**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**(ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ)**

**СИБИРСКИЙ НЕЗАВИСИМЫЙ ИНСТИТУТ**

Бакалаврская работа соответствует установленным требованиям и направляется в Государственную аттестационную комиссию для защиты

И.О. декана факультета экономики и финансов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.В.Хохлова

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

*080100.62 Экономика*

**ТЕМА:** Организация работы с клиентами банка – частными лицами

Выполнил

студент группы Э-61

Пасека А.С.

Руководитель

Токарева О.Л.

**НОВОСИБИРСК, 2010**

Содержание.

Введение 3

Глава 1. Банковские продукты и услуги для физических лиц: сущность и правовое регулирование 4

Расчетно-кассовое обслуживание 4

Валютные операции 5

Сберегательные услуги 7

Кредитные услуги 9

Денежные переводы 11

Операции с ценными бумагами 15

Операции с драгоценными металлами 16

Аренда индивидуальных сейфов 19

Глава 2. Банковские продукты и услуги НОМОС-банка 20

Анализ банковских продуктов и услуг НОМОС-банка 21

Расчетно-кассовое обслуживание 22

Вклады 23

Кредиты 24

Денежные переводы 26

Инвестиционные услуги 29

Драгоценные металлы 31

Аренда индивидуальных сейфов 33

Дистанционные сервисы 34

Целевой подход к отдельным категориям населения 36

Привлекательность банка для населения 37

Проблемы НОМОС-банка 38

Предложения по работе с частными лицами 39

Заключение 41

Список использованных источников 42

Приложения 44

Введение

На сегодня рынок работы с физическими лицами очень перспективен и привлекателен, на него обратили свое внимание в последние годы крупные игроки финансового рынка.

При этом рынок услуг для физических лиц освоен банками далеко не в полной мере. В нашей стране пока еще достаточно велико недоверие к банковской системе. Поэтому для того, чтобы развить розничные направления бизнеса, банкам следует преодолеть недоверие, развивая отношения с клиентами, изучая их проблемы и предлагая эффективные способы их решения за счет использования имеющегося перечня услуг или развития новых.

Путь постоянного обновления деятельности банка на рынке предоставления услуг физическим лицам является наиболее перспективным, в этом и состоит актуальность данной работы*.*

Целью настоящей выпускной квалификационной работы является исследование организации и ведения банковских продуктов и услуг для физических лиц и предложение путей повышения эффективности их проведения.

Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач:

* рассмотреть теоретические основы организации банковских продуктов и услуг коммерческого банка;
* провести анализ банковских продуктов и услуг коммерческого банка на примере конкретного банка;
* предложить пути повышения эффективности проведения, т.е. пути развития, продуктов и услуг данного банка.

**Глава 1. Банковские продукты и услуги для физических лиц: сущность и правовое регулирование.**

Расчетно-кассовое обслуживание

Расчетно-кассовое обслуживание предоставляется частным клиентам, имеющим текущие счета в коммерческом банке, а также открывшим счет вклада «до востребования». Вкладчик имеет право давать поручения на осуществление безналичных перечислений со своего счета, а также может предоставить возможность распоряжаться своим текущим счетом другому лицу на основе доверенности. Снятие и зачисление денежных средств на счет не ограничено ни по суммам, ни по срокам.

За проведение операций по счету банк взимает комиссию. Проценты по счету вклада начисляются в соответствии с тарифами по обслуживанию физических лиц.

Открытие текущего банковского счета и счета вклада «до востребования» позволяет осуществлять целый комплекс операций:

* вносить на счет и снимать со счета наличные денежные средства;
* получать на счет денежные переводы, заработную плату, пенсии, социальные пособия;
* перечислять средства на счета по России и за границу;
* покупать и продавать безналичную иностранную валюту, проводить конверсионные операции по выгодному курсу;
* временно размещать свободные денежные средства, в том числе переводить со счета «до востребования» в срочные счета вкладов.

Банк предоставляет частным лицам кассовое обслуживание, включающее следующие операции:

* прием и выдача наличных средств в рублях и в иностранной валюте;
* пересчет денежных средств, в том числе металлической монеты;
* размен денежных знаков;
* обмен неплатежеспособных купюр.

Валютные операции

Коммерческие банки осуществляют несколько видов валютных операций со средствами физических лиц:

* открытие и ведение счетов в иностранной валюте;
* валютно-обменные операции;
* неторговые операции.

Процесс открытия и ведения счетов физических лиц в иностранной валюте полностью соответствует открытию и ведению счетов в рублях, лишь учет в банке производится как в иностранной валюте, так и в рублях.

Основным документом, оформляющим эту операцию, является договор, заключающийся между банком и клиентом. В нем указываются все необходимые сведения о клиенте, о банке, права и обязанности сторон и др.

По валютному счету банк проводит следующий перечень операций:

* размещение средств на валютном счете;
* снятие средств со счета;
* осуществление переводов в другой банк на территории РФ или за ее пределами;
* размещение средств в рублях с переводом этих средств в валюту (по курсу на день размещения) и т.д.

*Валютно-обменные операции* являются наиболее распространенным видом операций с участием физических лиц.

Курс покупки и курс продажи наличной иностранной валюты банки могут устанавливать самостоятельно и изменять его в течение операционного дня, при условии оформления соответствующим приказом или распоряжением и обязательного отражения в отчетности.

Все обменные пункты обязаны предоставлять клиентам в доступном для обозрения месте необходимую им информацию о курсе покупки и продажи наличной иностранной валюты и платежных документов в иностранной валюте за наличные рубли; о режиме работы обменного пункта; о видах валютно-обменных операций, выполняемых данным обменным пунктом; о правилах определения признаков подлинности и платежности денежных знаков в иностранной валюте; о комиссионном вознаграждении, взимаемом банком по валютно-обменным операциям.

В комплексе услуг, предоставляемых коммерческим банком своим клиентам, выделяется группа, так называемых, *неторговых операций*, связанных с оказанием услуг предприятиям, организациям и гражданам не занятым коммерческой деятельностью, экспортом-импортом, а также движением капитала.

Банки при наличии соответствующей лицензии могут выполнять следующие операции неторгового характера:

* производить операции с дорожными чеками;
* производить оплату денежных переводов, поступающих из-за границы, а также осуществлять переводы за границу по поручению граждан и организаций;

Наиболее эффективны операции по купле-продаже иностранной валюты при быстрой оборачиваемости, так как с одной стороны это позволяет снизить риск от вложения средств в инвалюту, а с другой – наряду с получением курсовой разницы позволяет получить комиссионное вознаграждение от совершения указанной операции.

Необходимо отметить, что в условиях стабильного курса рубля к доллару, доходность от вложений ниже, чем при резком изменении курса, однако при резком колебании может возникнуть ситуация, когда продажа валюты будет происходить в убыток банку. Поэтому риск при резких колебаниях курса многократно возрастает и необходимо своевременно анализировать изменения курса и причины таких изменений.

Сберегательные услуги.

 Основную часть привлеченных средств коммерческого банка составляют депозиты, которые клиенты вносят в банк и которые в процессе осуществления банковских операций находятся определенное время на счетах в банке. Гражданский Кодекс РФ в статье 834 определяет депозит через договор банковского вклада (депозита), где банк, принявший от вкладчика денежную сумму, обязуется по договору возвратить сумму вклада и выплатить проценты. Согласно статье 36 федерального закона «о банках и банковской деятельности» Вклад – это денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в целях хранения и получения дохода. Доход по вкладу выплачивается в денежной форме в виде процентов. Вклад возвращается вкладчику по его первому требованию в порядке, предусмотренном для вклада данного вида федеральным законом и соответствующим договором.

Вклады принимаются только банками, имеющими такое право в соответствии с лицензией, выдаваемой Банком России, участвующими в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках и состоящими на учете в организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов. Банки обеспечивают сохранность вкладов и своевременность исполнения своих обязательств перед вкладчиками. Привлечение средств во вклады оформляется договором в письменной форме в двух экземплярах, один из которых выдается вкладчику.

Право привлечения во вклады денежных средств физических лиц может быть предоставлено банкам, с даты государственной регистрации которых прошло не менее двух лет. При слиянии банков указанный срок рассчитывается по банку, имеющему более раннюю дату государственной регистрации. При преобразовании банка указанный срок не прерывается.

По срокам использования средств депозиты разделяются на:

* депозиты до востребования;
* срочные депозиты.

Депозиты до востребования — это средства, которые привлечены на депозит без определенного срока погашения и пополняются и используются владельцами в зависимости от потребности в этих средствах.

Депозиты до востребования являются нестабильными: в любое время средства из этих счетов за требованием клиентов могут быть изъяты путем выдачи наличности, выполнения платежных поручений, уплаты чеков или векселей. Вместе с тем, клиенты банка не в полной мере используют средства на депозитных счетах, в результате чего на них постоянно есть стабильный остаток средств, который коммерческая банка использует для осуществления активной операции.

Срочные депозиты — это средства, которые сохраняются на отдельных депозитных счетах в банке в течение срока, который определяется в депозитном соглашении. Такие срочные депозиты открываются всем клиентам банка: субъектам хозяйственной деятельности, центральным и местным органам власти, бюджетным учреждениям, коммерческой банке и частным лицам.

Срочные депозиты имеет такая особенность:

* + четко установленный срок хранения;
	+ оформляются договором банковского вклада;
	+ не используются для осуществления текущих платежей, если иное не предусмотрено договором;

Коммерческие банки в России используют различные формы привлечения вкладов населения: договор вклада, сберегательную книжку, сберегательный сертификат, финансовый вексель. Наиболее простыми формами привлечения вкладов населения являются договор вклада и сберегательная книжка. Они используются довольно часто. Менее популярны сберегательные сертификаты и финансовые векселя.

 Сберегательный сертификат — ценная бумага, удостоверяющая сумму вклада, внесенного в банк физическим лицом, и права вкладчика (держателя сертификата) на получение по истечении установленного срока суммы вклада и обусловленных в сертификате процентов в банке, выдавшем сертификат, или в любом филиале банка (Банковское дело. Учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Экономистъ, 2006. - 766 с).

 Порядок размещения средств во вклады регулируется главой 44 Гражданского Кодекса РФ.

Кредитные услуги.

 Уже давно в нашу привычную жизнь вошло такое понятие как кредитование физических лиц, или как еще говорят, кредиты частным лицам. В настоящее время, кредиты физическим лицам позволяют достичь желанной цели немедленно, когда нам это необходимо. Благодаря кредитованию любой человек может приобрести машину, бытовую технику, мебель, слетать в отпуск, отдохнуть, сделать ремонт в квартире, получить образование и даже приобрести недвижимость, не дожидаясь полного накопления необходимой для этого суммы.

Кредитование физических лиц предусматривает большое количество различных видов кредитов. К примеру, кредит на потребительские нужды, кредит на машину, ипотека молодым семьям, образовательный кредит, отпуск в кредит и т.д.

Согласно Гражданскому Кодексу РФ кредит — это предоставление банком или кредитной организацией денег заемщику в размере и на условиях, предусмотренных кредитным договором, а заемщик обязуется возвратить полученную сумму и уплатить проценты по ней (ст. 819). При кредите заимодавцем выступает банк или кредитная организация, а предметом займа являются только деньги.

Порядок и условия кредитования в Российской Федерации регулируются главой 42 «Заем и кредит» Гражданского Кодекса РФ.

Кредитование Заемщика производится на основе:

* Кредитного договора, предусматривающего единовременную выдачу кредита;
* Договора об открытии невозобновляемой линии с установлением максимальной суммы кредита, которую может получить Заемщик в течение обусловленного срока и при соблюдении определенных условий. Выдача кредита производится в пределах максимальной суммы кредита (лимита выдачи), при этом погашенная часть кредита не увеличивает свободный лимит выдачи.

 Кредиты предоставляются в валюте Российской Федерации и в иностранной валюте.

 Максимальный размер кредита для каждого Заемщика определяется на основании оценки его платежеспособности и предоставленного обеспечения возврата кредита, а также с учетом его благонадежности.

 Обязательным условием предоставления кредита является наличие обеспечения своевременного и полного исполнения обязательств Заемщиком.

Денежные переводы

Денежные переводы — распространённая форма перевода денег по банковской или почтовой системе. В структуре денежного перевода всегда присутствует отправитель, получатель и посредник, взимающий за свои услуги определённую плату. Денежные переводы подразделяются на внутренние (в пределах одного государства) и внешние (за рубеж). Денежные переводы из-за рубежа особенно возросли в конце 19 — начале 20 века и для некоторых развивающихся стран служат порой основным источником дохода. Что касается международных денежных переводов, то по оценке Всемирного банка, по данным за 2006 год они составили 250 миллиардов долларов США, увеличиваясь на протяжении последних 10 лет со скоростью около 30 % в год.

По России и в страны СНГ (а также в целом за рубеж) денежные переводы можно отправить через систему денежных переводов:

* Western Union
* Unistream
* Contact
* MoneyGram
* Anelik
* MIGOM
* Золотая Корона
* АзияЭкспресс
* АЛЛЮР
* ВТБ-Спринт
* ЛИДЕР
* BLIZKO
* InterExpress
* PrivatMoney

Western Union — лидирующая система мгновенных денежных переводов, созданная в 1851 году как телеграфная компания Америки. Первый международный денежный перевод был осуществлен в 1871. После слияния 1995 года Western Union является структурной частью компании First Data Corporation. Western Union — самая широкая сеть пунктов обслуживания клиентов во всем мире — более 300 тысяч отделений, в том числе около 40 тысяч в СНГ.

Unistream — международная система денежных переводов, основанная как отдельный департамент Юниаструм Банка в 2001 году. В 2005 году Unistream была преобразована в отдельный бизнес, ядром которой стал коммерческий банк «ЮНИСТРИМ».

Contact — система денежных переводов, созданная в 2000 году банком «РУССЛАВБАНК». Сеть пунктов приема платежей представлена 29 тысячами отделений в 81 стране мира.

MoneyGram — популярная система денежных переводов. В мировом рейтинге по объему совершаемых операций занимает второе место. Корпорация MoneyGram International была создана в 1940 году. Пункты обслуживания компании представлены на всех континентах, в частности, в 180 странах мира. Общее количество пунктов 162 тысячи, в том числе около 10 тысяч в странах СНГ.

Anelik — система денежных переводов, принадлежащая одноименному Армянскому банку, созданная в 1996 году. Ежегодно через систему денежных переводов Anelik осуществляется более 2 миллионов платежей.

MIGOM — международная система денежных переводов физических лиц без открытия счета, созданная в «Европейском Трастовом Банке».

 Золотая Корона — российская платежная система, объединяет более 220 банков в 75 регионах России и СНГ. Была основана в 1994 году в городе Новосибирске. К 1999 году РПС «Золотая Корона» объединила 144 банка-участника в 58 регионах России.

АзияЭкспресс — платежная система, предусматривающая переводы денежных средств физических лиц без открытия счета по всему миру.

АЛЛЮР — система денежных переводов, предоставляющая физическим лицам – резидентам и нерезидентам Российской Федерации сервис по осуществлению переводов денежных средств без открытия банковских счетов в рублях РФ на территории России и в иностранной валюте на трансграничных направлениях.

ВТБ-Спринт. Система банковских денежных переводов «ВТБ— Спринт» обслуживается филиалами и дополнительными офисами ВТБ 24, а также агентскими сетями банков-участников. Система переводов ВТБ 24 насчитывает более 1 100 пунктов в России и странах СНГ.

ЛИДЕР — система денежных переводов, позволяющая отправить или получить денежный перевод, оплатить услуги операторов мобильной связи, спутникового телевидения, интернет-провайдеров, коммунальные услуги, погасить потребительские кредиты.

BLIZKO — одна из систем денежных переводов Российской Федерации. Создателем и владельцем системы BLIZKO (БЛИЗКО) является ОАО АКБ "Связь-Банк", который входит в 30 крупнейших кредитных организаций Российской Федерации. Система BLIZKO запущена Связь Банком в июле 2006 года и относится к одной из самых молодых систем денежных переводов России. На сегодня в системе «BLIZKO» (БЛИЗКО) функционирует более 3600 пунктов обслуживания клиентов. В системе денежных переводов BLIZKO (БЛИЗКО) участвуют более 40 банков Российской Федерации, банки из большинства стран СНГ, и даже один банк из Прибалтийских республик. По России, с переводами BLIZKO (Близко), работает банки: ОАО Связь Банк, АКБ Росбизнесбанк, КБ Московский капитал, КБ Мастер-Банк, АКБ Энергобанк, АБ "Сетевой Нефтяной Банк", АКБ "ЭКСПРЕСС", МКБ "СИБЭС" и другие. Самое большое количество пунктов BLIZKO, более 1400, открыто в Молдавии - за счет подключения к системе почтовой связи республики, наименьшее в Латвии – только два пункта, и оба расположены в г. Риге (AS "Latvijas Biznesa banka"). В поисковой системе Связь Банка некоторое время не показывались пункты денежных переводов Казахстана, зато теперь их 13 (Банк "Delta Bank").

InterExpress — международная система денежных переводов и платежей, которая осуществляет свою деятельность на территории России, стран СНГ и дальнего зарубежья. В настоящий момент InterExpress представляет собой динамично развивающуюся систему, сочетающую развитую сеть пунктов приема и выдачи переводов, конкурентную тарифную политику и высокотехнологичное программное обеспечение. Время доставки перевода составляет всего несколько минут, что позволяет уже через четверть часа выдать его получателю в любом пункте системы InterExpress.

PrivatMoney — это система денежных переводов, созданная украинским Приватбанком и российским "Москомприватбанком". В качестве технологической основы используются интернет-технологии, которые при должном уровне защищенности обеспечивают быстрое "виртуальное" перемещение денег между точками системы денежных переводов.

Операции с ценными бумагами

Фондовый рынок позволяет обеспечивать наибольшую доходность по сравнению с другими финансовыми институтами. Развитие электронных средств связи сделало возможным участие физических лиц в операциях с ценными бумагами в режиме реального времени с любого компьютера, имеющего доступ к сети Интернет.

 Коммерческий банк выступает в качестве брокера. В соответствии с Законом «О рынке ценных бумаг» брокерской признается деятельность по совершению операций с ценными бумагами по поручению клиента от имени и за счет клиента. Как правило, брокер осуществляет для клиента следующий набор услуг:

* Предоставление информации об эмитенте, о ситуации на рынке, консультирование
* Заключение сделок на основании поручений клиента
* Исполнение сделок

Также коммерческий банк предоставляет услуги по хранению, учету и удостоверению прав на ценные бумаги (депозитарное обслуживание). В число принимаемых на обслуживание активов входят акции, государственные и корпоративные облигации, векселя, депозитные и сберегательные сертификаты, паи паевых инвестиционных фондов, складские свидетельства, международные финансовые инструменты.

Операции с драгоценными металлами

Вложение в драгоценные металлы является одним из надежных средств сохранения сбережений. Золото, серебро, платина и палладий обладают высокой ликвидностью и при росте мировых цен на драгоценные металлы.

Согласно пункту 8.2.3.Инструкции Банка России от 14.01.2004 №109-И коммерческий банк может привлекать во вклады и размещать драгоценные металлы только на основании соответствующей лицензии.

Физические лица могут вложить средства в драгоценные металлы тремя способами:

* Обезличенный металлический счет, на который вместо денег будет зачислен соответствующий объем выбранного вами драгоценного металла (золото, серебро, платина, палладий) по текущим мировым ценам. Стоимость драгоценного металла на счете будет расти вместе с повышением курса на мировом рынке. Снять сбережения с «металлического» счета можно в виде слитков или в денежном эквиваленте.
* Монеты из драгоценных металлов. Монеты, как и любое другое изделие из драгоценных металлов, можно рассматривать как средство инвестирования. Инвестиционные монеты имеют большую ликвидность, поскольку могут быть проданы обратно банку по текущей цене.
* Слитки из драгоценных металлов. Аналогично монетам могут быть куплены у банка и проданы обратно.

Обезличенные металлические счета обладают следующими преимуществами:

* дают возможность сохранения и преумножения денежных средств за счет роста стоимости драгоценных металлов;
* предоставляют возможность диверсифицировать инвестиционный портфель вложениями в драгоценные металлы, тем самым снизить риски потерь, связанные с негативными изменениями на финансовых рынках;
* доступность – бесплатное открытие и ведение счета, минимальный размер первоначального и дополнительного взносов не ограничен;
* высокая ликвидность – продажа металла со счета в обезличенном виде осуществляется банком в день обращения клиента;
* отсутствие НДС при покупке и продаже драгоценных металлов в обезличенном виде;
* стоимость обезличенного драгоценного металла не включает в себя издержки, связанные с изготовлением слитков, их хранением и транспортировкой;
* возможность получения со счета драгоценного металла в слитках.

Обезличенный металлический счет может быть открыт как путем внесения на этот счет физического металла (слитков), так и путем приобретения у банка обезличенного металла за наличные рубли либо путем списания средств с текущего счета или счета по вкладу.

Банк устанавливает котировки покупки-продажи драгоценных металлов в обезличенном виде с учетом действующих учетных цен на драгоценные металлы, установленные Банком России, ситуации на внутреннем рынке драгоценных металлов, а также тенденции колебания текущих цен на мировом рынке драгоценных металлов.

В российской банковской практике принят термин инвестиционные монеты. К российским инвестиционным монетам относятся: золотые монеты «Георгий Победоносец» и «Червонец», серебряная монета «Соболь». Эти монеты, а также золотые монеты серии «Знаки зодиака» обладают статусом и техническими характеристиками монет из драгоценных металлов, операции с которыми в соответствии с положениями статьи 149 части второй Налогового кодекса Российской Федерации не подлежат обложению налогом на добавленную стоимость, в отличие от операций с мерными слитками.

Помимо инвестиционных монет Банк России выпускает памятные монеты. Памятные монеты из драгоценных металлов, выпущенные Банком России, имеют следующие номиналы: 1, 2, 3, 5, 10, 25, 50, 100, 150, 200, 1000, 10000, 25000 и 50000 рублей. Для их производства используется серебро (пробы: 500, 900, 925, 999), золото (пробы: 900, 999), палладий (999 проба) и платина (999 проба). Монеты выпускаются как из однородного металла, так и из биметалла (часть монеты из золота, часть из серебра).

Слитки из драгоценных металлов – высоколиквидный надежный актив. Банки, имеющие лицензию Банка России на право работы с драгоценными металлами, продают мерные слитки весом 1, 5, 10, 20, 50, 100, 250, 500, 1000 граммов.

 Если физическое или юридическое лицо покупает мерные слитки с изъятием из хранилища банка, то данная операция облагается НДС. Продажа слитков банку НДС не облагается.

Аренда индивидуальных сейфов

Индивидуальные банковские сейфы (ячейки) – это, прежде всего гарантия сохранности ценностей клиента, гарантия, близкая к стопроцентной (Банковские ячейки / Е. Колесников.— М.:ACT; СПб.: Астрель-СПб, 2007.- 63).

Согласно пункту 3 статьи 922 Гражданского кодекса РФ банк обеспечивает клиенту возможность помещения ценностей в сейф и изъятия их из сейфа вне чьего-либо контроля, в том числе и со стороны банка.

Индивидуальные банковские сейфы располагаются в специальном хранилище банка (или в его дополнительных офисах). Ни один сотрудник банка не знает, что находится в ячейках.

По договору об аренде ячейки посещать депозитарий клиент имеет право в любое время работы банка. Чтобы клиента допустили в хранилище, необходимо обязательно предъявить паспорт, ключ от сейфа и доверенность, если доступ к ячейке открывает не сам арендатор, а его представитель. Сейф открывается с помощью двух ключей – один из них принадлежит клиенту, а второй (так называемый мастер-ключ) – сотруднику банка. Поодиночке они не смогут открыть ячейку.

Не допускается использовать Сейф для хранения запрещенных, изъятых из гражданского оборота или ограниченных в гражданском обороте в соответствии с законодательством Российской Федерации предметов и веществ, а также продуктов питания, живых организмов и предметов биологического происхождения, пожароопасных, взрывоопасных, радиоактивных и отравляющих веществ, либо предметов и веществ способных нанести вред людям, помещениям и охранным системам Банка, а также имуществу третьих лиц.

**Глава 2. Банковские продукты и услуги НОМОС-банка**

НОМОС-БАНК является универсальным сетевым банком с филиалами во всех крупнейших городах России. Банк представляет полный спектр услуг для корпоративных клиентов, малого бизнеса и частных лиц, является одним из ведущих участников инвестиционного рынка и рынка private banking.

Деятельность банка базируется на полном пакете банковских лицензий. Он имеет Генеральную лицензию Центрального Банка РФ № 2209. НОМОС-БАНК входит в основные деловые и профессиональные финансовые сообщества России, а также является членом международных платежных систем MasterCard International и VISA International, международной межбанковской системы SWIFT. Банк включен в реестр банков-участников системы обязательного страхования вкладов.

Банк входит в число 15 крупнейших российских банков по размерам активов, а также является одним из наиболее быстро растущих коммерческих банков России. По итогам 9 месяцев 2009 года активы НОМОС-БАНКа по МСФО составили 252,07 млрд рублей, кредитный портфель — 158,9 млрд рублей, собственный капитал — 36,39 млрд рублей. Чистая прибыль составила 3,9 млрд рублей.

Анализ банковских продуктов и услуг НОМОС-банка

 НОМОС-банк предоставляет своим клиентам – частным лицам следующие услуги:

* Расчетно-кассовое обслуживание
* Вклады
* Кредиты
* Денежные переводы
* Инвестиционные услуги
* Операции с драгоценными металлами
* Аренда индивидуальных сейфов
* Дистанционные сервисы

Расчетно-кассовое обслуживание.

НОМОС-банк предоставляет своим клиентам широкий спектр услуг по расчетно-кассовому обслуживанию. Это операции с банковскими счетами, а также услуги без открытия счета.

К операциям банка без открытия счета относятся:

* прием и выдача наличных средств в рублях и в иностранной валюте;
* пересчет денежных средств, в том числе металлической монеты;
* размен денежных знаков;
* обмен неплатежеспособных купюр.

Операции со счетами:

* вносить на счет и снимать со счета наличные денежные средства;
* получать на счет денежные переводы, заработную плату, пенсии, социальные пособия;
* перечислять средства на счета по России и за границу;
* покупать и продавать безналичную иностранную валюту, проводить конверсионные операции по выгодному курсу;
* временно размещать свободные денежные средства, в том числе переводить со счета «до востребования» в срочные счета вкладов
* операции с документарным аккредитивом

За осуществление операций взимается комиссию согласно тарифам банка. Перевод средств в бюджеты всех уровней, а также во внебюджетные фонды осуществляется без комиссии.

Вклады

Весной 2008 года НОМОС-банк запустил новую линейку вкладов, которая включила все существующие виды депозитов – классические без расходования и пополнения, пополняемые, расходно-пополняемые и прогрессивные (Приложение 1). Такой подход к формированию предложения позволил учесть индивидуальные интересы клиентов с различными финансовыми стратегиями: сбережение, накопление, получение регулярного дохода, а также управление денежными средствами. В течение всего года линейка модернизировалась: вводились новые продукты, разрабатывались уникальные схемы начисления процентов, повышались проценты по вкладам в соответствии с рыночной ситуацией. В результате объем средств, привлеченный от населения, за год вырос на 70% – до 37,6 млрд. рублей.

Весной 2010 года в связи с понижением ставки рефинансирования до 8% НОМОС-БАНК снизил проценты по вкладам.

По состоянию на апрель 2010 года НОМОС-банк занимает 17-е место среди банков России по вкладам физических лиц. Они составляют 44103 млн. руб., из них 42,5% являются валютными.

В обязательствах банка вклады физических лиц составляют 19,7%.

На счетах до востребования находится 5864 млн. руб. (13,3% вкладов физических лиц), из них 19,3% являются валютными.

Процентные ставки по вкладам – от 6,1 до 9,8% годовых в рублях и от 2,10 до 5,50% годовых в иностранной валюте. Для сравнения Сбербанк России предлагает вклады от 4,5 до 7% годовых в рублях и от 1,25 до 4,50% годовых в иностранной валюте.

Кредиты

В 2008 году, как и годом ранее, наибольший вклад в увеличение объема кредитного портфеля внесло ипотечное кредитование: за 2008 год портфель ипотечных кредитов вырос более чем на 104% и составил 11,2 млрд рублей. В структуре кредитного портфеля ипотечные кредиты составляли более 67%, также большой вес занимали потребительские кредиты (25,8%) и автокредиты (6,5%). Портфель потребительских кредитов за 2008 год вырос на 90% и составил 4,5 млрд рублей. Объем ссудной задолженности по автокредитованию увеличился на 35% и превышал 1,1 млрд руб.

В 2009 году НОМОС-банк прекратил программу ипотечного кредитования и программу автокредитов.

Среди потребительского кредитования наиболее значительный рост продемонстрировали кредитные карты, к выпуску которых НОМОС-банк приступил в середине 2008 года: в течение года было выпущено более 9 тысяч кредитных карт, а объем кредитного портфеля по ним превысил 1 млрд рублей.

Причиной высокой популярности кредитных карт НОМОС-банка являются рыночно привлекательные условия – выгодные кредитные ставки, высокие кредитные лимиты и льготный период кредитования продолжительностью до 50 дней.

 Сейчас НОМОС-банк предоставляет своим клиентам-частным лицам кредиты на потребительские цели. Кредитный портфель НОМОС-БАНКа физическим лицам по состоянию на апрель 2010 года составил 11735 млн.руб. из них кредиты в иностранной валюте – 2765 млн.руб.(23,6% кредитного портфеля физическим лицам).

С начала года кредитный портфель физическим лицам уменьшился на 9,1%.

Причины:

1. Более высокий процент по сравнению с конкурентами. НОМОС- банк предоставляет своим клиентам-частным лицам кредиты под 20-24 % годовых в рублях, долларах США и евро.
2. Отказ от участия в ипотечном кредитовании.

Денежные переводы

НОМОС-банк предоставляет своим клиентам денежные переводы через следующие системы:

* Western Union
* Anelik
* MIGOM
* CONTACT

Переводы по системе Western Union принимаются и выплачиваются в российских рублях и долларах США.

Агентская сеть системы Western Union охватывает более 200 стран мира и насчитывает более 270 тысяч пунктов обслуживания.

Каждый денежный перевод снабжен контрольным номером (MTCN), которой позволяет найти перевод в системе или проверить его статус. Деньги можно получить всего через несколько минут после их отправления.

В соответствии с действующим валютным законодательством, при осуществлении переводов без открытия счета граждане Российской Федерации имеют право перевести в один операционный день из Российской Федерации иностранную валюту или валюту Российской Федерации в сумме, не превышающей 5 000 долларов США или эквивалента этой суммы в другой валюте.

Иностранные граждане на основании ограничений, установленных системой Western Union, могут за одну операцию осуществлять переводы в сумме не более 7 400 долларов США или эквивалента в российских рублях.

Anelik это - система переводов наличных средств в рублях РФ, долларах США и Евро физическим лицам без открытия банковского счета.

Система денежных переводов Anelik объединяет 63000 пунктов в 90 странах мира. Надежность Anelik подтверждена 10-ю годами первенства на рынке стран СНГ и Балтии.

Anelik гарантирует получение перевода в течение 1-24 банковских часов для тарифа Стандарт и 5 минут для тарифа Super. Оформление перевода занимает примерно 3 минуты. Заявление на перевод заполняет операционист.

MIGOM (МИГОМ) - это Российская программа проведения неторговых денежных переводов физических лиц без открытия счета на пространстве СНГ и стран Балтии, и организатором этой системы стал КБ "Европейский Трастовый Банк".

Достоинствами системы MIGOM являются:

* максимальная скорость проведения денежного перевода - всего 1 минута
* удобство оформления (без банковских реквизитов)
* комиссия за перевод составляет 2-3%

КОНТАКТ (CONTACT) — это Российская международная система денежных переводов и платежей физических лиц без открытия счета в банке. Система денежных переводов и платежей КОНТАКТ (Contact) организована Акционерным Коммерческим Банком «Русславбанк» в 2000 году, который и является клиринговым центром системы Contact.

Особенность системы КОНТАКТ в том, что это единственная система, которая предоставляет частным лицам возможность осуществлять платежи не только в пользу физических лиц, но и в пользу юридических лиц за услуги и приобретенные товары, по упрощенной схеме, без открытия счета в пунктах отправления.

Особенность системы переводов и платежей КОНТАКТ (Contact) выражена тем, что с ее помощью можно осуществлять несколько видов операций, которые делятся на:

1. Переводы контакт (contact), в состав которых входят следующие виды операций:
* международные денежные переводы между физическими лицами без открытия счетов в банках;
* переводы денег физических лиц, (без открытия счета), которые направляются ими на свои счета в банках, с целью их пополнения;
* переводы денег физических лиц (без открытия счета), направляемые ими на счета в банках, с целью погашения задолженности по кредитам.
1. Платежи контакт (contact), в состав которых входят следующие виды операций, осуществляемых физическими лицами (без открытия счета) в пользу юридических лиц по территории России:
* перечисления операторам и провайдерам услуг по погашению займов;
* оплата услуг связи - сотовой, спутникового TV, Интернет и IP-телефонии;
* пополнение счетов и оплату услуг платежных систем, игровых порталов и многопользовательских online-игр в Интернете;
* оплата услуг туристических и страховых операторов;

и другие...

 Таким образом НОМОС-банк предоставляет своим клиентам различные способы денежных переводов, в зависимости от целей клиентов.

Инвестиционные услуги

НОМОС-банк занимает второе место в России по брокерскому обслуживанию. За 2008 год НОМОС-банк в качестве брокера совершил операции на сумму 5 453 419 млн.руб. В 2006 году за брокерским обслуживание обратилось 741 частный инвестор, в 2008 году – 1204.

В 2008-2009 гг. Банк развивал брокерское и депозитарное обслуживание. В рамках брокерского обслуживания Банк предоставляет клиентам возможность работы на ведущих торговых площадках России: ММВБ, РТС и СПФБ. Банк предлагает несколько систем интернет-трейдинга, обеспечивающих одновременную торговлю ценными бумагами в режиме on-line на биржах, а также гибкие тарифы, рассчитанные на различные категории инвесторов.

Для эффективного депозитарного обслуживания НОМОСБАНК располагает разветвленной корреспондентской сетью и осуществляет операции с различными финансовыми инструментами – от акций российских предприятий до ценных бумаг иностранных эмитентов.

НОМОС-БАНК предоставляет возможность проведения операций со всеми видами ценных бумаг на основных российских торговых площадках.

Особенности инвестиционных услуг НОМОС-БАНКа:

* Отсутствие абонентской платы за пользование инфраструктурой для торговли ценными бумагами на биржах (за брокерское и депозитарное обслуживание, за возможность интернет-торговли).
* Дифференциация тарифных планов, обеспечивающая учет интересов инвесторов и спекулянтов.
* Предоставление широких возможностей контроля над исполнением обязательств контрагентом по сделке (поставка ценных бумаг при выполнении заявленного условия).

Депозитарий банка предоставляет услуги по хранению, учету и удостоверению прав на ценные бумаги. В число принимаемых на обслуживание активов входят акции, государственные и корпоративные облигации, векселя, депозитные и сберегательные сертификаты, паи паевых инвестиционных фондов, складские свидетельства, международные финансовые инструменты.

Операции с драгоценными металлами

НОМОС-банк является одним из лидеров на рынке драгоценных металлов. По ситуации на конец ноября в 2009 году банком куплено 68 т золота и 545 тонн серебра (по итогам 2000 года эти показатели составили 64,5 и 163,9 т соответственно). Банк плотно работает с российскими аффинажными заводами. По версии информационного агентства РосБизнесКонсалтинг занимает 2-е место в России по сделкам с драгоценными металлами.

НОМОС-банк предоставляет своим клиентам 3 способа вложения средств в драгоценные металлы:

* Обезличенный металлический счет.
* Приобретение инвестиционных монет.
* Приобретение золотых или серебреных слитков

Обезличенный металлический счет открывается на основании заключенного между Клиентом и Банком Договора. Клиент может внести на счет денежные средства эквивалентные стоимости металла на мировых рынках или слиток. В настоящий момент НОМОС-БАНК предоставляет клиентам следующие виды обезличенных металлических счетов:

* «До востребования», беспроцентный;
* «Срочный», в случае если оценочная стоимость металла более 2,5 млн рублей. Процент по счету — 0,5—2% в зависимости от ситуации на рынке.

НОМОС-банк предлагает инвестиционные монеты Банка России. Цена определяется по котировкам банка. Информация по инвестиционным монетам представлена в Приложении 3.

Приобретение золотых или серебреных слитков. НОМОС-БАНК предлагает широкий ассортимент слитков золота и серебра производства российских аффинажных заводов. Операции со слитками проводятся на основании ежедневно меняющихся котировок. Банк предлагает слитки золота массой 5, 10, 20, 50, 100, 250, 500 и 1000 граммов и слитки серебра массой 1000 граммов.

Аренда индивидуальных сейфов

НОМОС-БАНК предоставляет в аренду индивидуальные сейфы для хранения материальных ценностей и документов. Конфиденциальность аренды и полная сохранность содержимого сейфа гарантируется.

Максимальный срок аренды – 1 год

 Клиент не имеет права хранить в Индивидуальном сейфе оружие, наркотические и легковоспламеняющиеся вещества, другие предметы, имеющие в соответствии с действующим законодательством РФ ограничения в свободном обращении или запрещенные в гражданском обороте, а также вещества и предметы, которые каким-либо образом могут повлиять на сохранность Индивидуального сейфа. Клиент самостоятельно следит за содержимым арендованного Индивидуального сейфа и несет ответственность за ущерб, причиненный им как арендованному Индивидуальному сейфу, так и другим Индивидуальным сейфам Банка, равно как и их содержимому, в результате хранения указанных выше предметов, и даже в том случае, если он не знал об опасных свойствах хранимых вещей.

 НОМОС-банк предоставляет клиентам краткосрочную аренду сейфа для осуществления расчетов по сделкам с имуществом. Договор краткосрочной аренды заключается между Банком, Клиентом-1, Клиентом-2.

Краткосрочная аренда банковской ячейки предоставляется на срок от трех до тридцати дней.

 За аренду индивидуальных сейфов банк получает комиссионное вознаграждение согласно тарифам банка.

Дистанционные сервисы

Дистанционные банковские сервисы предоставляются держателям пластиковых карт НОМОС-банка. Они позволяют удаленно контролировать свои счета, управляемые банковскими картами, а также осуществлять платежи и перевод денежных средств между счетами.

НОМОС-банк предоставляет своим клиента следующие дистанционные сервисы:

* Интернет-банк — удаленный контроль за операциями по картам.
* НОМОС-Линк
* CNS-сервис — оперативное информирование обо всех операциях по карте при помощи SMS-сообщений на мобильный телефон.
* Обслуживание через банкоматы — управление счетами и средствами в банкоматах.

 «Интернет-банк» позволяет оперативно получать информацию о своих банковских картах и счетах, управляемых картами; получать выписку о движении и остатке средств на счетах, управляемых картами; в случае необходимости самостоятельно блокировать карты. Помимо данных услуг держатели Держатели чиповых карт НОМОС-БАНКа (карт со встроенным микропроцессором) с помощью услуги «Интернет-Банк» также могут переводить денежные средства со счета на счет; пополнять вклады и счета; погашать кредиты; планировать предстоящие платежи и переводы (они осуществляются в автоматическом режиме); просматривать историю осуществленных и запланированных платежей и переводов; выполнять платежи по ранее заданному шаблону; выполнять платежи по свободным реквизитам; без комиссий оплачивать популярные услуги (интернет, спутниковое TV, телефония, жилищно-коммунальные услуги, интернет-кошельки — WebMoney, Яндекс. Деньги).

«НОМОС-Линк» — это дистанционный сервис, обеспечивающий держателям чиповых карт максимальную степень защиты операций, осуществляемых через сервис «Интернет-банк». Держателям чиповых карт предоставляется криптокалькулятор — портативное считывающее устройство с цифровой клавиатурой и дисплеем. Карта вводится в устройство, на клавиатуре набирается пин-код. Далее криптокалькулятор генерирует одноразовый пароль, который используется для идентификации при входе в систему и для подтверждения совершаемой операции. Таким образом держатели чиповых карт получают возможность управлять своими счетами повсеместно, где имеется доступ в интернет, в максимально безопасном режиме. В отличие от других систем интернет-банкинга «НОМОС-Линк» не требует установки на компьютер специального программного обеспечения. Это позволяет осуществлять электронные операции из любой точки доступа в интернет.

CNS-сервис позволяет оперативно получать информацию о движении денежных средств на счетах. На ваш мобильный телефон в формате SMS-сообщений будет поступать информация о всех операциях по карте, уведомления о каждой авторизации, уведомления об изменении доступного остатка по счету, напоминания о перевыпуске карты с приближением срока окончания ее действия. Отправка SMS-сообщений осуществляется мгновенно, круглосуточно и повсеместно в зоне приема мобильной связи.

Банкоматы НОМОС-БАНКа позволяют снимать наличные средства с банковского счета; переводить денежные средства со счета на счет; конвертировать денежные средства посредством перевода их с рублевого на валютный счет и наоборот; получать мини-выписку по счету о последних 12 операциях, совершенных при помощи карты; запрашивать информацию об остатке денежных средств на счете; изменять персональный идентификационный код банковской карты на удобный для запоминания; управлять банковскими вкладами.

Целевой подход к отдельным категориям населения

Помимо основных типов услуг НОМОС-банк предлагает услуги для отдельных категорий граждан:

* Пенсионеры
* Vip-клиенты

НОМОС-банк предоставляет специальную линейку вкладов для пенсионеров:

* НОМОС-ПЕНСИОННЫЙ-НАКОПИТЕЛЬНЫЙ – срочный вклад с возможностью частичного снятия и внесения дополнительных взносов
* НОМОС-ПЕНСИОННЫЙ – вклад до востребования (только за счет средств полученных из Пенсионного Фонда РФ или Министерства обороны РФ — для военных пенсионеров, государственных органов социальной защиты населения).

Для Vip-клиентов НОМОС-банк предоставляет специальный пакет предложений – «Клуб привилегий», который включает в себя:

* услуги персонального менеджера;
* выпуск привилегированной банковской карты с дополнительными сервисами;
* полный комплекс расчетно-кассового обслуживания;
* депозиты на специальных условиях, включая срочные обезличенные металлические вклады;
* специальные условия по безналичной конвертации денежных средств;
* скидки при аренде сейфовых ячеек;
* услуги по налоговому и юридическому консалтингу на специальных условиях;
* специальные предложения, скидки и бонусы от компаний-партнеров в рамках программы Life Style managemen.

Привлекательность НОМОС-банка для населения.

 Любой банк может предлагать выгодные тарифы для клиентов, но не суметь привлечь клиентов.

 Агентство Profi Online Research провело исследование значимости критериев среди населения при выборе банка (Приложение 5). Среди основополагающих критериев, оказывающих влияние на выбор респондента воспользоваться предложением того или иного банка, можно выделить продолжительность существования банка на рынке, развитость сети его банкоматов, а также привлекательные ставки по вкладам и кредитам. Это параметры оказались важны более чем для половины участников исследования.

 Рассмотрим некоторые критерии в отношении НОМОС-банка:

1. Продолжительность существования банка. НОМОС-банк основан в 1993 году, и является одним из старейших в России.
2. Развитость сети банкоматов. Филиалы НОМОС-банка представлены в 39 регионах России. В Новосибирске НОМОС-банк представлен 5 дополнительными офисами и 37 банкоматами, в разных районах города.
3. Выгодные процентные ставки по вкладам и кредитам. НОМОС-банк предоставляет, по сравнению с конкурентами, достаточно выгодные условия размещения средств во вклады, но более высокие ставки по потребительскому кредиту.
4. Надежность банка. НОМОС-банк позиционирует себя как банк с высокой степенью надежности.
5. Система страхования вкладов. НОМОС-банк был включен в реестр банков-участников Системы обязательного страхования вкладов 20 января 2005 года под номером 498.
6. Государственный банк. Данный критерий является самым спорным, для большого числа людей до сих пор нет разницы между государственным банком и банком с государственным участием (Сбербанк России является коммерческим банком с долей Государства в Уставном капитале – более 51%). Что касается НОМОС банка, то он не имеет государственное участие в своем уставном капитале.

Таким образом, согласно данным критериям, НОМОС-банк входит в топ-20самых привлекательных банков.

Проблемы

Проблемы НОМОС-банка являются типичными для коммерческого банка в современных условиях:

* Конкуренция со стороны банков с государственным участием
* Невозвраты по кредитам и просроченная задолжность

Если первая проблема решится только со временем, то количество невозвратов по кредитам решается совершенствованием методов оценки кредитоспособности заемщика.

Помимо данных проблем можно выделить еще и неопределенную финансовую обстановку. С 1 июня Центральный банк в четвертый раз за год снизил ставку рефинансирования, сейчас она составляет 7,75%. А если учесть что ставки по вкладам определяются с учетом ставки рефинансирования можно сделать вывод что, ставки по вкладам будут снижаться, что в свою очередь вызовет отток средств населения.

Таким образом при постоянном снижении ставок по вкладам привлечь клиентов можно только появлением новых банковских продуктов.

Предложения по работе с частными лицами

1. ***Кредит под залог ценных бумаг.*** Данный кредит давно предлагает своим клиентам ОАО «ГАЗПРОМБАНК». По требованиям к пакету документов на получение ссуды кредиты под залог акций мало чем отличаются от других потребительских кредитов. Но дополнительным требованием становится предоставление выписки со счета ДЕПО (в соответствующем депозитарии) либо выписки с лицевого счета зарегистрированного в системе ведения реестра акционеров эмитента, подтверждающей право собственности на ценные бумаги. Имеет смысл предоставлять потребительский кредит с самой низкой процентной ставки в случае если ценные бумаги хранятся в депозитарии НОМОС-банка, этот шаг, на мой взгляд, привлечет дополнительных инвесторов, а также позволит банку дать кредит с низкой степенью риска не возврата.
2. ***Работы с определенными категориями клиентов.*** Что касается работы с отдельными категориями клиентов, то имеет смысл расширять охват, в России достаточно много различных слоев населения которые могут стать постоянными клиентами банка – например студенты. В России становится популярным образовательный кредит, не смотря на то, что он имеет достаточно высокую степень риска не возврата. Перевод денежных средств на оплату обучения, начисление стипендий, перевод денежных средств для иногородних студентов и другие услуги предоставляемые данной категории населения дают возможность
3. ***Расширение круга пользователей дистанционных сервисов.*** Кредитным организациям очень важно в максимально сократить издержки обслуживания клиентов. Один из способов достичь этого - подключение более широкого их круга к дистанционному банковскому обслуживанию. Ведь, по мнению различных специалистов, обслуживание клиента дистанционно дешевле, чем в офисе, в среднем в 10-15 раз. Дистанционное обслуживание в любом регионе решает такие проблемы, как очереди, сокращение затрат на содержание и защиту офисов обслуживания, на персонал и т.д. При этом задача предложения дистанционных услуг населению по-прежнему намного сложнее в глубинке. Для привлечения новых клиентов к пользованию дистанционным обслуживанием нужно сочетать различные подходы - шире применять информационные материалы, распространять отзывы клиентов, использующих данный метод, поощрять их бонусами за приведенных клиентов и др.

**Заключение**

В настоящей выпускной квалификационной работе были рассмотрены теоретические аспекты основных услуг, предоставляемых коммерческими банками своими клиентами, а также практическое воплощение современных банковских операций, являющиеся в настоящее время неотъемлемыми для большинства коммерческих банков, на примере ОАО КБ «НОМОС-банк»..

В заключении хотелось бы еще раз подчеркнуть большое практическое значение темы настоящего исследования. В современных условиях банки предоставляют различные формы услуг частным лицам: привлечение денежных средств во вклады на различных условиях, выдача кредитов различного целевого назначения, покупка-продажа драгоценных металлов и другие. Сегодня коммерческий банк способен предложить клиенту огромное количество разнообразных банковских продуктов и услуг, при этом, далеко не все из этих операций повседневно присутствуют и используются в практике конкретного банковского учреждения.

На основе проведенного анализа можно сделать несколько выводов:

1. Банк предлагает различные способы вложения средств – это размещение средств клиента на депозите, а также инвестирование средств в ценные бумаги или драгоценные металлы.
2. Для привлечения во вклады средств физических лиц банку необходимо постоянно предлагать новые программы вкладов.
3. Потребительское кредитование нуждается в дальнейшем совершенствовании, в том числе совершенствование методов оценки кредитоспособности заемщика.

Список использованной литературы

1. "ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ" (ГК РФ) Часть 2 от 26.01.1996 N 14 (действующая редакция)
2. "НАЛОГОВЫЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ" (НК РФ) Часть 2 от 05.08.2000 N 117-ФЗ (действующая редакция)
3. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1. (ред. от 15.02.2010, с изм. от 08.05.2010) "О банках и банковской деятельности"
4. Федеральный закон "О рынке ценных бумаг" от 22.04.1996 N 39-ФЗ (действующая редакция)
5. Банковское дело. Учебник/Под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Экономистъ, 2006. - 766 с.
6. Банки и банковское дело / Под ред. Балабанова И. Т. — СПб.: Питер, 2003. — 256 с
7. Основы организации деятельности коммерческого банка: Учеб. пособие / Под ред. И. Р. Унанян. — Тамбов: 2003. 96 с.
8. Деньги**,** кредит, банки: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. – Д34 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2000. – 464 с.: ил.
9. Банковские ячейки / Е. Колесников.— М.:ACT; СПб.: Астрель-СПб, 2007.- 63
10. Чиненков А. В. Банковские кредиты и способы обеспечения кредитных обязательств // Бухгалтерия и банки, 2004, №4, с. 23 – 29
11. Семенюта О.Г. Банковское дело и банковское законодательство. - М.: Банки и биржи, 2006. – 453 с.
12. Основы банковского дела в Российской Федерации: Учеб. пособие /Под ред. Семенюта О.Г. - Ростов н /Д: Феникс, 2004. – 448 с.
13. Егоров А.Е. Проблемы деятельности коммерческих банков на современном этапе развития экономики// Деньги и кредит. - 2002. - №6. - с. 4.
14. Пухов А. В.Методология развития банковского розничного бизнеса 2009. – 285c.
15. «Легко» годовой отчет НОМОС-банка за 2008 г
16. Официальный сайт НОМОС-банка - http://www.nomos.ru/
17. Официальный сайт системы денежных переводов Western Union в России - http://www.westernunion.ru/
18. Официальный сайт системы денежных переводов Anelik - http://www.anelik.ru/
19. Официальный сайт системы денежных переводов MIGOM - http://www.migom.com/
20. Официальный сайт системы денежных переводов CONTACT - http://www.contact-sys.com/
21. Официальный сайт Центрального банка РФ - http://www.cbr.ru/
22. Информационный портал Банки.ру - http://www.banki.ru/
23. Информационный портал bankir.ru - http://bankir.ru/
24. Официальный сайт Национального агентства финансовых исследований - http://nacfin.ru/
25. Официальный сайт информационного агентства "Росбизнесконсалтинг" - http://www.rbc.ru/

Приложение 1. Процентные ставки по вкладам физических лиц.

Классические вклады без пополнения и частичного снятия:

1. «НОМОС-ЦЕЛЬ» — с выплатой процентов в конце срока;

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Минимальныйпервоначальный взнос | 1 мес. | 2 мес. | 3 мес. | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Рубли | от 10 000 | 6,10 | — | 7,80 | 9,00 | 9,60 | 9,60 |
| от 250 000 | 6,30 | — | 8,00 | 9,20 | 9,80 | 9,80 |
| от 2 000 000 | 6,30 | 7,50 | 8,00 | 9,20 | 9,80 | 9,80 |
| Доллары США | от 400 | 2,10 | — | 3,30 | 4,10 | 5,00 | 5,00 |
| от 10 000 | 2,30 | — | 3,50 | 4,40 | 5,30 | 5,30 |
| от 100 000 | 2,50 | 2,60 | 3,60 | 4,50 | 5,40 | 5,40 |
| от 400 000 | 2,60 | 2,70 | 3,70 | 4,60 | 5,50 | 5,50 |
| евро | от 300 | 2,10 | — | 3,30 | 4,10 | 5,00 | 5,00 |
| от 10 000 | 2,30 | — | 3,50 | 4,40 | 5,30 | 5,30 |
| от 100 000 | 2,50 | 2,60 | 3,60 | 4,50 | 5,40 | 5,40 |
| от 300 000 | 2,60 | 2,70 | 3,70 | 4,60 | 5,50 | 5,50 |

1. «НОМОС-РЕНТА» — с выплатой процентов ежемесячно.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Валюта вклада | Мини-мальныйпервона-чальныйвзнос | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно |
| Рубли | от 10 000 | 8,80 | 6,10 | 9,40 | 6,10 | 9,40 | 6,10 |
| от 250 000 | 9,00 | 6,30 | 9,60 | 6,30 | 9,60 | 6,30 |
| от 2 000 000 | 9,00 | 6,30 | 9,60 | 6,30 | 9,60 | 6,30 |
| Доллары США | от 400 | 3,90 | 2,10 | 4,60 | 2,10 | 4,60 | 2,10 |
| от 10 000 | 4,20 | 2,30 | 4,80 | 2,30 | 4,80 | 2,30 |
| от 100 000 | 4,30 | 2,50 | 5,00 | 2,50 | 5,00 | 2,50 |
| от 400 000 | 4,40 | 2,60 | 5,10 | 2,60 | 5,10 | 2,60 |
| Евро | от 300 | 3,90 | 2,10 | 4,60 | 2,10 | 4,60 | 2,10 |
| от 10 000 | 4,20 | 2,30 | 4,80 | 2,30 | 4,80 | 2,30 |
| от 100 000 | 4,30 | 2,50 | 5,00 | 2,50 | 5,00 | 2,50 |
| от 300 000 | 4,40 | 2,60 | 5,10 | 2,60 | 5,10 | 2,60 |

Пополняемые вклады без частичного снятия суммы вклада:

1. «НОМОС-МАКСИМУМ» — с выплатой процентов в конце срока;

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Минимальныйпервоначальный взнос | Минимальныйдополнительный взнос | 3 мес. | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Рубли | от 10 000 | 5 000 | — | 8,60 | 9,20 | 9,20 |
| от 250 000 | 30 000 | — | 8,80 | 9,40 | 9,40 |
| от 2 000 000 | 150 000 | 7,60 | 8,80 | 9,40 | 9,40 |
| Доллары США | от 400 | 200 | — | 3,80 | 4,50 | 4,50 |
| от 10 000 | 1 000 | — | 4,10 | 4,60 | 4,60 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,40 | 4,20 | 4,90 | 4,90 |
| от 400 000 | 15 000 | 3,50 | 4,30 | 5,00 | 5,00 |
| Евро | от 300 | 200 | — | 3,80 | 4,50 | 4,50 |
| от 10 000 | 1 000 | — | 4,10 | 4,60 | 4,60 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,40 | 4,20 | 4,90 | 4,90 |
| от 300 000 | 10 000 | 3,50 | 4,30 | 5,00 | 5,00 |

1. «НОМОС-ОПТИМА» — с выплатой процентов ежемесячно.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Валюта вклада | Мини-мальныйпервона-чальныйвзнос | Мини-мальныйдополни-тельныйвзнос | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно |
| Рубли | от 10 000 | 5 000 | 8,40 | 6,10 | 9,00 | 6,10 | 9,00 | 6,10 |
| от 250 000 | 30 000 | 8,60 | 6,30 | 9,20 | 6,30 | 9,20 | 6,30 |
| Доллары США | от 400 | 200 | 3,90 | 2,30 | 4,50 | 2,30 | 4,50 | 2,30 |
| от 10 000 | 1 000 | 4,10 | 2,50 | 4,70 | 2,50 | 4,70 | 2,50 |
| от 100 000 | 5 000 | 4,20 | 2,60 | 4,80 | 2,60 | 4,80 | 2,60 |
| Евро | от 300 | 200 | 3,90 | 2,30 | 4,50 | 2,30 | 4,50 | 2,30 |
| от 10 000 | 1 000 | 4,10 | 2,50 | 4,70 | 2,50 | 4,70 | 2,50 |
| от 100 000 | 5 000 | 4,20 | 2,60 | 4,80 | 2,60 | 4,80 | 2,60 |

Пополняемые вклады с возможностью частичного снятия суммы вклада:

1. «НОМОС-АКТИВ» — с выплатой дохода в конце срока;

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Минимальныйпервоначальный взнос | Минимальныйдополнительный взнос | 3 мес. | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Рубли | от 10 000 | 5 000 | — | 8,00 | 8,60 | 8,60 |
| от 250 000 | 30 000 | — | 8,20 | 8,80 | 8,80 |
| от 2 000 000 | 150 000 | 7,00 | 8,20 | 8,80 | 8,80 |
| Доллары США | от 400 | 200 | — | 3,30 | 4,00 | 4,00 |
| от 10 000 | 1 000 | — | 3,50 | 4,10 | 4,10 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,00 | 3,70 | 4,40 | 4,40 |
| от 400 000 | 15 000 | 3,10 | 3,90 | 4,50 | 4,50 |
| Евро | от 300 | 200 | — | 3,30 | 4,00 | 4,00 |
| от 10 000 | 1 000 | — | 3,50 | 4,10 | 4,10 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,00 | 3,70 | 4,40 | 4,40 |
| от 300 000 | 10 000 | 3,10 | 3,90 | 4,50 | 4,50 |

1. «НОМОС-КАПИТАЛ» — с выплатой дохода ежемесячно.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| Валюта вклада | Мини-мальныйпервона-чальныйвзнос | Мини-мальныйдополни-тельныйвзнос | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно |
| Рубли | от 10 000 | 5 000 | 7,60 | 6,10 | 8,20 | 6,10 | 8,20 | 6,90 |
| от 250 000 | 30 000 | 7,80 | 6,30 | 8,40 | 6,30 | 8,40 | 7,10 |
| от 2 000 000 | 150 000 | 7,80 | 6,30 | 8,40 | 6,30 | — | — |
| Доллары США | от 400 | 200 | 2,90 | 2,10 | 3,60 | 2,10 | 3,60 | 2,10 |
| от 10 000 | 1 000 | 3,10 | 2,30 | 3,70 | 2,30 | 3,70 | 2,30 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,40 | 2,50 | 3,90 | 2,50 | — | — |
| Евро | от 300 | 200 | 2,90 | 2,10 | 3,60 | 2,10 | 3,60 | 2,10 |
| от 10 000 | 1 000 | 3,10 | 2,30 | 3,70 | 2,30 | 3,70 | 2,30 |
| от 100 000 | 5 000 | 3,40 | 2,50 | 3,90 | 2,50 | — | — |
| от 300 000 | 10 000 | 3,50 | 2,60 | 4,00 | 2,60 | — | — |

Мультивалютный вклад предусматривает открытие трех счетов в разных валютах — рублях, долларах США и евро в рамках одного вклада.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Общая суммаминимальногопервоначальноговзносав рублях РФ**\*** | Минимальныйдополнительныйвзнос | 3 мес. | 6 мес. | 1 год |
| Рубли | от 10 000 | 3 000 | 6,70 | 7,70 | 8,70 |
| Доллары США | 200 | 2,60 | 3,20 | 3,50 |
| Евро | 150 | 2,60 | 3,20 | 3,50 |
| Рубли | от 250 000 | 3 000 | 6,90 | 7,90 | 8,90 |
| Доллары США | 200 | 2,70 | 3,30 | 3,60 |
| Евро | 150 | 2,70 | 3,30 | 3,60 |
| Рубли | от 2 000 000 | 3 000 | 7,00 | 8,00 | 9,00 |
| Доллары США | 200 | 3,00 | 3,50 | 3,90 |
| Евро | 150 | 3,00 | 3,50 | 3,90 |

Пенсионные вклады

«НОМОС-ПЕНСИОННЫЙ-НАКОПИТЕЛЬНЫЙ»

Вклад «НОМОС-ПЕНСИОННЫЙ-НАКОПИТЕЛЬНЫЙ» отличают повышенные процентные ставки, низкий первоначальный взнос, возможность пополнения вклада, а также бонусная система начисления процентов по вкладу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 6 мес. | 1 год |
| Валюта вклада | Мини-мальныйпервона-чальныйвзнос | Мини-мальныйдополни-тельныйвзнос | Всего | Из нихежеме-сячно | Всего | Из нихежеме-сячно |
| Рубли | от 1 000 | 1 000 | 8,80 | 6,90 | 9,40 | 6,90 |
| Доллары США | от 50 | 50 | 3,80 | 2,10 | 4,60 | 2,10 |
| Евро | от 50 | 50 | 3,80 | 2,10 | 4,60 | 2,10 |

«НОМОС-ПЕНСИОННЫЙ»

Вклад «НОМОС-Пенсионный» формируется только из денежных средств вкладчика, поступивших из Пенсионного Фонда РФ (или Министерства обороны РФ — для военных пенсионеров, государственных органов социальной защиты населения). Поступление средств во вклад происходит безналично.

Валюта вклада — рубли РФ.

Годовая процентная ставка — 6,5%.

Срок вклада — до востребования.

Сумма первоначального взноса — отсутствует.

Неснижаемый остаток по вкладу — отсутствует.

Уплата процентов на сумму вклада — ежемесячно в последний календарный день месяца путем причисления к сумме вклада.

Возможность пополнения вклада — пополнение вклада производится безналично денежными средствами, поступившими Вкладчику из Пенсионного Фонда РФ, Министерства обороны РФ — для военных пенсионеров, государственных органов социальной защиты населения.

Возможность частичного истребования вклада — в пределах остатка на счете.

Вклады «Прогрессивные» — бессрочные пополняемые вклады — которые могут быть востребованы частично или полностью в любое время по первому требованию клиента, удобны в случае, когда вы ожидаете произвести расходы в неопределенные сроки. Таким образом, ваши деньги надежно хранятся в банке и всегда «под рукой», при этом они приносят доход — прогрессивные вклады имеют беспрецедентно высокие ставки.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Валюта вклада | Мин. остаток на счете | Прогресс. ставка, % годовых | Основная ставка, % годовых |
| Рубли | от 5 000 | 7,5 | 2,0 |
| Доллары | от 200 | 3,1 | 1,0 |
| Евро | от 200 | 2,7 | 1,0 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название кредита | Валюта | Сумма кредита | Срок | Процентные ставки |
| Макрокредит | рубли,  | 45—500 тысяч | 1 год  | 22% |
| 2 года | 24% |
| доллары США или евро | 1,5—20 тысяч | 1 год  | 20% |
| 2 года | 22% |
| Микрокредит\* | рубли | 9—100 тысяч | от 3 месяцев до 1 года | 22% |
| Кредитная карта MC Standard, VISA Classic | Рубли  | До 300 000 |  | 24%\*\* |
| Доллары США, евро | До 12 000 |  | 22%\*\* |
| Кредитная карта MC Gold, VISA Gold | Рубли  | До 750 000 |  | 24%\*\* |
| Доллары США, евро | До 30 000 |  | 22%\*\* |

Приложение 2. Кредиты НОМОС-банка

\*Заемщик должен быть сотрудником организации, у которой на момент выдачи кредита с банком заключен «Договор о зачислении денежных средств на банковские счета работников предприятия».

\*\*Период льготного кредитования (0%) – до 50 дней

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование монет | Содержание | Покупка, руб. | Продажа, руб. |
| Соболь-95 (номинал 0,01 руб.) | Ag925/31.1 | 700  | 800 |
| Победоносец (ном. 50 руб.) | Au-999/7.78 | 9 000  | 9 500 |
| Победоносец (ном. 3 руб.) | Ag-999/31.1 | 700  | 800 |
| Денежное обращение-09 (ном. 100 руб.) | Au900/7.74 | 17 800  | 19 000 |
| Знаки Зодиака, 25 рублей | Au999/3.11 | 3 200  | 4 000 |
| Серия Знаки Зодиака, 50 рублей | Au999/7.78 | 8 700  | - |
| Шемая-08 (ном. 2 руб.) | Ag-925/15,55 | - | 770 (в т. ч. НДС) |
| Дозорщик-08 (ном. 2 руб.) | Ag-925/15,55 | - | 770 (в т. ч. НДС) |
| Сурок-08 (ном. 2 руб.) | Ag-925/15,55 | - | 770 (в т. ч. НДС) |
| В. Новгород-09(ном. 3 руб.) | Ag-925/31,10 | - | 1 900 (в т. ч. НДС) |
| Герасимов-07(ном. 2 руб.) | Ag-925/15,55 | - | 860 (в т. ч. НДС) |

Приложение3. Курс инвестиционных монет

(по данным на 28.05.2010г)

