

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, МЕНЕДЖМЕНТА  
И ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

Кафедра финансов и кредита

**ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ  
«СЕРЕБРЯНОЙ ЭКОНОМИКИ» В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ (НА  
ПРИМЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОФИСА ПАО «ВТБ» В Г.БИЙСКЕ)**

(выпускная квалификационная работа)

Выполнил студент  
2 курса, группа 2625М  
Э.К. Арсенян

Научный руководитель:  
к.э.н., доцент  
В.И. Привалов

Работа защищена  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

оценка \_\_\_\_\_

Председатель ГЭК  
д.э.н. И.В. Цомаева

Допустить к защите  
зав. кафедрой  
д.э.н. С.И. Межов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Барнаул 2018

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФАКУЛЬТЕТ МИЭМИС КАФЕДРА Финансы и кредит  
НАПРАВЛЕНИЕ 38.04.08 Финансы и кредит  
МАГИСТЕРСКАЯ ПРОГРАММА Финансы и кредит ГРУППА 2625М

**ЗАДАНИЕ  
ПО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

Обучающийся Арсенян Эрнест Камоевич

1. Тема ВКР «Особенности обслуживания представителей «серебряной экономики» в коммерческом банке (на примере дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г. Бийске)»
2. Срок сдачи обучающимся законченной работы 20.06.2018

3. Исходные данные по работе

Теоретическую и методологическую основу выпускной квалификационной работы составили учебники и учебные пособия отечественных и зарубежных авторов, посвященные вопросам банковских операций. При написании практической части исходными данными послужила отчетность ПАО «ВТБ» г. Бийска

4. Содержание разделов выпускной квалификационной работы (наименование глав)

1. Теоретические аспекты активно-пассивных операций коммерческого банка с физическими лицами

2. Анализ активных и пассивных операций ПАО «ВТБ»

3. Мероприятия по совершенствованию обслуживания клиентов сегмента «Серебряной экономики»

5. Перечень графического материала

В работе представлено 7 рисунков и 17 таблиц.

6. Консультанты по разделам ВКР

Раздел	Консультант	Задание выдал Подпись, дата	Задание принял Подпись, дата
1	Привалов В.И.		
2	Привалов В.И.		
3	Привалов В.И.		

7. Дата выдачи задания 12 февраля 2018

Руководитель выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_  
(подпись)

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(подпись)

## РЕФЕРАТ

Особенности обслуживания представителей «серебряной экономики» в коммерческом банке (на примере дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г.Бийске).

Цель данной работы – изучение и оценка банковских продуктов, ориентированных на представителей серебряной экономики, разработка предложений по их совершенствованию.

Объект исследования – банковские продукты для представителей пенсионного и предпенсионного возраста.

Предмет исследования – экономические отношения, складывающиеся при обслуживании и реализации банковских продуктов клиентам пенсионного и предпенсионного возраста в кредитной организации.

В процессе написания работы были использованы монографии и учебные пособия по теории финансового анализа, банковского дела, статьи в ведущих периодических изданиях, открытые публикации с различных Интернет – сайтов.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 36 источников

Научная новизна работы заключается в выявлении особенностей и предпочтений в банковских услугах представителей серебряной экономики; обоснована необходимость и предложены новые банковские продукты для представителей пожилого возраста.

Практическая значимость работы: результаты работы могут быть использованы в текущей финансовой деятельности кредитной организации для привлечения и обслуживания категории клиентов, относящихся к представителям серебряной экономики.

Работа изложена на 69 страницах, включает 17 таблиц, иллюстрирована 7 рисунками.

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АКТИВНО-ПАССИВНЫХ ОПЕРАЦИЙ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ.....	9
1.1 Сущность и виды операций коммерческого банка с физическими лицами.....	9
1.2 Пассивные операции с физическими лицами и их разновидности .....	15
1.3 Активные, ссудные (кредитные) операции банков с физическими лицами.....	24
2. АНАЛИЗ АКТИВНЫХ И ПАССИВНЫХ ОПЕРАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОФИСА ПАО «ВТБ» В Г.БИЙСКЕ .....	29
2.1 Характеристика дополнительного офиса ПАО «ВТБ » в г. Бийске .....	29
2.2 Анализ активных операций дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г. Бийске.....	31
2.3 Анализ пассивных операций ПАО «ВТБ» в г. Бийске .....	39
2.4 Анализ операций ПАО «ВТБ», ориентированных на представителей сегмента «серебряная экономика» .....	45
3. МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА «СЕРЕБРЯНОЙ ЭКОНОМИКИ».....	48
3.1 Оценка перспективности расширения сферы банковских услуг для лиц, достигших пенсионного возраста .....	48
3.2 Особенности и предпочтения клиентов банка – представителей серебряной экономики .....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	68
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время банки являются центральным звеном кредитно-финансовой системы. Глобализация финансовых рынков, преобразование экономической системы страны, внедрение новых информационных технологий создают достаточно высокую конкуренцию на рынке банковских услуг, что значительно расширяет спектр операций, проводимых банками. Специфика банковского учреждения как одного из видов коммерческого предприятия состоит в том, что подавляющая часть его ресурсов формируется не за счет собственных, а за счет привлеченных средств. Аккумуляция свободных финансовых ресурсов субъектов экономической системы являются одной из основных функций банков.

Не секрет, что банковский продукт – депозит, кредит и т.д., всегда ориентирован на определенную целевую аудиторию – юридические или физические лица, представители молодежи или среднего возраста. У каждой из категорий потребителей свои требования и предпочтения. В настоящее время в России наблюдается снижение платежеспособности населения, и как следствие падение покупательной способности и незначительная активность населения в банковском секторе. Положительную динамику имеют депозитные операции, ипотечное кредитование и кредитные карты. Но необходимо признать, что даже в этих сегментах показатели кредитных организации не достигли уровня 2014 года.

Одна из основных проблем современности – старение населения. Оно происходит в результате падения рождаемости и увеличения продолжительности жизни. Хотя людей пожилого возраста становится все больше, бизнес ориентируется в основном на молодежь. Это проявляется в моде, медиа и кино, поэтому культурологи говорят о тинейджеризации культуры. Ролевые модели успеха явно помолодели — мир с восхищением наблюдает за юными поп-звездами, стартаперами и блогерами. Крупные

корпорации делают ставку на молодых сотрудников, а опытным специалистам предпенсионного возраста все труднее найти работу. Многие рынки игнорируют запросы пожилых людей, потому что не видят в них своего потребителя.

Для привлечения клиентуры в банки специалистами кредитных организаций разрабатываются новые технологически сложные продукты, в основном связанные с дистанционным обслуживанием и разработкой всевозможных приложений для гаджетов, позволяющие клиентам оперативно пользоваться услугами. Основная масса новых продуктов ориентирована на людей имеющих опыт работы с гаджетами или на молодежь в возрасте до 35 лет. Банки крайне мало имеют в своем портфеле банковские продукты, которые предназначены для представителей предпенсионного и пенсионного возраста. В то же время, данная категория клиентов является наиболее ответственной в силу возраста и платежеспособной, так как имеют постоянный источник дохода – пенсионные выплаты. Но самые дальновидные предприниматели уже переключаются на пожилую аудиторию. Они понимают, что в ближайшие годы продукты и услуги для людей старшего поколения станут очень перспективным рынком.

В России рынок продуктов и услуг для старшего поколения (на Западе для него придумали поэтическое название — «серебряная экономика») развивается крайне медленно. Наше общество практически не обращает внимания на проблемы старения. Сегодня главные препятствия развития серебряной экономики в России – психологические. В нашем обществе не принято говорить и думать о проблемах старения, а люди почтенного возраста нередко чувствуют себя неполноценными. Поэтому экономисты совершенно справедливо отмечают, что «когда мы научимся видеть старость, мы начнем развивать рынок» [29].

Общество должно признать, что старость есть, ее бесполезно прятать, а базовые потребности в старости сохраняются, даже если и видоизменяются, что и определило актуальность выбранной темы.

Цель данной работы – изучение и оценка банковских продуктов, ориентированных на представителей серебряной экономики, разработка предложений по их совершенствованию.

Объект исследования – банковские продукты для представителей пенсионного и предпенсионного возраста.

Предмет исследования – экономические отношения, складывающиеся при обслуживании и реализации банковских продуктов клиентам пенсионного и предпенсионного возраста в кредитной организации.

Для достижения цели были сформулированы следующие задачи:

1. Рассмотреть сущность и виды операций коммерческого банка с физическими лицами;
2. Рассмотреть активные и пассивные операции коммерческого банка с физическими лицами;
3. Провести анализ основных показателей деятельности ПАО «ВТБ»;
4. Проанализировать динамику активных и пассивных операций ПАО «ВТБ»;
5. Разработать рекомендации по расширению продуктовой линейки, ориентированной на представителей серебряной экономики.

При написании работы были использованы следующие методы: аналитический, графический, расчетный.

В процессе написания работы были использованы монографии и учебные пособия по теории финансового анализа, банковского дела, статьи в ведущих периодических изданиях, открытые публикации с различных Интернет – сайтов.

Научная новизна работы заключается в выявлении особенностей и предпочтений в банковских услугах представителей серебряной экономики;

обоснована необходимость и предложены новые банковские продукты для представителей пожилого возраста.

Практическая значимость работы: результаты работы могут быть использованы в текущей финансовой деятельности кредитной организации для привлечения и обслуживания категории клиентов, относящихся к представителям серебряной экономики.



# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АКТИВНО-ПАССИВНЫХ ОПЕРАЦИЙ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

## 1.1 Сущность и виды операций коммерческого банка с физическими лицами

Коммерческий банк - кредитное учреждение, осуществляющее на основании специального разрешения Центрального Банка России (лицензии) операции по привлечению денежных ресурсов, размещению их от своего имени и за свой счет, открытие и ведение счетов юридических и физических лиц (расчётные, платёжные операции, привлечение вкладов, предоставление ссуд, а также операции на рынке ценных бумаг и посреднические операции) [17, с. 74].

К операциям коммерческого банка с физическими лицами в соответствии с Федеральным законом "О банках и банковской деятельности" относятся:

1. Привлечение денежных средств физических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок).

Банковский вклад (или банковский депозит) - сумма денег, переданная лицом кредитному учреждению с целью получения дохода в виде процентов, образующихся в ходе финансовых операций с вкладом. Существуют следующие виды банковских вкладов и депозитов:

1) Вклад до востребования - депозит без указания срока хранения, который возвращается по первому требованию вкладчика.

2) Срочный вклад - депозит под проценты, внесённый на определённый срок и изымаемый полностью по истечении обусловленного срока.

Срочные депозиты менее ликвидны, чем сберегательные вклады до востребования, но приносят более высокий процент дохода для вкладчика.

По договору банковского вклада любого вида, банк обязан выдать сумму вклада или ее часть по первому требованию вкладчика, за

исключением вкладов, внесенных юридическими лицами на иных условиях возврата, предусмотренных договором. Условие договора об отказе гражданина от права на получение вклада по первому требованию ничтожно.

Также возможны различные конструкции вклада: депозит с возможностью пополнения, частичного изъятия; возможно оформление вклада в пользу третьих лиц [12, с. 51].

Проценты на сумму банковского вклада начисляются со дня, следующего за днем ее поступления в банк, до дня ее возврата вкладчику включительно или до дня досрочного закрытия вклада вкладчиком. Как правило, вкладчик имеет возможность распоряжаться начисленными процентами: либо изымать их по истечению периодов выплаты процентов, указанного в договоре, либо присоединять их к общей сумме вклада (капитализация процентов), увеличивая сумму вклада, на которую начисляются проценты.

2. Осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов.

Коммерческие банки, вправе осуществлять операции по переводам денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов на основании выданных лицензий, предусматривающих и кассовое обслуживание физических лиц.

3. Расчетно-кассовое обслуживание физических лиц и ведение банковских счетов.

При осуществлении расчетно-кассовых операций коммерческие банки ведут счета физических лиц и производят расчеты по их поручению. Сущность расчетно-кассовых операций коммерческих банков с физическими лицами заключается в оперативном, точном, высокотехнологичном осуществлении расчетов в налично-денежной и безналичной форме в соответствии с действующим банковским законодательством, нормативными документами Банка России, внутрибанковскими правилами и документооборотом конкретного банка [7, с. 89].

Банковский счёт - счёт, открываемый банком юридическим или физическим лицам для их участия в безналичном денежном обороте и аккумулировании на счёте безналичных денежных средств для целевого использования. Банковский счет открывается по заявлению и на основании договора с физическим лицом коммерческого банка. По нему проводятся банковские операции в соответствии с его распоряжениями. Закрывается такой счет тоже по заявлению физического лица [7, с. 39].

В соответствии с нормами инструкция Банка России от 30 мая 2014 г. № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов» [2] банки открывают следующие виды счетов физических лиц:

1) Банки открывают в валюте Российской Федерации и иностранных валютах:

- текущие счета;
- расчетные счета;
- бюджетные счета;
- корреспондентские счета;
- корреспондентские субсчета;
- счета доверительного управления;
- специальные банковские счета;
- депозитные счета судов, подразделений службы судебных приставов, правоохранительных органов, нотариусов;
- счета по вкладам (депозитам).

2) Текущие счета открываются физическим лицам для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

3) Расчетные счета открываются юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, а также индивидуальным предпринимателям или физическим лицам, занимающимся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, для совершения операций, связанных с предпринимательской деятельностью или частной

практикой. Расчетные счета открываются представительствам кредитных организаций, а также некоммерческим организациям для совершения операций, связанных с достижением целей, для которых некоммерческие организации созданы.

4) Бюджетные счета открываются в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, юридическим лицам, осуществляющим операции со средствами бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

5) Корреспондентские счета открываются кредитным организациям, а также иным организациям в соответствии с законодательством Российской Федерации или международным договором. Банку России открываются корреспондентские счета в иностранных валютах [12, с. 81].

6) Корреспондентские субсчета открываются филиалам кредитных организаций.

7) Счета доверительного управления открываются доверительному управляющему для осуществления операций, связанных с деятельностью по доверительному управлению.

8) Специальные банковские счета, в том числе специальные банковские счета банковского платежного агента, банковского платежного субагента, платежного агента, поставщика, торговый банковский счет, клиринговый банковский счет, счет гарантийного фонда платежной системы, номинальный счет, счет эскроу, заложенный счет, специальный банковский счет должника, открываются юридическим лицам, физическим лицам, индивидуальным предпринимателям, физическим лицам, занимающимся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации для осуществления предусмотренных им операций соответствующего вида.

9) Депозитные счета судов, подразделений службы судебных приставов, правоохранительных органов, нотариусов открываются

соответственно судам, подразделениям службы судебных приставов, правоохранительным органам, нотариусам для зачисления денежных средств, поступающих во временное распоряжение, при осуществлении ими установленной законодательством Российской Федерации деятельности и в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

10) Счета по вкладам (депозитам) открываются соответственно физическим и юридическим лицам для учета денежных средств, размещаемых в банках с целью получения доходов в виде процентов, начисляемых на сумму размещенных денежных средств. Существует также банковский счет до востребования: это значит, что снимать и вкладывать средства можно в любое время. На этот вид банковского счета начисляются самые минимальные проценты [20, с. 8].

Расчетно-кассовые операции делятся на операции наличными и операции безналичными денежными средствами.

Безналичные операции (платежи) необходимы постольку, поскольку основная масса денег, принадлежащих как самим банкам, так и их клиентам, пребывает в безналичной форме, то есть постоянно находится в движении и числится на счетах других субъектов экономики, которые временно используют их в своей деятельности.

#### 4. Кредитование физических лиц.

Кредитные операции коммерческих банков являются одним из важнейших видов банковской деятельности. Порядок и условия кредитования в Российской Федерации регулируется главой 42 «Заем и кредит» Гражданского кодекса РФ [1] Основным понятием здесь является кредит.

Кредит - это предоставление банком или кредитной организацией денег заемщику в размере и на условиях, предусмотренных кредитным договором, а заемщик обязуется возвратить полученную сумму и уплатить проценты на нее.

К принципам кредитования относятся: возвратность, срочность, дифференцированность, обеспеченность и платность.

Принцип возвратности кредита заключается в том, что по окончании срока кредитного договора заемные деньги должны быть возвращены кредитору в полной сумме (основной долг) с процентами. Подразумевается не только возврат кредита в конечный срок, но и возможность промежуточного погашения ссуды.

Срочность кредитования представляет собой необходимую форму достижения возвратности кредита. Принцип срочности означает, что кредит должен быть, не просто возвращен, а возвращен в строго определенный срок.

Дифференцированность кредитования означает, что коммерческие банки не должны однозначно подходить к вопросу о выдаче кредита своим клиентам, претендующим на его получение. Кредит должен предоставляться только тем заемщикам, которые в состоянии его своевременно вернуть. Поэтому дифференциация кредитования должна осуществляться на основе показателей кредитоспособности, под которой понимается финансовое состояние заемщика, дающее уверенность в его способности и готовности возвратить кредит в обусловленный договором срок. Говоря об обеспеченности ссуд, следует иметь в виду наличие у заемщиков юридически оформленных обязательств, гарантирующих своевременный возврат кредита: залогового обязательства, договора-гарантии, договора-поручительства [16, с. 171].

Принцип платности кредита означает, что заемщик должен внести в банк определенную плату за временное заимствование у него для своих нужд денежных средств.

Назначение операций коммерческого банка с физическими лицами состоит в следующем:

- обеспечение ресурсами деятельности банка;
- формирование дополнительных источников средств для производительного использования в экономике;

- увеличение доходов физических лиц, получающих банковские проценты по вкладам;

- рост собственного капитала банка;

- создание резервных фондов страхования банковских операций.

Операции осуществляются коммерческими банками с целью получения прибыли при одновременном поддержании необходимого уровня ликвидности банка и оптимального распределения рисков по отдельным видам операций [20, с. 81].

Итак, на основе операций коммерческих банков с физическими лицами формируется подавляющая часть их ресурсов, используемых для краткосрочного и долгосрочного кредитования субъектов хозяйствования и населения].

## 1.2 Пассивные операции с физическими лицами и их разновидности

Коммерческие банки это специфические предприятия, специализирующиеся на посреднической деятельности, связанной, с одной стороны, с покупкой ресурсов, а с другой - их продажей нуждающимся предприятиям, организациям и населению. В этих условиях для банков оказываются одинаково важными как активные, так и пассивные операции.

Пассивные операции – операции по формированию банковских ресурсов. Они имеют большое значение для каждого коммерческого банка. Во-первых, ресурсная база во многом определяет возможности и масштабы активных операций, обеспечивающих получение доходов банка. Во-вторых, стабильность банковских ресурсов, их величина и структура служат важнейшими факторами надежности банка. Наконец, цена полученных ресурсов оказывает влияние на размеры банковской прибыли.

Следует также отметить важную народнохозяйственную и социальную роль пассивных операций банков. Мобилизация с их помощью временно

свободных средств предприятий и населения позволяет банковской системе удовлетворять потребности экономики в основном и оборотном капитале, трансформировать сбережения в производственные инвестиции, предоставлять потребительские ссуды населению. Наконец, проценты по вкладам и долговым ценным бумагам банков, хотя бы частично компенсируют населению убытки от инфляции [18, с. 104].

Пассивные операции подразделяются на две группы. К первой относятся операции по формированию собственных ресурсов, которые принадлежат непосредственно банку и не требуют возврата. С помощью операций второй группы банк привлекает средства на время, т.е. образует заемные ресурсы. По операциям второй группы у банка возникают обязательства (перед вкладчиками, банками-кредиторами), поэтому эту группу нередко называют пассивными кредитными операциями в отличие от активных кредитных операций (банковских ссуд). По пассивным кредитным операциям банк является заемщиком, а его клиенты – кредиторами банка, в то время как по активным кредитным операциям банк выступает кредитором по отношению к своим клиентам.

От пассивных операций зависит размер банковских ресурсов и, следовательно, масштабы деятельности коммерческих банков.

Услуги по пассивным операциям осуществляются в целях аккумуляции средств, прежде всего сбережений и временно свободных средств населения и предприятий.

Таким образом, под пассивными понимаются такие операции банков, в результате которых происходит формирование ресурсов банков, т.е. увеличение денежных средств, находящихся на пассивных счетах [9, с.47].

Пассивные операции играют важную роль в деятельности коммерческих банков. Именно с их помощью банки приобретают кредитные ресурсы на рынке.



Существует четыре формы пассивных операций коммерческих банков:

1. первичная эмиссия ценных бумаг коммерческого банка (взносы в уставный капитал).
2. отчисления от прибыли банка на формирование или увеличение фондов.
3. получение кредитов от других юридических лиц.
4. депозитные операции (средства, получаемые от клиентов);

Пассивные операции позволяют привлекать в банки денежные средства, уже находящиеся в обороте. Новые же ресурсы создаются банковской системой в результате активных кредитных операций. С помощью первых двух форм пассивных операций создается первая крупная группа кредитных ресурсов – собственные ресурсы. Следующие две формы пассивных операций создают вторую крупную группу ресурсов – заемные, или привлеченные, кредитные ресурсы [5].

К пассивным операциям, прежде всего, относятся депозитные операции. Депозитными называются операции банков по привлечению денежных средств юридических и физических лиц во вклады, либо на определенные сроки, либо до востребования. На долю депозитных операций приходится основная часть их пассивов.

По срокам депозиты принято подразделять на две группы:

- депозиты до востребования;
- срочные депозиты (с их разновидностями - депозитными и сберегательными сертификатами).

Депозиты до востребования - это средства на текущих, расчетных, бюджетных и прочих счетах, связанных с совершением расчетов или целевым использованием, а также вклады до востребования.

Срочные банковские депозиты - это денежные средства, внесенные в банк на фиксированный в договоре срок. По ним владельцам выплачивается обычно более высокий процент, чем по депозитам до востребования и, как правило, имеются ограничения по досрочному изъятию, а в ряде случаев и по пополнению вклада.

Виды депозитов, используемых в практике современных банков, весьма разнообразны, и в результате финансовых нововведений их количество в последние годы резко возросло. Эти процессы обусловлены стремлением банков в условиях сегментированного и высококонкурентного рынка удовлетворить спрос на банковские услуги различных групп клиентов и привлечь их сбережения и капиталы на банковские счета [12, с. 103].

Депозитные операции - это операции банков по привлечению денежных средств физических и юридических лиц во вклады.

Депозит - это денежные средства или ценные бумаги, переданные банку на хранение и подлежащие возврату при наступлении срока или определенных условий. Возврату подлежит сумма депозита с оплатой, установленной в договоре банковского счета процентной ставки.

В практике банков используются различные виды депозитов. Это объясняется стремлением банков привлечь разнообразных клиентов с учетом их требований. При этом депозит выгоден вкладчику тем, что на вложенные средства он получит доход в виде процентов.

Депозит выгоден банку тем, что он получает во временное пользование дешевые кредитные ресурсы и превращает их в инвестиционный капитал.

Таким образом, на долю депозитных операций приходится до 85% и больше пассивов [7, с. 96].

В каждой стране имеется собственная классификация депозитов. Есть она и в России.

Российская классификация депозитов:

по категориям вкладчиков (по субъектам)

- 1.1. счета физических лиц;
- 1.2. счета юридических лиц;
- 1.3. счета Правительства или местных органов власти;

по валюте счета

- 2.1. счета в национальной валюте;
- 2.2. счета в иностранной валюте.

по своему экономическому содержанию

- 3.1. депозиты до востребования;
- 3.2. срочные депозиты;
- 3.3. сберегательные вклады населения.

Рассмотрим классификацию депозитов более подробно.

По категориям вкладчиков (по субъектам)

1.1. счета физических лиц - вклады могут приниматься только теми коммерческими банками, которые имеют на это специальную лицензию Банка России. Официально физическими лицами - вкладчиками коммерческих банков могут выступать граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства.

1.2. счета юридических лиц - вкладчиком может быть и юридическое лицо, которое имеет свидетельство и номер в соответствии с государственной регистрацией.

1.3. счета Правительства или местных органов власти - вкладчиками могут быть представители законодательной и исполнительной власти, государственной власти или органов местного самоуправления. Они определяются Конституцией РФ и другими законами и нормативными актами. Эти вкладчики открывают счета для получения денежных средств из бюджетов Бюджетной Системы Государства или с целью размещения временно свободных денежных средств [12, с. 89].

По валюте счета

2.1. счета в национальной валюте - согласно общероссийского классификатора валют.

2.2. счета в иностранной валюте - открываются в валюте в соответствии с выданным и утвержденным ЦБ РФ лимитом валютной позиции.

По своему экономическому содержанию

3.1. Депозиты до востребования - классифицируются в зависимости от характера и принадлежности средств, хранящихся на счетах: средства на расчетных, текущих, бюджетных счетах предприятий и организаций разных форм собственности; средства на специальных счетах по хранению различных фондов. Депозиты до востребования являются наиболее ликвидными, так как их владельцы могут в любой момент использовать деньги по своему усмотрению, находящиеся на счетах до востребования.

Основными недостатками депозитов до востребования являются:

для их владельцев - отсутствие или минимальный размер процентов по счету;

для банка - необходимость иметь более высокий оперативный резерв для поддержания ликвидности.

Депозиты до востребования делятся на несколько видов счетов:

Средства на текущих счетах физических лиц.

Средства на расчетных счетах юридических лиц, ИП.

Средства на корреспондентских счетах (в расчетной сети Банка России, на балансе другого Банка, межбанковские расчеты) [17, с. 80].

Счета бюджетных и внебюджетных фондов - контокоррент. В практике российских банков он применяться не может, так как сальдо у счета может быть только дебетовое или кредитовое. Контокоррент - единый счет, посредством которого производятся все расчетные и кредитные операции между клиентом и банком. В отдельных случаях этот счет может быть пассивным, в другие - активным: при наличии у клиента средств этот счет является пассивным, при их отсутствии, когда клиент все же представляет в банк платежное поручение или выписывает чеки и этот счет является активным. Как по дебету, так и по кредиту контокоррентного счета

начисляются проценты. Кредит по контокоррентному счету предоставляется под обеспечение коммерческими векселями либо в форме необеспеченных ссуд. Начисление процентов по дебету контокоррентного счета может осуществляться только в пределах кредитного лимита, который определяется в договоре между клиентом и банком (договор о кредитной линии и расчетно-кассовом обслуживании).

Признаки депозитов до востребования:

Деньги на этот счет вносятся и изымаются частями или полностью без ограничения.

Разрешается клиентам юридическим лицам и кредитным организациям брать, вносить со счета и на счет наличные деньги в соответствии с порядком, установленном Банком России.

Банк по данным депозитам начисляет, как правило, самые низкие проценты.

Депозиты до востребования занимают наибольший удельный вес в структуре привлеченных ресурсов, так как это самый дешевый источник образования банковских ресурсов [18, с. 107].

3.2. Срочные депозиты - это денежные средства, внесенные в банк на фиксированный срок. Для денежных средств, хранящихся на срочных депозитных счетах, устанавливается более низкая норма обязательных резервов, чем по депозитам до востребования.

Достоинством срочных депозитных счетов для клиента является получение высокого процента, а для банка - возможность поддержания ликвидности с меньшим оперативным резервом.

Недостаток срочных депозитных счетов для клиентов состоит в низкой ликвидности и невозможности использовать средства на счетах срочных депозитов для расчетов и текущих платежей, а также для получения наличных денег. Для банка недостаток состоит в необходимости выплат повышенных процентов по вкладам и снижении, таким образом, маржи.

Срочный депозит для клиента банка является не только потенциальными деньгами, но и капиталом. Он приносит своему владельцу определенный доход в виде процента, величина которого фиксируется в договоре и варьируется в зависимости от срока депозита.

Виды срочных депозитов:

Собственно - срочные депозиты - предполагают передачу средств в полное распоряжение Банка на срок и условия, определенных договором банковского счета. Размер дохода, выплачиваемого клиенту, зависит от срока, суммы вклада, выполнения условий договора.

Вклады с предварительным уведомлением об изъятии средств - клиент должен уведомить банк об изъятии средств заранее на определенный по договору срок [28].

Признаки срочных депозитов:

Денежные суммы по депозиту устанавливаются, как правило, круглыми суммами.

Сумма депозита, как правило, неизменна в течение всего срока его действия.

Счет не может быть использован для проведения текущих платежей.

Договором могут предусматриваться дополнительные условия:

- пролонгация - автоматическое продление срока действия хранения срочного депозита;

- капитализация - начисленные проценты в срок, предусмотренный договором, прибавляются к сумме депозита и на последних сроках сумма депозита увеличивается на начисленные за предыдущий период времени проценты (сложные проценты).

Вкладчик может расторгнуть договор раньше срока, тогда процент по вкладу будет равен проценту по вкладу до востребования, если договором не указаны иные условия [17, с. 81].

Если счет не закрыт в предусмотренный договором срок и нет пролонгации, то со дня, следующего за датой окончания договора, проценты начисляются по ставке до востребования.

Многие банки устанавливают минимальные суммы вноса по срочным вкладам.

Разновидностью срочных депозитов являются вклады, оформленные депозитными и сберегательными сертификатами.

Сертификаты - письменное свидетельство банка о вкладе денежных средств, удостоверяющий право вкладчика или его правопреемника на получение по истечении установленного срока вложенной суммы и начисленных на нее процентов. При наступлении срока возврата депозита банк осуществляет платеж против предъявления сертификата и заявления владельца с указанием счета, на который должны быть зачислены средства.

Депозитный сертификат - может быть выдан только юридическим лицам, зарегистрированным на территории РФ или иного государства, использующего рубль в качестве официальной денежной единицы.

Сберегательный сертификат - может быть выдан только физическим лицам, проживающим на территории РФ или иного государства, использующего рубль в качестве официальной денежной единицы.

Банк, выпускающий сертификаты, самостоятельно разрабатывает условия выпуска и обращения своих сертификатов.

Сберегательные вклады населения играют важную роль в ресурсах банков, в частности вклады целевого назначения. Сберегательные вклады населения классифицируются в зависимости от срока и условий вкладной операции: срочные, срочные с дополнительными взносами, условные, на предъявителя, до востребования, на текущие счета. Банки принимают целевые вклады, выплата которых приурочена к периоду отпусков, дням рождений, практикуются так же «новогодние вклады», т.е. вклады, приуроченные к каким-либо праздничным датам. Эти вклады пользуются большой популярностью у рядовых граждан. [20, с. 8].

Для банков наиболее привлекательными являются срочные вклады, которые усиливают ликвидные позиции банков.

Виды сберегательных вкладов:

Сберегательные вклады с дополнительным взносом - регулярно, через равные промежутки времени вносится заранее оговоренная сумма денег, а накопленные сбережения выплачиваются на определенную дату (например, «новогодний вклад»).

Текущие сберегательные вклады - допускают свободные зачисления и изъятие денежных средств, характеризуется более низкой процентной ставкой.

Особенности сберегательных вкладов:

Депозитный счет открывается с целью накопления, сбережения или сохранения вложенных денежных средств до определенной даты.

Сроки и условия хранения денежных средств в банке устанавливаются договором банковского счета, как правило, на длительный срок, поэтому условия договора должны быть продуманы с точки зрения выгоды клиенту и банку [7, с. 96].

В отечественной практике под сберегательными вкладами зачастую подразумеваются любые операции, но только со средствами населения, включая и срочные вклады, и счета граждан до востребования, что, по нашему мнению, некорректно.

### 1.3 Активные, ссудные (кредитные) операции банков с физическими лицами

Активные операции – это операции по размещению банковских ресурсов. Роль их для любого коммерческого банка велика.

Активные операции обеспечивают доходность и ликвидность банка, т.е. позволяют решить две главные цели деятельности коммерческих банков.



Активные операции имеют также важное народнохозяйственное значение. Именно с их помощью банки могут направлять высвобождающиеся в процессе хозяйственной деятельности денежные средства тем участникам экономического оборота, которые нуждаются в капитале, обеспечивая перелив капиталов в наиболее перспективные отрасли экономики, содействуя росту производственных инвестиций, внедрению инноваций, осуществлению реструктуризации и стабильному росту промышленного производства, расширению жилищного строительства.

Выдача кредитов является одним из основных видов деятельности коммерческих банка. Банки наряду с кредитованием юридических лиц занимаются кредитованием населения. Банки предоставляют потребительский кредит, который служит средством удовлетворения различных нужд населения.

Кредитование банком индивидуальных заемщиков позволяет не только рационально использовать временно свободные денежные средства вкладчиков, но и имеет большое социальное значение, так как способствует удовлетворению жизненно важных потребностей населения в товарах длительного пользования, различных услугах и т. п.

Можно выделить ряд существенных признаков кредитования населения. Прежде всего, кредиты носят коммерческий характер, т. е. банки, стараются дешевле приобрести кредитные ресурсы и выдать их на более высоких процентных условиях; основной формой обеспечения кредита является залог имущества [17, с. 99].

Кредитование населения осуществляется при соблюдении тех же принципов кредитования, а именно: срочности, платности, возвратности, обеспеченности.

Наиболее реальными формами обеспечения являются:

залог имущества (недвижимость, авто- аудиотехника, ценные бумаги);

гарантия и поручительство;

страхование.

Банки предоставляют следующие виды потребительского кредита:

1. кредит на неотложные нужды
2. жилищные и ипотечные кредиты
3. автокредиты
4. для ведения и развития личного подсобного хозяйства
5. образовательные кредиты.

Кредит на неотложные нужды (текущие цели) выдается гражданам, имеющим самостоятельный доход. На практике этот кредит может быть использован на любые цели, поскольку никакого отчета о расходовании денежных средств заемщик давать не должен.

В целях оказания помощи гражданам в строительстве (реконструкции) и приобретения жилья, банкам разрешено выдавать следующие виды жилищных кредитов:

– кредит на строительство индивидуального жилья - предоставляется при наличии земельного участка и решения районной администрации о выделении земельного участка под застройку индивидуального жилья;

– кредит на покупку индивидуальных жилых домов, садовых домиков, домов в сельской местности - выдается при наличии дома и справки-счета, подтверждающей предстоящее совершение операций по купле-продаже;

– кредит на капитальный ремонт и реконструкцию индивидуального жилого дома, садового домика - выдается при наличии дома, требующего ремонта или реконструкции, сметы предстоящих расходов;

– ипотечный кредит – на покупку, строительство или реконструкцию недвижимости под залог покупаемой, строящейся или реконструируемой недвижимости [26].

Автокредит – [кредит для физических лиц](#) на покупку [транспортного средства](#) ([легкового автомобиля](#), [грузового автомобиля](#), [автобуса](#) и других видов личного транспорта) с одновременным его использованием в качестве

залога. При определённых условиях наиболее выгодный целевой способ банковского финансирования.

Базовые признаки автокредита:

– разновидность потребительского кредитования с точки зрения выбора субъекта, т.е. предназначается исключительно физическим лицам;

– кредит с обязательным целевым использованием для покупки предварительно заявленного заемщиком автомобиля с его идентификацией на момент предоставления;

– залоговый кредит. Оформление приобретаемого автомобиля в залог банка - кредитора является обязательным условием кредитования в качестве гарантии его возвратности.

Характерные особенности автокредита:

– Оплата части стоимости приобретаемого автомобиля за счет собственных денежных средств заемщика в качестве "первого взноса". В результате, размер автокредита составляет определенную часть стоимости автомобиля. Исключение - автокредит без первого взноса;

– Выступает, как правило, способом финансирования покупки транспортного средства потребительского (некоммерческого) использования. Исключение - кредитование покупки физическим лицом коммерческого транспорта для использования в качестве средства производства;

– Комплексное автомобильное страхование приобретаемого транспортного средства - залога. Страхование КАСКО обеспечивает имущественный интерес заемщика и финансовый интерес кредитора, покрывая риски полной утраты или снижения стоимости автомобиля в результате хищения, полной конструктивной гибели или повреждения. Исключение - автокредит без требований страхования залога по КАСКО;

– Способ предоставления автокредита следует из принципа целевого использования - безналичный перевод суммы кредитования на расчетный счет юридического лица - продавца автомобиля. Предполагается, что продавец несет полную ответственность за переход права собственности на

автомобиль по заключаемому с покупателем договору купли-продажи. Исключение - автокредит с переводом кредитных средств прямому собственнику - физическому лицу [9, с. 47].

Государственная поддержка сельского хозяйства обусловила снижение ставок по займам с конкретным целевым назначением. Так, кредит на развитие личного подсобного хозяйства подразумевает льготные условия для фермеров и владельцев подсобных хозяйств. Он представлен в трех видах:

- с обеспечением для владельцев агробизнеса;
- без обеспечения (без залога и поручителей);
- реструктуризация кредитов для ведущих подсобное хозяйство.

Особенностью получения такого выгодного займа является его целевая направленность. Оформить кредит можно лишь на конкретные действия, которые будут указаны в договоре (закупка техники, зерна и т.п.). Причем банк вправе потребовать документального подтверждения расхода полученных денег.

Образовательный кредит – целевой кредит на образование, выдаваемый банками. На данный момент около 12 банков предоставляют займы на получение высшего образования, в том числе и за рубежом.

Как правило, кредит выделяется под поручительство родителей будущего студента или под залог имущества, есть также возможность получения кредита без обеспечения. Студент может самостоятельно выбрать вуз, где он намерен обучаться в кредит. Но, как правило, у каждого банка есть свой список «аккредитованных» учебных заведений, кредитование в которых он поощряет [12, с. 59].

На основе операций коммерческих банков с физическими лицами формируется подавляющая часть их ресурсов, используемых для краткосрочного и долгосрочного кредитования субъектов хозяйствования и населения. Это достигается с использованием различных инструментов и источников привлечения средств, что позволяет поддерживать потенциал

банка в плане проведения операций на адекватном уровне, а также гибко реагировать на финансовые потребности клиентуры.

## 2. АНАЛИЗ АКТИВНЫХ И ПАССИВНЫХ ОПЕРАЦИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОФИСА ПАО «ВТБ» В Г.БИЙСКЕ

### 2.1 Характеристика дополнительного офиса ПАО «ВТБ » в г. Бийске

ПАО «ВТБ», расположенный в г. Бийске по ул. Васильева - 57а, является дополнительным офисом единой системы Банковской Группы ВТБ, служит универсальным внутренним структурным подразделением отделения.

Дополнительный офис в своей деятельности руководствуется различными нормативными документами и правовыми актами, в частности: законодательством Российской Федерации, Положением о дополнительном офисе ПАО «ВТБ», нормативными и распорядительными документами банка в целом.

В составе дополнительного офиса сформированы следующие структурные подразделения:

- сектор обслуживания физических лиц;
- сектор кредитования физических лиц.

Основными задачами дополнительного офиса являются:

- привлечение новых клиентов (расширение клиентской базы);
- увеличение продаж банковских услуг и продуктов;
- улучшение качества обслуживания клиентов, а, следовательно, и улучшение имиджа банка.

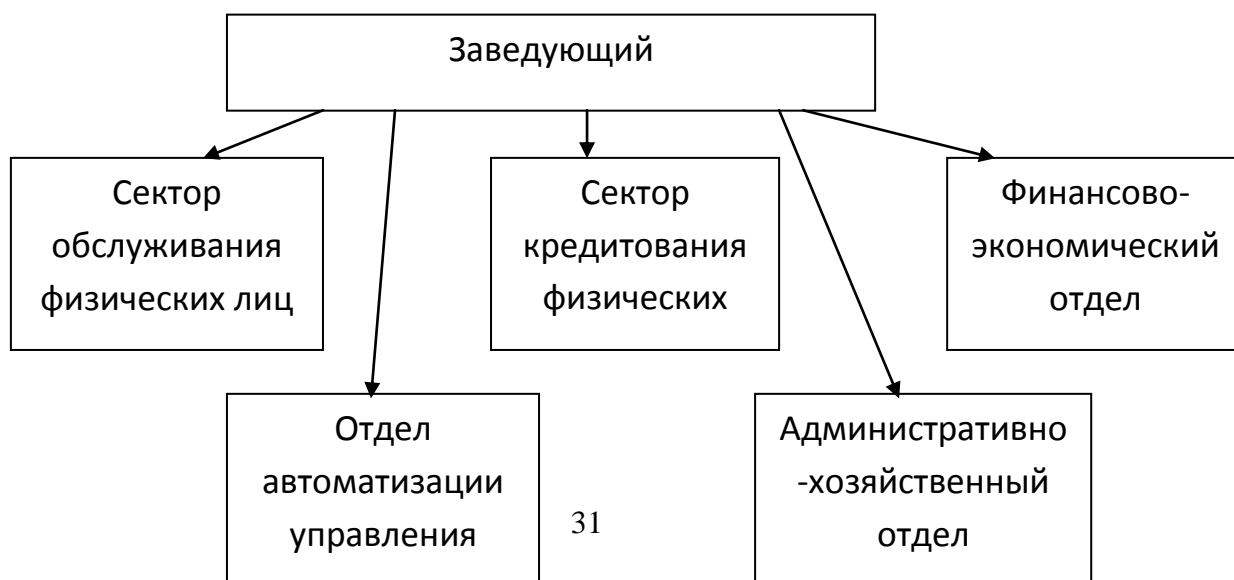
Дополнительный офис ПАО «ВТБ » выполняет следующие функции:

- осуществление продаж банковских услуг и продуктов (кредиты, векселя, депозиты и др.);
- привлечение в банк на расчетно-кассовое обслуживание;

- организация работы с физическими лицами;
- консультирование клиентов по различным вопросам, касающимся банковских услуг и продуктов, а также информирование их о новых банковских продуктах и услугах;
- разработка предложений по внедрению новых банковских продуктов и услуг, а также развитие уже действующих;
- своевременное предоставление в главное отделение первичной документации и необходимой отчетности;
- осуществление необходимого операционного контроля и проведение деятельности предотвращающей возникновение финансовых, операционных и кредитных рисков в деятельности дополнительного офиса;
- повышение квалификации сотрудников и культуры обслуживания клиентов.

Банковские операции и сделки дополнительный офис ПАО «ВТБ» осуществляется на основании устава банка, положения о филиале, выданной Банком России генеральной лицензии, с учетом всех ограничений, лимитов и запретов.

Штатная численность и его структура утверждается управляющим Бийским отделением после рассмотрения советом отделения.



## Рисунок 2.1 – Организационная структура дополнительного офиса

### ПАО «ВТБ» г. Бийска

На рисунке 2.1 представлена организационная структура дополнительного офиса ПАО «ВТБ» г. Бийска. Численность его персонала составляет 31 человек.

Заведующий дополнительным офисом (специально уполномоченный сотрудник), руководит текущей деятельностью дополнительного офиса, в своей деятельности он непосредственно подчиняется заместителям управляющего отделения и управляющему отделением. Назначается и освобождается от должности непосредственно управляющим отделением.

## 2.2 Анализ активных операций дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г. Бийске

ПАО «ВТБ» выдает кредиты физическим лицам под залог имущества и без залога. Как правило, суммы беззалоговых кредитов небольшие – от 80 тыс. до 500 тыс. руб. Динамику выдачи ссуд по данной классификации представим в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Динамика кредитования физических лиц в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске, тыс. руб.

Показатель	2015	2016	2017	Изменение (+,-)	
				Тыс. руб.	%
Беззалоговые кредиты	298750	302741	311058	6318	102,07



Залоговые кредиты	207024	199750	201605	2880	101,45
-------------------	--------	--------	--------	------	--------

На основе данных, представленных в таблице 2.1 можно сделать вывод, что за рассматриваемый период наибольшей популярностью пользуются беззалоговые кредиты. Несмотря на то, что суммы по ним меньше и, как правило, это краткосрочные кредиты, условия их оформления наиболее демократичны и приемлемы для физических лиц. Суммы выданных беззалоговых кредитов за последние 3 года, увеличились на 6318 тыс. руб., темп роста составил 102,07%, суммы залоговых кредитов увеличились на 2880 тыс. руб., темп роста составил 101,45%. Наглядно данная динамика представлена на рисунке 2.2

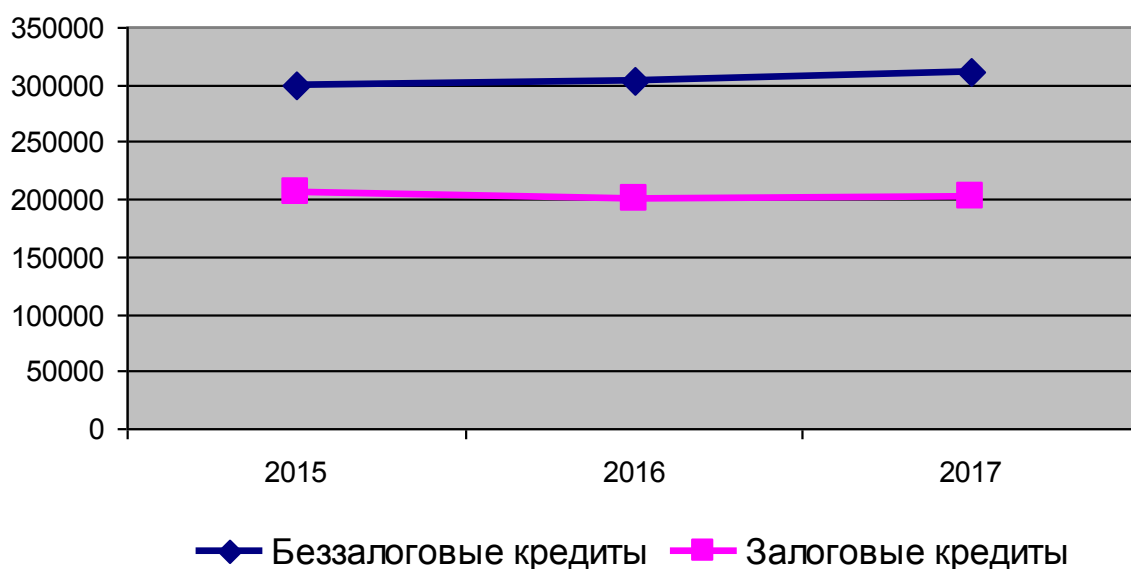


Рисунок 2.2 – Динамика кредитования физических лиц в ПАО «ВТБ» г. Бийск

Как показывает анализ популярность залоговых кредитов постепенно снижается, в то время как беззалоговые кредиты являются наиболее

востребованными. Подобная ситуация сегодня присутствует в целом по банковскому сектору страны и по банку ВТБ в том числе. Объясняется данная тенденция, нежеланием заемщиков обременять собственные кредиты дополнительными тратами и риском потери заложенного имущества в случае невозврата кредита. Банк, идя навстречу клиентам и, конечно, для выполнения поставленных руководством контрольных цифр снижает требования к обеспечению по кредитам. Необходимо отметить, что беззалоговые кредиты, как правило, небольшие по суммам, и каждый в отдельности не несет существенного кредитного риска для банка.

В ПАО «ВТБ» составляется план по кредитованию физических лиц, который имеет месячную разбивку. Фактическое выполнение плановых показателей по кредитованию физических лиц в обязательном порядке сравнивается с плановыми цифрами. В случае невыполнения контрольных заданий выясняются причины невыполнения. В результате анализа причин невыполнения показателей принимаются различные меры воздействия как на руководителей филиалов и дополнительных офисов, так и на конкретных исполнителей. Показатели выполнения плана за 2015-17 годы представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Показатели выполнения плана по кредитованию юридических лиц, %

Показатель	2015	2016	2017
Беззалоговые кредиты	98,2	101,7	105,8
Залоговые кредиты	98,7	95,6	99,2

Как видно из таблицы 2.2, по беззалоговым кредитам в последние два года план выполняется успешно, в то время как по залоговым кредитам на

протяжении последних трех лет планы не выполняются, что связано с рядом причин. Во-первых, в продуктовой линейке банка есть более лояльные условия получения кредита. Во-вторых, не всегда у потенциальных заемщиков есть обеспечение, которое устраивает специалистов банка в связи со своей низкой ликвидностью. В-третьих, в целом по стране падает динамика обращения физических лиц в кредитные организации за кредитом, в связи с низким потребительским спросом населения на товары. Следующая причина лежит в плоскости внешних факторов. В связи с падением в последние четыре года реальных доходов населения, существенно снизилась сумма испрашиваемого кредита, что повлекло за собой расширение продуктовой кредитной линейки у кредитной организации с превалированием беззалогового кредитования. С учетом того, что Алтайский край стабильно занимает последнее место по реальной заработной плате в Сибирском федеральном округе, беззалоговое кредитование явилось тем продуктом, который позволил удовлетворять потребности жителей города и приносить доходы кредитной организации.

Несмотря на то, что руководство банка устанавливает достаточно реалистичные планы, основной порок планирования заключается в том, что при установлении отчетных показателей не учитываются местные особенности ведения бизнеса, платежеспособность населения субъекта Федерации и средняя заработная плата в регионе. В связи с этим дополнительные офисы, находящиеся в различных регионах имеют практически одинаковые плановые показатели.

Линейка розничных кредитов в Бийском отделении банка ВТБ представлена достаточно небольшим их количеством, при этом по таким видам кредитов как «Крупный» и «Ипотечный бонус» наблюдается заметный спад. Наибольшее снижение отмечается у «Крупного» кредита. Обусловлено это, в первую очередь, снижением доходов населения, вымыванием среднего

класса, достаточно высокими процентными ставками по кредитным продуктам, что затрудняет выполнять условия кредитных договоров.

Таблица 2.3 – Динамика выдачи ссуд физическим лицам по отдельным видам кредитных продуктов в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске ( тыс. руб.)

Показатель	2015	2016	2017	Изменение (+,-)	
				Тыс. руб.	%
Крупный	80924	55274	51266	-29658	63,4
Удобный	151732	130648	158926	7193	104,7
Ипотечный бонус	177021	195971	174305	-2715	98,5
Рефинансирование	96097	120598	128166	32069	133,4

Срок кредита во многом зависит от суммы и обеспеченности его залогом. Анализируя кредитные продукты ПАО «ВТБ» необходимо отметить, что беззалоговые кредиты относятся к краткосрочным – их срок в среднем составляет 1 год и менее. Залоговые кредиты в зависимости от суммы условий кредитования выдаются на срок от 2 месяцев до 10 лет.

Таблица 2.4 – Динамика кредитования физических лиц в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске в зависимости от срока действия кредитных договоров, тыс. руб.

Показатель	2015	2015	2017	Изменение (+,-)	
				Тыс.	%

				руб.	
Краткосрочные	400107	398950	408107	9157	102,0
Долгосрочные	105667	103541	104556	-1111	98,95

На основе данных таблицы 2.4 можно сделать вывод, что за анализируемый период сумма долгосрочных кредитов незначительно снизилась – на 1111 тыс. руб. или на 1,05%. По нашему мнению, данные процессы объясняются проводимой банком процентной политикой. Долгосрочные кредиты требуют обязательного обеспечения, кроме этого процесс предоставления кредита значителен по времени, так как требует оценки, залога, его страхования, детального изучения кредито- и платежеспособности клиента. С другой стороны снижение показателя объясняется неуверенностью и неопределенностью заемщиков в своем будущем (возможность потери работы, снижение заработной платы, повышение цен на товары и т.д.), высокими процентными ставками по кредитам, достаточно высокой инфляцией, снижением уровня жизни. В то же время краткосрочные кредиты с каждым годом становятся все более востребованными. За рассматриваемый период их сумма увеличилась на 9157 тыс. руб., рост составил 2,0%. Краткосрочные кредиты имеют определенные финансовые особенности и последствия для кредитной организации. Суть их заключается в следующем: неся практически одинаковые издержки по оформлению и изучению кредитоспособности заемщика, банк несет дополнительные расходы, так как возникает необходимость достаточно частого оформления большого пакета документов, вследствие короткого срока действия кредитного договора. Клиенты, имея невысокую заработную плату, объективно не проходят под стандарты выдачи кредитов на большие суммы и более длительные сроки.

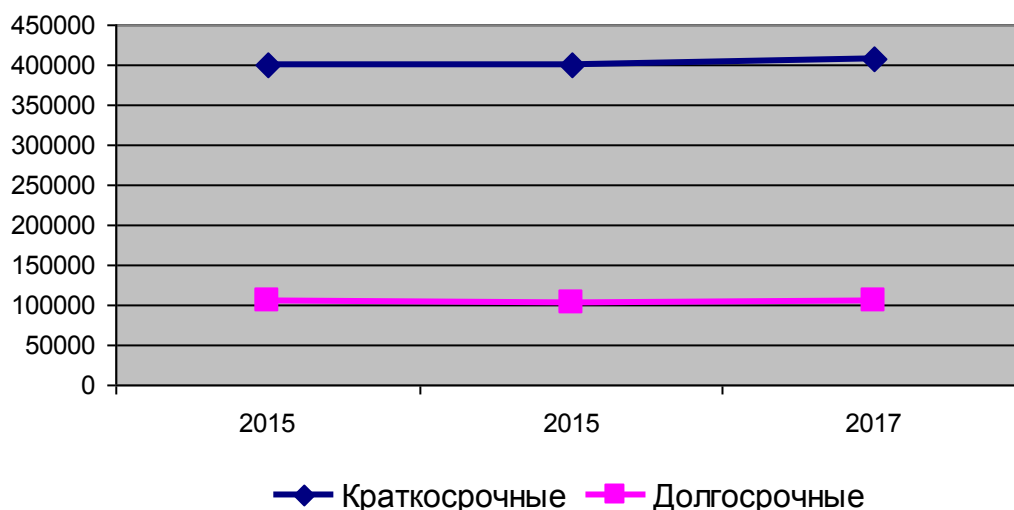


Рисунок 2.3 – Динамика выдачи ссуд физическим лицам по срочности выданных кредитов в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г.Бийске

Так как большая часть долгосрочных кредитов являются залоговыми, то спрос на них постепенно снижается, физическим лицам намного удобнее последовательно взять два и более краткосрочных кредита, чем один долгосрочный с обеспечением.

Ежемесячно в ПАО «ВТБ» рассчитываются средние остатки по имеющимся кредитам, которые позволяют сделать выводы о размерах погашения ссуд, о суммах задолженности, в том числе просроченной кредитной задолженности. Данный анализ является очень важным, так как позволяет своевременно отследить проблемную или сомнительную задолженность и предпринять меры по их устранению.

К кредитованию физических лиц в ПАО «ВТБ» подходят ответственно: проверяется кредитоспособность заемщика, его платежеспособность. При этом руководство банка старается сделать процесс выдачи кредита максимально удобным для заемщика, ежегодно сокращаются сроки рассмотрения кредита, повышается уровень одобрения кредитов.

Естественно на данные процессы повлияли и меры ужесточения требований к потенциальным ссудозаемщикам.

Для всех отделений ПАО «ВТБ» по данным критериям установлены единые нормативы – средний срок рассмотрения кредитов – 8,1 дня (для крупных кредитов); уровень одобрения кредитов – 70%; доля возврата от высвобождения ресурсов – 10%. Данные нормативы действуют с 2012 года.

Таблица 2.5- Качественные показатели организации кредитования физических лиц в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г.Бийске

Показатель	2015	2016	2017	Изменение (+,-)
Средний срок рассмотрения кредита	6,9	6,4	5,8	39,46
Уровень одобрения, %	68,4	75,0	79,5	134,29
Доля возвратов от высвобожденных ресурсов, %	50,1	20,0	34,4	96,63

Из таблицы 2.5 видно, что за последние три года средний срок рассмотрения кредита заметно снизился и не превышает установленного норматива в 8,1 дней. Необходимо отметить, что в Алтайском крае у Бийского отделения наилучшие показатели по срокам рассмотрения кредитов. Уровень одобрения кредитов имеет тенденцию к росту: в 2015 году одобрено было 50,1% кредитов, а в 2017 – 79,5%. Эти показатели свидетельствует о знании у потенциальных заемщиков требований, предъявляемых к ним со стороны кредитной организации, наличии различных эффективных баз у службы безопасности банка и, в конечном счете, клиентоориентированной направленности сотрудников дополнительного офиса к клиентам. В то же время, доля возврата

высвобожденных ресурсов далека от установленного норматива и по итогам последних двух лет имеет негативную тенденцию к росту.

В последнее время сотрудники банков все чаще сталкиваются с просроченной задолженностью. Для того что бы ее минимизировать и избежать возникновения просроченной и проблемной задолженности работники кредитных подразделений ПАО «ВТБ» с первых дней просрочки принимают меры по ее ликвидации: проводят встречи с заемщиками, анализируют отчетность клиента, создают заседания рабочих групп отделения для определения дальнейшей модели работы с активом. Активизируют рассмотрение заявлений о реструктуризации/продлонгации проблемной/потенциально проблемной задолженности в рамках банковской методики № 3200 (до 30 дней просрочки).

Таблица 2.6 – Динамика просроченной кредитной задолженности в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске, тыс. руб.

Показатель	2015	2016	2017	Изменение (+,-)	
				Тыс. руб.	%
Беззалоговые кредиты	14567	14912	14050	-517	96,45
Залоговые кредиты	12546	11810	11020	-1526	87,84

Как видно из таблицы 2.6 за анализируемый период наблюдается снижение просроченной кредитной задолженности. По беззалоговым кредитам она сократилась на 3,55%, а по залоговым кредитам на 12,16%. Несмотря на положительную динамику, величина просроченной задолженности остается достаточно высокой, поэтому банку необходимо уделить особое внимание вопросом взыскания просроченной задолженности,



а так же методам ее урегулирования. В тоже время необходимо отметить, что происходит абсолютное снижение просрочки, а не относительное на фоне роста кредитного портфеля.

Падение реальных доходов населения повлияло и на проблему проблемной задолженности заемщиков. В последние три года проблемная задолженность стабильно растет. Проблемная задолженность за этот период выросла на 24,3 млн.руб., достигнув на 01.01.2017г. 81,3 млн.руб. На основе данных представленных в таблице 2.7 можно сделать вывод, что рост проблемной задолженности имеет тенденцию к относительному падению. Если в 2016г по отношению к 2015 году темп роста составил 122,9%, то в 2017 г. по отношению к 2016г 115,9%. По сравнению с просроченной задолженностью (падение просроченной задолженности по всем сегментам), мы наблюдаем рост проблемной задолженности, хотя темпы ее роста и замедляются.

Таблица 2.7 – Анализ проблемной кредитной задолженности в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске , тыс. руб.

Показатель	2015	2016	2017	Изменение (+,-)	
				Тыс. руб.	%
Общий остаток задолженности	57018	70120	81332	24314	142,64
В том числе просроченная задолженность	4691	1289	8738	4047	186,27

Анализ динамики проблемной и просроченной задолженности показывает, что проблемная задолженность плавно перетекает в другую категорию – просроченную задолженность. И в целом, проблема

просроченной задолженности достаточно остра. Дело в том, что скорее всего не вся проблемная задолженность отнесена к соответствующей категории.

Анализ активных операций в ПАО «ВТБ» в г. Бийске позволил выявить незначительный рост объемов кредитования, в основном за счет беззалоговых краткосрочных кредитов. Качественные показатели кредитования физических лиц имеют положительные изменения – срок рассмотрения кредита стал ниже, процент одобрения выше. Негативной тенденцией является рост проблемной кредиторской задолженности.

### 2.3 Анализ пассивных операций ПАО «ВТБ» в г. Бийске

Пассивные операции банка – это деятельность банка по аккумулированию собственных и привлеченных средств в целях их размещения.

Основным способом формирования ресурсной базы банка являются депозиты (вклады), как в российских рублях, так и иностранной валюте (евро, доллары США), векселя и депозитные (сберегательные) сертификаты.

Таблица 2.8 - Динамика изменения депозитов по валюте ПАО «ВТБ» в г. Бийске, тыс. руб.

Вид депозита	Годы			Изменения (+,-)	
	2015	2016	2017	Тыс. руб.	%
Депозиты физ. лиц всего: в т. ч.	1 018 940	4 615 244	2 287 514	1 268 574	224,50
Рублевые	272 057	1 038 430	656 114	384 057	241,17
Валютные	746 883	3 576 814	1 631 400	884 517	218,43
депозиты пласт карты	194 999	900 609	280 000	85 001	143,59
Депозиты по ОМС	176 591	197 412	192 067	15 476	108,76

Основываясь на данные годового отчета деятельности ПАО «ВТБ» за период 2015-2017г., можно сделать вывод, что лидирующие позиции в структуре привлеченных банком средств граждан в 2017 году занимают валютные депозиты.

Их доля составила 73,3% от общих депозитов физических лиц, соответственно доля депозитов в национальной валюте составила всего лишь 26,7%. С каждым годом заметна тенденция к росту доли вкладов в иностранной валюте.

Исходя из анализа динамики изменения депозитов по валюте, объем вкладов граждан в ПАО «ВТБ» в г. Бийске в 2016 году превысил показатели предыдущего в 4 раза и составил 4 615 244 тыс. руб. Значительному увеличению депозитов в основном способствовал большой рост вкладов в иностранной валюте. В 2017 году у ПАО «ВТБ» заметно сократились объемы привлекаемых от населения депозитов. По состоянию на конец 2017 года клиенты доверили банку вкладов, на сумму меньше показателя предыдущего года практически в два раза, которые составили 2 287 514 тыс. руб. Стоит также отметить, что как и в предыдущие годы, большую долю всех депозитов в банке занимают валютные вклады. Это объясняется тем, что именно такие вклады не только сохраняют деньги от инфляции (в отличие от рублевых депозитов), но и по истечении срока депозита приносят реальный доход. В тоже время необходимо признать, что за 2017 год наблюдается резкое сокращение валютных депозитов. Депозиты снизились практически в 2,5 раза, и составили 1 631 400 тыс. руб. По рублевым вкладам так же наблюдается отток денежных средств, но темпы значительно ниже валютных. По нашему мнению, отток вкладов, как в валюте, так и в рублях происходит из-за снижения уровня жизни. Вкладчики забирают свои сбережения и используют для покупки необходимых вещей. В тоже время необходимо отметить, что валютные вклады имели и VIP-персоны. При установлении стабильного положения в экономике они закрыли валютные

вклады в банке ВТБ, так как проценты по валютным вкладам резко упали, конвертировали вклады в рубли и разместили их в банки с более престижными условиями.

Открытие вкладов, которое сопровождается выдачей дебетовых пластиковых карт, является еще одним направлением в деятельности дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г.Бийск. Основываясь на анализе, приведенном в таблице 2.8, можно сделать вывод, что доля средств на депозитных счетах, предназначенных для расчетов с помощью пластиковых карт, претерпевает заметное снижение. Так в 2015 года на «карточных» счетах в ПАО «ВТБ» находилось примерно 20% от всех привлеченных этим банком средств клиентов, в 2017 году эта доля сократилась и составила 12,2% от общей доли депозитов. Рост величины депозитных карточных счетов в 2016 году был обусловлен тем, что именно в этот период несколько крупных предприятий г. Бийска отказались от обслуживания зарплатных банковских карт в других банках и перевели своих работников в ПАО «ВТБ», в 2017 году часть предприятий были признаны банкротами и прекратили свою деятельность, а значительная часть обратились в другие банки, где более комфортные условия.

Нестабильность валютных курсов является основной причиной изменений размеров валютных депозитов. В то же время в линейке вкладов ПАО «ВТБ» в 2016 году появилась отдельная линейка валютных вкладов с выгодными процентными ставками, которые в 2017 году перестали существовать отдельно и были конвертированы в рублевые, при этом в 2017 году ставка по ним очень сильно снизилась – стала менее 1%, что стало невыгодно вкладчикам.

По срокам погашения структура депозитов клиентов показывает определенное перераспределение средств вкладчиков между категориями срочности, что показывает достаточную и стабильную ликвидность в среднесрочной перспективе, при этом большую часть занимают вклады с коротким сроком погашения.

Таблица 2.9 – Динамика привлечения средств клиентов по срокам в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г.Бийске, тыс. руб.

Вид депозита	Годы			Изменения (+,-)
	2015	2016	2017	
менее 6 месяцев	329 118	1 707 640	777 755	448 637
от 6 до 12 месяцев	104 951	609 212	256 202	151 251
от 1 года до 3 лет	203 788	2 030 707	846 380	642 592
более 3 лет	381 084	267 684	407 177	26 093

Динамика данных по срочности депозитов свидетельствует о значительном снижении краткосрочных вкладов, сроком до 6 месяцев и сроком от 6 до 12 месяцев. Снижение также относится и к долгосрочным вкладам от 1 года до 3 лет. И резким увеличением долгосрочных вкладов – более 3 лет.

Из таблицы 2.10 видно, что в 2017 году произошло снижение вкладов с более короткими сроками привлечения. Так, например, вклады со сроком от 6 до 12 месяцев снизились в 2017 году по сравнению с 2016 на 3 %, а вклады со сроком выше 3 лет, наоборот увеличились на 12 %. Это объясняется

Таблица 2.10 – Структура привлечения средств клиентов по срокам в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г.Бийске (%)

Сроки	Годы		
	2015г.	2016г.	2017г.
менее 6 месяцев	32,30%	37,00%	34,00%
от 6 до 12 месяцев	10,30%	13,20%	11,20%
от 1 года до 3 лет	20,00%	44,00%	37,00%
более 3 лет	37,40%	5,80%	17,80%

изменением в процентной политике банка. Более длинные депозиты привлекаются под высокие проценты.

ПАО «ВТБ» предлагает большую линейку депозитов в зависимости от цели и необходимых условий получения доходов.

Таблица 2.11 – Динамика вкладов населения по видам депозитов в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске, тыс. руб.

Вид депозита	Годы			Изменения (+,-)
	2015	2016	2017	
«Комфортный»	387198	1938402	983631	596433
«Накопительный»	275114	1246116	549003	273889
«Выгодный»	356629	1430726	754879	398250

Анализ данных динамики привлеченных средств показал, что среди депозитов наибольшей популярностью пользуются вклады «Комфортный» и «Выгодный». В целом по всем вкладам наблюдается значительное снижение привлеченных средств. Наглядно данная динамика представлена на рисунке 2.4.

Основными методами привлечения клиентов является не только реклама на телевидении и радио, но и два не менее важных инструмента – «Интернет-Банк» и «Банк-клиент-онлайн».

В течение последних лет неизменно растет интерес клиентов Банка к системам дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк» и «Банк-клиент-онлайн», (динамика представлена в таблице 2.12.)

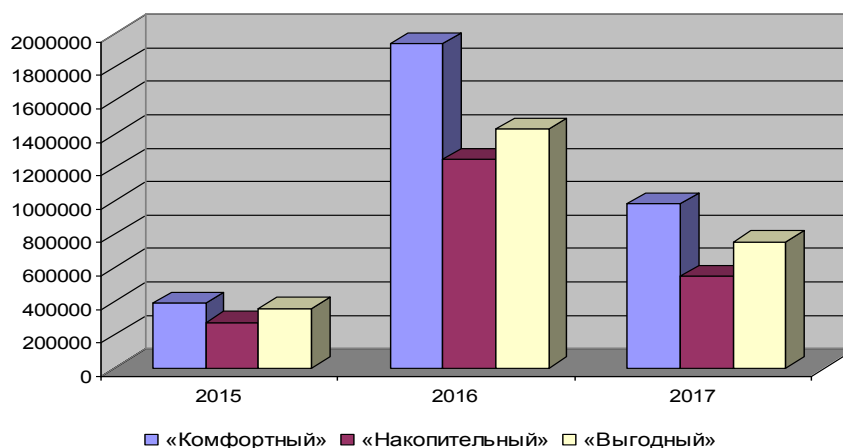


Рисунок 2.4 - Динамика привлечения средств клиентов по видам вкладов

Таблица 2.12 – Динамика роста пользователей «Интернет-Банк» и «Банк-клиент-онлайн» в дополнительном офисе ПАО «ВТБ» в г. Бийске, чел.

Показатель	Годы		
	2015	2016	2017
Интернет Банк	13 043	17 002	18 754
Банк-клиент-онлайн	17 002	68 011	79 152

Основываясь на данные таблицы 2.12, можно сказать, что число клиентов пользующихся системой «Банк-клиент-онлайн» с 2015 г. повысилось более чем в четыре раза, а количество пользователей системы «Интернет-Банк» возросло на 5 711 человек. Более наглядно это можно увидеть на рисунке 2.5.

Не мало важным способом привлечения средств в банк являются зарплатные проекты. Зарплатные проекты подразумевают использование карточек для выдачи заработной платы и осуществления иных платежей, работниками предприятий, учреждений и организаций. Зарплатные карты ПАО «ВТБ» дают массу преимуществ, как для компаний, так и для их сотрудников. При этом значительно облегчается работа бухгалтерии. К примеру, перевод средств на заработную плату осуществляется одной суммой и банк сам распределяет ее на карты согласно ранее предоставленным данным.

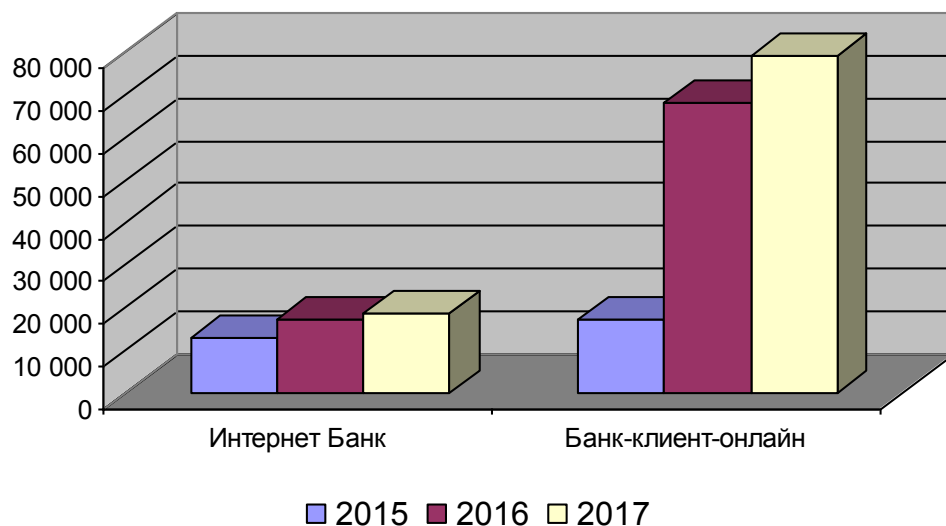


Рисунок 2.5 – Рост пользователей сервисов «Интернет-Банк» и «Банк-клиент-онлайн»

Банк стремится установить с каждым клиентом долгосрочные партнерские отношения и с этой целью проводит мероприятия, направленные на достижение этой задачи

#### 2.4 Анализ операций ПАО «ВТБ», ориентированных на представителей сегмента «серебряная экономика»

Все клиенты коммерческого банка – физические лица сегментированы по следующим признакам:

- По характеру оказания банковских услуг (кредитные операционные инвестиционные и прочие);
- По возрастным категориям (молодежь, люди среднего возраста и пенсионеры);
- По доходности (VIP-клиенты, клиенты среднего класса);



- По географическому принципу (для Москвы, например, существуют минимальные суммы кредитов и депозитов, они выше, чем в других населенных пунктах);
- Клиенты, получающие заработную плату через банк;
- Получающие пенсии через банк;
- Получающие услуги через автоматические устройства и посредством реального контакта с персоналом банка;
- На активных клиентов и неактивных.
- По поведенческому критерию (наиболее развитые в отношении высоких технологий или же консервативные) Для каждой категории клиентов существуют свои программы, услуги, скидки, бонусы и т.д

В ПАО «ВТБ», нет сегментации клиентов, все предоставляемые услуги и операции ориентированы на клиентов в основном в возрасте 21 - 45 лет с доходами среднего и выше среднего уровня. Каких-то специальных программ, либо условий для клиентов, относящихся к представителям сегмента «серебряная экономика» нет.

Анализ клиентов - физических лиц клиентов дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г. Бийске по возрасту, представлен в таблице 2.13.

Таблица 2.13 - Сегментирование физических лиц дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г.Бийске возрасту

Возраст клиента	2015		2016		2017	
	Чел	уд. вес, %	Чел	уд. вес, %	чел	уд. вес, %
20-30 лет	1435	11	2210	13	2250	12
30-50 лет	9782	75	12411	73	13690	73

50-60 лет	1174	9	1700	10	1875	10
Старше 60 лет	652	5	680	4	938	5

Из таблицы видно, что доля клиентов 50 лет и старше не превышает 15%. В тоже время необходимо отметить, что все российские монолайнеры особый акцент в своей работе делают как раз на людей предпенсионного и пенсионного возраста. Данная категория клиентов имеет большой жизненный опыт, пенсионеры берут кредиты на небольшие суммы и в основной своей массе четко выдерживают взятые на себя обязательства. В то же время это самая благодарная часть вкладчиков, которая наиболее привязана к своему обслуживающему банку.

В качестве единственной программы, которая предусматривает особые условия для клиентов, не зависимо от их возраста – пакет услуг «Привилегия», который включает в себя следующие возможности:

Карта «Привилегия». Карта Visa Signature либо MasterCard Black Editionс дебетового типа с возможностью открытия счета не зависимо от валюты, оплачивать товары во всех странах, получать кэшбэк и разного рода бонусы за активное пользование карт-счетом.

Число клиентов дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г. Бийске, пользующихся пакет услуг «Привилегия» представлено в таблице 2.14.

Таблица 2.14 – Динамика численности клиентов дополнительного офиса ПАО «ВТБ» в г.Бийске, пользующихся пакетом услуг «Привилегия»

Показатель	2015	2016	2017
Число клиентов, в том числе	1067	1205	1281
- лица старше 60 лет	129	147	154

Как видно из таблицы 2.14 данный пакет услуг является востребованным, численность клиентов, которые подключили этот пакет, в рассматриваемом периоде, увеличилась на 214 человек, при этом число лиц старше 60 лет, пользующихся данным пакетом услуг, выросло на 25 человек.

### 3. МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА «СЕРЕБРЯНОЙ ЭКОНОМИКИ».

#### 3.1 Оценка перспективности расширения сферы банковских услуг для лиц, достигших пенсионного возраста

В условиях сложной экономической ситуации в РФ, которая характеризуется низким уровнем спроса, а так же неценовой конкуренцией перед банками очень остро стоит проблема борьбы за клиента. Данная борьба заключается в возможности разработать и предложить такой продукт, который позволит удовлетворить существующую потребность потребителей. Основным способом позволяющим удовлетворить потребности любого клиента является сегментация клиентской базы.

Сегментировать клиентов можно по различным признакам, однако основным из них является возрастной критерий. Возрастная дифференциация позволяет руководству банка выявить целевые сегменты и ориентировать свои банковские продукты на их потребности. Данный вид сегментации с учетом характерных особенностей жизни возрастных групп указан в таблице 3.1.

Банк может легко сегментировать клиентов по возрасту с помощью заполнения анкеты при обращении в банк за кредитом или оформлении вклада, банковской карты и тд. В анкете указываются основные данные, в том числе о возрасте, уровне образования, семейном положении. Имея эту информацию и данные о потребностях основных возрастных групп клиентов можно в дальнейшем составить данные о предпочтениях банковских продуктов различными группами населения.

Таблица 3.1 - Сегментация клиентов банка по возрастному принципу.

Группы	Характерные черты жизненного цикла
Молодёжь (16-22 года)	Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; более взрослые люди, готовящиеся вступить в брак.
Молодые люди, недавно образовавшие семью (25 - 30 лет)	Люди, впервые покидающие дом и потребительские товары длительного пользования.
Семья со стажем (25-40лет)	Люди со сложившейся карьерой, но ограниченной свободой финансовых действий. Первоочередные цели улучшение жилищных условий, обеспечение финансовой защиты семьи, предоставление образования детям.
Лица зрелого возраста (40-55 лет)	У людей этой категории наблюдается рост дохода по мере снижения финансовых обязательств. Важная цель - планирование пенсионного обеспечения.
Лица, готовящиеся к уходу на пенсию (55 и более лет) и находящиеся на пенсии	Люди имеют накопленный капитал и стремятся обеспечить его сохранность и настоящий устойчивый доход.

Совместив представленные таблицы, представляется возможным определить какой продукт наиболее интересен для каждой из групп потребителей. В зависимости от того на какую целевую категорию будет ориентирован банковский продукт, можно будет определить наиболее эффективные маркетинговые инструменты.

Помимо этого важно отметить тот факт, что сегментация клиентов по возрасту носят достаточно субъективный характер, так как ориентирована на достаточно большой сегмент потребителей, который по своей сути не является однородным. В каждой возрастной группе клиенты их их предпочтения могут зависеть от таких факторов как уровень дохода, образования, предпочтения, интересы и тд.

Таблица 3.2 - Банковские продукты для разных категорий клиентов

Группа	Примеры банковского обслуживания
Молодёжь	Для членов группы характерна повышенная мобильность, частые переезды, жизнь вне пределов дома. Им необходимы услуги по переводу денег, краткосрочные ссуды, относительно простые формы сбережений, банковские услуги, связанные с туризмом.
Молодые люди, недавно образовавшие семью.	Эта группа нуждается в открытии совместного банковского счета для мужа и жены, кредитных карточках для покупки товаров, в разных формах возобновляемого кредита. Они прибегают к целевым формам сбережений и к услугам по финансовой защите семьи (страховые и т. д.).
Семьи «со стажем»	Широко пользуются потребительским кредитом для покупки товаров в рассрочку и улучшения жилищных условий. Нуждаются в консультировании по вопросам финансирования образования, инвестирования сбережений, страхования, завещательных распоряжений.
Лица зрелого возраста и готовящиеся к уходу на пенсию или находящиеся на пенсии	Наиболее устойчивая группа банковских клиентов. Хранят крупные остатки на банковских счетах. Требуют высокого уровня обслуживания, включая финансовое обслуживание, помощь в распоряжении капиталом, завещательные распоряжения и т. д.

В качестве примера можно привести следующее: уровень дохода предполагает предпочтение клиентов к накоплению, нежели к кредитованию, семейное положение заставляет чаще прибегать к банковским услугам, высокое должностное положение влечет за собой повышенные требования к качеству обслуживания.

Как показывает практика переход из одной фазы жизненного цикла к другой так же создают определенные перспективы в плане банковских

предложений. В качестве примера можно привести – заключение брака, уход на пенсию, которые предполагают либо определенные траты, а следовательно необходимость в кредитовании, либо склонность к повышенному накоплению, а значит потребность в депозитах.

В каждом случае возникает определенная потребность к тем операциям, которыми возможно ранее никогда не пользовались. Именно поэтому сегментация позволяет определить не только целевые группы, но и учесть их потребности, тем самым создав уникальные продукты, которые позволят привлечь новых клиентов.

Как показывает практика в настоящее время большинство банков борются за молодых клиентов, ввиду того что выпускники имеют хорошие перспективы карьерного роста при том, что их потребности так же достаточно высоки. Однако не многие банки уделяют должное внимание представителям предпенсионного и пенсионного возраста. В то время как данная категория является достаточно популярной на западе.

Для того, что бы понять насколько перспективной является данная категория клиентов банка, обратимся к данным государственной службы статистики о демографической ситуации в РФ [32].

Таблица 3.3 – Динамика населения по возрастным группам, тыс. чел.

возраст	2015	2016	2017	Отклонение (+,-)
20-29	21913	20857	19707	-2206
30-39	22976	23317	23731	755
40-49	19262	19413	19661	399
50-59	21830	21449	20990	-840
60-64	9260	9445	9610	350
65-69	6428	7263	7637	1209
70 и более	13377	13086	13230	-147

Из таблицы видно, что наиболее многочисленной группой является население в молодом возрасте – 20-39 лет, однако для этой возрастной категории характерно нестабильный заработок, низкая склонность к накоплению и недостаточный уровень ответственности. Особенно это касается категории клиентов в возрасте до 25 лет. Так же многочисленной является категория людей в возрасте 60-64 года, а наибольший прирост, на фоне отрицательной динамики численности остальных возрастных категорий, наблюдается у возрастной категории 65-69 лет. Старение населения формирует новые рынки товаров и услуг. Говоря о поколениях стареющих, социолог Фонда «ЦСР «Северо-Запад» Марина Липецкая выделяет три эпохи. Сегодня Россия переживает вторую стадию, связанную с низкой рождаемостью, старением поколения бэби-бумеров и ростом средней продолжительности жизни. Большинство индустриально развитых стран вступили в этот период еще в 1970-е годы [30].

В недалеком будущем Россию ждет переход на третий этап, когда должен меняться и рынок социальных услуг для пожилых. Например, если в индустриальном обществе он нацелен исключительно на соцзащиту и лечение, то в постиндустриальном – на обеспечение потребления (центры здоровья, недвижимост, адаптированные рабочие места), а в информационном – на биоинженерию, новые публичные пространства и прочее.

В ближайшие годы города будут развиваться с учетом необходимости предоставлять услуги и товары людям преклонного возраста. Например, сегодня в США уже есть рейтинг регионов для счастливого старения, который включает в себя 78 показателей успеха, в частности здравоохранение и велнес, жилье, транспорт, образование, финансы, возможности и объем культурного опыта. По оценкам социологов, в России лишь четверть населения отказывается от работы после выхода на пенсию:



37% мужчин и 54% женщин в первые пять лет своей пенсионной жизни продолжают активную трудовую деятельность. Пожилые сегодня – не только потребители, но и сотрудники, ведущие активный образ жизни [30].

Вместе с тем растет и рынок услуг для людей преклонного возраста. Социальный бизнес, относительно новое для страны явление, начал активно развиваться около пяти лет назад, и сегодня в этом секторе работают преимущественно малые и средние предприятия. По оценкам НП «Объединение компаний индустрии услуг старшему поколению», только в Санкт-Петербурге примерно 20 организаций имеют пансионаты для пожилых людей. Общее число мест в частных стационарах – около 500, объем рынка услуг ориентировочно составляет 180-200 млн. руб. в год. «При этом потребность в дополнительных местах – несколько тысяч, что подтверждают в том числе власти города, поэтому объем рынка способен уже сейчас подскочить в несколько раз (при наличии необходимых объектов недвижимости для проживания пожилых). Демографический тренд будет работать только на увеличение», – полагает председатель совета некоммерческого партнерства, заместитель исполнительного директора НПФ «Благосостояние» Наталья Курачева [30].

В России старшее поколение — стабильно растущий потребительский сегмент. По прогнозам экономистов через десять лет число россиян старше 60-65 лет удвоится. Это произойдет из-за увеличения продолжительности жизни, а также выхода на пенсию детей послевоенного демографического взрыва. Сегодня каждый четвертый россиянин — пенсионер. По данным Росстата, пенсию по старости получают около 36,04 млн. человек. Это более 24% от населения страны (146,8 млн). Доля пожилых россиян растет не первый десяток лет и продолжит увеличиваться в будущем. Некоторые аналитики считают старение населения стимулом для развития экономики. Важно, чтобы предпринимательские круги учитывали потребности людей пожилого возраста и создавали для них новые услуги. По мере повышения культуры старения россиян акцент «серебряной экономики» будет

сдвигаться от лечения к активному долголетию и повышению качества жизни.

Рост числа стариков станет драйвером для отечественной сферы услуг. Сегодня в третий возраст входит поколение, которое успело реализовать себя вне социализма. «Новые пожилые» более состоятельны и хотят сохранить привычный уровень потребления.

Кредитные организации должны иметь продукты, предназначенные именно для данной категории клиентов.

Факт, что данная категория клиентов является перспективной для кредитных организаций, подтверждают данные рисунка 3.1 [31].

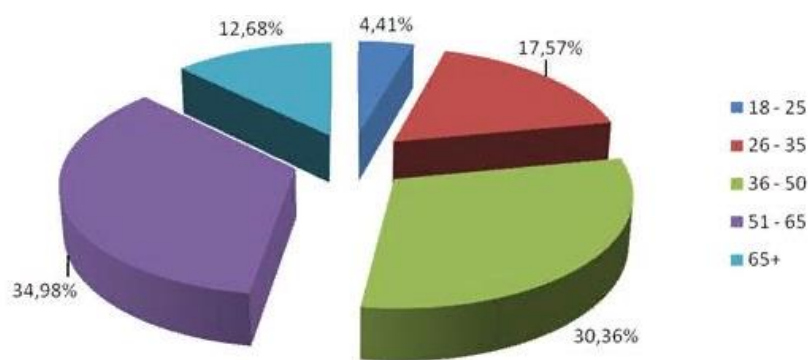


Рисунок 3.1 – Распределение объемов вкладов в зависимости от возраста клиентов

Данные статистики еще раз подтверждают, что основной возраст клиентов имеющих депозиты в банке составляет 51-65 лет, следовательно, необходимо разработать специальные виды вкладов и услуг банка, ориентированные именно на данную категорию клиентов.

Статистика распределения кредитов по возрастным категориям, представленная на рисунке 3.2 [27].

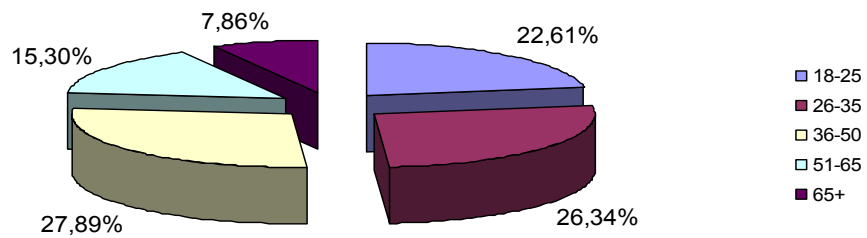


Рисунок 3.2 – Распределение объемов кредитов в зависимости от возраста клиентов

Из рисунка 3.2 видно, что объем кредитов у клиентов в возрасте 51-65 и 65+ значительно ниже, чем у более молодых клиентов, однако именно в силу преклонного возраста, клиенты данного сегмента более ответственны и случаев связанных с неплатежами или просрочкой платежей у данной категории клиентов очень мало. Сегодня население страны оказалось в парадоксальной ситуации – старики оказались богаче, чем их закредитованные дети и внуки.

Многие банки уделяют повышенное внимание клиентам, относящимся к представителям серебряной экономики. Интересным представляется опрос, проведенный порталом Банки.ру о возрастных изменениях клиентов банков России.

Большинство банков, опрошенных порталом, отметили вполне явную тенденцию: молодых клиентов у них больше, чем пожилых. Разница в долях не столь заметна, но все же есть. Кроме того, в настоящее время ряд кредитных организаций намерен целенаправленно увеличивать долю молодежи в своем клиентском портфеле.

На сегодняшний день в Промсвязьбанке насчитывается более 1,4 млн. уникальных розничных клиентов. 80% клиентской базы – люди в возрасте

от 25 до 60 лет. 13% приходится на граждан моложе 25 лет, 7% – старше 60 лет. Женщин и мужчин среди клиентов банка примерно поровну.

В Банке Москвы сейчас 1,9 млн. действующих клиентов. «Основную часть составляют клиенты возрастной категории 25–60 лет (75%). В течение последних трех лет пропорция существенно не поменялась», – указывает вице-президент, директор департамента розничных продуктов Банка Москвы Наталья Коновалова.

По итогам 2017 года в Юниаструм Банке обслуживалось около 835 тыс. розничных клиентов. Граждане в возрасте до 25 лет составляют порядка 14% от общего числа розничных клиентов, в возрасте свыше 60 лет – 11%.

В Райффайзенбанке обслуживается более 3 млн. розничных клиентов, 350 тыс. из них – моложе 25 лет, почти 170 тыс. – люди старше 60.

База клиентов Хоум Кредит Банка насчитывает почти 27 млн. человек. 80% клиентов кредитной организации относится к возрастной категории 25–60 лет. 13% – моложе 25 лет и 7% – старше 60.

Имеются и банки, которые в качестве основной целевой категории выбирают людей в возрасте.

В Мособлбанке всего 3,5% клиентов в возрасте до 25 лет, зато 40,5% – старше 60 лет.

В ВТБ сейчас около 13 млн. розничных клиентов, 12% из них – не старше 25 лет, почти трети клиентов более 50 лет [11].

Пенсионеры являются пусть не самым платежеспособным сегментом потребителей, но зато весьма надежным. Люди старшего поколения характеризуются консервативностью, постоянными потоками денежных средств в виде пенсии, ответственным отношением к выплате кредитов и пополнению вкладов. Чем не идеальный клиент в кризис?

Пенсионеры – малорисковый сегмент для банков в условиях кризиса. Они регулярно получают пенсию и не спешат ее тратить, то есть, по крайней мере, они обеспечивают кредитным организациям, клиентами

которых являются, остатки на счетах. В лучшем же случае пожилые люди открывают вклад и регулярно вносят туда суммы.

Пенсионеры могут брать кредиты, например, на дачные нужды либо на какие-то крупные покупки бытовой техники. При этом исправно их погашают, стараются это сделать раньше положенного срока. Тем не менее, предложений, «заточенных» именно под пожилых клиентов, не так много. Тут, правда, надо отметить, что пенсионеры могут открыть любой вклад и брать любой кредит, а не обязательно пользоваться продуктом, в названии которого есть слово «Пенсионный».

Тем не менее, есть банки, которые данный сегмент клиентов выделили как один из приоритетных и стремятся предложить пожилым людям целый комплекс продуктов.

Например, в банке «Открытие» разработана целая программа поддержки и помощи пенсионерам. К слову, в данной кредитной организации получает пенсию свыше 1 млн. пенсионеров. «Теперь есть возможность не зависеть от почтальона или очередей в кассах и получать пенсию на доходный счет или карту с процентом на остаток. Кроме того, участие в программе гарантирует особые условия по наиболее популярным услугам: льготное кредитование и повышенный процент по вкладам» [21].

Комплексное обслуживание пенсионеров предусмотрено и в Банке Москвы. Банк также предлагает пожилым клиентам, перечисляющим туда пенсию, пенсионные банковские карты и текущие счета для зачисления пенсионных средств, а также льготные кредиты, вклады и оплату счетов без комиссий. «Для людей пенсионного возраста в Банке Москвы имеется специальный вклад для получения дохода на пенсионные и прочие социальные поступления» [22, с. 4].

Ну и конечно, нельзя не упомянуть Сбербанк и его предложения для пенсионеров. Сбербанк предлагает сберегательные сертификаты, а также ряд удобных сервисов. Например, сервис по получению Справки о видах и

размерах пенсий и других социальных выплат. Вклады для пенсионеров в Сбербанке - до 6% в рублях.

Среди других банков, предлагающих специальные вклады для пенсионеров, можно назвать Россельхозбанк (до 6,7% в рублях), Связьбанк (до 8,5%), Совкомбанк (до 7,5%), Межрегионбанк (до 7,25%), и др.

Таким образом, многие банки уделяют особое внимание представителям серебряной экономики, поэтому программа «Привилегий» имеющаяся в ПАО «ВТБ» представляется не эффективной и требует определенных изменений, которые бы учитывали специфику требований и предпочтений лиц пожилого возраста.

### 3.2 Особенности и предпочтения клиентов банка – представителей серебряной экономики

Кластер пенсионеров далеко не однороден по своему составу и характеристикам. Обычно выделяют следующие категории лиц, достигших пенсионного возраста:

- «Будущие и молодые пенсионеры» (50-65 лет).
- «Настоящие пенсионеры» (65-75 лет).
- «Пожилые пенсионеры» (75-85 лет).
- «Пенсионеры старческого возраста» (старше 85 лет).

Представителям каждой подгруппы свойственны разные потребности, предпочтения, манеры финансового поведения и принятия финансовых решений, разный уровень активности и степени самостоятельности. Все это, безусловно, должно учитываться при формировании маркетинговой политики по обслуживанию лиц, достигших пенсионного возраста

банковскими услугами. Однако для детального изучения потребностей недостаточно лишь повозрастного деления. Категория пожилых людей имеет более сложную структуру, включающую следующие сегменты [22, с.8]:

- работающие пенсионеры;
- не работающие пенсионеры;
- пожилые люди, занятые активной деятельностью;
- пожилые люди, занимающие пассивную позицию;
- малообеспеченные пожилые люди (доход которых не превышает величину прожиточного минимума);
- обеспеченные граждане (доход которых около 30 тыс. рублей месяц);
- состоятельные пожилые люди (доход в месяц более 100 тыс. рублей)
- одинокие пожилые люди;
- частично утратившие трудоспособность пожилые люди;
- опекаемые пожилые люди, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию, нуждающиеся в постоянном уходе;
- полностью утратившие трудоспособность пожилые люди, которым требуется постоянный уход [22, с.9];
- оказавшиеся в трудной жизненной ситуации (болезнь, дорогостоящее лечение, стихийные бедствия и т.д.);
- ветераны труда;
- труженики тыла;
- ветераны ВОВ (участники и инвалиды);
- реабилитированные лица, пострадавшие от политических репрессий;

- пострадавшие и ликвидаторы радиационных катастроф;
- ветераны боевых действий;
- пожилые люди, на иждивении у которых находятся различные категории нетрудоспособных граждан;
- прочие категории пожилых людей.

Учет специфической структуры пожилых людей требует от банковских специалистов разработки новой, адекватной запросам, маркетинговой политики, которая предусматривает внесение таких изменений как:

- Модификация существующих банковских продуктов с учетом потребностей клиентов возрастной группы как в целом, так и для отдельных ее страт.
- Разработка новых специфических банковских продуктов, отвечающих потребностям пожилых клиентов, с учетом тенденции индивидуализации этих потребностей.
- Формирование потребностей в специализированных банковских продуктах у существующих и потенциальных геронтопотребителей.
- Принятие эффективных мер по расширению клиентской базы геронтопотребителей и созданию для данной категории клиентов идеальных условий обслуживания [16, с.171].
- Создание механизма заинтересованности пожилых клиентов в повышении эффективности банковского обслуживания геронтопотребителей.
- Выделение отдельного направления маркетинговой политики с учетом гендерных особенностей женщин, преобладающих среди пожилых потребителей банковских услуг.



– Налаживание тесных контактов между банковскими консультантами, персональными менеджерами и клиентами возрастной группы.

– Организация процесса непрерывного финансового обучения клиентов возрастной группы [22, с.11].

Представители серебряной экономики это наиболее устойчивая группа банковских клиентов. Они, как правило, являются более лояльными, в случае если их полностью устраивает обслуживание и надежность банка, то они очень редко меняют банк. Эта категория хранит крупные остатки на банковских счетах. Требуют высокого уровня обслуживания, включая финансовое обслуживание, помощь в распоряжении капиталом, завещательные распоряжения и т. д.[3].

Учитывая эти особенности для данной категории клиентов ПАО «ВТБ» были разработаны следующие рекомендации:

1. Расширенный перечень консультационных услуг, которые включали бы не только консультирование по оформлению кредитов и депозитов, но и финансовое консультирование о том, как наиболее выгодно распорядиться финансовыми средствами (вложение в сберегательные сертификаты, металлические, валютные счета). Консультации по оформлению договоров (дарения, ренты и т.д.), оформлению завещания, доверенности на право распоряжаться денежными средствами на счете и т.д. Несмотря на то, что этот перечень представляет собой основные моменты, связанные с обслуживанием пожилых клиентов, не всегда сотрудник банка дает полную и грамотную консультацию по возможным вариантам развития финансовых ситуаций;

2. Предложение страховых услуг, которые применялись бы при осуществлении основного перечня услуг, связанных с неблагоприятными обстоятельствами. Например, продление срока вклада (изменение условий вклада) посредством телефонного звонка в колл-центр, если клиент не может прийти в отделение банка, либо оформление доверенности на распоряжение

денежными средствами представителями банка непосредственно по месту нахождения клиента (дома, в больнице и т.д.). Все дополнительные услуги оказываются за счет комиссионных уплаченных в счет страховки.

3. Для клиентов, возраст которых превышает 80 лет, рекомендуется разработать депозитные вклады с повышенными процентными ставками, а для кредитозаемщиков – пенсионеров, предусмотреть получение небольших кредитов (до 100 тыс. руб.) только по паспорту, без справок о размере пенсии и иных документов, с пониженной процентной ставкой.

4. Стимулировать пенсионеров на перевод пенсионных выплат на карты ПАО «ВТБ» посредством рекламы. При этом рекомендуется для данной категории клиентов приравнять пластиковую карту к депозиту, т.е. начислять проценты на остаток ежемесячно.

Необходимо особое внимание уделить обслуживанию лиц пенсионного возраста – это либо создание отдельных окон для обслуживания пенсионеров, либо обслуживание их вне очереди. Рекомендуется максимально упростить процесс заполнения документов – полностью заполнить за них все необходимые документы, объяснить основные положения, заострить внимание на процентах, сроках, особых условиях. В случае если клиенту все понятно, за ним остается только поставить подпись.

Для данной категории граждан так же можно использовать инструменты стимулирования:

- при первом обращении в банк клиент может в течение месяца (либо нескольких месяцев) бесплатно пользоваться любой услугой (например, мобильный банк, либо онлайн банкинг). Это позволит оценить качество оказываемых банком дополнительных услуг.

- скидки или бонусы, которые клиенты могут использовать при последующем обращении в банк, либо при совершении определенных действий. Например, пополнив вклад на 100 тыс. руб. ставка по депозиту увеличится на 0,5%.

- подарки. Для привлечения пожилых клиентов нужно разработать систему премирования в виде подарков в те месяцы, когда количество вкладов минимальное (это зимние месяцы, и летние месяцы). Небольшой подарок – полотенце, баночка меда или что-то еще не только привлечет дополнительных клиентов, но и положительно отразится на лояльности постоянных клиентов.

Необходимо отметить, что при разработке рекомендаций для определенной возрастной категории клиентов нужно руководствоваться их особенностями и предпочтениями. Любой банк, для того, чтобы успешно функционировать должен учитывать особенности всех категорий клиентов, поэтому как депозиты, так и кредиты должны быть разработаны с учетом возрастных категорий. В настоящее время среди физических лиц достаточно высокой платежеспособностью, не зависящей от экономической ситуации в стране, обладают именно люди преклонного возраста, получающие пенсию, поэтому при разработке депозитов или кредитов необходимо особое внимание уделять этой категории граждан.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основе операций коммерческих банков с физическими лицами формируется подавляющая часть их ресурсов, используемых для краткосрочного и долгосрочного кредитования субъектов хозяйствования и населения. Это достигается с использованием различных инструментов и источников привлечения средств, что позволяет поддерживать потенциал банка в плане проведения операций на адекватном уровне, а также гибко реагировать на финансовые потребности клиентуры. С точки зрения роли и функций банка в экономике важнейшее значение имеет долгосрочная составляющая ресурсной базы банка, поскольку именно она определяет способность кредитного учреждения покрыть потребность клиента в финансировании капитальных вложений и расширенном воспроизводстве уставных фондов. Поэтому банки должны быть сориентированы на усиление долгосрочной составляющей своих ресурсов, а государство - предпринимать стимулирующие меры для активизации привлечения свободных ресурсов экономики на длительные сроки.

ПАО «ВТБ» в г. Бийске выдает кредиты физическим лицам под залог имущества и без залога. Как правило суммы беззалоговых кредитов не большие – от 80 тыс. до 500 тыс. руб., суммы по залоговым кредитам значительно больше, но не каждое физическое лицо в г.Бийск способно обеспечить залог в большом объеме. Поэтому в настоящее время большей популярностью пользуются именно беззалоговые кредиты.

Динамика данных по срочности депозитов свидетельствует о значительном снижении срочных вкладов, сроком до 6 месяцев и сроком от 1 до 3 лет. И резком увеличении долгосрочных вкладов – более 3 лет.

Основными методами привлечения клиентов является не только реклама на телевидении и радио, но и два не менее важных инструмента – «Интернет-Банк» и «Мобильный Банк».

В ПАО «ВТБ», нет сегментации клиентов, все предоставляемые услуги и операции ориентированы на клиентов в возрасте 25 - 45 лет с доходами среднего и выше среднего уровня.. Каких то специальных программ, либо условий для клиентов, относящихся к представителя серебряной экономики нет.

В качестве единственной программы, которая предусматривает особые условия для клиентов, не зависимо от их возраста – пакет услуг «Привилегия».

Представители серебряной экономики это наиболее устойчивая группа банковских клиентов. Они, как правило, являются более лояльными, в случае если их полностью устраивает обслуживание и надежность банка, то они очень редко меняют банк. Эта категория хранит крупные остатки на банковских счетах. Требуют высокого уровня обслуживания, включая финансовое обслуживание, помощь в распоряжении капиталом, завещательные распоряжения и т. д.[3].

Учитывая эти особенности для данной категории клиентов ПАО «ВТБ» были разработаны следующие рекомендации:

1. Расширенный перечень консультационных услуг, которые включали бы не только консультирование по оформлению кредитов и депозитов, но и финансовое консультирование о том, как наиболее выгодно распорядится финансовыми средствами (вложение в сберегательные сертификаты, металлические, валютные счета).

2. Предложение страховых услуг, которые применялись бы при осуществлении основного перечня услуг, связанных с неблагоприятными обстоятельствами.

3. Для клиентов, возраст которых превышает 80 лет, рекомендуется разработать депозитные вклады с повышенными процентными ставками, а для кредито заемщиков – пенсионеров, предусмотреть получение небольших

кредитов (до 100 тыс. руб.) только по паспорту, без справок о размере пенсии и иных документов, с пониженной процентной ставкой.

4. Стимулировать работающих пенсионеров на перевод пенсионных выплат на карты ПАО «ВТБ» посредством выездных мероприятий на предприятия.

Необходимо особое внимание уделить обслуживанию лиц пенсионного возраста – это либо создание отдельных окон для обслуживания пенсионеров, либо обслуживание их вне очереди. Рекомендуется максимально упростить процесс заполнения документов – полностью заполнить за них все необходимые документы, объяснить основные положения, заострить внимание на процентах, сроках, особых условиях. В случае если клиенту все понятно, за ним остается только поставить подпись.

Для данной категории граждан так же можно использовать инструменты стимулирования.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ части первая и вторая (в ред. от 22.06.2017 [N 16-П](#)) [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)(дата обращения: 16.02.2018).

2 Инструкция Банка России от 30.05.2014 N 153-И "Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов" (Зарегистрировано в Минюсте России 19.06.2014 N 32813) (ред. от 14.11.2016) [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_164723/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164723/)(дата обращения: 16.02.2018).

3 Банки поверили в пенсионеров [Электронный ресурс]. URL:<https://finance.rambler.ru/news/2017-12-04/banki-poverili-v-pensionerov/>(дата обращения: 14.04.2018)

4 Банкиры охотятся за пенсионерами. [Электронный ресурс]. URL: [http://www.rbc.ru/spb\\_sz/28/12/2015/568118529a79472ad2f42183](http://www.rbc.ru/spb_sz/28/12/2015/568118529a79472ad2f42183) (дата обращения: 16.04.2018).

5 Банковская сфера России вступила в эпоху увядания и перемен [Электронный ресурс]. URL: <https://vz.ru/economy/2017/7/20/879322.html> (дата обращения: 16.04.2018).

6 Банковский продукты для пенсионеров <https://finance.rambler.ru/news/2015-3-24/bankovskie-produkty-dlia-pensionerov/>(дата обращения: 14.04.2018)

7 Банковское дело и банковское законодательство / под ред. Г.А. Тосунян, А.Ю. Викулин. – М.: Дело, 2017. – 356 с.

8 Беспалова А.Г. Маркетинг в сфере услуг (сервисная деятельность): учеб. пособие/ М.: Изд-во «Ваш полиграфический партнер», 2014. – 228 с.

9 Власенко М.С. О работе банка с клиентами // Деньги и кредит. - 2017. - № 12. - С.47-50.

10 Внутренний портал банка «ВТБ» [Электронный ресурс] – Электрон. Дан. – [Б. м], 2007-2018 – Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/banking/online/tarifs/>(дата обращения: 14.04.2018)

11 Возрастные изменения клиентов банков [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=6024291>(дата обращения: 16.04.2018).

12 Деньги, кредит, банки: учеб. /Под ред. Ю.А. Ровенского, Г.А. Бунич. - М.: Изд-во Проспект, 2016. – 323 с.

13 Зинкевич А.А. Секреты клиентоориентированности. - М.: Изд-во Проспект, 2017. – 42 с.

14 Исследование: интернет-банкинг пользуется повышенным спросом у пенсионеров из числа продвинутых пользователей Сети [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=9578909> (дата обращения: 14.04.2018)

15 Итоги работы «ВТБ» за 2015-17 год [Электронный ресурс] // Realtai.ru – Электрон. Дан. – Режим доступа: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>(дата обращения: 14.04.2018)

16 Клиентоориентированность корпорации как вызов времени /Г.А. Резник, О.В. Яшина // Проблемы современной экономики. -2017.-№ 2. – С. 171- 175.

17 Копытова А.И. Банки и банковское дело: учеб. Пособие. - Томск: Изд-во ТГПУ, 2012. – 248 с.

18 Максютлов А.А. Банковский маркетинг. - М.: Альфа-Пресс, 2013. - 166 с.

19 Маркетинг: учеб. /Под ред. И.В. Липсица, М.Н. Дымшица. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015. – 150 с.



20 Мехряков А.Д. Банк и клиент: выживать надо вместе// Банковское дело. - 2016. - №5. – С. 8.

21 MSN Деньги [Электронный ресурс] // Финансовый портал. – Электрон. Дан. – Режим доступа: <https://www.msn.com/ru-ru/money/personalfinance>(дата обращения: 14.04.2018)

22 Неретина Е.А., Солдатова Е.В. Клиентоориентированный подход к управлению коммерческим банком // Финансы и кредит. – 2015. - №7. – С. 1-13.

23 Общие положения [Электронный ресурс] // «ВТБ» – Электрон. Дан. – [Б. м], 2007-2018 – Режим доступа: <https://www.vtb.ru/o-banke/>(дата обращения: 14.04.2018)

24 Основы маркетинга: учеб. пособие / Ф.Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг; пер. с англ. А.В. Назаренко, А.Н. Свирид.//Под ред. А.В. Назаренко. – М.: Вильямс, 2013. – 752 с.

25 Организационная структура [Электронный ресурс] // «ВТБ» – Электрон. Дан. – [Б. м], 2007-2018 – Режим доступа: <https://www.vtb.ru/o-banke/bank-vtb/pravlenie/>(дата обращения: 14.04.2018)

26 Прибыльность от операций с потребительскими кредитами [Электронный ресурс] // Кредиторус: информ. Портал. – Электрон. Дан. – Режим доступа: <http://www.credinform.ru/ru-RU/information/groupcompanyinformation> (дата обращения: 14.04.2018)

27 Продолятченко П.А. Перспективы развития банковского геронтомаркетинга // Мировая наука. – 2017. – №2 (2) (май 2017) – С. 8 –11. 62 [Электронный ресурс]. URL: [http://science-j.com/\\_2\\_2\\_\\_may\\_2017/](http://science-j.com/_2_2__may_2017/) (дата обращения: 17.04.2018).

28 Создание банковского продукта силами клиентов – реально ли это? [Электронный ресурс]. URL: <http://bosfera.ru/bo/sozdanie-bankovskogo-produktasilami-klientov-realno-li-eto> (дата обращения: 14.04.2018).

29 Серебряная экономика: как улучшить жизнь пожилых и заработать на этом. [Электронный ресурс] // [rb.ru](http://rb.ru). – Электрон. Дан. – Режим

доступа:<https://rb.ru/longread/silver-economy-in-russia/>/(дата обращения: 14.04.2018)

30 Серебряная экономика. Созреть для бизнеса. [Электронный ресурс] // <http://roscongress.vcongress.ru/events/serebryanaya-ekonomika-sozret-dlya-biznesa/>(дата обращения: 14.04.2018)

31 Серебряный запас [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=9905056> (дата обращения: 14.04.2018)

32 Средняя продолжительность жизни в России 2017 мужчины и женщины. [Электронный ресурс]. URL: <http://law5.ru/pravo/kakova-srednyayaprodolzhitelnost-zhizni-v-rossii-po-regionam.html> (дата обращения: 2.04.2018).

33 Токтосунова А. Серебряная экономика [Электронный ресурс]. URL: <http://test.politcom.ru/11453.html> (дата обращения: 15.05.2018).

34 Финансовая отчетность [Электронный ресурс] // «ВТБ» – Электрон. Дан. – [Б.м], 2007-2018 – Режим доступа: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>(дата обращения: 14.04.2018)

35 Царев А.В. Принципы и модели сегментации потребителей на рынке банковских услуг // Статистика и экономика. - 2015. - № 1. – С. 131-132.

36 Экономисты предлагают сделать ставку на стариков [Электронный ресурс]. URL: [https://www.vedomosti.ru/politics/articles/2011/02/15/serebryanaya\\_ekonomika](https://www.vedomosti.ru/politics/articles/2011/02/15/serebryanaya_ekonomika) (дата обращения: 14.04.2018)

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

---

(подпись)

(Ф.И.О.)