры обязательств на протяжении всего периода уменьшался и за весь период он сократился с 0,32 в 01.01.2010 г. до 0,22 к 01.01.2013 г. Снижение данного показателя является положительной тенденцией в деятельности банка, поскольку, чем ниже показатель, тем меньше потребность банка в высоколиквидных средствах.

Коэффициент эффективности использования привлечения средств, к концу анализируемого периода возрос приблизительно в 3 раза и к 01.01.2013 г. составил 0,79. Резкое колебание в динамике является негативным моментом, так как может свидетельствовать о высоком процентном риске.

Коэффициент автономии к концу 01.01.2013 г. по сравнению с 01.01.2010 г. уменьшился на 0,06. Низкое значение данного коэффициента, а также его снижение в динамике негативно характеризует деятельность банка, так как такое снижение приводит к падению устойчивости банка.

Первым шагом, позволяющим определить финансовое состояние банка, является анализ его пассивов, ибо именно они определяют действия банка в части размещения средств в активы. Выявленные при формировании ресурсной базы тенденции могут уже на ранних этапах (то есть до проведения анализа активов) сформировать представление об их структуре.

Целью анализа активов банка является оценка качества портфеля активов, а именно - степени их диверсификации, риска, доходности, срочности.

Анализ активов банка показал, что наибольший удельный вес в структуре активов занимает чистая ссудная задолженность. В период с 01.01.2010 г. по 01.01.2012 г. ее удельный вес возрос с 63,85% до 75,48%, однако к 01.01.2013 г. ее доля сократилась до 64,07%. Данный рост положительно характеризует деятельность банка и говорит об успешном его развитии.

Второй по величине в структуре активов являлись средства кредитных организаций в Центральном банке РФ. Так на 01.01.2010 г. их доля занимала 13,83 %. Однако к концу анализируемого периода их доля сократилась до 2,9 %. Средства на счетах в Центральном банке обеспечивают платежи клиентов и ликвидность по всем безналичным требованиям (платежам) клиентов. Риск по средствам на счетах в Центральном банке практически равен нулю. И поскольку в динамике наблюдалось незначительное снижение данного показатель, мы можем говорить о положительной деятельности банка.

Средства в кредитных организациях в период с 01.01.2010 г. по 01.01.2011 г. сократились на 55,24%, однако в течение анализируемого периода наблюдался их рост. Межбанковские кредиты в современных условиях, как правило, имеют минимальный доход, степень их риска обусловлена наличием проверенной системы установления лимитов на банки-контрагенты. Данная группа активов высоколиквидная.

В то же время, рынок МБК несет в себе специфические риски - определенную нестабильность, связанную с изменением процентных ставок. Поэтому, если доля нетто-активов, размещенных в межбанковские кредиты превышает 15-20% от чистых активов, банк подвергается повышенному и поскольку доля данной группы активов в Балтинвестбанке за анализируемый период не превышала 5%, мы с уверенность можем говорить о минимальном риске нестабильности.

В целом анализ данной таблицы показал, что портфель активов Балтинвестбанка достаточно диверсифицирован.

Для более всестороннего исследования активов коммерческого банка проводят анализ доходности, ликвидности и рискованности что позволяет сделать вывод об эффективности политики управления активами в данном банке. Анализ доходности является важнейшим направлением анализа качества управления активами банка, поскольку повышение их доходности, а значит, и прибыли банка является основной целью его деятельности (табл9).

Как видно из данной таблицы удельный вес работающих активов на начало 2010 г. составил 72,99%, на протяжении всего анализируемого периода увеличивался и к 2013 г. составил 92,15%, при его оптимальном значении (80%). Удельный вес неработающих активов снизился с 27 до 7,85 %. При их оптимальном значении 20 - 25%.

Работающие активы являются доходоприносящими активами, не работающие активы не приносят доход банку. И такая структура портфеля активов Балтинвестбанка говорит о том, что у банка не возникает проблем при управлении активами.

Как видно из таблиц,наибольший удельный вес в активах на начало 2010 г. занимали активы долгосрочной ликвидности (29,06%), удельный вес данного вида активов к 2012 г. составил 34,54%, а к 2013 г. произошло его незначительное снижение до 31,09%. Рост долгосрочных размещений положительно оценивает структуру активов. С одной стороны, это повышает риски банка в результате неустойчивости финансового положения заемщиков, но с другой стороны - увеличивает банковские доходы.

Удельный вес активов краткосрочной ликвидности за анализируемый период вырос с 22,86 до 34,07%. Поскольку на 01.01.2013 г. активы краткосрочной ликвидности занимали наибольший вес в составе активов, можно предположить, что банк имеет соответствующую краткосрочную структуру пассивов, что не позволяет ему разместить средства на более длительные сроки.

Удельный вес активов мгновенной ликвидности снижался на протяжении всего анализируемого периода. Так если их удельный вес на начало 2010 г. составлял 25,56%, то к 2013 г. он составил 8,09%, что позитивно оценивает структуру активов.

Удельный вес среднесрочных активов рос до 2012 г. (с 17,91 до 26,08%), однако на начало 2013 г. произошло снижение доли данного вида активов до 16,5%.

Неликвидные активы занимают наименьшую долю в структуре активов, что является позитивным моментом и положительно характеризирует банк.

Анализ данных таблицы 12 позволяет сделать следующие выводы: коэффициент доходных активов к обязательствам на 01.01.2010 г. составил 0,82, на протяжении всего анализируемого периода его величина увеличивалась и на 01.01.2013 г. составила 0,99. Поскольку к концу анализируемого периода величина данного показателя практически достигла своего максимального значения, можно говорить о том, что банк проводит правильную политику управления активами.

Размер доходных активов приходящихся на единицу привлеченных депозитных средств к 2013 г. по сравнению с началом анализируемого периода увеличился с 1,14 до 1,26, и можно говорить об увеличении доходных активов приходящихся на единицу депозитных средств, что является положительной тенденцией в деятельности банка.

Коэффициент защищенности работающих активов от рисков к 2011 г. незначительно снизился с 0,015 до 0,014, далее значение данного показателя увеличивалось и к концу периода достигло 0,045. Чем выше величина созданных по активным операциям резервов на возможные потери, тем безопаснее политика банка в области управления своими активами, более стабильно качество активов, банк достаточным образом защищает себя от возможных рисков. Однако, с другой стороны, рост данного показателя в динамике свидетельствует об увеличении рискованности активов.

Рентабельность активов увеличивалась лишь в период с 2010 по 2011г. (с 1,77 до 2,63), далее наблюдалось резкое снижение данного показателя до 0,15 к 2013 г. Такая тенденция является негативной в деятельности Балтинвестбанка, поскольку говорит о снижении доли прибыли приходящейся на один рубль активов.

Коэффициент затрат на формирование работающих активов непрерывно рос так его величина увеличилась с 0,04 в 2010 г. до 0,08 к началу 2013 г. Рост данного показателя является негативной тенденцией поскольку говорит об увеличении доли затрат, которую несет банк на формирование 1 руб. работающих активов.

Доля работающих активов увеличивалась на протяжении всего анализируемого периода. Так в период с 2010 по 2013 г. его величина увеличилась с 0,7 до 0,9., что является положительной тенденцией, поскольку показывает долю работающих активов в совокупном портфеле активов банка.

Непрерывный рост наблюдается и в части чистых активов. За анализируемый период, данный показатель возрос с 0,7 до 0,9, он показывает какая часть работающих активов, реально принесет доход банку. Следовательно, его рост является положительным моментом в деятельности Балтинвестбанка. Далее проведем анализ качества кредитного портфеля банка.

Для подробной оценки специализации Балтинвестбанка можно провести анализ кредитного портфеля в разбивке по видам заемщикам, как это представлено в таблице 12.

В целом на протяжении всего анализируемого периода наблюдался рост совокупного кредитного портфеля. Растущая динамика объемов кредитного портфеля в абсолютном выражении свидетельствует о расширении сектора кредитного рынка, на котором оперирует данный банк.

Увеличение кредитного портфеля является позитивной стороной кредитной деятельности, так как свидетельствует о наличии в банке разработанной кредитной политики, учитывающей как изменения спроса рынка, так и внутренний кредитный потенциал самого банка.

Наибольший удельный вес в составе кредитного портфеля принадлежит кредитам выданным юридическим лицам - 70,5% на начало и 67,19% на конец анализируемого периода. В динамике происходило непрерывное увеличение данного показателя. В период с 2008 по 2012 г. данный показатель на 248,6%. Поскольку в банке наблюдается рост абсолютного значения объемов кредитного портфеля юридическим лицам, но его удельный вес в динамике снижается, то можно предположить, что при активной кредитной экспансии банк ориентирует свою деятельность на рынок частных лиц.

Кредиты выданные другим банкам в динамике росли непрерывно. Их рост на начало периода составил 233,53%, а к концу периода они увеличились на 62,99. Удельный вес данного вида кредитов так же рос на протяжении всего анализируемого периода. На начало периода их удельный вес составлял 7,5%, а к 01.01.2013 г. повысился до 16%.

Кредиты, выданные физ. лицам в динамике увеличивались до 01.01.2012 г. В период с 2011 по 2012 г. рост данного показателя составил 41,96%, а к 2013 г. этот вид кредита сократился на 15%. Удельный вес кредитов, выданных физическим лицам так же увеличивался до начала 2012 г. (с 21,98 % к 2010 году до 22,97 % к 2012 г.). К началу 2013 г. данный показатель сократился до 16,78%.

Наименьшую долю в общей величине кредитного портфеля занимают кредиты предоставленные гос. органам и внебюджетным фондам (0,02% к концу анализируемого периода). На 01.01.2010 г. кредиты этого вида отсутствовали, а на 01.01.2013 г. их величина составила 5000 тыс. руб.

Следующим этапом анализа будет анализ качества кредитного портфеля. Анализ кредитного портфеля по степени срочности позволяет сделать предварительную оценку о риске портфеля и его доходности.

Анализ кредитного портфеля банка по срокам размещения представлен в таблице 14.

Таблица 13- Анализ кредитного портфеля Балтинвестбанка по видам заемщиков

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Кредиты предоставленные гос. органам и внебюджетным фондам | - | - | 4400 | 0,0298 | 2496 | 0,012 | 5000 | 0,0209 | 4400 | - | -1904 | 56,73 | 2504 | 200,32 |
| Кредиты выданные другим банкам | 491263 | 7,522 | 1638513 | 11,083 | 2346018 | 11,46 | 3824000 | 16,006 | 1147250 | 333,53 | 707505 | 143,18 | 1477982 | 162,99 |
| Кредиты выданные юр. лицам | 4604651 | 70,5 | 9827680 | 66,476 | 13420647 | 65,55 | 16052665 | 67,189 | 5223029 | 213,43 | 3592967 | 136,56 | 2632018 | 119,61 |
| Кредиты выданные физ. лицам | 1435488 | 21,98 | 3313105 | 22,411 | 4703200 | 22,97 | 4009964 | 16,784 | 1877617 | 230,799 | 1390095 | 141,96 | -693236 | 85,26 |
| Итого | 6531402 | 100 | 14783698 | 100 | 20472361 | 100 | 23891629 | 100 | 8252296 | 226,35 | 5688663 | 138,48 | 3419268 | 116,7 |

Данные таблицы показывают, что основная доля кредитов в Балтинвестбанке на начало 2010 г. была выдана на срок от года до трех лет (26,58%). К 2011 г. удельный вес данного вида кредитов снизился до 21,2%, и основная доля стала принадлежать кредитам, размещенным банком на срок от 181 до года -33,75%. Однако к концу анализируемого периода наибольший удельный вес в кредитном портфеле вновь стили занимать кредиты предоставленные на срок от года до трех лет -32,53%. Удельный вес кредитов предоставленных на срок от 181 дня до года к 2013 г. составил 26,48%.

Резкое снижение в кредитном портфеле Балтинвестбанка наблюдалось по кредитам, предоставленным на срок от 91 до 180 дней. Так если на начало 2010 года их удельный вес составлял 15,65%, то к концу периода он снизился до 3,5.

Кредиты, предоставленные на срок до 30 дней непрерывно росли в динамике, так к 2013 г. по сравнению с 2012 г. он увеличился на 63,23, 18,79 % в кредитном портфеле на начало 2010 г. занимали кредиты, выданные на срок свыше трех лет, к 2012 г. их удельный вес повысился до 21,19%, а к 2013 снизился до 17,89%. В динамике этот вид активов рос до начала 2012 г. Его снижение к 2013 г. составило 1,5%.

В целом видно, что кредитный портфель Балтинвестбанка имеет долгосрочный характер, что может говорить о снижении кредитного риска. Кредиты такого вида могут позволить банку получить высокий доход.

Для того, чтобы сделать вывод о совокупном банковском риске необходимо провести оценку кредитного портфеля Балтинвестбанка по уровню риска (таблица 15).

Анализируя данную таблицу можно сделать следующий вывод: коэффициент покрытия в течение анализируемого периода рос. Так на начало периода его величина составила 0,017, а к концу анализируемого периода он составил 0,067.

Таблица 14- Анализ кредитного портфеля Балтинвестбанка по срокам размещения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| До востребования | 197106 | 3,018 | 358105 | 2,42 | 273410 | 1,344 | 262511 | 1,099 | 160999 | 181,68 | -84695 | 76,35 | -10899 | 96,014 |
| До 30 дней | 412363 | 6,31 | 1942513 | 13,14 | 2346018 | 11,46 | 3829438 | 16,028 | 1530150 | 471,07 | 403505 | 120,77 | 1483420 | 163,23 |
| От 31 до 90 дней | 250180 | 3,83 | 299757 | 2,028 | 69400 | 0,34 | 590160 | 2,47 | 49577 | 119,82 | -230357 | 23,15 | 520760 | 850,3746 |
| От 91 до 180 дней  | 1022410 | 15,65 | 809212 | 5,47 | 1309268 | 6,39 | 837845 | 3,51 | -213198 | 79,15 | 500056 | 161,795 | -471423 | 63,99 |
| От 181 до года | 1686452 | 25,82 | 4990081 | 33,75 | 7163916 | 34,99 | 6325586 | 26,48 | 3303629 | 295,89 | 2173835 | 143,56 | -838330 | 88,298 |
| От года до 3 лет | 1735746 | 26,58 | 3133642 | 21,197 | 4972602 | 24,29 | 7771871 | 32,53 | 1397896 | 180,54 | 1838960 | 158,68 | 2799269 | 156,29 |
| Свыше 3 лет | 1227145 | 18,79 | 3250388 | 21,99 | 4337747 | 21,19 | 4274218 | 17,89 | 2023243 | 264,87 | 1087359 | 133,45 | -63529 | 98,54 |
| Итого | 6531402 | 100 | 14783698 | 100 | 20472361 | 100 | 23891629 | 100 | 8252296 | 226,35 | 5688663 | 138,48 | 3419268 | 116,7 |

Увеличение данного показателя является отрицательной стороной деятельности банка, т.к. свидетельствует об увеличении риска. Рост коэффициента в динамике может происходить по разным причинам: во-первых, в результате увеличения объема резерва под возможные потери по ссудам; во-вторых, в результате снижения объема кредитного портфеля при неизменной величине резерва. И та, и другая причина негативно оценивают кредитную деятельность банка.

Коэффициент чистого кредитного портфеля также резко снизился к концу анализируемого периода, с 0,98 на начало 2010 г. до 0,33 на начало 2013 г. Снижение данного показателя свидетельствует об увеличении кредитного риска и о снижении доходности банковских кредитных операций.

Величина чистого кредитного портфеля увеличивалась с 01.01.2010 года до 01.01.2012 г., а к началу 2013 г. произошло его снижение на 60,53%. Рост объема ЧКП позитивно оценивает кредитную деятельность и определяет снижение кредитного риска в банке, так как к концу периода произошло снижение данного показателя, можно предположить о том, что в Балтинвестбанке наблюдается рост кредитного риска.

Величина коэффициента обеспечения на протяжении всего периода колебалась. К 2011г. он снизился на 0,19, к 2012 г.- возрос на 15,97 %. А к 2013 г.- снизился на 0,26 или на 9,3%. Величина данного коэффициента должна превышать единицу, и поскольку на протяжении всего периода данный коэффициент превышал единицу можно сказать, что вероятность невозврата кредита вБалтинвестбанке невысока.

Коэффициент просроченных платежей, после резкого снижения к 2011г. на 67,21%, непрерывно рос и к концу периода составил 0,067. Увеличение коэффициента в динамике свидетельствует о неэффективной политике банка в части сопровождения кредитной сделки.

Коэффициент невозврата основной суммы долга в период с 01.01.2010 г. до 01.01.2012г. снижался, а к 2013 г. он увеличился на 0,0029 и составил 0,0033. Увеличение коэффициента может происходить по двум причинам: во-первых, в результате увеличения непосредственно объема списанной задолженности по основному долгу на фоне слабо растущего качественного кредитного портфеля, что является отрицательным результатом. Во-вторых, из-за снижения объема кредитного портфеля при неизменной величине списанной задолженности, что позволяет судить о наличии проводимых банком мероприятий по улучшению качества кредитной деятельности.

Доходность кредитного портфеля также позволяет качественно оценить кредитный портфель банка. Для более подробной оценки следует рассчитать доходность каждого из вида размещенных кредитов (таблица 16).

Анализируя данную таблицу можно сделать следующий вывод: доходность портфеля кредитов выданных другим банкам к 2011 г. по сравнению с 2010 г. снизилась на 22,85 %, к 2012 г. произошло увеличение данного показателя на 0,03, а к 2013 г. он вновь сократился на 25,34% и составил 0,04.

Доходность портфеля кредитов выданных юридическим лицам за анализируемый период снизилась с 1,38 на начало 2010 г., до 0,17 в 2013 г.

Причины снижения доходности могут быть различными, и как предусмотренными банком, так и возникшими в результате неквалифицированного подхода к процессу управления активами. Так, например, к предусмотренным факторам можно отнести ценовую политику вхождения на рынок, предполагающую снижение цен на кредитных продукты, либо снижение ставки на определенные кредитные продукты с целью стимулирования их реализации, либо снижение может происходить в результате формирование банком более дешевой фондирующей базы, что позволяет банку снизить цены на кредиты.

Таблица 16- Анализ доходности кредитных вложений Балтинвестбанка

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.01.2010 | На 01.01.2011 | На 01.01.2012 | На 01.01.2013 | изменения |
|  |  |  |  |  | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Доходность портфеля кредитов, выданных другим банкам | 0,027 | 0,02 | 0,054 | 0,04 | -0,006 | 77,15 | 0,033 | 256,28 | -0,014 | 74,66 |
| Доходность портфеля кредитов, выданных юридическим лицам | 1,375 | 0,1 | 0,1489 | 0,168 | -1,27 | 7,38 | 0,047 | 146,61 | 0,019 | 112,81 |
| Доходность портфеля кредитов, выданных физическим лицам | 0,07 | 0,086 | 0,13 | 0,176 | 0,014 | 119,02 | 0,0486 | 156,36 | 0,04 | 130,89 |

Доходность портфеля кредитов выданных физическим лицам на протяжении всего анализируемого периода увеличилась и на 01.01.2013 г. составила 0,176, из чего можно сделать вывод, что наиболее доходным видом кредита в Балтинвестбанке являются кредиты, выданные физическим лицам.

В завершении проанализируем финансовые результаты деятельности «Балтийского Инвестиционного Банка».Анализ результатов банковской деятельности начинается с анализа доходов и расходов, а заканчивается исследованием прибыли.

Анализ доходов начинается с исследования их структуры по экономическому содержанию в динамике (таблица 17).

Операционные доходы в течение всего периода увеличивались в динамике высокими темпами, они составляют большую долю в структуре совокупных доходов, к концу анализируемого периода их доля составила 99,82%. Удельный вес неоперационных доходов к концу периода составил 0,18%. Величина неоперационных доходов (от побочного вида деятельности) к концу периода по сравнению с его началом снизилась на 93,5 % что свидетельствует об эффективном управлении активно-пассивными операциями.

Важным в процессе анализа является проведение соответствия между объемами доходов и активов, позволяющих этот доход получить. Сравнение удельных весов доходов и соответствующих им активов позволяет выявить степень участия того или иного актива в формировании доходов банка.

Для анализа следует построить таблицу соответствия процентных доходов и процентных активов на каждый анализируемый период (таблица18).

Анализируя данные таблицы можно сделать следующий вывод: за период с 2012 по 2013 гг. в динамике происходит увеличение доли средств, размещенных в кредиты юридическим лицам, но при этом наблюдается снижение доли доходов от этого вида деятельности, что позволяет сказать, что значимость кредитных операций в формировании доходов банка снижается.

розничный банковский сервис

Таблица 17- Состав и структура доходов Балтинвестбанка по экономическому содержанию

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| статьи доходов | 01.01.2010 | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 | изменения |
|  | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | абс.знач, тыс.р. | уд.вес, % | 2011/2010 | 2012/2011 | 2013/2012 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % | абс.знач, тыс.р. | относ. знач, % |
| Доходы от операционной деятельности | 1840204 | 69,94 | 3094689 | 65,395 | 10644894 | 99,77 | 28550098 | 99,82 | 1254485 | 168,17 | 7550205 | 343,97 | 17905204 | 268,2 |
| Доходы от неоперационной деятельности | 791054 | 30,06 | 1637553 | 34,6 | 25003 | 0,23 | 51659 | 0,18 | 846499 | 207,009 | -1612550 | 1,53 | 26656 | 206,6 |
| Всего доходов | 2631258 | 100 | 4732242 | 100 | 10669897 | 100 | 28601757 | 100 | 2100984 | 179,84713 | 5937655 | 225,47234 | 17931860 | 268,06 |

Таблица 18- Анализ процентных доходов Балтинвестбанка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процентные доходы | Уд.вес в процентных доходах | Процентные активы | Уд.вес в работающих активах |
|  | на 01.01.2010 г. | уд.вес, % | на 01.01.2011 г. | уд.вес, % |  | на 01.01.2010 г. | уд.вес, % | на 01.01.2011 г. | уд.вес, % |
| 1 От кредитов юридическим лицам | 10619 | 1,56 | 33430 | 2,54 | 1 Кредиты юридическим лицам | 4604651 | 54,1 | 9827680 | 56,45 |
| 2 От кредитов физическим лицам | 98652 | 14,5 | 264692 | 20,097 | 2 Кредиты физическим лицам | 1435488 | 16,87 | 3313105 | 19,032 |
| 3 По открытым счетам | 365 | 0,054 | 1666 | 0,13 | 3 Объемы средств на кор.счетах в Банке России и др.банках | 1895416 | 22,27 | 2525952 | 14,51 |
| 4 От кредитов в Банке России и других банках | 553539 | 81,399 | 973402 | 73,9 | 4 Объем межбанковских кредитов | 491263 | 5,77 | 1638513 | 9,41 |
| 5 От депозитов в Банке России и других банках | 4038 | 0,59 | 6361 | 0,48 | 5 Объем размещенных межбанковских депозитов | 83713 | 0,98 | 102827 | 0,59 |
| 6 Прочие процентные доходы | 12818 | 1,88 | 37532 | 2,85 |   |  |  |  |  |
| 7 Итого процентных доходов | 680031 | 100 | 1317083 | 100 |  7 Итого процентных активов | 8510531 | 100 | 17408077 | 100 |
| 1 От кредитов юридическим лицам | 91347 | 3,21 | 105783 | 2,69 | 1 Кредиты юридическим лицам | 13420647 | 60,98 | 16052665 | 62,92 |
| 2 От кредитов физическим лицам | 633980 | 22,28 | 707541 | 18,02 | 2 Кредиты физическим лицам | 4703200 | 21,37 | 4009964 | 15,72 |
| 3 По открытым счетам | 1002 | 0,04 | 699 | 0,018 | 3 Объемы средств на кор.счетах в Банке России и др.банках | 1401613 | 6,36811 | 1384710 | 5,43 |
| 4 От кредитов в Банке России и других банках | 1879367 | 66,06 | 2405117 | 61,26 | 4 Объем межбанковских кредитов | 2346018 | 10,66 | 3824000 | 14,99 |
| 5 От депозитов в Банке России и других банках | - |  | - |  | 5 Объем размещенных межбанковских депозитов | 138401 | 0,63 | 243066 | 0,95 |
| 6 Прочие процентные доходы | 239194 | 8,41 | 707148 | 18,01 |   |  |  |  |  |
| 7 Итого процентных доходов | 2844890 | 100 | 3926288 | 100 |  7 Итого процентных активов | 22009879 | 100 | 25514405 | 100 |

Доля объемов средств на кор.счетах в Банке России и др.банках за 2010-2011 гг. снизилась с 6,36 до 5,43%, а величина доходов по открытым счетам, растет. Это позволяет сделать вывод, что цена таких услуг банка растет, что позволяет ему увеличивать доходность своих операций. Коэффициент опережения за 2010-2011 гг. меньше единицы (0,95), что позволяет говорить о том, что банк, увеличивая объемы процентных активов, снижает их цену; за период с 2012-2013 гг. коэффициент выше единицы (1,7), это значит, что банк наращивает полученные доходы путем увеличения цены на реализуемый ресурс.

Банк имеет темпы роста расходов, превышающие темпы роста доходов, что может свидетельствовать либо о том, что банк привлекает более долгосрочные ресурсы в течение анализируемого периода, и размещает их в краткосрочные активы, либо о том, что банк покупает денежные ресурсы по высокой цене, а размещает их по цене ниже, но и та и другая ситуации приводят к снижению прибыли банка;

Из таблицы видно, что неоперационные расходы банка покрываются операционными доходами. Даже если банк имеет совокупную прибыль, такая ситуация все равно отрицательно характеризует деятельность банка, так как операционные доходы не увеличивают прибыль, а покрывают неспецифические для банка расходы.

Как видно из таблицы неоперационные расходы превышали неоперационные доходы за период с 2010 по 2011 гг., однако к началу 2012 г. величина неоперационных доходов стала превышать величину неоперационных расходов.

В целом за анализируемый период наблюдается рост чистой операционной и валовой прибыли, что является положительным моментом в деятельности банка.

Далее следует провести коэффициентный анализ Балтинвестбанка, включающий анализ основные показатели, характеризующие качество доходов Балтинвестбанка (таблица 20), и основные показатели оценки доходов и расходов Балтинвестбанка (таблица 21).

Коэффициент, характеризующий сумму доходов, приходящихся на 1 руб. средних остатков по активам к концу анализируемого периода по сравнению с началом увеличился в 2,8 раз и к началу 2013 г. составил 0,85, что говорит о том, что на один рубль средних остатков по активам приходиться 85 копеек дохода.

Коэффициент, характеризующий сумму операционных доходов, приходящихся на 1 руб. средних остатков по активам за анализируемый период снизился, является отрицательным моментом в деятельности банка, так как свидетельствует либо о снижении доли операций, относящихся к основному виду деятельности, либо о снижении цены на эти операции.

Коэффициент соотношения комиссионного и процентного дохода в течение анализируемого периода снижался и концу периода составил 0,07, что является негативным моментом в деятельности банка, так как оценивает соотношение безрискового и рискового дохода банка.

Соотношение процентных доходов и расходов, так же снижается на протяжении всего периода, что является негативным моментом, так как свидетельствует о снижении способности банка получать прибыль от основной деятельности.

Коэффициент эффективности затрат так же к концу анализируемого периода снизился с 1,06 до 1,02, что свидетельствует о снижении способности банка покрывать накладные расходы.

Коэффициент безрискового покрытия расходов за анализируемый период сократился в 8 раз, что свидетельствует об увеличении риска получения убытка.

Операционная эффективность так же к концу периода по сравнению с началом снизился с 1,127 до 1, он характеризует уровень покрытия операционных расходов операционными доходами, и его снижение является отрицательным моментом в деятельности банка, однако поскольку значение данного показателя должно стремиться к единице, то можно говорить о том, что его значение находится в пределах нормы.

Исходя из данных таблицы можно сделать следующие выводы: коэффициент общей рентабельности в 2010 г. составил 4,54 %, что означает, что на каждый рубль затрат приходится 4,54 рубля прибыли. Данный показатель в динамике снижается, что является негативной тенденцией в деятельности банка, так как свидетельствует о снижении эффективности затрат банка.

Рентабельность активов так же снижается за анализируемый период, нормативное значение данного показателя 1 - 4 %. К концу периода данный показатель в Балтинвестбанке снизился с 1,77 до 0,91 %, что свидетельствует о снижении общей эффективности деятельности банка.

Рентабельность совокупного капитала в период с 2010 по 2012 г. сократилась на 3,34%. И составила 8,69% (при нормативном значении 15 - 40 %). Низкое значение данного показателя говорит о низкой эффективности использования собственников банка.

Чистая прибыль на доходы за анализируемый период сократилась на 3,04%. Снижение показателя отрицательно характеризует менеджмент банка и говорит о снижении доли прибыли на один рубль доходов банка.В целом на протяжении всего анализируемого периода мы наблюдаем рост валюты баланса. На протяжении всего анализируемого периода наблюдается рост собственных средств банка.

Динамика обязательств банка имела так же положительную направленность и к 2013 г. их величина увеличилась на 380,49%.

Положительную направленность имела так же и динамика активов, если в 2010 г. их величина составляла10779072 тыс.руб., то к 2013г.их величина увеличилась до 38835462 тыс.руб., что на 360,28% больше первоначального в анализируемом периоде. Такой рост позволяет судить об активном развитии Балтинвестбанка. При этом следует отметить, что основной причиной роста величины активов стало активное увеличение величины кредитного портфеля банков, что связано, в первую очередь, с ростом объемов потребительского кредитования.

Работающие активы занимаю наибольшую долю в составе всех активов. И такая структура портфеля активов Балтинвестбанка говорит о том, что у банка не возникает проблем при управлении активами.

В целом на протяжении всего анализируемого периода наблюдался рост совокупного кредитного портфеля. Растущая динамика объемов кредитного портфеля в абсолютном выражении свидетельствует о расширении сектора кредитного рынка, на котором оперирует данный банк.

Увеличение кредитного портфеля является позитивной стороной кредитной деятельности, так как свидетельствует о наличии в банке разработанной кредитной политики, учитывающей как изменения спроса рынка, так и внутренний кредитный потенциал самого банка.

Операционные доходы в течение всего периода увеличивались в динамике высокими темпами, и они составляют большую долю в структуре совокупных доходов.

В целом за анализируемый период наблюдается рост чистой операционной и валовой прибыли, что является положительным моментом в деятельности банка.

Все это говорит о том, что Балтийский инвестиционный банк является стабильным, надежным и успешно развивающимся банком, Ключевые направлением деятельности которого является кредитование юридических и физических лиц, а так же привлечение средств физических лиц во вклады.

.3 Анализ показателей деятельности ОАО «Балтинвестбанк» в разрезе розничных банковских услуг

Комплекс услуг для частных клиентов банка включает открытие и ведение текущих и депозитных счетов в рублях, долларах, евро; срочные и сберегательные вклады в различных валютах.

### Все операции, проводимые в банке, могут осуществляться только при наличии открытого текущего счета.

### Текущий счет позволяет:

-получать и переводить денежные средства в рублях, долларах США и евро (для каждой валюты открывается отдельный счет);

зачислять деньги на счет и списывать в безналичной форме;

проводить безналичные операции по конвертации иностранных валют и управлять валютными рисками;

получать выписки о состоянии счета;

получить доступ к другим продуктам банка (банковские карты VISA и MasterCard, Пакеты банковских услуг и т.д.)

Оригиналы документов, необходимые для открытия текущего счета в «Балтинвестбанке»:

для резидентов РФ:

общегражданский паспорт или другой документ, удостоверяющий личность (в соответствии с банковскими правилами);

документы, подтверждающие место жительства или место пребывания.

для иностранных граждан (включая страны СНГ):

национальный паспорт;

виза и миграционная карта или разрешение на временное проживание или вид на жительство в РФ;

документы, подтверждающие место жительства или место пребывания.

По желанию клиента может быть оформлена доверенность на уполномоченного лица для пользования счетом.

Банк предлагает своим клиентам пакеты банковских услуг, в основе которых лежит тот или иной тип пластиковых карт: "Традиция", "Тенденция", "Престиж", " Премиум".

«Балтинвестбанк» предлагает воспользоваться международными картами VISA и MasterCard, c помощью которых доступно снятие наличных в банкоматах по всему миру, а также возможно производить безналичную оплату товаров и услуг в России и за рубежом.

Основу Пакета "Традиция" составляет ведение текущего счета, годовое обслуживание банковской карты VisaElectron/ Maestro, одна выписка по счету ежемесячно и БалтинвестбанкDirect. Пользователями данного пакета в основном являются «зарплатные» клиенты Банка.

Банковская карта Visa,MasterCard - расчетная (дебетовая) карта, предназначенная для совершения операций ее держателем в пределах установленной банком суммы денежных средств, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его счете карты, открытом в банке. Карта выпускается на срок, указанный в заявлении, и действует до последнего дня (включительно) месяца, указанного на его лицевой стороне.

Основу Пакета "Тенденция" составляет VisaClassic/MasterCardStandard - самые популярные карты, которыми пользуются миллионы человек во всем мире. Карты этой категории без ограничений принимаются в банкоматах, торговых и сервисных точках по всему миру, включая те из них, которые используют импринтеры (механические устройства для приема банковских карт). Также в данный пакет входит ведение текущего счета + 1 дополнительный банковский счет (в RUB/USD/EUR), 1 регистрация заявления на исходящее регулярное платежное поручение в другие банки, одна выписка по счету ежемесячно и скидка 20% от общих тарифов на аренду индивидуальных сейфовых ячеек.

Существует возможность на льготных условиях открыть дополнительную карту для доверенного лица, которая дает право пользоваться средствами на счете держателя карты. Дополнительная карта по счету является картой того же карточного продукта, что и основная карта. Срок действия дополнительных карт устанавливается равным сроку действия основной карты. На одну основную карту количество дополнительных держателей не должно превышать 10 человек. Основной держатель несет ответственность за любые операции по дополнительным картам. Не допускается получение одним дополнительным держателем более одной дополнительной карты, выпущенной на его имя, по каждому счету.

Основу Пакета "Престиж" составляют банковские карты категории VisaGold/MasterCardGold - признак финансовой состоятельности и престижа их держателя. В число сервисных услуг, предоставляемых БСЖВ держателям карт категории Gold, карта международной дисконтной системы Eqiulibry, позволяющая получать разнообразные скидки в торгово-сервисной сети, ведение текущего счета + 2 дополнительных банковских счета (в RUB/USD/EUR), 3 регистрация заявления на исходящее регулярное платежное поручение в другие банки, одна выписка по счету ежемесячно и скидка 50% от общих тарифов на аренду индивидуальных сейфовых ячеек.

Держатели карты VisaGold/MasterCardGold получают в подарок годовой полис страхования путешественников «Туризм GOLD» со страховым покрытием 120 000 $ USD от страховой компании «Ренессанс Страхование», который защищает от всех возможных опасностей, в т.ч. стихийных бедствий и террористических актов. Данный полис действует в течение года и не ограничивает количества поездок (при этом срок одной поездки может достигать 90 дней). По окончании года, срок действия полиса автоматически пролонгируется, покрываясрок действия карты.

Держатели карты VisaGold/MasterCardGold обеспечиваются доступом к Глобальной службе помощи, которая в течение 24 часов в сутки готова дать бесплатные юридические консультации, принять заявки об утерянных и украденных картах, а также обеспечить получение наличных средств в случае утраты карты за границей или получение временной карты взамен утраченной.

Карты MasterCardPlatinum предлагаются в Пакете Премиум - это премиальное предложение с расширенным спектром банковских услуг и специальных предложений партнеров Банка. Пакет Премиум включает в себя:

ведение текущего счета;

одна выписка по счету ежемесячно;

справку о состоянии счета;

годовое обслуживание карты MasterCardPlatinum;

дополнительных банковских счета (в RUB/USD/EUR/GBR/CHF);

регистрации заявления на исходящее регулярное платежное поручение в другие банки;

SMS-информирование;

срочная выдача наличных по карте и замена карты в случае утраты или кражи за рубежом;

скидка 50% от общих тарифов на аренду индивидуальных сейфовых ячеек;

расширенная программа страхования поездок;

карта PriorityPass.

Дополнительное специальное предложение партнеров: 25% дисконтную VIP карту сети парфюмерии и косметики Иль де Боте.

Держатели карты MasterCardPlatinum получают в подарок годовой полис страхования путешественников «Туризм PLATINUM» от страховой компании «Ренессанс Страхование» со страховым покрытием 250 000 $ USD, который защищает от всех возможных опасностей, в т.ч. стихийных бедствий и террористических актов. Данный полис действует в течение одного года и не ограничивает количества поездок (при этом срок одной поездки может достигать 90 дней). По окончании года, срок действия полиса автоматически пролонгируется, покрывая, таким образом, срок действия карты.

Держатели карты MasterCardPlatinum также получают доступ к программе Приоритетного пропуска, PriorityPass, которая открывает доступ в VIP-залы международных аэропортов.

На рисунке 1 представлен статистический анализ по количеству и типу открытых пластиковых карт с 2010-2013гг.

Таким образом, максимальное количество эмитируемых пластиковых карт имеет статус VisaElectron/Maestro, что является результатом деятельности привлечения большого количество «зарплатных» клиентов. Второе место занимают пластиковые карты статуса VisaClassic/ MC Standart, что связано с выдаваемыми кредитами, т.е. получения кредита сопровождается открытием текущего счета, к которому автоматически выпускаются карты данного статуса. Для привилегированных клиентов, Банк предлагает статус премиальных карт, представленных VisaGold/MCGold или MCPlatinum.

«Балтинвестбанк» предлагает услугу SMS-информирование - автоматическое оповещение обоперациям по банковским картам, т.е. каждый раз после совершения оплаты банковской картой будут приходить SMS сообщения, содержащие дату и время операции, сумму проведенной операции в валюте счета с указанием последних четырех цифр номера и валюты текущего счета, к которому привязана карта.

«Балтинвестбанк» предоставляет возможность выгодных инвестиций и вложений.Сберегательный вклад «Эталон» (депозит, далее «Сберегательный вклад») - это денежные средства в определенном размере, вносимые вкладчиком на срок 3 года + 1 день (1097 дней), в течение которогоБалтинвестбанк (далее «Банк») начисляет проценты по ставке, зафиксированной в договоре сберегательного вклада “Эталон”. Вкладчик имеет возможность по своему желанию пополнять или частично снимать средства с вклада.

По своей юридической природе Сберегательные вклады «Эталон», «Эталончик» и «Эталон Юниор», являются срочными вкладами, но так как Вкладчик имеет неограниченную возможность пополнения и частичного снятия с вклада при небольшой минимальной сумме вклада, то ставка процентов по этим вкладам уступает ставке процентов по обычным срочным вкладам. Ставка досрочного закрытия сберегательного вклада равна базовой ставке.

Сберегательный вклад представляет собой инструмент сохранения и приращения денежных средств, находящихся обычно на текущем счете вкладчика и не используемых им в течение длительного периода времени. Клиент может открыть сберегательный вклад в USD, EUR или RUB.

Срочный вклад (депозит) - это денежные средства в определенном размере, вносимые вкладчиком в банк на фиксированный срок, в течение которого банк начисляет проценты по ставке, зафиксированной в договоре срочного вклада. То обстоятельство, что вкладчик размещает денежные средства на фиксированный срок, известный сторонам уже при подписании договора, предоставляет возможность банку выплачивать вкладчику проценты по более высокой ставке по сравнению с многочисленными видами вкладов до востребования, срок которых не определяется при подписании договора. Срочный вклад представляет собой инструмент сохранения и приращения денежных средств с фиксированным доходом, который вкладчик может легко рассчитать сразу после того, как он принял решение о сумме, сроке и валюте вклада. Для учета операций по вкладу банк открывает вкладчику депозитный счет.

Срочные вклады «Оптимальный» «Либерте» позволяют клиенту размещать денежные средства на срок от 1 месяца до 3х лет в зависимости от валюты вклада. Вклад «Оптимальный» предоставляет возможность пополнения, а вклад «Либерте» - как возможность пополнения, так и возможность частичного снятия средств с вклада. Вклады открываются в рублях РФ, долларах США, евро с автоматической пролонгацией договора вклада по окончании срока его действия.

Срочный вклад «Специальный» позволяет клиенту размещать денежные средства в рублях на срок от 1 месяца до года в зависимости от суммы вклада с автоматическим продлением договора вклада по окончании срока его действия. рочный вклад «Эксклюзивный» позволяет клиенту размещать денежные средства в рублях на срок от 3-х месяцев до года в зависимости от суммы вклада с автоматическим продлением договора вклада по окончании срока его действия.

Операции с наличными денежными средствами по счетам вкладов «Оптимальный», «Либерте», «Эксклюзивный» и «Специальный» не производятся. Денежные средства зачисляются на вклад с текущего счета в той же валюте. По окончании срока действия вклада и при выплате процентов без капитализации средства зачисляются на тот же текущий счет. Операции, осуществляемые между счетом по вкладу и текущим счетом, производятся без комиссии. Клиент вправе потребовать возврата вклада в любой момент, при этом вклад возвращается в полном объеме с процентами, рассчитанными по ставке, применимой при досрочном возврате вклада.

«Банк» оказывает широкий спектр услуг по кредитованию частных лиц, предоставляя различные виды потребительских кредитов (кредит на отдых, ремонт), кредитов на приобретение автомобиля или мотоцикла, ипотечных кредитов.

Потребительский кредит предоставляется физическим лицам старше 23 лет и документально подтверждающим свой доход, достаточный для запрашиваемой суммы кредита. Обеспечением по потребительским кредитам является страхование жизни и трудоспособности заемщика на период кредитования и на сумму равную кредитной задолженности, увеличенной на 10%. Выгодоприобретателем по полису страхования жизни и трудоспособности должен быть назван Кредитор. Заемщик вправе обеспечить потребительский кредит, либо отказаться от предоставления обеспечения и выбрать кредит без предоставления страхового полиса.

Потребительский кредит предоставляется в одной из трех валютах RUB/USD/EUR на сумму от 75 000 руб. до 500 000 руб. (эквивалент в USDиEUR) на срок от года до 5 лет при стандартной ставке 20% годовых. Банк предлагает гибкую схему бесплатного досрочного погашения кредита частями или в полном объеме по окончании 6-месячного периода, автоматическое списание средств с текущего счета для погашения кредита, помощь в оформлении страхования. Ежемесячное погашение кредита осуществляется равными платежами. При получении потребительского кредита Банк взимает комиссии за предоставление кредита 7000 руб. и ежегодное обслуживание счета в соответствии с основными тарифами банка.

Стандартный автокредит с первоначальным взносом от 10% возможно получить для приобретения нового автомобиля иностранного производства в автосалоне официального дилера. Автомобильный кредит предоставляется в одной из трех валютах RUB/USD/EUR на сумму от 150 000 руб. (эквивалент в USDиEUR) на срок от 6 месяцев до 5 лет под залог приобретаемого автомобиля. Ставка устанавливается в зависимости от размера первоначального взноса и срока кредита. Комиссия за предоставление кредита 7000 руб. и комиссия за ежегодное обслуживание счета в соответствии с основными тарифами банка.

Автокредит с государственным субсидированием процентной ставки предоставляется для приобретения нового автомобиля у официального автодилера любой иностранной марки из производимых на территории РФ в соответствии перечнем автомобилей утвержденным Постановлением Правительства РФ от 19 марта 2009 г.Кредит предоставляется в рублях на сумму от 150 000 до 510 000 руб. при размере первоначального взноса от 15%, на срок от 6 месяцев до 3-х лет, под залог приобретаемого автомобиля. Максимальная стоимость автомобиля должна составлять не более 600 000 руб. Таким образом, процентная ставка по кредиту с учетом возмещения выпадающих доходов, указываемая в кредитном договоре, определяется исходя из формулы: процентная ставка по кредиту, действующая и применяемая в банке на момент одобрения кредита за минусом 2/3 ставки рефинансирования Центрального Банка РФ, действующей на момент выдачи кредита.

«Банк» предполагает воспользоваться одной из программ ипотечного кредита:

«Квартира» -для приобретения квартиры на вторичном рынке недвижимости с залогом приобретаемого объекта недвижимости.

«Загородная недвижимость» - для приобретения коттеджа с земельным участком на вторичном рынке недвижимости с залогом приобретаемого объекта недвижимости.

«На улучшение жилищных условий»-под залог уже имеющихся в собственности недвижимости квартиры/коттеджа/земельного участка для приобретения иной недвижимости на территории РФквартиры/коттеджа/земельного участка с подтверждением целевого использования кредита.

«Залог недвижимости»-под залог уже имеющихся в собственности недвижимости квартиры/коттеджа/земельного участка для целей приобретения иной недвижимости на территории РФ, ремонта или строительства без подтверждения целевого использования.

«Рефинансирование»-для рефинансирования ипотечного кредита, ранее предоставленного другим банком или иной кредитной организацией для целей улучшения жилищных условий, при условии подтверждения целевого использования первоначального ипотечного кредита.

Ипотечный кредит предоставляется физическим лицам старше 23 лет, под поручительство супруга/супруги и под залог приобретаемой или имеющейся недвижимости. Заемщик несет расходы, связанные с единовременной выплатой комиссии за выдачу кредита, ежегодной комиссией за ведение и обслуживание счета, ежегодной оплатой договора комплексного страхования, оплатой услуг по оценке объекта недвижимости независимым оценщиком, оформление простой письменной формы договора купли-продажи, регистрацией сделки купли-продажи или залога, арендой сейфовой ячейки.

Исходя из предлагаемых кредитных продуктов «Банка» можно провести сравнительный анализ за 2010-2013 гг. по количеству и виду выданных кредитных продуктов.

Представленный рисунок 2 наглядно показывает, что наибольший удельный вес в структуре кредитного портфеля составляют потребительские кредиты, удельный вес которых варьируется от 80 от 70%, второе место занимают автомобильные кредиты - от 10 до 20% и ипотечное кредитование - от 5 до 15%. Такие значения связаны с проводимыми Банком акций, направленных на развитие того или иного вида кредитного продукта.

Помимо банковских услуг Банк предлагает возможность приобрести страховые продукты, предоставленные партнерами «Балтинвестбанка».

Страхование банковских карт Дефанс - страховое покрытие, предоставляемое клиентам банка партнером - страховой компанией для защиты от несанкционированных действий которые могут произойти во время использования или потери банковской карты.

Дефанс - продукт, предлагаемый на добровольной основе всем держателям карт банка, кроме владельцев MC Maestro и VisaElectron. Дефанс покрывает помимо всех основных рисков, таких как потеря карты, мошеннические операции с картой или угроза при снятии наличных средств в банкомате, также дополнительные риски и расходы, связанные с блокировкой и восстановлением карты, а также документов и ключей, утерянных вместе с банковской картой.

ДефансПэйролл - страхование банковских карт для клиентов, получающих зарплату на счета банка в рамках заключённых зарплатных соглашений. При наличии нескольких пластиковых карт ДефансПэйролл может быть оформлен только на ту карту, на которую перечисляется зарплата. При этом застрахована может быть карта любого типа, включая MC Maestro и VisaElectron. Не зарплатному клиенту и/или на не зарплатные карты может быть продан только стандартный Дефанс.

Дефанс Премиум -привилегированное страхования банковских карт с расширенным покрытием рисков, связанных с использованием банковской карты, и максимальной суммой возмещения, достигающей 180 000 руб. Дефанс Премиум могут приобрести все держатели карт кроме MC Maestro и VisaElectron.

«Банк»предлагает воспользоваться индивидуальными сейфовыми ячейками для хранения денег, ювелирных изделий, важной документации, произведений искусства и других ценностей, а также для проведения безопасных расчетов за дорогостоящее имущество, в т.ч. с использованием кредитных средств Банка. Балтинвестбанк предлагает различные сроки аренды и размеры ячейки (с последующим продлением договора), возможность оформления доверенности на пользование ячейкой и возможность предварительного бронирования.

3. Пути повышения деятельности эффективности деятельности ОАО «Балтинвестбанка» в сфере розничных банковских услуг

.1 Предложения по совершенствованию розничной банковской деятельности

Стремление банков оказывать высокотехнологичные услуги является следствием действия нескольких факторов - глобализация и повышения массовости банковского обслуживания, постоянного стремления банков к минимизации издержек и, естественно, высокого уровня развития информационных технологий.

Таким образом, основными целями применения высокотехнологичных решений являются - минимизация издержек банка, повышения качества обслуживания клиента и увеличение доходности.

Для оптимизации деятельности Банка можно предложить следующие способы совершенствования розничного бизнеса:

Во-первых, важным шагом на пути повышения качества обслуживания станет создание особого подразделения в банке - департамента клиентского обслуживания. Этот департамент будет единой входной точкой для клиента, подразделением, которое будет отвечать на все вопросы клиента и решать все его проблемы. Все жалобы и претензии, которые есть у клиента, будут проходить через департамент клиентского обслуживания. Претензия - это обращение клиента с описанием ситуации, в которой клиент понес по вине банка финансовые потери и требует их возмещения. Жалоба - это негативный отзыв на обслуживание в банке. Сейчас претензионная работа в «Балтинвестбанке» выглядит следующим образом: клиент может подать жалобу или претензию через точку продаж, через центр клиентского обслуживания или отправить письмо (обычное или электронное). Каждое обращение регистрируется в базе данных и поступает на рассмотрение в управление претензионной работы. Здесь происходит сортировка этих обращений на жалобы и претензии. Содержание жалоб доводится до соответствующего подразделения и анализируется для соответствующих выводов. По каждой претензии проводится отдельное расследование, необходимое для возмещения клиенту его потерь. Однако часть этих претензий появляется только от того, что сотрудники офисов не смогли правильно объяснить клиенту условия того или иного продукта. К примеру, клиент считает, что ему неправильно начислили проценты по вкладу, пишет претензию. А на самом деле все правильно - просто надо было четко объяснить клиенту, как именно формируется процентный доход. Здесь вместо расследования можно обойтись простым разъяснением клиенту. Поэтому необходимо работу с обращениями - управление претензионной работы будет заниматься только расследованиями тех случаев, о которых им будет поступать сигнал из департамента клиентского обслуживания. Именно там будет определяться обоснованность претензий. Если ситуация не является претензионной, то звонить клиенту и разъяснять ему ее будут сотрудники департамента. При этом все участвующие в процессе сотрудники банка должны соблюдать определенные показатели продуктивности -сроки рассмотрения обращений, качество расследования.

Во-вторых, одним из важных условий развития розницы, является наличие удобной и доступной физическим лицам инфраструктуры. В связи с этим на первый план выходят банкоматы как универсальный мобильный инструмент банковского самообслуживания. В «Балтинвестбанк» от клиентов постоянно поступают жалобы по поводу технических сбоев в работе банкоматов и небольшого их количества, особенно банкоматов с функцией cash-in, которые вообще отсутствуют. Развитие сети банкоматов позволит сократить расходы на обслуживание клиентов. Сейчас основная нагрузка по пополнению счетов клиентов ложится на кассы офисов «Банка». Сеть киосков самообслуживания позволит клиентам совершать типовые транзакции без обращения к консультанту или кассиру, что снизит загруженность отделений банка и позволит снизить затраты на персонал. Наличие развитой сети банкоматов предоставит банку следующие преимущества:

развитие розничной инфраструктуры банка в местах, где открытие филиалов, отделений, дополнительных офисов по каким-то причинам представляется нецелесообразным;

сохранение (удержание) и развитие (наращивание) карточного портфеля банка;

развитие «зарплатных» проектов, рост перечислений, остатков на текущих счетах;

значительной упрощение продвижения новых банковских продуктов (как отдельными информационно-рекламными заставками и сообщениями, так и адресными предложениями), а также одновременное сокращение расходов по рекламе актуальных банковских продуктов.

В-третьих, построение в банке централизованной коллекторской службы будет одним из вариантов решения проблем с просроченной задолженностью. Централизованность такой службы даст возможность четко управлять просроченной задолженностью и эффективно обеспечивать качество розничного кредитного портфеля. В данный момент работой с просроченной задолженностью занимается сам менеджер, каждый по своим клиентам, что приводит к снижению эффективности продаж менеджера, т.к. значительную часть своего времени приходится расходовать на работу с проблемными клиентами. Менеджер отдела продаж провод беседу с проблемными клиентами, если просроченная задолженность меньше 60 дней, в случае если просрочка выше 60 дней, то она передается в службу безопасности, сотрудники которой далее и занимаются ей. Но, на наш взгляд, целесообразней в банке создать централизованную коллекторскую службу, которая будет проводить работу с заемщиком.

В-четвертых, необходимо заметить, что в современных условиях банки функционируют в условиях жесткой конкуренции. И в сложившихся условиях для обеспечения функционирования и развития банков, актуальной проблемой является совершенствование системы мотивации персонала - это одна из проблем банка. Нередки случаи, когда премиальное вознаграждение выплачивается по результатам успешной деятельности банка в целом, откорректированное с учетом трудового участия каждого подразделения и без учета результатов труда мотивируемого сотрудника. К примеру, по результатам успешной деятельности банка, каждому сотруднику кредитного отдела независимо от трудового вклада выплачивается премия в размере 100% должностного оклада, а сотрудникам бухгалтерии или другогоотдела, сопровождающего деятельность бизнес-подразделения, в размере 50% от оклада, поскольку их деятельность прямого дохода к банку не приносит. Данный подход, по нашему мнению, является неэффективным, поскольку не учитывает индивидуальный вклад каждого работника в достижении поставленных целей, а сотрудники не связывают размер получаемой премии с конкретными действиями, которые могут увеличить ее размер. Неправильной, на наш взгляд, является и существенная разница между коэффициентами премирования для бизнес-подразделений и отделов, выполняющих функции сопровождения бизнес-процессов, поскольку неэффективная работа недостаточно мотивированных сотрудников сопровождения способна отрицательно повлиять на бизнес-процесс и результаты работы банка в целом.

Для того чтобы создать эффективную систему материального стимулирования необходимо выполнять следующие принципы:выплаты мотивационного характера должны производится при достижении сотрудником определенного успеха. Показатели, которых необходимо достичь, должны быть установлены до начала расчетного периода, за который планируется выплатить премию. Данные показатели должны быть увязаны с деятельностью мотивируемого сотрудника и в понятной форме разъяснены ему. Только в этом случае работник сможет выстроить для себя логическую цепочку: что мне надо сделать, чтобы достичь поставленной задачи. Выплата премии, до достижения поставленной цели, лишает процесс мотивации всякого смысла; при расчете премии должны учитываться как результаты работы банка и его подразделений в целом, так и результаты труда каждого премируемого сотрудника. Пренебрежение данным принципом может привести к неполной занятости некоторых сотрудников, которые будут получать вознаграждение за труды своих коллег, не прилагая при этом должных усилий. Подобное явление может привести к развитию деструктивного конфликта в коллективе и демотивации сотрудников, работающих с максимальной отдачей. Как следствие этого - существенное снижение работоспособности коллектива и ущерб общей деятельности банка. Премируемый сотрудник должен иметь полную информацию о достижениях, которые позволили ему получить дополнительный доход. Работник банка должен четко понимать насколько он выполнил индивидуальные плановые показатели, поскольку это позволит ему рассчитать свои будущие доходы и усилия, необходимые для их получения. Если сотрудник получает премию за несколько видов деятельности, то он должен четко понимать какой доход он получил и может получить за каждый вид деятельности. В противном случае это может негативно отразиться на наиболее трудно выполняемом процессе. В случае если сотрудник не получает ожидаемую премию, он также должен быть извещен о причинах, по которым он не получит ожидаемый доход. Пренебрежение данным принципом способно привести к демотивации работника банка и снижению лояльности по отношению к работодателю, поскольку может возникнуть подозрение в стремлении банка сэкономить на заслуженном вознаграждении.При расчете материального вознаграждения должны использоваться единые прозрачные правила, регулирующие разницу доходов различных групп и категорий сотрудников. Каждому мотивируемому сотруднику должен быть разъяснен алгоритм расчета премиального вознаграждения исходя из измеримых результатов его труда. Формула расчета премии должна быть проста и известна каждому мотивируемому сотруднику. Иначе работник не сможет для себя рассчитать ожидаемое вознаграждение и усилия, которые необходимо приложить для его получения.

Материальное вознаграждение должно стимулировать сотрудника к постоянному самосовершенствованию. Для этого рекомендуется постоянное увеличение индивидуальных плановых показателей участвующих в расчете дополнительного вознаграждения, которые при этом должны оставаться объективно выполнимыми.

Установленные индивидуальные планы должны быть достижимыми. При этом для сотрудников показателем достижимости планов является их выполнение хотя бы одним членом коллектива при условии равного распределения. Практика показывает, что если в отделе продаж кредитных продуктов банка, где установленные планы распределяются среди сотрудников равными частями, ни один член коллектива не выполняет установленный план на протяжении 2 месяцев, то уровень мотивации и производительность труда сотрудников значительно снижаются. Также снижается лояльность работников к банку, поскольку большинство сотрудников посчитают установление невыполнимых планов инструментов экономии на выплате заработной платы,материальное вознаграждение должно быть значимым и соответствовать ожиданиям сотрудников.

Ожидаемое дополнительное вознаграждение за достижение уставленных показателей должно побудить мотивируемого сотрудника приложить максимум усилий для выполнения поставленных задач. В практике некоторых крупных банков, успешно использующих систему материального стимулирования, запланировано соотношение должностного оклада и возможных премий в пропорций 1:2. Таким образом, мотивируемый сотрудник данного банка при успешной работе сможет получить в 3 раза больше гарантированного оклада труда, что, как показывает практика, является достаточно значимым вознаграждением. Нарушение данного принципа влечет снижение результативности труда персонала банка и может привести к оттоку инициативных специалистов.

Использование на практике данных принципов позволит повысить эффективность управления персоналом банка «Банка» и обеспечить стабильность и конкурентоспособность в современных условиях.

.2 Разработка перспективные направлений развития розничного бизнеса ОАО «Балтинвестбанка»

В настоящее время развитие розничного бизнеса в банке - это сложный механизм влияния на потребительский спрос и непосредственно на целевую аудиторию. Линейка пластиковых карт, которую представляет ОАО «Балтинвестбанк» довольно широка, и представлена исключительно картами с магнитной полосой. Важно позаботиться о безопасности карты и необходимости внедрения альтернативной смарт-карты. Все факты делают смарт-карту более дорогой по отношению к картам с магнитной полосой. Хотя стоимость смарт-карт высока, в то же время расходы банка по операциям с пластиковыми картами снижаются, а значит, снижается и коэффициент риска, что приводит к росту показателя чистой прибыли.

Предлагается внедрить абсолютно новую карту VISA «Luxure». Для увеличения продаж и для раскручивания карты предлагаем использовать проверенный зарубежный опыт. С этой целью необходимо внедрить промо-акцию, направленную на увеличение продаж нового продукта банка. Уровень успеха данного мероприятия зависит непосредственно от количества участников акции. Поэтому произведем расчет эффективности от увеличения клиентской базы, и, соответственно, рост прибыли банк, основанный на абсолютно новом банковском продукте новая пластиковая смарт-карта VISA «Luxure» (далее по тексту - карта).

Для получения карты необходимо оформить заявку в отделении банка, а так же по телефону горячей линии или на сайте банка. Карта позволяет получать ряд преимуществ ее владельцам. В первую очередь, это скидки в театрах и кинотеатрах по всей России, причем сеть партнеров данного проекта будет насчитывать до 500 популярных компаний. Магазины широкого пользования: IKEA, Метро, сеть ресторанов МакДоналдс, Магнит, Табрис, возможность расплачиваться картой в такси. Новые партнеры - кафе, рестораны, салоны красоты, оздоровительные и спортивные учреждения, пансионаты отдыха и санатории.Во-вторых, карта позволит получить не только постоянные скидки, но и доступ на закрытые вечеринки, организованные специально для ее владельцев, так же закрытые аукционы и допремьерные показы фильмов. В-третьих, карту невозможно будет использовать в мошеннических действиях. В-четвертых,на карте будет представлена фотография владельца карты и его биометрические данные.

В среде профессионалов рекламы довольно часто муссируется темы «окупаемость промоакции», «долгоиграющий эффект». Однако конкретной системы расчета эффективности рекламы такого рода еще не существует. Маркетологи российских компаний-производителей начали придумывать свои новаторские идеи. У кого-то это получалось успешно, а у кого-то нет. Считается, что самой эффективной системой планирования является та, которая позволяет с минимальной долей относительности спрогнозировать продажи. Естественно, в силу объективных причин, 100-процентно сделать это нельзя. Кроме того, бытует мнение, что акция прошла успешно, если прибыль от продаж в период проведения акции окупила затраты на нее. Но это мнение ошибочно. Такая логика не всегда срабатывает, если продукт недорогой и только что вышел на рынок. Здесь главное обращать внимание не на продажи, а на то, сколько человек ознакомилось с новым продуктом.

Любая акция должна иметь определенную особенность, так называемый «двигатель». В нашем случае -это выступление популярного музыкальной группы и работа уже с зарекомендовавшим себя продуктом, что позволит максимально приблизить количество запланированных участников акции.

Условия участия в акции, следующие: с 1 июля по 21 августа 2013 г.участнику необходимо совершить одну или несколько покупок на сумму не менее 6000 руб.в магазинах, кафе, ресторанах, салонах красоты и других модных местах города, участвующих в дисконтной программе с использованием Карты. Первые 800 человек, которые до 16 августа включительно принесут чеки в любой офис Банка и передадут их сотруднику Банка в обмен получат пригласительный билет на закрытую вечеринку и возможность участвовать в розыгрыше призов.

Алгоритм расчета прибыли, от проведения данного мероприятия следующий: сначала необходимо рассчитать средние расходы потребителя на приобретение данного продукта. Для оформления карты необходимо присоединение клиента к договору о комплексном банковском обслуживание (ДКБО).

Ежегодная комиссия за выпуск карты составляет 400 руб. (в расчетах будим использовать стоимость - 350 руб., с учетом издержек на изготовление пластиковой карты).

Исходя из показателей по продажам за 2012 г., сформируем таблица23с открытыми пакетам услуг и заказанными картами за календарный год.

Таблица 23- Основные показатели расчетных продуктов за исследуемый календарный год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | Открытые пакеты услуг, шт. | Действующие пакеты услуг с начала года, шт. | Заказанные карты, шт. |
| Январь | 120 | 120 | 132 |
| Февраль | 147 | 256 | 159 |
| Март | 129 | 361 | 165 |
| Апрель | 135 | 462 | 171 |
| Май | 138 | 556 | 174 |
| Июнь | 153 | 657 | 258 |
| Июль | 547 | 1142 | 756 |
| Август | 360 | 1395 | 498 |
| Сентябрь | 198 | 1462 | 207 |
| Октябрь | 207 | 1531 | 243 |
| Ноябрь | 201 | 1588 | 240 |
| Декабрь | 219 | 1658 | 252 |
| Всего | 2554 | 1658 | 3255 |
| Среднее значение | 212,8 | - | 271,3 |
| Среднее значение без учета периода проведения акции | 137,0 | - | 176,5 |
| Отклонение по количественному принципу | 75,8 | - | 94,8 |
| Отклонение, % | 55,4 | - | 53,7 |

Для более конкретного рассмотрения показателей полученных в ходе формирования таблицы 23 введем следующие обозначения:n - Открытые пакеты услуг, шт.;n - Действующие пакеты услуг с начала года, шт.;- Период, n=1,12;- Заказанные карты, шт.

Важной особенностью расчета действующих пакета услуг с начала года является внедрение поправочного коэффициента: k = 0,906, позволяющего учитывать такое понятие как выбытие клиентов. Данный коэффициент можно применять лишь в первый год расчетов, по статистическим данным именно в этот период банки теряют максимальное количество новых клиентов, ориентировочно 35%.

Расчет действующих ПУ формируется с учетом капитализации:

n = (Dn-1 + On) \*k. (1)

За анализируемый период действующих пакетов услуг с учетом коэффициента выбытия составило 1658 штук.

Максимальное количество открытых пакетов услуг пришлось на июль и составило 547 штуку, в связи с тем, что с 1 июля активно проводилась реклама на местном телевидении, радио, в прессе. Помимо этого, в затраты на проведение мероприятия вошла и аренда рекламных поверхностей в местах массового скопления потенциальных клиентов. Так же, соответственно, изменились и продажи карт, максимальное месячное значение которых составило 756 штук.

Перейдем к непосредственному расчету доходности относительно комиссий за пакет услуг и выпуска карты. Для максимально точного расчета окупаемости промо-акции необходимо учитывать средний процент внедрения дополнительных услуг банка действующим и привлеченным клиентам. По статистическим данным 70% клиентов банка пользуются услугой смс-информирование, позволяющей контролировать движения по счету при помощи мобильного телефона, стоимость которой составляет 60 руб. в месяц.

Около 20% клиентов приобретают страховые продукты, такие как «Дефанс» и «Дефанс Премиум» целью которых, является защита денежных средств от несанкционированных операций, их стоимость варьирует от 1000 до 2000 руб. (расчет формировался по минимальной сумме -1000 руб. за год).

Таблица 24-Расчет выручки от продаж анализируемых продуктов банка за исследуемый период

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Выручка от комиссии за пакет услуг, тыс. руб. | Выручка от выпуска карты, тыс. руб. | Выручка от дополнительных услуг банка, тыс. руб. | Итого выручка от реализации тыс. руб. |
| Январь | 15,5 | 36,3 | 28,7 | 80,5 |
| Февраль | 33,0 | 43,7 | 39,2 | 115,9 |
| Март | 46,5 | 45,4 | 44,6 | 136,5 |
| Апрель | 59,6 | 47,0 | 49,9 | 156,4 |
| Май | 71,8 | 47,9 | 54,3 | 173,9 |
| Июнь | 84,8 | 71,0 | 73,6 | 229,3 |
| Июль | 147,4 | 207,9 | 183,3 | 538,5 |
| Август | 179,9 | 137,0 | 147,3 | 464,1 |
| Сентябрь | 188,6 | 56,9 | 97,6 | 343,1 |
| Октябрь | 197,6 | 66,8 | 107,0 | 371,4 |
| Ноябрь | 204,9 | 66,0 | 108,8 | 379,7 |
| Декабрь | 213,9 | 69,3 | 113,8 | 397,0 |
| Всего | 1443,3 | 895,1 | 1048,0 | 3386,5 |
| Среднее значение | 120,3 | 74,6 | 87,3 | 282,2 |
| Среднее значение без учета периода проведения акции | 51,8 | 48,5 | 48,4 | 148,8 |
| Отклонение по количественному принципу | 68,4 | 26,1 | 39,0 | 133,4 |
| Отклонение, % | 132,0 | 53,7 | 80,6 | 89,7 |

Для более конкретного рассмотрения показателей полученных в ходе формирования таблицы 19 дополним, введенные ранее, переменные: n- Выручка от комиссии за обслуживание ПУ, тыс. руб.;n- Выручка от выпуска карты, тыс. руб.;n- Выручка от внедрения дополнительных услуг, тыс. руб.;n - Итого выручка от реализации, тыс. руб.

Выручка от комиссии за ПУ ежемесячно рассчитывается по формуле:

*Mn= Pnx 129 рублей.*  (2)

Сумма выручки от ежемесячной комиссии за ПУ за анализируемый период составила 1 443,3 тыс. руб.

Выручка от выпуска карты ежемесячно рассчитывается по формуле:

*Vn = Kn x 257 рублей. (3)*

Размер выручки от ежемесячного выпуска карт составил за год 895,1 тыс. руб.

Выручка от внедрения дополнительных услуг банка за анализируемый период составила 1 048,0 тыс. руб.:

*Uu = Pnx0,7x 59 рублей + Кnx0,2x 900 рублей.* (4)

Итого, выручка от реализации за анализируемый период составила3 386,5 тыс. руб.:

*Rn = Mn+ Vn + Uu.*(5)

Кроме перечисленных затрат клиентов, основным условием участия в акции, как указывалось ранее, является покупка товара (услуги) на сумму не менее 6 000 руб. Учитывая, что количество участников акции составляет 800 человек, а чистая прибыль банка при безналичных операциях в организациях-партнерах составляет около 1,8% от суммы транзакции, доход банка составит 86400 руб. Полученную сумму, включим в расчет единовременно, без учета получения дальнейшей прибыли за последующие транзакции. Этот ход позволит компенсировать затраты банка на обслуживание пакета услуг (данный показатель является корпоративной тайной).

Такой рекламный ход как промо-акция, требует конструктивную систему распределения расходов. Для достижения минимальных затрат необходимо расставить основные приоритеты и проанализировать рынок предоставляемых услуг, связанных с возможными затратами на проведение мероприятия такого плана, включающих в себя: аренду помещения, различного рода рекламу, оплату выступления популярного музыкального коллектива, подготовка призов, подарков и прочих расходов, рассмотрим таблицу 20.

Основные статьи затрат на проведение промо-акции, в первую очередь, это грамотно организованная реклама, в нашем случае, затраты на которую, от общего числа расходов, составили 36%, либо 330 тыс. руб. Как указывалось раннее, «двигателем» разработанной акции является выступление популярного, в среде целевой аудитории, музыкального коллектива, затраты на выступление которого составили 31%, либо 280 тыс. руб. от общего числа расходов.

Таблица 25-Структура расходов на проведение промо-акции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень расходов | Сумма, тыс. руб. | Доля статей расходов, % |
| Аренда помещения | 150 | 16 |
| Реклама в том числе: | 330 | 36 |
|  - местное телевидение, радио, пресса; | 210 | 23 |
|  - аренда рекламных поверхностей; | 100 | 11 |
|  - раздаточный материал; | 20 | 2 |
| Оплата выступления популярного музыкального коллектива | 280 | 31 |
| Стоимость подарочных сертификатов и призов от партнеров | 100 | 11 |
| Прочие затраты | 150 | 5 |
| Итого | 1010 | 100 |

В целях подведения окончательного итога, необходимо осуществить расчет таких показателей как: рентабельность и срок окупаемости проекта.роком окупаемости инвестиций (paybackperiod) называется продолжительность периода от начального момента до момента окупаемости. Начальным моментом обычно является начало первого шага или начало операционной деятельности. Моментом окупаемости называется тот наиболее ранний момент времени в расчетном периоде, после которого кумулятивные текущие чистые денежные поступления становятся и в дальнейшем остаются неотрицательными.

Формула расчета срока окупаемости имеет вид:

, (6)

где РP- срок окупаемости инвестиций (мес.);0-первоначальные инвестиции;г-среднегодовые денежные поступления от реализации

инвестиционного проекта.

Исходя из рассчитанных ранее значений получим, что срок окупаемости проекта составит 0,6 лет или 6,47 месяца:



Показатель расчетной нормы прибыли (AccountingRateofReturn) является обратным по содержанию сроку окупаемости капитальных вложений. Расчетная норма прибыли отражает эффективность инвестиций в виде процентного отношения денежных поступлений к сумме первоначальных инвестиций:

, (7)

где *ARR* - расчетная норма прибыли инвестиций.

Исходя из полученных ранее данных, рентабельность проекта составит 85,4%.

Таким образом, полученный расчет позволяет говорить о целесообразности проводимого мероприятия и получения положительного эффекта от внедрения нового продукта.

Заключение

На сегодняшний день российский рынок банковских услуг является достаточно перспективным и высококонкурентным. В то же время банки по-прежнему не воспринимаются большинством населения как надежные партнеры, которые могут предоставить гибкий пакет актуальных для клиента услуг. В итоге потребители зачастую вынуждены мириться с ненадлежащим качеством обслуживания, а стоимость розничных банковских услуг постоянно повышается за счет роста административных расходов, включая содержание персонала банковских институтов, в связи, с чем вопрос повышения экономической эффективности розничного банковского бизнеса путем разработки и применения современных IT-решений становится все более актуальным.

Розничный рынок может дать значительные средства, которые могут служить источником для расширения ресурсной базы банков. Развитие потребительского и ипотечного кредитования позволит не только расширить активные операции банков, но и повысить уровень жизни населения, стимулировать развитие сопряженных отраслей экономики, что будет способствовать экономическому росту. Таким образом, развитие рынка розничных банковских услуг имеет большое социально-экономическое значение для динамичного развития экономики страны.

Можно выделить основные факторы, тормозящие развитие розничного рынка России, к ним относится:

низкая капитализация российских банков;

низкий уровень доходов основной массы россиян;

различная экономическая активность регионов;

недоверие к банковской системе со стороны населения и частного бизнеса.

Исходя из этого, для ускорения процесса дальнейшего развития российского рынка банковской розницы его участникам необходимо, прежде всего стимулировать соответствующие изменения во взглядах потребителей на розничные банковские услуги.

Основной целью дипломной работы является предложение, расчет и внедрение наиболее актуального и перспективного метода, направленного на увеличение показателей продаж и расширение клиентской базы розничного банковского бизнеса на примере ОАО «Балтинвестбанк». Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

теоретически обосновано понятие банковской услуги и дано определение розничных банковских услуг;

систематизированы факторы, оказывающие влияние на развитие розничных банковских услуг;

охарактеризованы современные технологии банковского обслуживания;

определено направление совершенствования деятельности банка в сфере розничных банковских услуг.

Расчеты всех необходимых показателей проводились на уровне регионального розничного сектора банка. Также был проведен структурно-динамический анализ финансового положения ОАО «Балтинвестбанк», как в разрезе розничного банковского бизнеса, так и оценка эффективности деятельности банка в целом.

Проанализировав деятельность коммерческого банка по развитию розничного банковского бизнеса на примере ОАО «Балтинвестбанк», были предложены способы совершенствования данного направления деятельности банка, а также описаны перспективные пути развития банковского ритейла.

Список использованных источников

1. Федеральный Закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1 (ред. 08.07.1999 № 136-ФЗ).

2. Федеральный Закон «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» от 02.12.1990 № 394-1 (в последней редакции ФЗ от 08.07.99. № 139 - ФЗ).

. Положение ЦБ РФ «О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемых с их использованием» от 09.04.1998 № 23-П (ред. 29.11. 2000 № 854-У).

. Проект Федерального закона «Об использовании банковских карт в Российской Федерации» // Банки и технологии, 1998, № 3, с. 26-33.

. Анализ финансовых результатов банковской деятельности: Учебное пособие, под ред. С.Ю.Буевич, О.Г.Королев. - М.:КНОРУС.2009.с.160

. Банковское дело: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. - М.: Юристъ, 2008. - 751 с.

. Банковское дело: Учебник/Под ред. О.И.Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2008.

. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Белоглазовой, Л.Кроливецкой -СПб.: Питер, 2010.

. Банковское дело: управление кредитной организацией. Под ред. Тавасиев А.М. М.: Дашков и К, 2010.

. Банковское дело: современная система кредитования: Учебное пособие/ О.И.Лаврушин, О.Н.Афанасьева, С.Л.Корниенко. - М.:Кнорус,2011.- с.264.

. Банки и банковские операции: учебник / под ред. Е.Ф.Жуков, Л.Н.Максимова. М.: Юнити, 2007.

. Воронин А.К. «Новые банковские продукты на основе карт» / Расчеты и операционная работа в КБ, № 2/2013.

. Гризов А. Выбор стратегии // Банки и технологии, 2012, № 2, с. 31.

. Денежное обращение, кредит и банки. Под ред. Антонов Н.Г., Пессель М.А. М.:Финстатинформ,2007.

. Ермолаев Е.В. «Карточный бизнес: итоги и тенденции» / Расчеты и операционная работа в КБ, № 6/2012.

. Корпоративные пластиковые карточки: Учебное пособие, под ред.Макарова Г.Л. - М.: Финстатинформ, 2005. - 37 с. (с. 8-9)

. Кредит и банки. Под ред. Лексис В. М.:Перспектива,2009.

. Лаврушин О.И. Деньги.Кредит.Банки - М.:КноРус.2008.516с.

. Макарова Г.Л. Корпоративные пластиковые карточки: Учебное пособие. - М.: Финстатинформ, 2008. - 37 с.

. Маркетинг в банке: учебник / под ред. Спицын И.О., Спицын Я.О. Тернополь, 2009.

. Иванов Н.В. Операционная работа с картами / Расчеты и операционная работа в КБ №1/2012.

. История банкоматов. И история с банкоматами / Время сбережений №6/2004

. Пластиковые карточки в России. Сборник. Сост. А.А.Андреев, А.Г.Морозов, Д.А.Равкин. - М.: БАНКЦЕНТР, 2011. - 256 с.

. «Рынок внутренних пластиковых карт» / Банковские системы и оборудование, № 7/2012

. Основы денежного обращения и кредита. Под ред. Полякова В.П., Московкина Л.А. М.:Инфра-М, 2007.

. Сальников Д.П. «Международные платежные системы» / Мир карточек - международные платежные системы, № 12/2009.

. Спиранов И. Гражданско-правовое регулирование операций с банковскими картами // Банки и технологии, 2012, № 3, с. 34-36.

. Стромский П. Мошенничество с картами // Банки и технологии, 2012, № 3, с. 82-83.

. Яныгин С.А. «Методы внедрения банковских карт», / Банки и технологии № 1/ 2011.

. Периодическое экономическое издание: Банковское дело №9 2012.

. Периодическое издание RetailFinanсе №6 2012.

. Периодическое экономическое издание: Финансы и кредит 2012.

. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / под ред. А.Г. Грязновой. М.: Финансы и статистика, 2002.

. http://www.bankir.ru

. http://www.fn.nn.ru

. http://www.rbc.ru

. http://www.bsgv.ru

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)[Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)[Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |