

**Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования**

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

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

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	Общая характеристика банка АО "Отп Банк"	3
2.	Организационная структура банка АО "Отп Банк"	10
3.	Профессиональные компетенции агента банка	11
4.	Нормативно-правовое регулирование операций банка	12
5.	Линейка банковских продуктов и услуг в банке АО "Отп Банк"	14
6.	Ценообразование на продукты и услуги в банке АО "Отп Банк"	15
7.	Анализ обслуживания клиентов в банке АО "Отп Банк"	18
8.	Анализ системы контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке АО "Отп Банк"	19
9.	Выводы по итогам прохождения практики	20
10.	Список использованной литературы	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАНКА

ОТП Банк был образован в в 1994 году и до февраля 2008 года назывался Инвестсбербанк.

В 2006 году банк вошел в одну из крупнейших банковских групп Европы.

Группу ОТП (ОТР Group). Вместе с новым динамичным брендом ОТП Банк получил доступ к финансовым возможностям и опыту европейского материнского банка, что позволило усилить развитие розничного и корпоративного бизнеса в России.

ОТП Банк продолжает устойчивое развитие, а его финансовое положение укрепляется. Все основные показатели, характеризующие состояние банка, стабильно растут.

ОТП Банк входит в международную финансовую Группу ОТП (ОТР Group), которая является одним из лидеров рынка финансовых услуг Центральной и Восточной Европы.

ОТП Банк - это универсальная кредитная организация, предоставляющая широкий спектр банковских услуг и продуктов для корпоративных клиентов и частных лиц.

ОТП Банк входит в число 50 крупнейших банков России, а по ряду направлений входит в число лидеров рынка.

ОТП Банк является участником Системы страхования вкладов, членом Ассоциации российских банков, Ассоциации Европейского Бизнеса, Национальной ассоциации участников фондового рынка, Национальной фондовой ассоциации, Московской Биржи.

ОТП Банк обслуживает более 2,2 млн клиентов и присутствует в более чем 1 850 населенных пунктах России. Осуществление обслуживания происходит через сеть, состоящую из более 21 тыс. точек потребительского кредитования, сети отделений из 108 точек клиентского обслуживания, банкоматной сети - 174 АТМ и 215 терминалов самообслуживания.

ОТП Банк обладает аккредитацией на участие в конкурсах Агентства по страхованию вкладов, а также входит в список банков, поручительством которых могут быть обеспечены кредиты Банка России.

Акционерное общество «ОТП Банк» является крупным российским банком и среди них занимает 43 место по активам-нетто.

На отчетную дату (01 Января 2022 г.) величина активов-нетто банка ОТП БАНК составила 168.33 млрд.руб. За год активы увеличились на 5,49%. Прирост активов-нетто положительно повлиял на показатель рентабельности активов ROI: за год рентабельность активов-нетто выросла с 0.66% до 2.43%.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты, причем больше в кредиты физическим лицам (т.е. является розничным кредитным).

ОТП БАНК - дочерний иностранный банк.

ОТП БАНК - имеет право работать с Пенсионным фондом РФ и может привлекать его средства в доверительное управление, в депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, и может привлекать пенсионные накопления и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014 г., т.е. организациям, имеющими стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Таблица 1

Рейтинг кредитоспособности банка ОТП БАНК от аккредитованных рейтинговых агентств (по состоянию на 15 Января 2022 г.):

Агентство	Долгосрочный международный	Краткосрочный	Национальный	Прогноз
Fitch	BB+ (Спекулятивный рейтинг)	B (Спекулятивный уровень краткосрочной кредитоспособности)		стабильный

Эксперт РА			ruA (Умеренно высокий уровень кредитоспособности)	стабильный
АКРА			A+(RU) (Умеренно высокий уровень кредитоспособности)	стабильный

За прошедший месяц рейтинги рейтинговых агентств не менялись.

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы возратить их клиентам-вкладчикам. Для оценки ликвидности, рассмотрим период примерно в 30 дней, в течение которых банк будет в состоянии (или не в состоянии) выполнить часть взятых на себя финансовых обязательств (т.к. все обязательства вернуть в течение 30 дней не может ни один банк). Эта "часть" называется "предполагаемым оттоком средств". Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка.

Кратко структуру высоколиквидных активов представим в виде таблицы.

Таблица 2

Ликвидность и надежность

Наименование показателя	01 Января 2021 г., тыс.руб		01 Января 2022 г., тыс.руб	
	Сумма	Доля (%)	Сумма	Доля (%)
средств в кассе	2 558 565	(12.39%)	2 373 023	(9.86%)
средств на счетах в Банке России	3 886 973	(18.83%)	2 844 438	(11.82%)
корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	207 133	(1.00%)	257 011	(1.07%)
межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	5 593 730	(27.10%)	10 998 722	(45.71%)
высоколиквидных ценных бумаг РФ	8 142 658	(39.44%)	7 562 436	(31.43%)
высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	262 163	(1.27%)	0	(0.00%)
высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014)	20 643 680	(100.00%)	24 064 502	(100.00%)

Из таблицы ликвидных активов мы видим, что незначительно изменились суммы средств в кассе, высоколиквидных ценных бумаг РФ, увеличились

суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), сильно увеличились суммы межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, уменьшились суммы средств на счетах в Банке России, сильно уменьшились суммы высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014) вырос за год с 20.64 до 24.06 млрд.руб.

Таблица 3

Структура текущих обязательств

Наименование показателя	01 Января 2021 г., тыс.руб		01 Января 2022 г., тыс.руб	
вкладов физ.лиц со сроком свыше года	16 736 626	(17.22%)	21 099 774	(19.95%)
остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года)	44 445 000	(45.72%)	35 275 518	(33.35%)
депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года)	28 269 481	(29.08%)	37 025 164	(35.00%)
в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП)	20 553 014	(21.14%)	23 165 400	(21.90%)
корсчетов ЛОРО банков	576 287	(0.59%)	800 040	(0.76%)
межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней	1 488 806	(1.53%)	4 569 235	(4.32%)
собственных ценных бумаг	0	(0.00%)	0	(0.00%)
обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность	5 696 113	(5.86%)	7 005 248	(6.62%)
ожидаемый отток денежных средств	24 350 330	(25.05%)	31 767 129	(30.03%)
текущих обязательств	97 212 313	(100.00%)	105 774 979	(100.00%)

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы в т.ч. текущих средств юр.лиц (без ИП), собственных ценных бумаг, увеличились суммы вкладов физ.лиц со сроком свыше года, депозитов и прочих средств юр.лиц (сроком до 1 года), корсчетов ЛОРО банков, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, уменьшились суммы остальных вкладов физ.лиц (в т.ч. ИП) (сроком до 1 года), при этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 24.35 до 31.77 млрд.руб.

На рассматриваемый момент соотношение высоколиквидных активов (средств, которые легко доступны для банка в течение ближайшего месяца) и предполагаемого оттока текущих обязательств дает нам значение 75.75%, что означает недостаточный запас прочности для преодоления возможного оттока клиентов, однако банк является крупным и такой значительный отток маловероятен.

В корреляции с этим важны для рассмотрения нормативы мгновенной (Н2) и текущей (Н3) ликвидности, минимальные значения которых установлены в 15% и 50% соответственно. Тут мы видим, что нормативы Н2 и Н3 сейчас на достаточном уровне.

Объем активов, приносящих доход банка составляет 83.93% в общем объеме активов, а объем процентных обязательств составляет 63.43% в общем объеме пассивов. Объем доходных активов примерно соответствует среднему показателю по крупным российским банкам (84%).

Таблица 4

Структура доходных активов

Наименование показателя	01 Января 2021 г., тыс.руб		01 Января 2022 г., тыс.руб	
Межбанковские кредиты	25 263 730	(18.25%)	11 627 772	(8.23%)
Кредиты юр.лицам	20 280 527	(14.65%)	25 538 801	(18.08%)
Кредиты физ.лицам	80 744 987	(58.34%)	95 053 796	(67.28%)
Векселя	0	(0.00%)	0	(0.00%)
Вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования	4 050 246	(2.93%)	0	(0.00%)
Вложения в ценные бумаги	9 775 986	(7.06%)	11 188 137	(7.92%)
Прочие доходные ссуды	53 236	(0.04%)	10 106	(0.01%)
Доходные активы	138 408 381	(100.00%)	141 280 488	(100.00%)

Видим, что незначительно изменились суммы Кредиты физ.лицам, Векселя, Вложения в ценные бумаги, увеличились суммы Кредиты юр.лицам, сильно уменьшились суммы Межбанковские кредиты, Вложения в операции лизинга и приобретенные прав требования, а общая сумма доходных активов увеличилась на 2.1% с 138.41 до 141.28 млрд.руб.

Анализ таблицы позволяет предположить, что банк делает упор на кредитование физических лиц, формой обеспечения которого являются смешанные виды обеспечения. Общий уровень обеспеченности кредитов недостаточен для погашения возможных убытков, связанных с возможным невозвратом кредитов.

Видим, что незначительно изменились суммы Средства юр. лиц, Вклады физ. лиц, сильно увеличились суммы Средства банков (МБК и корсчетов), а общая сумма процентных обязательств увеличилась на 5.9% с 100.85 до 106.77 млрд.руб.

Подробнее структуру активов и пассивов банка АО «ОТП Банк» можно рассмотреть здесь.

Прибыльность источников собственных средств (рассчитываемая по балансовым данным) увеличилась за год с 3.98% до 9.43%. При этом рентабельность капитала ROE (рассчитываемая по формам 102 и 134) увеличилась за год с 3.20% до 12.06% (здесь и ниже приведены данные в процентах годовых на ближайшую квартальную дату).

Чистая процентная маржа увеличилась за год с 9.86% до 10.10%. Доходность ссудных операций увеличилась за год с 14.52% до 14.68%. Стоимость привлеченных средств уменьшилась за год с 3.97% до 3.03%. Стоимость привлеченных средств банков уменьшилась за год с 3.83% до 3.34%. Стоимость средств населения (физ.лиц) уменьшилась за год с 4.30% до 3.40%

Подробнее смотрите: структуру доходов и расходов и показатели рентабельности, а сейчас мы рассмотрим подробнее другие важные показатели с точки зрения надежности кредитной организации.

Таблица 5

Структуру собственных средств

Наименование показателя	01 Января 2021 г., тыс.руб		01 Января 2022 г., тыс.руб	
	Уставный капитал	2 797 888	(9.26%)	2 797 888
Добавочный капитал	2 975 720	(9.85%)	2 703 251	(8.31%)
Нераспределенная прибыль прошлых лет (непокрытые убытки прошлых лет)	22 500 152	(74.45%)	23 160 557	(71.23%)

Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	1 201 361	(3.98%)	3 065 852	(9.43%)
Резервный фонд	708 566	(2.34%)	708 566	(2.18%)
Источники собственных средств	30 220 289	(100.00%)	32 514 975	(100.00%)

За год источники собственных средств увеличились на 7.6%. А вот за прошедший месяц (Декабрь 2021 г.) источники собственных средств увеличились на 7.3%.

Таким образом, за последний год у банка ОТП БАНК не было смены собственников (акционеров).

Также у банка ОТП БАНК за год не было значительного увеличения ФОР. На текущий момент условный коэффициент усреднения ФОР, равный значению 0.35, означает, что кредитная организация с высокой вероятностью усредняет ФОР и относится к 1-й, 2-й или 3-й группе надежности.

2. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ БАНКА

Организационная структура банка представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура АО "Отп Банк"

АО "Отп Банк" относится к дивизиональной структуре построения организации. Главное звено этой структуры – отделение или дивизион. Такое отделение имеет собственное функциональное подразделение и управляется по линейно-функциональному признаку, а в целом вся организация децентрализованно линейно-функциональная. Работа таких отделений направлена на достижение общих целей организации.

Все отделы банка относятся к категории производственного персонала. Во главе каждого отдела стоит свой руководитель.

3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ АГЕНТА БАНКА

Профессиональные компетенции - индивидуально-личностные характеристики, знания, умения, навыки, модели поведения сотрудника, его ценности и факторы мотивации.

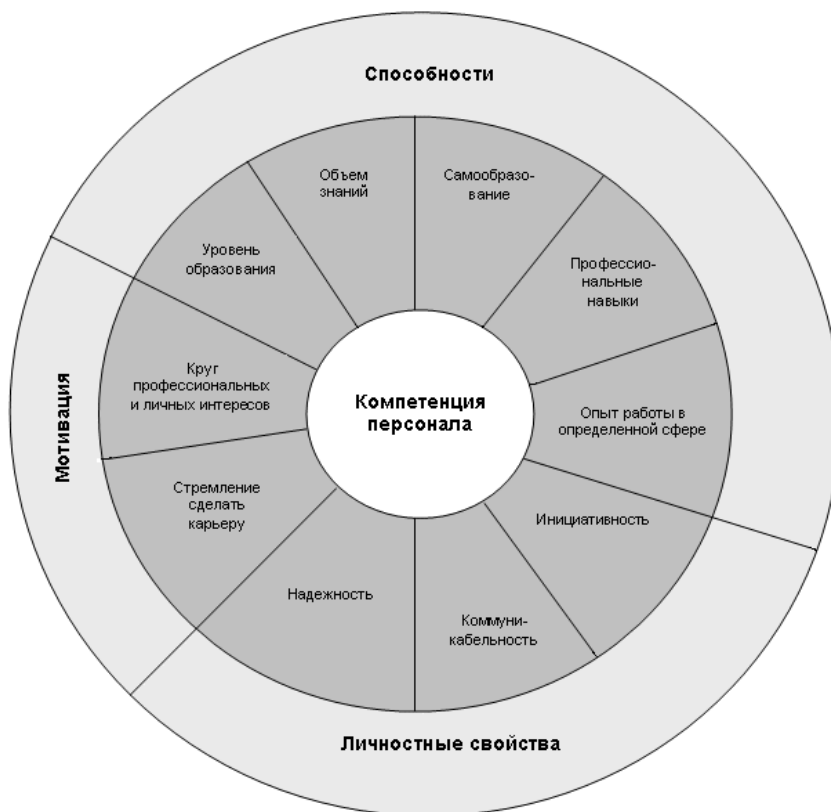


Рисунок 2 – Профессиональные компетенции сотрудника
Профессиональные компетенции агента банка АО "Отп Банк":

- нацеленность на результат;
- построение взаимоотношений;
- ориентация на клиента;
- убедительная коммуникация;
- работа в команде;
- решение проблем;
- ориентация на качество;
- стремление к профессиональному росту;
- корпоративность.

4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ БАНКА

Под регулированием банковской деятельности понимают, прежде всего, создание соответствующей правовой базы. Во-первых, это разработка и принятие законов, регламентирующих деятельность банков. Во-вторых, это принятие соответствующими учреждениями, уполномоченными государством, положений, регламентирующих функционирование банков, в виде нормативных актов, инструкций. Они основаны на действующем законодательстве и конкретизируют, разъясняют основные положения законов.

Федеральным законом, регулирующим гражданско-правовые отношения в банковской сфере, является Гражданский кодекс РФ. Общие положения, регулирующие способы обеспечения кредитных обязательств, принципы построения договорных отношений и т.д., сформулированы в части первой ГК РФ. Кроме этого, кредитные отношения регулируются частью второй ГК РФ. Нормы гл. 42 ГК РФ устанавливают понятие кредитного договора, условия его заключения, а также взаимоотношения сторон, возникающие при предоставлении кредита.

В своей деятельности агент банка опирается на Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности». Предметом его правового регулирования являются общие положения и требования к порядку осуществления банковских операций и сделок, осуществления защиты интересов клиентов кредитных организаций, обслуживания клиентов.

К нормативным правовым актам, устанавливающим различные способы обеспечения кредитных обязательств, следует отнести Федеральные законы от 16 июля 1998 г. № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (в части государственного регулирования, процедуры и регистрации ипотеки как способа обеспечения кредитного обязательства).

Финансовые аспекты банковской деятельности регулируют Федеральные законы от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (устанавливает правовые, финансовые и

организационные основы функционирования системы обязательного страхования вкладов физических лиц в банках РФ, компетенцию, порядок образования и деятельности организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, а также порядок выплаты возмещения по вкладам), от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (в части предоставления кредитов в иностранной валюте и кредитных взаимоотношений между резидентами РФ и нерезидентами).

5. ЛИНЕЙКА БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Среди клиентов АО "Отп Банк" на сегодняшний день есть и корпорации, и частные лица, и банки, и торгово-сервисные предприятия. Для каждого из них АО "Отп Банк" предлагает свой комплекс услуг:

- предприятиям – кредитные продукты, систему «Электронный клиент», РКО, корпоративные и таможенные карты, зарплатные проекты, размещение денег;

- физическим лицам – пластиковые карты, интернет-сервис, денежные переводы, СМС-информирование, вклады, РКО, электронный кошелек, кредитные продукты, аренду ячеек;

- банкам – открытие счетов и РКО, карточные программы, систему переводов;

- торгово-сервисным компаниям – систему приема платежей, торговый эквайринг, карточные программы по зарплате, РКО, корпоративные карты.

АО "Отп Банк" предоставляет своим клиентам широкий спектр банковских услуг в следующих бизнес-сегментах:

- розничное обслуживание: банковское обслуживание розничных клиентов с низким и средним уровнем дохода, а также микробизнеса, малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей преимущественно из небольших городов;

- корпоративно-инвестиционный бизнес: кредитование, предоставление услуг в сфере инвестиций и банковского обслуживания ведущим российским корпорациям, государственным компаниям и субъектам РФ;

- казначейские операции: управление портфелем ценных бумаг и ликвидностью.

6. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ В БАНКЕ

Цена на банковский продукт — количественное выражение стоимости продукта (затраты плюс прибыль), выступающая как результат соглашения покупателя и банка исходя из спроса и предложения его на рынке.

Ценообразование на банковские продукты — важнейший элемент создания конкурентных условий для привлечения клиентов на обслуживание. При проведении ценового маркетинга нового продукта учитывается действие многочисленных факторов, влияющих на уровень процентных ставок, тарифов, размера комиссий и т. д.

Процесс выработки банковской стратегии в области установления цен на продукты состоит из ряда последовательных этапов.

1) Определение целей ценообразования.

К целям ценообразования относятся:

- максимизация текущей прибыли;
- удержание позиций на рынке;
- лидерство на рынке;
- лидерство в качестве продуктов.

2) Оценка спроса.

Адекватность оценки спроса и установление оптимальной цены на предлагаемые продукты в значительной мере определяются уровнем развития в банке источников маркетинговой информации.

3) Анализ структуры затрат.

Для определения себестоимости отдельно взятой услуги происходит идентификация каждой услуги путем четкого распределения между банковскими услугами всех проводимых банком операций. Определяются нормативные затраты времени на осуществление каждой операции. В себестоимость продукта должны включаться прочие прямые расходы, связанные непосредственно с его предоставлением, а также косвенные расходы, которые должны быть отнесены на себестоимость соответствующих продуктов

после распределения их между отдельными видами. Сумма перечисленных выше затрат и дает в итоге себестоимость отдельного банковского продукта.

4) Анализ цен на продукты конкурентов.

Цена и качество на банковские продукты находятся в прямой зависимости. Клиенты, выбирая банк для обслуживания, отдадут предпочтение тому, у которого цены в большей мере соответствуют уровню качества предлагаемого продукта. Поэтому цены, устанавливаемые конкурентами, во многом определяют ценовую стратегию и подлежат тщательному анализу. Средством анализа продукции конкурентов является экспертная оценка показателей качества.

Среди критериев качества банковских продуктов выделяют следующие: быстрота обслуживания, качество обслуживания, точность обслуживания, наибольшее соответствие нуждам клиентов, уникальные достоинства продукта.

Для выработки банком продуманной ценовой стратегии уровень цен и качество продуктов конкурентов должны приниматься за базу сравнения. Если качество продуктов банка примерно соответствует уровню качества конкурентного продукта, то имеются веские основания для установления банком цены на свою продукцию, близкой к цене конкурентной продукции.

5) Методы ценообразования.

Наиболее простой и применяемый метод ценообразования – «средние издержки плюс прибыль» предусматривает определение соответствующей наценки к цене реализуемого банковского продукта.

Также применяются ценообразование на основе анализа безубыточности и обеспечение целевой прибыли, ценообразование на основе ощущаемой ценности продукта, ценообразование на основе текущих рыночных ставок, ценообразование на основе взаимоотношений с клиентурой, т. е. так называемые договорные цены и пр.

Факторы, влияющие на установление цены:

- имидж банка;
- географический фактор;
- влияние других субъектов рынка;

- ценовые скидки;
- ценовая дискриминация.

Рассмотрим процесс ценообразования в АО "Отп Банк" на примере выдачи кредита. Итоговые параметры кредита (сумма, процентная ставка, сроки), которые закладываются в кредитный договор, зависят от множества факторов. Помимо факторов, которые определяют цену любого товара на банковском рынке, есть и уникальные факторы, присущие исключительно этой сфере деятельности. И прежде всего банковский риск. Именно банковский риск существенным образом влияет на часть дохода, которая образует прибыль банка после вычета всех расходов по его обязательствам перед клиентами (процентная маржа) и внутренних расходов самого банка.

Значительная часть процентной маржи идет на покрытие расходов АО "Отп Банк" по выплате сотрудникам зарплаты, аренды помещений под офисы, обеспечение безопасности, рекламные кампании, офисную канцелярию. Помимо процентной маржи, прибыль также формируют «непроцентные доходы», которые получаются от следующих операций:

- комиссия за рассмотрение заявки (оформление кредитного договора);
- комиссии за выдачу кредита;
- комиссия за открытие, ведение (обслуживание) счетов заемщика (если их открытие и ведение обусловлено заключением кредитного договора);
- комиссии за расчетное обслуживание клиентов банка;
- комиссии за выпуск и годовое обслуживание кредитных и расчетных (дебетовых) карт.

Политика процентных ставок и тарифов на новые банковские продукты в АО "Отп Банк" в первую очередь ориентируется на совокупную стоимость имеющихся и привлеченных ресурсов. Гибкость цен во многом определяет возможность банка к расширению объемов продаж, в связи с этим вопрос о направленности ценовой политики банка упирается в оценку эластичности спроса на новые банковские продукты.

7. АНАЛИЗ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ АО "ОТП БАНК"

В АО "Отп Банк" реализован клиентоцентричный подход, он охватывает всех новых клиентов в дистанционных каналах обслуживания. Для коммуникации с клиентами используются все доступные каналы: помимо традиционных электронных писем, СМС, звонков, реализованы push-уведомления в «Бизнес-портале», smart IVR, InforCRM, stories в мобильном банке. Внутренним клиентам доступны онлайн-инструменты для быстрой аналитики.

В 2022 году операционный блок совместно с блоком малого и среднего бизнеса реализовал проект роботизации (технология RPA) пяти массовых процессов, связанных с обслуживанием клиентов банка. Это позволило сократить время открытия счетов клиентам, ускорить обработку клиентских платежей в иностранной валюте и освободить сотрудников от выполнения рутинных операций.

По результатам 2022 г. на 25% вырос коэффициент продуктового проникновения на одного клиента, на 7% снизился отток клиентов.

8. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ В БАНКЕ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ И ПРАВИЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ

В АО "Отп Банк" действует современная эффективная система за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке.

Система контроля призвана обеспечить решение следующих задач:

- 1) обеспечение высокого качества клиентского сервиса;
- 2) обеспечение эффективного удовлетворения потребностей клиента;
- 3) обеспечение безопасности продуктов и услуг;
- 4) создание единого нормативного и методологического обеспечения деятельности по управлению, обеспечению и контролю за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов
- 5) разработку требований к подготовке и повышению квалификации работников Банка в области обеспечения и контроля качества;
- 6) формирование комплексных компетенций в сфере управления качеством;
- 8) внедрение эффективных технологий, методологий и программных комплексов, необходимых для измерения удовлетворения потребностей клиента и качества продуктов и услуг;
- 9) обеспечение достоверности информации по вопросам качества продуктов и услуг и удовлетворения потребностей клиента.

Сотрудники АО "Отп Банк" проводят опрос в два этапа в офисе банка при личном обращении и с помощью онлайн опроса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Производственная практика по ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002 «Агент банка» проходила в АО "Отп Банк". Банк имеет дивизиональную структуру построения организации.

Профессиональные компетенции агента банка АО "Отп Банк": нацеленность на результат; построение взаимоотношений; ориентация на клиента; убедительная коммуникация; работа в команде; решение проблем; ориентация на качество; стремление к профессиональному росту; корпоративность.

Своим клиентам АО "Отп Банк" предлагает комплекс услуг:

- предприятиям – кредитные продукты, систему «Электронный клиент», РКО, корпоративные и таможенные карты, зарплатные проекты, размещение денег;

- физическим лицам – пластиковые карты, интернет-сервис, денежные переводы, СМС-информирование, вклады, РКО, электронный кошелек, кредитные продукты, аренду ячеек;

- банкам – открытие счетов и РКО, карточные программы, систему переводов;

- торгово-сервисным компаниям – систему приема платежей, торговый эквайринг, карточные программы по зарплате, РКО, корпоративные карты.

В АО "Отп Банк" реализован клиентоцентричный подход, он охватывает всех новых клиентов в дистанционных каналах обслуживания. Для коммуникации с клиентами используются все доступные каналы: помимо традиционных электронных писем, СМС, звонков, реализованы push-уведомления в «Бизнес-портале», smart IVR, InforCRM, stories в мобильном банке. Внутренним клиентам доступны онлайн-инструменты для быстрой аналитики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1. (действующая редакция от ред. от 18 октября 2021 года). // Собрание законодательства РФ, 18.10.2021. - № 28. - ст. 2790. – Доступ из справ.-правовой системы Консультант плюс.
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изменениями и дополнениями от 01.09.2021). // Собрание законодательства РФ. - 01.09.2021. - № 6. - ст. 492. – Доступ из справ.-правовой системы Консультант плюс.
3. Абрамова М. А. Деньги, кредит, банки и денежно-кредитная система. Тесты, задания, кейсы. Учебное пособие. — М.: КноРус, 2021.
4. Абрамова М. А. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки. — М.: Юрайт, 2020. — 437 с.
5. Белотелова Н. П., Белотелова Ж. С. Деньги. Кредит. Банки. — М.: Дашков и К, 2020. — 380 с.
6. Дворецкая А. Е. Деньги, кредит, банки. — М.: Юрайт, 2020. — 473 с.
7. Дворецкая, А. Е. Деньги, кредит, банки: учебник для вузов / А. Е. Дворецкая. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 551 с.
8. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: учебник для вузов / Г. А. Аболихина [и др.]; под общей редакцией М. А. Абрамовой, Л. С. Александровой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 424 с.
9. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: учебник для среднего профессионального образования / М. А. Абрамова [и др.]; под общей редакцией М. А. Абрамовой, Л. С. Александровой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 424 с.
10. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для вузов / В. Ю. Катасонов [и др.] ; под редакцией В. Ю. Катасонова, В. П. Биткова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 559 с.

11.Звонова, Е. А. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. А. Звонова, В. Д. Топчий; под общей редакцией Е. А. Звоновой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 456 с.

12.Иванов В. В. Деньги, кредит, банки. — М.: Юрайт, 2020. — 372 с.

13.Иванов, В. В. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов, Б. И. Соколов; под редакцией В. В. Иванова, Б. И. Соколова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 371 с.

14.Калинин Н. В., Матраева Л. В., Денисов В. Н. Деньги. Кредит. Банки. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. — М.: Дашков и К, 2020. — 300 с.

15.Кропин Ю. А. Деньги, кредит, банки. — М.: Юрайт, 2020. — 398 с.

16.Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для вузов / Ю. А. Кропин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 391 с.

17.Сысоева Е. Ф. Финансы, деньги, кредит, банки. Учебное пособие. — М.: КноРус, 2021.

18.Финансы, деньги и кредит: учебник и практикум для вузов / Д. В. Бураков [и др.]; под редакцией Д. В. Буракова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 366 с.

19.Янова С. Ю. Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки. В 2 частях. Часть 1. — М.: Юрайт, 2020. — 300 с.

20.Янова С. Ю. Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки. В 2 частях. Часть 2. — М.: Юрайт, 2020. — 307 с.