

**Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования**

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
ПО ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002
«Агент банка»

обучающегося группы _____

шифр и номер группы

ДЦО.РФ

(Ф.И.О.)

INFO@ДЦО.РФ

Содержание

Введение.....	3
Анализ состояния и тенденций развития банковской отрасли.....	4
Краткая характеристика банка.....	10
Анализ различных видов банковских продуктов.....	15
Анализ теоретических вопросов, связанных с деятельностью агента банка.....	16
Решение практических задач, связанных с деятельностью агента банка.....	18
Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики.	24
Список литературы.....	26

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

**ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ**

Введение

Учебная практика включает прохождение следующих этапов:

1. Организационный этап (инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов);
2. Подготовительный этап (изучение организационной структуры объекта практики и нормативно-правовых документов, регулирующих организацию безналичных расчетов и кредитных операций банков/ финансово-кредитных организаций);
3. Исследовательский этап (сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников информации по практике);
4. Проектный этап (экспериментально-практическая работа);
5. Аналитический этап (обработка и анализ полученной информации об объекте практики, предложения и рекомендации).

ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ

Анализ состояния и тенденций развития банковской отрасли

Банковская система – это совокупность действующих в стране банков, кредитных учреждений и отдельных экономических организаций, выполняющих банковские операции. Кроме того, в банковскую систему входят специализированные организации, обеспечивающие деятельность банков и кредитных учреждений: расчетно-кассовые и клиринговые центры, фирмы по аудиту банков, дилерские фирмы по работе с ценными бумагами банков, организации, обеспечивающие банки оборудованием, информацией, кадрами.

В России, сложилась двухуровневая банковская система, это связано с тем, что финансовые организации, то есть кредитные учреждения, распределены в два уровня в нашей стране. К первому уровню относится Центральный Банк осуществляющий расчеты только между кредитными организациями. Он же занимается эмиссией денег и регулированием финансовой сферы. Ключевая особенность Центрального Банка в двухуровневой банковской системе состоит в том, что он независимый, не подчиняется в своей деятельности ни законодательной, ни исполнительной власти. Парламенты могут влиять на систему банков только путем принятия законов.

На сегодняшний день, у большинства стран мира, двухуровневая банковская система. В России ее приход на смену системе Госбанка СССР привел к законодательному запрету на непосредственное кредитование правительства, что положительно сказалось на уровне инфляции в стране. Функцию главного финансового института выполняет Банк России, отвечающий за эмиссию и регулирование банковской сферы. При этом он не занимается расчетно-касовым обслуживанием юридических и физических лиц – эта задача возложена на коммерческие банки. Из этого правила существуют три законодательно закрепленных исключения:

- во-первых, ЦБ является расчетным банком для органов государственной власти, бюджетных организаций и внебюджетных фондов;
- во-вторых, он может осуществлять расчеты в тех регионах, где нет иных кредитных организаций. В-третьих, существует система полевых подразделений

ЦБ – для военных.

Второй уровень банковской системы в России – это коммерческие банки, которых в общей сложности на конец 2021 года насчитывается более 900. Именно они предоставляют банковские услуги юридическим и физическим лицам. Второй уровень банковской системы включает в себя кредитные организации. Основное предназначение кредитных организаций – это проведение банковских операций по кредитному, расчетно-кассовому и депозитному обслуживанию клиентов и субъектов экономических отношений.

На данном этапе развития, современное состояние банковской системы России требует принятия комплексных мер по ее укреплению, а также поддержание финансовой устойчивости банков. Регулирование и контроль всех этих процессов, задача только одного органа в нашей стране, это Банк России. У Банка России есть уникальные возможности осуществлять банковский надзор не только административными, но и экономическими мерами. Реализация такой политики предполагает использование в практике регулирования таких инструментов, которые в рамках полномочий и ответственности Банка России способствовали бы формированию работоспособной прогрессивной банковской системы. Вместе с тем эффективность надзора при таком подходе зависит не только от Банка России, но и от общей экономической политики, а также от ее конкретных результатов [3].

Динамика развития банковской системы Российской Федерации за последние десять лет (2011– 2021 гг.) свидетельствует о её стремительном развитии, что позволило значительно расширить предложение банковских услуг в Российской Федерации. В банковском бизнесе за последние годы можно наблюдать разные тенденции в сфере кредитования нефинансового сектора и кредитования населения. В сфере нефинансового сектора увеличился номинальный валовой внутренний продукт – 16– 18 % в год, что свидетельствует о стабильности банковского сектора, так как он не должен отрываться от динамики роста экономики. А в сфере кредитования населения на первое место нужно поставить тенденции, связанные с преодолением эффекта насыщения спроса, с одной стороны, а с другой, возможный рост в сфере потребительского

кредитования.

На сегодняшний день, экономическое состояние России не совсем устойчивое и в связи с этим перед банками стоит задача удержания своих позиций на рынке и внедрение новых продуктов в экономическую сферу, которые позволят укрепить фундамент и выйти на новый уровень. Расширение границ розничного бизнеса также входит в задачу укрепления надёжности и финансового состояния в стране. Ресурсная база банков формируется в условиях непростой ситуации на внешних рынках и сохраняющегося структурного дефицита ликвидности. Еще на протяжении 2013 года доступ к внешним источникам фондирования имели лишь крупнейшие российские банки. В этих условиях банки интенсивно использовали внутренние источники, в частности вклады, предлагая привлекательные процентные ставки. Нарастание проблем в банковском секторе определяется, главным образом низким уровнем управления банками в сочетании с неблагоприятными тенденциями общеэкономического развития [1].

В соответствии с положительным результатом динамики деятельности российских кредитных организаций, возникает множество проблем, которые препятствуют их дальнейшее развитие и значительно снижают их конкурентоспособность. Это также обусловлено влиянием различных факторов как внешней, так и внутренней среды. В данном случае к внешним факторам можно отнести:

- низкий уровень деятельности российских предприятий и достоверности данных, содержащихся в их отчетности;
- высокий уровень рисков кредитования и ограниченность кредитных ресурсов с краткосрочным характером;
- недостаточный уровень капитализации российского банковского сектора;
- ограниченный доступ к источникам долгосрочного фондирования (в том числе на международных рынках заемного капитала) для большинства негосударственных кредитных организаций;
- расширение экспансии крупных отечественных банков на региональные

рынки банковских услуг, а также иностранного банковского капитала в Россию;

- высокий уровень административных (непрофильных) расходов кредитных организаций;

К сдерживающим развитие кредитных организаций внутренним факторам можно отнести:

- низкий уровень бизнес-планирования;
- неразвитость системы банковского менеджмента (особенно системы управления рисками) во многих кредитных организациях;

Перечисленные факторы негативно влияют на репутацию кредитных организаций и препятствуют росту доверия к ним, снижая их и без того ограниченные возможности по привлечению инвестиций. На основании оценки структуры банковской системы можно сказать, что только небольшая часть банков является финансово устойчивыми [2].

В большинстве случаев, финансовая устойчивость проявляется у тех банков, которые обладают государственной поддержкой, так как такие банки считаются эффективными, преодолевшими кризис, а значит и надежными в своей экономической деятельности.

Финансовые трудности внутреннего характера заключаются:

- 1) в неквалифицированном управлении;
- 2) в отсутствии стратегического планирования;
- 3) в неумении грамотно сформировать кредитный портфель и управлять рисками;
- 4) в прямых и опосредованных формах давления на банки;
- 5) в мошенничестве со стороны их владельцев и менеджеров;
- 6) в «исторических» причинах. Так, основная часть банков, созданных на базе бывших государственных специализированных банков, унаследовала отягощенную долгами убыточных предприятий структуру баланса, которая без вмешательства государства в виде реструктурирования активов не может обеспечить нормальное их функционирование. Ситуация в экономике и банковском секторе не позволяет рассчитывать на оздоровление банковской системы только за счет отзыва лицензий и банкротства слабых банков.

В настоящее время в России основное – это добиться выполнения уже принятых законов, не нарушив работу банковской системы. Опыт надзорных органов зарубежных стран помогает банковской системе России формировать взгляды специалистов и учиться на ошибках финансистов развитых стран [4].

Повышение уровня банковского регулирования и банковского надзора для достижения международных стандартов – стало наиболее важным направлением деятельности ЦБ РФ в стратегии развития банковской системы РФ в настоящее время. Важную роль для реализации обозначенных целей играет усовершенствование законодательной базы в области банковского регулирования и банковского надзора в соответствии с международными стандартами.

Центральный Банк, как основной регулятор банковского сектора, должен ужесточить требования, относящиеся к оценке рисков, возникающих при таких сделках как:

- нетранспарентные сделки,
- сделки с аффилированными лицами,
- сделки, последствиями которых может стать рост концентрации любого из существующих видов рисков.

На сегодняшний день, состояние банковской системы находится в кризисной ситуации, так как Центральный банк повысил процентную ставку и тем самым это повлияло на курс валюты, а так же на экономическое состояние в стране. Большой проблемой банков является проблема кредитоспособности организаций, но конечно же в наше время не мало организаций которым требуются средства для оборота, но репутация у них не одна из лучших. Поэтому, выделяя ссуды, банки учитывают, что не существует законодательно установленных эффективных методов возврата ссуд в случае недобросовестности заемщика. В этой связи для обеспечения надежности вложения банкам необходимо решение ряда проблем [7].

Для дальнейшего развития банковской системы России необходимо планирование определенных задач и осуществление комплексных мер исполнительной и законодательной властью, Центральным банком, кредитными

организациями, учредителями, а также лиц, которые заинтересованы в формированием надежной и эффективной банковской системой в стране, удовлетворяющих потребности клиентов в качественных банковских услуг и продуктах [5].

Для развития банковской системы России, как ведомой и обслуживающей, необходимо проведение системного реформирования на основе подготовленных совместно с банковским сообществом 15-летней стратегии развития и пятилетнего плана конкретных мероприятий, ежегодно корректируемых в соответствии с макроэкономическими ситуацией и задачами. Работа над стратегическими направлениями и текущими задачами модернизации должна вестись регулярно на основе постоянного, широкого и качественного мониторинга ситуации в банковской сфере. Таким образом, для дальнейшего развития банковского сектора России, направленного на улучшение деятельности банков, необходимы дополнительные усилия со стороны Правительства РФ направленные на повышение конкурентоспособности банковского сектора [6].

Стоит помнить, что состояние банковской системы напрямую влияет на уровень предпринимательской активности региона, являясь одним из важнейших факторов [8]. Под самой же предпринимательской активностью региона понимается интенсивность ее осуществления [9].

Состояние банковской системы России отражает общее состояние экономики и финансовой сферы. Она характеризуется слабой защищенностью от многочисленных, в том числе системных рисков, и по причине этого низким функциональным потенциалом. Национальная банковская система России находится в стадии глобализации и развития с ориентацией на международные стандарты. Банком России разработан целый ряд документов, регламентирующих и способствующих ее развитию. Вместе с тем, остаются серьезные препятствия для дальнейшего развития, которые необходимо устранять или минимизировать. Кроме того, состояние банковской системы может влиять на уровень социально-экономического развития региона, поэтому должна находиться под особым контролем и вниманием [10].

Краткая характеристика банка

Банк «ВТБ» — один из крупнейших российских универсальных финансовых институтов с государственным участием, специализирующийся на кредитовании и других видах обслуживания крупного бизнеса и физических лиц.

Согласно официальным данным, аббревиатура ВТБ имеет следующее значение – банк внешней торговли, или Внешторгбанк.

Банк учрежден в октябре 1990 года при участии Государственного банка РСФСР и министерства финансов РСФСР как Банк внешней торговли РФ (Внешторгбанк) для обслуживания внешнеэкономических операций России и содействия интеграции страны в мировое хозяйство.

В январе 1991 года банк получил генеральную лицензию на право совершения всех видов банковских операций в России.

В 1994 году «Внешторгбанк» занимал 425-е место в списке тысячи наиболее капитализированных банков мира по версии The Banker.

В 1997 году ЦБ РФ провел реорганизацию банка в открытое акционерное общество. В 2002 году правительство выкупило компанию у Центрального банка РФ и назначило новую команду.

Чтобы выйти в лидеры российского рынка, менеджмент «Внешторгбанка» скупал конкурентов.

В 2004 году приобрели обанкротившийся «Гута-банк», на его основе в следующем году создали розничный банк «Внешторгбанк-24», который взаимодействовал с физическими лицами и индивидуальными предпринимателями и работал круглосуточно.

В 2005 году присоединили Промышленно-строительный банк Санкт-Петербурга, с помощью него «Внешторгбанк» вышел на лидирующие позиции российского рынка банковских услуг.

В 2006 году «Внешторгбанк» и «Внешторгбанк-24» провели ребрендинг и сменили название на ВТБ и ВТБ-24. Эта аббревиатура расшифровывается как Внешний торговый банк. В 2007 году ВТБ провел первичное размещение своих

акций по 13,6 копейки за бумагу, оно стало крупнейшим в Европе на тот момент международным банковским IPO.

В 2008 году ВТБ получил лицензию на ведение банковской деятельности в Китае и Индии, а также в этом году менеджмент решил консолидировать весь инвестиционный бизнес группы на базе «ВТБ Капитала».

В 2010 году у РЖД приобрели «Транскредитбанк», который позже вошел в состав ВТБ-24. В 2011 году ВТБ купил Банк Москвы и обнаружил большие проблемы в балансе, после чего против бывших акционеров возбудили уголовное дело. В 2013 году ВТБ создал «Лето-банк», который специализировался на потребительском кредитовании в массовом клиентском сегменте.

В 2011 году государство дополнительно разместило на бирже 10% акций ВТБ на сумму 95,7 млрд. рублей. В 2013 году уже сам ВТБ провел допэмиссию в размере 102,5 млрд. рублей среди частных инвесторов, в этот момент доля государства уменьшилась до 60,9%.

В 2014 году менеджмент банка принял решение конвертировать субординированный кредит от ВЭБ в новые привилегированные акции первого типа в пользу Минфина РФ. В 2015 году ВТБ выпустил привилегированные акции второго типа, которые разместили по закрытой подписке в пользу Агентства по страхованию вкладов в рамках программы по докапитализации банка через ОФЗ. После чего доля государства выросла до 92,2%.

В 2016 году на базе «Лето-банка» создали «Почта-банк», который использует огромную базу почтовых отделений. В 2018 году с целью повышения эффективности деятельности ВТБ-24 объединили с ВТБ. В 2019 году ВТБ присоединил к себе еще три банка: «Возрождение», «Запсибкомбанк» и «Саровбизнесбанк».

В 2022 году было принято решение об объединении банка ВТБ, банка «Открытие» и крымского РНКБ.

На данный момент сеть банка ВТБ состоит из 22 филиалов (20 в Российской Федерации, 2 за рубежом), трех представительств за рубежом

(Италия, Китай, Киргизия), 1359 дополнительных офисов. Банк зарегистрирован по адресу: 191144, г. Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А.

Президент банка — Председатель Правления «ВТБ» (ПАО) — Костин Андрей Леонидович (вступил в должность в 2002 году, занимать которую, согласно указу, будет до 2027 года).

Банк ВТБ (ПАО) имеет следующие лицензии:

- Генеральная лицензия на осуществление банковских операций №1000 от 08.07.2015 г.;

- Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов №1000 от 08.07.2015 г.

13 мая 2021 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг Банка ВТБ на уровне «ruAAA», прогноз «стабильный»;

16 сентября 2021 года рейтинговое агентство «АКРА» присвоило рейтинг кредитоспособности на уровне «AAA(RU)», прогноз «стабильный».

В ноябре 2021 года Банк ВТБ завоевал шесть наград международного конкурса European Contact Centre & Customer Service Awards. В том числе стал победителем в номинации «лучший новый контакт-центр».

ВТБ занимается развитием не только финансового сектора. Организация ежегодно вносит большой вклад в развитие спорта. Она спонсирует национальные сборные по футболу, хоккею, гимнастике. Ежегодно за счет ВТБ проводятся спортивные соревнования и марафоны.

Сфера культуры - еще одно приоритетное направление социальной политики. ВТБ поддерживает театры, музеи и галереи. Выставки, спектакли и другие культурные мероприятия проводятся при непосредственном участии банка.

Одним из главных достижений ВТБ в благотворительной сфере является развитие программы «Мир без слез». Она направлена на оказание помощи медицинским учреждениям. Нуждающиеся больницы подают заявки на участие, в которых указывается, какое оборудование и лекарства необходимы.

Банк ВТБ обладает целым рядом преимуществ по сравнению с другими российскими банками:

- Отделения расположены даже в небольших провинциальных городах, а сеть банкоматов делает услуги банка еще более доступными, привлекательными для массового сегмента.

- Широкая линейка услуг - банк предоставляет юридическим и физическим лицам 1,5 сотни различных по наименованию и предназначению услуг.

- Онлайн-продукты – каждая услуга, а также мониторинг финансов, отображаются в режиме онлайн в мобильном приложении и в интернет-банкинге ВТБ.

- Прозрачность услуг – банк отказался от скрытых комиссий. Условия кредитования или страхования с клиентами оговариваются сразу.

- Хорошие оценки сотрудников колл-центра и технической поддержки. Звонки принимаются сразу. Многие вопросы решаются в режиме реального времени по телефону.

- Конкурентоспособные цены – ВТБ выдает кредиты под сниженные ставки и делает скидки постоянным клиентам. Аналогичные правила касаются карт, депозитов, расчетно-кассового обслуживания, иных услуг.

Организационная структура банка ВТБ представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура банка ВТБ (ПАО)

Организационная структура банка ВТБ представляет собой сложный механизм, где все ячейки функционируют в четком распределении обязанностей. Однако в силу масштабности и мощности организационной структуры, возникает проблема невозможности принимать оперативные решения в филиалах.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

**ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ**

Анализ различных видов банковских продуктов

Виды банковских услуг, предоставляемых банком ВТБ:

1) для физических лиц:

- автокредиты,
- ипотека,
- потребительские кредиты;
- вклады;
- дебетовые и кредитные карты;
- online сервис;
- аккредитивы;
- банковские сейфы;
- счета эскроу;
- переводы и платежи и др.

2) для юридических лиц:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- интернет–банк;
- кредитование;
- эквайринг;
- депозиты;
- ВЭД;
- зарплатный проект;
- гарантии и аккредитивы;
- размещение средств;
- инвестиционные услуги и др.

Анализ теоретических вопросов, связанных с деятельностью агента банка

Банковский агент – это менеджер, продающий услуги банка. Он является официальным представителем, и в его задачу входит поиск и работа с новыми клиентами. Агент постоянно взаимодействует с двумя участниками процесса: с одной стороны, это люди, которые нуждаются в банковских продуктах, их требования и запросы, которые нужно выполнить в полном объёме. С другой – это сам банк, его услуги и условия их предоставления. Профессия достаточно актуальна и востребована, но требует высокого уровня компетенции.

Ввиду большого количества различных предложений и небольшого числа сотрудников, банки редко держат агентов в организации на окладе. Как правило, банковский агент – это внештатный сотрудник, то есть он не находится в самом банке постоянно, а может работать даже из дома или в нескольких банках одновременно. Это позволяет сформировать удобный график работы, главное – привлечь клиента. Поэтому оплата труда у агентов банка сдельная и зависит от количества привлечённых людей.

Первоочередная задача сотрудника – найти клиента, для чего существуют разные способы; кроме того, банки проводят обучающие тренинги для работников. Банковский агент консультирует клиентов по вопросам, связанным с услугами и продуктами банка, работает с пакетом документов, ведёт переговоры. В случае возникновения каких-то непредвиденных ситуаций он должен найти компромисс, чтобы избежать конфликта. Также агент занимается продвижением банковских услуг.

Агентов с хорошими показателями берут в штат, где в перспективе можно дорасти до управляющего или директора. Начав со ступени агента, в банковской сфере можно сделать успешную карьеру, но для этого придётся много учиться и прикладывать большие усилия, расширять собственную квалификацию. В крупных банках сделать карьеру проще, чем в небольших. В заключение надо отметить, что если человек часто меняет место работы, это может насторожить.

Чтобы работать агентом в банке, необходимо соответствующее образование, а также знание основ экономики и менеджмента. Очень пригодится

умение вести расчёты и работать с цифрами – одним словом, надо знать математику. Агент должен быть коммуникабельным и стрессоустойчивым, вежливым и целеустремлённым. Для успешной работы придётся научиться ориентироваться в продуктах и услугах банка, знать внутренний регламент и технику продаж.

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ

Решение практических задач, связанных с деятельностью агента банка

Ссудный процент - плата, взимаемая кредитором с заемщика за пользование кредитом (ссудой). Ссудный процент возникает в условиях товарного производства на основе кредитных отношений. С теоретической точки зрения источником уплаты ссудного процента выступает часть прибыли заемщика, полученная в результате использования кредита.

Формула движения средств при кредитовании может быть представлена в следующем виде:

$D - D - T - D' - D''$, где

$D - D$ - ссужение стоимости;

$D - T$ - использование ссуды в целях производственного назначения;

$T - D'$ - реализация произведенной продукции и получение дохода;

$D' - D''$ - возврат ссуды с уплатой процентов.

Для заемщика движение ссудного капитала может быть представлено в виде следующей формулы:

$D - D''$, где $D'' = D + \text{ссудный процент}$

Ссудный процент существует в различных видах, классифицировать которые можно по ряду признаков. Различия между отдельными видами ссудного процента определяются следующими признаками:

- учреждение, взимающее ссудный процент;
- размер ссудного процента;
- порядок и форма взимания (выплаты);
- источник выплаты (себестоимость, прибыль) и пр.

Таблица 1 - Классификация видов ссудного процента

© п/п	Классификационные признаки	Виды ссудного процента
1	По формам кредита	Коммерческий процент
		Банковский процент
		Потребительский процент
		Процент по государственному кредиту
2	По видам кредитных учреждений	Учетный процент центрального банка
		Банковский процент
		Ломбардный процент
3	По видам инвестиций	Процент по кредитам в оборотные средства

		Процент по инвестициям в основные фонды
		Процент по инвестициям в ценные бумаги
4	По срокам кредитования	Процент по краткосрочным ссудам
		Процент по долгосрочным ссудам
		Процент по среднесрочным ссудам
5	По видам операций кредитных учреждений	Депозитный процент
		Процент по ссудам
		Процент по межбанковским кредитам

Основными формами ссудного процента являются:

- учетный (взимаемый центральным банком при кредитовании коммерческих банков посредством покупки (переучета) векселей);
- депозитный (выплачиваемый кредитными учреждениями лицам, разместившим у них депозиты);
- процент по ссудам (плата за пользование кредитом).

Механизм использования ссудного процента, с одной стороны, определяется сущностью процента как экономической категории товарного производства и, с другой - зависит от целей проводимой процентной политики. Причем как показывает практика, на отдельных этапах развития общества возможен приоритет субъективной направленности процентной политики в противовес его природе. Ярким примером этого может служить ссудный процесс в условиях социалистического способа хозяйствования.

Современный механизм использования ссудного процента характеризуется следующим:

- Уровень процента, порядок его начисления и взимания определяется договором между участниками кредитной сделки с учетом спроса и предложения кредитных ресурсов (за исключением учетного процента).
- Административное управление ссудным процентом со стороны центрального банка сменяется использованием экономических методов регулирования его уровня.

В современных условиях процессы развития рыночных отношений в экономике определяют повышение роли ссудного процента.

На практике реализация сущности ссудного процента чаще всего

производиться через механизм использования банковского процента в форме процента по ссудам. При характеристике банковского процента по ссудам необходимо учитывать, что банк размещает в ссуду в основном не собственные, а привлеченные средства.

Основой, к которой стремится процент на макроэкономическом уровне, является средняя норма прибыли в хозяйстве. Факторы, под воздействием которых процент за кредит отклоняется от средней нормы прибыли, делятся на общие и частные.

К общим факторам относятся:

- соотношение спроса и предложения заемных средств;
- регулирующая направленность политики центрального банка;
- степень инфляционного обесценения денег.

Частные факторы определяются условиями функционирования коммерческого банка, а также особенностями кредитного договора с заемщиком.

К ним относятся:

- объем ссуды и срок ее погашения;
- наличие обеспечения и его характер;
- себестоимость ссудного капитала банка
- кредитоспособность заемщика и прочность его взаимоотношений с банком.

Себестоимость ссудного капитала выступает отправным элементом при определении на практике уровня цены кредита. Себестоимость ссудного капитала определяется как отношение общей суммы произведенных затрат на формирование и размещение ссудного капитала к объему продуктивно размещенных средств.

Затраты банка складываются из 2 элементов:

- расходов по формированию ресурсов (плата за привлекаемые депозиты, процент по выпущенным векселям и т.д.);
- операционные и административно управленческие расходы (транспорт, амортизация, содержание здания, оплата труда и пр.)

Таким образом, нижний уровень цены кредита определяется затратами

банка по привлечению средств и обеспечению функционирования кредитного учреждения. Верхний - складывается в зависимости от рыночных условий. При определении нормы процента в каждой конкретной сделке коммерческие банки учитывают:

- уровень базовой процентной ставки (процентная ставка кредитования высоко кредитоспособных клиентов банка по обеспеченным ссудам);
- уровень надбавки за риск (спрэд).

Базовая процентная ставка определяется исходя из ориентировочной себестоимости кредитных вложений и заложенного уровня прибыльности ссудных операций по следующей формуле:

$$П_{баз} = C_1 + C_2 + R, \text{ где}$$

C_1 - средняя реальная цена привлеченных ресурсов;

C_2 - отношение планируемых расходов банка по обеспечению его функционирования к ожидаемому объему продуктивно размещенных средств;

R - планируемый уровень рентабельности ссудных операция банка.

Средняя реальная цена привлеченных ресурсов определяется по средневзвешенной, исходя из цены отдельного вида ресурсов и его удельного веса в общей сумме привлеченных банком средств по следующей формуле:

$$П_1 * Д_{П1} + П_2 * Д_{П2} + : + П_N * Д_{ПN}$$

$$C_1 = \frac{\quad}{100}, \text{ где}$$

$П_1, П_2, : П_N$ - средняя реальная цена привлекаемых банком средств по видам ресурсов (срочные депозиты, сберегательные депозиты, межбанковские кредиты, векселя и пр.)

$Д_{П1}, Д_{П2}, :, Д_{ПN}$ - доля привлеченного вида ресурсов в общей сумме мобилизованных банком средств.

В свою очередь средняя реальная цена отдельных видов ресурсов определяется по формуле:

$$P_i$$

$$P_i = \frac{\quad}{100} * 100, \text{ где}$$

100 - норма обязательного резерва по i -му ресурсу

P_i - средний реальный уровень процентной ставки привлечения i -того ресурса.

Надбавка за риск устанавливается фиксированной величиной и дифференцируется по сделкам в зависимости от следующих критериев:

- кредитоспособность заемщика;
- наличие и характер обеспечения по ссуде;
- срок предоставляемого кредита;
- прочность взаимоотношений клиента с банком и пр.

В банковской практике различных стран используются различные способы начисления процента: они различаются характером измерения количества дней пользования ссудой и продолжительностью года в днях.

- Точные проценты с фактическим числом дней ссуды (английская практика). Год принимается равным 365 или 366 дням, т.е. фактической продолжительности и для расчета используется точное число дней ссуды. Этот способ дает самые точные результаты. Используется в российской практике.

- Обычные проценты с точным числом дней ссуды (французская практика). Год принимается равным 360 дням, срок ссуды измеряется точным числом дней. Данный способ дает наибольшую сумму начисленных процентов по сравнению с другими.

- Обычные проценты с приближенным числом дней ссуды (германская практика). Год принимается равным 360 дням, при подсчете дней ссуды длительность месяца принимается равной 30 дням. Данный способ, чаще всего, дает наименьшую сумму начисленных процентов.

При начислении процентов за пользование ссуженной стоимости используется способ простых и сложных процентов.

Простые проценты. Начисление процентов производится на постоянную базу (первоначальный размер ссуженной стоимости). Этот способ начисления процентов используется, как правило, при краткосрочном кредитовании. В данном случае расчет производится по следующей формуле:

$$S = P (1 + ni), \text{ где}$$

S - сумма выплат по кредиту с учетом первоначального долга (наращенная сумма долга);

P - первоначальный долг;

n - продолжительность ссуды в годах или отношение периода пользования ссудой в днях к применяемой базе исчисления (360 или 365 дней);

i - процентная ставка.

Обычно в банковской практике приходится проводить обратную операцию, т.е. определять первоначальную сумму долга исходя из наращенной. Эта операция проводится по формуле математического дисконтирования, имеющей следующий вид:

$$P = \frac{S}{1 + ni}$$

При учете векселей используется следующая формула:

$$P = S (1 - nd), \text{ где}$$

d - ставка дисконтирования (учетная ставка)

Сложные проценты. Данный способ начисления процентов применяется при долгосрочном кредитовании, когда по истечении периода начисления новое начисление процентов производится на наращенную сумму. Расчет производится по следующим формулам:

$$S = P (1 + i)^n - \text{при постоянной ставке процентов}$$

$$S = P (1 + i_1)^{n_1} * (1 + i_2)^{n_2} * \dots * (1 + i_k)^{n_k} - \text{при переменной ставке.}$$

В условиях инфляции при определении процентной ставки необходимо учитывать уровень инфляции. Уровень процентной ставки, учитывающий инфляцию, может быть рассчитан 2-мя способами:

- приближенным

$$i_f = i + f, \text{ где}$$

f - уровень инфляции в процентах.

- точным :

$$i_f = i + f + i * f / 100$$

Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики

Таким образом, рост обращений клиентов за банковскими услугами и продуктами в банк ПАО «ВТБ», а также жесткая конкуренция на данном рынке услуг делает особенно вопрос оценки качества обслуживания.

Описанные выше методы повышения качества обслуживания, используемые в банке ПАО «ВТБ» ориентированы на действующих клиентов банка.

Потенциальные клиенты прежде чем обратиться в банк за услугами составляют мнение о банке по данным интернет-ресурсов.

На данный момент у клиентов банка имеется широкий спектр возможностей поделиться мнением и впечатлением об обслуживании в банке на широких просторах интернет-ресурсов.

При этом беглый анализ отзывов говорит о том, что руководством банка не уделяется должного внимания работе с отзывами и соответственно политика обслуживания не является клиентоориентированной.

Согласно отзывам на сайте <http://www.banki.ru> банку ПАО «ВТБ» присвоено 8 место в народном рейтинге.

Отзывы, представленные на сайте, комментируются в дежурной форме. Кроме того, анализ отзывов позволяет выявить следующие проблемы:

- от клиента могут не взять претензию;
- нет регламента действий клиента банка в случае конфликтной ситуации;
- по предоставляемым услугам у клиентов банка остаются вопросы.

Вышеперечисленные проблемы могут быть решены за счет следующих мероприятий:

- разработки технической возможности подавать претензию на сайте банка без входа в личный кабинет (актуально для физических лиц, не ставших клиентами банка);

- выделение отдела по работе с отзывами клиентов о банке, публикуемыми на сайтах интернет-ресурсов;

- разработка памяток, проспектов с подробной информацией на каждый вид банковских продуктов.

Следует отметить, что ориентация на клиента и попытка увидеть банк его глазами во многом позволит четко определить цели и скоординировать деятельность банка ПАО «ВТБ», а так же поможет создать одну из самых совершенных систем банковского обслуживания в РФ.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

**ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ**

Список литературы

1. Абрамова М.А. Современная денежно-кредитная политика : учебник / под ред., Аболихина Г.А., Александрова Л.С., Афанасьева О.Н. и др. — Москва : КноРус, 20210. — 330 с.
2. Абрамова М.А. Деньги, кредит, банки и денежно-кредитная система. Тесты, задания, кейсы : учебное пособие / Абрамова М.А., под ред., Александрова Л.С., под ред., Бычков В.П., Зайцева Е.В., Афанасьева О.Н., Батырева С.В., Захарова О.В. — Москва : КноРус, 20212. — 325 с.
3. Абрамова М.А. Денежно-кредитная и финансовая системы : учебник / под ред., Маркина Е.В., под ред., Бычков В.П., Чернов А.Ю., Шептун А.А., Шакер И.Е., Уткин В.С., Терехова Т.Б., Строков А.И., Седова — Москва : КноРус, 20210. — 445 с.
4. Бежан, М.В. Организация деятельности центрального банка + Приложение: тесты : учебное пособие / Бежан М.В. — Москва : КноРус, 20210. — 239 с.
5. Бычков, В.П. Банковское дело. Практикум : учебное пособие / Бычков В.П., Кузнецова В.В., Ларина О.И. — Москва : КноРус, 20212. — 260 с.
6. Валенцева, Н.И. Банковское дело. Задачи и тесты : учебное пособие / Валенцева Н.И. — Москва : КноРус, 2020. — 311 с.
7. Васильев, И.И. Модели и технологии банковской деятельности : учебник / Васильев И.И., Лаврушин О.И., Ушанов А.Е. — Москва : КноРус, 20210. — 179 с.
8. Воронцова, С.В. Обеспечение информационной безопасности в банковской сфере (Законность и правопорядок) : монография / Воронцова С.В. — Москва : КноРус, 20210. — 159 с.
9. Дубошей, А.Ю. Методы обеспечения возвратности кредита(теория и практика) : учебное пособие / Дубошей А.Ю. — Москва : КноРус, 20210. — 136 с.
10. Звонова Е.А. Валютные операции банка : учебное пособие / под ред., Горбунова О.А., под ред., Прудникова А.А., Белянчикова Т.В., Асон Т.А., Игнатова О.В. — Москва : КноРус, 20210. — 208 с.

11. Курныкина, О.В. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э., Зубкова С.В. — Москва : КноРус, 20212. — 225 с.

12. Курныкина, О.В. Организация бухгалтерского учета в банках : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 20212. — 232 с.

13. Курныкина, О.В. Бухгалтерский учет в коммерческих банках : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 20210. — 367 с.

14. Косарев, В.Е. Банковский сектор и IT-технологии : сборник статей / Косарев В.Е. — Москва : Русайнс, 20210. — 60 с.

15. Косарев, В.Е. Трансформация банков в условиях цифровой экономики : сборник статей / Косарев В.Е. — Москва : Русайнс, 20210. — 206 с.

16. Костюкова, Е.И. Организация бухгалтерского учета в банках : учебное пособие / Костюкова Е.И., Фролов А.В., Фролова А.А. — Москва : КноРус, 20212. — 247 с.

17. Кован, С.Е. Институт банкротства физических лиц: практика и направления развития : монография / Кован С.Е., Ряховская А.Н. — Москва : Русайнс, 20210. — 180 с.

18. Лаврушин О.И. Банковское дело : учебник /., под ред., Бровкина Н.Е., Валенцева Н.И., Варламова С.Б., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А., Курны — Москва : КноРус, 20210. — 630 с.

19. Лаврушин О.И. Основы банковского дела : учебное пособие — Москва : КноРус, 20210. — 386 с.

20. Лаврушин, О.И. Банковское дело. Современная система кредитования : учебное пособие / Лаврушин О.И., Афанасьева О.Н. — Москва : КноРус, 2020. — 358 с.

21. Лаврушин О.И. Банковское дело : учебник /— Москва : КноРус, 2019. — 800 с.

22. Лаврушин О.И. Современные банковские продукты и услуги : учебник / под ред., Бровкина Н.Е., Васильев И.И., Косарев В.Е., Ушанов А.Е. —

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

ДЦО.РФ
INFO@ДЦО.РФ