

Чайковская Н.В., Тигранян М.А.

*Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23  
E-mail: mary\_chika@mail.ru*

### **Направления совершенствования работы коммерческого банка с физическими лицами (на примере ПАО «Сбербанк России»)**

Сбербанк России является не только старейшим на сегодняшний день, но и крупнейшим российским банком. В настоящее время он занимает прочные позиции в отечественной банковской системе. Он является самой крупной банковской организацией не только по масштабам осуществляемых операций, но и по охвату регионов страны [1].

Необходимо отметить, что одним из самых перспективных направлений в банковской сфере является деятельность с физическими лицами, потому, как они занимают наибольшую долю в сфере обслуживания. Правильно спроектированная система деятельности банка с физическими лицами, учитывающая специфику работы банка и текущую экономическую ситуацию, считается одним из основных моментов, которые способствуют достижению поставленных целей. Исходя из этого, можно отметить, что успех банка зависит от совершенствования своей деятельности с физическими лицами и является основой его эффективного развития.

Сбербанк России является лидером по размеру собственных активов. Выполнение банковских операций является главной особенностью банковской деятельности. Банк стремится предоставить широкий круг операций и услуг для физических лиц. Банк предлагает широкий спектр банковских услуг, включая депозиты, различные виды кредитования (потребительские кредиты, автокредиты и ипотеку).

Выполним анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк России». В активе баланса, наибольший удельный вес за три года (2016-2018г.г.) занимает ссудная задолженность. Её доля в активе баланса в 2016 г. равна 74,68%, в 2018 г. составила 74,88%. Как мы видим, она растет в 2018 году, что очень положительно сказывается на деятельности банка. В пассиве баланса наибольший удельный вес наблюдается у средств клиентов, не являющихся кредитными организациями. Её доля в пассиве баланса в 2016 г. равна 89,36%, в 2017 году составила 89,61% и в 2018 г. равна 88,70%. Как мы видим, происходит небольшие колебания данного показателя, но значительных изменений не наблюдается. Рассчитав показатели прибыльности получили, что прибыльность капитала составила 97,19% на отчетный период, т.е. видим хорошую эффективность использования инвестируемого капитала. Прибыльность активов составила 13,90% в 2018 году, сравнив данный показатель со ставкой ЦБ, которая составляет 6,25%, получаем, что ПАО «Сбербанк» эффективно использует свои собственные средства. Эффективность использования банком привлеченных средств для финансирования кредитных вложений составила больше 100%, что говорит о том, что у банка имеются возможности использовать привлеченные средства не только в качестве кредитных ресурсов, но и в качестве источника других пассивных операций [4]. Полученные результаты показали достаточно высокий уровень надежности банка. Но, не смотря на это, требуются небольшие изменения и разработки рекомендаций по ее улучшению.

Для эффективного осуществления направлений по совершенствованию деятельности банка с клиентами предложены следующие рекомендации.

Во - первых, применение новых методов оптимизации кредитного портфеля (с применением факторного анализа):

- путем структурирования кредитов по различным критериям сегментирования портфеля (по географическому признаку, размеру кредитов, срокам предоставления кредитов и т.д.);

- правильное определение стратегии банка в части соотношения риска, доходности и ликвидности кредитных вложений для достижения поставленных целей кредитной политики банка;

- в зависимости от типа кредитной политики (агрессивная, консервативная, умеренная) должны применяться соответствующие модели оптимизации кредитного портфеля, т.к. цели кредитной политики каждого банка различны.

Предложенная модель наиболее удобна в практическом применении и учитывает такие важные критерии кредитного портфеля как доходность, риск и ликвидность. Применение предложенной модели оптимизации является достаточно актуальным и эффективным инструментом, способствующим оптимизации кредитного портфеля.

Во-вторых, наиболее эффективными технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются именно внедрение различных форм дистанционного обслуживания. ДБО позволяет банку, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять финансовые потребности клиентов.

В-третьих, для привлечения дополнительных вкладчиков, тем самым повысив кредитный потенциал банка, предлагается открытие новых видов вкладов для физических лиц, которые будут способствовать привлечению дополнительной прибыли и улучшению финансового состояния банка, а также укрепят конкурентные позиции на рынке банковских продуктов и услуг.

Изучив условия рублевых вкладов, было выявлено, что с помощью данных вкладов, банк сумеет привлечь около 0,5 % или 1000 дополнительных счетов. Также уже существующие клиенты перейдут на данные вклады из-за более выгодных условий.

К примеру, наиболее результативным из предложенных нами вкладов окажется предложение по вкладу «Пенсионный доход». Этот вклад физических лиц предлагается для пенсионеров. Он открывается на имя вкладчика, в том числе на несовершеннолетнего ребенка при предъявлении пенсионного удостоверения. При наличии вклада от 50 000 рублей выдается бесплатная карта с тарифным планом. Но данный вклад не может препятствовать реализации других предложенных нами вкладов, так как они рассчитаны на перспективу и дальнейшее «узнавание» клиентами.

Таким образом, обсуждая результаты, необходимо отметить, что предлагаемые пути совершенствования банковского обслуживания удовлетворят потребности клиента, увеличат скорость прохождения информации внутри организации, позволят прийти к установлению долгосрочных партнерских отношений.

## Литература

1. Абаева Н. П. Классификация банковских услуг / Н. П. Абаева, Л. Т. Хасанова // Финансы и кредит. – 2017. – № 24. – 365 с.
2. Величко Н.Ю., Калинушкин В.С. Проблемы и основные направления деятельности ПАО «Сбербанк России» // «Наука и образование: новое время». 2018. - № 5. - С.14-20. - Режим доступа: [https://www.ru-science.com/ru/services/publishing\\_articles](https://www.ru-science.com/ru/services/publishing_articles).
3. Демина Е.И., Гребенюк Т.Г., Телегин А.В. Проблемы банковского обслуживания юридических и физических лиц. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. Изд.: «Академия Естествознания». Пенза. – 2017. – № 7-3. – С. 450-453. - Режим доступа: [https://www.ru-science.com/ru/services/publishing\\_articles](https://www.ru-science.com/ru/services/publishing_articles).
4. Сбербанк России [Электронный ресурс. Свободный доступ]. Режим доступа: <http://www.sberbank.ru>.