**Введение**

Я проходила практику в Иркутском филиале ОАО «УРАЛСИБ» в отделе кредитования малого бизнеса.

Кредит стимулирует развитие производительных сил, ускоряет формирование источников капитала для расширения воспроизводства. Без кредитной поддержки невозможно обеспечить быстрое и цивилизованное становление хозяйств, предприятий, внедрение других видов предпринимательской деятельности на внутригосударственном и внешнем экономическом пространстве. С другой стороны кредитование связано с определенным риском, тем более в условиях развивающейся рыночной экономики.

Поэтому целью данной работы является рассмотрение данного банковского сектора. Из этой цели вытекают следующие задачи:

- Ознакомление с деятельностью банка «УРАЛСИБ».

- Анализ деятельности банка и оказываемых им услуг.

- Рассмотрение его нормативно-правовой базы.

- Изучение его организационно правовой формы, системы управления, системы сбора и обработки экономической информации.  
 Производственная практика является обязательной частью учебного процесса, основной целью которой является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения.

**Глава 1. Организационно-правовое устройство банка «УРАЛСИБ»**

**1.1.Общая организационно-финансовая характеристика Иркутского филиала ОАО «УРАЛСИБ»**

Открытое акционерное общество «БАНК УРАЛСИБ» (ОАО «УРАЛСИБ») образовано в результате реорганизации ОАО «УралСиб» в форме присоединения к нему ОАО АКБ «АВТОБАНК-НИКОЙЛ», АБ «ИБГ НИКойл» (ОАО), КБ «БНБ» (ОАО) и ОАО АКБ «Кузбассугольбанк» на основании решения совместного общего Собрания акционеров перечисленных банков и зарегистрировано 20.09.2005 г. Уставный капитал ОАО «УРАЛСИБ» составляет 20,4 млрд. руб.

ОАО «УРАЛСИБ» имеет генеральную лицензию Банка России на осуществление банковских операций, лицензию на осуществление операций с драгоценными металлами, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской, дилерской, депозитарной деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами, а также лицензию на осуществление деятельности специализированного депозитария инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов. Банк является участником системы страхования вкладов.

Согласно рейтинговым исследованиям УРАЛСИБ занимает ведущие позиции среди российских банков по активам, капиталу, корпоративным и розничным кредитам и депозитам.

Основными направлениями вложения средств Банка (в абсолютном выражении и в процентах от суммы чистых активов) по состоянию на 01.01.2009 г. являлись:

- ссудная задолженность юридических и физических лиц - 289,5 млрд.

руб. или 68,0% активов; - вложения в ценные бумаги за исключением инвестиций в дочерние и зависимые общества - 60,6 млрд. руб. или 14,2% активов;

- денежные средства и счета в Банке России, а так же средства в кредитных организациях - 58,6 млрд. руб. или 13,8% активов.

Основными источниками средств Банка (в абсолютном выражении и в процентах от общей суммы пассивов) по состоянию на 01.01.2009 г, являлись;

- средства корпоративных клиентов - 178,8 млрд. руб. или 42,0% пассивов; - средства кредитных организаций - 71,9 млрд. руб. или 16,9% пассивов;

- средства физических лиц - 63,9 млрд. руб. или 15,0% пассивов;

- кредиты, депозиты и прочие средства Банка России - 55,9 млрд. руб., или 13,1% пассивов;

- собственные средства - 41,6 млрд. руб. или 9,8% пассивов;

- выпущенные долговые обязательства - 7,8 млрд. руб. или 1,8% пассивов.

БАНК УРАЛСИБ – один из крупнейших российских банков, имеющий представительства в 51 регионе страны. Согласно рейтинговым исследованиям, УРАЛСИБ занимает ведущие позиции среди российских банков по активам, капиталу, корпоративным и розничным кредитам и депозитам.

БАНК УРАЛСИБ является основным активом Финансовой корпорации "УРАЛСИБ". Центральный офис БАНКА УРАЛСИБ расположен в Москве. Удаленный центральный офис Банка работает в г. Уфе.

Интегрированная региональная сеть продаж финансовых продуктов и услуг БАНКА УРАЛСИБ по состоянию на 1 июля 2010 года насчитывает:

- 45 филиалов

- 453 точки продаж

- 2674 банкомата

- 7300 платежных терминалов

По данным РБК.Рейтинг, по итогам 2009 года БАНК УРАЛСИБ занимает 2 место на рынке кредитования малого и среднего бизнеса, входит в "пятерку" российских банков – лидеров по размеру филиальной сети и в "тройку" – по количеству собственных банкоматов и занимает 3 место по количеству выданных пластиковых карт.

Согласно рейтингу, подготовленному журналом "Профиль", БАНК УРАЛСИБ входит в топ-10 банков по объему депозитов физических лиц и выданных гражданам кредитов, а также по размерам денежных остатков на счетах корпоративных клиентов.

В соответствии с результатами исследования, проведенного в 2009 году ИК Comcon и Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ), БАНК УРАЛСИБ уверенно входит в топ-5 рейтинга узнаваемости российских банков, а также в топ-5 рейтинга самых клиентоориентированных, надежных и социально-ответственных финансовых брендов.

У банка имеется ряд преимуществ. Ниже предлагается рассмотреть некоторые из них. БАНК УРАЛСИБ:

* Является принципиальным членом международных платежных систем Visa International и MasterCard Worldwide (т.е., используя свой собственный процессинговый центр, производит и обслуживает карты без помощи посторонних компаний, что обеспечивает наивысшую степень безопасности и качества проводимых операций);
* Предоставляет возможность оформить ту категорию карты, которая подходит именно Вам с учетом Вашего статуса, потребностей и

возможностей;

* Имеет развитую инфраструктуру обслуживания держателей карт в России;
* Предоставляет возможность выпуска к одному картсчету нескольких карт;
* Обеспечивает информационную поддержку держателей карт по телефонам круглосуточной службы поддержки.
* Регулярно проводит акции с вручением подарочных сертификатов на бесплатное открытие международной банковской карты.
* Является постоянным участником стимулирующих программ, проводимых международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide.

Также Банк УралСиб предлагает удобный сервис по приему платежей и осуществлению переводов в рублях и иностранной валюте в любую точку мира в минимальные сроки.

Банк УралСиб по осуществлению переводов и приему платежей обеспечивает конфиденциальность, надежность, максимальную доступность услуги благодаря широкой сети пунктов обслуживания переводов и платежей, включающей в себя собственную сеть Банка, сеть банков корреспондентов и сеть систем денежных переводов и платежей.

В Банке УралСиб можно купить и продать паи паевых инвестиционных фондов семейства "ЛУКОЙЛ Фонд", находящиеся под управлением ЗАО "Управляющей Компании "УРАЛСИБ".

Клиентская база ОАО «УралСиб» постоянно растет. В настоящее время в области клиентской политики Банк считает приоритетной работу с крупным и средним бизнесом, не оставляя без внимания и малый бизнес. Динамика роста клиентской базы явно свидетельствует, что «УралСиб» один из наиболее активных операторов на рынке банковских услуг. Основной целью банка, как и всех кредитных учреждений является получение прибыли.

**1.2. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность филиала ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск.**

Филиал ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск при осуществлении своих функций и операций руководствуется различными нормативными и законодательными актами.

Основными документами для осуществления деятельности банка является ФЗ «О банках и банковской деятельности», ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» и Гражданский Кодекс РФ. Также следует отметить о таких Положениях, как №205-П «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» от 05.12.2002, и №2-П «О безналичных расчетах в Российской Федерации» от 03.10.2002 г.

Кроме того, деятельность банка регулируется следующими Федеральными законами:

- «О Государственной тайне»;

- «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций»;

- «О реструктуризации кредитных организаций»;

- «О валютном регулировании и валютном контроле»;

- «О драгоценных металлах и драгоценных камнях»;

- «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем» - этот закон очень важен в настоящее время.

А также, законодательно - нормативными актами:

- Положение Банка России №255-П «Об обязательных резервах кредитных организаций» от 29 марта 2004 г.;

- Положение Банка России №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» от 16 декабря 2003 г.;

- Инструкция ЦБ РФ №110-И «Об обязательных нормативах банков» от 16 января 2004 г.;

- Письмо ЦБ РФ №119-Т «О методических рекомендациях по анализу финансовой отчетности, составленной кредитными организациями в соответствии с МСФО» от 7 сентября 2006 г. и др.

Прежде всего, необходимо акцентировать внимание на том, что каждый отдел филиала (или группа) в своей деятельности руководствуется:

- Нормативными актами ЦБ РФ;

- Уставом Банка;

- Нормативными актами и распорядительными документами Банка;

- Положением о Филиале ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск;

- Распорядительными документами Филиала;

- Положением об отделе.

Остановимся подробнее на внутренних документах Филиала ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск.

1. Инструкция «О порядке открытия, ведения, учета и контроля за соблюдением режима корреспондентских счетов ОАО «УРАЛСИБ» и счетов межфилиальных расчетов», введенная в действие Приказом от 06.10.2005 г. №546.

2. Инструкция «О порядке совершения расчетов по операциям, связанным с экспортом и импортом товаров, работ и услуг», введенная в действие Приказом от 04.11.2005 г. №187.

3. Инструкция «О порядке предоставления овердрафта банкам-корреспондентам», введенная в действие Приказом от 05.08.2006 г. №680.

4. Инструкция «О порядке бухгалтерского учета операций покупки / продажи иностранной валюты», введенная в действие Приказом от 27.12.2005 г. №406.

5. «Сборник тарифов вознаграждений за услуги, оказываемые ОАО УРАЛСИБ», введенный в действие Приказом от 04.08.2006 г. №677.

6. Приказ «Об определении ДПП при проведении расчетов в российских рублях через счета «Лоро» банков-респондентов и счета «Ностро» ОАО «УРАЛСИБ» по поручениям банков-корреспондентов» от 16.10.2005 г. №125.

7. Приказ «О порядке и условиях начисления и уплаты процентов на остатки денежных средств в валюте РФ по корреспондентским счетам «Лоро» российских и иностранных банков» от 06.11.2005 г. №589.

8. Приказ «О порядке и условиях начисления и уплаты процентов на остатки денежных средств на корреспондентских счетах «Лоро» банков-корреспондентов в иностранных валютах» от 15.05.2006 г. №337.

9. Приказ «О порядке бухгалтерского учёта операций начисления и уплаты / получения процентов по привлеченным и размещенным средствам» от 14.08.2006 г. №700.

10. Типовое положение о филиале ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск, введенное в действие Приказом от 21.09.2005 г. №193.

Это нормативно-правовая база функционирования Филиала ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутск. Но представленный список далеко не полный, в каждом отделе Филиала существует своя специфическая база для осуществления операций, которой сотрудники руководствуются при оказании услуг клиентам.

**Глава 2. Организация деятельности филиала ОАО «УРАЛСИБ» в г.Иркутск**

**2.1. Организационная структура филиала ОАО «УРАЛСИБ»**

**УПРАВЛЯЮЩИЙ ФИЛИАЛОМ**

**Заместитель Управляющего Филиалом**

**Помощник управляющего**

**Управление финансовых операций и обслуживания Клиентов**

**Отдел по работе с персоналом**

**Служба внутреннего контроля**

**Служба безопасности банка**

**Административно-хозяйственное управление**

**Управление учета, отчетности и кассовых операций**

**Главный бухгалтер**

На рисунке представлена организационная структура Филиала ОАО «УРАЛСИБ» в городе Иркутск. На основе данного рисунка отметим, что Управляющий Филиалом осуществляет прямое руководство всеми существующими в банке отделами, объединенными в управления и отделы, под его руководством также находится Заместитель, который курирует Клиентский Комитет и Комитет по Благотворительности. Обособленно стоят: Главный бухгалтер, Отдел по работе с персоналом, Служба внутреннего контроля, Служба безопасности банка и Помощник Управляющего. Они тоже находятся под прямым руководством Управляющего Филиала, при этом Главный бухгалтер курирует организацию учёта во всех операционных подразделениях.

Работники Службы безопасности банка осуществляют функции, которые определены Положением «О Службе безопасности филиала» ОАО «УРАЛСИБ» в г.Иркутск, введенным в действие приказом от 23.01.2006 №44.

Помощник Управляющего по связям с общественностью и рекламе –

это штатная единица, вводится отдельным решением. В функции помощника входит:

– организация и проведение рекламной и PR работы в филиале;

– организация взаимодействия со средствами массовой информации в регионе;

– контроль за соблюдением фирменного стиля Банка;

– формирование и поддержание имиджа Банка в регионе.

Приступим к рассмотрению управлений банка.

Итак, первый этап управления – Управление финансовых операций и обслуживания Клиентов.

* Отдел кредитования и анализа рисков *–* проводит экспертизу кредитных сделок, анализ рисков и анализ кредитоспособности заемщика, кроме того, оценивает целесообразность принятия имущества в залог, осуществляет мониторинг кредитных сделок, заложенного имущества и кредитных рисков.
* Отдел ипотечного и потребительского кредитования *–* внедряет современные виды банковских услуг по кредитованию физических лиц, формирует качественный и доходный кредитный портфель Филиала, проводит кредитную политику, осуществляет маркетинг потребностей населения региона в различных услугах кредитования, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.
* Отдел международных расчетов и валютного контроля *–* организует и проводит международные расчеты по экспортным и импортным операциям, структурирует внешнеторговые сделки, осуществляет функции агента валютного контроля при проведении внешнеторговых операций, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.
* Отдел депозитарных операций *–* заключение депозитарных, междепозитарных договоров и договоров доверительного управления, проведение операций по открытию, ведению и закрытию счетов депо, междепозитарных счетов и счетов доверительного управления, ведение синтетического учета депозитарных операций, устанавливает междепозитарные отношения, ведет депозитарный учет неэмиссионных ценных бумаг.
* Отдел финансовых операций *–* проводит финансовые операции с корпоративными клиентами и формирует ресурсные базы, проводит операции в пределах полномочий финансовых операций от имени и за счёт банка или по поручению клиента, ведет открытую валютную позицию Филиала, управляет ликвидностью по рублевым и валютным операциям, анализирует финансовые и фондовые рынки, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.
* Отдел кредитования малого бизнеса *–* внедряет современные виды банковских услуг по кредитованию малого бизнеса, в этой сфере реализует кредитную политику, организует работу по формированию базы данных Филиала о клиентах, осуществляет маркетинговую деятельность, направленную на повышение конкурентоспособности Банка, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.

Следующий вид управления – Управление учета, отчетности и кассовых операций.

* Операционный отдел – делится на обслуживание физических и юридических лиц. Организует работу по расчетно-кассовому обслуживанию клиентов, включая ведение бухгалтерского учета, реализует клиентам типовые банковские продукты, выстраивает эффективную схему операционного обслуживания клиентов, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.
* Отдел кассовых операций *–* осуществляет операции с денежной наличностью, чековыми книжками, драгоценными металлами и монетами, проведение валютно-обменных операций, обслуживание клиентов депозитария, обеспечение сохранности денежных средств, управление остатками наличности, противодействует легализации доходов, полученных преступным путем.
* Группа расчетов и оформления операций *–* осуществляет учет операций по корреспондентским счетам, (открытие, закрытие, переоформление, ведение счетов «Лоро» и «Ностро, регулирование движения денежных средств и их остатков, подготовка и рассылка выписок) и учет по операциям банка (контроль за соблюдением лимитов на проведение операций, бухгалтерский учёт операций с ценными бумагами, депозитов и другое, формирование бухгалтерских документов дня, ведение карточек налогового учета по операциям отдела).
* Отдел бухгалтерского учёта и отчётности – ведение бухгалтерского учета внутрихозяйственных операций, учет доходов, расходов, финансового результата, основных фондов, имущества и МЦ, дебиторской и кредиторской задолженности, подготовка отчетностей, осуществление ежедневного последующего контроля по операциям отдела.

Административно-хозяйственное управление представлено следующими отделами:

* Отдел юридического сопровождения *–* защита интересов банка, оказание правовой помощи структурным подразделениям Филиала, участие в подготовке правовых документов, осуществление контроля за юридически правильным оформлением документов, осуществление претензионно-исковой работы.
* Отдел экономического анализа и планирования *–* подготавливает аналитическую информацию, осуществляет текущее и перспективное планирование деятельности Филиала, анализирует и прогнозирует развитие конкурентной среды, оценка позиций филиала, подготовка управленческой и экономической отчётности.
* Отдел инкассации *–* обеспечение инкассации, сохранности и транспортировки денежных средств и ценностей клиентов, операционных касс, банкоматов и дополнительных офисов.

**2.2 Основные направления деятельности ОАО «УРАЛСИБ»**

В целом, Филиал ОАО «УРАЛСИБ» в г.Иркутск на сегодняшний день предоставляет практически весь спектр банковских услуг, к их числу относятся:

1. Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
2. Размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
3. Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
4. Осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков – корреспондентов, по их банковским счетам;
5. Инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
6. Купля – продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
7. Привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
8. Выдача банковских гарантий;
9. Осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов);
10. Выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
11. Приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
12. Доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
13. Осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
14. Продажи и выкуп паев ПИФ семейства «ЛУКОЙЛ Фонд», находящихся под управлением ЗАО «УК УРАЛСИБ»;
15. Прием заявлений на управление накопительной частью пенсии;
16. Оформление страховых полисов ЗАО «Страховая группа «УРАЛСИБ»;
17. Предоставление в аренду физическим и юридическим лицам сейфов для хранения документов и ценностей;
18. Лизинговые операции;
19. Оказание консультационных и информационных услуг;
20. Выпуск, покупка, продажа, 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, доверительное управление указанными ценными бумагами по договору с физическими и юридическими лицами.

Все операции осуществляются в рублях.

Рассмотрим более подробно основные направления деятельности, которые осуществляет Филиал ОАО «УРАЛСИБ» в г.Иркутск.

1. Обслуживание физических лиц.

В 2008 году банк «УРАЛСИБ» закрепил свои позиции в группе лидеров российского розничного банковского бизнеса. Банк предоставляет широкий спектр продуктов, удовлетворяющий основные потребности клиентов: ипотечное, потребительское и автокредитование, кредитные и расчетные банковские карты, вклады, расчетное обслуживание физических лиц.

Активное использование передовых технологий позволило обеспечить быстрое и качественное обслуживание клиентов, что подтверждается ростом клиентской базы банка.

С 2008 года динамичными темпами развивалось ипотечное кредитование. Такие результаты стали возможны благодаря реализации целенаправленной маркетинговой политики банка, заключающейся в поддержании рыночных ценовых условий по продукту и обеспечении конкурентных преимуществ за счет повышения качества ипотечных продуктов и сервисов. В первую очередь – за счет упрощения процедуры получения кредита в банке, организации Центров ипотечного кредитования, предоставляющих полный спектр услуг по организации и сопровождению ипотечных сделок, модификации соответствующих продуктов и условий их предоставления.

Также с 2008 года банк продолжил масштабное продвижение программ автокредитования. Активное развитие получили совместные программы с партнерами (автопроизводителями и автосалонами), что обеспечило существенный рост портфеля автокредитов. В частности, заключено генеральное соглашение о сотрудничестве с «Форд Моторс Компани» по реализации специальной кредитной программы на приобретение автомобилей марки «Форд».

В 2009 году банк провел масштабный реинжиниринг бизнес-процессов с целью повышения привлекательности традиционного потребительского кредитования и оптимизации рисков. Результатом, с одной стороны, стало достижение приемлемого уровня просроченной задолженности по портфелю, с другой – формирование привлекательной и востребованной потенциальными клиентами линейки потребительских кредитов.

Банк «УРАЛСИБ» специализируется на реализации кредитных карт среди сотрудников организаций, получающих зарплату на открытые в банке карточные счета. Это позволяет минимизировать соответствующие кредитные риски и предоставлять клиентам максимальный уровень сервиса.

На протяжении всего своего существования банк «УРАЛСИБ» осуществлял активное привлечение вкладов населения за счет поддержания имиджа надежного финансового института, конкурентоспособного уровня процентных ставок, проведения различных маркетинговых акций и программ, а также внедрения новых депозитных продуктов.

Банк «УРАЛСИБ» является принципиальным членом международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide и учредителем платежной системы Accord, что позволяет осуществлять выпуск и обслуживать банковские карты, обеспечивая наивысшую степень безопасности и качества проводимых операций.

Являясь принципиальным участником (Principal Member) международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, участником систем American Express, Diners Club, а также учредителем системы платежей на основе чиповых карт Accord, банк располагает несколькими сертифицированными процессинговыми центрами, что позволяет оказывать полный спектр процессинговых услуг банкам-партнерам.

Банк, являясь участником таких систем срочных денежных переводов, как Anelik, Contact, MoneyGram, PrivatMoney и Western Union, предоставляет клиентам возможность осуществить денежный перевод в любую точку мира.

Также банк принимает платежи от населения за коммунальные и иные виды услуг, предлагая широкий спектр сервисов: оплату услуг наличным и безналичным путем в офисах банка, оплату с использованием пластиковых карт в банкоматах, терминалах и информационных киосках, оплату с использованием систем дистанционного банковского обслуживания через Интернет или по телефону.

Используя технологии «Финансового супермаркета», банк предоставляет своим клиентам возможность приобретения в своих офисах финансовых продуктов и услуг компаний, входящих в ФК «УРАЛСИБ»:

* + продажи и выкуп паев ПИФ семейства «ЛУКОЙЛ Фонд», находящихся под управлением ЗАО «УК УРАЛСИБ»;
  + прием заявлений на управление накопительной частью пенсии;
  + оформление страховых полисов ЗАО «Страховая группа «УРАЛСИБ».
  + Банк предлагает следующие программы:
  + эмиссия пластиковых карт – выпуск карт с магнитной полосой MasterCard, Visa, чиповых карт MasterCard последнего поколения, возможность использования сети устройств банка на территории РФ;
  + эквайринг пластиковых карт – возможность осуществления банками-агентами операций по пластиковым картам Visa, MasterCard, Diners Club, American Express, «Юнион Кард», Accord, подключение банкоматов, POS‑терминалов, кассовых аппаратов банков-агентов, предоставление в аренду оборудования по обслуживанию пластиковых карт;
  + спонсорство – информационное и технологическое содействие по вступлению в международные платежные системы MasterCard Worldwide и Visa International (получение статусов Affiliate Member, Associate Member, Deposit Associate Member), а также при регистрации в качестве торгового агента в системе Visa International для работы с торгово-сервисными предприятиями.

1. Обслуживание предприятий.

Корпоративный банковский бизнес банка «УРАЛСИБ» специализируется на комплексном обслуживании юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, предоставляя широкую линейку банковских продуктов и услуг, настроенных на потребности каждого клиентского сегмента.

Корпоративный банковский бизнес отвечает высоким стандартам банковской деятельности, использует самые современные технологии на российском банковском рынке.

Стратегическим приоритетом клиентской политики банка является построение долгосрочных партнерских взаимоотношений с корпоративными клиентами. Клиентская политика ориентирована на создание наиболее благоприятных условий для активного развития, роста бизнеса и благосостояния клиентов из числа малых и средних компаний, а также на взаимовыгодное сотрудничество с крупными корпоративными клиентами.

В Иркутском филиале создана и успешно работает служба продаж, в задачи которой входит осуществление всех бизнес-процессов, связанных с обслуживанием клиентов. Службе продаж предоставлены широкие полномочия по комплексному предоставлению услуг банка: РКО, инкассации и доставки денежной наличности, установки операционных касс, эквайринга, кредитных и депозитных продуктов, запуска зарплатных проектов и других продуктов. Все это повышает оперативность и гибкость процесса продаж.

Для более качественного и оперативного обслуживания клиентов в 2008 году в банке была осуществлена детальная сегментация клиентской базы. На ее основании выработаны ключевые технологические и маркетинговые подходы для работы с каждым клиентским сегментом и проведена настройка продуктового ряда, максимально учитывающего потребности каждого сегмента.

Сегментация клиентской базы стала основой разработки подходов к работе с корпоративными клиентами банка:

* + *технологии клиентского менеджмента*. С клиентами сегмента «Малый бизнес» работает финансовый консультант; за клиентом сегмента «Средний бизнес» закрепляется персональный менеджер; с клиентом сегмента «Крупные корпоративные клиенты» также работает персональный менеджер, сопровождающий все финансовые операции;
  + *продуктово-сервисное предложение.* Для клиентов сегмента «Малый бизнес» существует перечень стандартных продуктов; для клиентов сегмента «Средний бизнес» разработан широкий ряд продуктов с возможностью индивидуального сотрудничества с банком и учетом бизнес-планов клиента; для сегмента «Крупные корпоративные клиенты» предлагаются индивидуальные финансовые решения;
  + *продуктовые технологии*. Для клиентов сегмента «Малый бизнес» реализован и запущен «кредитный конвейер», позволяющий применить поточные технологии и минимизировать срок рассмотрения кредитной заявки; клиентам сегмента «Средний бизнес» предлагаются отраслевые кредитные решения и пакетные предложения; для сегмента «Крупные корпоративные клиенты» предлагаются также индивидуальные процедуры рассмотрения кредитных заявок;
  + *каналы продвижения и обслуживания*. Массовое привлечение клиентов сегмента «Малый бизнес» осуществляется с помощью дистанционных каналов предпродаж и партнеров, а также путем создания специализированных точек продаж; клиентов сегментов «Средний бизнес» и «Крупные корпоративные клиенты» банк привлекает в индивидуальном порядке, в том числе с помощью контрагентов.

В 2008 году были внедрены поточные кредитные технологии для сегмента «Малый бизнес», ориентированные на сокращение сроков рассмотрения заявок за счет сокращения количества служб, участвующих в кредитном процессе, и на удовлетворение потребностей клиентов в части снижения требований к обеспечению и предоставляемым документам. Также для данного сегмента введены льготные условия по страхованию залогового обеспечения.

1. Обслуживание кредитных организаций.

Банк «УРАЛСИБ» оказывает полный спектр услуг для кредитных организаций. Используя самые передовые технологии, банк предоставляет организациям-партнерам сервис на уровне лучшей российской практики.

Обширная корреспондентская сеть банка формирует неоспоримые конкурентные преимущества для обслуживающихся кредитных организаций.

Высокое качество услуг и передовой уровень сервиса стали итогом работы, проделанной профильными службами банка в процессе создания объединенного банка «УРАЛСИБ».

Одним из самых значимых событий 2005–2006 годов стало создание и внедрение проекта Financial Institution Reception (F.I. Re). F.I. Re представляет собой единую централизованную службу по организации комплексного и качественного сервиса, включая привлечение, сопровождение, обслуживание кредитно-финансовых организаций, адресное доведение интересов кредитно-финансовых организаций до всех бизнес-направлений банка, а также создание единого информационного пространства по всему спектру услуг банка для финансовых институтов.

За 2006–2008 годы векселя банка «УРАЛСИБ» укрепили свои позиции на рынке и стали еще более привлекательными для контрагентов банка. Все большее количество клиентов использует векселя банка в качестве универсального расчетно-платежного средства. Увеличилось количество рыночных контрагентов, открывших лимиты на банк «УРАЛСИБ», что подтверждает высокую ликвидность и надежность его векселей.

В начале 2008 года в банке «УРАЛСИБ» был внедрен уникальный Программный комплекс «Вексельный центр», который позволил создать и поддерживать в режиме реального времени единое вексельное пространство банка (единый реестр векселей и сделок), а также обеспечил:

* + максимальное снижение операционных рисков за счет полной автоматизации бизнес-процессов;
  + многоуровневый онлайн-контроль всех заключаемых сделок;
  + унифицированный сервис и согласованную политику во взаимоотношениях с клиентами во всех точках продаж;
  + поддержку системы оперативного обслуживания выпущенных векселей на вторичном рынке в любой точке продаж по всей региональной сети с максимальным снижением рисков приема подделок и повторного погашения наряду с исключением бумажного документооборота вне зависимости от места составления векселя.

1. Международные финансовые институты.

Став значимым участником российского банковского рынка, банк «УРАЛСИБ» занял ведущие позиции среди российских банков на рынке международных финансовых институтов.

Одной из весомых предпосылок укрепления позиций Банка на этом рынке стало создание объединенного банка «УРАЛСИБ». В результате были реализованы следующие масштабные проекты:

* объединена и оптимизирована корреспондентская сеть, через которую ведутся все взаиморасчеты с иностранными контрагентами;
* сформировано единое подразделение, занимающееся организацией международного финансирования для банка и компаний Финансовой Корпорации в целом;
* расширена линейка продуктов и инструментов, используемых при международном финансировании.

В 2008 году активно развивались отношения с новыми иностранными банками, как в части несвязанного привлечения, так и в части торгового финансирования операций клиентов банка.

В настоящее время банк продолжает сотрудничать с такими международными организациями, как:

* Международная финансовая корпорация – IFC (в качестве члена рабочей группы по развитию ипотеки);
* Европейский банк реконструкции и развития (EBRD) – по программам кредитования малого бизнеса в России.

Таков основной перечень направлений деятельности, осуществляемых Филиалом ОАО «УРАЛСИБ» в г.Иркутске.

**2.3. Целевой клиентский сегмент «Малый бизнес»**

В данном отчете необходимо выделить целевой клиентский сегмент «Малый бизнес» (ЦКС МБ), так как практика проходилась в отделе кредитования малого бизнеса.

Банк УРАЛСИБ ставит своей задачей создание условий для становления и роста предприятий малого бизнеса, способствование развитию предпринимательской активности населения России, предоставляя клиентам широкий спектр финансовых услуг, максимально удовлетворяющих ключевые потребности развития бизнеса.

Характеристика целевой аудитории ЦКС МБ:

Малый бизнес – российские предприятия и индивидуальные предприниматели с выручкой до 200 млн. руб. в год и численностью работников мене 100 человек. По итогам работы в 2009 году количество клиентов данного сегмента увеличилось до 134,3 тыс. и составило более 95% всех корпоративных клиентов Банка.

Отрасли: оптовая и розничная торговля, производство промышленно-хозяйственных товаров и продуктов питания, сфера услуг.

Статус: собственники, руководители, главные бухгалтеры малых предприятий (лица, принимающие решения), индивидуальные предприниматели, желающие развивать свой бизнес и расширять собственную сеть продаж.

На 01.06.2010 кредитный портфель МБ содержит в себе 7 продуктов: Бизнес**-**Экспресс, Бизнес-Оборот, Бизнес-Овердрафт, Бизнес-Гарантия, Бизнес-Инвест, Бизнес-Авто, Бизнес-Ипотека.

Преимущества кредитования в Банке «УРАЛСИБ»:

* Конкурентная процентная ставка без скрытых комиссий и платежей.
* Штрафные санкции за досрочное погашение не применяются.
* Возможно неполное покрытие кредита обеспечением (до 20%), но не более 1 млн. рублей.
* Возможно предоставление кредита наличными до 3,5 млн. рублей.
* Возможно предоставление индивидуального графика погашения кредита.
* Возможно предоставление отсрочки погашения основного долга.
* Возможно снижение процентной ставки для клиентов с положительной кредитной историей в любом банке.
* Персональный кредитный менеджер: помощь при подготовке кредитной заявки, выезд к клиенту.

В качестве обеспечения по Кредитным продуктам Банк рассматривает залог следующего имущества: товары в обороте, машины и оборудование (энергетические, рабочие и информационные), инвентарь (в т.ч. хозяйственный), животные (сельхоз), автотранспорт и технические средства, речной и морской транспорт, недвижимое имущество (здания, сооружения, помещения, земельные участки), в том числе объекты незавершенного строительства, на которые оформлено право собственности, долговые обязательства Банка.

Допускается неполное обеспечение по Кредиту для клиентов с Первоклассной кредитной историей, а также предоставления кредитов без обеспечения в рамках продукта «Бизнес-Экспресс».

**Заключение**

Подведя итоги, можно сказать, что Филиал ОАО «УРАЛСИБ» в г. Иркутске является конкурентоспособным, рентабельным, доходным, его деятельность не подвержена риску, а также обладание высоколиквидными активами делает его деятельность эффективной на российском рынке.

ОАО «УРАЛСИБ» - динамично развивающийся, многопрофильный, высокотехнологичный, конкурентоспособный Банк, деятельность которого характеризуется высоким уровнем обслуживания клиентов, динамичным ростом финансовых показателей. Банк позиционирует себя на рыке банковских услуг как банк дружественный малому бизнесу, способствующий развитию частного предпринимательства, помогающий развивать семейный бизнес и увеличивать благосостояние населения.

Преимущества пройденной мною практики я нахожу в том, что я ознакомилась с большим количеством информации, на которой базируется банковская деятельность, ознакомилась с компьютерными рабочими программами банка ОАО «УРАЛСИБ» и приобрела навыки работы по привлечению клиентов банка.

Именно на практике в ОАО «УРАЛСИБ» мне довелось сопоставить теоретические основы и знания с практической деятельностью.