

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(**Н И У « Б е л Г У »**)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

Кафедра финансов, инвестиций и инноваций

**КЛИЕНТСКАЯ ПОЛИТИКА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА
НА РЫНКЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ**

Выпускная квалификационная работа студента

**заочной формы обучения
направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»
V курса группы 06001458
Трибунской Вероники Павловны**

Научный руководитель:
к.э.н., доц. кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
Быканова Н.И.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЛИЕНТСКОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА РЫНКЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ	
1.1. Экономическая сущность и особенности клиентской политики коммерческого банка.....	6
1.2. Роль депозитных операций в системе финансов коммерческого банка	12
1.3. Методические подходы оценки депозитных операций как элемента клиентской политики коммерческого банка.....	18
ГЛАВА 2.ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИИ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНК ВТБ 24 (ПАО) НА РЫНКЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ	
2.1.Организационно-экономическая характеристика Банк ВТБ 24 (ПАО).....	26
2.2. Анализ организации клиентской политики Банк ВТБ 24 (ПАО).....	34
2.3. Оценка предоставляемых депозитных услуг Банк ВТБ 24 (ПАО).....	41
2.4. Направления совершенствования клиентской политики Банк ВТБ 24 (ПАО) на рынке депозитных услуг.....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	53
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	63

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире коммерческие банки играют ведущую роль в мобилизации и перераспределении капитала, аккумуляции временно свободных денежных средств и их размещении. Развитие коммерческого банка невозможно обеспечить без детально проработанной и экономически обоснованной политики привлечения средств, учитывающей особенности деятельности самой кредитной организации и ее клиентов, выбранные приоритеты дальнейшего роста и улучшения качественных показателей деятельности банка, социально-экономические условия, в которых осуществляется банковская деятельность.

Актуальность темы исследования. В сложившихся на сегодняшний день экономических условиях привлечение инвестиционных ресурсов является достаточно проблемной задачей. В условиях санкционного режима, лишившись зарубежного фондирования, банки ведут все более активный поиск источников финансирования. Большая часть ресурсов коммерческих банков формируется при помощи правильно построенной клиентской политики по привлечению депозитных ресурсов. Конкурентная борьба между банками на депозитном рынке заставляет их принимать меры по развитию услуг и выработать стратегии, способствующих привлечению депозитов. Совершение депозитных операций подразумевает необходимость разработки коммерческими банками собственной клиентской политики на рынке депозитных услуг. Главной целью данной политики являются минимизация расходов банка и поддержание необходимого уровня ликвидности при учете всех видов рисков.

Степень научной разработанности. Концепции, посвященные проблематике разработки клиентской политики на рынке депозитных услуг, изменяются и усложняются вместе с изменением конъюнктуры обращения депозитов, исследованию которых посвящены труды отечественных экономистов, среди которых: Балихина Н.В., Дворецкая А.Е., Жуков Е.Ф.,

Иванов В.В., Лаврушин О.И., Соколов Б.И., Стихияс И.В. и другие. Несмотря на достаточно большое наличие научных трудов по указанной проблематике, большинство носят дискуссионный характер и требуют дальнейших исследований и практической апробации.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка основных направлений развития клиентской политики коммерческого банка на основе анализа предоставляемых депозитных услуг.

Поставленная цель обуславливает необходимость решения следующих **задач**:

- раскрытие экономической сущности и особенностей клиентской политики коммерческого банка;
- рассмотрение роли депозитных операций в системе финансов коммерческого банка;
- исследование методических подходов оценки депозитных операций, как элемента клиентской политики коммерческого банка;
- анализ организации клиентской политики коммерческого банка;
- оценка предоставляемых депозитных услуг коммерческим банком;
- предложить направления совершенствования клиентской политики банка на рынке депозитных услуг.

Объектом исследования являются экономические отношения, возникающие в результате реализации клиентской политики коммерческого банка на рынке депозитных услуг.

Предметом исследования является процесс организации клиентской политики коммерческого банка на рынке депозитных услуг.

Теоретическую базу выпускной квалификационной работы составили законодательные акты Российской Федерации, научные труды ученых-экономистов в области организации клиентской политики коммерческого банка по предоставлению депозитных услуг, среди которых такие авторы как: Боровкова В.А., Катасонова В.Ю., Коропин Ю.А., Кузнецова Е.И., Мартыненко Н.Н., Соколинская Н.Э. и другие.

Методологической основой при написании выпускной квалификационной работы послужили научные методы, основанные на анализе прогрессивных инструментов привлечения денежных средств во вклады от населения и юридических лиц. Метод теоретического анализа позволил обобщить различные взгляды отечественных ученых на содержание и сущность клиентской политики и виды депозитных операций банка. Также в ходе исследования были использованы методы анализа и синтеза, группировки статистических данных, сравнительные, индексные и графические подходы.

Информационная основа исследования представлена нормативно-законодательными актами Российской Федерации, материалами научных изданий среди которых: «Банковское дело», «Организация деятельности коммерческого банка», «Банковские операции» и другие, периодическими изданиями, рассматривающими проблематику организации клиентской политики на рынке депозитных услуг, а также годовой отчетностью анализируемого банка.

Практическая значимость. Полученные данные подтверждают актуальность выбранной темы, поскольку эффективная деятельность коммерческих банков базируется на возможности и перспективности формирования клиентской политики по привлечению финансовых ресурсов. Дальнейшие исследования должны быть направлены на обоснование методов, инструментов и рычагов клиентской политики в области депозитных услуг, что позволит обеспечить не только достаточный капитал, но и высокий рейтинг банковских учреждений.

Структура выпускной квалификационной работы представлена оглавлением, введением, двумя главами, заключением, списком литературы и приложениями. Работа насчитывает 63 листа, при ее написании было использовано 7 таблиц и 7 рисунков, список литературы составляет 61 источник.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЛИЕНТСКОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА РЫНКЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ

1.1. Экономическая сущность и особенности клиентской политики коммерческого банка

Деятельность любой кредитной организации нацелена на извлечение прибыли. Где основным источником получения прибыли являются банковские операции, оказываемые клиентам. Наличие качественной клиентской базы с тенденцией к ее увеличению является необходимым условием стабильной работы банка, обеспечивающим достижение высоких показателей его надежности и ликвидности.

Банк, находясь в центре экономической жизни, призван содействовать интересам своих клиентов. Поэтому не случайно в последние годы утвердилась идеология банка как партнера.

Партнерским отношениям присущи: добровольность, взаимозаинтересованность и коммерческий характер. Каждый клиент сам определяет, услугами какого банка ему следует воспользоваться. В равной степени это относится и к банку, который выбирает себе клиента. Данный выбор может иметь кратковременный или долговременный характер, многое зависит от взаимной заинтересованности в том, чтобы воспользоваться разовой услугой того или иного банка или иметь отношения на постоянной основе. Выбор партнеров друг другом основан на коммерческой основе. Обеспечивая соблюдение интересов клиента, банк реализует и свой коммерческий интерес, получая вознаграждение в форме ссудного процента или комиссии [12, с. 208].

Для эффективного инвестирования банки должны знать все о своих клиентах. Именно здесь возникает необходимость профессионального управления деятельностью банка. В русле этой проблемы и выявляется потребность во внедрении и реализации клиентской политики в банке. Ее

цели отражают политику банков, стремящихся удержать своих клиентов, часть которых может переходить в другие банки. При существующей сегодня конкуренции за обслуживание банковских клиентов кредитным организациям необходимо строить тактику и стратегию взаимоотношений с клиентурой, разрабатывая индивидуальные концепции решения сложных проблем банком клиента

Важнейшими задачами при работе с клиентами является их привлечение, удержание и развитие. Для успешного выполнения данных задач, банку необходимо на основе оценки исходного состояния клиентской базы разработать клиентскую политику банка – это свод стратегических и тактических задач банка в работе с клиентами, который включает в себя обоснованные целевые задачи ведения этой работы, приоритеты, объемы необходимых ресурсов для их выполнения. Клиентская политика является важнейшим стратегическим документом банка [25, с. 118].

В рыночных условиях меняются приоритеты и целевые установки деятельности банка. В ее центре теперь находится удовлетворение потребностей существующих и потенциальных клиентов. В связи с этим приоритетной задачей современного банка является грамотное управление собственной клиентской базой, направленное на ее рост и оптимизацию структуры.

По сути, клиентская база банка – это совокупность реальных и потенциальных клиентов банка. Управление клиентской базой – это процесс целенаправленного воздействия на объект (совокупность клиентов), осуществляемого для организации его функционирования по заданной программе и основанного на функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Данная деятельность базируется на нескольких основополагающих принципах:

- информационное обеспечение процесса создания и управления качественной клиентской базой банка – обеспечение руководства банка

достоверной информацией о ситуации на рынке, лояльности клиентов, качестве работы с клиентами различных подразделений;

- тотальность взаимодействия банка с клиентом – четкая и слаженная работа всех подразделений по удовлетворению потребностей клиентов;

- развитие организационной структуры банка по работе с клиентами.

В системе механизма построения и управления клиентской базой можно выделить следующие основные элементы [15, с. 89]:

- разработка и реализация клиентской политики банка;

- обеспечение эффективной работы подразделений банка, занимающихся развитием отношений с клиентами;

- создание института персональных менеджеров;

- деятельность по привлечению новых клиентов;

- деятельность по удержанию клиентов и предотвращению их перехода в другой банк;

- мониторинг клиентской базы;

- сегментация клиентской базы;

- оценка рентабельности взаимоотношений банка с отдельными клиентами или группами клиентов;

- формирование клиентской культуры банка;

- банковская реклама и стимулирование сбыта;

- работа с общественностью и формирование благоприятного имиджа банка.

Особое значение при разработке клиентской политики коммерческого банка должно уделяться вопросам удержания клиентов. Это связано со многими причинами, так как привлечение нового клиента требует намного больше затрат, чем сохранение уже существующего. Также, в настоящее время наблюдается насыщение рынка банковских услуг, формирование навыков потребления банковских продуктов, развитие законодательной базы и организационной структуры по предоставлению банковских услуг, что потребовало разработки стратегии долгосрочного сотрудничества с

клиентами на основе применения системного подхода к формированию их лояльности.

Разработка и реализация банком политики удержания клиентов и ее реализация позволит сократить число клиентов, переходящих на обслуживание в другие кредитные организации, определить причины ухода клиентов и не допустить этого в дальнейшем, вернуть часть ушедшей клиентуры. К основным мероприятиям при работе с клиентами относятся:

- управление продуктовым предложением (например, предложения о снижении процентной ставки или комиссии, планы по конкретным банковским продуктам);

- управление отношениями (устранение негативных моментов, организация встречи клиентов с руководством банка и др.). При этом для банка важно понимать потребности клиентов и уметь преподносить им готовые решения, максимально соответствующие ожиданиям.

Основным принципом работы с клиентами является клиентоориентированный подход. Работа по удержанию клиентов в банке должна быть направлена на создание продуктов, соответствующих профилю потребления и сбережения клиента. Однако разработка стратегий и тактик работы с клиентами нецелесообразна, пока не будут изучены текущие и потенциальные нужды потребителей. В связи с этим при проведении политики удержания важен принцип сегментации, направленный на наработку клиентской базы и ее капитализацию.

Основная цель сегментации клиентской базы – предложение клиентам точечных адресных предложений [35, с. 393].

При сегментации важно определить: принципы и критерии, по которым клиентов относят к тому или иному сегменту; приоритетные сегменты; стратегии сотрудничества с различными группами клиентов.

Чем больше сегментация клиентской базы и выше профессиональные умения работать с каждой категорией клиентов, тем эффективнее работа с клиентами в банке.

Наиболее очевидные критерии для сегментации – финансовая дисциплина, уровень доходов и расходов.

Опираясь на потребительскую модель поведения, можно выделить несколько больших клиентских групп с типовым поведением. Создание такой модели поведения, ориентированной на удовлетворение потребностей конкретного клиента, требует большей детализации данных.

Банк способен разработать специальные продукты, ориентированные на отдельные группы, что позволит более эффективно воздействовать на каждый сегмент аудитории и более удачно продать свои продукты и услуги.

Однако обратимся к базовому разделению потребителей банковских продуктов и услуг. Клиенты банка, прежде всего, делятся на физических лиц, корпоративных клиентов (юридические лица и предприниматели) и VIP-клиентов.

Важным решением при работе с корпоративными клиентами является индивидуальный подход. Конечно, не только в выборе деривативов, но и в построении партнерских отношений. И здесь ни о какой стандартизации речи идти не может, ведь, у многих клиентов есть свой собственный взгляд на текущую макроэкономическую ситуацию, и роль банка здесь в том, чтобы поддержать клиента и предоставить необходимые инструменты, для реализации принятой стратегии. Но есть и другой сегмент, который нуждается в квалифицированной оценке текущих событий. И банк может выступить тем самым советником в мире финансов. Роль банка состоит в том, чтобы предоставить независимые исследования, дать объективную информацию, исходя из которой, уже клиенту предстоит выбирать нужные шаги. Ведь только клиент выступает тем, кто принимает окончательные решения, банку нужно лишь подготовить почву для их дальнейшей реализации [58, с. 207].

Особое внимание в банках сегодня уделяется обслуживанию VIP-клиентов и развитию приват-банкинга. Критерием VIP-статуса служит размер размещенных средств или доверительное управление, а также

покупка премиальных банковских продуктов. Клиенты данного сегмента рассчитывают на принципиально иной уровень отношений и доверия между банком и клиентом, более качественный уровень обслуживания, им доступны дополнительные сервисы. При разработке клиентской политики VIP-клиентам должно быть уделено особое внимание.

Таким образом, можно сформулировать план действий банка по корректировке клиентской политики [35, с. 391].

Первое, чему необходимо уделить внимание – это смещение интересов клиентов в сторону инструментов хеджирования над операциями, связанными с определенными рисками. Необходимо вовремя заметить данное изменение в поведении компаний, и обратить внимание клиентов на соответствующие продукты. Подкрепив данные предложения аналитическими сводками и информацией о текущем положении дел на финансовых рынках, можно легко задать правильный вектор по взаимодействию с клиентом.

Вторым инструментом по удержанию и привлечению может стать репутация банка. Это тот самый актив, который не поддается отображению в большинстве форм финансовой отчетности, однако его ролью в формировании клиентской базы не стоит пренебрегать. А последние события, связанные с отзывом лицензий Банком России у кредитных организаций только усиливают его роль при выборе банка, в который перспективный клиент обратится. И именно на доверительных отношениях банка и партнера, уверенности в том, что даже серьезные изменения, как в мировой экономике, так и в денежно-кредитной политике страны не повлияют на стабильное положение финансовой организации.

Третье направление, которое необходимо учесть, это адаптация самих сотрудников банка, посредством проведения обучающих курсов, семинаров, обзорных лекций. Современное время – это эпоха глобализации. Мир не статичен и находится в постоянном развитии. И для того, чтобы сотрудник банка всегда мог оказать не только квалифицированную, но и

ориентированную на текущую ситуацию консультацию и помощь, необходимо ясное понимание процессов, происходящих сегодня [15, с. 91].

Таким образом, к числу обязательных требований к функционированию современного коммерческого банка относится наличие ясно сформулированной клиентской политики на каждый конкретный период, адекватной возможностям и интересам, как самого банка, так и его клиентов. В ней должны быть определены целевые задачи, приоритеты, источники средств по формированию необходимой для банка клиентской базы. Как правило, такой документ относится к числу стратегических, принимается правлением, доводится до сведения всех топ-менеджеров банка и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками. Одним из основных инструментов управления клиентской базой является также создание и обеспечение эффективной работы подразделений, занимающихся развитием отношений с клиентами.

1.2. Роль депозитных операций в системе финансов коммерческого банка

Депозитные операции коммерческого банка – это операции по привлечению денежных средств юридических и физических лиц во вклады либо на определенный срок, либо до востребования. Субъектами депозитных операций являются предприятия всех организационно-правовых форм и физические лица. В качестве объектов депозитных операций выступают депозиты, т.е. суммы денежных средств, вносимые на банковские счета субъектами депозитных операций [48, с. 108].

Реализация депозитных операций подразумевает создание каждой кредитной организацией собственной депозитной политики. Успешное развитие и эффективное функционирование коммерческого банка невозможно без детально проработанной и экономически обоснованной депозитной политики.

Депозитная политика - политика в области привлечения коммерческим банком временно свободных денежных средств юридических и физических лиц во вклады, либо на определенный срок, либо до востребования.

Главными элементами депозитной политики коммерческого банка выступают:

- стратегия банка по созданию основных направлений депозитного процесса;
- тактика банка по реализации формирования ресурсной базы;
- контроль за организацией депозитной политики.

Эффективной и оптимальной депозитная политика может быть лишь в том случае, если она построена с учетом определенных принципов ее формирования. В зависимости от конкретного этапа формирования депозитной политики используются определенная группа принципов – общие и специфические.

Общие принципы депозитной политики едины как для государственной денежно-кредитной политики, которая проводится на макроэкономическом уровне, так и для политики на уровне каждого конкретного коммерческого банка. Рассмотрим их более подробно [39, с. 207]:

1. Принцип научной обоснованности. Должен базироваться на новейших достижениях науки и передового опыта, с учетом действия экономических законов в пределах конкретного банка с использованием научно обоснованных методик.

2. Принцип целостности системы. Депозитная политика выступает как подсистема политики коммерческого банка в целом. Она имеет первичный характер относительно политик в сфере активных операций.

3. Принцип комплексного подхода. Разработка теоретических основ, приоритетных направлений депозитной политики и оценка итогов доходности от размещения депозитов с точки зрения стратегии развития банка.

4. Принцип оптимальности и эффективности. Разработка эффективных и оптимальных для этого этапа развития банка тактических направлений и методов. Определяет цели и объемы привлеченных банковских ресурсов и эффективную их реализацию.

5. Принцип единства элементов. Все элементы депозитной политики рассматриваются не изолированно, а в тесной взаимосвязи и взаимозависимости.

К специфическим принципам принадлежат внутрибанковские принципы, связанные с расходами, безопасностью, надежностью, поскольку банк, осуществляя привлечение средств, старается их разместить и получить доход не любой ценой, а с учетом рынка, на котором он осуществляет свою деятельность. Проанализируем каждый специфический принцип [14, с. 56]:

1. Принцип обеспечения оптимального уровня расходов. Характеризует ценовую политику банка, умение руководства банка адекватно реагировать на изменения рыночных цен на депозиты для регулирования прибыльности и снижения ожидаемых расходов. Процентные ставки ориентированы на рыночную конъюнктуру.

2. Принцип безопасности операций банка. Характеризует систему защиты экономических интересов клиентов относительно сохранения банковской тайны по их счетам, а также поддержание оперативной ликвидности банка.

3. Принцип обеспечения надежности. От надежности банка зависит уровень риска клиента относительно возврата депозита и уплаты процентов. Качество и количество привлеченных средств отображает стабильность и надежность банка.

Влияние каждого принципа зависит от размера банка, квалификации его персонала и себестоимости услуг, которые им предоставляются. Способность банка привлекать депозиты для решения своих задач является одним из основных критериев признания банка со стороны других участников рынка.

Соблюдение этих принципов позволяет банку сформировать как стратегические, так и тактические направления в организации депозитных операций, обеспечивая тем самым эффективность и оптимизацию его депозитной политики.

В современных условиях для эффективного функционирования депозитной политики учитывается много экономических, политических и других факторов, которые осуществляют непосредственное влияние на деятельность банковского учреждения. Поэтому каждый отдельный банк разрабатывает свою собственную, индивидуальную депозитную политику.

Депозитная политика банка большей частью определяется характером денежно-кредитной и фискальной политики государства.

Среди всех факторов оказывающих непосредственное влияние на величину и структуру депозитных операций банка можно выделить экономические (внешние) факторы, то есть те, которые действуют на все банки, и микроэкономические (внутренние) факторы, которые влияют на работу конкретного банка. Факторы влияния также определяют соответствующий тип депозитной политики: умеренный, консервативный или агрессивный. Рассмотрим виды факторов и степень их влияния более подробно.

1. Внешние факторы [54, с. 445]:

– Учетная ставка НБУ. Является ориентиром для установления процентной ставки за депозитами и кредитами.

– Норматив обязательного резервирования. Влияет на объемы привлеченных ресурсов по видам и за валютами в связи с разной нормой резервирования, а также на сумму свободных кредитных ресурсов.

– Конкуренция банков. Заставляет банки разрабатывать новые схемы, методы и подходы в работе с клиентами относительно привлечения депозитов.

– Налоговое законодательство. Налоги на начисленные проценты за депозитами. Объем срочных депозитов может уменьшиться.

– Экономические нормативы деятельности банка. Объем депозитов влияет на расчеты ликвидности банка (мгновенной, краткосрочной и общей).

– Система гарантирования вкладов. Гарантирует компенсацию депозита, в определенной сумме, за неплатежеспособности банка. Это повышает доверие в банк со стороны населения.

– Состояние и тенденции развития финансового рынка. Влияет как в части привлеченных средств, так и в части размещения средств. Определяет кредитный потенциал банка и заодно размер банковской прибыли.

– Увеличение доходов населения. Приводит к увеличению депозитных вложений при условиях отсутствующей альтернативы инвестирования средств.

2. Внутренние факторы:

– Развитие банковских технологий. Появление глобальных коммуникаций, компьютеризация, развитие дистанционного обслуживания ликвидирует территориальную привязку клиента банка.

– Уровень процентных ставок. Депозиты мигрируют из банка в банк за более выгодными процентными прудами.

– Универсализация банка. Ориентация банка на предоставления широкого спектра банковских услуг.

Относительно механизма формирования депозитной политики, то он включает в себя ряд этапов, которые направлены на исполнение цели и задач, которые банк ставит перед собой. Каждый из этапов непосредственно связан с другими и является обязательным для формирования оптимальной и правильной депозитной политики. В процессе разработки механизма депозитной политики банка принимают участие разные структурные подразделения, такие как отдел маркетинга, менеджмента, учетно-операционный отдел, депозитный отдел.

Также в банковской практике большое значение имеет разработка и внедрения системы депозитных счетов. К главным элементам этой системы принадлежат: виды депозитных счетов; режим осуществления депозитных

операций; порядок внесения средств на депозитные счета и условия их изъятия; определение сроков хранения и величины процентных выплат.

Основные этапы формирования депозитной политики можно увидеть на рисунке 1.1 [56, с. 210].

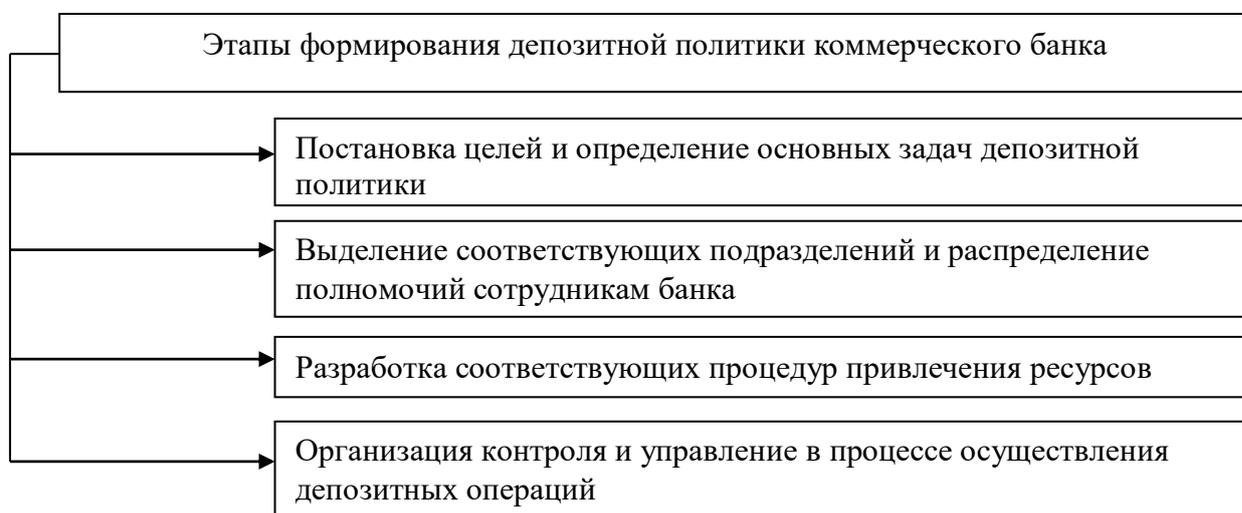


Рис .1.1. Этапы формирования депозитной политики коммерческого банка

Итак, во время разработки депозитной политики ключевым моментом является правильное формирование цели и выбор соответствующих инструментов для ее реализации. При этом каждый банк должен четко понимать цели и направления его функционирования и деятельности.

Постоянный рост видов инструментария депозитной политики банка является объективной закономерностью. Поэтому использование целостного и эффективного инструментария предполагает создание конкретных механизмов, которые совместно с комплексом регулятивных факторов обеспечивали бы формирование ресурсного потенциала и источников инвестиций.

Независимо от того, какой инструментарий депозитной политики изберет банк, суть его состоит в осуществлении балансирования по разным качественным характеристикам банковских продуктов с целью определения оптимальных параметров обслуживания, которые будут удовлетворять банк и его клиентов. Современные логико-системные исследования процесса

формирования инструментария депозитной политики банка задают вопрос о необходимости четкого определения методов, с помощью которых инструментарий будет создаваться и будет корректироваться. Конечной целью применения данных методов является получение возможности создания настолько завершеного инструментария, чтобы к нему включались все основные аспекты деятельности банка, которые касаются формирования его ресурсного потенциала [16, с. 431].

Таким образом, можно сделать выводы, что депозитные операции кредитных организаций позволяют им привлекать средства юридических и физических лиц в виде вкладов на определенный срок (либо до востребования) и остатков средств на расчетных счетах клиентов, с целью последующего использования привлеченных средств в качестве кредитных ресурсов и осуществления инвестиционной деятельности. Проводя грамотную депозитную политику, коммерческие банки могут сформировать свой депозитный портфель на уровне оптимального объема, организуя приток более стабильных ресурсов и ориентируясь на понижение средневзвешенной стоимости этого балансового остатка на расчетных, текущих и депозитных счетах юридических и физических лиц с обеспечением рентабельности всех операций по привлечению новых или обслуживанию старых клиентов.

1.3. Методические подходы оценки эффективности депозитных операций как элемента клиентской политики коммерческого банка

Основную часть ресурсов банков формируют привлеченные средства, которые покрывают до 90 % всей потребности в денежных ресурсах для осуществления активных банковских операций, прежде всего, кредитных. Роль их исключительно высока. Мобилизуя временно свободные средства юридических и физических лиц на рынке кредитных ресурсов, коммерческие банки с их помощью удовлетворяют потребность народного хозяйства в

дополнительных оборотных средствах, способствуют превращению денег в капитал, обеспечивают потребности населения в потребительском кредите. Так, депозитные операции, является основной в банковской практике. Она отражает деятельность коммерческого банка как посредника в приобретении ресурсов на свободном рынке кредитных ресурсов. Депозитными называются операции банков по привлечению денежных средств юридических и физических лиц во вклады, либо на определенные сроки, либо до востребования. На долю депозитных операций обычно приходится до 95 % их пассивов.

Оценка эффективности проведенных депозитных операций осуществляется поэтапно. На первом этапе – оценка организационных аспектов депозитной политики коммерческого банка – определяется наличие в банке [45, с. 658]:

- документа о депозитной политике, который содержит ее цели и задачи;
- наличие процедур и регламентов, которые сопровождают процесс привлечения денежных средств депозитными ресурсами.

Второй этап – анализ депозитного портфеля коммерческого банка.

В рамках каждого направления отмечаются различные аспекты анализа, исследуются показатели оценки депозитного портфеля с позиции стабильности и стоимости.

Методика оценки депозитного портфеля коммерческого банка является результатом поиска наиболее приемлемых способов, принципов и методов успешного осуществления депозитной политики.

Оценку депозитного портфеля банка необходимо провести с целью:

- обобщения результатов депозитной деятельности коммерческого банка и выполнения разработанных планов;
- определения полноты использования депозитных ресурсов банка;
- поиска резервов повышения эффективности работы банка;

– разработки комплекса мер по использованию выявленных дополнительных резервов (совершенствование внутренних регламентов, позволяющих минимизировать затраты, риски и повысить прибыльность банка, поддержать ликвидность на должном уровне).

Анализ депозитного портфеля, исходя из базовых характеристик депозита и депозитных операций нужно рассмотреть по следующим направлениям [47, с. 221]:

- общий анализ ресурсной базы банка;
- анализ привлеченных и заемных средств (обязательств банка);
- анализ депозитного портфеля банка по характеру операций (с клиентами, банками-контрагентами, с ценными бумагами);
- анализ депозитного портфеля банка по категориям вкладчиков (по субъектам привлечения);
- анализ депозитного портфеля банка по основным видам депозитов (анализ срочных депозитов и анализ депозитов до востребования);
- анализ депозитного портфеля банка по срокам привлечения;
- анализ стабильности депозитного портфеля банка;
- анализ депозитного портфеля банка в разрезе валют;
- анализ стоимости депозитного портфеля банка;
- оценка депозитного портфеля банка с позиции диверсифицированности, стабильности и стоимости.

Дополнительно к основному анализу депозитного портфеля может проводиться анализ по:

- условиям открытия и закрытия вклада;
- величине процентных ставок;
- используемым методам начисления процентов по вкладу;
- социальному статусу вкладчиков (возрасту, полу);
- среднему размеру суммы депозита разных категорий вкладчиков.

Таким образом, применение данной методики даст возможность оценить точность реализации стратегических целей и задач депозитной

политики банка, выявить возможные несоответствия и причины, помешавшие достижению поставленных целей, принять управленческие решения по реализации успешной депозитной политики или внести в нее коррективы, исходя из складывающейся ситуации.

На третьем этапе – оценка достаточности депозитных ресурсов, привлеченных коммерческим банком – оценивается фактический объем привлеченных депозитов и осуществляется контроль за выполнением плановых показателей по депозитным операциям.

Четвертый этап – расчет эффективности использования депозитных ресурсов. Критерием его достижения выступают стабилизация ликвидности на доступном для банка уровне, применение всей совокупности депозитных ресурсов и достижение высокого уровня рентабельности (прибыль на вложенные депозитные ресурсы) [56, с. 211].

Депозитная политика организует необходимые предпосылки эффективной работы персонала ресурсных подразделений банка, объединяет и организует усилия персонала, уменьшает возможность допуска ошибок и принятия неразумных решений.

Оценка использования депозитных ресурсов может производиться с применением ряда условий, которые характеризуют эффективность депозитной политики банка в целом.

1. Уровень оседания вкладного рубля. Чем больше уровень оседания вклада, тем лучше для банка. Уровень оседания средств, поступивших во вклады, определяется по формуле:

$$Y_{\text{оср}} = \frac{O_{\text{вк}} - O_{\text{вн}}}{P_{\text{в}}}, \text{ где} \quad (1.1)$$

$Y_{\text{оср}}$ – уровень оседания средств во вкладах в процентах;

$O_{\text{вк}}$ – остаток вклада на конец года;

$O_{\text{вн}}$ – остаток вклада на начало года;

$P_{\text{в}}$ – поступления во вклады.

Рост числового значения данного показателя указывает на превышение притока вкладов над их оттоком, а нулевое значение – об устойчивости вкладов.

2. Эффективность использования привлеченных ресурсов. Данный коэффициент предполагает доход, который приносит единица произведенных затрат. Коэффициент эффективности использования привлеченных ресурсов рассчитывается по формуле [45, с. 660]:

$$K_{\text{эф}} = \frac{Z_{\text{п}}}{M_{\text{п}}}, \text{ где} \quad (1.2)$$

$K_{\text{эф}}$ – коэффициент эффективности использования привлеченных ресурсов;

$Z_{\text{п}}$ – затраты на привлечение ресурсов;

$M_{\text{п}}$ – процентная маржа.

Конечный вывод об эффективности использования депозитных ресурсов политики можно сделать, проведя расчет данных показателей на несколько отчетных дат.

3. Средний срок хранения средств. Расчет среднего срока хранения денежных средств проводится по представленной ниже формуле:

$$C_{\text{д}} = \frac{O_{\text{ср}}}{O_{\text{в}} * D}, \text{ где} \quad (1.3)$$

$C_{\text{д}}$ – средний срок хранения в днях;

$O_{\text{ср}}$ – средний остаток вкладов;

$O_{\text{в}}$ – оборот по выдаче вкладов;

D – количество дней в периоде.

Данный показатель позволяет оценить вероятность использования имеющихся средств в качестве ресурса кредитования соответствующего срока.

4. Средняя стоимость привлекаемых ресурсов. Этот коэффициент дает возможность оценить средние затраты на привлечение ресурсов. Рассчитывается по формуле:

$$C_{\text{пр}} = \frac{Z_{\text{сов}}}{P_{\text{пр}}}, \text{ где} \quad (1.4)$$

$C_{\text{пр}}$ – коэффициент средней стоимости привлеченных ресурсов;

$Z_{\text{сов}}$ – совокупные затраты на привлечение ресурсов;

$P_{\text{пр}}$ – средний размер привлеченных ресурсов за период.

Наиболее дорогими по стоимости привлечения являются кредиты ЦБ РФ и межбанковские кредитные ресурсы (13-15% годовых).

5. Чистый СПРЭД. Показатель чистого СПРЭДа выступает одними из важнейших показателей оценки доходности коммерческого банка. Данный показатель рассчитывается по формуле [48, с. 110]:

$$Ч_c = \frac{P_d}{C_k} * 100\% - \frac{P_p}{C_d} * 100\%, \text{ где} \quad (1.5)$$

P_d – процент по ссудам, полученный банком при размещении средств;

P_p – процент, выплаченный владельцам средств на депозитных счетах;

C_k – сумма размещенных кредитов за период;

C_d – сумма привлеченных депозитов за период.

Согласно формуле, в расчет показателя входит депозитный процент, который играет важное значение в формировании депозитной политики.

6. Процентная маржа. Показатель процентной маржи представляет собой разницу между полученными и уплаченными процентами. Данный показатель оказывает непосредственное влияние на рентабельность коммерческого банка. Показатель чистой процентной маржи рассчитывается по ниже представленной формуле:

$$M_{\text{п}} = \frac{P_d - P_p}{C_a} * 100\%, \text{ где} \quad (1.6)$$

P_d – процент по ссудам, полученный банком при размещении средств;

P_p – процент, выплаченный владельцам средств на депозитных счетах;

C_a – средняя величина доходных активов.

Изменение данного показателя имеет большое значение для принятия верных управленческих решений.

Также для оценки качества ресурсной базы анализируется структура клиентских счетов по величине остатка. По каждому счету определяется среднемесячный остаток (как среднее арифметическое) и в соответствии с полученными данными производится разбивка клиентов по следующим условным группам: с ничтожно малыми остатками, с малыми остатками, со средними остатками, с достаточно большими остатками, с очень большими остатками.

Аналогичным методом определяется структура клиентов по силе колебаний. Для каждого счета вычисляется среднемесячная сила колебаний (как среднеквадратичное отклонение от среднего) и производится подразделение клиентов на группы в зависимости от колебаний остатков по счетам: с очень слабыми колебаниями остатков, со слабыми колебаниями, со средними колебаниями, с сильными колебаниями, с очень сильными для данного банка колебаниями остатка. Чем больше счетов с сильно колеблющимися остатками, тем выше риск банка.

Сумма остатков на счетах может определяться также с учетом качества. Для этого вводится функция качества счета, которая зависит от силы колебаний (чем сильнее колебания, тем ниже качество) и от величины остатка (чем больше остаток, тем выше качество). С помощью этой функции определяется качество каждого счета, затем среднее качество, а после этого – сумма остатков с учетом качества. Показатель эффективности клиентской базы определяется как отношение суммы остатков с учетом качества к сумме всех остатков средств по счетам клиентов [6, с. 146].

Рассмотренные выше критерии оценки эффективности депозитных операций являются общезначимыми, но каждый банк имеет право на самостоятельный выбор критериев, наиболее приемлемых для своего банка, которые зависят от сферы деятельности, размера, себестоимости операций и услуг коммерческого банка.

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, необходимо отметить, что клиентская политика коммерческого банка должна быть

направлена на продвижение банковских услуг и получения прибыли. Клиентская политика банка на рынке депозитных услуг должна быть направлена на то, что услуги кредитной организации одновременно должны быть привязаны к конкретному клиенту и быть универсальными. Так как депозитные операции являются источником формирования ресурсной базы коммерческого банка, должны занимать одно из приоритетных мест в клиентской политике любой кредитной организации. Бесконтрольное и неэффективное осуществление депозитных операций может привести к дефициту ресурсов и ограничению возможности оказываемых услуг в коммерческом банке.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИИ КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ БАНК ВТБ 24 (ПАО) НА РЫНКЕ ДЕПОЗИТНЫХ УСЛУГ

2.1. Организационно-экономическая характеристика

Банк ВТБ 24 (ПАО)

Банк ВТБ 24 (ПАО) – один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Он входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса.

Сеть банка формируют 1062 офиса в 72 регионах страны. Банк предлагает клиентам основные банковские продукты, принятые в международной финансовой практике.

В числе предоставляемых Банк ВТБ 24 (ПАО) услуг:

- выпуск банковских карт;
- ипотечное и потребительское кредитование;
- автокредитование;
- услуги дистанционного управления счетами;
- кредитные карты с льготным периодом;
- срочные вклады;
- аренда сейфовых ячеек;
- денежные переводы.

Часть услуг доступна клиентам банка в круглосуточном режиме, для чего используются современные телекоммуникационные технологии.

Акционерами Банк ВТБ 24 (ПАО) являются Банк ВТБ (публичное акционерное общество) – доля в уставном капитале 99,9329%, миноритарные акционеры – общая доля в уставном капитале – 0,0671%. Уставный капитал Банка ВТБ 24 (ПАО) составляет 113 382 854 347 рублей.

Коллектив банка придерживается ценностей и принципов международной финансовой группы ВТБ. Одна из главных задач группы – поддержание и совершенствование развитой финансовой системы России.

Деятельность Банк ВТБ 24 (ПАО) осуществляется в соответствии с генеральной лицензией Банка России № 1623 от 29.10.2014г.

Надзор за деятельностью Банк ВТБ 24 (ПАО) в соответствии с Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» осуществляет Департамент надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России.

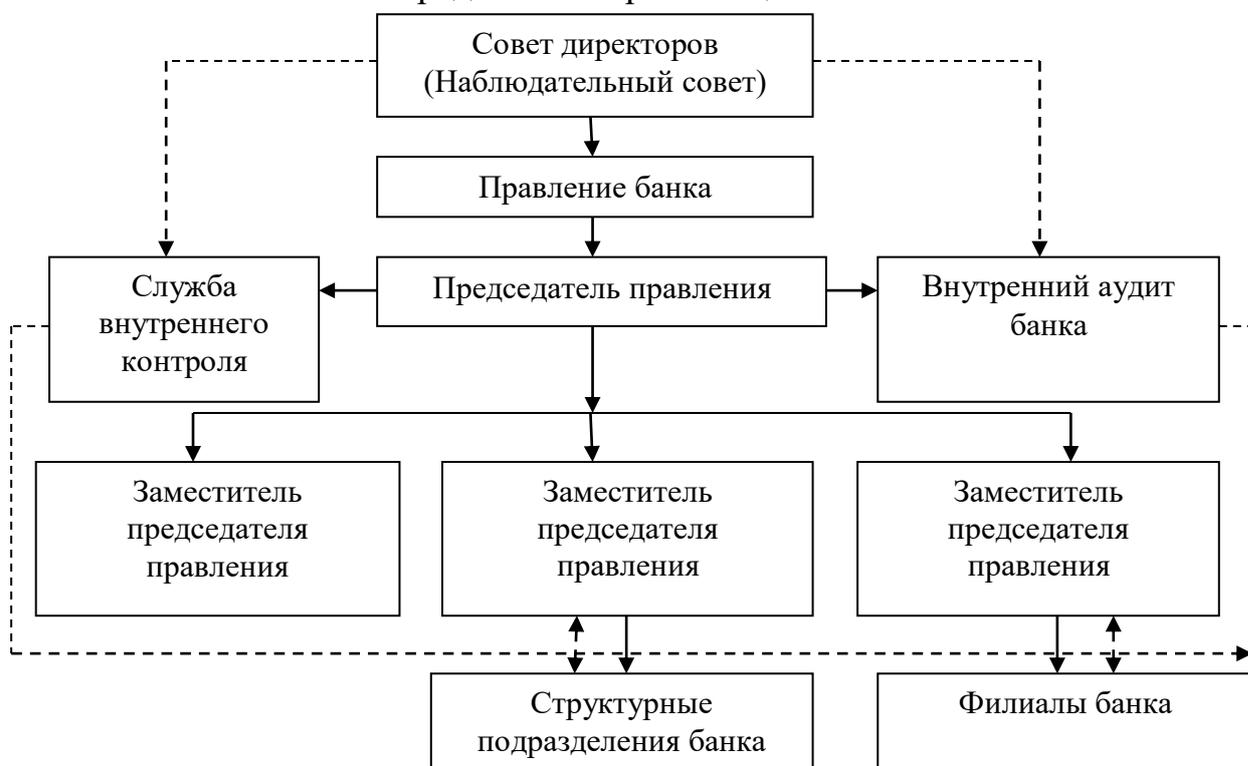


Рис. 2.1. Организационная структура Банк ВТБ 24 (ПАО)

Руководство текущей деятельностью Банк ВТБ 24 (ПАО) осуществляется единоличным исполнительным органом банка – президентом-председателем правления и коллегиальным исполнительным органом банка – правлением. Исполнительные органы подотчетны Общему собранию акционеров и Наблюдательному совету банка.

Правление – коллегиальный исполнительный орган Банк ВТБ 24 (ПАО), состав которого определяет наблюдательный совет. В настоящее время в правление, помимо его председателя, входят 9 человек.

К компетенции правления, согласно уставу, относятся общие вопросы организации работы банка, принятие ключевых решений, вынесение материалов на рассмотрение наблюдательного совета, анализ отчетности и другая руководящая деятельность.

Наблюдательный совет осуществляет общее руководство деятельностью Банк ВТБ 24 (ПАО) за исключением решения вопросов, отнесенных уставом банка к компетенции общего собрания акционеров.

В настоящее время в наблюдательный совет Банк ВТБ 24 (ПАО) входят 7 человек. Состав Наблюдательного совета Банк ВТБ 24 (ПАО) был избран на Годовом Общем собрании акционеров Банка ВТБ 24 (публичное акционерное общество) 23.06.2016 года (Протокол № 01/16). Члены наблюдательного совета Банк ВТБ 24 (ПАО) участия в уставном капитале ВТБ 24 (ПАО) не принимают, обыкновенными именными акциями Банк ВТБ 24 (ПАО) не владеют. К компетенции наблюдательного совета относятся вопросы определения приоритетных направлений деятельности банка, избрание президента – председателя правления банка и членов правления и досрочное прекращение их полномочий, создание и закрытие филиалов и представительств банка, утверждение бизнес-плана на очередной финансовый год, созыв общего собрания акционеров и иные вопросы, предусмотренные уставом банка.

Председатель наблюдательного совета избирается членами наблюдательного совета Банк ВТБ 24 (ПАО).

Заседания наблюдательного совета Банк ВТБ 24 (ПАО) созываются председателем наблюдательного совета по его собственной инициативе, по требованию члена наблюдательного совета, ревизионной комиссии или аудитора банка, правления или президента – председателя правления.

Для экономической характеристики деятельности Банк ВТБ 24 (ПАО) проанализируем показатели баланса банка (таблица 2.1).

Таблица 2.1

Динамика активов баланса Банк ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016гг., тыс. руб.

№ п/п	Показатели баланса	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Денежные средства	138341245	85668480	90777112	-38,07	5,96
2.	Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	92758502	54153088	80907815	-41,62	49,41
2.1	Обязательные резервы	19837894	16535217	24120180	-16,65	45,87
3.	Средства в кредитных организациях	18101912	12169082	10021963	-32,77	-17,64
4.	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	1396106	96471	60523	-93,09	-37,26
5.	Чистая ссудная задолженность	2162160038	2306355628	2482069632	6,67	7,62
6.	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	136827802	103586295	109171256	-24,29	5,39
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5966734	5632732	7061294	-5,60	25,36
7.	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	96420683	126275054	110944512	30,96	-12,14
8.	Требования по текущему налогу на прибыль	2233314	263603	280221	-88,20	6,30
9.	Отложенный налоговый актив	0	5009894	0	-	-100,00
10.	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	27071711	35414948	40069876	30,82	13,14
11.	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	-	5895024	5468252	-	-7,24
12.	Прочие активы	61364077	91059220	49688581	48,39	-45,43
13.	Всего активов	2736675390	2820051763	2979459743	3,05	5,65

По полученным в таблице 2.1 данным можно сделать выводы, что денежные средства банка в 2016 году возросли на 5,96%, это связано с

увеличением наличных денежных средств банка, как в национальной, так и в иностранной валюте.

Денежные средства на счетах в Банке России также увеличились по итогам исследования на 49,41% и составили 80,91 млрд. руб. Это главным образом обусловлено ростом обязательных резервов банка в 2016 году на 45,87% по сравнению с 2015 годом.

Отрицательная динамика наблюдается при анализе средств в кредитных организациях, в 2015 году значение показателя снизилось на 32,77% по сравнению с 2014 годом, а в 2016 году на 17,64% по сравнению с 2015 годом. Это произошло в результате уменьшения денежных средств на корреспондентских счетах в кредитных организациях иных стран, в том числе средств в драгоценных металлах.

Финансовые активы Банк ВТБ 24 (ПАО) в 2016 году снизились на 37,26% в связи с отсутствием за данный период долговых ценных бумаг, в том числе облигаций российских компаний.

Чистая ссудная задолженность по окончании 2016 года возросла на 7,62%. Увеличение показателя является итогом эффективно проведенной кредитной политики банка по кредитованию клиентов, в большей степени физических лиц, так как Банк ВТБ 24 (ПАО) специализируется на потребительском кредитовании.

Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы в 2016 году увеличились на 5,39%, это обусловлено ростом величины финансовых активов и долговых ценных бумаг.

Рост инвестиций в дочерние и зависимые организации в 2016 году составил 25,36% по сравнению с 2015 годом, это связано с увеличением инвестиций в дочернюю организацию ПАО «Почта Банк».

Снижение показателя чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения в 2016 году на 12,14% произошло в результате уменьшения еврооблигаций компаний и облигаций российских банков.

Требования по текущему налогу на прибыль по итогу 2016 года увеличились на 6,30%. Отложенный налоговый актив в 2016 году отсутствовал.

Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы в 2016 году возросли на 13,14% по сравнению с 2015 годом, это связано с поступлением новых активов данной статьи баланса.

Снижение прочих активов за период исследования на 45,43% обусловлен уменьшением как финансовых, так и нефинансовых активов банка.

По итогам анализа активов Банк ВТБ 24 (ПАО) можно сделать вывод, что общая величина активов банка в 2016 году увеличилась на 5,65% по сравнению с 2015 годом. Это произошло в результате роста значений таких статей баланса как: денежные средства и их эквиваленты, чистая судна задолженность, чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, инвестиции в дочерние и зависимые организации, основные средства, нематериальные активы и материальные запасы.

Вторая часть баланса Банк ВТБ 24 (ПАО) представлена пассивами, анализ показателей пассива баланса кредитной организации рассмотрен в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Динамика пассива баланса Банк ВТБ 24 (ПАО)
за 2014-2016гг., тыс. руб.

№ п/п	Показатели баланса	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
14.	Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	223779418	0	427902	-100,00	-
15.	Средства кредитных организаций	278675940	132584369	104806316	-52,42	-20,95
16.	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	1996398067	2440810607	2579148097	22,26	5,67
16.1	Вклады физических лиц и индивидуальных предпринимателей	1524505464	2028435813	2129537226	33,06	4,98

Продолжение таблицы 2.2

№ п/п	Показатели баланса	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
17.	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	55270	77203	9175	39,68	-88,12
18.	Выпущенные долговые обязательства	32039942	36566657	22030314	14,13	-39,75
19.	Обязательство по текущему налогу на прибыль	0	0	4100164	-	-
20.	Отложенное налоговое обязательство	2502242	8122659	1129724	в 3 раза	-86,09
21.	Прочие обязательства	24460559	21543427	23689027	-11,93	9,96
22.	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами оффшорных зон	2175866	1246613	5496460	-42,71	в 4 раза
23.	Всего обязательств	2560087304	2640951535	2740837179	3,16	3,78
24.	Средства акционеров (участников)	91564891	103973260	113382854	13,55	9,05
25.	Эмиссионный доход	40352971	55391665	68132538	37,27	23,00
26.	Резервный фонд	4206578	4608954	4608954	9,57	0,00
27.	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-8468899	-4829820	-2514746	-42,97	-47,93
28.	Переоценка основных средств	150488	4362101	4343486	в 29 раз	-0,43
29.	Нераспределенная прибыль (непогашенные убытки) прошлых лет	20700251	22293134	8771750	7,69	-60,65
30.	Нераспределенная прибыль (убыток) за отчетный период	28081806	-6699066	41897728	-123,86	-725,43
31.	Всего источников собственных средств	176588086	179100228	238622564	1,42	33,23
32.	Всего пассивов	2736675390	2820051763	2979459743	3,05	5,65

Из таблицы 2.2 следует, что кредиты, депозиты и прочие средства Центрального Банка РФ в 2016 году составили 427,9 млн. руб. В 2015 году банк не привлекал данные средства.

Средства кредитных организаций в 2016 году уменьшились на 20,95% по сравнению с 2015 годом, это связано со снижением денежных средств на корреспондентских счетах кредитных организаций – резидентов, а также уменьшением межбанковских кредитов и депозитов.

Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями по итогам исследования увеличились на 5,67%, в результате роста вкладов как физических, так и юридических лиц. Основную часть депозитов банка составляют вклады физических лиц и индивидуальных предпринимателей, которые в 2016 году возросли на 4,98% и составили 2129,5 млрд. руб.

Выпущенные долговые обязательства в 2016 году снизились на 39,75% по сравнению с 2015 годом, это обусловлено снижением выпуска облигаций и векселей банка.

Рост прочих обязательств Банк ВТБ 24 (ПАО) по окончании 2016 года на 9,96% связан с увеличением средств на счетах и доходов будущих периодов.

Общая сумма обязательств банка в 2016 году возросла на 3,78% по сравнению с прошлым годом, в результате увеличения средств клиентов, не являющихся кредитными организациями, что свидетельствует об эффективности проводимой депозитной политики коммерческого банка.

Уставный капитал банка в 2016 году был сформирован в объеме 113,4 млрд. руб. и состоит из 113382854 тыс. обыкновенных акций номинальной стоимостью 1 рубль каждая. В период с 01.01.2016 года по 01.01.2017 года банком в результате дополнительной эмиссии были размещены 9409549 тыс. обыкновенных акций номинальной стоимостью 1 рубль каждая. Таким образом, уставный капитал банка увеличился на 9,05% по сравнению с 2015 годом.

В результате дополнительной эмиссии акций эмиссионный доход Банк ВТБ 24 (ПАО) в 2016 году возрос на 23%. Все акции банка являются обыкновенными именными акциями.

Нераспределенная прибыль банка в 2016 году увеличилась и составила 41,9 млрд. руб., это говорит об эффективной деятельности кредитной организации, о результативности поведенных депозитной и кредитной политик банка.

Общая сумма источников собственных средств Банк ВТБ 24 (ПАО) в 2016 году возросла на 33,23% в результате увеличения уставного капитала, эмиссионного дохода и нераспределенной прибыли банка.

По итогам оценки пассивов Банк ВТБ 24 (ПАО) можно сделать выводы об увеличении величины пассивов в связи с ростом обязательств и источников собственных средств банка.

Таки образом, по окончанию исследования организационно-экономической характеристики Банк ВТБ 24 (ПАО) необходимо отметить, что банк является одной из самых крупных кредитных организаций страны и входит в состав Группы ВТБ. Банк осуществляет обслуживание физических и юридических лиц, а также операции на фондовом и денежном рынках. Основное направление деятельности банка сосредоточено на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и малого бизнеса. Проведя анализ статей баланса банка можно утверждать об эффективности его деятельности, росте активов и пассивов банка, в результате грамотно проведенных кредитной и депозитной политик.

2.2. Анализ организации клиентской политики Банк ВТБ 24 (ПАО)

БАНк ВТБ 24 (ПАО) успешно работает на рынке банковских депозитных услуг и сбережение средств физических лиц является одним из приоритетных направлений деятельности банка. Имея богатый опыт в обслуживании клиентов и стремясь удовлетворить потребности населения,

банк предлагает различные депозитные услуги юридическим, так и физическим лицам:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) и срочные депозиты;
- размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц по депозитам;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов

В 2016 году на российском рынке преобладала тенденция к снижению доходности вкладов. Банк неоднократно пересматривал процентные ставки по вкладам в соответствии с рыночной конъюнктурой и был ориентирован на прирост рублевого портфеля.

В 2016 году Банк ВТБ 24 (ПАО) обновил продуктивное предложение по Накопительным счетам. С апреля действует новая схема начисления процентов, при которой клиенту выгодно хранить средства дольше на счете.

В 2016 году банк выступал в качестве банка-агента в рамках выплаты страхового возмещения вкладчикам банков, в том числе: ПАО «Татфондбанк», АО «Военно-Промышленный Банк», АО КБ «РосинтерБанк», АКБ «Русский Трастовый Банк», АКБ «ГАЗСТРОЙБАНК», АКБ «Стратегия» (ПАО), ФИА Банк (АО), Дил-банк (ООО), Ренессанс (ООО КБ). Балтика (ПАО АКБ), Банк Город (АО), АКБ Бенифит-банк (ЗАО), АКБ «Гринфилдбанк» (АО), «Леноблбанк» (ООО), КБ «ИТБ» (АО), КБ «Адмиралтейский» (ООО), КБ «Судостроительный банк» (ООО). Объем выплаченных денежных средств составил порядка 111 млрд. рублей.

В 2016 году Банк активно развивал предложение клиентам – физическим лицам дебетовых карт в составе пакетов услуг. Для развития предложения по дебетовым картам были реализованы следующие мероприятия:

– в конце отчетного года Банк запустил Apple и Samsung Pay для карт Mastercard;

– запуск технологии «Безбумажный ПИН» (в настоящее время клиенты Банка могут получить ПИН-код от карты самостоятельно по телефону. Предложение направлено на повышение уровня безопасности использования карты, а также предоставление удобного сервиса клиенту - время и место получения ПИН-кода от карты клиент определяет сам);

– в целях развития конкурентного предложения, а также для привлечения на обслуживание в Банк новых клиентов с рынка, в период с 15 ноября по 31 декабря 2016 года был запущен пилотный проект по дистанционному заказу дебетовых карт в рамках пакетов услуг:

– запуск карты «Мир». С 24 октября 2016 года всем клиентам Банка стала доступна для выпуска дебетовая карта «Мир» Карта «Мир» оформляется бесплатно в любом из пакетов услуг. Клиентам доступны карты «Мир» в категориях аналогичных действующей линейке (Классическая, Золотая. Платиновая, Привилегия);

– были проведены оптимизационные мероприятия по ценовым параметрам условий дебетовых пакетов услуг, в частности:

– снижена стоимость выпуска бонусной дебетовой карты, что в результате привело к росту продаж бонусных карт, росту активации карт, росту POS-оборота в среднем на 27%; общий доход от клиентов с бонусными картами увеличился в 4 раза за счет роста их количества.

– введен новый критерий бесплатности пакетов «Остатки на счетах до востребования (накопительные счета, мастер-счета)». Данное условие стимулирует клиентов изменить структуру сбережений в пользу Накопительного счета и мастер-счетов.

По итогам 2016 года кредитные карты Банк ВТБ 24 (ПАО) признаны лучшими на рынке по версии Frank Research Group и «Банки.ру».

Банк ВТБ 24 (ПАО) расширяет сеть банкоматов, на конец 2016 года сеть банкоматов Банка составила более 12,5 тыс. устройств (на 01.01.2016 года более 11 тыс.).

Количество устройств, посредством которых можно осуществлять операции как выдачи, так и приема наличных денежных средств и платежи за товары (работы, услуги), в том числе без использования платежных карт, на 01.01.2017 года составило более 4,6 тысячи. Таким образом, доля устройств с функцией приема наличных денежных средств в общей сети устройств составляет 37%.

Устройства самообслуживания позволяют сократить время клиента на банковское обслуживание, анализ количества проведенных операций через данные устройства представлен на рис. 2.2.

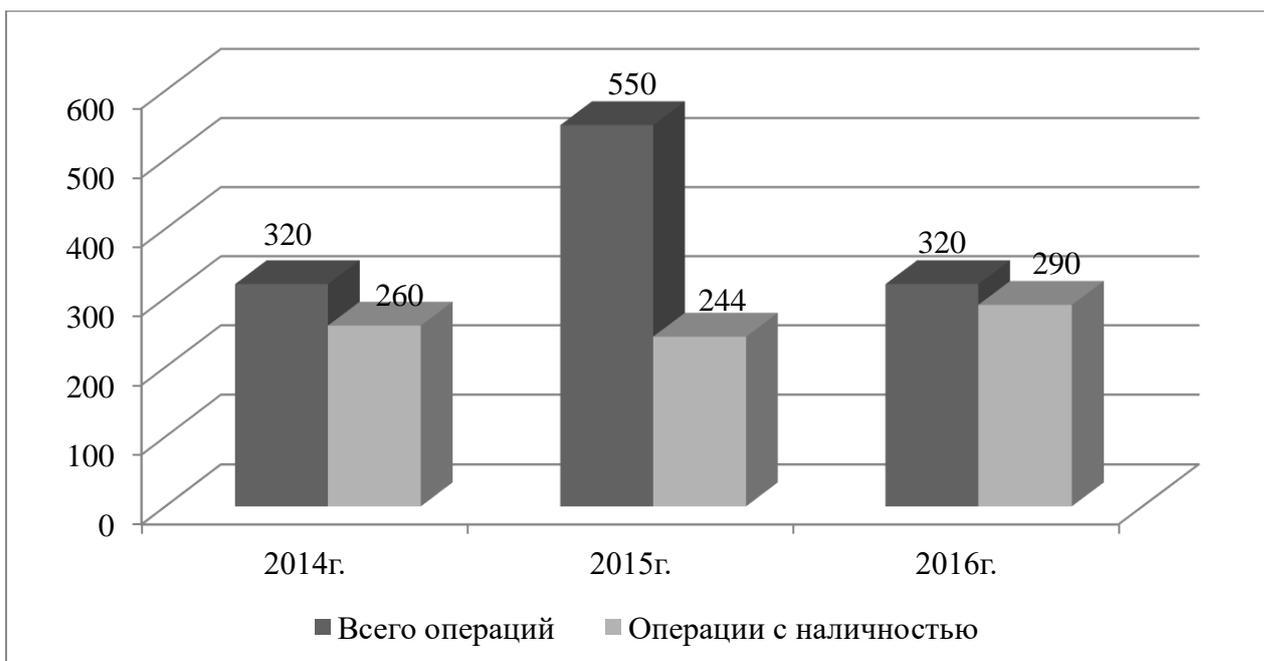


Рис. 2.2. Динамика проведенных Банк ВТБ 24 (ПАО) операций с использованием устройств самообслуживания клиентов за 2014-2016гг., млн.

Из рис. 2.2. видно, что за 2016 год в сети устройств самообслуживания Банка было совершено более 320 млн. операций, что на 230 млн. меньше чем в 2015 году. Операции с наличностью в 2016 году возросли на 46 млн. и

составили 290 млн., сюда входят операции по выдаче и внесению наличных средств.

Такая форма расчетов, как аккредитив, занимает стабильное место при проведении операций по счетам клиентов (рис. 2.3).



Рис. 2.3. Остатки денежных средств по аккредитивам в Банк ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016гг., млн. руб.

По данным рис. 2.3 видно, что остатки денежных средств по аккредитивам за 2016 год выросли в 2,3 раза и на 01.01.2017 года составили 17 211 млн. рублей (на предыдущую отчетную дату - 7 566 млн. рублей). Особой популярностью аккредитив пользуется при расчетах по покупке недвижимости как с применением ипотечного кредитования, так и без него. Все чаще клиенты обращаются в Банк ВТБ 24 (ПАО) при заключении сделок по торговым операциям.

По итогам 2016 года Банк ВТБ 24 (ПАО) прочно удерживает лидерские позиции среди брокерских компаний и банков, оказывающих брокерские услуги. Банк занимает первое место по числу зарегистрированных клиентов на Московской Бирже и четвертое место по числу активных клиентов на Московской Бирже. На конец 2016 года на Московской Бирже было

зарегистрировано 249 474 брокерских счета клиентов банка, в том числе 10810 индивидуальных инвестиционных счетов (ИИС). Проанализируем динамику брокерского обслуживания клиентов Банком ВТБ 24 (ПАО) (таблица 2.3).

Таблица 2.3

Динамика брокерского обслуживания клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО)
за 2014-2016гг.

№ п/п	Наименование показателя	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Клиентские биржевые операции, млрд. руб.	916	1015	2121	10,81	в 2 раза
2.	Клиентские операции на внебиржевом рынке с иностранными ценными бумагами, млн. долларов	360	314	725	-12,78	в 2,3 раза
3.	Клиентские операции на рынке фьючерсов и опционов Московской биржи, трлн. руб.	2,9	3,8	4,3	31,03	13,16
4.	Клиентские операции на международном валютном рынке, млрд. долларов	138	142	153	2,90	7,75

Из таблицы 2.3 следует, что объемы клиентского инвестиционного бизнеса Банка ВТБ 24 (ПАО) в 2016 выросли в два раза в сравнении с 2015 годом практически по всем показателям.

Объем клиентских биржевых операций Банка на рынке акций и на валютном рынке составил 2121 млрд. рублей (в сравнении с 2015 годом рост в 2 раза), в результате чего Банк занимает шестое место в рейтинге Московской биржи «Ведущие операторы рынка – акции: режим основных торгов Т+ и десятое в рейтинге Московской биржи на валютном рынке «Участники торгов по объему клиентских операций».

Объем клиентских операций банка на внебиржевом рынке с иностранными ценными бумагами составил 725 млн. долларов США (в сравнении с 2015 годом рост в 2,3 раза).

Объем клиентских операций банка на рынке фьючерсов и опционов Московской Биржи составил более 4,3 трлн. рублей (в сравнении с 2015 годом рост на 15%).

Объем клиентских операций банка на международном валютном рынке в 2016 году составил более 153 млрд. долларов США, включая сделки типа SWAP, что на 7,75% больше чем в 2015 году.

Также в 2016 году Банк ВТБ 24 (ПАО) учредил дочернюю компанию ООО «ВТБ 24 Форекс», получившую лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности форекс-дилера.

В 2016 году Банк ВТБ 24 (ПАО) продолжил активное привлечение клиентов на премиальную модель обслуживания Привилегия. В течение года оформлено более 200 тысяч пакетов Привилегия, при этом более 60% клиентов обслуживаются бесплатно, как держатели соответствующих объемов бизнеса в банке.

В конце 2016 года введено специальное предложение для зарплатных клиентов клиентам с определенным уровнем дохода в качестве зарплатной карты может быть оформлена карта категории Black Edition/Signature. Клиенты с такой зарплатной картой получают полноценный пакет Привилегия, включающий в себя обслуживание у персонального менеджера, преференции по продуктам банка и широкий набор сервисов.

Наличие у Банка ВТБ 24 (ПАО) операций на рынке банковских карт положительно сказывается на конкурентоспособности банка и в настоящее время кредитной организацией ведется активная работа в направлении внедрения банковских продуктов с использованием современных технологий карточного бизнеса и привлечением клиентской базы в сфере расширения услуг по депозитам.

Таким образом, Банк ВТБ 24 (ПАО) предлагает широкий спектр клиентских услуг физическим и юридическим лицам. Несмотря на насыщенность рынка банковских услуг, банк успешно конкурирует с

филиалами других крупных банков, а также с другими региональными банками. Коммерческий банк предлагает своим клиентам оптимальные тарифы за предоставление депозитных услуг, дает бесплатные консультации клиентам по финансовым вопросам и технологии операций. Чтоб оценить эффективность проводимой банком клиентской политики необходимо проанализировать качество предлагаемых депозитных услуг.

2.3. Оценка предоставляемых депозитных услуг

Банк ВТБ 24 (ПАО)

Депозитная политика устанавливает основные принципы и определяет наиболее существенные правила, регулирующие деятельность банка по привлечению ресурсов на финансовом и денежном рынках от юридических и физических лиц, а также правила при организации и управлении депозитным процессом в соответствии с общей стратегией развития банка.

Основной целью депозитной политики банка является привлечение оптимального объема денежных ресурсов (по срокам и валютам), необходимого и достаточного для работы на финансовых рынках, при условии обеспечения минимального уровня издержек с учетом нормативных требований Банка России.

Депозитная политика банка – система мероприятий банка в области привлечения ресурсов на платной основе, направленных на обеспечение рентабельности, ликвидности, необходимого масштаба деятельности и развития операций банка.

Рассматривая депозитную политику банка как один из элементов банковской политики в целом, необходимо исходить из того, что основной целью депозитной политики является привлечение как можно большего объема денежных ресурсов по наименьшей цене.

Оценка депозитного портфеля по субъектному составу отражает четкую специфику депозитной политики банка и стратегии продаж

деPOSITНЫХ услуг в коммерческом банке. В структуре привлеченных средств за последние три года наблюдается изменение соотношения долей вкладов юридических и физических лиц.

Анализ средств клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016гг. представлен в таблице 2.4 и рис. 2.4.

Таблица 2.4

Динамика депозитных средств клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО)
за 2014-2016гг., тыс. руб.

№ п/п	Наименование показателя	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Средства юридических лиц	417892603	412374794	449610871	-1,32	9,03
2.	Средства физических лиц	1524505464	2028435813	2129537226	33,06	4,98
3.	Средства клиентов банка	1996398067	2440810607	2579148097	22,26	5,67

По полученным в таблице 2.4 данным можно сделать вывод, что общая величина привлеченных средств клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО) в 2016 году увеличилась на 5,67% по сравнению с 2015 годом. Что связано с ростом средств как физических, так и юридических лиц. В 2016 году Банк ВТБ 24 (ПАО) завершил оптимизацию продуктового предложения. В феврале 2016 была внедрена линейка вкладов в ВТБ 24 Онлайн (Интернет-Банк, мобильный Банк) как для розничных, так и для привилегированных клиентов. Затем, в течение года, поэтапно выводились вклады старой продуктовой линейки, в результате чего продуктовый ряд стал удобнее и понятнее.

Средства юридических лиц в 2016 году увеличились на 9,03% по сравнению с 2015 годом. Такой рост обусловлен введением новых и оптимизацией старых программ по вкладам корпоративных клиентов.

Средства физических лиц по итогам исследования, также увеличились и составили 2129,5 млрд. руб., что на 4,98% больше чем в 2015 году. Это связано с разработкой новых программ по вкладам. Так в 2016 году банк стал

активно предлагать клиентам продукт Накопительный счет, позволяющий одновременно и выгодно копить, и свободно распоряжаться своими средствами. В конце 2015 года этот продукт стал выгоднее, чем вклад с приходно-расходными операциями.

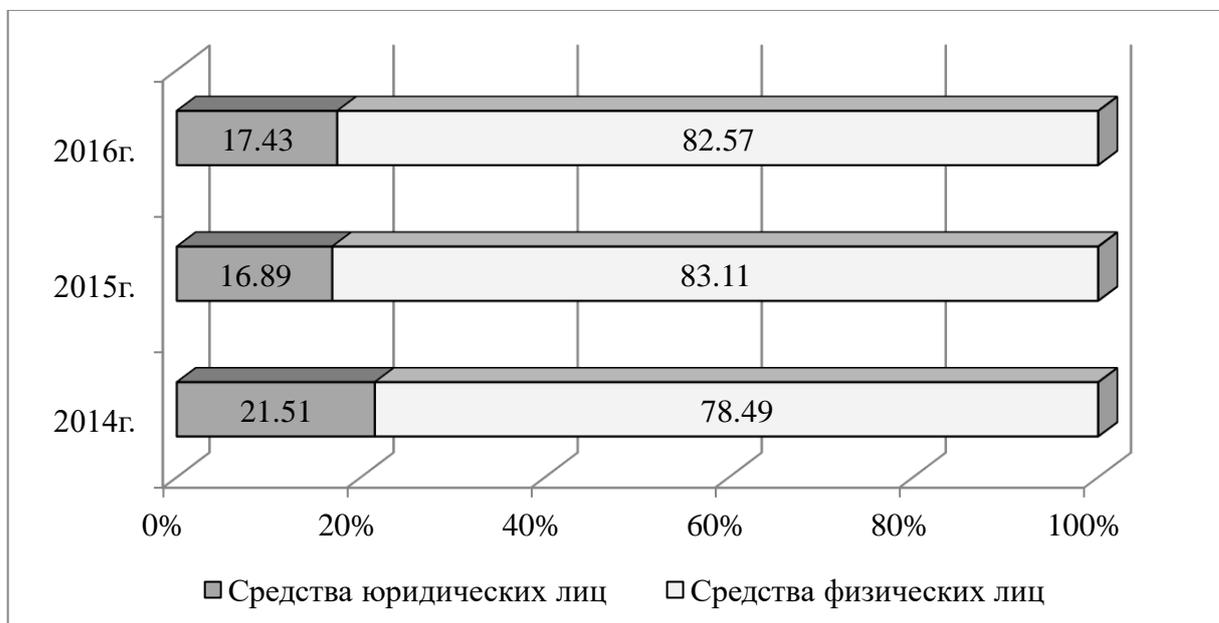


Рис. 2.4. Структура депозитного портфеля Банк ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016гг., %

Из рис. 2.4 видно, что за исследуемый период банк активизировал работу по привлечению вкладов юридических лиц. По-прежнему лидирующее место в структуре привлеченных средств занимают вклады физических лиц, не смотря, что сама структура по удельным весам изменилась. Так удельный вес депозитов физических лиц с 2016 году составил 82,57% от общего объема депозитного портфеля, что на 0,54% меньше чем в 2015 году. Доля вкладов юридических лиц в 2016 году равна 17,43%, что соответственно больше предыдущего года.

Банк ВТБ 24 (ПАО) имеет право размещать депозиты в рублях, иностранной валюте и драгоценных металлах. Проанализирует виды вкладов клиентов в разрезе валют и драгоценных металлов (таблица 2.4 и рис. 2.5).

Из таблицы 2.5 видно, что структура депозитного портфеля в разрезе валют и динамика доли депозитов в иностранной валюте отражает общую

тенденцию, сложившуюся в целом по кредитным организациям Российской Федерации и объясняется неустойчивостью курсов основных валют и отрицательной доходностью для вкладчика в отдельные периоды времени.

Таблица 2.5

Анализ депозитного портфеля Банк ВТБ 24 (ПАО)
в разрезе валют и драгоценных металлов за 2014-2016гг., тыс. руб.

№ п/п	Наименование показателя	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Вклады в рублях	1289059012	1451409594	1656767882	12,59	14,15
2.	Вклады в иностранной валюте	699387017	981364018	915222107	40,32	-6,74
3.	Вклады в драгоценных металлах	7952038	8036995	7158108	1,07	-10,94
4.	Всего вкладов	1996398067	2440810607	2579148097	22,26	5,67

Вклады в рублях с каждым годом увеличиваются, в 2015 году рост составил 12,59%, а в 2016 году 14,15%. Несмотря на рост инфляции клиенты банка все же доверяют национальной валюте. Доля рублевых вкладов в структуре депозитного портфеля банка наибольшая, в 2016 году она составляет 64,24%.

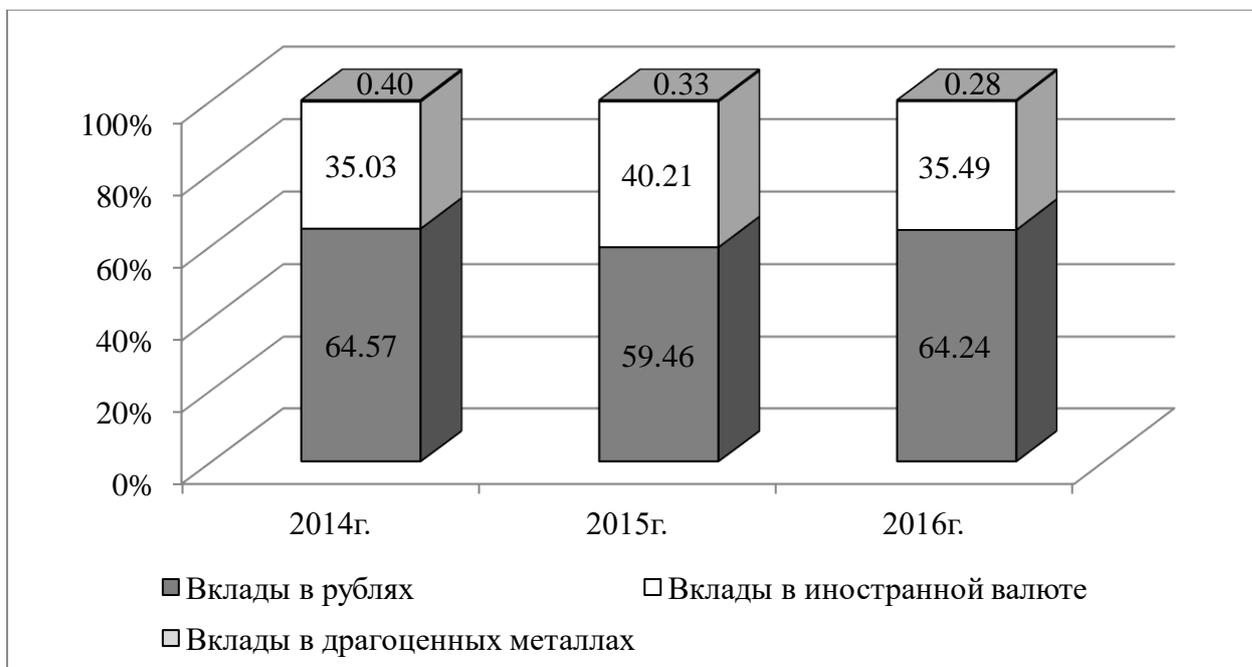


Рис. 2.5. Структура депозитного портфеля Банк ВТБ 24 (ПАО)
в разрезе валют и драгоценных металлов за 2014-2016гг., %

Вклады в иностранной валюте в 2016 году снизились на 6,74% по сравнению с 2015 годом. Это связано с тем, что на фоне роста цен на нефть и укрепления курса рубля клиенты банка стали отдавать большее предпочтение вкладам в национальной валюте, а не в иностранной. Удельный вес данного показателя в 2016 году составил 35,49% от общего объема депозитного портфеля.

В 2016 году наблюдается спад вкладов в драгоценных металлах на 10,94%. Доля данных вкладов в депозитном портфеле банка составила 0,28%. Банк предоставляет возможность открытия безналичных металлических счетов в четырех видах металлов: золото, серебро, платина, палладий.

Депозитный портфель Банк ВТБ 24 (ПАО) можно разделить по основным видам депозитов на текущие и депозитные счета (таблица 2.6, рис. 2.6).

Таблица 2.6

Депозитный портфель по основным видам депозитов

Банк ВТБ 24 (ПАО) за 2014-2016 гг., тыс. руб.

№ п/п	Наименование показателя	2014г.	2015г.	2016г.	Темп прироста, %	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Средства на текущих счетах	410272450	491477127	671243175	19,79	36,58
2.	Средства на депозитных счетах	1586125617	1949333480	1907904922	22,90	-2,13
3.	Всего вкладов	1996398067	2440810607	2579148097	22,26	5,67

По полученным в таблице 2.6 и рис. 2.6 данным можно сделать вывод, что на протяжении всего рассматриваемого периода в структуре депозитного портфеля по видам депозитов серьезных изменений не наблюдается. Так в 2014г. доля средств на депозитных счетах составляет 79,45% (или 1586,1 млрд. руб.), то в 2015г. и 2016г. – соответственно 79,86% и 73,97% (в абсолютном выражении 1949,3 и 1907,9 млрд. руб.). Преобладание средств на депозитных счетах рассматривается очень положительно с позиции стабильности депозитных ресурсов и возможности их использования в

активных операциях. Данный вид вклада удобен как клиенту, так и банку, поскольку клиент получает больший процент, чем при вкладах на текущие счета, для банка данный вид депозита менее рискованный.

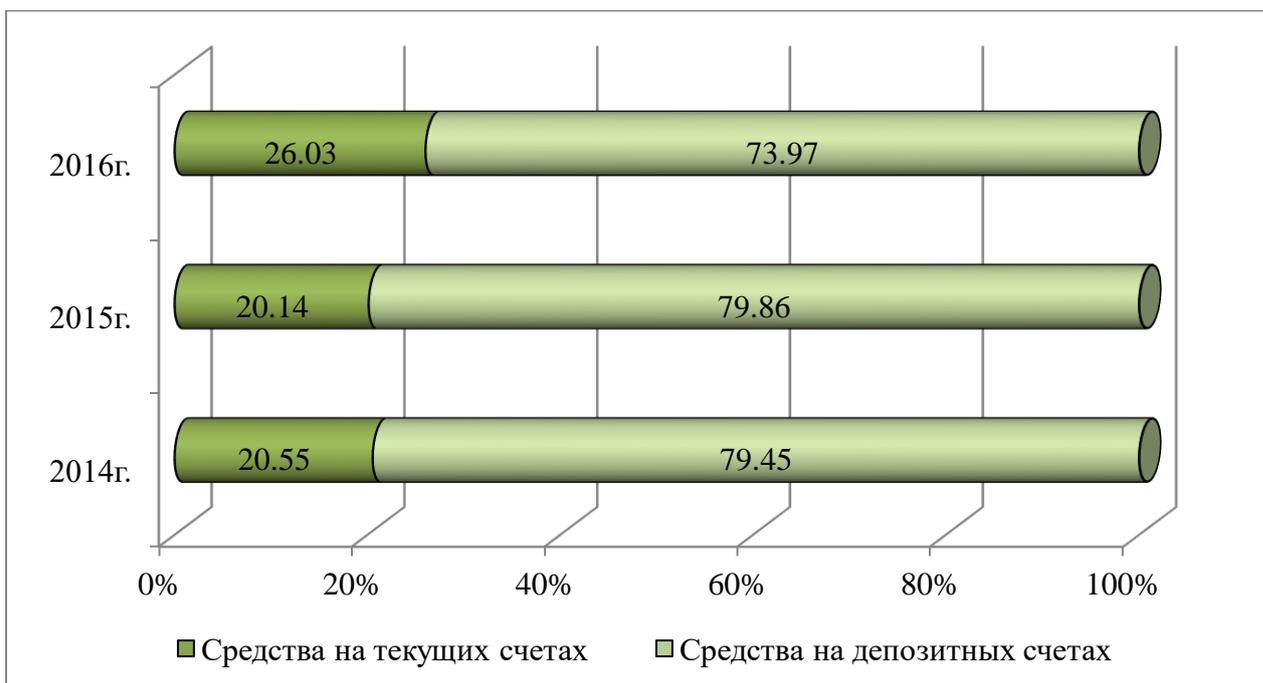


Рис. 2.6. Структура депозитного портфеля Банк ВТБ 24 (ПАО) по основным видам депозитов за 2014-2016гг., %

За анализируемый период удельный вес депозитов на текущих счетах в общем объеме депозитного портфеля увеличивается в 2016г – 26,03% и в абсолютном выражении составляют 671,2 млрд. руб. Следует отметить, несмотря на увеличение доли средств на текущих счетах, темпы роста показателя низкие, что позволяет говорить о росте стабильных ресурсов и увеличении долгосрочного (среднесрочного) ресурсного потенциала банка.

Средства на счетах клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО) также можно проанализировать в разрезе видов экономической деятельности клиентов (таблица 2.7).

Из расчетов таблицы 2.7 видно, что наибольший удельный вес в структуре депозитных операций Банк ВТБ 24 (ПАО) в разрезе видов экономической деятельности занимают физические лица в 2016 году – 83,76%.

Таблица 2.7

Динамика структуры депозитного портфеля Банк ВТБ 24 (ПАО)

в разрезе видов экономической деятельности клиентов

за 2014-2016гг., %

№ п/п	Наименование показателя	2014г.	2015г.	2016г.	Абсолютное отклонение, (+,-)	
					2015г./2014г.	2016г./2015г.
1.	Добыча полезных ископаемых	0,007	0,003	0,005	-0,005	0,003
2.	Обрабатывающее производство	0,930	1,020	1,286	0,090	0,265
3.	Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	0,059	0,051	0,110	-0,008	0,059
4.	Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	0,121	0,129	0,152	0,008	0,023
5.	Строительство	1,720	1,860	2,046	0,140	0,186
6.	Транспорт и связь	0,454	0,407	0,561	-0,046	0,154
7.	Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	3,092	3,461	3,891	0,369	0,430
8.	Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг	10,087	2,780	0,982	-7,307	-1,798
9.	Прочие виды деятельности	7,107	7,161	7,160	0,054	-0,001
10.	Физические лица	76,363	83,105	83,763	6,742	0,658

Из средств юридических лиц наибольшую долю в 2016 году составляют вклады клиентов осуществляющих оптовую и розничную торговлю; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования (3,89%); строительство (2,05%); обрабатывающее производство (1,29%) и прочие виды деятельности (7,16%).

Подводя итог оценки депозитных операций Банк ВТБ 24 (ПАО) необходимо отметить, основная часть вкладов банка производится физическими лицами, это связано со спецификой деятельности банка. Банк осуществляет вклады в рублях, иностранной валюте и драгоценных металлах. В результате стабилизации курса рубля и росту цен на нефть клиенты отдадут предпочтение вкладом в национальной валюте. Гибкие условия, возможность свободно оперировать счетом выделяют вклады

данного банка среди других банков, а широкая сеть филиалов и отделений делает банк ближе к клиенту, а его услуги – доступней. Таким образом, быстрое развитие, постоянное совершенствование превращают Банк ВТБ 24 (ПАО) в универсальный институт, реализующий все основные виды депозитных операций.

2.4. Направления совершенствования клиентской политики

Банк ВТБ 24 (ПАО) на рынке депозитных услуг

Для того чтобы банк смог обеспечить эффективную работу, ему необходимо, во-первых, постоянно изучать и прогнозировать состояние рынка банковских услуг, а, во-вторых, планировать банковскую деятельность и оперативно управлять финансовыми ресурсами банка.

Банки предоставляет своим клиентам большое разнообразие услуг, посредством взаимоотношений с другими банками, различными финансово-кредитными учреждениями и прочими субъектами хозяйственной деятельности. Но главная из функций банков является проведение кредитных и депозитных операций. Для качественного развития банковских операций необходимо создавать устойчивую среднесрочную и долгосрочную ресурсную базу.

Разрабатывая клиентскую политику на рынке депозитных услуг, банки должны ориентироваться на определенные критерии ее оптимизации. Оптимизация депозитных операций банка – это сложная многофакторная задача, в основу которой положен учет не только интересов экономики страны и коммерческого банка, но и потребности клиентов. Чтобы повысить устойчивость функционирования необходимо следовать следующим направлениям оптимизации депозитной политики: поддерживать стабильность банка, его надежность и финансовую устойчивость путем взаимосвязи депозитных, кредитных и прочих операций банка; диверсифицировать денежные ресурсы банка для того, чтобы

минимизировать риск; сегментировать депозитный портфель (например, по клиентам, продуктам, рынкам и т.д.); дифференцировать различные группы клиентов; создать конкурентоспособные банковские продукты и услуги; обеспечить оптимальное сочетание стабильных и нестабильных ресурсов в депозитном портфеле в условиях повышенного риска; обеспечить оптимальное сочетание ценовых и неценовых методов привлечения средств; учитывать концепции жизненного цикла при формировании спектра вкладов и депозитного портфеля в целом; выделить в структуре банка подразделения, главной целью которых являлись маркетинговые исследования рынка депозитных операций.

В целях совершенствования клиентской политики на рынке депозитных услуг коммерческому банку необходимо выполнение следующих условий [12, с. 209]:

- каждый коммерческий банк обязан выработать собственную депозитную политику, которая учитывала бы специфику его деятельности и критерии оптимизации в будущем депозитной политики;

- необходимо расширить круг депозитных счетов до востребования юридических и физических лиц, это не только позволит удовлетворять потребности клиентов в условиях незначительных финансовых накоплений, но и повысит заинтересованность инвесторов в размещении своих средств на счетах в банке;

- повысить организацию депозитных операций путем использования различных видов счетов для различных категорий вкладчиков и повышения качества обслуживания;

- обеспечить индивидуальный подход к клиенту посредством предоставления льготы;

- создать систему гарантирования банковских вкладов и защиту интересов вкладчиков, это позволит повысить надежность банков, а также их способность по выполнению возложенных на банки задач по преобразованию сбережений населения в инвестиции.

При формировании оптимальной клиентской политики в области предоставления депозитных услуг следует учитывать количественные (увеличение объемов депозитов) и качественные стороны политики, т.е. улучшение организации депозитных операций и системы стимулирования привлечения денежных средств, чтобы повысить устойчивость депозитной базы банка.

С точки зрения качественных изменений клиентской политики Банк ВТБ 24 (ПАО) на рынке депозитных услуг выделяют такие направления совершенствования депозитных операций, как:

- необходимо выпускать нетрадиционные депозитные инструменты: сберегательные и депозитные сертификаты. Сертификаты обладают существенными преимуществами несвойственными срочным вкладам. Первое достоинство проявляется в том, что в фонд обязательных резервов нет необходимости производить отчисления, следовательно, объем денежных средств направятся на кредитные операции в большем размере. Второе преимущество, увеличение потенциальных инвесторов, так как сертификат предполагает большое количество возможных финансовых посредников в распространении и обращении;

- банку требуется принимать меры по минимизации негативного влияния досрочного возврата вклада. Одна из мер – это создание банковского продукта, как безотзывный депозит или условно безотзывный депозит, при таких депозитах на вкладчика налагаются штрафы за досрочное закрытие счета. Такой вид депозитов повысит ликвидность банка. Также банк сможет использовать вклады населения для предоставления среднесрочных и долгосрочных кредитов;

- создать по безотзывным депозитам более высокий процент, чтобы простимулировать такого рода продукт, и компенсировать вкладчикам невозможность изъятия денежных средств раньше срока;

- использовать средства институциональных инвесторов. В пенсионной системе, в социальных фондах, в стабилизационном фонде

имеются значительные денежные ресурсы, которые находятся вне банковской системы;

- развивать депозитные услуги целевого характера. Новый продукт будет являться сочетанием текущего счета и срочного вклада. Формирования оптимальной депозитной политики требует создание новых депозитных счетов, которые обладали бы гибким режимом пользования.

- предоставлять услугу выплаты процентов по депозитам раньше срока, чтобы компенсировать потери в связи с растущей инфляцией. Например, в таком случае вкладчик может получить сразу же при открытии вклада на определенный срок положенный ему доход. При досрочном изъятии денежных средств, банк сможет пересчитать проценты по вкладу, а излишне уплаченную сумму удержать из суммы вклада;

- создание общих фондов банковского управления, некий аналог депозита с повышенным доходом. Это универсальные фонды, размещающие средства преимущественно в традиционные инструменты, и консервативные фонды, которые нацелены на больший доход, чем доход по банковскому депозиту.

Также Банк ВТБ 24 (ПАО), чтобы повысить свою конкурентоспособность, необходимо найти возможность совершенствования базовых технологий, внедрить новые банковские инструменты, поддержать свою работу посредством автоматизированной информационной системы управления и обработки данных, которая соответствовала бы международным требованиям и стандартам, совершенствовать банковский маркетинг. Такого характера мероприятия обладают не только экономическим эффектом, но и значительным социальным. Повысив гибкость взаимоотношений с клиентами, коммерческий банк сможет, во-первых, сохранить свою клиентскую базу, а, во-вторых, расширить ее. Это скажется на увеличении объема привлекаемых денежных средств, улучшении структуры депозитного портфеля с точки зрения его стоимости и ликвидности, увеличении стабильности самой депозитной базы, также банк

сможет перейти на новый качественный уровень обслуживания и выйти на лидирующие позиции на рынке депозитных услуг.

Таким образом, на сегодняшний день формирование клиентской политики, которая соответствует основным критериям банковской деятельности, укладывается в три блока – ресурсное регулирование, формирование ресурсной базы, которая была бы достаточной для ведения банковской деятельности, оптимизации ресурсной базы. Коммерческий банк, обладает более долгосрочные и стабильные пассивы, следовательно, имеет неоспоримое конкурентное преимущество на рынке, так как обладает большей свободой выбора вида и срока активных операций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современном мире коммерческие банки играют ведущую роль в мобилизации и перераспределении капитала, аккумуляции временно свободных денежных средств и их размещении. Развитие коммерческого банка невозможно обеспечить без детально проработанной и экономически обоснованной политики привлечения средств, учитывающей особенности деятельности самой кредитной организации и ее клиентов, выбранные приоритеты дальнейшего роста и улучшения качественных показателей деятельности банка, социально-экономические условия, в которых осуществляется банковская деятельность.

В сложившихся на сегодняшний день экономических условиях привлечение инвестиционных ресурсов является достаточно проблемной задачей. В условиях санкционного режима, лишившись зарубежного фондирования, банки ведут все более активный поиск источников финансирования. Большая часть ресурсов коммерческих банков формируется при помощи правильно построенной клиентской политики по привлечению депозитных ресурсов. Конкурентная борьба между банками на депозитном рынке заставляет их принимать меры по развитию услуг и выработать стратегии, способствующих привлечению депозитов. Совершение депозитных операций подразумевает необходимость разработки коммерческими банками собственной клиентской политики на рынке депозитных услуг. Главной целью данной политики являются минимизация расходов банка и поддержание необходимого уровня ликвидности при учете всех видов рисков.

Анализ клиентской политики на рынке депозитных услуг был проведен на примере Банк ВТБ 24 (ПАО). По итогам исследования можно сделать вывод, что общая величина активов банка в 2016 году увеличилась на 5,65% по сравнению с 2015 годом. Это произошло в результате роста значений таких статей баланса как: денежные средства и их эквиваленты, чистая судна

задолженность, чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, инвестиции в дочерние и зависимые организации, основные средства, нематериальные активы и материальные запасы.

Оценка пассивов Банк ВТБ 24 (ПАО) показала увеличение величины пассивов в связи с ростом обязательств и источников собственных средств банка.

За 2016 год в сети устройств самообслуживания банка было совершено более 320 млн. операций, что на 230 млн. меньше чем в 2015 году. Операции с наличностью в 2016 году возросли на 46 млн. и составили 290 млн., сюда входят операции по выдаче и внесению наличных средств.

Остатки денежных средств по аккредитивам за 2016 год выросли в 2,3 раза и на 01.01.2017 года составили 17 211 млн. рублей (на предыдущую отчетную дату – 7566 млн. рублей). Особой популярностью аккредитив пользуется при расчетах по покупке недвижимости как с применением ипотечного кредитования, так и без него. Все чаще клиенты обращаются в Банк ВТБ 24 (ПАО) при заключении сделок по торговым операциям.

Объемы клиентского инвестиционного бизнеса Банка ВТБ 24 (ПАО) в 2016 выросли в два раза в сравнении с 2015 годом практически по всем показателям.

Общая величина привлеченных средств клиентов Банк ВТБ 24 (ПАО) в 2016 году увеличилась на 5,67% по сравнению с 2015 годом. Что связано с ростом средств как физических, так и юридических лиц. В 2016 году Банк ВТБ 24 (ПАО) завершил оптимизацию продуктового предложения. В феврале 2016 была внедрена линейка вкладов в ВТБ 24 Онлайн (Интернет-Банк, мобильный Банк) как для розничных, так и для привилегированных клиентов. Затем, в течение года, поэтапно выводились вклады старой продуктовой линейки, в результате чего продуктовый ряд стал удобнее и понятнее.

на протяжении всего рассматриваемого периода в структуре депозитного портфеля по видам депозитов серьезных изменений не

наблюдается. Так в 2014г. доля средств на депозитных счетах составляет 79,45% (или 1586,1 млрд. руб.), то в 2015г. и 2016г. – соответственно 79,86% и 73,97% (в абсолютном выражении 1949,3 и 1907,9 млрд. руб.). Преобладание средств на депозитных счетах рассматривается очень положительно с позиции стабильности депозитных ресурсов и возможности их использования в активных операциях. Данный вид вклада удобен как клиенту, так и банку, поскольку клиент получает больший процент, чем при вкладах на текущие счета, для банка данный вид депозита менее рискованный.

Таким образом, можно сделать вывод, что банк является одной из самых крупных кредитных организаций страны и входит в состав Группы ВТБ. Банк осуществляет обслуживание физических и юридических лиц, а также операции на фондовом и денежном рынках. Основное направление деятельности банка сосредоточено на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и малого бизнеса. Проведя анализ статей баланса банка можно утверждать об эффективности его деятельности, росте активов и пассивов банка, в результате грамотно проведенных кредитной и депозитной политик. Оценка депозитных операций Банк ВТБ 24 (ПАО) показала, что основная часть вкладов банка производится физическими лицами, это связано со спецификой деятельности банка. Банк осуществляет вклады в рублях, иностранной валюте и драгоценных металлах. В результате стабилизации курса рубля и росту цен на нефть клиенты отдают предпочтение вкладом в национальной валюте. Гибкие условия, возможность свободно оперировать счетом выделяют вклады данного банка среди других банков, а широкая сеть филиалов и отделений делает банк ближе к клиенту, а его услуги – доступней. Следовательно, быстрое развитие, постоянное совершенствование превращают Банк ВТБ 24 (ПАО) в универсальный институт, реализующий все основные виды депозитных операций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года [Текст] : офиц. текст. – М.: Проспект, 2015. – 49 с.
2. Об акционерных обществах [Электронный ресурс] / федер. закон от 26 декабря 1995 № 208-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: <http://consultant.ru>, свободный.
3. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] / федер. закон от 02.12.1990 № 395-1 (последняя редакция). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный
4. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс] / федер. закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: <http://consultant.ru>, свободный.
5. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс] / федер. закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный
6. Аброкова, Л.С. Роль депозитной политики в системе управления пассивными операциями коммерческого банка [Текст] / Л.С. Аброкова // Экономика и социум. – 2014. - № 4-1(13). – С. 144-147.
7. Аброкова, Л.С. Формирование депозитной политики коммерческого банка [Текст] / Л.С. Аброкова // Научный альманах. – 2015. - № 11-1(13). – С. 29-32.
8. Аванесова, М.А. Депозитные операции Банка России как инструмент денежно-кредитной политики [Текст] / М.А. Аванесова, Э.Н. Колкарева // Экономика и социум. – 2016. - № 4-1(23). – С. 52-55.
9. Алейникова, Ю.А. Принципы формирования депозитной политики в российских коммерческих банках [Текст] / Ю.А. Алейникова // Глобальный научный потенциал. – 2016. - № 4 (61). – С. 38-40.

10. Аль Шаили, М.Х.Х. К вопросу о депозитной политике коммерческого банка [Текст] / М.Х.Х. Аль Шаили // Журнал научных и прикладных исследований. – 2016. - № 4-2. – С. 35-37.

11. Артемьева, С.С. Депозитные операции банков, их роль в формировании ресурсов [Текст] / С.С. Артемьева, А.А. Крылова // Контентус. – 2015. – № 6. – С. 28-34.

12. Аюпова, В.К. Совершенствование качества обслуживания клиентов [Текст] / В.К. Аюпова, А.А. Ахметгереева // Научное обозрение, 2016. – № 24. – С. 208-210.

13. Балихина, Н.В. Финансы и кредит [Текст] : учебное пособие / Н.В. Балихина, М.Е. Косов. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 264 с.

14. Банки и банковские операции [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Б.И. Соколова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 189 с.

15. Банки и банковское дело [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В.А. Боровковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 159 с.

16. Банковские операции [Текст] : учебник для академического бакалавриата / Н.Н. Мартыненко, О.М. Маркова, О.С. Рудакова, Н.В. Сергеева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 612 с.

17. Банковское дело [Текст] : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 159 с.

18. Беляева, Д.С. Тенденции развития депозитной политики в современных условиях [Текст] / Д.С. Беляева, А.А. Ермоленко, Т.А. Панова // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. – 2015. - № 49. – С. 7-13.

19. Бондарь, А.П. Управление депозитными ресурсами кредитных организаций [Текст] / А.П. Бондарь, О.П. Мацкевич // Бюллетень науки и практики. – 2016. - № 4(5). – С. 332-336.

20. Бутусова, Е.А. Депозитная политика коммерческих банков в условиях кризиса [Текст] / Е.А. Бутусова // Вестник магистратуры. – 2016. - № 7-2(58). – С. 146-148.

21. Головлева, К.В. Оценка влияния факторов на депозитную политику региональных коммерческих банков [Текст] / К.В. Головлева // Молодой ученый. – 2016. - № 13. – С. 400-403.

22. Дворецкая, А. Е. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник для академического бакалавриата / А. Е. Дворецкая. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 480 с.

23. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В. Ю. Катасонова, В. П. Биткова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 499 с

24. Ерина, А.Н. Депозитная политика современных коммерческих банков [Текст] / А.Н. Ерина // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. – 2015. - № 1(21). – С. 43-48.

25. Жуков, Е.Ф. Банковские операции [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. Ф. Жуков, Ю.А. Соколов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с.

26. Иванов, В.В. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Иванов, Б. И. Соколов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 371 с.

27. Ильина, Е.В. Влияние Центрального банка на депозитную политику коммерческих банков [Текст] / Е.В. Ильина, В.Е. Илюшин // Ученые записки Тамбовского отделения РoCМУ. – 2015. - № 4. – С. 133-138.

28. Кальбаева, Н.Т. Современное состояние депозитной политики в коммерческих банках [Текст] / Н.Т. Кальбаева, Ж.М. Сейсенбаева,

Б.Б. Токкулиева // Известия Иссык-Кульского форума бухгалтеров и аудиторов стран Центральной Азии. – 2015. - № 3(10). – С. 64-73.

29. Камбердиева, С.С. Особенности реализации коммерческими банками депозитной политики в современных условиях [Текст] / С.С. Камбердиева, Я.Э. Иванова // Научная дискуссия: вопросы экономики и управления. – 2016. - № 4-1 (48). – С. 19-24.

30. Конькова, А.С. Эффективность депозитных операций коммерческих банков [Текст] / А.С. Конькова, А.И. Шуваева, И.А. Чеховская // Управление. Бизнес. Власть. – 2016. - № 4(13). – С. 56-59.

31. Костикова, В.И. Теоретические основы депозитной политики коммерческих банков [Текст] / В.И. Костикова // Экономика и предпринимательство. – 2016. - № 4-2 (69-2). – С. 1142-1146.

32. Кочемайкина, Л.А. Процесс формирования депозитной политики банка [Текст] / Л.А. Кочемайкина, С.В. Шеремета, Н.Г. Хайрулина // Инновационное образование и экономика. – 2015. – Т. 1. № 18 (18). – С. 10-13.

33. Modeling of the integrated interaction of the innovation process subjects and estimate of efficiency of its results// *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Kucheryanenko S.A., Sivtsova N.F.* [International Business Management](#). 2015. Т. 9. № 6. С. 1069-1073.

34. Management of innovative process in the economy at the regional level // *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V.* [International Business Management](#). 2016. № 10. С. 3443.

35. Соловьева Н.Е., Быканова Н.И., Скачкова И.В., Науменко Ю.В., Суворов Д.А. Налоговый контроль в системе обеспечения экономической безопасности Российской Федерации // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии.-2017.-№ 1 (ч.1).С.189-190

36. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.

37. Мельникова, Н.С. Методический подход определения бизнес-процессов хозяйствующих субъектов, которые нуждаются в изменениях [Текст] / Н. С. Мельникова // Новая наука: от идеи к результату: Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (29 марта 2016 г., г. Сургут). – С. 146-150.

38. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.

39. Сергеев, И.В. Экономика организации (предприятия) /Сергеев И.В., Веретенникова И.И. Учебник и практикум / Москва, 2016. Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (6-е изд., пер. и доп).

40. Кочемайкина, Л.А. Сущность и значение привлеченных ресурсов и депозитная политика банка [Текст] / Л.А. Кочемайкина, С.В. Шеремета, Н.Г. Хайрулина // Инновационное образование и экономика. – 2015. – Т. 1. № 17 (17). – С. 1-6.

41. Кривчанская, А.В. Депозиты и депозитная политика банков в современных условиях [Текст] / А.В. Кривчанская // Вестник научных конференций. – 2016. - № 10-6 (14). – С. 80-87.

42. Кривошапова, С.В. Методы и подходы к формированию клиентской политики коммерческого банка [Текст] / С.В. Кривошапова, Е.Ю. Головкин, Е.О. Казачинина // Фундаментальные исследования. – 2016. - № 6-2. – С. 391-396.

43. Кропин, Ю.А. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.А. Кропин. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 364 с.

44. Кузнецова, Е.И. Финансы. Денежное обращение. Кредит [Текст] : учебное пособие / Е.И. Кузнецова. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 687 с.

45. Мартыненко, Н.А. Влияние ключевой ставки на депозитную политику коммерческих банков: современные аспекты российской практики [Текст] / Н.А. Мартыненко, Д.Н. Ломанов // Предпринимательство. – 2015. - № 6. – С. 94-103.

46. Молчанова, Л.А. Депозитная политика коммерческого банка и инструменты ее реализации [Текст] / Л.А. Молчанова, А.Н. Шанина, Н.В. Коваль // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2016. - № 3 (59). – С. 206-213.

47. Никулина, А.Н. Депозитная политика коммерческих банков: инструменты, проблемы, перспективы [Текст] / А.Н. Никулина, А.А. Абалакин // Проблемы экономики и менеджмента. – 2015. - № 4 (44). – С. 62-65.

48. Осуществление кредитных операций [Текст] : учебник для СПО / под ред. И.О. Лаврушин. – М.: Кнорус, 2017. – 248 с.

49. Палкина, А.А Проблема аккумуляции сбережений населения во вклады коммерческих банков в современных условиях [Текст] / А.А. Палкина // Молодой ученый. – 2015. - № 20. – С. 274-279.

50. Палкина, А.А Тенденции развития депозитной активности населения в современных условиях [Текст] / А.А. Палкина // Молодой ученый. – 2015. - № 20. – С. 269-274.

51. Пашкевич, Т.В. Пути преодоления проблем реализации депозитной политики банка [Текст] / Т.В. Пашкевич // Экономика и социум. – 2015. - № 6-3 (19). – С. 611-615.

52. Раджабова, М.Г. Оценка депозитной политики банка и пути ее совершенствования [Текст] / М.Г. Раджабова // Актуальные вопросы современной экономики. – 2014. - № 4. – С. 658-664.

53. Радионов, А.С. Тенденции развития депозитной политики в современных условиях [Текст] / А.С. Радионов // Проблемы современной науки и образования. – 2016. - № 5 (47). – С. 114-117.

54. Рыков, С.В. Анализ организационных аспектов, влияющих на депозитную политику коммерческих банков [Текст] / С.В. Рыков // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2015. - № 11. – С. 220-225.

55. Рыков, С.В. Депозитные операции как составная часть депозитной политики коммерческой кредитной организации [Текст] / С.В. Рыков // Стратегия устойчивого развития регионов России. – 2016. - № 33. – С. 108-112.

56. Сибгатуллина, Л.Р. Зарубежный опыт формирования депозитной политики коммерческих банков [Текст] / Л.Р. Сибгатуллина, Р.Ф. Шакертова // Экономика и социум. – 2014. - № 2-4 (11). – С. 183-189.

57. Соколинская, Н.Э. Развитие банковского сектора России в условиях глобальной турбулентности [Текст] : учебное пособие / Н.Э. Соколинская, В.Е. Косарев. – М.: Кнорус, 2017. – 192 с.

58. Стихияс, И.В. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебное пособие / И.В. Стихияс. – М.: Кнорус, 2016. – 88 с.

59. Сурина, А.И. Формирование депозитной политики коммерческого банка и оценка ее качества [Текст] / А.И. Сурина // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2016. - № 44. – С. 120-124.

60. Телишевская, Л.И. Депозитная политика банка по привлечению средств во вклады [Текст] / Л.И. Телишевская, Т.А. Сулым // Молодой ученый, 2015. - № 12-2 (27). – С. 168-172.

61. Тетерина, В.С. Теоретические аспекты формирования депозитной политики банка [Текст] / В.С. Тетерина // Вестник Науки и Творчества. – 2016. - № 5(5). – С. 445-449.

62. Успенко, В.И. Современное состояние депозитной политики банков [Текст] / В.И. Успенко, В.В. Лубяникова // Молодой ученый. – 2016. - № 1-1 (28). – С. 195-199.

63. Фельзина, Ю.А. Методический подход к оценке депозитной политики коммерческого банка [Текст] / Ю.А. Фельзина // Научный альманах. – 2017. - № 1-1 (27). – С. 210-212.

64. Ханина, Т.М. Особенности формирования депозитной политики отечественных коммерческих банков в современных условиях [Текст] / Т.М. Ханина // Решение проблем развития предприятий: роль научных исследований. – 2016. - № 8. – С. 15-17.

65. Чалдаева, Л. А. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст] : учебник для СПО / под ред. Л.А. Чалдаевой. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 381 с.

66. Шаихов, А.Е. Депозитная политика коммерческих банков в системе управления банковскими рисками [Текст] / А.Е. Шаихов // Вестник Алматинского технологического университета. – 2014. - № 2. – С. 61-66.

67. Эриашвили, Н.Д. Банковское право [Текст] : учебник. / Н.Д. Эриашвили. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 615 с.

68. Янов, В.В. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебное пособие для бакалавров / В.В. Янов, И.Ю. Бубнова. – М.: Кнорус, 2017. – 424 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ