КУРСОВАЯ РАБОТА

**ОРГАНИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

Нижневартовск 2010

**Введение**

Кредитная организация – юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции. К банковским операциям относятся:

1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) от своего имени и за свой счет;

2) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

3) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;

4) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;

5) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;

6) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;

7) выдача банковских гарантий;

8) осуществление переводов денежных средств.

Кредитные организации ориентированы на партнерские отношения, стремятся учитывать все особенности деятельности клиентов, и предлагает полный спектр финансовых услуг направленный на рост благосостояния своих клиентов. Многолетний опыт работы, квалифицированные кадры, внедрение современных банковских технологий, позволяют банку сформировать оптимальный комплекс банковских услуг для своих клиентов.

Тема актуальна, так как в современных условиях очень важно каждому банку правильно себя позиционировать на рынке банковских услуг. Модернизация предоставляемых услуг юридическим лицам – является неотъемлемой и очень значимой частью деятельности коммерческого банка, а также сильной движущей силой в развитии деятельности.

Целью написания выпускной квалификационной работы является оценка организации банковского обслуживания юридических лиц в коммерческом банке в современных условиях.

Для достижения поставленных целей в работе ставятся следующие задачи, определяющие внутреннюю структуру работы:

1. охарактеризовать виды банковских операций по обслуживанию юридических лиц;
2. раскрыть принципы организации обслуживания юридических лиц в коммерческом банке;
3. рассмотреть перспективы развития банковского обслуживания юридических лиц;
4. проанализировать депозитные и кредитные операции юридическим лицам в коммерческом банке;
5. дать оценку расчетного обслуживания юридических лиц в ОАО «Ханты-Мансийский банк»;
6. разработать рекламно-информационный сайт.

Объектом выпускной квалификационной работы для оценки обслуживания юридических лиц является ОАО «Ханты-Мансийский банк».

Предметом работы является деятельность ОАО «Ханты-Мансийский банк» в области обслуживания юридических лиц.

Для осуществления поставленных задач были использованы нормативные и законодательные акты, финансовые и статистические данные, исследовательские статьи в периодической литературе. Кроме того использовались труды таких авторов, как Лаврушин О.И., Шеремет А.Д., Горемыкин В.А. и других авторов.

Все это позволило полно и подробно рассмотреть процесс банковского обслуживания юридических лиц.

**1. Основы проведения банковских операций по обслуживанию юридических лиц**

**1.1 Виды банковских операций по обслуживанию юридических лиц**

В коммерческом банке существуют различные банковские операции для юридических лиц. Специфика банка определяется особенностями его деятельности. Результатом этой деятельности является создание банковских услуг.

Банковские услуги, прежде всего можно подразделить на специфические и неспецифические услуги. Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида выполняемых ими операций:

1) депозитные операции;

2) кредитные операции;

3) расчетные операции.

К депозитным операциям коммерческих банков относят операции по привлечению денежных средств во вклады (пассивные депозитные операции) или размещению имеющихся в распоряжении коммерческого банка средств во вклады в других кредитных организациях (активные депозитные операции). [11; 243]

В соответствии со статьей 5 Федерального Закона РФ «О банках и банковской деятельности» привлечение денежных средств юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) относится к банковским операциям, а в соответствии со статьей тринадцать этого же закона, банковские операции подлежат лицензированию. [2]

В российской практике депозитами называют денежные средства, внесенные в банк клиентами на определенные счета и используемые банком в соответствии с режимом счета и законодательством. [11; 243]

В качестве субъектов депозитных операций выступают юридические лица.

К депозитам относят средства, полученные банком путем заключения договора банковского счета (договора на расчетно-кассовое обслуживание) и договора банковского вклада (депозитный договор для юридических лиц), а также остатки средств на корреспондентских счетах других банков в данном банке (корреспондентских счетах ЛОРО).

По срокам депозиты принято подразделять на две группы:

1. депозиты до востребования;
2. срочные депозиты.

Депозиты до востребования включают средства на текущих, расчетных, бюджетных и прочих счетах, связанных с совершением расчетов или целевым использованием, средства на корреспондентских счетах других банков (ЛОРО). Вследствие частоты операций по данным счетам операционные расходы по ним обычно выше, чем по срочным депозитам, но поскольку по этим счетам банки, как правило, выплачивают невысокие проценты либо совсем не выплачивают процентов (тогда клиентам могут предоставляться различного рода льготы), эти ресурсы для банка относительно дешевы. Вместе с тем это наименее стабильная часть ресурсов, банкам необходимо иметь по ним более высокий оперативный резерв для поддержания ликвидности. Поэтому оптимальным считается удельный вес таких средств в ресурсах банка до 30–36%. В России доля этих средств обычно выше.

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

Срочные депозиты подразделяются на депозиты со сроком:

1. до 30 дней;
2. от 31 до 90 дней;
3. от 91 до 180 дней;
4. от 181 дня до 1 года;
5. от 1 года до 3 лет;
6. свыше 3 лет.[[1]](#footnote-1)

В соответствии с ГК РФ юридические лица не вправе перечислять находящиеся на депозитах средства другим лицам или снимать с них наличные деньги. Средства с депозитного счета могут быть направлены только на расчетный счет.

Срочные депозиты оформляются договором банковского вклада, а также депозитными сертификатами банка.

Кредитная операция является основной операцией банка. Не случайно банк иногда называют крупным кредитным учреждением. И это действительно так: в общей сумме активов банка основной удельный вес составляют кредитные операции. Чаще всего за счет кредитования клиентов банк получает и большую часть дохода.

Кредитные операции – это отношения между кредитором и дебитором (заемщиком) по поводу предоставления (получения) во временное пользование денежных средств, на условиях возвратности, срочности, платности и обеспеченности. [11; 134]

Для предоставления кредита, юридические лица в банк предоставляют следующие документы:

* кредитная заявка;
* технико-экономическое обоснование;
* заявление на получение ссуды;
* финансовый отчет;
* отчет о движении кассовых поступлений;
* внутренние финансовые отчеты;
* внутренние управленческие отчеты;
* прогноз финансирования;
* налоговые декларации;
* бизнес-планы;
* срочные обязательства;
* договор о залоге (гарантийные письма, страховые полисы);
* сведения о заложенном имуществе.

К документам, составляемым банком, относятся:

* заключение на кредитную заявку клиента;
* ведомость выполнения клиентом условий договора, в том числе погашение ссуды и уплаты процентов;
* кредитное дело клиента. [6; 256]

Особое место среди кредитных документов принадлежит кредитному договору, регулирующему весь комплекс взаимоотношений банка с клиентом. Как правовой документ кредитный договор должен соответствовать весьма жестким требованиям по оформлению, структуре, четкости формулировок. Важным условием кредитного договора является условие о сроке. Кредитный договор заключается на определенный срок, началом отсчета которого следует считать момент заключения договора (если в самом договоре не указано иное). [13; 18] Окончанием срока действия кредитного договора в соответствии с ч. 2 п. 3 ст. 425 ГК является момент исполнения сторонами своих обязательств по договору. [1]

Расчетные операции, которые производит банк, осуществляться в безналичной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых производятся платежи, связанные с покупкой или продажей товароматериальных ценностей, выплатой заработной платы, перечислением налогов, сборов и других не менее важных платежей. При расчетах банк выступает посредником между продавцами и покупателями, между предприятиями, налоговыми органами, населением, бюджетом. При производстве расчетов банки используют различное современное оборудование, обеспечивающее быструю связь и техническую обработку документации поступающей в банк. [3; 368]

Для открытия расчетного счета в банк представляются следующие документы:

– заявление об открытии счета по установленной форме;

– справка, о полномочиях должностных лиц, которым предоставлено право распоряжаться, расчетным счетом (руководитель предприятия, главный бухгалтер, начальник финансового отдела);

– карточка с образцами подписи указанных лиц и оттиском печати предприятия или организации;

– копия документа полномочного органа,

подтверждающего законность создания и регистрации данного юридического лица, и копия утвержденного устава (положения). [9; 386]

Опыт комплексного обслуживания клиентов постепенно внедряется отечественными коммерческими банками, которые начинают выполнять новые услуги (трастовые, лизинговые, факторинговые, и прочие), удовлетворяя все более сложные потребности клиентов. Такой подход повышает их конкурентоспособность в привлечении кредитные ресурсов и новых клиентов.

Трастовые или доверительные операции выполняются банком от имени и за счет стороны (доверителя), на возмездной основе, если это предусмотрено действующим законодательством или установлено в договоре поручения по согласованию сторон. Их суть заключается в передаче клиентами банкам своего имущества для последующего инвестирования этих средств от имени их владельцев и по их поручению на различных финансовых рынках с целью получения прибыли для клиентов, с которой банки взимают определенную плату в виде банковской комиссии. Доверительные операции наглядно отражают сущность банковской деятельности вообще – ее пассивно-активный характер, заключающийся в привлечении средств и их последующем размещении с целью получения прибыли. [15; 163]

Факторинг представляет собой разновидность торгово-комиссионной операции, сочетающейся с кредитованием оборотного капитала клиента. Основой факторинговой операции является покупка банком (или факторинговой фирмой) счетов-фактуры поставщика на отгруженную продукцию на условиях немедленной оплаты и передача поставщиком банку (или факторинговой фирме) права требования платежа с дебитора. Банки покупают счета-фактуры поставщика, как правило, на условиях немедленной оплаты 80 процентов от стоимости счета-фактуры. Оставшиеся 20 процентов выплачиваются банком (за вычетом процентов за кредит и комиссии за услуги) после получения платежа от дебитора или независимо от поступления платежа от дебитора.

В мировой банковской практике существует два вида факторинга:

– открытый факторинг (конвенционный);

– конфиденциальный факторинг (скрытый).

Использование факторинга позволяет ускорить получение платежей поставщиком от своих контрагентов, гарантирует оплату счетов, снижает расходы по учету счетов-фактур у поставщика, обеспечивает своевременность поступления платежей поставщикам при финансовых затруднениях у покупателя, улучшает финансовые показатели поставщика. [4; 160]

Лизинговые операции банка – долгосрочная аренда машин, оборудования, транспортных средств, сооружений производственного назначения. В зависимости от срока различают следующие виды аренды:

– рейтинг (краткосрочная аренда) – сроком от 1 дня до 1 года;

– хайринг (среднесрочная аренда) – сроком от 1 года до 3 лет;

– лизинг (долгосрочная аренда) – сроком от 3 лет до 20 лет и более. [5; 512]

При проведении лизинговой операции существует ряд рисков: риск наложения ареста на имущество; изъятия в доход бюджета; риск плохого обслуживания оборудования или имущества; риск невыгодной перепродажи имущества на рынке подержанных товаров; денежные расходы и время, потраченные на возврат и передачу имущества. Поэтому участники сделки, как правило, страхуются от любого подобного рода рисков. При этом используют различные методы преодоления рисков невозврата, включая страхование остаточной стоимости, обязательства арендатора по продаже имущества и другие. [10; 152]

Прочие (дополнительные) услуги банка. Основными направлениями консультационной деятельности банков могут быть следующие:

– проведение маркетинговых исследований рынка по заказу клиента;

– информационно-справочные услуги: предоставление копий документов (расчетных и других), выявление сумм клиентов, помощь в розыске сумм, наведение справок в архиве банка и прочие;

– консультационно-правовые услуги, в том числе по вопросам применения хозяйственного законодательства, кредитно-расчетных отношений, организации и ведения бухгалтерского учета и финансово-экономической работы на предприятии;

– услуги по кассовому обслуживанию клиентов (предварительная подготовка и доставка клиентам наличных денег для выплаты заработной платы и других платежей);

– другие услуги и операции, не запрещенные законодательством, на осуществление которых банками отсутствуют ограничения в банковском законодательстве.

В заключение хотелось бы отметить, что банки стремятся предоставить как можно больший спектр банковских услуг на приемлемых для клиента условий для удовлетворения их потребностей.

**1.2 Принципы организации обслуживания юридических лиц в коммерческом банке**

Политика банка в сфере обслуживания юридических лиц строится на принципах установления долгосрочных партнёрских отношений. В настоящее время банки осуществляет весь спектр банковских услуг для юридических лиц и стремится создать максимально благоприятные условия для обслуживания клиентов на основе повышения качества предоставляемых услуг и обеспечения защиты интересов клиентов.

Так как все сделки, связанные с поставками материальных ценностей и оказанием услуг завершаются денежными расчетами между покупателем и поставщиком, то такой денежный оборот должен обязательно регулироваться законодательством и быть построенным на следующих принципах:

1. Все предприятия независимо от их организационно-правовой формы обязаны хранить денежные средства в банке. В кассах предприятий могут храниться наличные деньги в пределах лимита и на определенный срок, установленный банком по согласованию с предприятием.
2. Денежные расчеты между предприятиями проводятся в основном безналичным путем.
3. Платежи осуществляются банком в соответствии с полученными платёжными документами.
4. Клиенты имеют право самостоятельно выбирать банк для расчётно-кассового обслуживания, а также пользоваться услугами нескольких банков.

Для расчетно-кассового обслуживания клиент открывает счёт в банке. На расчетный счет зачисляется выручка от реализации продукции, работ, с него производятся расчеты с поставщиками, бюджетом, рабочими и служащими. Банки, осуществляют расчёты по правилам, формам и стандартам, установленным Центральным Банком Российской Федерации, а при отсутствии таких правил – по договорённости между собой. В любом случае, банки обязаны осуществлять зачисления, перечисления средств клиента на или с его счёта не позже следующего операционного дня после получения соответствующего платёжного документа, если иное не установлено законодательством, договором банковского счёта или платёжным документом. Списание денежных средств со счёта осуществляется банком по распоряжению клиента или по требованию третьих лиц по решению суда. Основным документом, регламентирующим организацию расчётного обслуживания в России, является Гражданский Кодекс Российской Федерации. В главе №46 «Расчёты» изложены основные положения по организации безналичных расчётов и формы расчётов. [1]

В процессе осуществления безналичных расчётов важное значение имеют принципы их организации, к основным из которых можно отнести следующие:

1. Расчёты могут проводиться через РКЦ ЦБ РФ, либо через клиринговые центры, или через корреспондентские счета банков, открываемые друг у друга на основе межбанковских соглашений.
2. Банк может осуществлять списание средств со счетов клиентов только по распоряжению владельца счёта, за исключением случаев, установленных законодательством.
3. Очерёдность платежей со счёта определяется клиентом по своему усмотрению, если иное не предусмотрено законодательством.
4. Клиент может самостоятельно выбрать формы расчётов и закрепить их в договорах между плательщиком и получателем.
5. Взаимные претензии по расчётам между плательщиком и получателем средств разрешаются сторонами в установленном порядке без участия банка.
6. Предусмотрена ответственность банков за допущенные нарушения при выполнении расчётных операций. [8; 452]

Зачисление и списание денежных средств по счетам клиентов производится на основании расчётных документов.

Расчетный документ представляет собой оформленное в виде документа на бумажном носителе или в установленных случаях электронного платежного документа:

– распоряжение плательщика о списании денежных средств со своего счета и их перечислении на счет получателя средств;

– распоряжение получателя средств (взыскателя) на списание денежных средств со счета плательщика и перечисление на счет, указанный получателем средств (взыскателем). [3; 372]

Таким образом, при совершении безналичных операций могут использоваться следующие расчётные документы:

* платёжное поручение формы №0401060;
* платёжное требование формы №0401061;
* инкассовое поручение формы 0401071;
* заявление на аккредитив формы №0401063;
* мемориальный ордер формы №0481008;
* платёжный ордер формы №0401066.

Платежи, подлежащие зачислению на счета клиентов, подразделяются на:

* проведённые через расчётную систему Банка России;
* внутренние (счёт плательщика и счёт получателя – в одном отделении банка).

Списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается только по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором банковского счета. [12; 123]

При приеме от Клиента платежных документов на списание средств со счета операционный работник проверяет:

* соответствие подписей и оттиска печати на документах и на карточке с образцами подписей и оттиска печати;
* дату документа;
* назначение платежа;
* соответствие суммы цифрами и прописью;
* комплектность представленных документов и идентичность заполнения всех экземпляров;
* достаточность остатка средств на счете клиента для проведения платежа;
* реквизиты плательщика;
* реквизиты получателя.

После этого операционным работником на всех экземплярах документа проставляется подпись и штамп, содержащий текст: «Принято «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.». В штампе должны быть разборчиво обозначены фамилия и инициалы подписавшего операционного работника. Даты и подписи могут оформляться комбинированными штампами. [3; 379]

Выписки из лицевых счетов выдаются клиенту (лицам, имеющим право первой или второй подписи по данному счету), или его представителю по доверенности, оформленной в установленном порядке, или через абонентские ящики, по мере совершения операций в порядке и сроки, указанные в карточках образцов подписей и оттиска печати. К выпискам из лицевых счетов должны прилагаться документы, на основании которых проведены операции по счету. На документах, прилагаемых к выпискам, проставляется штамп, а также календарный штемпель даты проводки документа по лицевому счету.

Закрытие счёта клиента может производиться по требованию клиента в любое время и по инициативе банка – на основании судебного решения о расторжении Договора банковского счёта. Для закрытия счёта клиент представляет в банк заявление, в котором должно содержаться подтверждение остатка средств на счёте на день закрытия и указание о перечислении остатка средств. При наличии остатка средств на счёте банком составляется мемориальный ордер на закрытие счёта, который представляется для проверки и подписания главному бухгалтеру (заместителю главного бухгалтера, начальнику Отдела). Перечисление остатка средств может быть также произведено на основании представленного клиентом платёжного поручения. Остаток денежных средств со счёта перечисляется банком на другой счёт не позднее семи дней после получения соответствующего письменного заявления клиента. [9; 386]

Таким образом, банк в сфере обслуживания юридических лиц стремится к установлению долгосрочных партнёрских отношений. В настоящее время банки осуществляет весь спектр банковских услуг для юридических лиц и стремится создать максимально благоприятные условия для обслуживания клиентов на основе повышения качества предоставляемых услуг и обеспечения защиты интересов клиентов.

**1.3 Перспективы развития банковского обслуживания юридических лиц в банке**

В последнее время интернет появился в консервативной сфере, что привело к появлению интернет-банкинга. Сегодня темп развития интернет-технологий значительно опережает возможности и желания среднестатистического клиента.

Интернет-банкинг, основан на передаче информации по интернету. Клиент использует для взаимодействия с банком стандартный браузер, что делает такую систему независимой платформой и позволяет использовать любой компьютер с доступом в Сеть для работы с системой. Именно универсальность механизма интернет-банкинга делает его доступным как для частных лиц, так и для предприятий, где возможности интернет-банкинга позволяют повысить эффективность и оперативность управления денежными потоками. Как правило, услуги интернет-банкинга включают:

1. Выписки по счетам.

2. Предоставление информации по банковским продуктам (депозиты, кредиты, ПИФ и так далее).

3. Заявки на открытие депозитов, получение кредитов, банковских карт и так далее.

4. Внутренние переводы на счета банка.

5. Переводы на счета в других банках.

6. Конвертация средств.

7. Оплата услуг.

Интернет-банкинг востребован в первую очередь потому, что он экономит время владельцу банковского счета. Главным преимуществом является все-таки удобство. Именно оно заставляет многих практичных людей, ценящих свое время, завести счет в банке и управлять им через интернет. С другой стороны, новые технологии позволяют оперативно получать всю необходимую информацию, что, несомненно, важно для тех, кто хочет всегда быть в курсе всех финансовых событий.

Интернет-банкинг – это возможность круглосуточно из любой точки мира, в любое удобное время, посредством Всемирной паутины получать доступ к своим счетам и совершать по ним операции. Наконец, интернет-банкинг позволяет нам экономить. Автоматизация расчетов позволила снизить затраты на организацию банковского обслуживания через интернет, что привело к снижению тарифов по основным банковским операциям. Как правило, пользователям услуги предлагаются льготные тарифы по проведению платежей, валютным и другим операциям.

В России, как и на Западе, интернет-банкинг вырос из систем класса «банк-клиент». Изначально система «банк-клиент» появилась для удаленного обслуживания юридических лиц, для которых мобильность сервиса очень важна. Банк-клиент – это «толстая» система, которая требует установки дополнительного программного обеспечения на компьютер клиента, на котором и ведется база данных. Выход в Интернет нужен только для приема-передачи информации. А «интернет-банк» – это «тонкая» система, появилась она позже, и для ее использования нужен только компьютер с выходом в интернет. Можно сказать, что интернет-банк – это аналог системы банк-клиент, работающий через Сеть. Существующие сегодня технологии обеспечивают безопасность сервиса, в частности, для обеспечения конфиденциальности пересылаемой через интернет информации применяются специальные защищенные протоколы, клиенту выдаются так называемые сеансовые ключи с индивидуальными паролями. Однако пользователь, безусловно, должен также помнить и соблюдать элементарные правила безопасности – никому не сообщать и периодически менять пароли доступа, используя сложные комбинации букв и цифр, регулярно просматривать протокол посещений и операций. Новые возможности интернет-банкинга делают его одним из наиболее динамично развивающихся банковских сервисов в мире. Есть все основания предполагать, что банки скоро просто не смогут обходиться без предоставления интернет-услуг, иначе они будут терять клиентов. Самые смелые аналитики уже сейчас сходятся во мнении, что интернет-банкинг можно рассматривать как самое полезное изобретение со времен появления телефона.

Интернет-банкинг появился и никогда не исчезнет, более того, он будет развиваться очень стремительно. Не только карточки, но и другие банковские приложения начнут использовать Сеть, в частности, это касается выдачи кредитов, предоставления ссуд и так далее. Эти процессы достаточно стандартизованы, но обслуживание клиента дистанционно и с помощью электронных средств экономит банку очень большие средства. Если человек обслуживается операционистом лично, то стоимость такого обслуживания в 100 раз выше обслуживания через интернет. Поэтому за счет сокращения издержек банки добиваются лучших финансовых результатов. Здесь тенденция перехода на интернет, на сокращение личного общения сотрудников банка с клиентами, предоставление больших услуг через Сеть. Основные направления развития интернет-банкинга – это развитие сервисных возможностей при платежах одновременно с повышением уровня информационной безопасности. Уже очевидно, как совершенствуются всевозможные современные гаджеты, уже появляется возможность мобильной связи в самолете, внедряются новые пластиковые карты и так далее. Все эти современные новации, будут создавать возможности объединения и расширения услуг в интернет-банкинге. Будет возрастать скорость операций, совершенствоваться интерфейсы.

Подведя итоги, следует сказать, что интернет-банкинг – это возможность круглосуточно из любой точки мира, в любое удобное время, посредством Всемирной паутины получать доступ к своим счетам и совершать по ним операции. Существующие сегодня технологии обеспечивают безопасность сервиса, в частности, для обеспечения конфиденциальности пересылаемой через Интернет информации применяются специальные защищенные протоколы. И самое главное преимущество для банка это экономия денежных средств.

Таким образом, изучив теоретические основы можно сделать выводы о том, что банки в сфере обслуживания юридических лиц стремится к установлению долгосрочных партнёрских отношений путем предоставления как можно большего спектра банковских услуг для юридических лиц на основе повышения качества предоставляемых услуг и обеспечения защиты интересов клиентов.

**2. Оценка обслуживания юридических лиц в деятельности ОАО «Ханты-мансийский банк»**

* 1. **Характеристика деятельности ОАО «Ханты-Мансийский банк»**

Сегодня Ханты-Мансийский банк – универсальная кредитная организация федерального значения, имеющая диверсифицированную ресурсную базу и осуществляющая весь спектр операций на финансовом рынке. Банк создан для объединения и аккумулирования денежных ресурсов предприятий, организаций и учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также населения с целью их наиболее эффективного использования на значимые для развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры социально-экономические, производственные программы, а также инвестиционные проекты регионального и федерального уровней. Основным акционером Банка является Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, представляемый Департаментом государственной собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Банк, являясь крупнейшей кредитной организацией Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в соответствии с полученными лицензиями осуществляет все основные виды банковской деятельности:

* привлекает денежные средства физических и юридических лиц во вклады;
* размещает привлеченные средства от своего имени и за свой счет;
* открывает и ведет банковские счета физических и юридических лиц;
* осуществляет расчеты по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
* инкассирует денежные средства, векселя, платежные и расчетные документы и осуществляет кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
* покупает и продает иностранную валюту в наличной и безналичной формах;
* привлекает во вклады и размещает драгоценные металлы;
* выдает банковские гарантии;
* осуществляет переводы денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов);
* выдает поручительства за третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;
* осуществляет доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
* осуществляет операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* оказывает депозитарные услуги;
* предоставляет в аренду физическим и юридическим лицам специальные помещения или находящиеся в них сейфы для хранения документов и ценностей;
* оказывает консультационные и информационные услуги.

Агентство «Рус-Рейтинг», по итогам апреля 2010 г., подтвердило кредитный рейтинг Ханты-Мансийского банка на уровне «BBВ», прогноз «стабильный». [17]

Как сказано в отчете аналитиков агентства, основными факторами, влияющими, на устойчивые позиции кредитно-финансовой организации на рынке и в рейтинговых таблицах является финансовая и политическая поддержка основного акционера в лице региональных органов государственной власти, а также системообразующее значение банка для ХМАО. Ханты-Мансийский банк является крупнейшим за Уралом и одним из ведущих региональных кредитно-финансовых институтов страны.

Журнал Forbes в рейтинге ТОП-100 российских банков по размеру активов и уровню надежности присвоил банку 4 «звезды», что говорит о высоком уровне финансовой устойчивости организации. В общем списке Forbes Ханты-Мансийский банк, поэтому показателю занимает первое место среди банков УрФО. [17]

Филиал Ханты-Мансийского банка в г. Сургуте провел презентацию программ кредитования для субъектов малого и среднего предпринимательства. Ханты-Мансийский банк разработал и активно применяет специальные программы кредитования, рассчитанные как на предприятия малой экономики, так и крупные производства. Кроме этого, банк предлагает своим клиентам различные финансовые услуги, которые способствуют их дальнейшему развитию. В работе семинара приняли участие представители фонда Поддержки предпринимательства Югры. Было отмечено, что совместная работа с Ханты-Мансийским банком, позволила более чем полутора десятков клиентам реализовать свои бизнес-проекты.

Таким образом, следует отметить, что поддержка реального сектора экономики – одна из важных государственных задач, стоящих перед Банком. Ресурсы организации направляются на развитие предприятий строительной, транспортной, энергетической отраслей, сферы ЖКХ, финансирование малого и среднего бизнеса, активизацию ипотечных проектов, в том числе в рамках окружного Закона «Улучшение жилищных условий населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры». Большинство программ, являясь приоритетными для конкретных территорий, реализовывалось совместно с муниципальными и региональными органами власти. В результате этой деятельности кредитный портфель Банка значительно превысил докризисный уровень.

* 1. **Оценка депозитных и кредитных операций коммерческого банка**

Банк представляет широкий спектр банковских услуг организациям всех отраслей экономики, предприятиям крупного, малого и среднего

Банк берет во внимание специфику деятельности каждого клиента, и предоставляет финансовые услуги с учетом его потребностей – для успешного ведения и развития бизнеса. Основной принцип в работе с корпоративными клиентами – эффективные решения, новейшие технологии, индивидуальный подход, высокие стандарты обслуживания. Опыт и профессионализм в работе позволили банку завоевать доверие более чем 30 тысяч организаций и компаний.

У клиентов банка есть возможность разместить свободные денежные средства на выгодных для бизнеса условиях: индивидуальные сроки размещения; гибкие ставки; гарантия сохранности средств и тайны вкладов; получение дохода от хранения на депозите денежных средств.

С целью содействия развитию деловых отношений банка и клиентов, повышения лояльности клиентов к банку банк с 2005 года проводит конкурс «Лучший клиент» среди юридических лиц. С целью выявления доли депозитных вложений от юридических лиц целесообразно проанализировать структуру депозитных вложений банка. (Табл. 2.2.1) Наглядно доля депозитных вложений от юридических лиц показана в Приложении 2.

Таблица 2.2.1. Доля депозитных вложений от юридических лиц в общей структуре привлеченных средств с 01.01. 2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 1 янв. 2008 г. | | на 1 янв. 2009 г. | | на 1 янв. 2010 г. | | Отклонения 2008–2009 гг. | | Отклонения 2009–2010 гг. | |
| Сумма, в тыс. руб. | Уд. вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд. вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд. вес, % | абс., тыс. руб. | относ., % | абс., тыс. руб. | относ., % |
| x | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Депозиты государства | 13300000 | 43,03 | 18490000 | 34,77 | 0 | 0,00 | 5190000 | 39,02 | -18490000 | -100 |
| Депозиты юридических лиц | 1745000 | 5,65 | 16825740 | 31,64 | 18264627 | 41,19 | 15080740 | в 8 раз | 1438887 | 8,55 |
| Депозиты физических лиц | 15864311 | 51,33 | 17862918 | 33,59 | 26075708 | 58,81 | 1998607 | 12,60 | 8212790 | 45,98 |
| Итого: | 30909311 | 100 | 53178658 | 100 | 44340335 | 100 | 22269347 | 72,05 | -8838323 | -16,62 |

Общая сумма депозитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2010 г. составила 44340335 тыс. рублей, (на 01.01.2008 г. – 30909311 тыс. рублей), прирост с начала 2008 года составил 72,05%. Депозиты от юридических лиц в свою очередь также увеличились по сравнению с предыдущими годами и на 01.01.2010 год составляют 18264627 тыс. рублей. Данные результаты объясняются, тем, что банк привлекает свободные денежные средства на выгодных условиях для клиентов. С целью активизации работы по привлечению на обслуживание в Банк новых VIP-клиентов, увеличения пассивной базы Банка и стимулирования уже существующих VIP-клиентов предложена к проведению акция для VIP-клиентов Банка «Приведи друга». Рекомендованный клиент должен открыть срочный вклад в Банке на сумму не менее 3 млн. рублей (или эквивалента в других валютах). Одновременно вновь привлеченному клиенту присваивается статус VIP-клиент Банка.

Также целесообразно проанализировать депозитный портфель юридических лиц по срочности, анализ в последствие который представит наиболее привлекательный срок для вклада свободных денежных средств. Динамика депозитного портфеля юридических лиц по срочности за 2008–2010 гг. предложена в таблице 2.2.2.

Таблица 2.2.2. Структура депозитного портфеля юридических лиц по срочности за период с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 01.01.2008 г. | | на 01.01.2009 г. | | на 01.01.2010 г. | | Отклонения 2008–2009 гг. | | Отклонения 2009–2010 гг. | |
| сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | абсол., тыс. руб. | относ., % | абсол., тыс. руб. | относ., % |
| х | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| краткосрочные | 353639 | 20,27 | 11615315 | 69,03 | 10391637 | 56,89 | 11261676 | 31,84 | -1223678 | -10,54 |
| среднесрочные | 683361 | 39,16 | 1734608 | 10,31 | 4095307 | 22,42 | 1051247 | 153,83 | 2360699 | 136,09 |
| долгосрочные | 708000 | 40,57 | 3475817 | 20,66 | 3777683 | 20,68 | 2767817 | в 3 раза | 301866 | 8,68 |
| ИТОГО: | 1745000 | 100 | 16825740 | 100 | 18264627 | 100 | 15080740 | 864,23 | 1438887 | 8,55 |

Объем депозитного портфеля юридических лиц с каждым годом увеличивается, прирост с начала 2008 года составляет 864,23%. Наибольший удельный вес депозитного портфеля на 01.01.2008 г. по срокам приходится на долгосрочные депозиты (свыше 3-х лет), которые составляют 40,57%, а уже на 01.01.2010 г. лидирующее место занимают краткосрочные вложения – 56,89%. Мировой финансовый кризис оказал сильное влияние на производительность и успешную работу многих компаний и организаций, чтобы не обанкротиться и дальше осуществлять свою деятельность многие юридические лица и индивидуальные предприниматели размещали свои свободные денежные средства в банке для увеличения своей прибыли за счет процентного дохода от депозитных операций.

Привлечение свободных денежных средств от клиентов в банке является важным процессом, т. к. банк распределяет привлеченные ресурсы в области размещения денежных средств, в последствие которые приносят процентный доход банку.

Политика Банка в области кредитования направлена на реализацию следующих основных принципов:

* обеспечение условий для увеличения масштабов деятельности Банка на кредитных рынках;
* использование механизмов кредитования для привлечения перспективных клиентов на комплексное обслуживание в Банк;
* удовлетворение потребностей корпоративных клиентов Банка в оборотном и инвестиционном капитале, укрепление долговременных связей с клиентами;
* оптимальное соотношение рисков и доходности, минимизация и диверсификация кредитных рисков Банка;

Определяющими критериями при принятии решений о кредитовании, наряду с отраслевой принадлежностью предприятия, его стратегической и социально-экономической значимостью, является эффективность и устойчивость бизнеса заемщика, уровень долговой нагрузки заемщика, его кредитная история, комплексность обслуживания в Банке, источники погашения кредитов и их надежность, консервативность подходов к прогнозу платежеспособности заемщиков, качество и ликвидность обеспечения кредитов.

Экономическая ситуация в стране еще не стабилизировалась и кредитование юридических лиц требует качественного анализа. Сейчас в среднем по рынку ставки с учетом риска для юридических лиц составляют от 16 до 21%. [17] В свою очередь банк разрабатывает специальные программы с Фондом поддержки предпринимательства и индивидуально подходит к каждому клиенту, предлагая эксклюзивные механизмы кредитования.

Доля ссудной задолженности юридических лиц в общем объеме кредитного портфеля за 2008–2010 гг. приведена в таблице 2.2.3.

Таблица 2.2.3. Доля ссудной задолженности юридических лиц в структуре кредитного портфеля за период с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 01.01.2008 г. | | на 01.01.2009 г. | | на 01.01.2010 г. | | Отклонения 2008–2009 гг. | | Отклонения 2009–2010 гг. | |
| Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | абс., тыс. руб. | относ., % | абс., тыс. руб. | относ., % |
| x | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Кредиты государству | 12100 | 0,03 | 297400 | 0,43 | 570000 | 0,79 | 285300 | 23,57 | 272600 | 91,66 |
| Кредиты юр. лицам | 21365700 | 50,22 | 42346592 | 60,70 | 47756201 | 66,23 | 20980892 | 98,20 | 5409609 | 12,77 |
| Кредиты физ. лицам | 21164323 | 49,75 | 27120500 | 38,87 | 23775294 | 32,97 | 5956177 | 28,14 | -3345206 | -12,33 |
| Итого: | 42542123 | 100 | 69764492 | 100 | 72101495 | 100 | 27222369 | 63,99 | 2337003 | 3,35 |

Кредиты юридическим лицам в структуре общего кредитного портфеля банка занимают лидирующее место. Удельный вес ссудной задолженности юридических лиц с каждым годом изменяется в сторону увеличения (на 01.01.2010 г. –66,23%). Прирост произошел на 01.01.2009 г. по сравнению с началом 2008 года и составил 98,20%. Положительную динамику в структуре кредитного портфеля можно охарактеризовать тем, что банк снизил процентные ставки по кредитованию для юридических лиц, уменьшив их на 1,5%. Также клиент, пользующийся расчетно-кассовым обслуживанием, эквайрингом, инкассацией, зарплатным проектом, а также размещающий на счетах банка депозиты, имеет возможность получить скидку к стандартной процентной ставке по кредитам, которые могут доходить до 3% годовых.

В большей степени юридические лица кредитуются на более длительный срок для реализации своих целей. Структура кредитного портфеля юридических лиц по срочности предложена в таблице 2.2.4.

Таблица 2.2.4. Структура ссудной задолженности юридических лиц по срокам кредитования за период с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 01.01.2008 г. | | на 01.01.2009 г. | | на 01.01.2010 г. | | Отклонения 2008–2009 гг. | | Отклонения 2009–2010 гг. | |
| Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | Сумма, в тыс. руб. | Уд.вес, % | абс., тыс. руб. | относ., % | абс., тыс. руб. | относ., % |
| x | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Овердрафт | 946074 | 4,43 | 1195316 | 2,82 | 1265485 | 2,65 | 249242 | 26,34 | 70169 | 5,87 |
| до востребования | 65876 | 0,31 | 0 | 0,00 | 596490 | 1,25 | -65876 | -100,00 | 596490 | 5,00 |
| До 30 дней | 53200 | 0,25 | 2807019 | 6,63 | 3295350,3 | 6,90 | 2753819 | 51,76 | 488331,34 | 17,40 |
| 31–90 дней | 580576 | 2,72 | 2812861,2 | 6,64 | 2285552,3 | 4,79 | 2232285,2 | в 3 раза | -527308,9 | -18,75 |
| 91–180 дней | 2183265 | 10,22 | 968030,2 | 2,29 | 1673539,3 | 3,50 | -1215234,8 | -55,66 | 705509,14 | 72,88 |
| 181 день – 1 год | 9586425 | 44,87 | 19143473,2 | 45,21 | 12766495 | 26,73 | 9557048,2 | 99,69 | -6376978 | -33,31 |
| 1 – 3 года | 7213951 | 33,76 | 11437575,2 | 27,01 | 19050554 | 39,89 | 4223624,2 | 58,55 | 7612979,1 | 66,56 |
| Свыше 3 лет | 736333 | 3,45 | 3982317,2 | 9,40 | 6822734,3 | 14,29 | 3245984,2 | 440,83 | 2840417,1 | 71,33 |
| Итого: | 21365700 | 100 | 42346592 | 100 | 47756201 | 100 | 20980892 | 98,20 | 5409609 | 12,77 |

Анализируя ссудную задолженность по срокам следует отметить, что положительным является увеличение доли среднесрочных и долгосрочных кредитов в структуре кредитного портфеля, что свидетельствует, во–первых, о наличии у банка долгосрочной ресурсной базы (что характерно для надежных крупных банков, обладающих положительной репутацией в банковских и клиентских кругах), во–вторых, о потенциале банка в удовлетворении потребностей корпоративных клиентов различных секторов экономики, основная проблема развития, которых заключается в отсутствии долгосрочного инвестиционного ресурса. Следует отметить, что в настоящее время, в структуре банка происходят изменения в сторону увеличения доли среднесрочных и долгосрочных кредитных размещений, к которым относят средства, размещенные на срок до 1 года до 3-лет и от 3 лет и выше. Рост в динамике такого вида кредитных размещений позволяет оценить банк как соответствующей потребностям рынка, что поднимает его репутацию в клиентской среде, а, следовательно, добавляет конкурентные преимущества.

Представленный выше анализ ссудной задолженности юридических лиц банка как результата его кредитной деятельности, представляется наиболее полным и доступным для внешних пользователей, т. к. основан на информационных материалах, открыто публикуемых банками в соответствующих источниках, но для полного завершения целесообразно рассчитать структуру ссудной задолженности юридических лиц по характеру возвратности за анализируемый период.

Таблица 2.2.5. Структура ссудной задолженности юридических лиц по характеру возвратности с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | на 01.01.2008 г. | | на 01.01.2009 г. | | на 01.01.2010 г. | | Отклонения 2008–2009 гг. | | Отклонения 2009–2010 гг. | |
| сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | сумма, тыс. руб. | уд. вес, % | абс., тыс. руб. | относ., % | абс., тыс. руб. | относ., % |
| Погашенная ссудная задолженность | 21316431 | 99,77 | 42286611 | 99,86 | 47711483 | 99,91 | 20970180 | 98,38 | 5424872 | 12,83 |
| Просроченная ссудная задолженность | 49269 | 0,23 | 59981 | 0,14 | 44718 | 0,09 | 10712 | 21,74 | -15263 | -25,45 |
| Всего ссудной задолженности юридических лиц | 21365700 | 100 | 42346592 | 100 | 47756201 | 100 | 20980892 | 98,20 | 5409609 | 12,77 |

Просроченная ссудная задолженность юридических лиц по кредитам, предоставленным юридическим лицам, с начала 2008 года изменилась в сторону уменьшения и на 01.01.2010 г. составляет 44718 тыс. рублей от общей суммы ссудной задолженности юридических лиц. Банк совместно с Фондом поддержки предпринимательства разрабатывают специальные программы для кредитования, условия которых приемлемы для клиентов. Фонд поддержки предпринимательства является надежной опорой для клиентов в процессе кредитования.

Подведя итоги, следует отметить, что Ханты-Мансийский банк предоставляет спектр финансовых услуг организациям всех отраслей экономики, предприятиям крупного, малого и среднего бизнеса. Предоставляет клиентам возможность разместить свободные денежные средства на выгодных для бизнеса условиях: индивидуальные сроки размещения; гибкие ставки; гарантия сохранности средств и тайны вкладов; получение дохода от хранения на депозите денежных средств.

Депозиты от юридических лиц с каждым годом в структуре депозитного портфеля увеличиваются в основном на среднесрочные (от 1 года до 3 лет) и долгосрочные (свыше 3-х лет) вложения.

Привлеченные денежные средства от клиентов банк распределяет в области размещения денежных средств, в последствие которые приносят процентный доход банку. Ссудная задолженность юридических лиц в структуре общего кредитного портфеля банка занимает лидирующее место. Анализ кредитного портфеля по срокам, дает понять, что банк соответствует потребностям рынка, что поднимает его репутацию в клиентской среде, а, следовательно, добавляет конкурентные преимущества. Просроченная ссудная задолженность по кредитам, предоставленным юридическим лицам, с начала 2008 года изменилась в сторону уменьшения и на 01.01.2010 г. составляет 44718 тыс. рублей от общей суммы ссудной задолженности юридических лиц.

**2.3 Оценка расчетного обслуживания юридических лиц в банке**

Ханты-Мансийский банк предлагает юридическим лицам услуги по открытию счетов и расчетно-кассовому обслуживанию в рублях и иностранной валюте. Главные задачи банка в области развития корпоративного бизнеса:

* расширение клиентской базы за счет предприятий различных отраслей экономики;
* совершенствование системы взаимодействия с клиентами на основе учета потребностей различных клиентских групп.

Основные сегменты клиентской базы:

* крупная корпоративная клиентура;
* холдинговые сетевые структуры;
* государственные и муниципальные учреждения;
* предприятия малого и среднего бизнеса.

Работа с корпоративными клиентами строится с позиций сохранения и удержания базовой клиентуры, в условиях дефицита долгосрочной ликвидности на рынке и тенденции в повышении ставок привлечения ресурсов у корпоративных клиентов в виде депозитов, как одного из самых стабильных источников долгосрочных ресурсов для банков.

Основные мероприятия по сохранению и удержанию клиентов следующие:

* работа с действующими клиентами банка, а также иными организациями и предприятиями и индивидуальными предпринимателями, в части предложения по размещению срочных денежных средств в банке (систематические встречи, телефонные звонки, письма);
* проведение ежедневного мониторинга оттока денежных средств со счетов клиентов банка;
* проведение акций с целью расширения базы потенциальных клиентов банка.

В целях расширения перечня клиентов в банке разработана системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM система). Этот подход подразумевает, что при любом взаимодействии с клиентом по любому каналу сотруднику компании доступна полная информация обо всех взаимоотношениях с этим клиентом и решение принимается на основе этой информации (информация о решении, в свою очередь, тоже сохраняется).

Внедрение в банке новых банковских продуктов – «Интернет-клиент» и «Выписка Он-лайн». Программное обеспечение «Интернет-Клиент» позволяет осуществлять:

* ввод и обработка различных типов платежных и иных формализованных документов клиентов банка, как юридических, так и физических лиц;
* обмен сообщениями произвольного формата;
* получение выписок в различных видах и форматах, а также иной информации из банка;
* построение расчетных и клиринговых систем в режиме реального времени.

Подсистема «Выписка Он-Лайн»:

* предназначена для информационного обслуживания клиентов кредитных организаций в сегментах малого и среднего бизнеса;
* позволяет клиентам Банка получать информацию об остатках и выписки по счетам через сеть Интернет в режиме 24х7х365;
* позволяет юридическому лицу поддерживать актуальность собственных финансовых данных. Любой сотрудник компании с соответствующим уровнем доступа может в любой момент получить необходимую информацию из любого удобного места с доступом в интернет.

Ведется переговорная работа по перспективному проекту кобрэндинга с ОАО «Уралсвязьинформ». В рамках данного проекта, банк затронет клиентскую базу порядка 1 млн. человек на территории Тюменской и Курганской областей.

По итогам торгов банк заключил контракты на оказание услуг расчетно-кассового обслуживания (РКО) с СК Росгосстрах, ОФОМС по Ямало-Ненецкому автономному округу, ОФОМС по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, Администрацией г. Урай, Управлением Федерального казначейства по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, Управлением Федерального казначейства по Ямало-Ненецкому автономному округу, ОАО «РЖД».

Заключены контракты на реализацию зарплатных проектов с ОАО «РЖД», Государственной инспекцией по труду Тюменской области, Фондом социального страхования по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре.

В рамках проведения мероприятий по привлечению клиентов иных банков разработана специальная концепция распространения в банке системы продаж пакетов продуктов расчетно-кассового обслуживания (РКО) на территории присутствия банка. В основу пакетного обслуживания положен принцип установления и развития долгосрочных партнерских отношений с клиентами банка (юридические лица, индивидуальные предприниматели), универсальности предлагаемых услуг и индивидуального подхода к обслуживанию каждого клиента, а также принцип развития клиентской базы и расширения диапазона, предоставляемых клиентам услуг.

Так же в банке разработана система инкассации торговой выручки средним и малым бизнесом через банкомат. В качестве потенциальных получателей данной услуги будет выступать сегмент малого бизнеса с небольшими объемами выручки (тем, кому не нужна услуга ежедневной инкассации специальным автомобилем).

Принципы работы банка с корпоративными клиентами – эффективные решения, новейшие технологии, индивидуальный подход, высокие стандарты обслуживания. В банке открыто более 30 тысяч счетов организаций и компаний. Динамика расчетных счетов юридических лиц представлена в таблице 2.3.1.

Таблица 2.3.1. Динамика расчетных счетов юридических лиц за период с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | на 01.01.2008 год, шт. | на 01.01.2009 год, шт. | на 01.01.2010 год, шт. |
| х | 1 | 2 | 3 |
| Количество счетов юридических лиц | 27000 | 29000 | 35000 |

Оценивая важность каждого клиента, банк развивает качество обслуживания корпоративных клиентов, для этого разрабатываются технологии коммуникаций менеджеров по работе с клиентами. Обслуживание клиентов в зависимости от размера бизнеса строиться как на основе применения подходов к стандартизации продуктового ряда на массовых рынках, так и разработки индивидуальных схем обслуживания для крупных корпоративных клиентов. Основной упор в развитии банковских продуктов будет делаться на интернет-технологии, предоставляющие широкие возможности удаленного доступа к счетам клиентов и позволяющие совершать операции, находясь в любой точке мира. Таблица 2.3.1 показывает, количество счетов юридических лиц с каждым годом увеличивается, а это значит, что Ханты-Мансийский банк работает на выгодных для клиентов условий и делает все возможное для максимального привлечения клиентов.

Из выше сказанного, очевидно, что банк постоянно ведет работу по привлечению на обслуживание новых клиентов. Динамика денежных средств на счетах клиентов за анализируемый период представлена в таблице 2.3.2.

Таблица 2.3.2. Динамика денежных средств на счетах юридических лиц с 01.01.2008 по 01.01.2010 гг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | на 01.01.2008 год, млн. руб. | на 01.01.2009 год, млн. руб. | на 01.01.2010 год, млн. руб. |
| х | 1 | 2 | 3 |
| Остатки денежных средств на счетах юридических лиц | 29692 | 30274 | 31098 |

По состоянию на 01.01.2009 г. остатки на расчетных счетах клиентов банка – юридических лиц увеличились на 582 млн. руб. по сравнению с 2008 г. и составляют 30274 млн. руб. А по состоянию на 01.01.2010 г. средства на счетах юридических лиц еще увеличились на 824 млн. руб. и соответственно равны 31098 млн. руб.

В итоге банк стремится привлечь как можно большее количество клиентов, а для этого в банке постоянно проводится работа по привлечению на обслуживание новых клиентов, путем расширения перечня предлагаемых банковских услуг, внедрению новых технологий, таких как Internet Банк – Клиент, а также подсистема «Выписка Он-Лайн», которые позволяют осуществлять операции по счету и получать информацию о движении денежных средств не выходя из офиса с помощью персонального компьютера, подключенного к сети Интернет.

Подводя итог деятельности ОАО «Ханты-Мансийского банка» в сфере работы по обслуживанию юридических лиц, можно сказать, что наблюдается стабильная, хорошо налаженная банком работа в области обслуживания юридических лиц. Депозитные вложения и ссудная задолженность юридических лиц за анализируемый период увеличиваются, это обуславливается тем, что банк улучшает условия по банковским продуктам, путем снижения процентных ставок по кредитам и предоставлением льгот при депозитных операциях. В рамках расчетных операциях банк предлагает юридическим лицам услуги по открытию счетов и расчетно-кассовому обслуживанию в рублях и иностранной валюте. Также банк постоянно ведет работу по привлечению на обслуживание новых клиентов.

**3. Проектирование и разработка рекламно-информационного сайта**

**3.1 Сайт – как информационная система**

В настоящее время интернет представляет собой один из самых активно развивающихся средств информации. Создание сайта в интернете обеспечивает новые возможности по расширению, информационной поддержке или рекламе бизнеса. Профессионально созданный сайт обеспечивает легкость его нахождения по запросам в поисковых системах, поскольку целевую аудиторию составляют пользователи, которые ищут конкретную информацию в интернете. Постоянный контакт с клиентами и партнёрами позволяет оперативно реагировать на изменения рынка и проводить своевременную коррекцию. Кроме того, расходы на рекламу в интернете значительно ниже, чем в традиционных средствах.

Веб-сайт сегодня является не только информационным средством или визиткой, но и полноценным маркетинговым инструментом, привлекающим новых клиентов, приносящим прибыль. Качественный сайт является основным информационным ресурсом всего банка. При помощи сайта можно:

* передать всю необходимую информацию об услугах банка, в том числе самые последние новости;
* красиво разрекламировать свой банк, и услуги, так, чтобы иметь одновременно зрелищность телевизионной рекламы и информативность буклета.

В рамках темы дипломной работы поставлена задача, разработать, программный продукт – интерактивный сайт. Система должна состоять из набора услуг, которые хочет рекламировать банк, выводя необходимые данные по каждой услуге на экран.

Целью разработки данного программного продукта является облегчить работу, как клиентам банка, так и банку. Так как данный сайт содержит в себе полную информацию о предоставляемых услугах юридическим лицам. Условия работы данного комплекса – наличие компьютера-сервера, на котором происходит обработка всей информации, ее наглядное отображение и хранение.

Первым этапом разработки сайта является определение его дизайна. Главные задачи, которые пришлось решать при разработке дизайна сайта, – это соответствие сайта фирменному стилю, использование логотипа и цветов банка, и удобство сайта для пользователя.

Сайт содержит интерфейс, позволяющий посетителю легко ориентироваться в его ресурсах. Визуальное выделение информационных блоков, контрастные ссылки, интуитивно понятное расположение управляющих элементов обеспечивают удобство в посещение сайта.

При создании сайта были использованы легко читаемые шрифты, выделение заголовков, ведь задача сайта не запутать пользователя, а донести до него информацию в максимально доходчивом виде.

Таким образом, правильно подобранная графика выгодно представляет фирменный стиль на сайте и облегчает пользователю общение с электронным ресурсом.

**3.2 Разработка дизайна и кодирование сайта**

Данный сайт разработан на основе HTML с использованием Java Script.

Сайт состоит из множества информационных страниц об банковских услугах предоставляемых юридическим лицам. Также по средствам Java Script разработан и внедрен в сайт кредитный калькулятор, программный код которого выглядит следующим образом:

<html>

<head><title>Кредитный калькулятор</title>

</head>

<Script language= «JavaScript»>

function fun0 ()

{document.f1.text5.value=Math.round (document.f1.text1.value/document.f1.text3.value\*document.f1.text4.value/100); document.f1.text6.value=eval (document.f1.text1.value)+eval (document.f1.text5.vale);}</script>

<Script language= «JavaScript»>

d=new Date(); document.write (d.toLocaleString())

hd=new Date();

h=hd.getHours();

if (h>=6 && h<=10) {document.write («<I><b> Доброе утро!</b> </I>»);}

if (h>=11 && h<=16) {document.write («<I><b> Добрый день!</b></I>»);}

if (h>=17 && h<=21) {document.write («<I><b> Добрый вечер!</b></I>»);}

if (h>=22 && h<=5) {document.write («<I><b> Доброй ночи!</b></I>»);}

</script>

<body>

<p>&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp<b><font color= «green»> <font size= «6»>Кредитный калькулятор</font></font><img src=24233\_2.jpg align=right width=450 hight=400></p></b>

<form name= «f1»>

<b>Сумма кредита</b>

&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp <Input type=text name= «text1»><br><br>

<b>Вид кредита</b>

&nbsp

<select name= «ComboBox» style= «width: 283»>

<option value= «1»>Микрокредит</option>

<option value= «2»>На оборотный капитал</option>

<option value= «3» selected>На развитие бизнеса</option>

<option value= «4»>Инвестиционный</option>

<option value= «5»>Под залог коммерческой недвижимости</option>

<option value= «6»>На выкуп арендуемых помещений</option>

</select>

<br><br>

<b>Срок кредитования, мес.</b>

&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp &nbsp<Input type=text name= «text3»><br>

<br>

<b>Процентная ставка, год. </b>

&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp&nbsp<Input type=text name= «text4»><br>

<br>

<b>Сумма процентов по кредиту </b>

&nbsp &nbsp &nbsp&nbsp<Input type=text name= «text5»><br>

<br>

<b>Сумма к оплате </b>

&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp<Input type=text name= «text6»><br>

<br>

&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp &nbsp &nbsp &nbsp&nbsp &nbsp

<Input Type=button name= «but1» value= «Рассчитать» ONCLICK= «fun0 ()»>

</body>

</html>

При помощи данного калькулятора любой пользователь сможет без трудностей рассчитать сумму переплаты (сумму процентов) по кредиту и общую сумму выплаты за определенный срок кредитования.

Наглядно кредитный калькулятор представлен на рисунке 1.

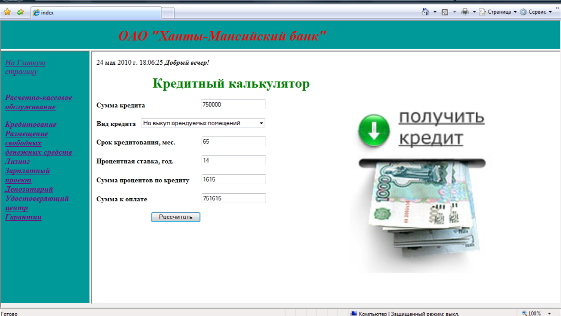


Рис. 1. Кредитный калькулятор

Таким образом, рекламно-информационный сайт банка содержит полную информацию об банковских услугах для юридических лиц, воспользовавшись данным информационным источником, клиент сохраняет свое личное время.

**Заключение**

Политика банка в сфере обслуживания юридических лиц строится на принципах установления долгосрочных партнёрских отношений. В настоящее время банки осуществляет весь спектр банковских услуг для юридических лиц и стремится создать максимально благоприятные условия для обслуживания клиентов на основе повышения качества предоставляемых услуг и обеспечения защиты интересов клиентов.

Для зачисления выручки от реализации продукции и выполненных работ клиент открывает расчетный счет в банке, в последствие чего с него будут производиться списание и поступления по счету.

Банки, осуществляют расчёты по правилам, формам и стандартам, установленным Центральным Банком Российской Федерации, а при отсутствии таких правил – по договорённости между собой.

Банки для удовлетворения потребностей каждого клиента стремятся предоставить как можно больший спектр банковских услуг на приемлемых для клиента условий (депозитные, кредитные, расчетные, лизинговые, факторинговые, трастовые операции и другие). Также банки осуществляют модернизацию банковских услуг, путем внедрения новых банковских технологий, таких как интернет-банкинг, клиент-банк и другие.

Анализ деятельности ОАО «Ханты-Мансийского банка» позволил определить банк как универсальную диверсифицированную ресурсную базу и осуществляющую весь спектр операций на финансовом рынке.

У юридических лиц есть возможность разместить в банке свободные денежные средства на выгодных для бизнеса условий: индивидуальные сроки размещения; гибкие ставки; гарантия сохранности средств и тайны вкладов; получение дохода от хранения на депозите денежных средств.

По результатам анализа депозитного портфеля за анализируемый период доля депозитных вложений от юридических лиц с каждым годом увеличивается, депозитные вложения на 01.01.2009 г. увеличились в 8 раз по сравнению с началом 2008 года. Анализ депозитного портфеля юридических лиц по срочности показал, что наибольший удельный вес на 01.01.2008 г. приходится на долгосрочные вложения (свыше трех лет), которые составляют 40,57%, а уже на 01.01.2010 г. лидируют краткосрочные сложения, это обусловлено тем, что в пору 2008 года мировой кризис оказал сильное влияние на производительность и успешную работу многих организаций, вследствие чего, чтобы не обанкротиться многие юридические лица и индивидуальные предприниматели размещали свои свободные денежные средства в банке для увеличения прибыли за счет процентного дохода от депозитных вложений.

Привлечение свободных денежных средств от клиентов в банке является важным процессом, т. к. банк распределяет привлеченные ресурсы в области размещения денежных средств, в последствие которые приносят процентный доход банку.

Оценка кредитного портфеля ОАО «Ханты-Мансийского банка» показала, что юридические лица занимают лидирующее место в структуре кредитного портфеля, доля ссудной задолженности юридических лиц на 01.01.2008 г. составляет 50,22%, а уже на 01.01.2010 г. составляет 66,23%. Данное положение является следствием того, что банк снизил процентные ставки, по кредитам уменьшив их на 1,5%. В большей степени юридические лица кредитуются на более длительный срок для реализации своих целей. Анализ ссудной задолженности юридических лиц по срокам показал, что у банка есть долгосрочная ресурсная база, что банк способен удовлетворять потребности корпоративных клиентов различных секторов экономики, так как у банка увеличивается доля среднесрочных и долгосрочных кредитов в структуре кредитного портфеля. В свою очередь, просроченная ссудная задолженность банка не велика и за анализируемый период снизилась до 0,09% (на 01.01.2010 г.), это говорит о налаженной работе банка с клиентами, также большое значение имеет Фонд поддержки предпринимательства, которое является надежной опорой для клиентов в процессе кредитования.

Проводя оценку расчетных операций банка, очевидно, что банк стремится привлечь как можно больше клиентов, в этом случае в банке разработана система управления взаимоотношений (СRM система), также в банке происходит внедрение новых банковских продуктов, таких как «Интернет-Клиент», «Выписка Он-лайн» и другие. В последствие чего за анализируемый период число открытых расчетных счетов юридическим лицам с каждым годом увеличиваются, и на начало 2010 год их количество приходится около 30 тыс. штук. Также динамика денежных средств на счетах юридических лиц с каждым годом увеличивается и на 01.01.2010 г. составляет 31098 млн. руб.

Таким образом, проведя оценку деятельности ОАО «Ханты-Мансийский банк», можно сказать, что наблюдается стабильная, хорошо налаженная банком работа в области обслуживания юридических лиц.

Разработанный программный продукт в виде рекламно-информационного сайта банка дает возможность пользователю получить полную информацию об услугах предоставляемых юридическим лицам, а также при помощи кредитного калькулятора рассчитать сумму переплаты по кредиту и общую сумму кредита за определенный период.

**Список литературы**

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации

2. Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности»

3. Букато В.И., Головин Ю.В., Львов Ю.И. Банки и банковские операции в России. – 2-е изд., перераб. и доп./ Под ред. М.Х. Лапидуса. – М.; Финансы и статистика, 2001.

4. Гроздев Б.З. Факторинг. – М.; Тандем, 2000.

5. Горемыкин В.А. Основы технологии лизинговых операций: Учебное пособие. – М.; Ось – 89, 2000.

6. Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования: Учебное пособие/ О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; под ред. О.И. Лаврушина. – 2-е изд. – М.; КНОРУС, 2006.

7. Шеремет А.Д., Щербакова Г.Н. Финансовый анализ в коммерческом банке. – М.; Финансы и статистика, 2000.

8. Жарковская Е.П. Банковское дело: учебник / Е.П. Жарковская. – М.: Омега-Л, 2006.

9. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции: Учебник/ Под ред. Е.Ф. Жукова. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007.

10. Куликов А.Г., Лизинг в России: // Деньги и кредит №6, 2000.

11. Островская О.М. Банковское дело: толковый словарь. – М.: ИНФРА-М, 2009.

12. Колесникова В.И. и Л.П. Кроливецкая Л.П. Банковское дело: Учеб. пособ. М.: Финансы и статистика, 2008.

13. Антонова Н.Г. Кредитный договор // Деньги и кредит, 2001, №3.

14. Печникова А.В. и Маркова О.М. Банковские операции – ИНФРА-М, 2007.

15. Белоглазова Г.Н. и Кроливецкая Л.П. Банковское дело – Организация деятельности коммерческого банка: Москва Высшее образование-2008.

1. Колесникова В.И. и Кроливецкая Л.П. Банковское дело: Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 2008-117 [↑](#footnote-ref-1)