Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина

Академия экономики и предпринимательства

ОТЧЕТ

ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Кобелева Елена Геннадьевна

ФИО, ПОЛНОСТЬЮ

в ОАО «Восточный экспресс-банк»

наименование базы практики

Руководитель практики:

от Академии экономики и предпринимательства:

доцент Зобова Е.В.

ученая степень, должность ФИО

 от ОАО «Восточный экспресс-банк»:

 ведущий менеджер по развитию продаж Овечкин И.П.

 базы практики (должность, ФИО)

Тамбов 2010

###  ДНЕВНИК

 прохождения производственной практики

 студентки 4-го курса

 Академии экономики и предпринимательства

 Специальности «Финансы и кредит»

 специализации «банковское дело»

 группы 409

##  Студентки Кобелевой Елены Геннадьевны

 (Ф.И.О.)

 База практики ОАО Восточный экспресс-банк

 (наименование)

Руководитель практики от ОАО «Восточный экспресс-банк»:

 ведущий менеджер по развитию продаж Овечкин И.П.

Печать предприятия

Руководитель практики от Академии экономики и предпринимательства:

 доцент Зобова Елена Валерьевна

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Краткое содержание работы, выполненной в течении дня | Подпись руководителя практики |
| 29.03.2010 | Ознакомление с ОАО «Восточный экспресс-банк»  |  |
| 30.03.2010 | Знакомство с историей банка |  |
| 31.03.2010 | Изучение структуры ОАО «Восточный экспресс-банк» |  |
| 1.04. 2010 | Изучение основных направлений деятельности ОАО «Восточный экспресс-банк» |  |
| 2.04. 2010 | Ознакомление с отделом маркетинг банка, должностной инструкцией маркетолога, с целями и задачами банковского маркетинга |  |
| 5.04. 2010 | Подведение итогов анкетирования о степени осведомлённости населения об услугах ОАО Восточный экспресс-банк» |  |
| 6.04. 2010 | Изучение конкурентной среды ОАО «Восточный экспресс-банк» |  |
| 7.04. 2010 | Анализ развития Тамбовской области в целях расширения банка и поиска потребностей в банковских услугах |  |
| 8.04 2010 | Изучение потенциальных партнёров банка |  |
| 9.04. 2010 | Подведение итогов практики |  |

**Содержание:**

**Введение**……………………………………………………………………… 3

**Глава 1. Общее положение**………………………………………………

1.1. История ОАО «Восточный экспресс-банк»

1.2. Характеристика ОАО «Восточный экспресс-банк»

 **Глава 2. Анализ консолидированной отчетности ОАО КБ «Восточный»**

 **Глава 3. Анализ положения ОАО «Восточный экспресс банк» в отрасли в 2008 году**

3.1. Приоритетные направления деятельности Банка

3.2. Результаты развития Банка по приоритетным направлениям деятельности за 2008 год

 3.3. Перспективы развития Банка

# 4. Организация маркетинга в коммерческих банках

**Заключение**

**Список использованной литературы**

**Введение**

 Целью прохождения производственной практики является овладение навыками научно-исследовательской работы в области финансово-банковских проблем, а также приобретение опыта анализа и оценки результатов деятельности банков.

 Важным моментом производственной практики является сбор, систематизация и анализ материалов, необходимых для достижения поставленных целей.

 В ходе практики необходимо:

1. Определить основные направления деятельности кредитной организации и рассмотреть ее структуру.
2. Познакомиться с порядком работы отделов кредитной организации.
3. Лично принять участие, по возможности, непосредственно на рабочем месте в деятельности коммерческого банка, в форме выполнения реальных заданий и поручений его руководства.
4. Закрепить теоретические знания на практике.
5. Изучить процесс и формирование результатов (финансовых, маркетинговых, и др.) деятельности кредитной организации в целом и ее подразделений, а также факторов, влияющих на эти результаты.
6. Изучить и проанализировать материалы официальной отчетности.

 В результате прохождения практики должны быть закреплены такие практические навыки, как:

* составление аналитических таблиц, характеризующих деятельность коммерческих банков;
* чтение и анализирование баланса, оценка состояния активов и пассивов кредитных учреждений;
* оценка эффективности использования имеющихся ресурсов коммерческих банков;
* прогнозирование эффективности деятельности кредитной организации в соответствии с принятыми решениями;
* оформление необходимой экономической документации в соответствии с принятыми нормами;
* составление бухгалтерской и статистической отчетности;
* эффективное использование автоматизированного рабочего места и новых информационных технологий.

 После завершения производственной практики на основании полученной теоретической, практической и документально подтвержденной информации о деятельности кредитной организации (Банка) составляется «Отчет о прохождении производственной практики». Документально подтвержденная информация прилагается к отчету, в форме Приложения.

 По окончании производственной практики будут сделаны выводы о работе, проделанной в течение всего срока нахождения в кредитной организации.

 Отчет о производственной практике составлен на основании документально подтвержденной информации о деятельности Открытого акционерного общества «Восточный экспресс банк».

###

 **Глава 1. Общее положение**

**1.1. История ОАО «Восточный экспресс-банк»**

ОАО АКБ "Дальвнешторгбанк", является кредитной организацией, созданной по решению учредителей в форме акционерного общества закрытого типа (протокол N 1 от 12 марта 1991г.) и фирменным наименованием "Дальневосточный региональный акционерный банк Внешторгбанка РСФСР.  12 мая 1991 года Центральным банком РСФСР был зарегистрирован Устав Дальневосточного регионального акционерного банка Внешторгбанка РСФСР и выдана лицензия на право совершения банковских операций и сделок в Российской Федерации за N 1460.

   На основании решения Общего собрания акционеров (протокол N 7 от 26 июня 1996 г.) наименование организационно-правовой формы Банка было приведено в соответствии законодательством и определено, как "Закрытое акционерное общество".

   В соответствии с решением Общего собрания акционеров Закрытого акционерного общества "Дальневосточный региональный акционерный банк Внешторгбанка РФ" (протокол N 10 от 20 июня 1998г.) изменены организационно-правовая форма и наименование Банка на: Открытое акционерное общество акционерный коммерческий банк "Дальвнешторгбанк". Банк учрежден в целях развития внешнеэкономических связей предприятий и организаций, расположенных на территории Дальневосточного региона. В дальнейшем акции банка были куплены частными лицами, и он стал Банком администрации города Благовещенска.

   В 2001 году он вошел в альянс с крупнейшим банком Сибирского Федерального округа ОАО «Сибакадембанк». В сентябре 2004 года кредитный комитет Европейского Банка Реконструкции и Развития, принял решение о приобретении блокпакета (25 % и одна акция) ОАО «Сибакадембанк». Сегодня Дальвнешторгбанк развивается как Банк, работающий с физическими лицами и корпоративными клиентами. В 2005 году Дальвнешторгбанк вступил в систему страхования вкладов.

   17.07.2006 года Банк сменил название. Новое имя содержит в себе и географическую привязку, и суть стремлений в работе: "Восточный экспресс банк". Желание быть ближе к каждому клиенту, оперативность работы и несомненная надежность - вот что такое новое имя Банка.

В мае 2007 года Банк вышел на федеральный уровень, открыв первые отделения в Москве и Санкт-Петербурге. Началась новая эпоха молодого Федерального банка.

Сегодня Восточный экспресс банк входит в 10 крупнейших банков России по филиальной сети и в 100 крупнейших банков России по ключевым показателям деятельности, являясь одним из лидеров банковского рынка на территории Дальнего Востока и Восточной Сибири.

На 1 января 2008 года Восточный экспресс банк располагает розничной сетью - 300 отделений представляют 10 филиалов банка более чем в 20 регионах России. Работает на большом географическом пространстве и в различных направлениях, получает стабильную прибыль и улучшает благосостояние своих клиентов.

**1.2. Характеристика ОАО «Восточный экспресс-банк»**

В настоящее время ОАО КБ «Восточный» является кредитной организацией, действующей на основании Устава Банка и имеющая исключительное право осуществлять банковские операции и иные сделки в соответствии с законодательством РФ.

Банк отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Банк не отвечает по обязательствам государства и его органов. Государство не отвечает по обязательствам Банка за исключением случаев, когда государство само приняло на себя такие обязательства.

ОАО КБ «Восточный» входит в единую банковскую систему РФ и в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, а также уставом и учредительным договором.

 ОАО КБ «Восточный» является юридическим лицом и имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе.

По решению общего собрания акционеров местоположение банка было определено как г. Благовещенск.

***Банк имеет право осуществлять следующие банковские операции:***

* привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
* размещение указанных в 1 пункте привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
* открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
* осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков — корреспондентов, по их банковским счетам;
* инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
* купля - продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
* привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
* выдача банковских гарантий;
* осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских
счетов (за исключением почтовых переводов).

***Помимо вышеуказанного ОАО КБ «Восточный» также вправе осуществлять следующие сделки:***

* выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
* приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
* доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
* осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
* лизинговые операции;
* оказание консультационных и информационных услуг.

В соответствии с лицензией Банка России на осуществление банковских операций Банк вправе осуществлять выпуск, покупку, продажу, учет, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющими функции платежного документа, с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета, с иными ценными бумагами, осуществление операций с которыми не требует получения специальной лицензии в соответствии с федеральными законами, а также вправе осуществлять доверительное управление указанными ценными бумагами по договору с физическими и юридическими лицами.

Уставный капитал Банка сформирован в сумме 556 590 544 (Пятьсот пятьдесят шесть миллионов пятьсот девяносто тысяч пятьсот сорок четыре) рубля 36 копеек и разделен на 54 853 884 436 (Пятьдесят четыре миллиарда восемьсот пятьдесят три миллиона восемьсот восемьдесят четыре тысячи четыреста тридцать шесть) обыкновенных именных акций номинальной стоимостью 0,01 (ноль целых одна сотая) рубля каждая, 1 170 000 (один миллион сто семьдесят тысяч) привилегированных именных акций номинальной стоимостью 0,01 (ноль целых одна сотая) рубля каждая с определенным размером дивиденда 170 % от номинальной стоимости акции (привилегированные акции с определенным размером дивиденда), 804 000 000 (Восемьсот четыре миллиона) привилегированных именных акций номинальной стоимостью 0,01 (ноль целых одна сотая) рубля каждая с определенным размером ежегодного дивиденда, величина которого зафиксирована на уровне 14,08 учетной ставки банковского процента на 31 декабря каждого года от номинальной стоимости (привилегированные акции II типа).

Все акции Банка являются именными ценными бумагами бездокументарной формы выпуска. Права акционера подтверждаются выпиской из реестра акционеров Банка, выданной держателем реестра акционеров Банка, которая не является ценной бумагой. Банк размещает обыкновенные акции и вправе размещать один или несколько типов привилегированных акций. Номинальная стоимость размещенных привилегированных акций не должна превышать 25 процентов от уставного капитала Банка.

Банк вправе осуществлять размещение дополнительных акций и иных эмиссионных ценных бумаг посредством подписки, путем распределения акций среди акционеров (капитализации). Размещение эмиссионных ценных бумаг Банка, конвертируемых в обыкновенные акции, может производиться посредством как открытой, так и закрытой подписки.

Банк вправе размещать облигации и иные эмиссионные ценные бумаги, предусмотренные правовыми актами Российской Федерации о ценных бумагах. Размещение Банком облигаций (в том числе конвертируемых в акции) и иных эмиссионных ценных бумаг (в том числе конвертируемых в акции) осуществляется по решению Совета директоров Банка.

***Кредитные ресурсы ОАО КБ «Восточный» формируются за счет:***

* собственных средств Банка (за исключением стоимости приобретенных им основных фондов, вложений в доли участия в уставном капитале банков и других юридических лиц и иных иммобилизованных средств);
* средств юридических лиц, находящихся на их счетах в Банке, включая средства, привлеченные в форме депозитов;
* вкладов физических лиц, привлеченных на определенный срок и до востребования;
* кредитов, полученных в других банках;
* иных привлеченных средств в соответствии с требованиями нормативных актов Банка России.

В качестве ресурсов для кредитования может использоваться прибыль Банка, нераспределенная в течение отчетного года.

Органами управления ОАО КБ «Восточный» являются: общее собрание акционеров Банка; совет директоров Банка; коллегиальный исполнительный орган - Правление Банка; единоличный исполнительный орган — Председатель правления Банка.

Общее собрание акционеров Банка является высшим органом управления ОАО «Восточный экспресс банк». Оно может быть как очередным, так и внеочередным.

 ***К исключительной компетенции Общего собрания участников относятся следующие вопросы:***

* внесение изменений и дополнений в Устав Банка, не связанных с увеличением уставного капитала Банка, и созданием (ликвидацией) филиалов или открытием (закрытием) представительств Банка;
* утверждение Устава в новой редакции;
* реорганизация Банка;
* определение количественного состава Совета директоров Банка, избрание его членов и досрочное прекращение их полномочий;
* определение количества, номинальной стоимости, категории (типа) объявленных акций Банка и прав, предоставляемых этими акциями;
* увеличение уставного капитала Банка путем увеличения номинальной стоимости акций; путем размещения дополнительных акций посредством закрытой подписки; путем размещения посредством открытой подписки дополнительных обыкновенных акций, составляющих более 25 процентов ранее размещенных обыкновенных акций;
* уменьшение уставного капитала Банка путем уменьшения номинальной стоимости акций, путем приобретения Банком части акций в целях сокращения их общего количества, а также путем погашения приобретенных или выкупленных Банком акций;
* избрание членов ревизионной комиссии Банка и досрочное прекращение их полномочий;
* утверждение аудитора Банка;
* утверждение годовых отчетов, годовой бухгалтерской отчетности, в том числе отчетов о прибылях и убытках (счетов прибылей и убытков) Банка, а также распределение прибыли, в том числе выплата (объявление) дивидендов, за исключением прибыли, распределенной в качестве дивидендов по результатам первого квартала, полугодия, девяти месяцев финансового года, и убытков Банка по результатам финансового года;
* дробление и консолидация акций др.

*Совет директоров ОАО КБ «Восточный»* осуществляет общее руководство деятельностью Банка. Члены Совета директоров Банка избираются Общим собранием акционеров на срок до
следующего годового Общего собрания акционеров большинством голосов акционеров — владельцев голосующих
акций Банка, принимающих участие в собрании. Количественный состав Совета директоров Банка определяется решением Общего собрания акционеров Банка. Члены правления Банка не могут составлять более одной четвертой Совета директоров Банка.

*Правление Банка* является коллегиальным исполнительным органом Банка и возглавляется Председателем Правления Банка, являющегося единоличным исполнительным органом Банка. Правление Банка подотчетно Общему собранию участников и Совету директоров Банка и организует выполнение принятых ими решений.

 *К компетенции Правления Банка* относятся все вопросы руководства текущей деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания участников Банка, Совета директоров Банка и Председателя Правления Банка. Правление должно состоять не менее чем из трех членов. Срок полномочий членов Правления составляет два года. Совмещение членами Правления или Председателем Правления Банка должностей в органах управления других организаций допускается только с согласия Совета директоров Банка.

Председатель правления Банка избирается Советом директоров Банка на один год.

***Председатель правления Банка вправе:***

* обеспечивать выполнение решений Общего собрания акционеров, Совета директоров Банка и Правления Банка;
* осуществлять управление Банком;
* организовывать текущую деятельность Банка;
* распоряжаться имуществом Банка в соответствии с Уставом банка;
* реализовывать кредитную политику Банка;
* подписывать учредительные документы организаций, в которых участвует Банк;
* открывать и закрывать корреспондентские счета;
* утверждать тарифы на услуги Банка и др.

Контроль за деятельностью Банка осуществляет Ревизор, аудитор банка, а также другие службы, созданные в соответствии с требованиями ЦБ РФ.

Реорганизация Банка может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Ликвидация Банка осуществляется добровольно на основании решения Общего собрания акционеров или по решению суда в установленном законодательством порядке.

Место Восточного экспресс банка в системе России (на 01.03.2008):

*44 позиция рейтинга* «Тор991 банков по депозитам физических лиц в 2007 г.»/ РИА «РБК»

*73 строка таблицы* «Тор1000 банков по депозитному портфелю в 2007 г.» / РИА «РБК»

*87 место рейтинга* «100 крупнейших банков России по сумме чистых активов» /ИД «КоммерсантЪ»

*86 место рейтинга* «Крупнейшие банки России» / РИА «РБК»

*11 строка рейтинга* «Крупнейших банков России по объему выданных кредитов физическим лицам в 2007 г. (без учета ипотеки)/РИА «РБК»

*71 строка рейтинга* «Тор998 банков по кредитному портфелю за 2007 год.» / РИА «РБК».

Восточный экспресс банк является надежным и современным финансовым институтом розничного направления. Надежность банка подтверждена ведущими мировыми рейтинговыми агентствами Moody”s Investor Servicelncе и Moody”s Interfax. Рейтинги В3/NP/E+Positive outlook и Baa2.ru, присвоенные банку «Восточный экспресс банк», отражают лидирующие позиции на банковском рынке Дальневосточного региона и укрепляющиеся позиции на рынке розничного кредитования России.

Уставный капитал банка составляет 447 млн 999 тыс. рублей. Он разделен на 4 млн 479 тыс. 873 обыкновенные и 117 привилегированных акций номиналом 100 рублей каждая. 22,188% акций принадлежит Antof N. V. Public Limited Liability Company, 18,29% — И. Киму, 19,91% — С. Власову, по 9,145% — А. Бекареву и А. Таранову, 15% — кипрскому офшору «Реха Холдингс Лимитед», принадлежащему компании «Ренфин Лимитед».

**Филиальная сеть.**

* Амурский филиал с центром в г. Благовещенск. Юридическое присутствие Банка.
* Хабаровский филиал с центром в г. Хабаровск, Хабаровский край, ЕАО. Головной офис Банка (на Хабаровский филиал приходится более 40% прокредитованного населения).
* Читинский филиал с центром в г. Чита
* Бурятский филиал с центром в г. Улан-Уде, республика Бурятия. До сентября 2007 г. кредитование населения СЗТУ происходило на Бурятский филиал, поэтому при обращении клиентов, прокредитованных до сентября 2007г. с проблемами перевода ежемесячных платежей, необходимо проверить по каким реквизитам происходят выплаты (должны быть реквизиты бурятского филиала).
* Красноярский филиал с центром в г. Красноярск
* Иркутский филиал с центром в г. Иркутск
* Якутский филиал с центром в г. Якутск, Республика Саха
* Сахалинский филиал с центром в г. Южно-Сахалинск, Сахалинская область
* Приморский филиал с центром в г. Владивосток (Приморский край) и г. Петропавловск-Камчатский (Камчатская область)
* Санкт-Петербургский филиал с центром в г.Санкт-Петербург, весь СЗФО (республика Карелия, Архангельская область, Мурманская область, Вологодская область, Псковская область, Новгородская область, Калининградская область, Ленинградская область, республика Коми)
* Московский филиал с центром в г. Москва, Московская область
* Центральный филиал с центром в г. Воронеж, ЦФО (Воронежская область, Липецкая область, Белгородская область, Тамбовская область, г.Казань – работает пока только на привлечение вкладов)

 **Структура Банка**

**Председатель правления Банка**

**ПРАВЛЕНИЕ БАНКА**

**ГОЛОВНОЙ БАНК**

 **/ФИЛИАЛ/**

**Управление информационных технологий и программного обеспечения**

**Управление рисками**

**Казначейство**

**Юридический отдел**

**Отдел рекламы**

**Отдел кадров**

**Служба экономической защиты Банка**

**Управление маркетинга и планирования**

**Управление кредитования**

|  |
| --- |
| ПРАВЛЕНИЕ БАНКА |

 🡻

|  |
| --- |
| ГОЛОВНОЙ ОФИС |

 🡻

|  |
| --- |
| ДЕПАРТАМЕНТ |

 🡻

|  |
| --- |
| УПРАВЛЕНИЕ |

 🡻

|  |
| --- |
| ОТДЕЛ |

 🡻

|  |
| --- |
| ГРУППА |

**Первые лица ОАО КБ «Восточный» (г. Хабаровск)**

|  |  |
| --- | --- |
| Власов Сергей Николаевич  Першин Владислав ВалерьевичКалинина Елена Людвиговна Проскурина Людмила СтаниславовнаШубкина Елена Сергеевна                     Гулягин Альберт Юрьевич  Ломанова Светлана Владимировна Федюнина Екатерина Александровна       Сальников Артем ВалерьевичСластенова Светлана    Сергеевна       Низовкин Евгений Владимирович                             | -Председатель Правление Банка-1-й зам. Председателя Правления Банка- Директор Банка по развитию сети    -Главный бухгалтер Банка- Начальник юрид. отдела-Руководитель Службы Экономической Защиты (СЭЗ)-  Директор кредитного департамента- начальник управления по работе с фронт персоналомОАО КБ "Восточный"- Начальник отдела методологии и контроля системы сопровождения-начальник отдела организации коммерческого кредитования-начальник управления кредитования Кредитного департамента ГО |

**Глава 2. Анализ консолидированной отчетности ОАО КБ «Восточный»**

Ежегодно в ОАО КБ «Восточный» проводится независимая аудиторская проверка в соответствии с Международными стандартами аудита, на основании которой сотрудники Банка осуществляют анализ результатов своей работы. С этой целью Банк ведет учетные записи в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, на основании которых составляется финансовая отчетность, с корректировками, необходимыми для приведения ее в соответствие во всех существенных аспектах МСФО.

Анализ основных принципов учетной политики Банка осуществляется на основании бухгалтерской отчетности и представляет собой развернутое описание статей баланса Банка (Приложение 1), отчета о прибылях и убытках (Приложение 2) и отчета об уровне достаточности капитала, величине резервов на покрытие сомнительных ссуд и иных активов (Приложение 3).

*Баланс коммерческого банка* – это сводная таблица, дающая представление о финансовом положении, характере, структуре и размерах операций банка на соответствующую дату.

Бухгалтерский баланс банка разделен на 5 разделов: активы, пассивы, источники собственных средств, внебалансовые обязательства и счета доверительного управления (активные и пассивные).

**«Активы»**

***Денежные средства и их эквиваленты*** представляют собой статьи, которые могут быть конвертиро-

ваны в денежные средства в течение одного дня. Все краткосрочные межбанковские размещения,

за исключением депозитов «овернайт», показаны в составе ссуд банкам. Суммы, в отношении кото-

рых имеются какие-либо ограничения на использование, исключены из состава денежных средств и

их эквивалентов.

По состоянию на 31 декабря 2008 года денежные средства ОАО КБ «Восточный» включали:

***Таблица 1***

***Денежные средства и их эквиваленты***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2007** |
| Наличные денежные средства  | 1 032 555 | 521 420 |
| Остатки на счетах в ЦБ РФ (кроме обязательных резервов) | 838 750 | 501 630 |
| Корреспондентские счета и краткосрочные депозиты в банках:  |  |  |
| - России 1 148 659 571 235 | 1 148 659 | 571 235 |
| - других стран 259 290 25 417 | 259 290 | 25 417 |
| Итого денежных средств и их эквивалентов | 3 279 254 | 1 619 702 |

Обязательные резервы представляют собой средства, депонированные в ЦБ РФ и не предназначенные для финансирования ежедневных операций Банка. Следовательно, они исключаются из состава денежных средств и их эквивалентов для целей составления Отчета о движении денежных средств.

***Таблица 2***

***Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2007** |
| Вложения в компании | 26 138 | 26 143 |
| Облигации федерального займа (ОФЗ) | 8 379 | 20 580 |
|  | 34 517 | 46 723 |

На 31 декабря 2008 года облигации федерального займа на сумму 8 284 рублей находились в залоге под полученный ломбардный кредит у ЦБ РФ.

 В течение 2008 и 2007 годов Банком приобретались облигации федерального займа (ОФЗ). ОФЗ котируются на активном рынке ценных бумаг и отражаются по справедливой стоимости, основанной на рыночных котировках.

 Вложения в компании отражаются по справедливой стоимости, которая приравнена к первоначальной стоимости в связи с отсутствием для этих бумаг рыночных котировок. Руководство считает, что это лучший способ представления справедливой стоимости, и уверено, что резерв под обесценение ценных бумаг не обязателен в 2008 году (2007: нет).

***В консолидированной финансовой отчетности также отражены вложения Банка в следующие компании:***

 ***Таблица 3***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название** | **% владения** | **Вид деятельности** | **Страна регистрации** | **2008** | **2007** |
| ООО "Торгово- промышленная фирма "АВК-ГАММА"  | 100 | Коммерция | Россия | 26 032 | 26 032 |
| ООО «ВЭБ-финанс» | 100 | Коммерция | Россия | 100 | 100 |
| ООО «Восточное бюро кредитных историй»  | 50 | Коммерция | Россия | \_ | 5 |
| ЗАО «Сибирское бюро кредитных историй»  | 20 | Коммерция | Россия | 6 | 6 |
|  |  |  |  | 26 138 | 26 143 |

Банк контролирует или имеет значительное влияние на дочерние и ассоциированные компании, указанные выше.

*Средства в других банках.*Справедливая стоимость средств, размещенных под плавающую ставку, равна их балансовой стоимости. Оценочная справедливая стоимость средств, размещенных под фиксированную процентную ставку, основана на расчете дисконтированных денежных потоков с использованием процентных ставок на денежном рынке для инструментов с аналогичным уровнем кредитного риска и сроком погашения.

***Таблица 4***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2007** |
| Краткосрочные кредиты и депозиты в российских банках | - | 1 795 849 |
| Учтенные векселя кредитных организаций | 277 308 | - |
|  | 277 308 | 1 795 849 |

*Кредиты и авансы клиентам.*Кредиты и авансы клиентам отражаются за вычетом резерва под обесценение. Оценочная справедливая стоимость кредитов и авансов клиентам представляет собой дисконтированную сумму ожидаемых оценочных будущих денежных потоков. С целью определения справедливой стоимости, ожидаемые денежные потоки дисконтируются с учетом эффективной процентной ставки.

***Согласно заключению независимых аудиторов кредиты клиентам за анализируемый период составили:***

***Таблица 5***

|  | 2008 | 2007 |
| --- | --- | --- |
| Текущие кредиты | 21 345 043 | 17 492 168 |
| Просроченные кредиты :- просроченная часть кредитов в соответствии с договором- текущая задолженность по кредитам, имеющим просроченную часть  | 540 0212 624 5703 164 59124 509 634 | 564 9911 306 0381 871 02919 363 197 |
| За вычетом резерва на возможные потери по кредитам | (1 283 427) | (986 112) |
| **Итого кредитов клиентам** | **23 226 207** | **18 377 085** |

Вышеуказанная сумма представляет собой максимальную подверженность Банка кредитному риску на отчетную дату без учета удерживаемых залогов либо усиления кредита.

Структура кредитного портфеля ОАО КБ «Восточный» по отраслям экономики:

 ***Таблица 6***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | ***2007*** |
| **Сумма** | **%** | **Сумма** | **%** |
| Физические лица | 24 383 737 | 99.5 | 19 170 779 | 99.0 |
| Торговля и общественное питание | 575 | - | 2 849 | - |
| Производство | 973 | - | 1 659 | - |
| Прочее | 124 349 | 0,5 | 187 910 | 1.0 |
| **Итого кредитов и авансов клиентам (общая сумма)** | 24 509 634 | 100.0 | 19 363 197 | 100.0 |

***Статья «Наращенный процентный доход и прочие активы» включает в себя такие позиции как:***

***Таблица 7***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2007** |
| Задолженность клиентов по ранее проданным, а затем компенсированным по условиям гарантии, кредитам | 1 035 691 | 862 857 |
| Наращенный процентный доход | 644 659 | 264 600 |
| Переплата по налогу на прибыль | 176 049 | 87 684 |
| Прочие дебиторы и предоплаты | 96 043 | - |
| Расчеты с ФГУП Почта России | 1 097 | 34 304 |
| Расчеты с Сибирской межбанковской валютной биржей, г. Новосибирск  | 3 187 229 | 5 289 |
| Прочее | 326 6925 467 460 | 6 1751 260 909 |
| За вычетом резерва по прочим активам | (1 130 530) | (687 167) |
| **Итого:** | 4 336 930 | 573 742 |

***Оборудование и прочие основные средства*** отражаются по стоимости за вычетом накопленного износа и при необходимости резерва на постоянное снижение стоимости. Если балансовая стоимость актива превышает его расчетную возмещаемую стоимость, то балансовая стоимость актива

уменьшается до возмещаемой стоимости, а разница относится на счет прибылей и убытков. Расчетная возмещаемая стоимость определяется как наибольшая из чистой цены продажи актива и ценности его использования.

 Прибыли и убытки, возникающие в результате выбытия основных средств, определяются на основе их балансовой стоимости и учитываются при расчете суммы прибыли/убытка. Ремонт и эксплуатационные затраты списываются на расходы в Отчет о прибылях и убытках в периоде их возникновения.

***На конец отчетного периода движение по статьям основных средств выглядело следующим образом:***

***Таблица 8***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Земля** | **Здания** | **Капитальные затраты** | **Оборудование** | **Итого** |
| **Первоначальная стоимость** |  |  |  |  |  |
| **Сальдо на 01 января 2007** | **-** | **272 455** | **77 851** | **235 374** | **585 680** |
| Приобретено  | 2 000 | 298 735 | 177 797 | 159 158 | 637 690 |
| Выбытия  | - | (2 995) | - | (43 906) | (46 901) |
| Переведено в основные средства | - | 64 130 | (64 130) | - | - |
| **Сальдо на 31 декабря 2007** | **2 000** | **632 325** | **191 518** | **350 626** | **1 176 469** |
| Приобретено  | 1 607 | 538 535 | 197 015 | 156 333 | 893 490 |
| Выбытия  | - | (19 888) | - | (6 419) | (26 307) |
| Переведено в основные средства | - | 181 745 | (181 745) | - | - |
| **Сальдо на 31 декабря 2008** | **3 607** | **1 332 717** | **206 788** | **500 540** | **2 043 652** |
| **Накопленный износ** |  |  |  |  |  |
| Сальдо на 1 января 2007 | **-** | **3 606** | **-** | **41 300** | **44 906** |
| Начислено | - | 7 980 | - | 67 806 | 75 786 |
| Выбытия  | - | (26) | - | (14 543) | (14 569) |
| **Сальдо на 31 декабря 2007** | **-** | **11 560** | **-** | **94 563** | **106 123** |
| Начислено  | - | 18 497 | - | 86 133 | 104 630 |
| Выбытия  | - | (354) | - | (3 033) | (3 387) |
| **Сальдо на 31 декабря 2008** | **-** | **29 703** | **-** | **177 663** | **207 366** |
| **Остаточная стоимость на 31 декабря 2007** | **2 000** | **620 765** | **191 518** | **256 063** | **1 070 346** |
| **Остаточная стоимость на 31 декабря 2008** | **3 607** | **1 303 014** | **206 788** | **322 877** | **1 836 286** |

На 31 декабря 2008 года основные средства Банка были застрахованы российскими страховыми компаниями (ЗАО «Уралсиб Страховая Группа», ОАО «Военная Страховая Компания», ЗАО «Цурих», ОАО «Росстрах», ООО «Первая Cтраховая Компания» и ОАО «Югория») на сумму 282 384 рублей (2007: 185 254 рублей).

 *Нематериальные активы.* Нематериальные активы первоначально оцениваются по фактической стоимости. После первоначального признания нематериальные активы отражаются по фактической стоимости за вычетом накопленной амортизации и накопленных убытков от обесценения. Нематериальные активы амортизируются в течение срока полезного использования, составляющего от 3 до 7 лет, и анализируются на предмет обесценения в случае наличия признаков возможного обесценения нематериального актива. Сроки и порядок амортизации нематериальных активов анализируются, как минимум, ежегодно в конце каждого отчетного года. По состоянию на 31 декабря 2008 года движение по статьям нематериальных активов представляло собой:

***Таблица 9***

|  | **Товарный знак** |
| --- | --- |
| **Первоначальная стоимость** |  |
| Сальдо на 1 января 2007 | - |
| Приобретено  | 600 |
| Выбытия  | - |
| **Сальдо на 31 декабря 2007** | **600** |
| Приобретено  | - |
| Выбытия  | - |
| **Сальдо на 31 декабря 2008** | **600** |
| **Накопленный износ**  |  |
| Сальдо на 1 января 2007 | - |
| Начислено  | 33 |
| Выбытия  | **-** |
| **Сальдо на 31 декабря 2007** | **33** |
| Начислено  | 68 |
| Выбытия  | - |
| **Сальдо на 31 декабря 2008** | **101** |
| **Остаточная стоимость на 31 декабря 2007 г.** | **567** |
| **Остаточная стоимость на 31 декабря 2008 г.** | **499** |

Нематериальным активом банка является его товарный знак.

**«Обязательства»**

*Средства других банков, средства клиентов и привлеченные средства (заемные средства).*Оценочная справедливая стоимость обязательств с неопределенным сроком погашения представляет собой сумму к выплате по требованию кредитора. Оценочная справедливая стоимость заемных средств с фиксированной процентной ставкой и прочих заемных средств, не имеющих рыночной котировки, основана на расчете дисконтированных денежных потоков с использованием процентных ставок по новым долговым инструментам с аналогичным сроком погашения.

 ***В ОАО КБ «Восточный» средства других банков на отчетную дату включали следующие позиции:***

***Таблица 10***

|  | 2008 | 2007 |
| --- | --- | --- |
| Краткосрочные необеспеченные кредиты банков России | 120 000 | 1 366 812 |
| Необеспеченные кредиты, полученные от Банка России | 4 753 000 | - |
| Обеспеченные кредиты, полученные от Банка России | 708 000 | - |
| Востро счета российских банков | - | 39 703 |
| **Итого средств других банков** | 5 581 000 | 1 406 515 |

Необеспеченные краткосрочные кредиты предоставлялись ОАО «Ганзакомбанк» и ОАО «Краснодарский Краевой Инвестиционный Банк» по процентным ставкам от 10.75% до 15% годовых со сроком погашения в январе 2009.

 Необеспеченные кредиты от ЦБ РФ предоставлялись в рамках заключенного Генерального соглашения о предоставлении Банком России кредитной организации кредитов без обеспечения. В связи с ограничениями со стороны ЦБ РФ в рамках данного соглашения Банк привлекал денежные средства максимальным сроком на 5 недель.

 В сентябре 2008 года Банк получил кредит от Банка России, обеспеченный поручительством ОАО «УРСА Банк», со сроком погашения в марте 2009.

Ломбардный кредит с процентной ставкой 10.8% годовых и со сроком погашения в марте 2009 был получен от ЦБ РФ под залог облигационного федерального займа.

 ***Средства клиентов и привлеченные средства на отчетную дату включали в себя следующие позиции:***

***Таблица 11***

|  | 2008 | 2007 |
| --- | --- | --- |
| **Государственные и общественные организации** |  |  |
| — Текущие/расчетные счета | 2 094 | 474 |
| — Срочные депозиты | 52 283 | 38 489 |
| **Прочие юридические лица** |  |  |
| — Текущие/расчетные счета | 164 670 | 121 658 |
| — Срочные депозиты  | 583 734748 404 | 605 911727 659 |
| **Физические лица** |  |  |
| — Текущие счета/счета до востребования | 1 263 444 | 974 104 |
| — Срочные вклады | 16 387 17517 650 619 | 10 087 67311 061 777 |
| **Итого средства клиентов** | **18 453 400** | **11 828 309** |

Депозиты и текущие счета десяти крупнейших клиентов Банка составили 614 407 рублей (3.33% от общей суммы счетов клиентов) по состоянию на 31 декабря 2008 года (2007: 1 003 973 рублей или 8.5% от общей суммы счетов клиентов).

***Выпущенные долговые ценные бумаги*** включают векселя и облигации, выпущенные ОАО КБ «Восточный». Выпущенные долговые ценные бумаги первоначально отражаются по справедливой стоимости, которая представляет собой сумму полученных средств (справедливую стоимость полученного имущества), за вычетом понесенных затрат по сделке. Впоследствии выпущенные долговые ценные бумаги отражаются по амортизированной стоимости, и любая разница между их первоначальной стоимостью и стоимостью на момент погашения отражается в Отчете о прибылях и убытках в течение периода обращения данной ценной бумаги с использованием метода эффективной ставки процента. Накопленные проценты по выпущенным долговым ценным бумагам отражаются в составе прочих обязательств.

Выпущенные векселя представлены процентными векселями, номинированными в российских рублях и имеющими срок погашения в течение периода до января 2010 года (2007: в течение периода до марта 2010 года). Эффективная процентная ставка колеблется в пределах от 3% до 16.5% годовых (на 31 декабря 2007 года: от 3% до 16.5% годовых).

 Выпущенные облигации представлены одним выпуском со следующими характеристиками: неконвертируемые процентные документарные облигации с обеспечением на предъявителя серии 01 с обязательным централизованным хранением, размещенные посредством открытой подписки на Московской межбанковской валютной бирже (ММВБ), со сроком погашения 17 марта 2010 года. Количество облигаций, находящихся в обращении по состоянию на 31 декабря 2008 года, составляет 1 500 000 штук, из них 1 483 082 штук были выкуплены банком в рамках публичной безотзывной оферты 21 марта 2008. Цена приобретения облигаций составила 100 (Сто) процентов от номинальной стоимости облигаций. При этом дополнительно выплачивался накопленный купонный доход, рассчитанный на Даты приобретения облигаций. С марта по май 2008 года выкупленные облигации были вновь реализованы кругу инвесторов. В ноябре 2008 года Банк частично приобрел собственные облигации раньше срока их погашения. На 31 декабря 2008 года объем выкупленных облигаций составил 293 231 штук. Частичный выкуп связан с тем, что во время кризиса ликвидности инвесторы намерены платить меньше, для того чтобы улучшить показатели ликвидности.

В отчете о прибылях и убытках ОАО КБ «Восточный» фиксирует все доходы и расходы, совершаемые им в процессе банковской деятельности.

 ***Процентные доходы и расходы*** отражаются в отчете о прибылях и убытках по всем процентным инструментам по методу начисления с использованием метода эффективной доходности, на основе фактической цены покупки. Процентный доход включает купонный доход, полученный по ценным бумагам с фиксированным доходом, наращенный дисконт и премию по векселям и другим дисконтным инструментам. В случае, если возникает сомнение в своевременном погашении выданных кредитов, они переоцениваются до возмещаемой стоимости с последующим отражением процентного дохода на основе процентной ставки, которая использовалась для дисконтирования будущих денежных потоков с целью оценки возмещаемой стоимости. В состав процентных доходов также включается относящаяся к отчетному периоду сумма полученных комиссионных доходов от фирм-партнеров по программам потребительского кредитования, рассчитанная на основе применения метода эффективной процентной ставки. На аналогичной основе в состав процентных расходов включена относящаяся к отчетному периоду сумма агентского вознаграждения, уплаченного фирмам-партнерам. Вознаграждение за оказанные услуги в рамках программ потребительского кредитования, уплаченное физическим лицам, связанных с банком отношениями агентского договора, учтено в составе расходов на содержание персонала, и в расчете эффективной процентной ставки по выданным кредитам не участвует.

 ***По состоянию на 31 декабря 2008 года процентные расходы и доходы включали следующие позиции:***

***Таблица 12***

|  | 2008 | 2007 |
| --- | --- | --- |
| **Процентныйдоход** |  |  |
| Ссуды и авансы юридическим лицам | 28 077 | 24 064 |
| Ссуды и авансы физическим лицам | 6 391 937 | 3 598 702 |
| Ценные бумаги | 3 754 | 1 516 |
| Средства в других банках | 153 594 | 78 273 |
| Доход по проданным кредитам | 137 428 | - |
| **Итого процентный доход** | **6 714 790** | **3 702 555** |
| **Процентный расход** |  |  |
| Срочные вклады физических лиц | (1 698 271) | (813 210) |
| Финансовая аренда | (4 147) | (11 348) |
| Срочные депозиты юридических лиц | (72 279) | (56 648) |
| Прочие привлеченные средства | (324 906) | (479) |
| Облигационный займ | (209 127) | (122 857) |
| Облигации OEFL | (212 974) | (330 756) |
| Собственные векселя Банка | (45 752) | (100 487) |
| Текущие/расчетные счета | (2 217) | (3 507) |
| Срочные депозиты банков | (238 713) | (49 636) |
| Расход по проданным кредитам | (119 485) | - |
| **Итого процентный доход** | **(2 927 871)** | **(1 488 928)** |

По результатам независимой аудиторской проверки консолидированная финансовая отчетность ОАО КБ «Восточный» (Приложение 4) была признана во всех существенных аспектах достоверно отражающей финансовое положение Банка на 31 декабря 2008 года, а также результаты его деятельности и движение его денежных средств за 2008 год в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.

**Глава 3. Анализ положения ОАО «Восточный экспресс банк» в отрасли в 2008 году**

**3.1. Приоритетные направления деятельности Банка**

ОАО КБ «Восточный» является специализированным розничным банком по экспресс обслуживанию клиентов. Политика банка в 2008 году была продолжена в направлении совершенствования розничного обслуживания путем дальнейшего развития сети банка и увеличения продаж наиболее востребованных услуг, таких как кредитование, вкладные операции частных лиц, переводы и обслуживание международных операций.

Основной бизнес Банка сконцентрирован на оказании экспресс услуг для частных клиентов, а именно сосредоточен в следующих областях рынка:

- кредитные операции с юридическими и физическими лицами;

- операции на финансовых рынках, в т.ч. ценные бумаги и межбанковское кредитование;

- операции с иностранной валютой;

- расчетно-кассовое обслуживание, в т.ч. обслуживание с использованием пластиковых карт системы безналичных платежей «Золотая Корона», «Visa», «Master Card».

- операции по привлечению депозитов физических лиц;

- операции по привлечению депозитов юридических лиц;

- операции по межбанковскому кредитованию.

Региональные филиалы предоставляют своим клиентам весь спектр услуг, оказываемых головным офисом.

В 2008 году в качестве одного из приоритетных направлений Банка была продолжена активная работа над сохранением и совершенствованием клиентской базы и привлечением средств новых клиентов путем модификации и совершенствования банковских продуктов. Конструктивный диалог, соблюдение интересов клиента, установление долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества, нацеленность на результат в сочетании с индивидуальным подходом, оперативное принятие решений и информационная открытость являются основными принципами делового сотрудничества с клиентами.

Кредитование в 2008 году оставалось ключевым направлением деятельности Банка. Предоставляя своим клиентам кредитные продукты, Банк ориентировался на получение достаточного уровня доходности при минимизации кредитного риска.

Вклады населения по-прежнему остаются основным источником финансовых ресурсов, что является характерным для региональных коммерческих банков.

*Основные акценты в политике Банка по привлечению средств частных лиц во вклады остаются:*

* Регулярные пересмотр и переработка линейки вкладов для большей ориентированности её на привлечение новых вкладчиков и удержание существующих, в том числе – разработка новых, самых востребованных продуктов – Мультивалютных вкладов, вкладов с возможностью досрочного отзыва с сохранением ставки. Отказ от безликих вкладов и ориентация продуктов на целевые аудитории – пенсионеров, студентов, VIP-клиентов; создание специальных вкладов к праздникам и знаменательным событиям и т.п.;
* Проведение массированных креативных рекламных кампаний по продвижению вкладов, направленных на привлечение новых клиентов, причем в последнее время банк стремится продвигать не более 1-2 продуктов одновременно.
* Повышение уровня обслуживания клиентов в подразделениях банка для предотвращения потери уже привлеченных клиентов;
* Расширение сети продаж, рассредоточение в пределах населенных пунктов необходимого количества офисов с рассчитанной площадью.

Традиционной услугой для клиентов остаётся расчётно-кассовое обслуживание.Повышение качества и расширение перечня предоставляемых услуг клиентам, активная работа по привлечению новых клиентов обеспечивают сохранение и совершенствование клиентской базы, увеличение объёма расчётно-кассовых операций.

Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» является одним из старейших участников рынка денежных переводов в национальных валютах России и Китая. Наряду с переводами в Китай, Банк является ведущим оператором переводов в Японию на территории Приморского края.

Работа с финансовыми институтами является одним из приоритетных направлений деятельности Открытого акционерного общества «Восточный экспресс банк». В настоящий момент Банк имеет около 110 банков-контрагентов. Партнерские отношения с крупнейшими банками России и мира позволили значительно увеличить объемы операций на денежном рынке и на рынке конверсионных операций.

В 2008 году ОАО КБ «Восточный» существенно повысил активность по работе с ценными бумагами, а так же на международном рынке капитала.

Полученный опыт работы в сфере международных заимствований, развитие связей с иностранными партнерами, а также прозрачность бизнеса Банка и четкая стратегия присутствия на рынке, все это будет способствовать укреплению имиджа Банка среди крупных международных институциональных инвесторов в дальнейшем.

В контексте определенных Банком стратегических задач развитие и совершенствование информационных технологий является важным приоритетным направлением. Предпринятые в указанном направлении Банком меры способствуют формированию высокотехнологичного кредитного учреждения, с целью повышения эффективности проведения собственных операций, улучшения качества обслуживания клиентов, содействия в совершенствовании качества управления Банком.

**3.2. Результаты развития Банка по приоритетным направлениям деятельности за 2008 год**

Масштабное изменение стратегии еще в 2005 году и последовавшие за этим события повлияли на укрепление позиции и повышение значимости Открытого акционерного общества «Восточный экспресс банк» в банковском сегменте страны. В 2008 году продолжил активное развитие, что позволило ему удерживать ведущие позиции на конкурентном рынке потребительского кредитования Дальневосточного федерального округа и постепенно укреплять свои позиции на Западе страны.

Важным условием развития банковской деятельности и повышения устойчивости банков является увеличение капитала Банка, улучшение его качества и обеспечение достаточного уровня покрытия капиталом принимаемых банками рисков. Ключевыми показателями деятельности Банка так же являются рост прибыли Банка и валюты баланса: за 2008г. валюта баланса Банка возросла в 1,4 раза по сравнению с 2007г., собственный капитал - почти в 3 раза до 6 645 млн.р., чистая прибыль за 2008 год составила 1 083 млн.р.

 Высокие темпы роста всех показателей деятельности банка явились подтверждением серьезных рыночных позиций Открытого акционерного общества «Восточный экспресс банк» в банковской системе России.

Для наиболее полного предоставления качественных услуг ОАО КБ «Восточный» в 2008 г. продолжил развитие сети филиалов и отделений на Дальнем Востоке и Восточной Сибири, а так же продолжил своё динамичное продвижение на Запад России. В течение года произошло значительное расширение региональной сети. В дополнение к функционирующим филиалам появились новые дополнительные и операционные офисы в Северо-Западном и Центральном федеральных округах, были зарегистрированы первые операционные офисы в Приволжском федеральном округе. Таким образом, территория деятельности Банка расширяется за счёт открываемых офисов Банка как на уже освоенной, так и на новых территориях. Появляется возможность значительно нарастить банковский бизнес, увеличить объём полученной прибыли, обеспечить своевременное и качественное обслуживание частных лиц Дальнего Востока, Сибири, Центральной и Западной части России.

В 2008 году продолжился рост кредитного портфеля Банка. По результатам 2008 года Банк по-прежнему занимает лидирующие позиции среди банков Дальнего Востока по кредитованию физических лиц: объем выданных кредитов составил около 34,4 млрд. рублей, количество выданных кредитов - 553 176, что на 3,2 млрд.рублей больше чем в прошлом году и на 115 594 кредитов меньше, что говорит об увеличении средней суммы выданных кредитов на 33%. Объем кредитного портфеля без учета межбанковских кредитов за прошедший год увеличился на 26% и составил на 01.01.2009 г. 25,43 млрд. рублей. Банк активно наращивал объёмы кредитования во всех филиалах. По регионам кредитный портфель распределился следующим образом: Амурская дирекция - 8,9%, Хабаровский филиал – 18,1%, Приморский филиал - 11,5%, Читинский филиал– 6,8%, Якутский филиал - 5,1%, Сахалинский филиал - 4,3%, Бурятский филиал - 8,2%, Иркутский филиал - 13,3%, Красноярский филиал - 9,6%, Санкт-Петербургский филиал - 10,16%, Московский филиал – 4,08%.

***Банк в 2008 году предлагал своим клиентам следующие виды кредитных продуктов:***

 - экспресс кредитование;

 - потребительское кредитование;

 - автокредитование;

 - овердрафт;

 - кредитование субъектов малого бизнеса;

 - ипотечное кредитование;

 - кредитные карты.

Клиентская база по кредитным операциям Банка на 01.01.2009г. насчитывала более 840 тысяч клиентов.

В настоящее время около 90% фондирования розничных кредитных операций обеспечивается исключительно за счет собственных ресурсов. С целью диверсификации пассивов, Банк давно и успешно использует такой эффективный финансовый инструмент, как продажа потребительских ссуд. Основными партнерами являются ОАО «УРСА-Банк» и ОАО «Эталонбанк». Объем сделок в 2008 году по сравнению с 2007 годом увеличился в 1,5 раза и составил порядка 12 млрд. руб., при этом ОАО КБ «Восточный» остается обслуживающим банком по проданным кредитам.

Учитывая впечатляющие темпы роста, следует отметить, что Банк соблюдает все пруденциальные нормы Банка России и не допускает нарушения обязательных нормативов установленных ЦБ РФ в Инструкции № 110-И «Об обязательных нормативах банков» от 16.01.2004 г.

 Позиции Банка на рынке привлечения средств физических лиц все более укрепляются, при этом показатели по объему привлеченных средств физических лиц постепенно приближаются к показателям лидирующих банков страны. За 12 месяцев 2008 года оборот по привлечению средств во вклады вырос на 97,4% и составил 26,92 млрд. руб., вкладной портфель на 01.01.2009 составил 17, 69 млрд. руб. Более 74 тысяч жителей страны являлись вкладчиками банка по состоянию на 01.01.2009г. Количество вкладов, открытых в 2008 году составило 159 408, что на 45% больше чем в 2007 году.

Банк занял 28 место в таблице «Банки России. Объемы и структура обязательств перед населением 2008 г. (ЦЭА «Интерфакс») по объему депозитного портфеля частных лиц. Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» стал единственным среди дальневосточных банков, который вошел в сотню самых надежных банков России по версии журнала «Финанс» (№ 4 (287) 09–15.02.2009) по результатам деятельности на 1 декабря 2008 года.

Услугами расчетно-кассового обслуживания Банка в 2008 году воспользовались около 850 юридических лиц. Следующий этап развития бизнеса предусматривает не только организацию эффективной системы расчетов, но и внедрение новых их форм, организацию сопровождения бизнеса не только российских, но и иностранных предпринимателей на территории России.

В сфере корреспондентских отношений появились новые партнеры: основными контрагентами Банка являются: ОАО «МДМ-Банк», ОАО «Альфа-банк», ЗАО «Юникредит Банк», ОАО Банк ВТБ. Банк вступил в фазу активного сотрудничества не только с крупнейшими российскими финансовыми институтами, но и с зарубежными партнерами, среди них: Deutsche Bank Bank, Bank of New York Mellon, National City Bank. Продолжалась активная работа и с крупнейшими банками Китая. Среди прочего, Банк начал активное сотрудничество с таким всемирно известным финансовым институтом как Европейский Банк Реконструкции и Развития.

В октябре 2008 года Банк успешно погасил синдицированный кредит на сумму 10 млн. долларов США. В условиях начала финансовых потрясений на мировом финансовом рынке свидетельствует об устойчивом положении Банка.

За 2008 год Банку удалось выпустить собственных векселей общим номиналом 586 млн. рублей, средняя срочность 180 дней.

В 2008 году произошло существенное увеличение активности Банка с ценными бумагами сторонних эмитентов - обороты по сравнению с 2007 годом увеличились более чем в 3 раза. Банк приступил к использованию инструментов рефинансирования предлагаемого Банком России под обеспечение в виде ценных бумаг.

В 2008 году Банк продолжил активную работу на международном рынке капитала. В сентябре 2008 года Банк успешно исполнил пут опцион по еврооблигациям, номинированным в рублях.

В 2008 году Банк начал взаимодействие с Европейским банком реконструкции и развития по вопросам получения финансирования для кредитования субъектов малого и среднего бизнеса (МСБ), а также для развития ипотеки в регионах Дальнего Востока и Восточной Сибири. Результатом постоянных контактов стало открытие в начале 2008 года кредитной линии со стороны ЕБРР на Банк в размере 400 млн. руб. по ипотечной программе, из которых было выбрано уже 100 млн. рублей.

Сотрудничество с ЕБРР, это не только важный ресурс фондирования для Банка, но и бесценный опыт одного из крупнейших европейских финансовых институтов в области развития розничного бизнеса. В рамках программ по освоению кредитов ЕБРР Банк в 2008 году начал свое сотрудничество с фирмой–консультантом, постепенно повышая качество своих кредитных услуг, делая их более доступными для субъектов предпринимательства Восточной части России.

Программы ЕБРР по предоставлению кредитных линий позволили Банку обратить более тщательное внимание на выполнение своими заемщиками экологических требований, что также способствует стать более развитым финансовым институтом, озабоченным мировыми проблемами.

В 2008 году Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» получил аккредитацию на право участвовать в конкурсах по отбору банков-агентов, через которые «Агентство по страхованию вкладов» (АСВ) будет осуществлять выплаты страхового возмещения и расчеты с кредиторами первой очереди. Отбор банков-агентов проводился в соответствии с частью 12 статьи 12 Федерального закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» и Порядком конкурсного отбора банков-агентов, утвержденным решением Совета директоров АСВ от 17.09.2004 г. В результате Банк стал одним из 23 банков России, имеющих аккредитацию для целей выплаты страхового возмещения. На 01.02.2009 г. страховое возмещение выплачено 17 тыс. вкладчиков на общую сумму более 1,5 млрд. руб

Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» и Группа компаний ЦФТ завершили процесс установки нового информационного комплекса ЦФТ-Ритейл банк (Платформа развития на базе Oracle). Внедрение системы осуществлено в рекордные сроки – всего за 3 месяца (четвертый квартал 2008 года), а миграция на новую систему за 12 календарных дней. Специалисты ОАО КБ «Восточный» и ЦФТ установили новый информационный продукт, позволяющий обслуживать обширную клиентскую базу банка.

В 2008 году продолжилась работа с рейтинговыми агентствами. 15 января международное рейтинговое агентство Moody’s подтвердило присвоенный ранее рейтинг по долгосрочным и краткосрочным депозитам в национальной и иностранной валюте на уровне, соответственно, B3 и Not Prime, и рейтинг финансовой устойчивости на уровне E+. Прогноз по долгосрочному депозитному рейтингу и РФУ – «стабильный». Долгосрочный кредитный рейтинг по национальной шкале также остался на уровне Baa2.ru. В условиях волатильности финансовых рынков данная оценка со стороны рейтингового агентства должна быть высоко оценена, ввиду повсеместного снижения рейтингов российским финансовым институтам и изменения прогнозов по ним в сторону понижения.

В начале 2008 года Национальным Рейтинговым Агентством был установлен Дистанционный рейтинг надежности Банка «ВВВ-» (достаточная кредитоспособность – первый уровень). Стабильное поведение в рейтинговой шкале отражает способность Банка поддерживать хорошую возвратность выдаваемых кредитов, сохраняя при этом быстрый рост объёмов кредитования, а также устойчиво высокую рентабельность Банка.

В 2008 году ОАО КБ «Восточный» начал сотрудничать с российским рейтинговым агентством ЗАО «Рус Рейтинг».

Рейтинги банка поддерживаются также его положением одного из лидеров банковского рынка российского Дальнего Востока, где он в настоящее время располагает второй по величине сетью продаж, а также занимает лидирующие место по величине портфеля розничных кредитов. Другими ключевыми факторами, оказывающими положительное влияние на рейтинги банка, являются высокая прибыльность, адекватная капитализация и отсутствие концентрации кредитного портфеля на ограниченном числе крупных заемщиков.

Таким образом, не смотря на жесткую конкурентную борьбу в секторе банковских услуг страны, Банком достигнуты целевые показатели за 2008 год, результаты деятельности ОАО КБ «Восточный» следует признать успешными.

**3.3. Перспективы развития Банка.**

В ходе реализации стратегии развития ОАО КБ «Восточный» ключевым направлениям его деятельности будет розничное. ОАО КБ «Восточный» расширит свое присутствие в регионах с активно развивающейся экономикой путем формирования разветвленной сети филиалов и дополнительных офисов, а также электронных каналов сбыта.

Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» обладает солидным опытом работы с розничной клиентурой и разветвленной региональной сетью, предоставляющей разнообразные услуги населению и малому бизнесу. Банк, один из лидеров рынка розничных услуг, продолжит расширять свою продуктовую линейку, предлагая новые услуги, выгодные условия, квалифицированный сервис.

**Стратегические цели:**

* + снискать репутацию финансового института, думающего о клиенте, делающего все для клиента, и отвечающего всем потребностям и нуждам клиента;
	+ стать универсальным банком, представленным на федеральном уровне;
	+ динамичное, устойчивое и прибыльное развитие банка с открытием филиалов, отделений;
	+ доля Банка на рынке розничного кредитования в регионах присутствия не менее 5%;
	+ сохранять и развивать свои традиции, технологии, максимально заботиться о корпоративной клиентуре, которая есть сегодня, привлекать новых корпоративных клиентов;
	+ доминирующее лидерство по средствам доставки (по сети).

**Стратегические задачи:**

* + Обеспечение рентабельности капитала не менее 2,5%;
	+ Обеспечение рентабельности активов не менее 20%;
	+ Высокая инвестиционная привлекательность;
	+ Сеть отделений – не менее 330.

Планом Банка предусмотрено дальнейшее развитие программ розничного кредитования.

В части привлечения средств населения Банк будет руководствоваться следующими принципами:

• формирование вкладного ряда с учетом максимального охвата целевых групп вкладчиков, регулярный мониторинг потребностей вкладчиков, выявление новых целевых групп;

• установление процентных ставок по вкладам на достаточно привлекательном уровне по сравнению с конкурентами, регулярный мониторинг изменения ставок по рынку;

• стимулирование вкладчиков к размещению средств на более длительные сроки;

• анализ сезонных колебаний темпов прироста привлеченных средств населения, проведение специальных сезонных акций по вкладам;

• приближение точек обслуживания к потенциальным вкладчикам за счет построения разветвленной сети подразделений банка;

• проведение мероприятий по привлечению во вклады средств от клиентов, обслуживающихся в банке, но не являющихся вкладчиками, расширение спектра сопутствующих услуг – денежные переводы, различные виды платежей и др., обеспечивающих первичное привлечение клиентов;

• регулярное проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации персонала фронт-офиса и качества обслуживания вкладчиков.

Целью работы с юридическими лицами Банк ставит увеличение остатков на расчетных и текущих счетах и наращивание объемов операций.

Политика Банка в части привлечения средств предприятий и организаций будет построена на следующих принципах:

• Привлечение корпоративных клиентов на комплексное обслуживание;

• Развитие долгосрочных партнерских отношений с действующими клиентами;

• Предоставление единых стандартов качества;

• Предоставление конкурентоспособных условий в области привлечения ресурсов юридических лиц;

Основными задачами в части привлечения средств предприятий и организаций являются:

• формирование клиентской базы по размещению денежных средств в различные инструменты на условиях: на уровне и выше уровня верхней рыночной границы, в первую очередь страховых компаний;

• внедрение и развитие института персональных менеджеров;

• формирование базы устойчивых партнеров по размещению их денежных средств в Банке.

Для наиболее полного предоставления качественных услуг ОАО КБ «Восточный» активно развивает сеть отделений. Целью организации региональной сети Банка является получение возможности продаж любых банковских продуктов на территории Дальнего Востока, Сибири, Северо-Западной, Центральной и Приволжской части РФ в заданных Банком объемах с минимальными издержками по администрированию сети. Основной задачей является построение сети отделений различных форматов с возможностью быстрой смены форматов, в зависимости от набора реализуемых банковских услуг.

# 4. Организация маркетинга в коммерческих банках

Создание и развитие широкого спектра услуг банков, оказываемых клиентам (физическим и юридическим лицам) базируется на ряде основных предпосылок: формирование стратегии банка, определение эффективности, концепция, продажа услуг, исследования рынка, кадровая политика и др.

Особенности маркетинга в банковской сфере обусловлены спецификой банковской продукции. В нашей экономической литературе термин "банковская продукция" появился в процессе перехода к рыночной экономике. Под ним подразумевается любая услуга или операция, совершенная банком.

Реализация товаров и услуг - важнейшая задача в деятельности любого предприятия, работающего в условиях рынка. Целью политики руководства банка и деятельности всех его служб является привлечение клиентуры, расширение сферы сбыта своих услуг и завоевание рынка, рост получаемой прибыли.

Каждый банковский работник и специалист должен знать основные принципы маркетинга, чтобы постоянно применять его в своей работе. Чтобы выжить, банки должны применять самый широкий набор банковских услуг. Так, из более чем 200 услуг, предлагаемых западными банками, российские банки предлагают только 80.

Еще совсем недавно рынок банковских услуг был рынком продавца, когда клиенты располагали большими суммами (вследствие инфляции) денег, а банков было немного. Но в последнее время при наметившейся стабилизации с инфляцией, ростом ставки рефинансирования и в условиях хронической нехватки денежных ресурсов у основных клиентов банков - предприятий, рынок банковских услуг превратился в рынок покупателя. С этого момента большинство российских банков стали искать новые способы привлечения клиентов. Для этих целей они могут успешно применять маркетинг.

Таким образом, маркетинг в банке - это стратегия и философия банка, требующая тщательной подготовки, глубокого и всестороннего анализа, активной работы всех подразделений банка от руководителей до низовых звеньев. Всех, чья работа может повлиять на клиента. Маркетинговый подход в организации деятельности предполагает переориентацию банка со своего продукта на потребности клиента. Поэтому необходимо тщательное изучение рынка, анализ изменяющихся вкусов и потребностей потребителей банковских услуг. Примером применения такого подхода к организации деятельности можно считать некоторые акции Сбербанка России. Так, после ускоренного погашения Правительством задолженности по пенсиям Сбербанк повысил ставки по пенсионному вкладу, после решения Правительства о начале индексации вкладов граждан 1916-1924 годов рождения Сбербанк ввел для этих категорий граждан вклад "Компенсационный". Эти акции Сбербанка были проведены в 1997 году, и за это время доля Сбербанка в привлечении вкладов населения выросла с 60% до 74,45%1

В рамках современного маркетинга меняются отношения банка и клиента. Если ранее банк предлагал клиентам стандартный набор банковских услуг, то сейчас он вынужден постоянно разрабатывать новые виды банковских продуктов, которые адресованы конкретным группам клиентов - крупным предприятиям, мелким фирмам, отдельным категориям физических лиц и т.д. В качестве другого примера разработки нового продукта специально для отдельной категории клиентов я хочу привести Иркутский филиал банка "СБС-Агро". Недавно банк объявил о введении новой услуги: предоставление студентам государственных ВУЗов Иркутска кредита на покупку собственного персонального компьютера с возвратом кредита в течение одного года. Залогом кредита будет являться сам компьютер. Данная банковская услуга для студентов является очень умным и дальновидным ходом руководства банка, так как сегодняшние студенты, которым нужен компьютер, - это вероятные будущие "белые воротнички" с доходами выше среднего. Таким образом "СБС-Агро" привлекает стратегическую в будущем группу клиентов. Данный пример я считаю результатом анализа банком демографического фактора внешней среды.

Одна из целей банковского маркетинга - постоянное привлечение новых клиентов. В развитых странах Запада банковские услуги потребляют около 80% домашних хозяйств. Конечно, в России эта цифра тоже может быть достаточно велика, но она складывается в основном только за счет привычки населения хранить свои деньги на депозитах и вкладах до востребования в Сбербанке России. Так сумма вкладов населения в Сбербанке на 01.01.98 составила 112127 млн. "новых" рублей, а на втором месте по привлечению вкладов населения стоит Инкомбанк - 1652 млн. руб. . Как Вы видите различие более чем в сто раз. Здесь же стоит обратить внимание на качество и диверсификацию предлагаемых банками услуг: если на Западе домашние хозяйства используют чековые книжки, кредитные и расчетные карты, долгосрочные банковские кредиты, срочные ссуды на покупку дома или автомобиля, аренда сейфов для хранения драгоценностей, доверительное управление активами клиентов и многое-многое другое. А у нас количество услуг банка, предоставляемых домашним хозяйством, в большинстве своем ограничивается хранением денег на счете, краткосрочным кредитованием и обслуживанием дебетовых карт.

*Банковский маркетинг, следовательно, можно определить как поиск и использование банком наиболее выгодных рынков банковских продуктов с учетом реальных потребностей клиентуры.* Это предполагает четкую постановку целей банка, формирование путей и способов их достижения и разработку конкретных мероприятий для реализации планов.

Маркетинг в банковской сфере нацеливается на изучение рынка кредитных ресурсов, анализ финансового состояния клиентов и прогнозирование на этой базе возможностей привлечения вкладов в банки, изменений в деятельности банка. Маркетинг направляется на обеспечение условий, способствующих привлечению новых клиентов, расширению сферы банковских услуг, заинтересовывающих клиентов во вложение своих средств в этот банк.

В банках все больше применяется интегрированный маркетинг, целью которого является не только привлечение клиентов, но и постоянное улучшение качества их обслуживания. Специфика интегрированного маркетинга заключается в том. Что коммерческие банки заинтересованы не только в привлечении денежных средств клиентов, но и в активном их использовании с помощью эффективного кредитования предприятий, учреждений, государства, населения. Это обуславливает необходимость комплексного развития маркетинга как в сфере отношений банка с вкладчиками, так и в сфере кредитных вложений. Цели банка в этих двух сферах различны: в первой - привлечение клиентов в качестве вкладчиков денежных средств, а во второй - направить кредитные ресурсы банка таким предприятиям, которые использовали их с наибольшей пользой и были бы в состоянии возвратить кредит в установленные сроки.

Также особенность банковского маркетинга является то, что он объединяет в единое целое принципы маркетинга конечного продукта и маркетинга товаров промышленного назначения. Известно, что некоторые банки ориентируются только на крупных клиентов, в том числе и на друге банки, а некоторые - на мелких клиентов, которые являются конечными потребителями банковских услуг. В соответствии с этим разделением клиентов банка происходит и разделение маркетинга внутри банка. Но, я думаю, не стоит делить предмет банковского маркетинга на две части, гораздо проще рассматривать банковский маркетинг как одну систему, соединяющую в себе два различных подхода.

В конечном же счете банковский маркетинг направляется на осуществление единой цели: рациональное использование доходов и временно высвобождающихся денежных средств в хозяйстве. < ol>В рамках маркетинга в банке должны реализовываться следующие принципы:

 Направленность действий всех банковских работников на достижение конкретных рыночных целей.

 Комплексность процесса функционирования маркетинга (маркетинговая информация, планирование, организация и контроль).

 Единство стратегического и оперативного планирования маркетинга.

 Разносторонне и масштабное стимулирование творческой активности и инициативы каждого работника банка.

 Обеспечение заинтересованности каждого работника в постоянном повышении своей квалификации.

 Создание благоприятного психологического климата в коллективе банка.

Основными задачами маркетинга в банке можно назвать:

1. Обеспечение рентабельной работы банка в постоянно изменяющихся условиях денежного рынка.
2. Повышение ликвидности банка в целях соблюдения интересов кредиторов и вкладчиков, поддержание общественного имиджа банка.
3. Максимальное удовлетворение запросов клиентов по объему, структуре и качеству услуг, оказываемых банком. Это создает условия для устойчивости деловых отношений.
4. Поиск новых потребностей в банковских услугах. Проведение маркетинговых исследований.
5. Привлечение в банк новых клиентов. Поддержание и развитие имиджа банка как надежной, ориентированной на потребности клиента организации.

В соответствии с этими задачами банковский маркетинг ориентируется на достижение высоких количественных, качественных и социальных показателей, таких как количество клиентов банка и их счетов, объем депозитов, кредитных вложений, инвестиций, размеры совершаемых банком операций и услуг, показателей доходов расходов банка, сроки обработки документов, степень удовлетворения клиентов по объему, количеству и качеству услуг.

**Заключение**

Восточный экспресс банк является надежным и современным финансовым институтом розничного направления. Надежность банка подтверждена ведущими мировыми рейтинговыми агентствами Moody”s Investor Servicelncе и Moody”s Interfax. Рейтинги В3/NP/E+Positive outlook и Baa2.ru, присвоенные банку «Восточный экспресс банк», отражают лидирующие позиции на банковском рынке Дальневосточного региона и укрепляющиеся позиции на рынке розничного кредитования России.

 Высшим органом управления ОАО КБ «Восточный» является Общее собрание участников Банка. Контролирует и следит за деятельностью Банка Совет директоров.

 Структура ОАО КБ «Восточный» включает в себя ряд отделов обеспечивающих выполнение поставленных перед Банком задач, в том числе: отдел кадров, юридический отдел, служба экономической защиты банка, казначейство и др.

 Ежегодно в ОАО КБ «Восточный» проводится независимая аудиторская проверка в соответствии с Международными стандартами аудита, на основании которой сотрудники Банка осуществляют анализ результатов своей работы.

Анализ основных принципов учетной политики Банка осуществляется на основании бухгалтерской отчетности и представляет собой развернутое описание статей баланса Банка и отчета о прибылях и убытках.

По результатам независимой аудиторской проверки финансовая отчетность ОАО КБ «Восточный» была признана, во всех существенных аспектах достоверно отражающей финансовое положение Банка на 31 декабря 2008 года, а также результаты его деятельности и движение его денежных средств за 2008 год в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.

В ходе производственной практики была подробно изучена работа отдела маркетинга.

Было осуществлено исследование рынка и собственных возможностей банка, которые позволяют определить непосредственно конкурентные преимущества банка - те материальные и нематериальные активы банка, а также сферы деятельности, которые стратегически важны для него и которые позволяют ему обойти конкурентов.

В целом отдел маркетинга реализует следующие задачи:

* исследование рынка
* продвижение товаров на рынок (реклама, паблик рилейшз, стимулирующие мероприятия)
* организация сбыта
* проведение ценовой политики
* разработка новых продуктов

В соответствии со своей миссией ОАО КБ "Восточный", это:

- сетевой розничный банк

- Банк, предоставляющий типовой (массовый) перечень услуг для частных лиц и малого бизнеса,

- осуществляющий качественное обслуживание клиентов с использованием высоких технологий,

- придерживающийся принципов партнерства, публичности, прозрачности деятельности, открытости,

- способствующий развитию экономике региона и действующий в интересах акционеров, клиентов и персонала.

ОАО КБ «Восточный» - конкурентоспособное финансово-кредитное учреждение, которое готово предоставить типовой (массовый) перечень услуг для частных лиц и малого бизнеса и представляет собой хорошо отлаженный и обеспеченный банковский механизм, располагающий квалифицированным кадровым составом и обладающий значительным потенциалом дальнейшего развития.

**Список использованной литературы**

1. Закон «О Центральном банке Российской Федерации» от 10.06.02 №86 ФЗ, в ред. от 10.01.03 №5 ФЗ, принят Государственной Думой 27.06.02.
2. Закон «О банках и банковской деятельности» от 2.12.90 № 3951, в ред. от 21.03.02 №31 – ФЗ.
3. Адибеков М. Г. Кредитные операции: Классификация, порядок привлечения и учет /Банк внешнеэкономической деятельности. — М.: АО «Консалт-Банкир», 2004.
4. Банковские операции: Учетно-ссудные операции и агентские услуги банков: Учеб. пособие. — Ч. 2 / Под ред. О. И. Лаврушина. — М.: Инфра-М, 2005.
5. Букато В. И., Львов Ю.И. Банки и банковские опе­рации в России/Под ред. М. X. Лапидуса. — М.: Финан­сы и статистика, 2002.
6. Банки и банковские операции: Учебник/Под ред. Е.Ф.Жукова. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2005.
7. Макарова Г. П. Система банковского маркетинга: Учеб. пособие. — М.: Финстатинформ, 2003.
8. Молчанов А. В. Коммерческий банк в современной России: Теория и практика. — М.: Финансы и статистика,2004.
9. Анализ экономической деятельности клиентов банка: Учеб. Пособие. Под ред. О. И. Лаврушина. — М.: Инфра-М, 2005.

 10.www.bankir.ru

 11. www.cbr.ru

 12. www.express-bank.ru