

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(институт, факультет)

«Финансы и кредит»

(кафедра)

38.03.01 «Экономика»

(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Финансы и кредит»

(наименование профиля, специализации)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Оценка эффективности применения банковских услуг (на примере
ПАО «ВТБ 24»)

Студентка

М.М. Аминова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

д.э.н., профессор Д.Ю. Иванов

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Консультант

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой д.э.н., доцент А.А. Курилова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

«_____» _____ 2017 г.

Тольятти 2017

Аннотация

Бакалаврская работа на тему: Оценка эффективности применения банковских услуг (на примере ПАО «ВТБ 24») состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы.

Во введении дана характеристика актуальности выбранной темы, которая заключается в том, что в современных условиях каждый банк стремится разработать и внедрить продукты и услуги более прибыльные и эффективные для него: чем больше у банка прибыль, тем больше он может тратить на разработку новых продуктов и услуг, и, наоборот, чем более привлекательны для клиента новые продукты и услуги, тем больше клиентская база, тем больше банк возможности банка в получении доходов и прибылей.

Целью бакалаврской работы является исследование теоретических и практических аспектов оценки эффективности применения банковских продуктов и услуг и выработка рекомендаций по ее повышению (на примере ПАО «ВТБ 24»).

Объектом исследования является ПАО «ВТБ 24». Предмет исследования – организационно-экономические аспекты оценки эффективности банковских продуктов и услуг.

В первой главе бакалаврской работы рассмотрены теоретические основы эффективности банковских продуктов и услуг. Во второй главе проведен анализ системы эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24». В третьей главе предложены мероприятия по повышению эффективности применения банковских продуктов и услуг. Вследствие этого прогнозируемые доходы от внедрения предложенных мероприятий составят 3 379 114 рублей ежегодно. В заключении представлены выводы

Бакалаврская работа состоит из 58 машинописных листов, включая список использованной литературы и без учета приложений. В тексте работы расположены 5 таблиц и 13 рисунков, 40 источников использованной литературы, в том числе 5 на иностранном языке, а также 9 приложений, включая отчетность ПАО «ВТБ 24».

Ключевые слова: банки, банковские продукты, банковские услуги, эффективность деятельности, оценка эффективности.

Abstract

The given graduation work is devoted to effective effectiveness assessment of banking services.

The aim of this graduation work is to study the theoretical and practical aspects of effectiveness assessment of banking products and services and elaborate recommendations for its improvement.

The object of the graduation work is VTB 24, Public Joint-Stock Company.

The graduation work scrutinizes the questions that look toward developing and implementing more profitable and efficient banking products and services. The higher the bank's profit is, the more money it can spend on developing new banking products and services. The more attractive banking products and services are, the more clients the bank has and the more its profit earning capacity is. The readers' attention is also drawn to forming the efficiency of banking services system. In the graduation work, the analysis of possible problems in the system of banking products is conducted as well. The graduation work describes in details the theoretical basis of forming the banking products and services efficiency. This graduation work also deals with the bank's financial stability analysis to confirm that the bank's financial stability is suitable for the deposit insurance system. The financial indicators of VTB-24, Public Joint-Stock are considered as well. On the basis of the collected data, the graduation work analyzes the proposed measures for improving the efficiency of the banking products and services.

Finally, the graduation work presents the prospects of the measures for improving the efficiency of the banking products and services.

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты эффективности банковских продуктов и услуг.....	8
1.1 Понятие банковского продукта и банковской услуги.....	8
1.2 Понятие эффективности банковских услуг.....	15
2 Анализ эффективности банковских продуктов и услуг (на примере ПАО «ВТБ 24».).....	20
2.1 Краткая характеристика ПАО «ВТБ 24».....	20
2.2 Виды банковских продуктов и услуг, предоставляемых банком ПАО «ВТБ 24».....	24
2.3 Оценка эффективности предоставляемых банковских продуктов и услуг в ПАО «ВТБ 24».....	35
3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24».....	43
3.1 Направления повышения эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24».....	43
3.2 Оценка затрат на внедрение рекомендаций по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24».....	46
Заключение.....	50
Список использованной литературы.....	54
Приложения.....	59

Введение

В современных условиях многие предприятия находятся в поиске резервов и направлений роста финансовых результатов деятельности. Прибыль выступает своеобразным двигателем деятельности предприятия, в том числе и в банковской сфере, способствует решению задач его устойчивого развития, является одним из факторов повышения его конкурентоспособности, роста доли присутствия на рынке и как следствие эффективности деятельности.

Каждый банк стремится разработать и внедрить продукты и услуги более прибыльные и эффективные для него, а также обладающие более высокими потребительскими качествами и являющиеся более привлекательными для клиента, нежели уже существующие банковские продукты и услуги. При этом рост прибыли позволяет банкам инвестировать в разработку новых продуктов и услуг, и, наоборот, чем более привлекательны для клиента новые продукты и услуги, тем больше клиентская база, тем больше банк возможности банка в получении дохода.

Рынок банковских продуктов и услуг представляет собой одну из важнейших составляющих экономики. На современном этапе развития экономики интерес к различным аспектам деятельности банковских систем и методов управления ими возрастает. Поэтому банковские продукты и услуги являются традиционной сферой предпринимательства, направленного на повышение доходов кредитных институтов и удовлетворение потребностей клиентов в развитии национальной экономики. Современную стратегическую концепцию банковского дела определяет изменение целеполагающего начала управления банковской деятельностью - от прибыли кредитного учреждения к выгоде всех заинтересованных агентов. Современные условия развития банковского рынка и требования потребителей способствуют модификации существующих и разработке новых банковских продуктов и услуг. Для создания нового продукта или услуги нужны определенные знания, ресурсы, организация работ, поэтому можно говорить об определенной технологии,

которая представляет собой значительный шаг в формализации деятельности кредитного учреждения, а ее использование имеет большое значение и выгоду для коммерческого банка.

Начиная с 1995 года предложение услуг коммерческих банков значительно возросло, в отличие от спроса на них. Рынок продавца сменился на рынок покупателя, в котором покупатель - клиент банка диктует условия и качество обслуживания. Банк для обеспечения своей конкурентоспособности должен, во-первых, удовлетворять потребности бизнеса клиента, оказывая ему услуги, во-вторых, формировать спрос на них. Несмотря на важность данного вопроса, тем не менее, коммерческие банки еще слабо используют специальную технику, предназначенную для продажи банковских продуктов или услуг. Таким образом, в рыночной экономике вопрос эффективности реализуемых банковских продуктов и услуги для коммерческих банков являются наиболее значимыми, что предопределяет актуальность проведенного исследования.

Целью бакалаврской работы является исследование теоретических и практических аспектов оценки эффективности банковских продуктов и услуг и разработка рекомендаций по ее повышению на примере ПАО «ВТБ 24».

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретические аспекты эффективности банковских продуктов и услуг;
- 2) провести анализ эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24»;
- 3) разработать рекомендации по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24».

Объект исследования в бакалаврской работе – ПАО «ВТБ 24».

Предмет исследования – организационно-экономические аспекты оценки эффективности банковских продуктов и услуг.

Границами исследования являются три года – с 2014 по 2016.

В работе использованы следующие методы исследования: системный

анализ рыночной ситуации, статистические методы обработки информации, а также теоретические аспекты оценки эффективности банковских продуктов и услуг.

Теоретической и методологической базой выпускной квалификационной работы послужили труды отечественных и зарубежных исследователей в области экономики, таких, как Н.Д. Эриашвили, Г.Г. Коробова, О.И. Лаврушин и других.

Информационной базой выпускной квалификационной работы являются данные об операциях ПАО «ВТБ 24».

Структура и объем выпускной квалификационной работы обусловлены поставленной целью и задачами исследования, характером рассматриваемых вопросов. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

Во введении обоснована актуальность темы, определены цель, задачи, объект и предмет выпускной квалификационной работы.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты эффективности банковских продуктов и услуг.

Во второй главе проведен анализ эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24»;

В третьей главе разработаны рекомендации по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24».

В заключении подведены итоги выпускной квалификационной работы, сделаны выводы.

Практическая значимость данной работы состоит в том, что результаты исследования могут быть использованы в деятельности коммерческого банка ПАО «ВТБ 24».

1 Теоретические аспекты эффективности банковских продуктов и услуг

1.1 Понятие банковского продукта и банковской услуги

Становление высокоэффективной экономики невозможно без развитого финансового рынка, составной частью которого является рынок банковских услуг. В условиях серьезной конкуренции расширение круга клиентов неразрывно связано с постоянным поиском новых форм их обслуживания. Основополагающую роль в распределении финансовых ресурсов играет финансовый сектор. При этом коммерческие банки являются основными финансовыми посредниками, эффективность деятельности которых напрямую отражает степень развития финансового рынка.

Деятельность современного банка немыслима без таких бизнес-процессов, как расчетно-кассовое обслуживание, межбанковские расчеты, учет кредитных и депозитных договоров, финансово-экономический анализ и т.п. Успешное функционирование банка связано с интенсивным расширением его деятельности, происходящим за счет увеличения как объема операций, так и спектра услуг, предоставляемых клиентам [5, с. 358].

Расширение и углубление классификации банковских услуг позволит упорядочивать банковские услуги для повышения их конкурентоспособности [7, с. 32].

Банковский продукт может сочетать в себе основные, сопутствующие и дополнительные услуги:

- основные услуги (ядро банковского продукта) удовлетворяют существующие потребности клиента;
- сопутствующие услуги, формирующие вместе с основными услугами текущий продукт, сопровождают процесс оказания основных услуг и удовлетворяют скрытые потребности;
- дополнительные услуги, формирующие с основными и сопутствующими услугами расширенный продукт, направлены на удержание и повторное привлечение клиента, что выражается в индивидуальном подходе

реализации банковской услуги клиенту, несущем психологический, творческий аспекты и создающим комфорт в финансово-кредитных отношениях клиента с банком [4, с. 17].

Деятельность банка должна развиваться в направлении улучшения банковских услуг и продуктов, в связи с чем в бакалаврской работе предложена их классификация по степени сложности (рисунок 1.1).

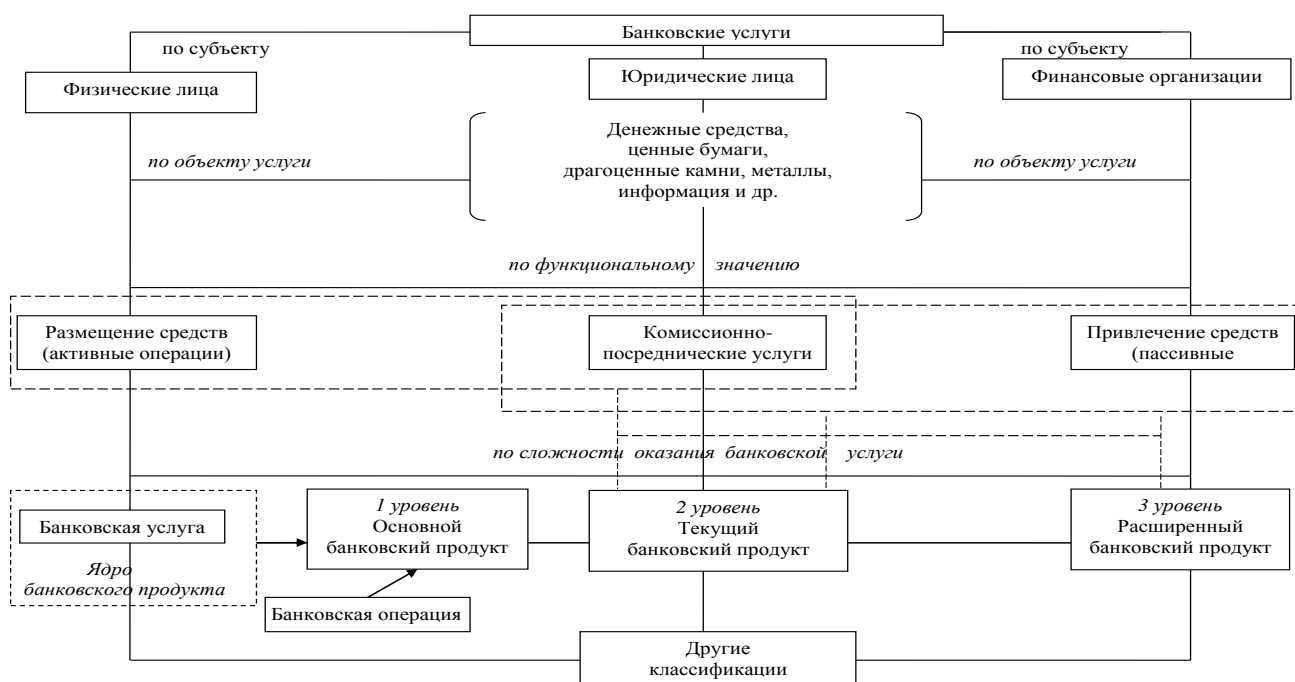


Рисунок 1.1 - Классификация банковских услуг по степени сложности

Операции банков, предлагаемые физическим лицам, делятся на традиционные и современные. Традиционные включают те операции, которые Банк первоначально осуществляет: кредиты, депозиты, управление денежными средствами. Современные операции Банка является результатом повышения качества обслуживания клиентов, развитие которого во многом связано с развитием научно-технического прогресса.

По степени важности операции банка, предлагаемые физическим лицам, делятся на базовые и продвинутые. Базовые - наиболее значимы для деятельности банка, они же являются традиционными. К ним относятся кредитные, депозитные и операции по управлению денежными средствами. Дополнительные операции – это в первую очередь те, которые связаны с

дистанционным банковским обслуживанием (далее по тексту ДБО).

Классификация операций, осуществляемых коммерческими банками с физическими лицами, представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1 - Классификация операций, осуществляемых с физическими лицами коммерческими банками

Основание	Группировка операций	Характеристика
В зависимости от важности	Основные	Операции, которые для банка наиболее значимые
	Дополнительные	Могут отсутствовать в перечне обязательных операций, направленные на привлечение новых клиентов
Период появления	Традиционные	Операции, осуществляемые банком длительное время
	Современные	Операции, которые возникли под воздействием научно-технического прогресса, направленные на совершенствование обслуживания клиентов
Характер операции	Кредитные	Размещение денежных средств
	Депозитные	Привлечение денежных средств
	Расчетно-кассовые	Расчетные и кассовые операции, включая валютных
	Прочие	Неосновные банковские операции, направленные на получение дополнительной прибыли

Спектр операций, предлагаемых банками частным клиентам, разнообразен. Деление их на основные и дополнительные по обслуживанию физических лиц представлено на рисунок 1.2.



Рисунок 1.2 - Основные и дополнительные операции по обслуживанию частных клиентов коммерческого банка

В современных условиях благодаря широкому распространению сети

Интернет, мобильной связи, а также доступности для населения современных технических средств, таких как персональный компьютер, мобильный телефон, ноутбук, карманный компьютер (далее по тексту КПК) и другие, все больше людей получают возможность реализовать желания управлять своими денежными средствами на расстоянии от банка, не выходя из дома, или из любой другой точки на планете. Эти изменения произошли в первую очередь в крупных городах России, а в средних и малых этот процесс начался сравнительно недавно [12, с. 124].

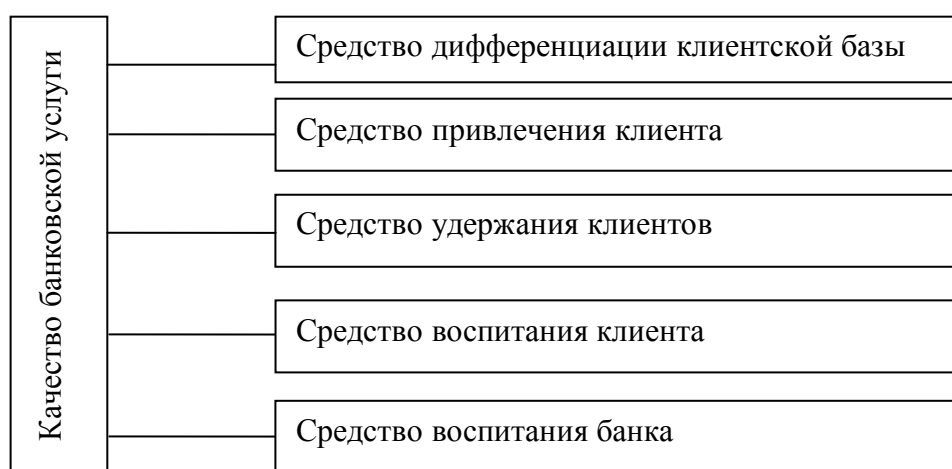


Рисунок 1.3 - Составляющие качества банковских услуг

Для всех своих клиентов, в том числе и для частных лиц, банки предлагают дистанционное обслуживание различных видов. Иногда вместо термина дистанционное банковское обслуживание упоминают и другие, например, электронный банкинг, домашний банкинг и т.п. Из наиболее известных и распространенных среди частных клиентов услуг ДБО можно отметить интернет-банкинг, мобильный банкинг, SMS-банкинг, обслуживание с помощью специальных банковских устройств (терминалы, банкоматы, устройства самообслуживания) [19, с. 118].

Названий различных услуг ДБО еще больше, чем их видов, так как многие банки предоставляют частным клиентам конкретную удаленную услугу под созданным ими индивидуальным именем. Таким образом, функционально одинаковые услуги электронного банкинга у разных банков могут называться

по-разному, и, наоборот, дистанционные услуги, имеющие одинаковое название, могут существенно отличаться друг от друга по предоставляемым ими возможностями.

Чтобы запоминающиеся или похожие названия услуг ДБО не создавали путаницу, частным клиентам важно понимать, что все дистанционные услуги можно разделить на три категории:

- 1) услуги, которые только информируют клиента (об остатках на счетах, о совершенных операциях и т.п.);
- 2) услуги, позволяющие клиенту удаленное совершение некоторых операций (например, только управление счетами клиента);
- 3) услуги, предоставляющие клиенту возможность осуществлять удаленно весь спектр банковских операций (почти всё из того, что клиент имеет возможность сделать, посетив офис банка лично).

Основные причины, по которым частные лица не используют возможности ДБО, это непонимание выгоды от использования удаленных услуг или незнание о том, что банк предлагает подобную услугу. Также не способствуют использованию услуг электронного банкинга опасение за безопасность операций и отсутствие у человека конкретных технических возможностей (например, для подключения к интернет-банкингу: отсутствие компьютера необходимой конфигурации, отсутствие скоростного канала доступа в Интернет).

К преимуществам ДБО относятся:

- отсутствие необходимости посещать офис банка (подстраиваться под график работы отделения банка, добираться до него, стоять в очереди, ждать оформления операции и т.п.), возможность пользования услугой 24 часа в сутки, 7 дней в неделю не только из дома, но и из любой точки, в которой данный канал ДБО доступен (в том числе из другой страны);
- высокая скорость выполнения операций, возможность оперативного контроля остатков своих средств и результатами совершения сделок;
- получение выгод за счет предоставления банками более низких

тарифов на банковские услуги, совершенные при помощи удаленных сервисов (по сравнению с тарифами при совершении операций при личном визите в офис банка), а также возможность получения выгоды благодаря подключению к услугам ДБО нескольких банков и совершения операций в том, где это выгоднее.

В настоящее время благодаря дистанционному банковскому обслуживанию во всем его многообразии, у каждого есть хорошая возможность удобно построить свои отношения с банками и организовать выгодное управление своими средствами. Нет сомнений, что банки будут и дальше развиваться, а также совершенствовать свои дистанционные услуги, что в конечном итоге принесет пользу всем частным клиентам [24, с. 82-83].

Многие частные клиенты для получения услуг используют мобильные технологии. Поэтому банкам очень важно использовать безопасные платежные системы. В настоящее время в России заработали мобильные платежные приложения Apple Pay и Samsung Pay на основе NFC [25, с. 172].

Более широкий спектр банковского обслуживания и видов операций банки (работающие в данном сегменте) предоставляют категории состоятельных клиентов, обслуживание которых определяется термином «Private banking» (далее по тексту РВ). К услугам РВ, в частности, относятся:

- классические банковские услуги;
- консультирование в сфере страхования;
- консультирование по юридическим вопросам;
- налоговые консультации;
- услуги в области наследования капитала;
- управление недвижимостью;
- инвестиционные услуги;
- управление капиталом семьи (family office);
- доверительное управление денежными средствами;
- финансовое планирование;

- услуги по управлению стилем жизни (life style management);
- другие услуги [33, с. 116-118].

В отличие от розничного банкинга вообще, в данной его части наиболее важно выстраивание долгосрочных доверительных отношений с клиентом. РВ ориентируется в первую очередь на клиента, каждая услуга и продукт «подстраиваются» под конкретного клиента, вырабатывается персональная продуктовая линейка, учитываются его уникальные потребности и неповторимые черты его личности.

Для этого необходимо, чтобы банковский институт грамотно производил сегментацию клиентов внутри группы лиц Private Banking. При сегментации банк должен принимать во внимание основную информацию о клиенте (возраст, семейное положение, социальное происхождение, профессия, место проживания), а также его отношение к риску, финансовые цели клиента, инвестиционный горизонт.

В рамках Private Banking клиентам предлагается сервис гораздо более высокого уровня: помимо качества предлагаемых продуктов, это отдельный специально обставленный офис, выделенный для них персональный менеджер, отобранный и обученный персонал. Верное определение психологического портрета клиента является залогом подбора отвечающей его запросам стратегии и подходящих финансовых инструментов и, как следствие, способствует успеху коммерческого банка в сфере Private Banking.

В зависимости от стремления клиента сохранить или приумножить капитал и его отношения к риску банки формируют инвестиционный портфель клиента: консервативный, умеренный, сбалансированный, портфель роста или портфель агрессивного роста. Обычно создающие капитал клиенты склонны к более агрессивным стратегиям, а сохраняющие его – к более консервативным.

Ключевой фигурой в предоставлении услуг Private Banking является персональный менеджер, который должен обладать всеми необходимыми знаниями и квалификацией, уметь решать большую часть задач клиента

самостоятельно, быть осведомленным во всех банковских операциях, иметь подготовку в области налогового и инвестиционного консультирования, привлечь при необходимости специалистов других отделов или даже лучших специалистов мира (принцип открытой архитектуры Private Banking). Разумеется, за такое обслуживание коммерческим банком будет взиматься соответствующая плата с клиента [33, с. 118-119].

Таким образом, развитие банковских продуктов и услуг позволяет стать более востребованным на рынке услуг, привлечь новую клиентуру

1.2 Понятие эффективности банковских услуг

В современных условиях усиления конкурентной борьбы, постоянного изменения внешних факторов, в которых осуществляют деятельность коммерческие банки, требуют соответствующей реакции со стороны коммерческих банков – глубокой оценки эффективности их деятельности [29, с. 11].

В настоящее время в российском банковском сообществе нет единого определения понятия «эффективность». Зачастую под этим понятием понимают эффективность бизнеса, то есть рентабельность деятельности.

Наиболее полная классификация методов на основе разделения эффективности относительно прибыли и затрат представлена на рисунке 1.4.

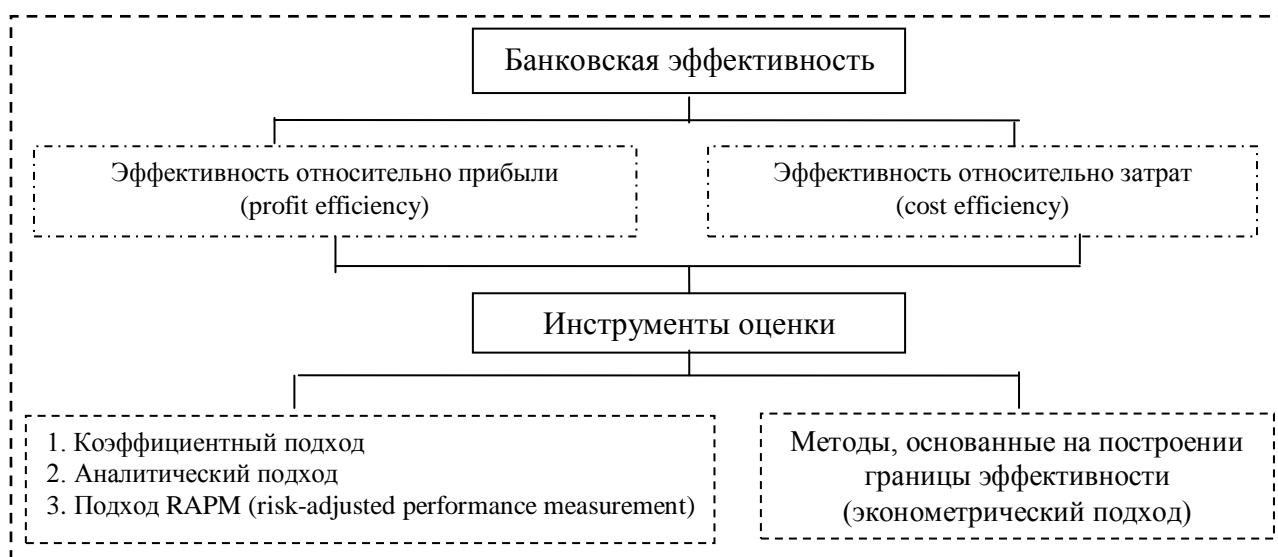


Рисунок 1.4 - Инструменты оценки банковской эффективности

Данная классификация выделяет дополнительно такой инструмент оценки, как аналитический подход или, иначе - декомпозиционный подход [32, с. 5-8].

Декомпозиционный анализ как метод оценки эффективности банковской деятельности основан на соотношениях риск-прибыль. При этом рентабельность собственного капитала (далее – ROE) и ее изменчивость – ключевые компоненты предлагаемой модели (рисунок 1.5).

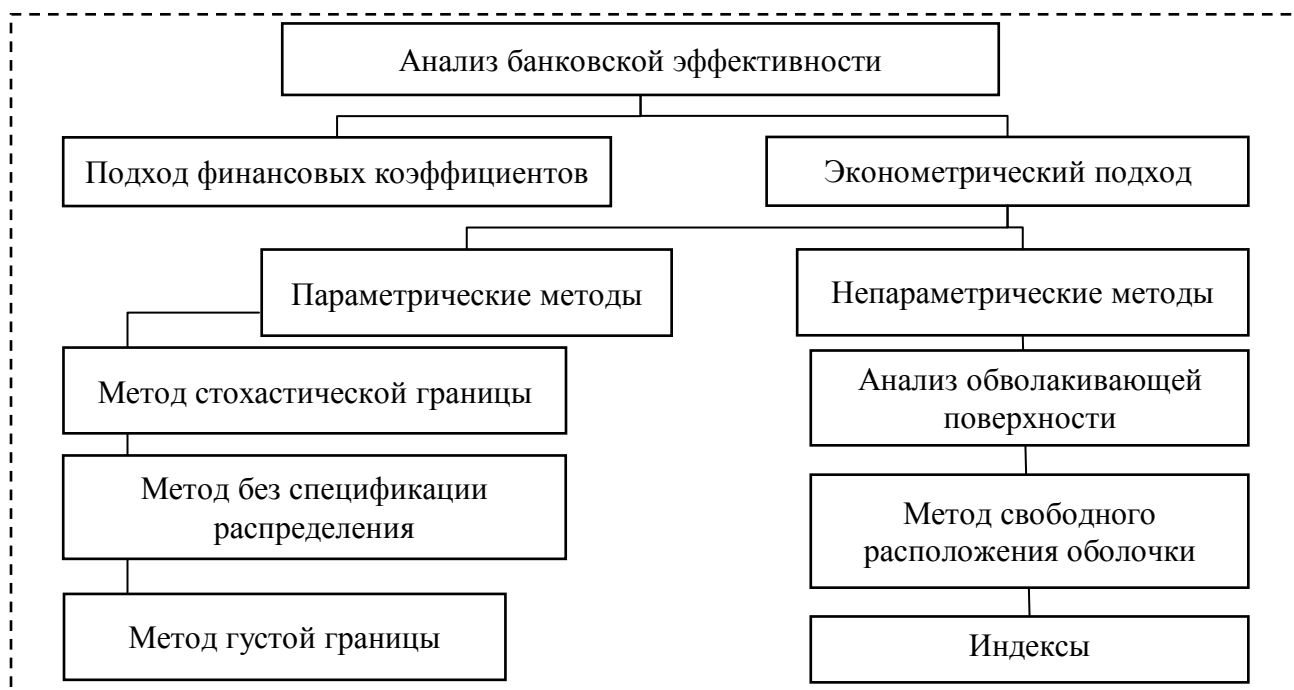


Рисунок 1.5 - Классификация методов анализа эффективности банковских услуг

Часть недостающих показателей рассчитывается в ходе исследования.

Эффективность банковских услуг (технологий) находит свое отражение в доходе, которые они приносят банку, что можно рассчитать при помощи широко известных показателей рентабельности согласно формулам (1) и (2):

1) Рентабельность банковской деятельности:

$$R_p = \frac{ЧП}{P}, \quad (1)$$

где R_p – рентабельность банковской деятельности;

ЧП – чистая прибыль;

P – расходы [23, с. 101].

2) Рентабельность активов банка:

$$R_a = \frac{\text{ЧП}}{D}, \quad (2)$$

где R_p – рентабельность активов;

D – доход [23, с. 104].

Таким образом, основными показателями эффективности банковских услуг (технологий) являются показатели рентабельности [23, с. 107].

Первоначальным действием при внедрении банковской услуги является ее разработка, описание всех качественных и количественных характеристик предлагаемой банком услуги, условия и параметры ее предоставления. Далее осуществляется внедрение данной услуги в практическую банковскую деятельность, для которого необходимо техническое оборудование и практическая подготовка кадрового состава банке. Далее следует продвижение данной услуги на рынке банковских услуг, а также управление данной услугой в течение всего периода ее действия [25, с. 98].

Эффективность новых внедренных банковских услуг отображается в таких показателях, как прибыльность, рентабельность банковских услуг, которая отображает результативность и целесообразность осуществления различных направлений банковской деятельности по оказанию данного вида услуг [21, с. 66].

Показатели прибыльности функционирования банка позволяют судить об эффективности его работы. Между тем вопросы определения прибыльности отдельных банковских операций не нашли до настоящего времени соответствующего освещения в теории и практических разработках [28, с. 315].

Отсутствие единой методики определения себестоимости банковских услуг и предела их безубыточности вызывает очень много споров среди банковских менеджеров и государственных инспекторов ЦБ РФ. Для рассмотрения вопроса о прибыльности банковских услуг принципиальное значение имеет выяснение вопроса о способе отнесения доходов и расходов к конкретным группам банковских операций. Для этого необходимо привлечение специальным образом обработанных результатов аналитического учета,

относящихся к отдельным операциям и контрагентам. Одним из вариантов решения данного вопроса является установление четкого соответствия счетов доходов и расходов конкретной банковской услуге [8, с. 416]. В условиях международных стандартов бухгалтерского учета это стало возможным.

Введение дополнительного необязательного параметра «код банковской услуги» при открытии счетов доходов и расходов позволит группировать доходы и расходы в разрезе конкретного вида банковской операции и в разрезе вида контрагентов. Предлагаемый формат данного параметра пять цифр, где одна цифра – код контрагента (юридическое лицо, физическое лица, банковское учреждение), четыре цифры – коды аналитических таблиц и их строки. При этом должно соблюдаться обязательное требование к аналитике – открытие отдельных аналитических счетов по доходам и расходам, относящимся к операциям с юридическими лицами и физическими лицам по их видам.

Установление дополнительного параметра аналитического учета обеспечит получение возможности сортировки информации и в разрезе определенных групп банковских операций, и в разрезе видов контрагентов.

Для отнесения накладных расходов на стоимость конкретной операции можно использовать различные методы:

- пропорционально заработной плате сотрудников анализируемого центра ответственности;
- пропорционально суммарному рабочему времени, приходящемуся на выполнение операции работниками всех подразделений банка;
- пропорционально денежным объемам операции.

Для оценки эффективности банковских операций по критерию прибыльности на первом этапе необходимо все банковские доходы и расходы сгруппировать по основным ключевым группам, по которым будет рассчитываться сумма прибыли и определяться их рентабельность.

На втором этапе определяется объем рабочих активов и рабочих пассивов, по которым рассчитанный ранее объем прибыли заработан и далее, на третьем этапе, рассчитывается рентабельность ключевых групп банковских

операций.

Поскольку создание системы анализа прибыльности банковских продуктов требует дополнительных затрат – на заработную плату, приобретение методического обеспечения, проведение организационных мероприятий по ее внедрению, в практике управления отечественными банками данная система пока не нашла широкого применения. Таким образом, анализ прибыльности банковских услуг необходимо осуществлять на основе изучения эффективности проводимых банком операций и возникающих при этом рисков.

Прибыльность банковских услуг является результатом оптимальной структуры его баланса, как в части активов, так и пассивов, целевой направленности в деятельности банковского персонала в этом направлении. Кроме того, важными условиями обеспечения прибыльности операций является рационализация структуры расходов и доходов, расчеты процентной маржи и выявление тенденций в доходности ссудных операций, планирование минимальной доходной маржи для прогнозирования ориентировочного уровня процентов по активным и пассивным операциям.

Таким образом, в рыночной экономике все большее значение в общественной жизни приобретает банковская деятельность. Банковские услуги являются неотъемлемой частью современного рынка, покупателями на котором являются отдельные личности, домохозяйства и юридические лица. Целью банковских услуг является повышение доходов банков и улучшения удовлетворения потребностей клиентов, расширения их покупательных возможностей, что в свою очередь, содействует развитию национальной экономики. Внедрение в практику банковской деятельности новых услуг открывает возможность проникновения на новые рынки, их освоение, удовлетворение новых клиентских пожеланий, получение на этой основе большей прибыли и расширение базы клиентов.

В следующей главе будет проведен анализ эффективности банковских продуктов и услуг ПАО «ВТБ 24».

2 Анализ эффективности банковских продуктов и услуг (на примере ПАО «ВТБ 24»)

2.1 Краткая технико-экономическая характеристика ПАО «ВТБ 24»

Публичное акционерное общество ПАО «ВТБ 24» является одним из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Банк входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса [25].

Общее количество клиентов-физических лиц в ПАО «ВТБ 24» в настоящее время составляет около 6,7 млн. человек.

По данным наиболее известных рейтинговых агентств ПАО «ВТБ 24» имеет рейтинги кредитоспособности, представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1 - Рейтинг кредитоспособности банка ПАО «ВТБ 24» от аккредитованных рейтинговых агентств (по состоянию на 15 сентября 2016 г.)

Агентство	Долгосрочный международный	Национальный	Прогноз
Moody's	Ba2 (Сравнительно небольшая уязвимость)		негативный (рейтинг может быть понижен)
Рус-Рейтинг	A (Сравнительно высокий уровень кредитоспособности)	AAA (Максимальный уровень кредитоспособности среди эмитентов РФ)	стабильный рейтинг

Анализ основных показателей финансово-экономической деятельности ПАО «ВТБ 24» проведен на основе отчетности банка (Приложения А, Б, В, Г) и представлен в Приложении Д.

На рисунке 2.1 представлена динамика показателей деятельности ПАО «ВТБ 24» за период 2014-2016 годы.

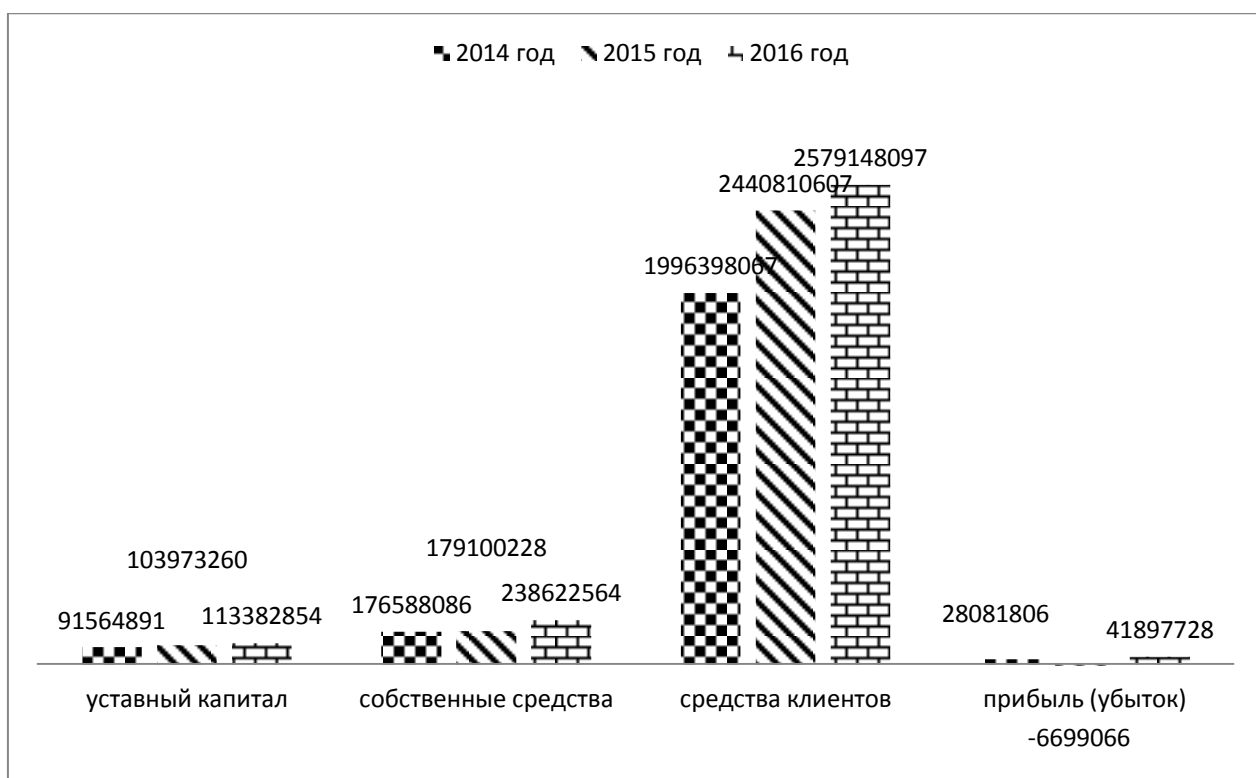


Рисунок 2.1 – Динамика показателей деятельности ПАО «ВТБ 24» за период 2014-2016 гг.

Уставный капитал ПАО «ВТБ 24» увеличился на 12408369 тыс. рублей и составил 103973260 тыс. рублей в 2015 году, всего уставный капитал вырос на 13,55%, а в 2016 году он составил 113382854 тыс. руб.

Объем собственных средств ПАО «ВТБ 24» за 2015 год увеличился на 1,014% - до 179,1 млрд. рублей. в 2016 году еще на 1,332% и составили 238,6 млрд. руб. Объем привлеченных средств клиентов вырос в 1,057 раза и в 2016 году составил 2579 млрд. рублей (в 2015 году составлял 2 440,8 млрд. рублей).

Убыток за 2015 год составил 6,699 млрд. рублей. За 2014 год Банк получил прибыль в размере 28,082 млрд. рублей, за 2016 год также была получена прибыль в размере 41,9 млрд. руб. Соответственно, за счет получения убытка Банком, показатели рентабельности активов и рентабельности капитала в 2015 году приняли отрицательные значения.

Анализ структуры и динамики активов и пассивов за период 2014-2015 годы представлен в Приложениях Е и Ж.

За 2015 год активы ПАО «ВТБ 24» увеличились на 3,05% и достигли 2820051763 тыс. рублей, а в 2016 году увеличились на 7,4% и оставили 3028850029 тыс. руб. Рост активов произошел в первую очередь благодаря чистой ссудной задолженности. Чистая ссудная задолженность за 2016 год выросла на 7,24% и на 2016 год ее величина была сформирована в объеме 2473377007 тыс. руб.

Средства, размещенные на корреспондентских счетах в кредитных организациях, уменьшились по сравнению с предыдущим годом на 33,78% и составили 8058809 тыс. рублей. Стоимость чистых вложений в ценные бумаги по итогам года увеличилась на 6,66% и составила 110485155 тыс. рублей.

Инвестиции в дочерние и зависимые организации, в том числе паевые инвестиционные фонды, составили 7066914 тыс. рублей, увеличившись по итогам 2016 года на 25,46%. В 2016 году инвестиции в дочерние и зависимые организации составляли 7066914 тыс. рублей. Произошло также снижение прочих активов на 43,96% за отчетный период, и на 2016 год их величина составила 51033430 тыс. рублей.

Произошел рост на 19,52% до 214056861 тыс. рублей объема собственных средств (капитал) ПАО «ВТБ 24». В 2015 году данный показатель составлял 179100228 тыс. рублей.

Динамика показателей, характеризующих результаты финансово-хозяйственной деятельности ПАО «ВТБ 24», в том числе ее прибыльность и убыточность за последний заверченный финансовый год, а также за аналогичный период предшествующего года представлена в Приложении К.

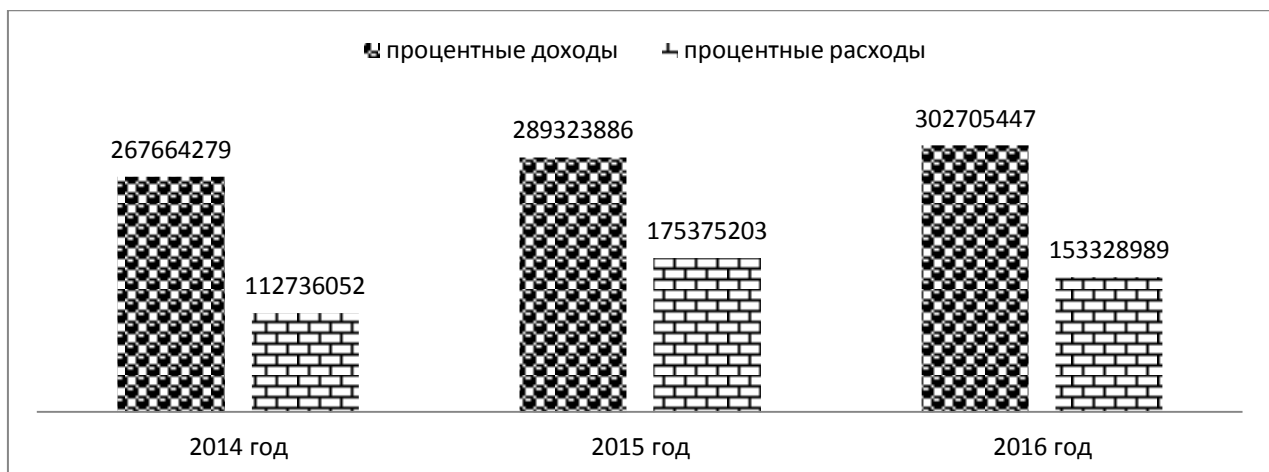


Рисунок 2.2 – Динамика процентных доходов и расходов за период 2014-2016 гг.

Анализ показывает, что в 2016 году процентные доходы увеличились по сравнению с 2014 годом на 9,6% и составили 302,7 млрд. рублей. Процентные расходы уменьшились на 14,38%.

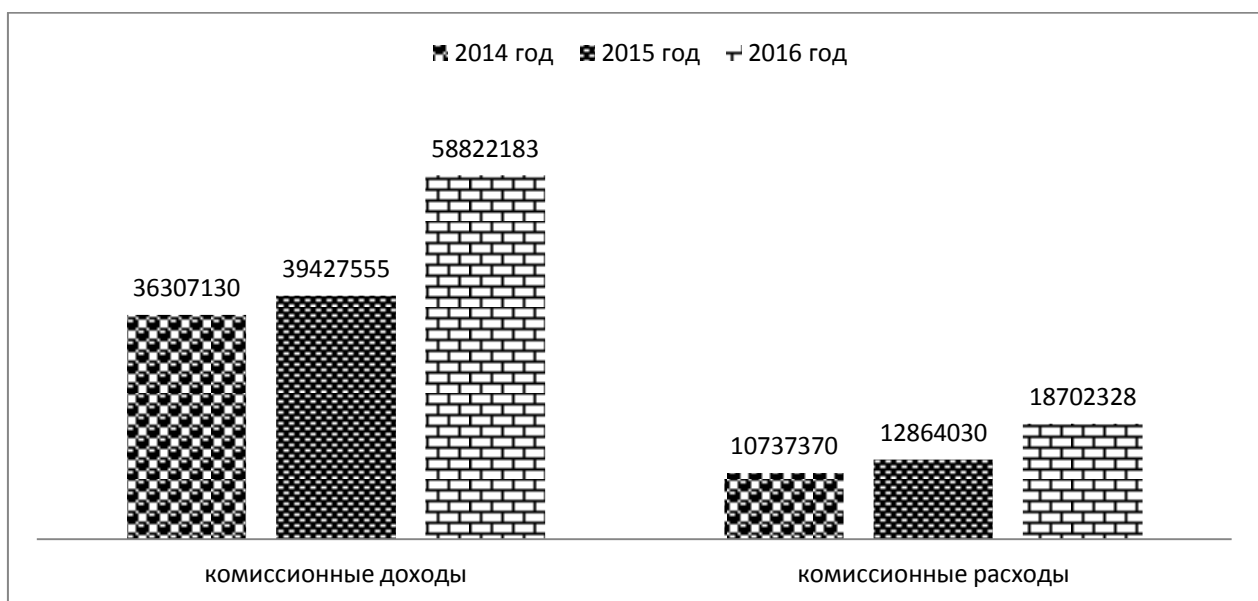


Рисунок 2.3 – Динамика комиссионных доходов и расходов за период 2014-2016 гг.

Комиссионные доходы выросли на 8,6% и составили в 2015 году 39,4 млрд. рублей (в 2014 году комиссионные доходы составляли 36,3 млрд. рублей). Комиссионные доходы выросли на 49,2% и составили в 2016 году 58,8 млрд. рублей

Комиссионные расходы выросли на 19,8% и составили в 2015 году 12,8

млрд. рублей (в 2014 году комиссионные доходы составляли 10,73 млрд. рублей). Комиссионные доходы выросли на 45,4% и составили в 2016 году 18,7 млрд. рублей

Убыток за 2015 год составил 6,699 млрд. рублей. Основной причиной убытка, полученного по итогам 2015 года, стал рост процентных расходов, главным образом, по привлеченным средствам клиентов (некредитных организаций) и рост операционных расходов.

Управление риском ликвидности имеет решающее значение в банковском деле и является одним из основных направлений деятельности ПАО «ВТБ 24».

2.2 Виды банковских продуктов и услуг, предоставляемых банком ПАО «ВТБ 24»

ПАО «ВТБ 24» предлагает своим клиентам только основные банковские продукты, которые приняты в международной финансовой практике. Банк ВТБ 24 (ПАО) сотрудничает с крупнейшими банками мира: DeutscheBankAG, DeutscheBank, CitibankN.A., UBSAG, JPMorganChaseBank.

Банк ПАО «ВТБ 24» предоставляет клиентам - физическим лицам следующие услуги.

I. Кредиты наличными:

- кредит «Быстрый» от 100 000 до 3 млн. руб. на 6 – 36 мес. Ставка - 13,9% годовых;
- кредит «Крупный» от 400 000 до 3 млн. руб. на 37 – 60 мес. Ставка - от 15,9 до 17,9% годовых;
- кредит «Удобный» от 100 000 до 399 999 руб. на 37 – 60 мес. Ставка от 16,9 до 25% годовых;
- рефинансирование - кредит для погашения задолженности в других банках (от 13,9% годовых).

Продукты линейки кредитования наличными ПАО «ВТБ 24» отличаются прозрачными финансовыми условиями, короткими сроками рассмотрения заявок, большими лимитами и длительными сроками кредитования, широкая сеть продаж и

каналов обслуживания, а также высокое качество сервиса.

В 2015 году в офисах ПАО «ВТБ 24» было выдано более 1 млн. данных потребительских кредитов на общую сумму 355 млрд. рублей, что на 25% больше объема соответствующих выдач в 2014 году.

Продукты потребительского кредитования предоставляются во всех регионах присутствия банка. Наибольший вклад в продажи в 2015 году внесли региональные офисы в Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, а также в Москве и Московской области.

Основные достижения 2015 года:

- оптимизированы процедуры ценообразования по продукту;
- запущены специальные программы кредитования для сотрудников государственных учреждений, а также военнослужащих;
- созданы дополнительные возможности для повышения степени индивидуальности кредитного решения;
- реализованы проекты по формированию предодобренных предложений на новых, более привлекательных для клиентов условиях.

Для снижения рисков и уровня просроченной задолженности в IV квартале 2015 года банком были предприняты меры по корректировке кредитных процедур. Эффективность принятых решений подтверждена показателями качества кредитного портфеля кредитов наличными, сформированными в условиях нестабильной экономической ситуации в РФ.

В настоящее время основная цель банка в данном сегменте - наращивание объемов кредитования и, как следствие – увеличение доли банка на рынке.

Достижение целей будет обеспечено за счет запуска новых привлекательных финансовых продуктов, ориентированных на индивидуальные потребности клиентов, использования предоставленного рынком возможностей, а также оптимизации внутренних бизнес-процедур, сопутствующих кредитному процессу.

II. Ипотечное кредитование:

- «Ипотека с государственной поддержкой» (11,4% годовых);

- «Готовое жилье»;
- «Квартира в новостройке»;
- «Победа над формальностями»;
- «Залоговая недвижимость»;
- «Ипотека для военных».

Для упрощения процесса взаимодействия клиента и банка при подаче заявки на ипотеку в 2015 году была внедрена опция подачи заявки и получения решения по ней через сайт банка, без посещения офиса. В 2015 году ПАО «ВТБ 24» продолжил удерживать лидирующие позиции по кредитованию военнослужащих – участников накопительной ипотечной системы, занимая около 30% рынка. В рамках этой программы было выдано ипотечных кредитов на сумму более 20 млрд. рублей.

В 2015 году банк успешно завершил секьюритизацию ипотечных кредитов в рамках программы Внешэкономбанка (ВЭБ), направленной на поддержку сектора жилищного строительства, сохранив статус лидера в ее реализации. Основным приоритетом ПАО «ВТБ 24» в части ипотечного бизнеса в 2016 году являлось сохранение доступности ипотечных кредитов для клиентов, предложение понятного и удобного инструмента для улучшения жилищных условий.

Для этого ПАО «ВТБ 24» планирует:

- развивать взаимодействие с партнерами банка;
- принять активное участие в государственной программе поддержки ипотечного кредитования. В рамках программы планируется выдать кредитов на общую сумму 100 млрд. рублей;
- оптимизировать процесс взаимодействия с клиентом, в том числе активно развивать дистанционные каналы.

III. Автокредиты:

- «Автостандарт» (от 12,9% годовых, до 7 лет);
- «Автолайт» (без подтверждения дохода);
- «Автоэкспресс» (решение от 30 мин., возможно без КАСКО);

– «Свобода выбора» (покупка автомобиля у физического лица).

В 2015 году банк открыл точки оформления и выдачи кредитов в Старом Осколе, Альметьевске, Сочи, Нефтекамске, п. Октябрьском (Башкортостан). Таким образом, число городов, где возможно оформить автокредит ПАО «ВТБ 24», достигло 76 шт. Основными партнерами банка в автобизнесе являются крупнейшие холдинги страны: Мэйджор, Рольф, ТТС, Дженсер, Автомир, Фаворит Моторс, АвтоГермес, Ключавто, Агат, ГК Авилон.

ПАО «ВТБ 24» предлагает автокредиты на покупку новых и подержанных автомобилей иностранного производства, а также новых отечественных автомобилей. Для клиентов банка, которые хотят оформить кредит на приобретение автомобиля прямо в автосалоне и всего за один день, предусмотрены программы экспресс-кредитования.

Наибольший спрос на автокредиты ПАО «ВТБ 24» в 2016 году наблюдался в Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Екатеринбурге и Тюмени. Пятый год подряд ПАО «ВТБ 24», не изменяя традиции, выступил в качестве генерального спонсора ежегодной национальной премии «Автомобиль года».

Структура выданных автокредитов по регионам России в 2016 году представлена на рисунке 2.4.

В 2016 году банк продолжил работу над расширением продуктовой линейки и запуском специальных предложений, в том числе совместно с ведущими автопроизводителями. Был запущен кредитный продукт на финансирование покупки мотоциклов. В течение года были реализованы акции «KIA – яркая осень», «Убедительный Solaris».

ПАО «ВТБ 24» продолжил уделять большое внимание предложениям, адресованным специальным клиентским сегментам. Для этих целей в рамках автокредитования были запущены промоакции «Миллион» (для покупателей автомобилей стоимостью от 1 млн. рублей) и «ЭкспрессЪ» (для покупателей, заинтересованных в быстром оформлении кредитов).

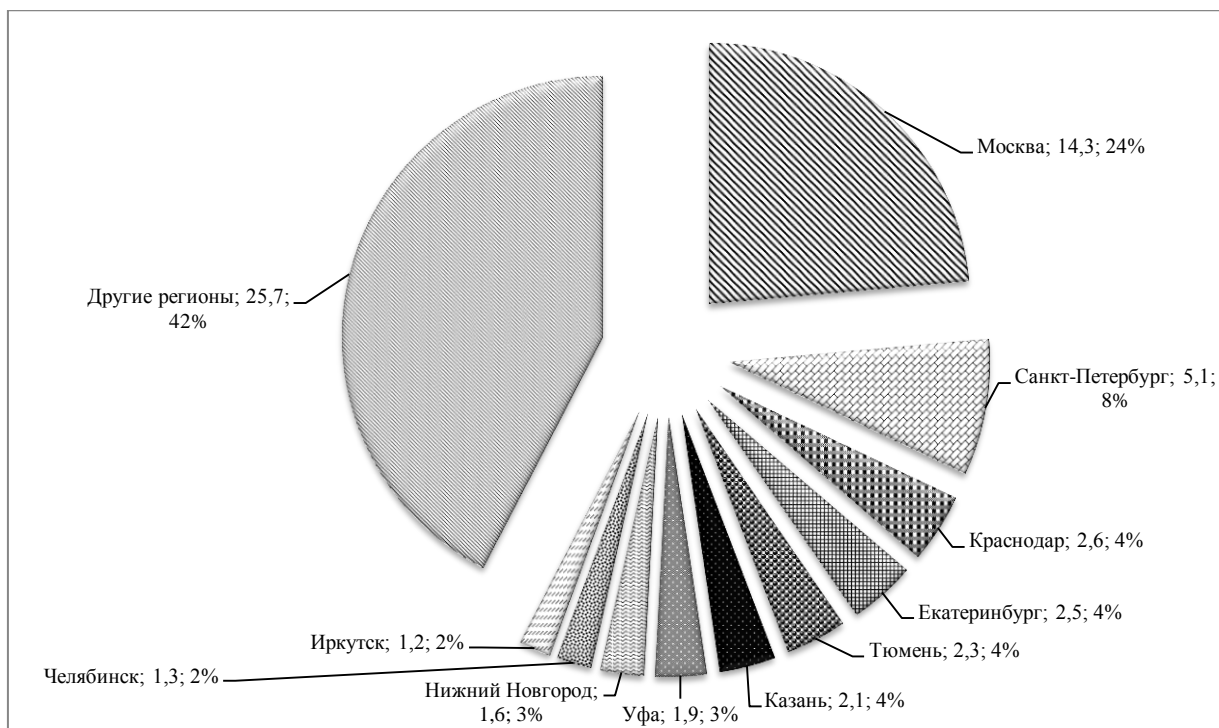


Рисунок 2.4 - Структура выданных автокредитов по регионам России в 2016 году, млрд. руб.

В 2016 году проведена работа по расширению страховых и сервисных услуг для клиентов, приобретающих автомобили в кредит: расширен набор программ страхования жизни и здоровья, а также внедрена сервисная услуга помощи на дороге в случае поломки или возникновения других непредвиденных обстоятельств. ПАО «ВТБ 24» продолжил работу над расширением услуг, которые могут осуществляться клиентом удаленно. Так, была запущена мобильная версия анкеты-заявления на выдачу автокредита, которую клиент может заполнить через смартфон или планшет. Также была реализована возможность подачи заявки на досрочное погашение через колл-центр банка, без офиса.

В январе 2016 года ПАО «ВТБ 24» провел очередную сделку по секьюритизации портфеля автокредитов на сумму 200 млн. долларов. Сделка была проведена с иностранным инвестором по стандартам международного права.

Одним из важнейших направлений бизнеса автокредитования остается развитие совместных программ с автопроизводителями. Более 70% кредитных

продаж приходится на специальные кредитные предложения, разработанные с производителями автомобилей.

Например, в 2016 году для клиентов банка предоставлялась эксклюзивная субсидия в размере 80 000 рублей от производителя KIA Motors Rus на покупку обновленного KIA Optima 2016 года через программу trade-in. Также в августе 2016 года действовала специальная скидка от производителя 50 000 рублей на KIA Sorento при приобретении автомобиля в кредит через ПАО «ВТБ 24», а в октябре со скидкой 20 000 рублей были доступны автомобили Suzuki Grand Vitara.

IV. Кредитные карты: классические; золотые; платиновые; кредитная карта для снятия наличных; карта для путешествий.

Дебетовые карты в рамках пакета услуг: пакет «Классический»; пакет «Золотой»; пакет «Платиновый»; пакет «Привилегия».

По итогам 2016 года общее количество действующих банковских карт ПАО «ВТБ 24» увеличилось на 10,3% и составило 13,5 млн. карт (на конец 2015 года – 12,23 млн. штук).

Положительная динамика связана с привлечением новых клиентов, чему способствовали оптимизация и совершенствование продуктовой линейки. В течение года банк занимался усовершенствованием предоставляемых услуг для действующих держателей карт за счет проводимых совместно с платежными системами различных маркетинговых мероприятий.

Наибольший вклад в рост количества действующих карт оказали зарплатные карты, перевыполнение плана по которым за 2016 год составило 23,3%. Банк продолжил активно развивать «зарплатные проекты» и привлекать новые организации на обслуживание (в 2016 году - более 6 тысяч новых предприятий). На конец 2016 года более 32,6 тыс. компаний осуществляли выплату заработной платы более чем 3,6 млн. работникам на карты ПАО «ВТБ 24».

В 2016 году банк продолжил развивать карточные продукты и представил рынку новую линейку карт (запуск первой карты из новой серии – «Карты

мира» – успешно осуществлен в конце 2016 года). В течение всего 2016 года ПАО «ВТБ 24» совместно с партнерами продолжил проводить активационные кампании для держателей карт, а также мероприятия по улучшению услуг, предоставляемых в рамках карточных проектов.

Со II квартала 2016 года ПАО «ВТБ 24» перешел на новую модель привлечения зарплатных компаний, сместив фокус внимания на организации с фондом оплаты труда на одного сотрудника 30+ тыс. рублей. Модель позволяет формировать комплексное пакетное предложение компании, включающее в себя продукты для бизнеса и пакеты для сотрудников соответствующего типа в зависимости от доходности клиента.

IV. Вклады:

- «Комфортный» (5,75% годовых; снятие и пополнение);
- «Накопительный» (7,35% годовых, частичное пополнение);
- «Выгодный» (8,55% годовых, максимальная ставка).

Сбережения:

- накопительный счет;
- обезличенные металлические счета;
- монеты из драгоценных металлов;
- вклад до востребования;
- аренда сейфовых ячеек;
- выплаты вкладчикам по решению Агентства по страхованию вкладов (АСВ).

Сбалансированная ценовая политика, отвечающая требованиям рынка, позволила ПАО «ВТБ 24» в 2016 году существенно увеличить объем вкладов населения. За год портфель срочных депозитов вырос на 15% (164,5 млрд. рублей). В 2016 году банк упростил линейку депозитных продуктов. Для всех категорий клиентов ПАО «ВТБ 24» предложил три базовых вклада – «Выгодный», «Накопительный» и «Комфортный». Дополнительные надбавки по процентным ставкам предусмотрены для владельцев премиальных пакетов банковских услуг, а также при открытии вклада в «Телебанк».

С 1 декабря 2016 года внедрен накопительный счет. Новый продукт позволяет одновременно копить и свободно распоряжаться своими средствами: клиенты в любой момент времени могут использовать средства без потери процентов. В 2016 году ПАО «ВТБ 24», являясь аккредитованным банком при Агентстве по страхованию вкладов, принимал активное участие в выплатах вкладчикам банков-банкротов.

Выплаты страхового возмещения осуществлялись вкладчикам следующих финансовых учреждений: «Мой Банк», «Интрастбанк», «Надежность», «Аскольд», «Монолит», «Стройкредит», «Банк БФТ», «Народный кредит», «Фининвест». Объем выплат составил 51 млрд. рублей.

По состоянию на конец года выплачено более 50,3 млрд. рублей, что составляет 99% от общего объема выплат. Почти 40% средств клиенты оставляют в ПАО «ВТБ 24». Клиентам банка, интересующимся рынком драгоценных металлов, доступны как классические обезличенные металлические счета, так и монеты из драгоценных металлов.

Банк предоставляет возможность открытия обезличенных металлических счетов в четырех видах металлов: золото, серебро, платина, палладий. По состоянию на 01.01.2016 года количество активных счетов, открытых в обезличенном металле, превысило 18,3 тыс. В 2016 году ПАО «ВТБ 24» продолжил наращивать продажи монет из драгоценных металлов.

Ассортимент монет ПАО «ВТБ 24» насчитывает более 450 видов монет иностранного и российского производства. Спросом пользовались все виды монет: инвестиционные, памятные, иностранные. За отчетный период банк продал более 68 тысяч монет из драгоценных металлов.

В 2016 году ПАО «ВТБ 24» продолжил развивать платежные и переводные сервисы. Объем операций физических лиц по оплате услуг различных организаций в 2016 году достиг 178 млрд. рублей, что на 29% превышает результат 2015 года. Средняя сумма платежа возросла на 22%.

Как и в предыдущие годы, такой значительный рост показателей был вызван высокой востребованностью услуг со стороны действующих и новых

клиентов, постоянным расширением сети офисов банка и ростом количества организаций, продукция и услуги которых доступны для оплаты в различных каналах обслуживания.

В «Телебанке» клиенты ПАО «ВТБ 24» получили возможность оплачивать услуги крупнейшего объединения жилищно-коммунальных «Вычислительный центр коллективного пользования многоотраслевого комплекса жилищного хозяйства» (ГУП ВЦКП) г. Санкт Петербурга. Кроме того, реализована возможность оплаты в пользу одного из крупнейших туристических операторов – ООО «Натали Турс».

В сентябре 2016 года ПАО «ВТБ 24» запустил инновационные сервисы переводов между любыми картами российских банков в банкоматах – Money Send, Money Transfer. Уже за IV квартал было совершено свыше 800 тыс. таких операций на общую сумму более 12 млрд. рублей.

Банк предоставляет клиентам возможность арендовать индивидуальные банковские сейфы для хранения ценностей, а также для проведения расчетов по различным сделкам, в том числе по ипотечным сделкам с участием ПАО «ВТБ 24». Для доступа к индивидуальному банковскому сейфу может быть оформлена доверенность.

Услуга аренды индивидуальных банковских сейфов предоставляется как физическим, так и юридическим лицам. Общее количество офисов с сейфовыми ячейками на конец 2016 года составило свыше 200 штук. Они оборудованы более чем 40 тыс. индивидуальных сейфов различных размеров. Заполняемость индивидуальных банковских сейфов на конец 2016 года составила около 80%.

V. Другие услуги банка: обмен валют; аккредитивы; переводы и оплата услуг; банковский счёт; брокерское обслуживание; витрина залогового имущества; бонусная программа «Коллекция»; чеки.

Дистанционное обслуживание:

- интернет-банк;
- мобильный банк;

- обслуживание по телефону;
- SMS-оповещения;
- обслуживание через банкомат.

ПАО «ВТБ 24» является одним из лидеров рынка Private Banking в России. В 2016 году банк расширил сеть и географию присутствия офисов РВ: было открыто 11 VIP-офисов. Еще 2 VIP-офиса открылись в первые месяцы 2016 года. Таким образом, в настоящее время действуют 22 офиса ПАО «ВТБ 24» Private Banking, открытых в 20 городах России – Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Екатеринбурге, Казани, Самаре, Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Сургуте, Уфе, Челябинске, Воронеже, Хабаровске, Тюмени, Чебоксарах, Красноярске, Перми, Ижевске и Туле.

В 2016 году для клиентов Private Banking были предложены новые продукты и услуги. Владельцы пакета «Прайм» получили возможность оформлять карту «A RT- Collection» – банковскую карту из драгоценных металлов, выполненную по индивидуальному дизайну клиента. Ко всем картам «Прайм» подключена бонусная программа «Коллекция», которая позволяет накапливать бонусы на максимально выгодных условиях. Запущена новая линейка вкладов категории «Прайм», в том числе промовклад «ПАО «ВТБ 24» – Прайм (Сезонный Плюс)».

В 2016 году у клиентов ПАО «ВТБ 24» Private Banking появилась возможность удаленно открывать счета и обслуживаться в банках европейского субхолдинга Группы ВТБ в Австрии и Франции.

В III квартале 2016 года индивидуальная программа обслуживания капитала РВ ПАО «ВТБ 24» пополнилась еще одним направлением деятельности – услугами Семейного Финансового Офиса. Сотрудники Семейного Финансового Офиса оказывают всестороннюю помощь и поддержку по следующим направлениям: налоговое сопровождение; юридическое сопровождение; международный бизнес и управление активами; Lifestyle management.

Число VIP-клиентов банка за 2016 год увеличилось на 37% и составило 5

383 клиентов, которые в совокупности разместили свыше 401 млрд. рублей. Прирост совокупных остатков за год составил 30%. Средний размер пассивов на одного клиента к концу года достиг 74,6 млн. рублей.

В 2016 году ПАО «ВТБ 24» продолжил активное привлечение привилегированных и состоятельных клиентов на долгосрочное комплексное обслуживание. Комплексное предложение банка для сегмента привилегированных клиентов представлено пакетом «Привилегия», а для состоятельных клиентов – пакетом «Приоритет».

Пакетное предложение – это набор банковских продуктов и услуг, особый сервис в офисах банка и специальные предложения партнеров. Основным направлением развития в рамках пакетов «Привилегия» и «Приоритет» стала оптимизация сервисной составляющей. В частности, до 5% снижен минимальный платеж по кредитной карте, реализована процедура бесплатного снятия наличных денежных средств за рубежом, используется кредитная карта с бонусной программой «Коллекция» или cash-back, карта Priority Pass, реализовано бесплатное страхование для выезжающих за рубеж, имеется доступ к консьерж-сервису.

В конце 2016 года взамен пакетов услуг «Привилегия» и «Приоритет» запущено обновленное комплексное предложение ПАО «ВТБ 24» «Привилегия New». Одно из отличий пакета «Привилегия New» – обновление модели обслуживания. Для клиентов открываются специальные офисы, создаются выделенные зоны в стандартных точках продаж, развивается канал дистанционного обслуживания «Телефонный банк».

Основными составляющими нового пакета являются статусная дебетовая карта MasterCard Black Edition / Visa Signature, возобновляемая кредитная линия (абсолютно новый продукт на рынке). Также для владельцев пакета «Привилегия» доступны специальные условия по депозитам.

Владельцев пакета «Привилегия New» теперь обслуживают не только персональные менеджеры в точках продаж, но и менеджеры счета, проводящие операционное обслуживание, а также персональные менеджеры Удаленного

Центра продаж и обслуживания привилегированных клиентов.

Изменилась логика предоставления пакета «Привилегия»: клиенты, поддерживающие определенные объемы бизнеса с банком, могут бесплатно получить пакет услуг «Привилегия» и премиальное обслуживание. Также внедрена схема Try & Buy, позволяющая попробовать пакет клиентам, которые не удовлетворяют условиям предоставления бесплатного пакета «Привилегия».

В целом, банк предоставляет частным клиентам с каждым годом все большее количество услуг, при этом важным направлением является оценка их эффективности.

2.3 Оценка эффективности предоставляемых банковских продуктов и услуг в ПАО «ВТБ 24»

Основная концепция любого коммерческого банка: надежный клиент — устойчивый банк. Вся деятельность Банка должна быть ориентирована на клиента. ПАО «ВТБ 24» своевременно реагирует на все изменения в финансово-экономической сфере, совершенствует технологии своих операций, внедрения новых технологических процессов.

Рассмотрим эффективность банковских услуг, исходя из формул, представленных в теоретической главе:

По итогам 2016 года ПАО «ВТБ 24» заработало рекордную за всю историю банка прибыль в размере 43,1 млрд рублей по российским стандартам бухгалтерского учета (РСБУ).

Основными факторами, обеспечившими рекордный финансовый результат, стали рост кредитного портфеля с одновременным повышением его качества, которое привело к сокращению резервов, а также повышение операционной эффективности.

За отчетный год объем кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» вырос на 12% до 1,9 трлн руб., при этом розничная его часть увеличилась почти на 10% - до 1,69 трлн рублей, что позволило банку довести занимаемую долю рынка до 15,6% (+1,5 п.п.). Основными драйверами роста стали ипотека (+14%) и

кредиты наличными (+9%). Одной из наиболее популярных стала программа по рефинансированию кредитов сторонних банков, объем кредитования в рамках которой составил почти 80 млрд руб.

В сегменте малого бизнеса ВТБ 24 выдал за год кредитов на 115,7 млрд руб., что на 37% выше показателя годом ранее. В декабре 2016 года ПАО «ВТБ 24» установило исторический рекорд, профинансировав сегмент малого и среднего предпринимательства на 17,3 млрд руб.

Что касается пассивов, за 2016 год портфель привлеченных средств населения увеличился до 2,1 трлн рублей (+4,5%). Так же, отмечается рост числа VIP-клиентов – за год их количество возросло на четверть и превысило 10 тыс. человек. Портфель инвестиционных продуктов VIP-клиентов ПАО «ВТБ 24» за год вырос более чем в два раза – до 100 млрд рублей.

Остановимся более подробно на исследовании показателей кредитного портфеля физических лиц в ПАО «ВТБ 24». Динамика объема кредитного портфеля физических лиц приведена в таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Динамика объема кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» за 2014-2016 гг.

Показатель	Значение показателя			Изменение, 2016 к 2015 г.	Темп прироста, 2016 к 2015 г., %
	2014 г.	2015 г.	2016 г.		
Кредитный портфель ПАО «ВТБ 24», в т.ч.	2326692,3	2499492,6	1 557 135	-942 358	62,3
Кредиты физическим лицам	1425033	1415789,3	1 818 263	402 474	128,43

Для большей наглядности представим данные о динамике объема кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» на рисунок 2.5.

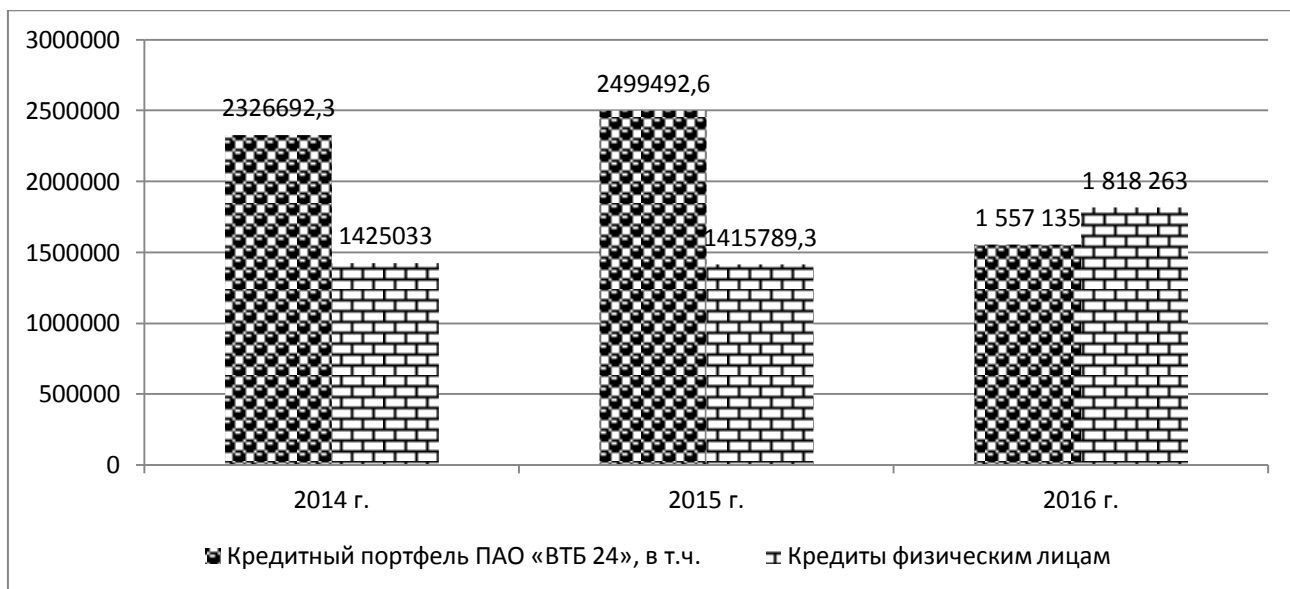


Рисунок 2.5 - Динамика объема кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» с 01.01.2014 по 01.01.2016 г., в млн. руб.

Из диаграммы, представленной на рисунке 2.5 можно сделать вывод, что в течение рассматриваемого периода объем кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» имел тенденцию к спаду, и в 2016 году достиг суммы в размере 1557,1 млрд. руб., что на -37,7 отличается от того же показателя в 2015 году. Такая динамика позволяет сделать вывод о том, что банк в рассматриваемом периоде ориентировался преимущественно на развитие кредитования юридических лиц.

Итак, несмотря на то что, размер кредитного портфеля физических лиц по сравнению с кредитным портфелем юридических лиц выше, его доля в совокупном портфеле в рассматриваемом периоде так же увеличилась.

Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по срокам погашения представлена в Приложении Л.

Для большей наглядности представим данные по структуре кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по срокам погашения в виде диаграммы на рисунке 2.6.

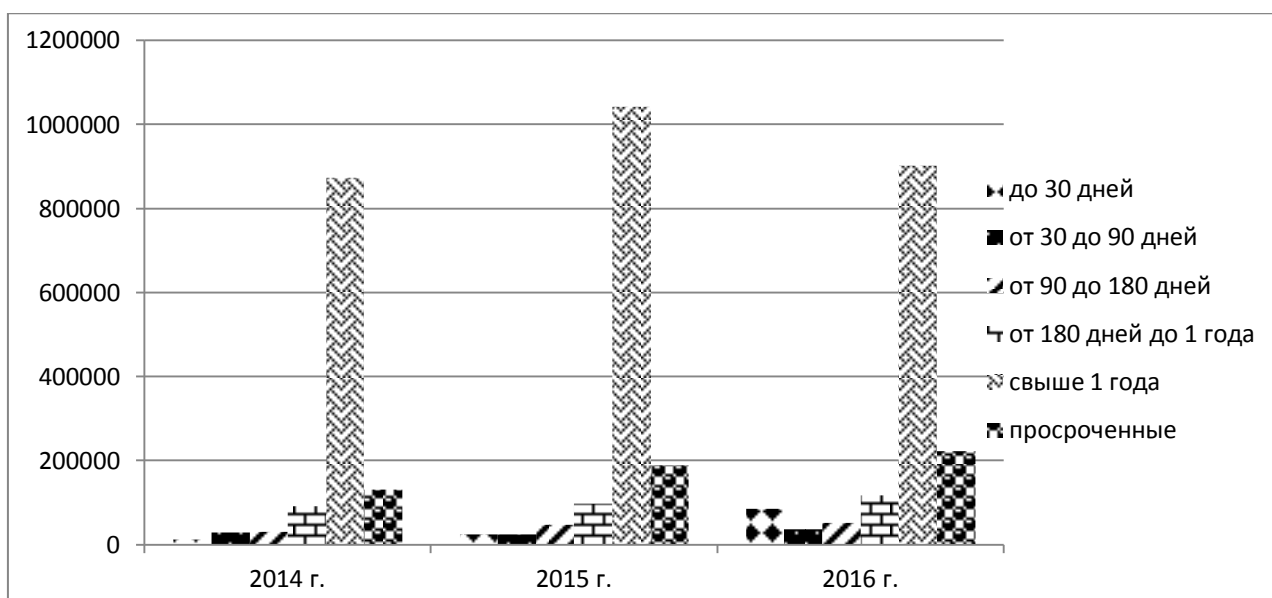


Рисунок 2.6 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по срокам погашения за 2014-2016 гг., в млн. руб.

Как видно на рисунке 2.6, кредитный портфель физических лиц главным образом состоит из долгосрочных кредитов. Так, в структуре кредитного портфеля по срокам погашения преобладают кредиты сроком более 1 года (63,7%), хотя происходит снижение их объема и удельного веса. Также, анализируя динамику кредитного портфеля физических лиц, можно выявить, что в течение 3 лет значительное увеличение объемов произошло только по кредитам сроком до 30 дней. Объем просроченной задолженности в кредитном портфеле физических лиц увеличился на 70%.

Далее рассмотрим структуру кредитного портфеля ПАО «ВТБ 24» по видам кредитов представленную в таблице 2.3.

В структуре кредитного портфеля физических лиц банка преобладают иные потребительские кредиты (48,6%), одновременно наблюдается снижение удельного веса в структуре кредитного портфеля физических лиц. Потребительские кредиты составляют 23,7%. Наибольший рост показали ипотечные кредиты (+212,9%), по жилищным кредитам и автокредитам произошло уменьшение объемов (минус 16,6% и 29,4% соответственно).

Для большей наглядности, представим данные о структуре кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» на рисунок 2.7.

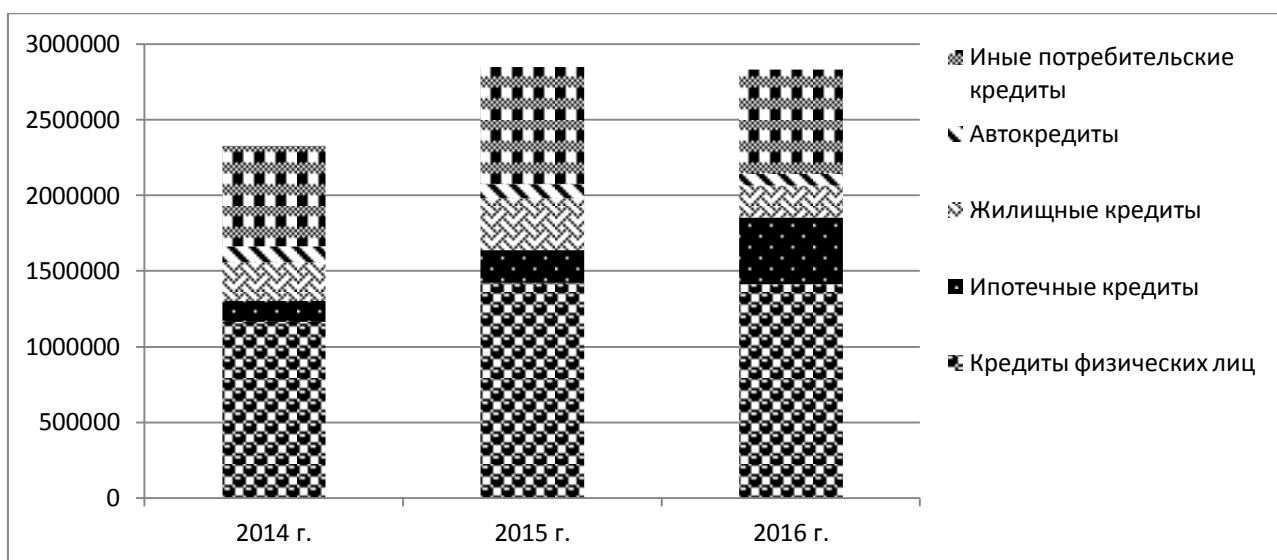


Рисунок 2.7 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по видам кредитов с 01.01.2014 г. по 01.01.2016 г., млн. руб.

Произведем анализ динамики и структуры просроченной задолженности кредитного портфеля физических лиц банка. Результат представлен в таблице 2.3.

Таблица 2.3 - Структура и динамика просроченной задолженности ПАО «ВТБ 24» за 2014-2016 гг.

Срок просроченной задолженности	2014 г.		2015 г.		2016 г.		Изменение за период, млн. руб. (гр. 6-гр.2)	Темп прироста ((гр.6/гр.2)*100)-100), %
	Млн. руб.	Уд. вес в структуре КП, %	Млн. руб.	Уд. вес в структуре КП, %	Млн. руб.	Уд. вес в структуре КП, %		
Просроченная задолженность физических лиц,	130598,7	100,0	188674,2	100,0	221996,	100,0	91397,3	70,0
в т.ч.:								
до 30 дней	38701,0	29,6	33477,7	17,7	36299,3	16,4	-2401,7	-6,2
от 31 до 90 дней	15551,9	11,9	19898,4	10,5	18169,8	8,2	2617,9	16,8
от 91 до 180 дней	15082,4	11,5	19907,0	10,6	17693,7	8,0	2611,3	17,3
свыше 180 дней	61263,4	46,9	115391,1	61,2	149833,	67,5	88569,8	144,6
Удельный вес просроченной задолженности в структуре кредитного портфеля, %		11,2		13,2		15,7	-	-

Данные о структуре просроченной задолженности представлены на

рисунке 2.8. Из него можно сделать вывод, что за 2014-2016 годы объем просроченной задолженности существенно вырос. В целом за рассматриваемый период просроченная задолженность физических лиц увеличилась на 91,4 млрд. руб. или на 70%. В структуре просроченной задолженности наибольшую величину имеет просрочка со сроком свыше 180 дней, объем которой увеличился на 144,6% за рассматриваемый период. На втором месте по объему идет задолженность сроком до 30 дней, однако здесь имеется тенденция к уменьшению величины. Удельный вес просроченной задолженности в структуре кредитного портфеля физических лиц за рассматриваемый период вырос с 11,2 % до 15,7%.

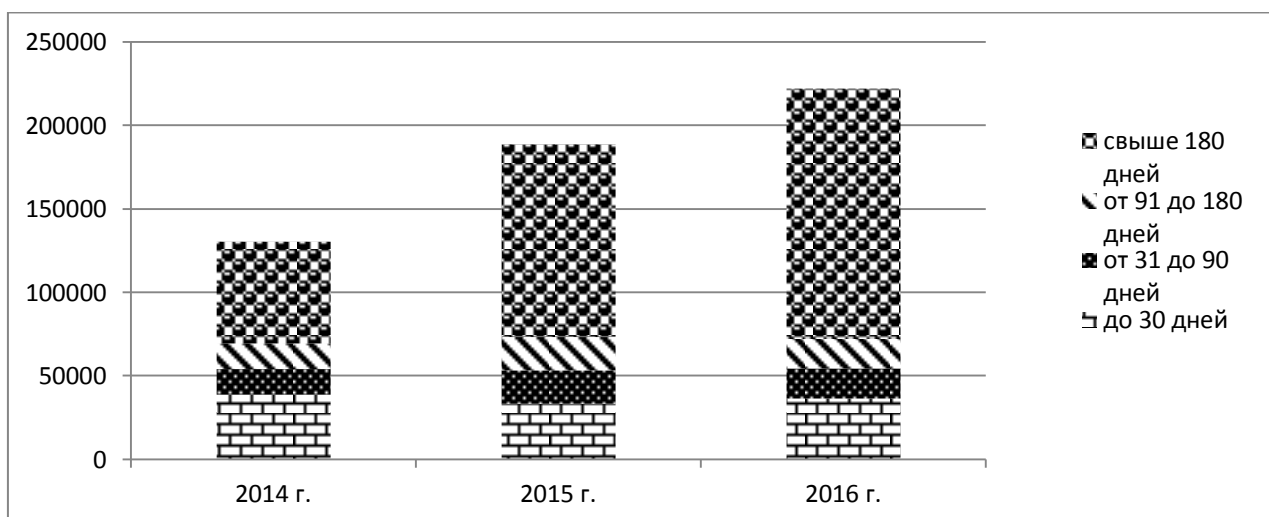


Рисунок 2.8 - Структура и динамика просроченной задолженности ПАО «ВТБ 24» за 2014-2016 гг., млн. руб.

Уровень просроченной задолженности в портфеле физических лиц ПАО «ВТБ 24» выше общероссийских значений, также имеет неблагоприятную динамику, что характеризует качество кредитного портфеля банка негативно.

Далее проведем анализ ссуд по категориям качества (Приложение Л).

Представим данные о структуре кредитного портфеля по категориям качества на рисунке 2.9.

Как можно видеть из графика, представленного на рисунке 2.9, большая часть выданных ссуд относится ко второй категории качества (79,9%). На втором месте ссуды пятой категории качества (10,9%).

В ипотечных ссудах 12,2% общей суммы приходится на сумму требований I категории качества, так как все ипотечные ссуды, выданные банком, обеспечены залогом, оцененным по справедливой стоимости, размер которого превышает балансовую стоимость кредита. По остальным кредитам удельный вес требований I категории качества существенно меньше, по автокредитам требования категории качества вообще отсутствуют.

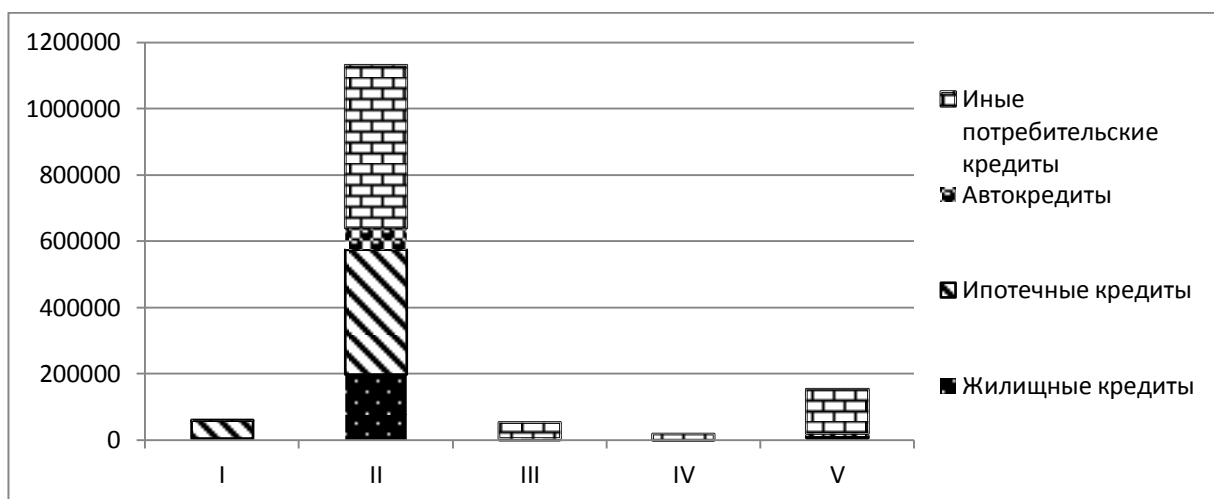


Рисунок 2.9 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по категориям качества за 2016 г., млн. руб.

Анализ кредитных операций должен завершаться оценкой их эффективности, то есть анализом их доходности, рентабельности и т.д. Для этого используется определенный набор показателей. К числу таких показателей, в первую очередь, необходимо отнести следующие: процентная маржа, доходность кредитных операций, удельный вес доходов от предоставления кредитов в общей сумме доходов, рентабельность кредитных операций.

Все данные представлены в таблице 2.4.

Как можно видеть по данным из таблицы 2.4, за рассматриваемый период чистая процентная маржа уменьшилась с 7% до 4,1%. Изменение данного показателя свидетельствует о менее эффективном управлении банком доходными активами.

Доходность кредитных операций уменьшилась с 8,3% до 5,1 %, что является негативной тенденцией, так как свидетельствует о снижении

эффективности вложенных в кредитные операции средств.

Показатель рентабельности кредитных операций за рассматриваемый период увеличился на 25,7 п.п., что говорит о высоком качестве менеджмента в банке.

Таблица 2.4 - Оценка эффективности использования кредитных операций в ПАО «ВТБ 24» за 2014-2016 гг.

Показатель, млн. руб.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Изменение, млн. руб.	Темп прироста, %
Доходы банка	262015,3	352167,2	392866,6	130851,3	49,9
Процентные доходы	209959,9	267664,3	289323,9	79364,0	37,8
Процентные расходы	87468,9	112736,1	175375,2	87906,3	100,5
Чистые процентные доходы	122491,0	154928,2	113948,7	-8542,3	-7,0
Доходы от кредитных операций	185260,7	236028,1	240599,7	55339,0	29,9
Средняя величина активов	1750767,8	2383087,1	2778363,6	1027595,8	58,7
Средняя величина ссудной задолженности	1474238,0	1922741,0	2234257,8	760019,8	51,6
Чистая процентная маржа, %	7,0	6,5	4,1	-2,9	-41,4
Доходность кредитных операций, %	8,3	8,1	5,1	-3,2	-38,6
Рентабельность кредитных операций, %	47,2	47,8	72,9	25,7	54,4
Удельный вес доходов от предоставления кредитов в общей сумме доходов, %	70,7	67,0	61,2	-9,5	-13,4

Удельный вес процентных доходов в общей сумме доходов за рассматриваемый период уменьшился на 9,5 п.п. по сравнению с 2014 годом. Значение показателя (61,2%) свидетельствует о том, что процентные доходы являются основным источником формирования финансовых результатов деятельности банка.

Таким образом, банк ПАО «ВТБ 24» предлагает большой перечень услуг, которые достаточно эффективны и приносят банку соответствующую прибыль, но в условиях конкуренции необходим поиск новых направлений развития банковских продуктов и услуг.

3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24»

3.1 Направления повышения эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24»

Для разработки мероприятий по совершенствованию повышения эффективности банковских продуктов и услуг ПАО «ВТБ 24» необходимо разработать следующие мероприятия:

- повышение квалификации персонала в области взаимодействия с частными клиентами;
- повышение финансовой ответственности банковских служащих за уровень обслуживания в банке;
- проведение рекламы услуг банка, формирование устойчивого и узнаваемого бренда.

С учетом быстрых перемен потребностей, технологии и состоянии конкуренции ПАО «ВТБ 24» не может полагаться только на существующие банковские продукты. Реальные и потенциальные клиенты хотят и ждут новых и усовершенствованных продуктов. И конкуренты приложат максимум усилий, чтобы обеспечить этими новинками. Следовательно, у каждого банка должна быть своя программа разработки новых товаров.

Предлагается создать «Банк идей» для аккумуляции рационализаторских предложений сотрудников об увеличении эффективности работы банка и сокращении его расходов. Для повышения эффективности банка идей и собственной работы можно принимать предложения от клиентов. Гонорар будет зависеть от экономического эффекта идеи (25% выплачивается до внедрения, если предложение признано эффективным, 75% — после).

Поддерживать заданные высокие стандарты невозможно без объективного контроля, необходимо усовершенствовать каналы оперативной «обратной связи»: каждый клиент сможет в режиме он-лайн высказать свои замечания или предложения на форуме банка, направив письмо через систему

удаленного доступа, позвонившись в контакт-центр или оставив запись в книге жалоб и предложений в любом из офисов. Ни одно из обращений не должно остаться без ответа. Если у клиента возникло обоснованное замечание по качеству обслуживания, банк должен нести и финансовую ответственность. Клиенту нужно вернуть полную стоимость услуги при: нарушении сроков зачисления денежных средств на счёт; нарушении сроков проведения платежа; а также в любых других ситуациях, когда по вине сотрудников банка клиенту была оказана услуга ненадлежащего качества.

Если некачественно оказанная услуга не тарифицируется (предоставляется бесплатно согласно тарифам банка), то компенсация выплачивается в размере стоимости услуги по ведению банковского счета за текущий месяц.

Для получения денежной компенсации в рамках системы «money back» клиенту необходимо в течение 15 календарных дней со дня, следующего за днем получения некачественной услуги, подать заявление с указанием сути претензии, всех необходимых данных и контактной информации. Заявление можно подать лично в офисе банка или отправить в банк посредством систем удаленного доступа. Банк в течение 5 рабочих дней рассматривает заявление, принимает решение и зачисляет компенсацию на расчетный счёт клиента.

Также предлагается улучшение услуги «Мобильное приложение ВТБ 24 Онлайн».

В настоящее время у услуги «Мобильное приложение ВТБ 24 Онлайн» имеется ряд недостатков:

- сложная система подключения, т.е. кроме основного логина и пароля необходимо получить еще 20 разовых паролей, а для того чтобы получить доступ ко всем услугам необходимо заключить Универсальный Договор Банковского Обслуживания;
- система постоянно модернизируется, вследствие чего регулярно происходят сбои, в том числе сбои на главном сайте ПАО «ВТБ 24»;
- использование системы недоступно для планшетных компьютеров;

- невозможно изменять свои реквизиты (логин, пароль), номер мобильного телефона непосредственно без посещения отделения «ВТБ 24»;
- невозможность связаться с консультантом по вопросам, связанным с мобильными приложениями;
- доступ к выписке по всем счетам и истории операций часто недоступна или показывает не все данные;
- информация о новых предложениях Банка приходит с задержкой, а иногда и вовсе отсутствует.

Рассмотрев дистанционные банковские услуги и выявив их недостатки, было решено усовершенствовать «Мобильное приложение ВТБ 24 Онлайн», устранив при этом все недостатки.

Благодаря усовершенствованию услуги, каждый клиент ПАО «ВТБ 24» сможет через свое мобильное устройство, имеющее выход в Интернет, быстро и качественно, а что самое главное абсолютно безопасно, управлять своим лицевым счетом. Появится возможность обновления информации раз в день, чтобы проверять наличие бонусов и новых предложений ПАО «ВТБ 24». Изменить пароль и логин будет возможно прямо из личного кабинета, а код, с помощью которого клиент может совершать любые операции, можно поменять только в одном из филиалов ПАО «ВТБ 24».

Ряд действий для начала пользования новой услугой-программой для мобильных телефонов и планшетных компьютеров тоже изменен:

- 1) оформление заявки на официальном сайте ПАО «ВТБ 24», которая рассматривается в течение 2-х дней;
- 2) получение письма с разрешением либо отклонением заявки (банк рассматривает кредитную историю клиента);
- 3) при положительном ответе клиент скачивает с сайта ПАО «ВТБ 24» пробную версию (demo-версия) приложения. Логин и пароль получается лично при предъявлении паспорта в любом филиале ПАО «ВТБ 24». Кроме этого выдается код, при помощи которого можно осуществлять различные операции.

Приложение будет доступно клиентам так же бесплатно на 1 месяц. Это

дает возможность клиенту почувствовать преимущества новой банковской услуги, возможности и самое главное безопасность. Клиент получит оповещение об окончании пробной версии за 1 день и предложение о приобретении лицензионной версии приложения. После приобретения полной версии приложения, клиенту будут доступны все возможности новой услуги. Стоимость полной версии приложения составит 220 руб., ежемесячная плата - 70 руб.

Обслуживание клиента при продаже инновационных банковских продуктов и услуг непосредственно осуществляется банковским работником в соответствии с внутрибанковскими нормативными документами по следующим этапам:

- поиск потенциального клиента;
- налаживание партнерских отношений с клиентом;
- моделирование клиентского спроса на банковские продукты и услуги;
- заключение договора с клиентом на продажу банковских продуктов и услуг;
- практическое осуществление и продажа клиенту банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий;
- информационное и консультационное сопровождение клиента;
- мониторинг эффективности и качества продаж банковских продуктов и услуг клиенту.

3.2 Оценка затрат на внедрение рекомендаций по повышению эффективности банковских продуктов и услуг на примере ПАО «ВТБ 24»

Рассмотрим эффективность мероприятия по созданию «Банка идей сотрудников и клиентов ВТБ 24». Если рассматривать внедрение подобной интерактивной системы в ПАО «Сбербанк», то инновационные предложения сотрудников ПАО «Сбербанк» за последний год позволили ему сэкономить порядка 3% прибыли. Авторов идей ПАО «Сбербанк» поощрило на 23,1 млн. руб. Если по результатам первого года работы отдача от внедрения идей

сотрудников составила 1 млрд. руб., то по итогам второго (с октября 2010-го по октябрь 2011 года) прибыль составила уже 7 млрд. руб. Для сравнения: чистая прибыль ПАО «Сбербанк» за восемь месяцев текущего года составила 225,8 млрд. руб.

Расходы ПАО «Сбербанк» на создание и запуск сервиса «Биржа идей» за все время его существования составили порядка 17 млн. руб. На выплаты авторам идей за второй год работы ПАО «Сбербанк» израсходовал 8,1 млн. руб. В 2016 году в банке не раскрывали суммы выплат, указывая только то, что на год в смете на эти цели было выделено 6 млн. руб.

Диапазон выплат за инновационные предложения составляет 200-400 тыс. руб., за рационализаторские предложения установлена разовая выплата 30 тыс. или 50 тыс. руб.— в зависимости от того, на каком уровне они внедряются. Кроме того, установлена система премирования за лучшие проекты — максимальная премия равна 200 тыс. руб. и выплачивается лучшему рационализатору года. В этом году им стал работник московского банка ПАО «Сбербанк», предложивший использовать для хранения кредитных досье заемщиков не папки-скоросшиватели, а полиэтиленовые файлы, эффект от этой идеи был оценен в 30 млн. руб. Всего на премии ПАО «Сбербанк» за год израсходовал 15 млн. руб., таким образом, общий размер выплат авторам идей за год составил 23,1 млн. руб.

Затраты на создание подобного банка идей в ПАО «ВТБ 24» составят 1,9 млн. руб.

С целью повышения доверия потребителей рекомендуется создать форум на сайте ПАО «ВТБ 24».

Затраты на создание форума - любые расходы, связанные с непосредственной разработкой форума, с регистрацией и оплатой доменного имени, с оплатой хостинга, с поддержкой форума, раскруткой форума, с обучением сотрудников по работе с форумом и т. д., а также с оплатой создания форума.

Таким образом, если форум создается не для развлечения, а с целью

извлечения прибыли, продвижения товаров и услуг, то его минимальный годовой бюджет должен быть не менее \$6200.

В среднем затраты на создание форума составляют 186,540 тыс. руб. в год

Все эти решения позволят привлечь дополнительную аудиторию на сайт фирмы, увеличить интерес к сайту и число заказов банковских услуг.

Количество клиентов, возможно, не увеличится, но степень доверия к рекламе банка повысится.

Индекс популярности сайта - 79 340.

Прямой рекламе верят 5% клиентов, а людей на форумах в Интернете 15%

Соответственно, если из 79340 клиентов обратились за услугами банка 120 клиентов - это составит 5%, а если 15%, то это уже 360 клиент.

Разница составляет 240 клиента. В среднем один клиент приносит банку 8007,38 руб. в год, т.е. рост доходов составит 1,9217712 млн. руб.

Затраты, связанные с внедрением системы гарантии возврата денежных средств при некачественном обслуживании составят 796,54 тыс. руб. в год (затраты на оплату труда 2 сотрудникам, нанятым следить за эффективностью обслуживания клиентов).

С целью оценки эффективности данной рекомендации используем следующие данные статистики в области качества работы компаний и его влияния на отток клиентов: только 5 % недовольных клиентов жалуются, остальные просто уходят к конкурентам; большая часть компаний из списка «Fortune 500» теряет 50 % своих клиентов каждые 5 лет; затраты на привлечение нового клиента в 5-10 раз больше, чем на удержание существующего; каждый негативный отзыв удерживает до 6 клиентов от принятия решения стать клиентом банка; увеличение «удержания» клиентов на 5 % увеличивает прибыль банка на 25-55 %.

В целом если в прошлом году пожаловались 7 человек, то банк не досчитается в следующем году 140 клиентов, которые были в 2016 году.

7 негативных отзывов приведет к тому, что услугами банка не

воспользуется как минимум 42 человека.

Всего банк «ВТБ 24» не досчитается 182 клиента.

Каждый клиент в среднем приносит доход в размере 8007,38 рублей.

Тогда потери банка составят: 1,457 млн. руб.

Всего прогнозируемые доходы от внедрения мероприятий составят 3,379114 млн. руб. ежегодно.

Таким образом, мероприятия направлены на повышение эффективности банковских продуктов и услуг и заключается в управлении основными внутренними составляющими банка, а именно: производственными процессами, рекламной деятельностью, работой персонала, которые в конечном итоге создают основные конкурентные преимущества.

Заключение

По итогам проведенного исследования можно сделать вывод о том, что в настоящее время банки предлагают различные виды банковских продуктов и услуг. Положительная динамика показателей банковских услуг частным лицам, в первую очередь за счет увеличения общественного доверия в банковском секторе; рост реальных располагаемых доходов населения; увеличение числа банковских услуг для населения от кредитных организаций.

Одной из специфических особенностей банковской деятельности является её жесткая регламентация и применение со стороны мегарегулятора норм банковского регулирования и надзора. Выполнение банками обязательных требований Банка России, которые постоянно меняются и ужесточаются (пример – переход на стандарты Базель II и Базель III, диктующие более жесткие требования к достаточности капитала, ликвидности, управлению финансовыми рисками и проч.) требуют разработки и внедрения инноваций в соответствующие сферы банковской деятельности.

Повышению эффективности банковской деятельности способствует концепция портфельного управления – один из подходов к управлению, обеспечивающих качественную и количественную взаимосвязь активов и пассивов. Она представляет собой элемент стратегического менеджмента, сложный многокомпонентный интегрированный в единую систему управления процесс, направленный на обеспечение оптимальной (с точки зрения баланса риска, доходности и ликвидности) структуры активов и пассивов. Главная проблема для портфельной теории состоит в оптимизации банковских рисков и имеет первостепенное значение только для тех портфелей банка, состояние которых может привести к точке невозврата с точки зрения критического уровня такого банковского риска как риск ликвидности. Таким образом, целью портфельного управления в банке выступает построение оптимальной структуры активов и пассивов с точки зрения трех ключевых характеристик – риск, доходность и ликвидность. Для достижения этой цели банки проводят

оптимизацию активов и пассивов, перераспределяя их ключевые элементы для обеспечения наиболее оптимального состояния указанных характеристик. При этом оптимизация активов и пассивов – два взаимосвязанных процесса (достижения целей одного – невозможно без достижения целей другого).

Несмотря на комплексный характер использования портфельного подхода, управление пассивами (в том числе, собственными средствами (капиталом) и привлеченными средствами) в рамках такого подхода имеет свои особенности. Они связаны с тем, что поиск оптимального соотношения «доходность – риск – ликвидность» трансформируется в поиск оптимального соотношения срочной, стоимостной и рискованной структуры пассивов за счет варьирования состава их портфелей. При этом принципиальным моментом является подчиненный характер такого управления, так как оно осуществляется только в соответствии с целями управления активами.

Очевидно, что российской экономике нужны прибыльные и эффективные коммерческие банки. Чем больше прибыли получают банки, тем больше возможностей для устойчивого развития они получают, тем больше финансовых вливаний может быть осуществлено в экономику и социальную сферу, тем устойчивее и стабильнее будет банковская система РФ.

В этой связи важным аспектом финансового менеджмента в любом коммерческом банке (независимо от масштабов и направлений его бизнеса) является анализ экономической эффективности, имеющей целью выявление резервов роста прибыльности банковской деятельности и формирование на этой основе рекомендаций по дальнейшей работе банка. В рамках разработки проблем повышения эффективности деятельности коммерческого банка представляется целесообразным сделать упор на два ключевых фактора:

- использование банковских инноваций как фактора повышения качества его услуг и роста прибыли;
- использование портфельной теории при разработке рекомендаций по развитию банка.

Развитие банковского сектора характеризуется высокими темпами роста и

усиление конкуренции между коммерческими банками и интенсификации коммерческих банков в сфере банковских услуг для физических лиц.

При этом активно используются современные банковские технологии. Например, сегодня существуют банки, которые не имеют вообще филиальной сети и работают исключительно через каналы дистанционного банковского обслуживания. Это общемировая тенденция. Например, в развивающихся странах банки стараются привлечь к банковским услугам более широкие слои населения за счет мобильного банкинга, мобильных офисов, агентской сети.

Так, наличие возможностей удаленного обслуживания занимает высокое место в числе приоритетов при выборе банка, является важным фактором для выбора кредитного учреждения. Из места для проведения определенного набора платежей или хранения денег банк в сознании пользователей превращается в широкий набор услуг, каждая из которых должна быть доступна круглосуточно и в онлайн-режиме. Современный розничный бизнес – это, прежде всего, технологии.

Обзор российского рынка банковских услуг, предоставляемых частным клиентам, показал, что данный рынок активно развивается. ПАО «ВТБ 24» – это банк, который активно развивает сотрудничество с частными клиентами. ПАО «ВТБ 24» предлагает большое количество услуг для частных клиентов, которые активно развиваются в последние годы. Так анализ показал, что по итогам 2015 года банк показал не очень хорошие результаты - банк получил убыток в размере 6,699 млрд. рублей. В сравнении, за 2014 год Банк получил прибыль в размере 28,082 млрд. рублей. Соответственно, за счет получения убытка Банком, показатели рентабельности активов и рентабельности капитала приняли отрицательные значения.

Оценка эффективности предоставляемых банковских продуктов и услуг в ПАО «ВТБ 24», показала, что в целом банк находится на хорошем уровне как по оценкам независимых экспертов, так и по самостоятельно проведенному исследованию.

На основе выявления новейших тенденций развития банковской розницы

должны определяться пути преобразования банков, работающих на розничном рынке, технологические решения, позволяющие организовать эффективное обслуживание розничных клиентов.

Были предложены следующие мероприятия для повышения эффективности банковских продуктов и услуг:

- 1) создание «Банка идей для сотрудников и клиентов ПАО «ВТБ 24»»;
- 2) повышение доверия граждан к информации за счет использования форума;
- 3) внедрение системы гарантии возврата денежных средств при некачественном обслуживании;
- 4) усовершенствование мобильного приложения;
- 5) внедрение регламента работы с частными клиентами.

Таким образом, рассмотренные проблемы и предложенные пути их решения могут обеспечить повышение эффективности банковских услуг, повышение лояльности и удовлетворенности клиентов и тем самым сохранить и преумножить клиентскую базу.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 года № 395-1 (ред. 18.06.2017 года). Web: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения 19.06.2017 года).
2. Федеральный закон «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 года № 208-ФЗ (ред. от 03.07.2016 года) Web: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8743/ (дата обращения 21.05.2017 года)
3. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 года № 86-ФЗ (ред. 01.05 2017 года). Web: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения 12.05.2017 года).
4. Абаева, Н. П. Классификация банковских услуг / Н. П. Абаева, Л. Т. Хасанова // Финансы и кредит. – 2011. – № 24. – с. 16-21.
5. Альберт, В.А. Тенденции и реалии инновационного развития банковского сектора / В.А. Альберт // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 5. – С. 357–360.
6. Анализ ипотечного кредитования в ПАО «ВТБ 24» // Russkiebanki: рейтинговое агентство. Режим доступа: <http://russkiebanki.net>.
7. Банки и банковские операции: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – М: КНОРУС, 2012. – 272 с.
8. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Юристъ, 2014. - 751 с.
9. Банковское право [Электронный ресурс]: учебник / Н.Д. Эриашвили [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 431 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15333.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 29.05.2017 года).
10. Банковский сектор [Электронный ресурс] URL: <http://raexpert.ru/> (дата

обращения 18.03.2017 года).

11. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2014. – 800 с.

12. Бровкина, Н. Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития: монография / Н. Е. Бровкина. – М.: КНОРУС, 2016. – 264 с.

13. Бровкина, Н.Е. Private banking как направление деятельности банка // Банковский ритейл. – 2013. – № 4., IV квартал 2013 года.

14. Бровкина, Н.Е., Ломако Ю.В. Что такое private banking и тенденции его развития в России // Деньги и кредит. – 2011. – № 8. – с. 53-57

15. Гришина, Е.А. Развитие финансовых инноваций в банках и небанковских кредитных организациях: Дис. ... канд. экон. наук (08.00.10) / Е.А. Гришина. – Саратов: Саратовский социально-экономический институт (филиал) ФГБОУ высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», 2015. – 174 с.

16. Джозеф, Синки-мл. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг [Электронный ресурс] / Синки-мл. Джозеф— Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 1017 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41492.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 07.06.2017 года).

17. Еделькина, А.А. Факторы развития мирового рынка эксклюзивного банковского обслуживания. // Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – М. – 2015. – 192 с.

18. Киреев, В. Л. Банковское дело: учебник / В. Л. Киреев, О. Л. Козлова. – М.: КНОРУС, 2012. – 239 с.

19. Козлова, А. С. Российские особенности частного банковского обслуживания клиентов // Молодой ученый. – 2012. – № 12. – С. 118-122.

20. Костерина, Т. М. Банковское дело: учеб. для бакалавров / Т. М. Костерина; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2013. – 332 с.

21. Кушу, С.О. Банковский менеджмент и маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»/ С.О. Кушу – Электрон. текстовые данные. – Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 72 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64314.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 02.06.2017 года).

22. Курбатов, А.Я. Банковское право России 2-е изд. Учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 525 с.

23. Мягкова, Т.Л. Банковское дело [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Т.Л. Мягкова – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Корпорация «Диполь», 2015. – 212 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30497.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 11.06.2017 года).

24. Петрикова, В. А. Особенности российской системы элитного обслуживания private banking и перспективы ее развития // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, апрель 2012 год). – СПб.: Реноме, 2012. – С. 82-86.

25. Пфау, Е.В. Технологии розничного банка [Электронный ресурс]/ Е.В. Пфау – Электрон. текстовые данные. – М.: ЦИПСИР, 2016. – 252 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50915.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 11.04.2017 года).

26. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития: Учебное пособие / Н.Е. Бровкина. – М. : Кнорус, 2014. – 263 с.

27. Самородова, И.А. Повышение финансовой грамотности населения как фактор усиления спроса на инновационные банковские услуги. /И.А. Самородова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2015. №1. С. 90-94.

28. Тавасиев, А.М. Банковское дело [Электронный ресурс]: словарь официальных терминов с комментариями/ А.М. Тавасиев, Н.К. Алексеев – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2015. – 652 с. – Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/35266.html>. – ЭБС «IPRbooks». (дата обращения 05.05.2017 года).

29. Трифонов, Д.А. Формы проявления портфельного подхода в управлении пассивами коммерческого банка / Д.А. Трифонов // Банковское дело. – 2012. – №13(493). – С. 11–18.

30. Уймина, Д.А., Серебренникова А.И. К вопросу о развитии детского банкинга в России/ Д.А.Уймина, А.И.Серебренникова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. № 3 (13). С.102-107.

31. Федюнин, А.С. Развитие частного банковского обслуживания в России: первые итоги посткризисного периода // Банковские услуги. – 2013. – № 9. – С. 22-27.

32. Хасанова, Л. Т. Анализ сущности категорий «банковская услуга», «банковская операция» и «банковский продукт» [Текст] / Н. П. Абаева, Л. Т. Хасанова // Вестник университета (ГУУ). Развитие отраслевого и регионального управления. – М.: ГОУ ВПО «Государственный университет управления». – 2011. – № 9. – С. 5-8

33. Шевченко, Д. А., Боровикова А. Г. Перспективы и предпосылки развития услуг Private Banking в российских банках. // Вопросы экономики и управления. – 2016. – № 5 (07). – С. 116-119.

34. Bivona E., Ceresia F. Designing long term oriented policies to build strong Manufacturer-Dealers relationships: a system dynamics approach [Text] / E. Bivona, F. Ceresia – Palermo: ResearchGate, 2013. – PP. 1-2.

35. Relich M. Portfolio selection of new product projects: a product reliability perspective [Text] / M. Relich – Zielona Gora: Eksploatacja i Niezawodnosc – Maintenance and Reliability, 2016. – 613 p.

36. Ulonska S., Welo T. On the use of product portfolio and variant maps as visualization tools to support platform-based development strategies [Text] / S. Ulonska, T. Welo – Trondheim, Norway: Concurrent Engineering: Research and Applications, 2016. – PP. 1-2.

37. Otten S. Towards decision analytics in product portfolio Management [Text] / S. Otten – Utrecht, The Netherlands: Decision Analytics, 2015. – PP. 1-2.

38. Gauci D., Hill R. Goods and Services Differences in Television Advertising: an Australian Replication [Text] / D. Gauci, R. Hill – Australia: Australasian Marketing Journal, 2003. – 34 p.

39. Официальный сайт ПАО «ВТБ 24» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/>

40. Официальный сайт ПАО Сбербанк России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.sberbank.ru>

Приложение А
(справочное)

Бухгалтерский баланс ПАО «ВТБ 24» за 2015 год

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45286585000	20606880	1623

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)

на 01 января 2016 г.

Кредитной организации Банк ВТБ 24 (публичное акционерное общество)
ВТБ 24 (ПАО)

(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35

Код формы по ОКУД 0409806
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	12	85 668 480	138 341 245
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	12	54 153 088	92 758 502
2.1	Обязательные резервы		16 535 217	19 837 894
3	Средства в кредитных организациях	12	12 169 082	18 101 912
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	13	96 471	1 396 106
5	Чистая ссудная задолженность	14	2 306 355 628	2 162 160 038
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	15	103 586 295	136 827 802
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	16	5 632 732	5 966 734
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	17	126 275 054	96 420 683
8	Требования по текущему налогу на прибыль	18	263 603	2 233 314
9	Отложенный налоговый актив	19	5 009 894	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	20	35 414 948	27 071 711
11	Прочие активы	21	91 059 220	61 364 077
12	Всего активов		2 820 051 763	2 736 675 390

Окончание приложения А

II. ПАССИВЫ				
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	22	0	223 779 418
14	Средства кредитных организаций	23	132 584 369	278 675 940
15	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	24	2 440 810 607	1 996 398 067
15.1	Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей	24	2 028 435 813	1 524 505 464
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		77 203	55 270
17	Выпущенные долговые обязательства	25	36 566 657	32 039 942
18	Обязательство по текущему налогу на прибыль		0	0
19	Отложенное налоговое обязательство	19	8 122 659	2 502 242
20	Прочие обязательства	26	21 543 427	24 460 559
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	28	1 246 613	2 175 866
22	Всего обязательств		2 640 951 535	2 560 087 304
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
23	Средства акционеров (участников)	30	103 973 260	91 564 891
24	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
25	Эмиссионный доход	30	55 391 665	40 352 971
26	Резервный фонд		4 608 954	4 206 578
27	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	19	-4 829 820	-8 468 899
28	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	19	4 362 101	150 488
29	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		22 293 134	20 700 251
30	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-6 699 066	28 081 806
31	Всего источников собственных средств		179 100 228	176 588 086
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
32	Безотзывные обязательства кредитной организации		236 224 971	211 032 784
33	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		22 040 803	57 388 987
34	Условные обязательства некредитного характера		0	0

Президент-Председатель Правления

Главный бухгалтер,
заместитель директора Финансового департамента

14 апреля 2016 года



Задорнов Михаил Михайлович

Емельянова Светлана Петровна

9

Приложение Б
(справочное)

Отчет о финансовых результатах ПАО «ВТБ 24» за 2015 год

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45286585000	20606880	1623

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)

за 2015 год

Кредитной организации Банк ВТБ 24 (публичное акционерное общество)
ВТБ 24 (ПАО)

(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Процентные доходы, всего, в том числе:		289 323 886	267 664 279
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		31 905 304	20 929 853
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		240 599 716	236 028 074
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		16 818 866	10 706 352
2	Процентные расходы, всего, в том числе:		175 375 203	112 736 052
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		28 688 846	21 282 246
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		144 261 580	88 206 368
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		2 424 777	3 247 438
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		113 948 683	154 928 227
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	28	-33 168 423	-72 355 449
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	28	-3 052 719	-4 779 539
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		80 780 260	82 572 778
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		896 153	-1 909 581
7	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		-2 363 759	594 188

Окончание приложения Б

8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		4 110	0
9	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		11 048 910	7 208 283
10	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты		3 042 181	11 236 797
11	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		2 955 130	1 520 862
12	Комиссионные доходы		39 427 555	36 307 130
13	Комиссионные расходы		12 864 030	10 735 370
14	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		588 802	-882 163
15	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		4 954	334 715
16	Изменение резерва по прочим потерям		-761 076	-1 368 966
17	Прочие операционные доходы		48 532 439	29 545 158
18	Чистые доходы (расходы)		171 291 629	154 423 831
19	Операционные расходы	29	177 009 802	119 849 393
20	Прибыль (убыток) до налогообложения		-5 718 173	34 574 438
21	Возмещение (расход) по налогам	28	980 893	6 492 632
22	Прибыль (убыток) после налогообложения		-6 699 066	28 081 806
23	Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:		0	0
23.1	распределение между акционерами (участниками) в виде дивидендов		0	0
23.2	отчисления на формирование и пополнение резервного фонда		0	0
24	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		-6 699 066	28 081 806

Президент-Председатель Правления

Главный бухгалтер,
заместитель директора Финансового департамента

14 апреля 2016 года



Задорнов Михаил Михайлович

Емельянова Светлана Петровна

Приложение В
(справочное)

Бухгалтерский баланс ПАО «ВТБ24» за 2016 год

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филмала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45286585000	20606880	1623

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)

на 01 января 2017 г.

Кредитной организации Банк ВТБ 24 (публичное акционерное общество)
ВТБ 24 (ПАО)

(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35

Код формы по ОКУД 0409806
Квартальная (Годовая)
тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	12	90 777 112	85 668 480
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	12	80 907 815	54 153 088
2.1	Обязательные резервы		24 120 180	16 535 217
3	Средства в кредитных организациях	12	10 021 963	12 169 082
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	13	60 523	96 471
5	Чистая ссудная задолженность	14	2 482 069 632	2 306 355 628
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	15	109 171 256	103 586 295
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	16	7 061 294	5 632 732
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	17	110 944 512	126 275 054
8	Требование по текущему налогу на прибыль	18	280 221	263 603
9	Отложенный налоговый актив	19	0	5 009 894
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	20	40 069 876	29 519 924

Продолжение приложения В

11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	21	5 468 252	5 895 024
12	Прочие активы	22	49 688 581	91 059 220
13	Всего активов		2 979 459 743	2 820 051 763
II. ПАССИВЫ				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	23	427 902	0
15	Средства кредитных организаций	24	104 806 316	132 584 369
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	25	2 579 148 097	2 440 810 607
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей	25	2 129 537 226	2 028 435 813
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		9 175	77 203
18	Выпущенные долговые обязательства	26	22 030 314	36 566 657
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		4 100 164	0
20	Отложенное налоговое обязательство	19	1 129 724	8 122 659
21	Прочие обязательства	27	23 689 027	21 543 427
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		5 496 460	1 246 613
23	Всего обязательств	27	2 740 837 179	2 640 951 535
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)	28	113 382 854	103 973 260
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход	28	68 132 538	55 391 665
27	Резервный фонд		4 608 954	4 608 954
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		-2 514 746	-4 829 820
29	Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		4 343 486	4 362 101
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		8 771 750	22 293 134

Приложение Г
(справочное)

Отчет о финансовых результатах ПАО «ВТБ24» за 2016 год

Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45286585000	20606880	1623

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ
(публикуемая форма)

за 2016 год

Кредитной организации Банк ВТБ 24 (публичное акционерное общество)
ВТБ 24 (ПАО)

(полное фирменное и сокращенное фирменное наименование)

Почтовый адрес 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)

Раздел I. О прибылях и убытках

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Процентные доходы, всего, в том числе:		302 705 447	289 323 886
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		42 888 000	31 905 304
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		244 587 068	240 599 716
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		15 230 379	16 818 866
2	Процентные расходы, всего, в том числе:		153 328 989	175 375 203
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		13 007 007	28 688 846
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		138 001 951	144 261 580
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		2 320 031	2 424 777
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		149 376 458	113 948 683
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего,	29	1 264 230	-33 168 423

Продолжение приложения Г

	в том числе:			
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		1 523 594	-3 052 719
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		150 640 688	80 780 260
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-1 934 489	896 153
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		-687 189	-2 363 759
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		184	4 110
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		9 244 437	11 048 910
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты		-712 276	3 042 181
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		309 688	-917 591
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц	34,4	7 758 057	2 955 130
14	Комиссионные доходы		58 822 183	39 427 555
15	Комиссионные расходы		18 702 328	12 864 030
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	29	99 418	588 802
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		0	4 954
18	Изменение резерва по прочим потерям	29	-5 282 991	-761 076
19	Прочие операционные доходы		12 053 496	6 987 372
20	Чистые доходы (расходы)		211 608 878	128 828 971
21	Операционные расходы		159 328 432	134 547 144
22	Прибыль (убыток) до налогообложения		52 280 446	-5 718 173
23	Возмещение (расход) по налогам	29	10 382 718	980 893
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности		43 300 824	-6 699 066
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-1 403 096	0
26	Прибыль (убыток) за отчетный период		41 897 728	-6 699 066

Окончание приложения Г

Раздел 2. О совокупном доходе

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период		41 897 728	-6 699 066
2	Прочий совокупный доход (убыток)		X	X
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-24 302	5 414 255
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-24 302	5 414 255
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		0	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-5 686	128 132
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-18 616	5 286 123
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		2 780 571	4 556 641
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		2 780 571	4 556 641
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		465 496	705 292
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		2 315 075	3 851 349
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		2 296 459	9 137 472
10	Финансовый результат за отчетный период		44 194 187	2 438 406

Президент-Председатель Правления

Главный бухгалтер,

заместитель директора Финансового департамента



Зегел
Светлана

Задорнов Михаил Михайлович

Емельянова Светлана Петровна

30 марта 2017 года

Приложение Д
(обязательное)

Таблица Д.1 - Анализ финансово-экономической деятельности ПАО «ВТБ 24»

Наименование показателя	Величина показателя		Отклонение, (+,-)	Темп прироста, %
	2015	2016		
Уставный капитал, тыс. руб.	91564891	103973260	+12408369	+13,55
Собственные средства (капитал), тыс. руб.	261612297	266954334	+5342037	+2,04
Чистая прибыль (непокрытый убыток), тыс. руб.	28081806	-6699066	-34780872	-123,86
Рентабельность активов, %	1,0	-0,2	-1,2	-120,00
Рентабельность капитала, %	10,7	-2,5	-13,2	-123,36
Привлеченные средства: (кредиты, депозиты, клиентские счета и т.д.), тыс. руб.	2307113949	2609961633	+302847684	+13,13

Приложение Е
(обязательное)

Таблица Е.1 - Анализ структуры и динамики активов ПАО «ВТБ 24» за период 2014-2016 гг.

Номер строки	Наименование статей	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение, тыс. руб.		Темп прироста, %	
		2014 год	2015 год	2016 год	2015 к 2014	2016 к 2015	2015 к 2014	2016 к 2015
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Денежные средства	138341245	85668480	87 315 982	-52672765	1 647 502	-38,07	1,92
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	92758502	54153088	135 915 828	-38605414	81 762 740	-41,62	150,98
2.1	Обязательные резервы	19837894	16535217	23 769 803	-3302677	7 234 586	-16,65	43,75
3	Средства в кредитных организациях	18101912	12169082	8 058 809	-5932830	-4 110 273	-32,77	-33,78
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	1396106	96471	0	-1299635	-96 471	-93,09	-100,00
5	Чистая ссудная задолженность	2162160038	2306355628	2 473 377 007	144195590	167 021 379	6,67	7,24
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	136827802	103586295	110 485 155	-33241507	6 898 860	-24,29	6,66
Об.января	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5966734	5632732	7 066 914	-334002	1 434 182	-5,60	25,46

Окончание приложения Е

1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	96420683	126275054	118 367 818	29854371	-7 907 236	30,96	-6,26
8	Требования по текущему налогу на прибыль	2233314	263603	292 792	-1969711	29 189	-88,20	11,07
9	Отложенный налоговый актив	0	5009894	0	5009894	-5 009 894		-100,00
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	27071711	35414948	38 568 892	8343237	3 153 944	30,82	8,91
11	Прочие активы	61364077	91059220	51 033 430	29695143	-40 025 790	48,39	-43,96
12	Всего активов	2736675390	2820051763	3 028 850 029	83376373	208 798 266	3,05	7,40

Приложение Ж
(обязательное)

Таблица Ж.1 - Анализ структуры и динамики пассивов ПАО «ВТБ 24» за период 2014-2016 гг.

Номер строки	Наименование статей	Сумма, тыс. руб.			Абсолютное отклонение, тыс. руб.		Темп прироста, %	
		2014 год	2015 год	2016 год	2015 к 2014	2016 к 2015	2015 к 2014	2016 к 2015
1	2	3	4	5	6			7
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	223 779 418	0	220 529	-223779418	220 529	-	100,00
14	Средства кредитных организаций	278 675 940	132 584 369	131 213 453	-146091571	-1 370 916	-52,42	-1,03
15	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	1 996 398 067	2 440 810 607	2 620 889 903	444412540	180 079 296	22,26	7,38
15.1	Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей	1 524 505 464	2 028 435 813	2 122 777 429	503930349	94 341 616	33,06	4,65
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	55 270	77 203	67 582	21933	-9 621	39,68	-12,46
17	Выпущенные долговые обязательства	32 039 942	36 566 657	23 463 976	4526715	-13 102 681	14,13	-35,83
18	Обязательство по текущему налогу на прибыль	0	0	157 575	0	157 575		

Продолжение приложения Ж

1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Отложенное налоговое обязательство	2 502 242	8 122 659	3 380 197	5620417	-4 742 462	224,62	-58,39
20	Прочие обязательства	24 460 559	21 543 427	25 792 284	-2917132	4 248 857	-11,93	19,72
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон	2 175 866	1 246 613	9 607 669	-929253	8 361 056	-42,71	670,70
22	Всего обязательств	2 560 087 304	2 640 951 535	2 814 793 168	80864231	173 841 633		6,58
23	Средства акционеров (участников)	91 564 891	103 973 260	103 973 260	12408369	0	13,55	0,00
24	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	0	0	0	0	0		
25	Эмиссионный доход	40352971	55391665	52 042 132	15038694	-3 349 533	37,27	-6,05
26	Резервный фонд	4206578	4608954	4 608 954	402376	0	9,57	0,00
27	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-8468899	-4829820	-2 864 131	3639079	1 965 689	-42,97	-40,70
28	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	150488	4362101	4 347 082	4211613	-15 019	2798,64	-0,34

Окончание приложения Ж

1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	20700251	22293134	16 722 662	1592883	-5 570 472	7,69	-24,99
30	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	28081806	-6699066	35 226 902	-34780872	41 925 968	-123,86	- 625,85
31	Всего источников собственных средств	176588086	179100228	214 056 861	2512142	34 956 633	1,42	19,52
32	Всего пассивов	2736675390	2820051763	3 028 850 029	83376373	208 798 266	3,05	7,40

Приложение К
(обязательное)

Таблица К.1 - Анализ динамики показателей финансовых результатов деятельности за период 2014-2015 гг.

Наименование статьи	Величина показателей, тыс. руб.		Отклонение (+,-)	Темп роста, %
	2014	2015		
1	2	3	4	5
1. Процентные доходы, всего, в том числе:	267 664 279	289 323 886	+21 659 607	108
1.1. От размещения средств в кредитных организациях	20 929 853	31 905 304	+10 975 451	152
1.2. От ссуд, предоставленных клиентам (некредитным организациям)	236 028 074	240 599 716	+4 571 642	102
1.3. От оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)	0	0	0	0
1.4. От вложений в ценные бумаги	10 706 352	16 818 866	+6 112 514	157
2. Процентные расходы, всего, в том числе:	112 736 052	175 375 203	+62 639 151	156
2.1. По привлеченным средствам кредитных организаций	21 282 246	28 688 846	+7 406 600	135
2.2. По привлеченным средствам клиентов (некредитных организаций)	88 206 368	144 261 580	+56 055 212	164
2.3. По выпущенным долговым обязательствам	3 247 438	2 424 777	-822 661	75
3. Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	154 928 227	113 948 683	-40 979 544	74
4. Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, а также средствам, размещенным на корреспондентских счетах, всего, в том числе:	-72 355 449	-33 168 423	+39 187 026	46

Продолжение приложения К

1	2	3	4	5
4.1. Изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	-4 779 539	-3 052 719	+1 726 820	64
5. Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	82 572 778	80 780 260	-1 792 518	98
6. Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	-1 909 581	896 153	+2 805 734	47
7. Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	594 188	-2 363 759	-2 957 947	-398
8. Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения	0	4 110	+4 110	-
9. Чистые доходы от операций с иностранной валютой	7 208 283	11 048 910	+3 840 627	153
10. Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	11 236 797	3 042 181	-8 194 616	27
11. Доходы от участия в капитале других юридических лиц	1 520 862	2 955 130	+1 434 268	194
12. Комиссионные доходы	36 307 130	39 427 555	+3 120 425	109
13. Комиссионные расходы	10 735 370	12 864 030	+2 128 660	120
14. Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	-882 163	588 802	+1 470 965	-67
15. Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	334 715	4 954	-329 761	1
16. Изменение резерва по прочим потерям	-1 368 966	-761 076	+607 890	56
17. Прочие операционные доходы	29 545 158	48 532 439	+18 987 281	164
18. Чистые доходы (расходы)	154 423 831	171 291 629	+16 867 798	111

Окончание приложения К

1	2	3	4	5
19. Операционные расходы	119 849 393	177 009 802	+57 160 409	148
20. Прибыль до налогообложения	34 574 438	-5 718 173	-40 292 611	-17
21. Начисленные (уплаченные) налоги	6 492 632	980 893	-5 511 739	15
22. Прибыль (убыток) за отчетный период	28 081 806	-6 699 066	-34 780 872	-24
23. Выплаты из прибыли после налогообложения, всего,	0	0	0	0
в том числе:				
23.1. Распределение между				
акционерами (участниками) в виде	0	0	0	0
дивидендов				
23.2. Отчисления на формирование и пополнение	0	0	0	0
резервного фонда				
24. Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный	28 081 806	-6 699 066	-34 780 872	-24
период				

Приложение Л
(обязательное)

Таблица Л.1 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по срокам погашения, 2014-2016 гг.

Показатель	Значение показателя							
	2014 г.		2015 г.		2016 г.		Изменение, млн руб.	Темп прироста, %
	в млн руб.	Уд. вес, %	в млн руб.	Уд. вес, %	в млн руб.	Уд. вес, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
До 30 дней	11809,1	1,0	24420,0	1,7	85115,7	6,0	73306,6	620,8
От 30 до 90 дней	28358,6	2,4	24284,2	1,7	36971,6	2,6	8613,0	30,4
От 90 до 180 дней	29989,8	2,6	46954,9	3,3	52231,8	3,7	22242,0	74,2
От 180 дней до 1 года	91790,0	7,9	97763,5	6,9	117657,3	8,3	25867,3	28,2
Свыше 1 года	872908,1	74,9	1042936,2	73,2	901817,0	63,7	28908,9	3,3
Просроченные	130598,7	11,2	188674,2	13,2	221996,0	15,7	91397,3	70,0
Итого:	1165454,3	100,0	1425033,0	100,0	1415789,4	100,0	250335,1	21,5

Окончание приложения Л

Таблица Л.2 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по категориям качества на 01.01.2017 г.

В млн. руб.

Наименование	Задолженность, всего	Категории качества				
		I	II	III	IV	V
Кредитный портфель физических лиц, всего	1415789,3	59897,4	1131405,3	53046,9	17519,4	153920,3
В том числе						
Жилищные кредиты	210281,6	5335,1	198267,8	381,7	372,3	5924,7
Ипотечные кредиты	441422,3	54015,9	376013,8	2469,7	2055,6	6867,3
Автокредиты	75854,6	0	65675,9	999,8	976,7	8202,2
Иные потребительские кредиты	688230,8	546,4	491447,8	49195,7	14114,8	132926,1

Таблица Л.3 - Структура кредитного портфеля физических лиц ПАО «ВТБ 24» по видам кредитов за 2014-2016 гг.

Показатель	2014 г.		2015 г.		2016 г.		Изменение за период, млн. руб. (гр. 6-гр.2)	Темп прироста ((гр.6/гр.2)*100)-100), %
	Млн. руб.	Уд. вес, %	Млн. руб.	Уд. вес, %	Млн. руб.	Уд. вес, %		
Кредиты физических лиц	1165454,3	100,0	1425033,0	100,0	1415789,3	100,0	250335,0	21,5
Ипотечные кредиты	141086,5	12,1	216167,8	15,2	441422,3	31,2	300335,8	212,9
Жилищные кредиты	252096,5	21,6	339327,3	23,8	210281,6	14,9	-41814,9	-16,6
Автокредиты	107449,3	9,2	96080,1	6,7	75854,6	5,4	-31594,7	-29,4
Иные потребительские кредиты	664689,5	57,0	773457,4	54,3	688230,8	48,6	23541,3	3,5

Бакалаврская работа выполнена мной самостоятельно.

Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в 1 экземпляре.

Библиография составляет 40 наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру «_____» _____ 201__ г.

«_____» _____ 201__ г.

Студент _____ (Марьям Мамедовна Аминова)

(подпись)

(ИОФ)