

**Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования**

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ОТЧЕТ

о прохождении учебной практики

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

обучающегося группы ООПБо-21121-3

шифр и номер группы

Черных Евгений Олегович

(Ф.И.О.)

Учебная практика включает прохождение следующих этапов:

1. **Организационный этап** (инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов);
2. **Подготовительный этап** (изучение организационной структуры объекта практики и нормативно-правовых документов, регулирующих организацию безналичных расчетов и кредитных операций банков/финансово-кредитных организаций);
3. **Исследовательский этап** (сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников информации по практике);
4. **Проектный этап** (экспериментально-практическая работа);
5. **Аналитический этап** (обработка и анализ полученной информации об объекте практики, предложения и рекомендации).

Отчет.

1. Анализ состояния и тенденций развития банковской отрасли

Рассмотреть текущую ситуацию в банковской отрасли, основные показатели, дать прогноз развития.

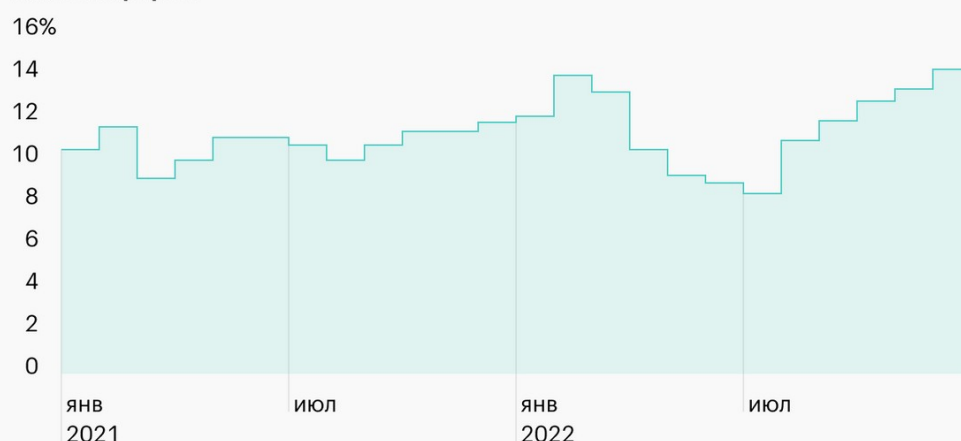
Российские банки получили по итогам года прибыль в 200 млрд рублей. Это кратно меньше, чем в 2021 году — 2,4 трлн — и в 2020 — 1,6 трлн. Но выше прогнозов регулятора, который ожидал увидеть убыток. Негатив первого полугодия удалось компенсировать во втором. Помогли денежные вливания в экономику государства и меры поддержки от ЦБ.

Весомую поддержку оказали государственные субсидии, которые выделили на поддержку системообразующих предприятий, пострадавших от санкций. Они смогли получать кредиты под 10—11% объемом до 10 млрд рублей или до 30 млрд для холдинговых структур. В итоге за 2022 год банки выдали по этой программе свыше 1,5 трлн рублей.

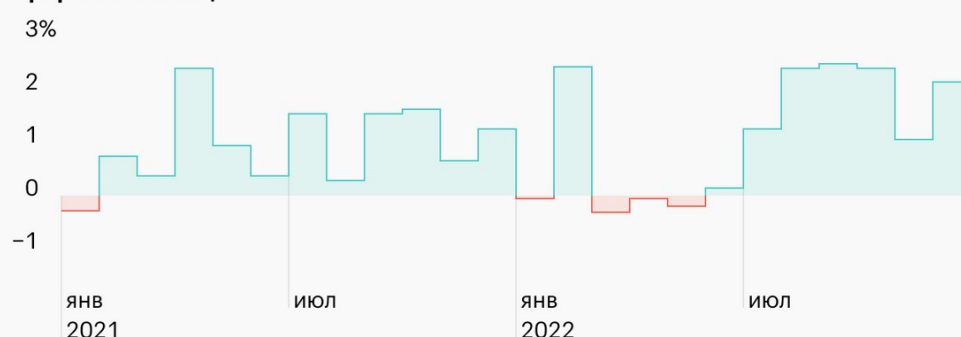
Также корпоративный сегмент поддержал рост проектного финансирования застройщиков. Это целевые кредиты, которые выделяются строительным компаниям под невысокие ставки, в среднем 4—5% годовых, обеспеченные деньгами покупателей жилья на счетах эскроу. Портфель таких займов за год вырос на 2,2 трлн рублей, что поддержало и отрасль строительства, и доходность банков.

Динамика портфеля корпоративных кредитов

Годовой прирост



Прирост за месяц



Ипотека тоже выросла не без помощи государства. Программы поддержки ипотечных заемщиков, включая главную из них — кредитование под 7% на покупку жилья в новостройках, дали банкам основной объем в этом сегменте.

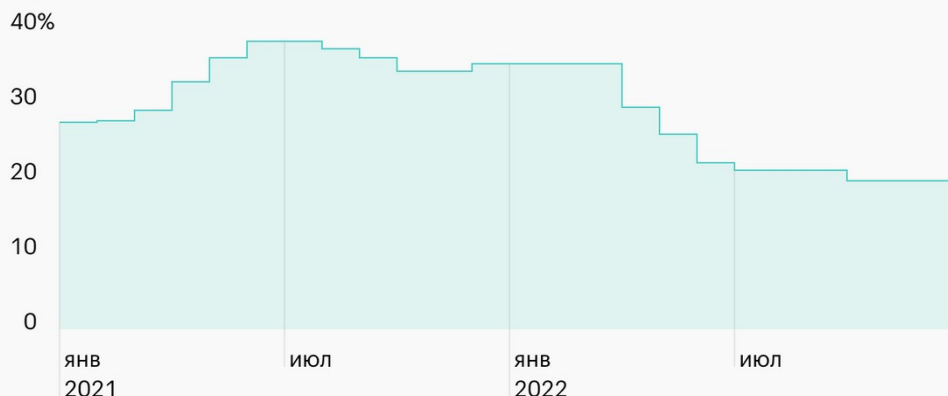
Пик спроса пришелся на декабрь — люди взяли почти 400 млрд рублей ипотек по льготным ставкам — вдвое больше, чем в ноябре. Сказались опасения о будущем госпрограммы и ее условий: сначала все ждали, что она завершится, а потом узнали, что ставка вырастет до 8% с 2023 года.

В целом за год ипотечный портфель российских банков вырос на 20,4%. Это сильно ниже показателей 2021 года, когда динамика составила +31%. Но в условиях кризиса и резкого роста ставок весной результат в ЦБ признали высоким.

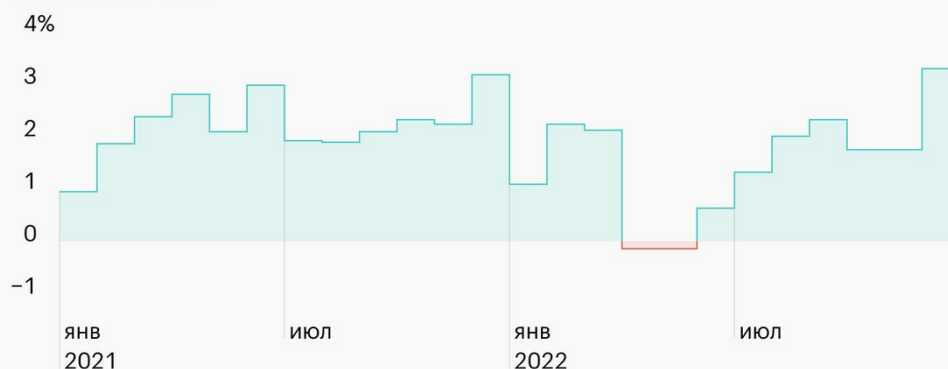
Динамика ипотечного жилищного кредитования

С корректировкой на сделки секьюритизации

Годовой прирост



Прирост за месяц



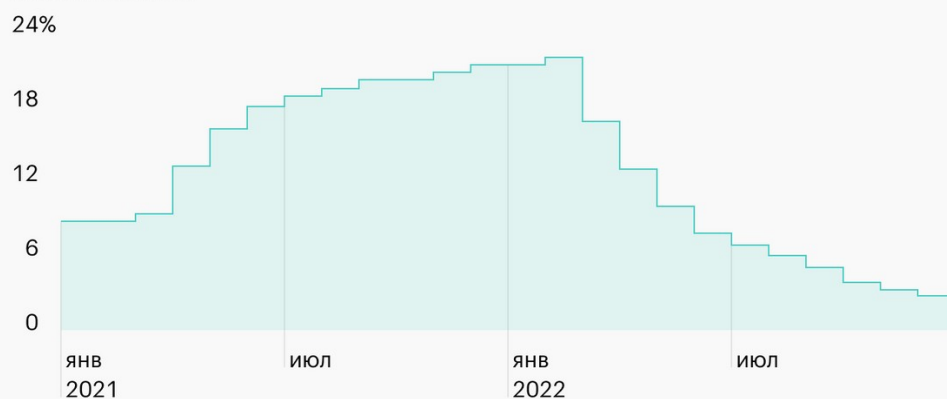
Потребительское кредитование. Показатели в этом сегменте оказались ожидаемо низкими. В докладе ЦБ их охарактеризовали как стагнацию. Кредитный портфель вырос всего на 3%. После роста на 20% годом ранее такой результат можно считать провальным.

Причиной стал не только рост ставок, которые весной превышали 20% годовых, но и ужесточение кредитной политики банков. В условиях неопределенности они стали более избирательны в одобрении кредитных заявок. Кредитная активность самих заемщиков тоже упала. На фоне происходящих событий россияне опасаются обрести новыми долгами.

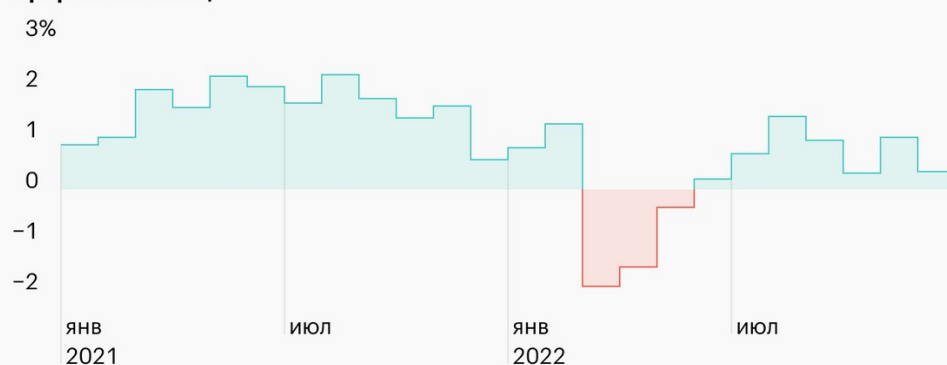
К концу 2022 года портфель по необеспеченным кредитам составил 12 трлн рублей.

Динамика необеспеченного потребительского кредитования

Годовой прирост



Прирост за месяц



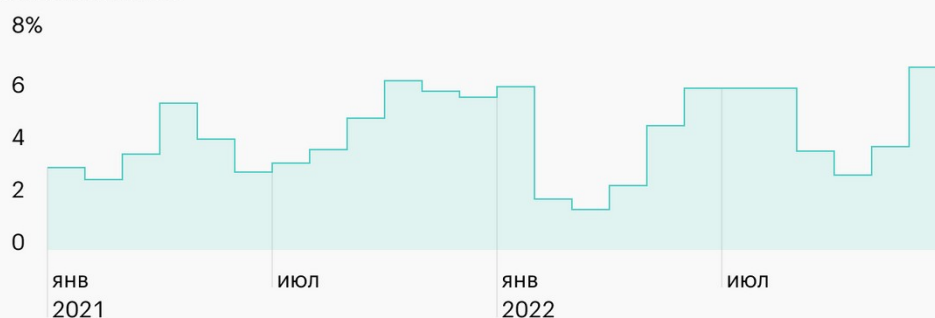
К концу года на банковских счетах россиян скопилось 36,6 трлн рублей. Для понимания: это больше, чем годовой бюджет страны. Около 2,5 трлн прибавилось только в декабре, когда россияне получили авансом зарплаты, пенсии и пособия, которые обычно платятся в начале следующего месяца.

В 2022 году сбережения граждан в больших объемах перетекали с текущих счетов на вклады и обратно. Когда весной после роста ключевой ставки положить деньги на краткосрочный вклад можно было под 20%, люди массово пользовались этой возможностью. Но после снижения ставок многие отказались продлевать депозиты.

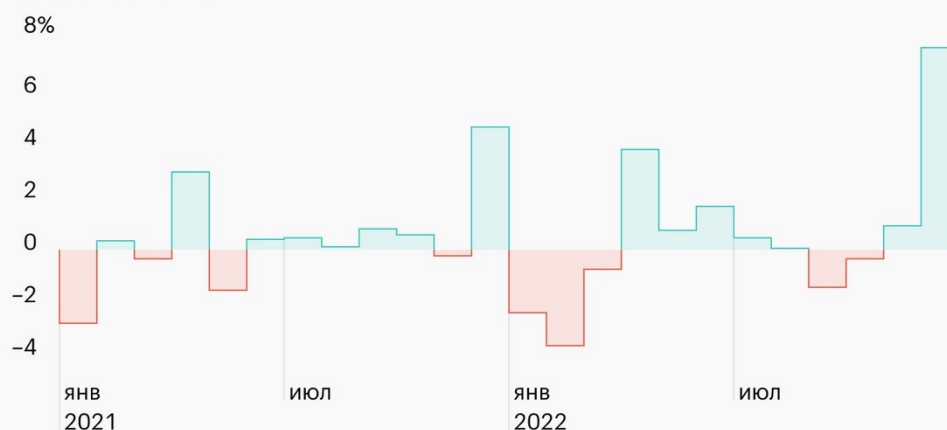
В целом за год рост объема вкладов составил 6,9%.

Динамика вкладов физических лиц

Годовой прирост



Прирост за месяц



Финансовые результаты банков хоть и оказались неоднородными, но в целом после убытка в 1,5 трлн рублей в первом полугодии большинство игроков закончило год в плюсе. В основном прибыль обеспечил рост кредитования после снижения ставок и запуска господдержки.

Чистые процентные доходы по итогам года показали рост даже относительно благополучного 2021 года — на 2,9%. Комиссионные доходы выросли еще значительно — на 5,7%.

Прибыль банковского сектора по итогам года можно считать символической: она составила 203 млрд рублей. Это в 12 раз меньше, чем в 2021 году. При этом финансовые результаты 18% российских кредитных организаций оказались отрицательными — в 2021 таких было лишь 2%.

В отчете отмечается, что отдельные игроки завершили год со значительными убытками, — кто они, мы не знаем. На пресс-конференции представитель ЦБ не ответил даже на обтекаемый вопрос СМИ, есть ли среди убыточных крупные банки из числа системно значимых.

На финансовых результатах компаний сказались послабления, которые на фоне кризиса ввел для банков регулятор, в том числе снизив нормативы обязательных резервов.

В 2023 году ЦБ ожидает существенного роста прибыли банков: по предварительным оценкам, она может превысить триллион рублей.

Рост кредитного портфеля продолжится. Корпоративное кредитование может прибавить 10—14% к уровню 2022 года, ипотека — 14—17%, а потребительское кредитование — в районе 10%.

Прогнозы регулятора основаны на базовом сценарии развития ситуации, не предполагающем серьезных шоков.

Важное событие на рынке, которое порадует инвесторов, — возвращение отчетности. Раскрытие информации по РСБУ снова становится обязательным. По МСФО — в качестве права, а не обязанности. Первые отчеты банков за 1 квартал 2023 года и по итогам 2022 года ожидаются в апреле.

2. Краткая характеристика банка «...» (указать наименование и организационно-правовую форму банка)

Составить краткое описание банка, обратив внимание на его организационно-правовую форму, виды лицензий, рейтинги, состав акционеров, ключевые исторические даты в развитии банка, указать приоритетные виды деятельности, рассмотреть организационную структуру банка, проанализировать полученные банком финансовые результаты за три последних финансовых года.

Публичное акционерное общество «Банк ВТБ» является кредитной организацией. Банк был создан с наименованием Банк внешней торговли РСФСР (Внешторгбанк РСФСР) в соответствии с решением учредительного собрания акционеров от 16.10.1990 (протокол № 1). В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 23.07.1993 (протокол №6) изменено фирменное (полное официальное) наименование Банка на БАНК ВНЕШНЕЙ

ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ВНЕШТОРГБАНК РОССИИ) (Акционерное общество закрытого типа). Затем банк несколько раз менял название. И в настоящее время это название приведено в соответствие с требованием действующего российского законодательства – Банк ВТБ (публичное акционерное общество).

Лицензии банка: Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов (08.07.2015): Генеральная лицензия на осуществление банковских операций (08.07.2015).

Долгосрочный рейтинг кредитоспособности банка по российской национальной шкале: ruAAA. Прогноз – стабильный.

Миссия банка сформулирована следующим образом: «Мы предоставляем финансовые услуги международного уровня, чтобы сделать более обеспеченным будущее наших клиентов, акционеров и общества в целом».

Видение банка сформулировано следующим образом: ВТБ стремится стать чемпионом на всех целевых рынках.

Ценности банка следующие:

1. Доверие клиентов. Мы работаем для того, чтобы сохранить нашу самую большую ценность – доверие клиентов.
2. Надежность. Мы сочетаем прочные позиции на финансовых рынках, международный опыт и масштаб. Это гарантия нашей силы и надежности.
3. Открытость. Мы ориентированы на открытое партнерство и сотрудничество, мы прозрачны и понятны обществу.
4. Универсальность. Мы предлагаем комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах.
5. Команда. Мы сильны единой командой профессионалов – знания, потенциал, энергия и творчество каждого делают нашу команду сильной и уникальной.

Основной целью деятельности ПАО «Банк ВТБ» является получение прибыли при осуществлении банковских операций. Осуществление банковских операций производится на основании специального разрешения (лицензии)

Банка России в порядке, установленном Федеральным законом «О банках и банковской деятельности».

ПАО «Банк ВТБ» может осуществлять следующие банковские операции:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассацию денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- куплю-продажу иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- выдачу банковских гарантий;
- осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

Банк помимо перечисленных банковских операций вправе осуществлять следующие сделки:

- выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

– лизинговые операции;

– оказание консультационных и информационных услуг.

Банк вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Состав акционеров: 60,9% обыкновенных акций банка принадлежит государству, остальные 39,1% находятся в свободном обращении; с учётом привилегированных акций под государственным контролем находится 92% акционерного капитала группы.

Второй по величине активов банк России и первый по размеру уставного капитала. Главный офис банка находится в Москве, зарегистрирован банк в Санкт-Петербурге.

1 января 2020 г. присоединил к себе дочерний банк ВТБ24. Имеет дочерние или ассоциированные банки в Белоруссии, Армении, Казахстане, Азербайджане, Грузии, Германии, Италии, Великобритании, на Кипре.

Анализ финансовых результатов ПАО «Банк ВТБ» выполнен с помощью таблицы 1.

В 2020 г. получению прибыли способствовали проводимые банком операции по привлечению и размещению средств (сумма чистого дохода после создания резервов = 85 903 071 тыс. руб.); операции, связанных с инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (сумма чистого дохода = 107 105 065 тыс. руб.); комиссионные операции (сумма чистого дохода = 27 858 429 тыс. руб.). Убыточными оказались операции с иностранной валютой и драгоценными металлами (сумма чистого убытка = 42 088 682 тыс. руб.).

В 2021 г. получению прибыли способствовали проводимые банком операции по привлечению и размещению средств (сумма чистого дохода после создания резервов = 285 666 123 тыс. руб.); операции, связанные с

инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (сумма чистого дохода = 147 399 023 тыс. руб.); комиссионные операции (сумма чистого дохода = 95 822 787 тыс. руб.). Убыточными оказались операции с иностранной валютой и драгоценными металлами (сумма чистого убытка = 35 029 379 тыс. руб.).

В 2022 г. получению прибыли способствовали проводимые банком операции по привлечению и размещению средств (сумма чистого дохода после создания резервов = 233 505 293 тыс. руб.); операции с иностранной валютой и драгоценными металлами (сумма чистого дохода = 138 622 973 тыс. руб.); комиссионные операции (сумма чистого дохода = 112 354 376 тыс. руб.). Убыточными оказались операции, связанные с инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (сумма чистого убытка = 125 238 853 тыс. руб.).

В итоге сумма финансового результата от проведения кредитно-депозитных операций увеличилась на 147 602 222 тыс. руб. (темп изменения = +171,82%) за 2020-2022 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Таблица 1

Анализ формирования финансовых результатов ПАО «Банк ВТБ»

Показатели	2020 г., тыс. руб.	2021 г., тыс. руб.	2022 г., тыс. руб.	Изменение в 2022 г. по сравнению с 2021 г.		Изменение в 2022 г. по сравнению с 2020 г.	
				тыс. руб.	Отн., %	тыс. руб.	Отн., %
Чистые процентные доходы после создания резерва на возможные потери	85 903 071	285 666 123	233 505 293	-52 160 830	-18,26	147 602 222	171,82
Общая сумма чистых доходов от операций с финансовыми вложениями	107 105 065	147 399 023	-125238853	-272637876	-184,97	-232343918	-216,93
Общая сумма чистых доходов от операций с иностранной валютой и драгоценными металлами	-42 088 682	-35 029 379	138 622 973	173 652 352	495,73	180 711 655	429,36
Общая сумма сальдо комиссионных доходов и расходов	27 858 429	95 822 787	112 354 376	16 531 589	17,25	84 495 947	303,30
Прочие операционные доходы	19 428 034	85 018 663	0	-85 018 663	-100,00	-19 428 034	-100,00
Операционные расходы	128 588 605	290 515 994	291 307 393	791 399	0,27	162 718 788	126,54
Изменение резерва по прочим потерям	3 331 274	-6 175 955	-31 772 139	-25 596 184	-414,45	-35 103 413	-1 053,75
Прибыль до налогообложения	72 948 586	282 185 268	168 654 247	-113 531 021	-40,23	95 705 661	131,20
Возмещение (расход) по налогам	-28 319 590	51 278 365	-28 441 741	-79 720 106	-155,47	-122 151	-0,43
Чистая прибыль (убыток)	101 268 176	230 906 903	197 095 988	-33 810 915	-14,64	95 827 812	94,63

Сумма финансового результата от инвестиционных операций (с ценными бумагами и вкладами в капиталы других лиц) сократилась на 232 343 918 тыс. руб. (темп изменения = -216,93% за 2020-2022 гг., что негативно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма финансового результата от операций с иностранной валютой и драгоценными металлами увеличилась на 180 711 655 тыс. руб. (темп изменения = +429,36%) за 2020-2022 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма финансового результата от проведения банком комиссионных операций увеличилась на 84 495 947 тыс. руб. (темп изменения = +303,30%) за 2020-2022 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма прочих операционных доходов сократилась на 19 428 034 тыс. руб. (темп изменения = -100,00%) за 2020-2022 гг., что негативно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма операционных расходов увеличилась на 162 718 788 тыс. руб. (темп изменения = +126,54%) за 2020-2022 гг., что отрицательно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Кроме того, сумма резерва по прочим потерям сократилась на 35 103 413 тыс. руб. (темп изменения = -1 053,75%) за 2020-2022 гг., что негативно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Под влиянием всех этих факторов сумма прибыли до налогообложения увеличилась на 95 705 661 тыс. руб. (темп изменения = +131,20%) за 2020-2022 гг., что позитивно характеризует динамику изучаемого показателя финансовых результатов кредитной организации.

Таким образом, на протяжении всего анализируемого периода банк работал, получая прибыль до налогообложения.

Чистый финансовый результат – это финансовый результат за вычетом налога на прибыль. На протяжении всего анализируемого периода банк работал, получая положительный чистый финансовый результат (чистую

прибыль). В 2020 г. чистая прибыль составила 101 268 176 тыс. руб.; в 2021 г. чистая прибыль – 230 906 903 тыс. руб. (темп изменения = +128,02% по сравнению с предыдущим годом); в 2022 г. чистая прибыль – 197 095 988 тыс. руб. (темп изменения = -14,64% по сравнению с предыдущим годом). В итоге в целом за рассматриваемый период сумма чистого финансового результата увеличилась на 94,63.

Таким образом, ситуация с финансовыми результатами ПАО «Банк ВТБ» в целом за 2020-2022 гг. улучшилась.

Структура управления банком представлена на рис. 1. Экономический отдел банка выполняет следующие функции:

- организует и координирует всю экономическую, исследовательскую, финансовую и статистическую работу в учреждениях банка;
- анализирует финансово-хозяйственную деятельность учреждений банка, выявляет причины, влияющие на прибыль и разрабатывает предложения по ее увеличению;
- осуществляет управление кредитными ресурсами и анализирует эффективность их использования;
- изучает эффективность совершаемых операций и оказываемых услуг и разрабатывает совместно с другими службами предложения по внедрению новых и совершенствованию существующих финансовых продуктов и банковских услуг с целью привлечения новых клиентов;
- осуществляет экономический анализ привлечения средств населения и юридических лиц во вклады, депозиты, ценные бумаги;
- анализирует уровень и эффективность организации работы учреждений банка и разрабатывает предложения по созданию оптимальной структуры банка; разрабатывает бизнес – планы и текущие планы развития банка;
- обеспечивает проверку, сбор, обобщение всех статистических отчетов по основной деятельности подотчетных учреждений банка: вкладам и депозитам физических и юридических лиц, ценным бумагам, кредитам, валюте, доходам, расходам, прибыли, труду.



Рисунок 1. Структура управления банком

Кредитное управление является структурным подразделением банка, созданным в целях получением отделением дохода от осуществления кредитных операций с юридическими и физическими лицами. Основными задачами кредитного управления являются: осуществление размещения денежных ресурсов отделения посредством кредитных операций; ведение и осуществление контроля за ходом кредитных операций; применение различных форм и методов кредитования для максимального удовлетворения интересов

клиентов; обеспечение полной и своевременной уплаты процентов и возврата размещенных средств. В своей работе кредитное управление руководствуется действующим законодательством, а также Уставом банка, Положением об отделении и указаниями и инструкциями банка. Кредитная политика банка определяется с учетом конъюнктуры финансового рынка, направлена на повышение качества кредитного портфеля и оптимизацию системы управления кредитными рисками.

Отдел по обслуживанию юридических лиц является структурным подразделением банка. Целью деятельности отдела являются: привлечение денежных средств от юридических лиц, путем открытия и ведения банковских счетов предприятий и организаций любых форм собственности; осуществление расчетно-кассового обслуживания юридических лиц; осуществление операций с иностранной валютой и ценными бумагами, иных банковских операций; обеспечение сохранности денежных средств, вверенных банку; оказание консультационных и информационных услуг по выполняемым операциям. Задачами отдела являются: организация работы по привлечению и комплексному обслуживанию юридических лиц; организация и проведение исследований рынка корпоративной клиентуры; координация работы по развитию подразделений отдела по обслуживанию юридических лиц.

Управление автоматизации и информации банковских работ: организует компьютерные системы банка; выполняет электронные расчеты; разрабатывает программное обеспечение для нужд отделов банка; разрабатывает программы перспективного и текущего оснащения банка электронно-вычислительной и оргтехникой; совместно с организационным отделом реализует эти программы.

Юридический отдел призван выполнять: защищать права и интересы Отделения банка; активно использовать правовые средства для укрепления финансового положения банка и улучшения экономических показателей его работы; оказывать помощь органам управления банка, в деле обеспечения законности в деятельности банка; контроль за правильностью применения законодательства Российской Федерации, нормативных документов

Центрального банка РФ, Устава банка, других нормативных актов, относящихся к деятельности банка.

Управление бухгалтерского учета и отчетности выполняет следующие задачи:

- формирует полную и достоверную информацию о хозяйственных процессах и результатах деятельности;
- обеспечивает контроль за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов в соответствии с утвержденными нормами, нормативами и сметами;
- составляет отчеты по результатам работы банка;
- ежедневный учет и контроль за движением средств банка.

Отдел призван выполнять строгий контроль, учет, отчетность и организацию финансово-хозяйственной деятельности банка, работой которого руководит главный бухгалтер.

Отдел вкладов и расчетов физических лиц создан в целях организации и повышения эффективности деятельности отделения в области привлечения средств населения посредством вкладов. Задачами отдела являются: организация работы по привлечению денежных ресурсов в пассивы банка посредством вкладных операций физических лиц; организация контроля за ходом вкладных операций в отделении, разработка предложений, внедрение мероприятий по их улучшению; организация работы с предприятиями города по привлечению заработной платы во вклады; организация работы по переводам денежных средств населения, безналичным перечислениям, не процентным доходам; организация и проведение рекламных кампаний.

Отдел банковских карт: организация работы по проведению операций с применением банковских карточек; проведение маркетинга банковских услуг, оказываемых населению.

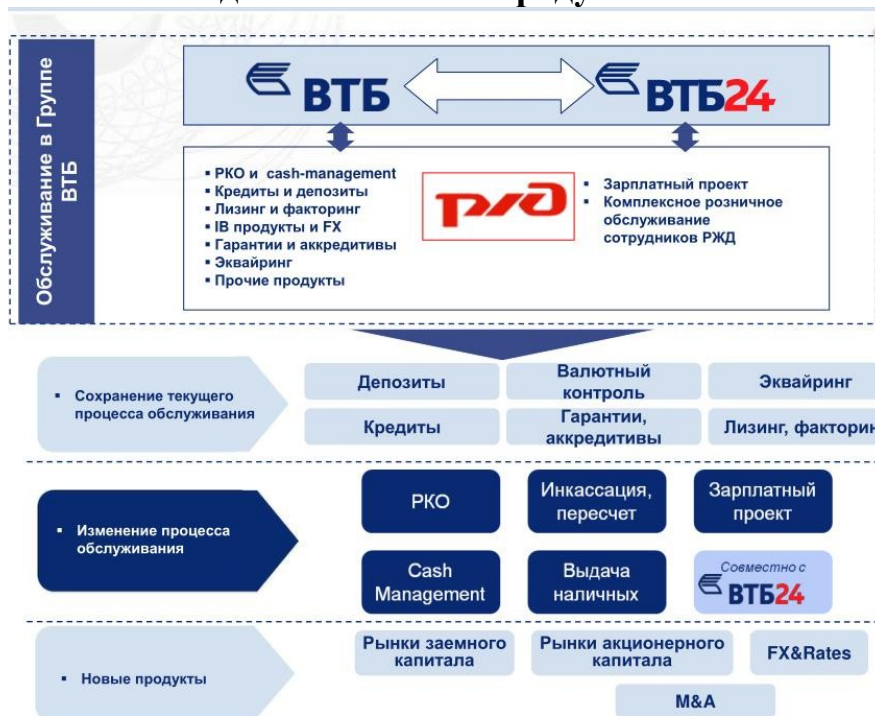
Административное управление: занимается строительством и ремонтом отделения банка; осуществляет деятельность по приобретению инвентаря, других материальных ценностей для нормального функционирования банка.

В банке имеется ревизионный отдел, который призван осуществлять проверку работы банка и его филиалов в соответствии с действующими нормами учета.

Задачи отдела по работе с персоналом банка следующие:

- 1) подбор, расстановка персонала;
- 2) изучение деловых и моральных качеств работников по их практической деятельности;
- 3) создание резерва персонала для выдвижения на руководящие и материально ответственные должности;
- 4) организация и проведение всех видов подготовки и повышения квалификации персонала. Организация проведения аттестации работников предприятия, ее методическое и информационное обеспечение, участие в анализе результатов аттестации, осуществление постоянного контроля за ходом выполнения решений аттестационной комиссии;
- 5) учет персонала;
- 6) обеспечение прав, льгот и гарантий работников банка.

3. Анализ различных видов банковских продуктов



Ключевым направлением деятельности Банка ВТБ является обслуживание корпоративных клиентов, в том числе государственных

организаций. Но после присоединения других банков стал активно развиваться сектор обслуживания частных клиентов. Именно он нас и интересует в первую очередь.

Продукты банка для частных клиентов:

- Кредиты, в том числе рефинансирование и автокредиты.
- Карты: дебетовые и кредитные, зарплатные, пенсионные, москвича.
- Ипотека, в том числе для военных, с господдержкой.
- Вклады: накопительные и сберегательные.
- Инвестиции в акции, облигации, драгоценные металлы, валюту, ПИФы и пр.

ВТБ предлагает 3 вида кредитов: наличными, рефинансирование, автокредиты.

Кредит наличными. Кредит может получить только гражданин РФ. Срок погашения составляет до 5 лет, для получающих в ВТБ зарплату – до 7 лет. Процентная ставка зависит от суммы, от того, является ли клиент зарплатным, соглашается ли клиент на оформление страхового полиса.

Банк предоставляет услугу кредитных каникул. Подключение ее бесплатное. Один раз в полгода можно пропустить платеж по кредиту. Это не отразится на кредитной истории.

Рефинансирование – это заключение кредитного договора с банком, который за вас погашает задолженность по кредитам и кредитным картам в других банках. ВТБ дает возможность объединить сразу 6 кредитов и получить дополнительную сумму на любые цели.

Преимущества:

- Клиент вносит один ежемесячный платеж в один банк.
- Ставка по кредиту значительно ниже, чем ставки по кредитным картам вне льготного периода.
- При автокредите можно вывести машину из-под залога, если рефинансировать как обычный потребительский кредит.

Условия по рефинансированию такие же, как и по потребительскому кредиту. После одобрения заявки вам необходимо в старом банке (или банках) написать заявление о досрочном погашении. ВТБ переводит необходимую сумму на счет банка, кредит которого рефинансируется. Далее, вы погашаете долг только в ВТБ.

Автокредиты выдаются по: авто с пробегом у физических лиц и дилеров, новым авто, мототехнике.

Банк с ведущими автопроизводителями разработали специальные программы, по которым кредиты предоставляются на льготных условиях.

Ставка по кредиту снижается при оформлении КАСКО.

Банк предлагает 4 программы для новых авто и 3 для поддержанных. Срок кредитования – 5 лет. По некоторым программам он установлен в 7 лет. Первоначальный взнос – 20 %, по поддержанным авто – 0 %. Максимальная сумма автокредита может достигать 7 млн рублей.

Карты:

- Дебетовая мультикарта
- Кредитная мультикарта

ВТБ предлагает все существующие виды ипотеки: на новое жилье и жилье на вторичном рынке, рефинансирование, ипотека с господдержкой.

Банк следует современным трендам и возрастающему спросу на инвестиционные инструменты со стороны частных инвесторов, поэтому предлагает: ПИФы под управлением ВТБ Капитал Управление активами; облигации федерального займа (ОФЗ); акции, облигации, валюту и фьючерсы; ИИС.

Для самостоятельной торговли на фондовом и валютном рынках надо открыть брокерский счет или ИИС. Тогда клиент получает доступ к торгам на бирже и может самостоятельно формировать свой инвестиционный портфель. Счет открывается онлайн, а сделки совершаются через мобильное приложение.

4. Анализ теоретических вопросов, связанных с деятельностью агента банка

Рассмотреть личностные и профессиональные качества банковских сотрудников, типы клиентов, основные ошибки в общении с клиентами, критерии выбора банка клиентами, понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы, структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке, методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг, способы продвижения банковских продуктов

Профиль компетенций специалиста операционного отдела банка представлен в таблице 2.

Таблица 2

Профиль компетенций специалиста операционного отдела банка

Компетенции	Уровни			
	0 некомпетентность и	1 пороговый	2 продвинутый	3 высокий
Клиентоориентированность				
Саморазвитие				
Инновационность				
Умение работать в команде				
Самоорганизация				
Стрессоустойчивость				
Ориентация на достижение результатов				
Построение отношений и влияние				
Убедительная коммуникация				

У специалиста операционного отдела на высоком уровне должны быть сформированы такие компетенции, как клиентоориентированность и стрессоустойчивость. На продвинутом уровне должны быть сформированы следующие компетенции: саморазвитие; умение работать в команде; ориентация на достижение результатов; построение отношений и влияние; убедительная коммуникация.

5. Решение практических задач, связанных с деятельностью агента банка

Рассмотреть вопросы формирования и определения ставки ссудного процента и наращенной стоимости, определения платежеспособности заемщика, применить полученные знания для решения конкретных ситуационных задач.

Нами было проведено исследование выраженности профессиональных компетенций одного из сотрудников операционного отдела, в основе исследования лежала разработанная модель компетенций банковского работника низшего звена управления. Результаты проведенного исследования компетенций одного из специалистов операционного отдела банка представлены в таблице 2.

Таблица 2

Уровень компетенций специалиста операционного отдела

Компетенция	Оценка развития компетенции у специалиста	Требуемый уровень компетенции	Фактический уровень компетенции	Вывод
1	2	3	4	5
Клиентоориентированность	Презентабелен; умеет расположить к себе клиента. Проясняет потребности клиента и его возможности. Предлагает решения, устраивающие клиентов и выгодные банку одновременно. Готов предпринимать действия за рамками формальных обязанностей ради интересов клиента	Высокий	Продвинутый	Требуется развитие
Саморазвитие	Признает полезность и необходимость саморазвития. Видит свои сильные и слабые стороны. По инициативе руководства эпизодически знакомится с изменениями в профессиональной среде. Приобретает отдельные новые знания и навыки под конкретные задачи. Открыт к обратной связи, корректирует свое поведение на ее основе	Продвинутый	Пороговый	Требуется развитие
Инновационность	Адаптируется к перемене обстоятельств, своевременно	Пороговый	Пороговый	Соответствует

	переключается на новый вид деятельности, самостоятельно корректирует, меняет имеющиеся идеи, ранее принятые решения или планы с учетом новых данных. Понимает необходимость инноваций. Внедряет инновации, спущенные «сверху»			
Умение работать в команде	Проявляет активное, неравнодушное отношение к проблемам своей команды. По собственной инициативе предлагает помощь коллегам, оказывает им поддержку. В конфликтных, спорных ситуациях не руководствуется личными и узкофункциональными интересами, а исходит из общих целей более высокого порядка	Продвинутый	Продвинутый	Соответствует
Самоорганизация	Расставляет задачи по приоритетности, ориентируясь на критерии важности и срочности. Фокусируется на выполнении приоритетных задач, не разбрасывается, пытаясь выполнить много дел сразу. Заранее планирует последовательность шагов по выполнению поставленной задачи. Своевременно выполняет поставленные перед ним задачи. При необходимости систематизирует и хранит информацию о задачах и сроках. Реалистично оценивает время и ресурсы для новых задач	Продвинутый	Продвинутый	Соответствует
Стрессоустойчивость	Способен поддерживать концентрацию на работе и расставлять приоритеты, в ситуации стресса способен сфокусироваться на важных моментах, а не вовлекаться в споры	Высокий	Продвинутый	Требуется развитие
Ориентация на достижение результатов	С готовностью берется за решение сложных задач. Проявляет упорство в преодолении трудностей. Находит возможности для достижения поставленных целей, а не причины отказа от них. Принимает личную	Продвинутый	Продвинутый	Соответствует

	ответственность за результаты и качество своей работы (и за успехи, и за неудачи). Обладает высокой работоспособностью, в том числе в ситуациях стресса, перегрузок			
Построение отношений и влияние	Располагает к себе, заручается поддержкой окружающих и находит сторонников своих идей. Выстраивает конструктивные отношения с людьми. Уверенно позиционирует себя как равного партнера с людьми, наделенными статусом и властью. Развивает с ними продуктивные долгосрочные отношения. Использует стиль влияния, наиболее адекватный особенностям собеседника, его настроению и состоянию. Эффективно «работает» с возражениями и сопротивлениями: задает уточняющие вопросы, подбирает убедительные контраргументы	Продвинутой	Продвинутой	Соответствует
Убедительная коммуникация	Заручается поддержкой окружающих и находит сторонников своих идей. Выстраивает конструктивные отношения с людьми различных психологических типов и убеждений. Адаптирует стиль взаимодействия к контексту ситуации особенностям аудитории. Эффективно работает с возражениями и сопротивлением: задает уточняющие вопросы, подбирает убедительные контраргументы	Продвинутой	Продвинутой	Соответствует

Наглядно профиль компетенций специалиста операционного отдела представлен на рисунке 2.

На основе полученных данных можно сделать вывод, что для рассматриваемого специалиста операционного отдела банка требуется развитие следующих компетенций:

1) клиентоориентированность (фактический уровень – продвинутый при требуемом высоком);

- 2) саморазвитие (фактический уровень – пороговый при требуемом продвинутом);
- 3) стрессоустойчивость (фактический уровень – продвинутый при требуемом высоком).

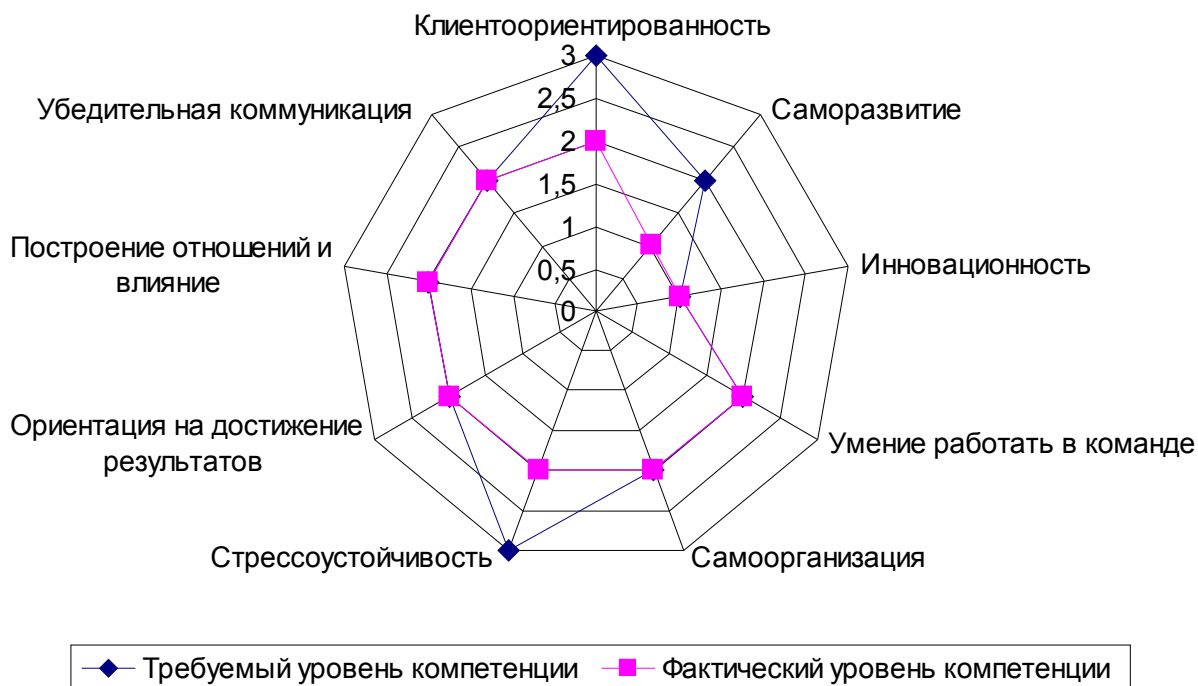


Рисунок 2. Профиль компетенций специалиста операционного отдела

По всем другим компетенциям сформированный уровень соответствует требуемому стандарту. Отметим также, что ни по одной из компетенций превышения требуемого стандарта не отмечается.

6. Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики.

Сформулировать ключевые выводы по каждому из этапов прохождения практики

Важной составляющей роста банка является активная работа по повышению качества клиентского обслуживания.

По результатам телефонного опроса показатель удовлетворенности клиентов качеством обслуживания составляет 4,63 балла по Банку. Клиенты всей сети обратили внимание на длительность ожидания в очереди и отметили нестабильность работы программного обеспечения. Если проанализировать детализацию мотивационных вопросов по телефонному опросу, то можно выявить, что в основном клиенты недовольны наличием очередей (31%). Клиенты отмечают недостаточный уровень профессиональной подготовки (15%), по мнению клиентов, сотрудники медленно обслуживают (10%). Также клиенты обратили внимание на сбои (зависание) программного обеспечения (6%). При выборе Банка клиенты обращают внимание на процентную ставку (41%), условия по продукту (17%), на профессионализм сотрудников (12%).

На основе вышеизложенной информации нами выявлены основные проблемы в деятельности Банка ВТБ:

- 1) снижение уровня доверия клиентов;
- 2) снижение эффективности бизнес-процессов и качества банковского обслуживания;
- 3) неоптимизированные системы продаж;
- 4) плохо развитая система дистанционного банковского обслуживания.

Борясь за новых клиентов, банки идут на различные шаги, в том числе расширяют перечень предлагаемых услуг. Одной из них, которая получила большое распространение в последнее время, стал интернет-банк. Необходимо расширять возможности при пользовании системой интернет-банкинга, чтобы оставаться лидерам среди других банков.

Важнейшие задачи, стоящие перед банком ВТБ: увеличение «продуктивности» сотрудников Банка за счет увеличения количества продаваемых продуктов на одного клиента; отказ от непрофильной нагрузки в точках продаж за счет перевода рутинных операций в дистанционные каналы.