

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика деятельности ПАО «Сбербанк России».....	4
1.1. Основные направления деятельности банка.....	4
1.2. Организационная структура банка.....	6
2. Анализ формирования пакетов банковских продуктов и услуг ПАО «Сбербанк России».....	7
2.1 Ассортимент банковских услуг по потребительскому кредитованию.....	7
3. Анализ клиентской базы банка ПАО «Сбербанк России».....	10
3.1. Сегментация рынка потребителей банковских продуктов и услуг в банке	10
4. Послепродажное обслуживание клиентов в банке ПАО «Сбербанк России». 14	
4.1. Дистанционное обслуживание клиентов банка.....	14
4.2. Система обратной связи с клиентами, анализ возможной продажи дополнительных банковских продуктов клиенту.....	16
Заключение.....	19
Список использованных источников и литературы.....	22

Введение

Цель учебной практики: получение обучающимися первичных профессиональных умений и навыков, знакомство с организационной структурой, системой управления организации, основными функциями производственных и управленческих подразделений, основными видами и задачами будущей профессиональной деятельности.

Учебная практика проходила с 14.03.2023 по 27.03.2023 гг. на базе ПАО «Сбербанк России».

В ходе прохождения практики решены следующие задачи:

- дана общая экономическая характеристика банка;
- проведен анализ финансовых результатов деятельности банка;
- изучено формирование пакетов банковских продуктов и услуг;
- проведен анализ клиентской базы банка;
- изучено послепродажное обслуживание клиентов в банке.

В ходе практики наряду с решением задач для достижения ее целей были выполнены и другие работы (изучена специфика деятельности банка, его финансовое состояние), изучалась и анализировалась специальная литература и публикации средств массовой информации, в том числе с применением интернет-технологий.

1. Общая характеристика деятельности ПАО «Сбербанк России»

1.1. Основные направления деятельности банка

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО «Сбербанк») - это современная универсальная организация, входящая в число крупнейших российских коммерческих банков России и стран СНГ. ПАО «Сбербанк» сегодня - это современный универсальный банк, который предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны. ПАО «Сбербанк» является кредитной организацией, контрольный пакет акций которой принадлежит государству, и только часть собственности принадлежит частным инвесторам, в том числе и иностранным, поэтому на принятие решений банком существенное влияние оказывает и политика страны. Тем не менее, государственное участие сказывается на стабильности и надежности деятельности кредитной организации в банковской среде. В соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» № 177-ФЗ от 23 декабря 2003 г. «Сбербанк России» участвует в системе страхования вкладов физических лиц. ПАО «Сбербанк России» как один из участников рынка занимает лидирующую позицию в российской банковской сфере, а также на рынке кредитования, данный рейтинг представлен на рисунке 1.

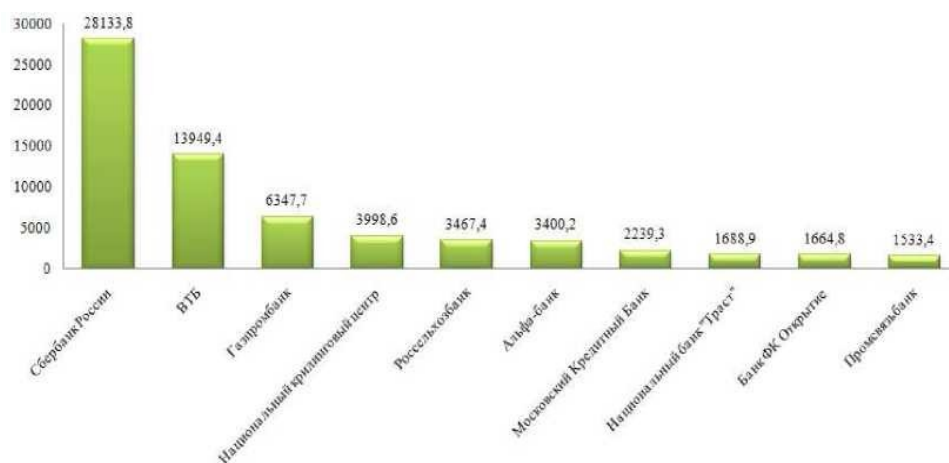


Рис.1. Показатели рейтинга банков России по чистым активам на 2019 г., млрд. руб.
Деятельность Банка регулируется и контролируется Банком России,

который является единым регулятором банковской, страховой деятельности и финансовых рынков в Российской Федерации. Банки / компании Группы осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством своих стран.

Миссия ПАО «Сбербанк России» сформулирована следующим образом: «Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты. Мы строим одну из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников». Основной целью банка является извлечение прибыли и повышение благосостояния его акционеров.

В качестве основных направлений бизнеса банка можно выделить 3 блока (таблица 1).

Таблица 1

Направления бизнеса ПАО «Сбербанк России»

Операции розничного бизнеса	Операции корпоративного бизнеса	Операции на финансовом рынке
<ul style="list-style-type: none"> - привлечение денежных средств физических лиц на депозиты; - выпуск дебетовых и кредитных карт (также в рамках зарплатных проектов); - продукты кредитования; - системные и иные переводы; - валютно-обменные операции; 	<ul style="list-style-type: none"> - кредитные программы для корпоративных клиентов; - привлечение денежных средств юридических лиц на депозиты; - зарплатные проекты и корпоративные банковские карты, аккредитивы и гарантии; - расчетно-кассовое обслуживание; - операции с 	<ul style="list-style-type: none"> - вложения в ценные бумаги на принципах портфельных; - вложения в государственные облигации; - конверсионные операции на рынке Forex; - заимствования и размещение временно свободных ресурсов на межбанковском рынке; - операций

Группа осуществляет свою деятельность, как на российском, так и на международном рынках.

1.2. Организационная структура банка

Управление Сбербанком России основывается на принципе корпоративности в соответствии с Кодексом корпоративного управления, утвержденным годовым Общим собранием акционеров Банка в июне 2002 года.

Организационная структура ПАО «Сбербанк» представлена на рисунке 2.



Рис.2. Организационная структура ПАО «Сбербанк России»

2. Анализ формирования пакетов банковских продуктов и услуг ПАО «Сбербанк России»

2.1 Ассортимент банковских услуг по потребительскому кредитованию

Банк на данный момент предоставляет ряд видов потребительских кредитов, которые отражены в таблице 6.

Таблица 6

Виды потребительских кредитов и процентные ставки по ним в ПАО
«Сбербанк России»

Программа кредитования физических лиц	Максимальная сумма	Базовая процентная ставка в рублях (%)	Срок возврата
Потребительский кредит без обеспечения	До 3 000 000 рублей	От 13,9% до 20,9%; по акции -13,9% и 15,9%	От 3 месяцев до 5 лет
Потребительский кредит под поручительство физических лиц	До 5 000 000 рублей	От 12,9% до 19,9%; по акции -12,9% и 14,9%	От 3 месяцев до 5 лет
Потребительский кредит военнослужащим - участникам НИС	500 000 руб. и 1 000 000 руб.	13,5% (с обеспечением); 14,5% (без обеспечения) -	от 3 месяцев до 5 лет
Кредит физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство	Общая сумма - не более 1,5 млн руб. на одно хозяйство	17,0%	от 3 месяцев до 5 лет
Нецелевой кредит под залог недвижимости	До 10,0 млн руб. или 60% оценочной стоимости (берётся меньшая)	от 12,00%	до 20 лет
Потребительский кредит на рефинансирование кредитов	До 3 000 000 руб.	13,9% и 14,9%	от 3 месяцев до 5

Из кредитных предложений только для двух не требуется залога и участия поручителей – потребительский займ без обеспечения и получение ссуды на рефинансирование. Во всех остальных потребуются предоставить следующее обеспечение: поручительство не более 2 лиц (только российских граждан). В зависимости от заемной суммы и срока кредитования, а также уровня доходов поручителей определяется их количество. К поручителям предъявляются те же требования, что и для основного кредитозаемщика. Залоговое жилье (квартира, земельный участок, частный дом с земельным

участком). Любое другое имущество (автомобиль, жилые помещения и т.д.).

Около 10% заявок на потребительский кредит одобряются по короткой предзаполненной анкете. 65% заявок одобряются в течение 2–5 минут. В 2022 году более трети потребительских кредитов было выдано в удаленных каналах без визита клиента в офис банка.

С 2020 года по всей линейке потребительских кредитов была почти в два раза увеличена максимальная сумма кредита. Так, по продукту «Потребительский кредит без обеспечения» максимальная сумма была увеличена с 1,5 млн руб. до 3,0 млн руб., а по продукту «Потребительский кредит под поручительство физических лиц» – с 3 млн руб. до 5 млн руб.

Кроме того, в 2020 году были дважды снижены процентные ставки по всей линейке потребительских кредитов, а с мая 2020 года была отменена необходимость подтверждения целевого использования по продукту «Потребительский кредит на рефинансирование кредитов».

Одним из направлений деятельности банка является поддержка владельцев личных подсобных хозяйств (ЛПХ). Для этой цели Сбербанк разработал отдельную Программу кредитования — «Кредит физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство».

В соответствии с условиями данной программы владельцы ЛПХ имеют возможность воспользоваться кредитными средствами банка в сумме до 1,5 млн руб. В целях упрощения подтверждения дохода владельцев ЛПХ Сбербанк при кредитовании данной категории заемщиков осуществляет учет их доходов от ведения подсобного хозяйства в качестве основного. При этом в целях повышения доступности кредитных ресурсов банк может дополнительно принимать иные виды доходов данной категории заемщиков.

В 2022 году Сбербанк вышел на рынок POS-кредитования с новым продуктом «Покупки в кредит». Для развития линейки продукта был запущен кредитный маркетплейс «Покупай со Сбербанком». Он представляет собой сервис для оформления POS-кредита на товары на сайтах партнеров Сбербанка, при этом оформление заявки, рассмотрение запроса и подписание документов

осуществляются онлайн и не подразумевают участие в процессе сотрудников банка или партнера. Преимуществом продукта является технология, обеспечивающая быстрый и полностью безбумажный процесс оформления кредита.

При предоставлении реструктуризации, ПАО Сбербанк работает с большим спектром кредитных продуктов: потребительские кредиты, жилищные кредиты, автокредиты. Перечень документов, необходимых для подачи должником, требуемых Сбербанком по потребительскому кредиту: заявление; анкета; паспорт - оригинал; дополнительно: справка о доходах по форме 2-НДФЛ; копия/выписка из трудовой книжки, заверенная предприятием-работодателем; оригинал трудовой книжки в случае увольнения; документ, подтверждающий ухудшение финансового положения.

3. Анализ клиентской базы банка ПАО «Сбербанк России»

3.1. Сегментация рынка потребителей банковских продуктов и услуг в банке

Каждому клиенту Сбербанк стремится предложить максимально подходящие банковские и небанковские продукты, обеспечить наилучший сервис и гарантировать максимальную безопасность. В 2022 году банк продолжил активную работу по привлечению молодой аудитории: 67% молодежи возраста 14–21 год — клиенты Сбербанка, а почти половина всех новых клиентов Сбербанка — молодежь. В настоящее время ПАО «Сбербанк» выступает в качестве лидера в сфере банковского дела (таблица 11).

Таблица 11

Профильная сегментация потребителей ПАО «Сбербанк»

Группа клиентов	Потребность	Характерные черты	Процентные составляющие
Молодежь (16-22 года)	Банковские карты.	Студенты; лица, впервые нанимающиеся на работу; более взрослые люди, готовящиеся вступить в брак	23%
Молодые люди, недавно образовавшие семью (25-30 лет)	Ипотека, Кредит на автомобиль, банковские карты.	Люди, впервые покупающие дом и потребительские товары длительного пользования	28%
Семьи «со стажем» (25-45 лет)	Банковские карты, жилищные кредиты, микрокредитование, вклады.	Люди со сложившейся карьерой, но ограниченной свободой финансовых действий. Первоочередные цели - улучшение жилищных условий, обеспечение финансовой защиты семьи. предоставление образования детям	19%
Лица «зрелого возраста» (40-55 лет)	Банковские карты, вклады и т.д.	У людей этой категории наблюдается рост дохода по мере снижения финансовых обязательств. Важная цель - планирование пенсионного обеспечения	17,5%
Лица, готовящиеся к уходу на пенсию (55 и более лет)	Пенсионные отчисления, банковские карты.	Люди имеют накопленный капитал и стремятся обеспечить его сохранность и настоящий устойчивый доход	12,5%

Сегментация физических клиентов в ПАО «Сбербанк России» разделяет предпринимательство на основные группы:

1. Студенты и люди молодого возраста - самая молодая категория целевой аудитории, возрастом 18-28 лет. Студенты либо люди молодого возраста зачастую являются клиентами данной организации.

2. Люди среднего возраста - самая многочисленная категория. К этой возрастной категории можем отнести клиентов в возрасте 29-30 до 55-60 лет. Исходя из того, что данная часть целевой аудитории является самой многочисленной, следует сделать упор именно на эту группу.

3. Люди пенсионного возраста - наиболее пожилая категория клиентов в возрасте от 55-60 и старше. Данная группа является экономически менее активной, по сравнению с другими вышеперечисленными. Зачастую, клиенты не принимают нововведения и негативно относятся к новым предложениям, доверяя основным. Составим матрицу BCG, для определения какой продукт является максимально востребованным на рынке и проведем сегментацию юридических лиц (таблица 12).

Таблица 12

Матрица BCG для юридических лиц

Название группы	Расчёт относительной доли рынка			
	Доля рынка Сбербанка	Доля рынка ВТБ24	Относительная доля рынка	Доля для матрицы
Интернет банк	45%	8,73%	5,15	Высокая
Кредитование	46%	18,00%	2,56	Высокая
Гарант. и аккред.	30%	13%	2,31	Высокая
Размещение средств	41%	22%	1,88	Высокая
Инвестиции	35%	23%	1,52	Высокая
Вклады	45%	8,73%	5,15	Высокая
Кредит/Ипотека	46%	18,00%	2,53	Высокая
Деб./Кред. карты	46%	6%	7,67	Высокая
Страх. Полис	31%	15%	2,1	Высокая
Online Сервис	35%	40%	0,8	Высокая
Переводы/Платежи	50%	30%	1,67	Высокая

Сегментация юридических клиентов ПАО «Сбербанк» позволяет разделить предпринимателей на три основные группы:

Профильная сегментация юридических лиц, обслуживаемых в ПАО «Сбербанк России»

Группа клиентов	Характерные черты	Примеры возможных банковских услуг	% составляющие
Мелкие фирмы	Семейные предприятия с ограниченными финансовыми возможностями. Отсутствие административного аппарата, минимум планирования.	Персональное финансовое обслуживание и планирование. Управление недвижимостью. Специальные «стартовые ссуды»(включая кредиты под Гарантию правительства).	14%
Малый бизнес	Сфера деятельности территориально ограничена. Коммерческий успех связан с политикой 1-2 ключевых лиц. Финансовая экспертиза ограничена советами банка или дипломированных	Покупка потребительских товаров в кредитпогашением в рассрочку. Страхование жизни. Услуги по переводу денег и бухгалтерскому оформлению документации.	
Средние фирмы: —сфера услуг —розничная торговля	Большое число работников. Потребность в долгосрочных источниках финансирования для расширения операций. Большое число работников. Большой объем бухгалтерской и счетной работы, а также операций с наличными деньгами. Проблемы финансирования. Потребность в помещениях	Платежные операции, компьютерные услуги, связанные с финансовой деятельностью. Кредитные карточки для работников фирмы. Лизинговые и факторные операции. Среднесрочные и долгосрочные ссуды для пополнения основного капитала.	53%
—обрабатывающая промышленность Средний бизнес			
Крупные фирмы: —сфера услуг и розничная торговля	Ориентация на экспансию и захват рынков. Наличие широкой сети филиалов с обширным персоналом, но реализации и административному контролю.	Операции, но выплата заработной платы. Консультации по вопросам бизнеса. Услуги по экспорту и импорту. Долгосрочное кредитование.	33%
—обрабатывающая промышленность	Большая потребность в капиталовложениях в здания и оборудование. Стремление вводить новые продукты, что порождает необходимость в научноисследовательских работах. Постоянное стремление к завоеванию новых рынков, особенно за границей.		
—сельское хозяйство			
Крупный бизнес			

- малый бизнес и взаимодействие с ним является приоритетным

направлением для Сбербанка. В среднем каждый клиент данного сегмента пользуется 2,75 продуктами Сбербанка. Как правило, это расчетный счет, дистанционное банковское обслуживание, самоинкассация, корпоративная карта, эквайринг, зарплатный проект, кредит и так далее;

- крупный и средний бизнес.

4. Послепродажное обслуживание клиентов в банке ПАО «Сбербанк России»

4.1. Дистанционное обслуживание клиентов банка

На данный момент в Банке созданы системы дистанционного управления карточными счетами посредством мобильного телефона и посредством интернет. Рассмотрим сильные и слабые стороны дистанционной формы потребительского кредитования (таблица 15).

Таблица 15

Сильные стороны продукта «дистанционное потребительское кредитование» в ПАО «Сбербанк России»

№	Сильные стороны	Повышает ли сильная сторона удовлетворенность клиента?	Повышает ли сильная сторона прибыль компании?	Создает ли сильная сторона отличие от конкурентов?
1	Экономия времени клиентов	+		+
2	Возможность для клиента получить услугу, недоступную другим способом	+		+
3	Простота доступа к услуге	+		+
4	Возможность привлечения новых, ранее недоступных клиентов		+	+
5	Удешевление расходов		+	
6	Высвобождение рабочего времени сотрудников для решения других задач		+	+
7	Повышение лояльности клиентов за счет удобства пользования услугой		+	+
8	Стандартизация и унификация внутренних процессов	+	+	+

Сильными сторонами являются: экономия времени клиентов, простота доступа к услугам, унификация процесса выдачи кредитов, повышение лояльности клиентов к банку. Слабые стороны отражены в таблице 16.

Слабые стороны продукта «дистанционное потребительское кредитование» в
 ПАО «Сбербанк России»

№	Слабые стороны	Снижает ли слабая сторона удовлетворенность клиента?	Снижает ли слабая сторона прибыль компании?
1	Повышенная угроза дефолта за счет ограниченности анализа клиента	-	+
2	При возникновении проблем: сложность доступа к клиенту	-	+
3	Сложность идентификации клиента	-	-
4	Проблема безопасности передачи и хранения информации. Необходимость разработки/приобретения специализированного программного обеспечения	-	+ +

Слабыми сторонами, согласно данным таблицы 16, являются сложность идентификации клиентов, повышение угрозы необеспеченности ссуд из-за ограниченной информации по клиенту, сложность доступа к клиенту.

В 2022 году ВИП-клиентам стало доступно предварительное оформление операций перед посещением отделения, что сокращает время ожидания клиента в офисе. Большой популярностью пользуется и дистанционный банкинг, а с 2019 года дистанционное проведение операций стало доступно и спутникам клиентов.

В Сбербанке создан канал Прямых продаж, в котором работают сотрудники, обслуживающие физических лиц на предприятиях — участниках зарплатных проектов ПАО Сбербанк — по продуктам банка и экосистемы.

В 2022 году сотрудники этого канала успешно переводили оформление потребительских и жилищных кредитов в онлайн. Так, в декабре 2022 года в канале Прямых продаж 97 % потребительских кредитов оформлены через СБОЛ, а доля заявок на жилищный кредит через ДомКлик достигла 95,9 %.

Помимо Сбербанк Онлайн, в 2022 году развивались и другие цифровые каналы, в частности: на сайте ДомКлик стало доступно ипотечное страхование;

в личном кабинете на сайте негосударственного пенсионного фонда Сбербанка можно получить в цифровом формате все постпродажные сервисы: изменение персональных данных, заявление на выплату, предоставление копии договора.

В части развития офлайн каналов главное нововведение 2022 года — возможность открыть индивидуальный инвестиционный счет со стратегией доверительного управления в офисах банка.

4.2. Система обратной связи с клиентами, анализ возможной продажи дополнительных банковских продуктов клиенту

Важным аспектом работы банка является повышение качества обслуживания. За год банк реализовал более 300 мероприятий по устранению корневых причин обращений клиентов, что позволило снизить количество обращений на 25 %. Процесс работы с жалобами стал прозрачнее — в Сбербанк Онлайн создан сервис «Мои обращения», где клиент видит список своих жалоб, статус и срок их решения, может задать по ним дополнительные вопросы в чате.

Банк существенно сократил сроки решения проблем клиентов за счет автоматизации процесса рассмотрения жалоб: более половины жалоб рассматриваются за сутки и 87 % за 5 дней. Количество повторных обращений сократилось на 32 %.

Индекс удовлетворенности клиентов CSI CSI — индекс удовлетворенности клиентов. Ключевой вопрос диагностики: «Насколько Вы в целом остались довольны сегодняшним посещением Сбербанка». Оценка осуществляется по 10-балльной шкале, где 1 — совсем не доволен, а 10 — очень доволен.

Любой клиент может оценить работу банка в самых разных каналах обслуживания: офисах банка, колл-центре, чатах, банкоматах, интернет-банке и других. Клиенты могут оценить качество работы сотрудников отделений, колл-центра, чата, специалистов прямых продаж. Банк также собирает оценку по

своим ключевым продуктам (картам, кредитам, платежам и переводам) и каналам обслуживания (банкоматам, мобильному банку, интернет-банку).

Чаще всего клиенты недовольны качеством услуги, отказом в обслуживании, временем обслуживания, навязыванием продукта или самим офисом. Банк ведет системный учет отклонений по жалобам клиентов и низким оценкам удовлетворенности, учитывает особо токсичные жалобы при оценке руководителей, внедряет предиктивные AI-модели для предотвращения возникновения жалоб.

Рис.16. Оценка удовлетворенности клиентов банка

Для сбора обратной связи применяется опрос через СМС-диалог и web-анкеты. За год получено 4,2 млн ответов. В анкетах клиенты могут подробно описать причину недовольства. Все низкие оценки автоматически попадают группе специалистов банка для срочной связи с клиентом и решения вопроса. Сегодня банк замеряет удовлетворенность клиентов по 153 типам событий, 138 событий оцениваются регулярно для использования в системах мотивации сотрудников разных уровней.

Банк пересмотрел подход к рабочему месту оператора контактного центра. В 2022 году рабочее место запущено на три крупные тематики, которые закрывают более 10 % звонков — блокировка, разблокировка и перевыпуск банковской карты. Новое рабочее место в режиме реального времени анализирует речь клиента и оператора, определяет тему обращения и запускает автоматизированный сценарий обслуживания. В результате клиент тратит на 30 % меньше времени на ожидание решения вопроса во время звонка в колл-центр, быстрее получает грамотный ответ или решение своей проблемы.

Статичное меню банкоматов заменено персональным главным меню на базе рекомендательных систем: на экран выводятся привычные конкретному клиенту суммы снятия, платежи, переводы. Персональное меню отображается в реальном времени при идентификации через банковскую карту или устройство

с бесконтактным модулем (NFC).

Чат-бот позволяет автоматически решить вопрос клиента в 40 % случаев. Чат-бот доступен клиентам в трех каналах: мобильное приложение, интернет-банк и сайт банка. В основе бота лежат AI-технологии распознавания тематики клиентского вопроса для запуска нужного сценария обслуживания.

Мобильное приложение — самый популярный цифровой канал банка: его ежемесячная аудитория в 2022 году выросла на 30 % и превысила 54 млн. человек. Растет не только аудитория, но и вовлеченность клиентов: соотношение среднедневной и среднемесячной аудитории увеличилось на 11 п. п. до 45 %. В июле 2022 года вышло масштабное обновление Сбербанк Онлайн для iPhone и Android. Теперь приложение подстраивается под задачи каждого клиента, предлагая варианты наиболее актуальных действий индивидуально для каждого пользователя.

Также в приложении появились истории, каталог, профили и анимации. В Сбербанк Онлайн доступна настройка уведомлений: их можно подключать и отключать, изменять номер телефона, к которому привязана карта, подключать push-уведомления. Банк начал адаптировать мобильное приложение для молодых клиентов. Новые молодые пользователи видят приветственные stories, подростки получают push-уведомления с пошаговой инструкцией по использованию продуктов банка, родители с детьми до года получают предложение продуктов и полезных сервисов для молодых родителей, каталог сервисов учитывает интересы молодежи.

Заключение

Общая оценка деятельности банка показала следующее. Активы ПАО «Сбербанк» в 2022 г. по сравнению с 2020 г. увеличились на 23,8%, а пассивы ПАО «Сбербанк» увеличились на 22,2%. Источники собственных средств ПАО «Сбербанк» увеличились на 34,3% по сравнению с 2020 г.

При принятии решения о выдаче кредита специалистами ПАО «Сбербанк России» учитывается материальное положение заемщика, его способность в установленный срок возвратить полученный кредит в полном объеме и уплатить проценты.

Для обеспечения своевременного возврата кредитов ПАО «Сбербанк России» принимает используемые банковской практикой залог, поручительство (гарантию) и обязательства других фирм. Определение кредитоспособности заемщика специалистами Банка осуществляется на основе изучения месячных доходов и расходов клиента. Возможность выдачи кредита определяют финансовая и социальная стабильность заемщика. В банке используются современные методики определения кредитоспособности потенциального заемщика. Процедура является стандартной, однако используются современные технологии оформления кредита, позволяющие клиенту самостоятельно через сайт банка оценить возможность получения кредита, рассчитать возможную сумму ежемесячного платежа с учетом своего дохода. Кредитная задолженность и задолженность по процентам погашается путем внесения средств через банкомат банка. SMS-сервис и ИНФО m@il позволяют взять кредит и быть в курсе всех изменений по счету.

В ходе работы были рассмотрены основные аспекты, связанные с проблемной задолженностью физических лиц, отражающие её состояние в целом. Можно сказать, что в силу стремительного развития общества и увеличения потребностей населения в различных сферах, уровень кредитования значительно повысился. Следовательно, доля просроченной задолженности также стала выше. Поэтому каждому банку целесообразно выбирать наиболее

эффективные и действенные способы работы с проблемной задолженностью, в том числе с проблемной задолженностью физических лиц.

Если говорить о российском банковском рынке в целом, то наблюдается тенденция к увеличению размеров проблемной задолженности в силу уже указанного выше повышения потребностей, а, следовательно, и желания со стороны клиентов улучшения качества жизни, которое также требует большего количества ресурсов и затрат. Поэтому целесообразно допустить, что с течением времени будет происходить повышение показателей проблемной задолженности в сегменте физических лиц.

В ходе работы были рассмотрены основные методы работы с проблемной задолженностью физических лиц в ПАО «Сбербанк России» сделаны некоторые выводы:

- наиболее распространенным и перспективным направлением работы с просроченной задолженностью физических лиц является реструктуризация долга. Она является наиболее удобным как для банка, так и для заемщика, поскольку обладает большим рядом преимуществ для обеих сторон. Например, для банка это дополнительная возможность взыскать образованную проблемную задолженность, а для должника - ещё один шанс «поправить» свое финансовое положение для дальнейшего осуществления своих обязательств по кредитному договору.

- как и при любом методе работы, при реструктуризации просроченного долга также можно столкнуться с рядом сложностей. Так, можно с легкостью не учесть некоторых заёмщиков, входящих в сектор так называемых «ленивых» клиентов, либо клиентов, не доверяющих различным дополнительным процедурам при дальнейшей работе с кредитом. Также к такому сегменту можно отнести клиентов, у которых просто не хватает времени даже, например, на подачу заявки. Следовательно, к таким должникам следует применить иной способ работы, позволяющий подтолкнуть их к выполнению своих «просроченных» обязательств.

Проведенный анализ эффективности обслуживания клиентов ПАО

«Сбербанк России» показал, что наибольшее количество недостатков выявлено в процедуре обслуживания физических лиц в банке. Учитывая, что в структуре выручки банка, 68% происходит за счет физических лиц, необходимо провести оценку удовлетворенности клиентов качеством процесса обслуживания, с целью выявления причин неудовлетворенности и направлений повышения удовлетворенности клиентов и роста прибыльности банка.

Список использованных источников и литературы

Нормативные правовые акты

1. О Центральном банке РФ [Электронный ресурс]: федер. закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ ред. от 01.05.2023//Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
2. О страховании вкладов физических лиц в Банках Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. Закон от 23.12.2003 №177-ФЗ ред. От 01.01.2023 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
7. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 02.12.1990 №395-1-ФЗ ред. от 27.12.2023 //Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. О потребительском кредите (займе) [Электронный ресурс] :федер.закон от 21.12.2013 №353-ФЗ ред.от 27.12.2023//Справочная правовая система «КонсультантПлюс».-Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
4. Положение Банка России «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери» [Электронный ресурс]: утв. приказом М-ва финансов Рос.Федерации от 20.03.2006 № 283-П ред. от 04.09.2016// Справочная правовая система «Консультант Плюс».-Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Научная и учебная литература

5. Аджиева А.Ю. Потребительское кредитование в РФ на современном этапе: специфика, проблемы и перспективы развития: научно - практический электронный журнал Аллея Науки №9/ А.Ю. Аджиева, И.А. Дикарева. - Ростов- на-Дону: Феникс, 2017. -19 с.
6. Бровкина Н.Е. Закономерности и перспективы развития кредитного рынка в России: монография /Н.Е. Бровкина.- 2-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2017. – 477 с.
7. Савинов О.Г. Развитие банковского кредитования физических лиц / О.Г.Савинов // Вестник Самарского гос. ун-та. Самара, 2017. — № 12 (74). — С. 90- 95.
8. Салищева, Е.Н., Голикова, О.А. Кредитование физических лиц коммерческими банками [Текст] / Е.Н. Салищева, О.А. Голикова / В книге: Экономика. Тенденции развития современной науки Материалы научной конференции студентов и аспирантов Липецкого государственного технического университета. - 2018. - С. 133-135.