

**Анализ развития розничных
банковских услуг на примере ОАО
«АК Сберегательного банка РФ» и
совершенствование их в
современных условиях**

**Студента ФИО
Руководитель ФИО**

Цель работы:

- 1) Теоретическое обоснование сущности банковских услуг, предоставляемых физическим лицам
- 2) Анализ их развития в Сбербанке России

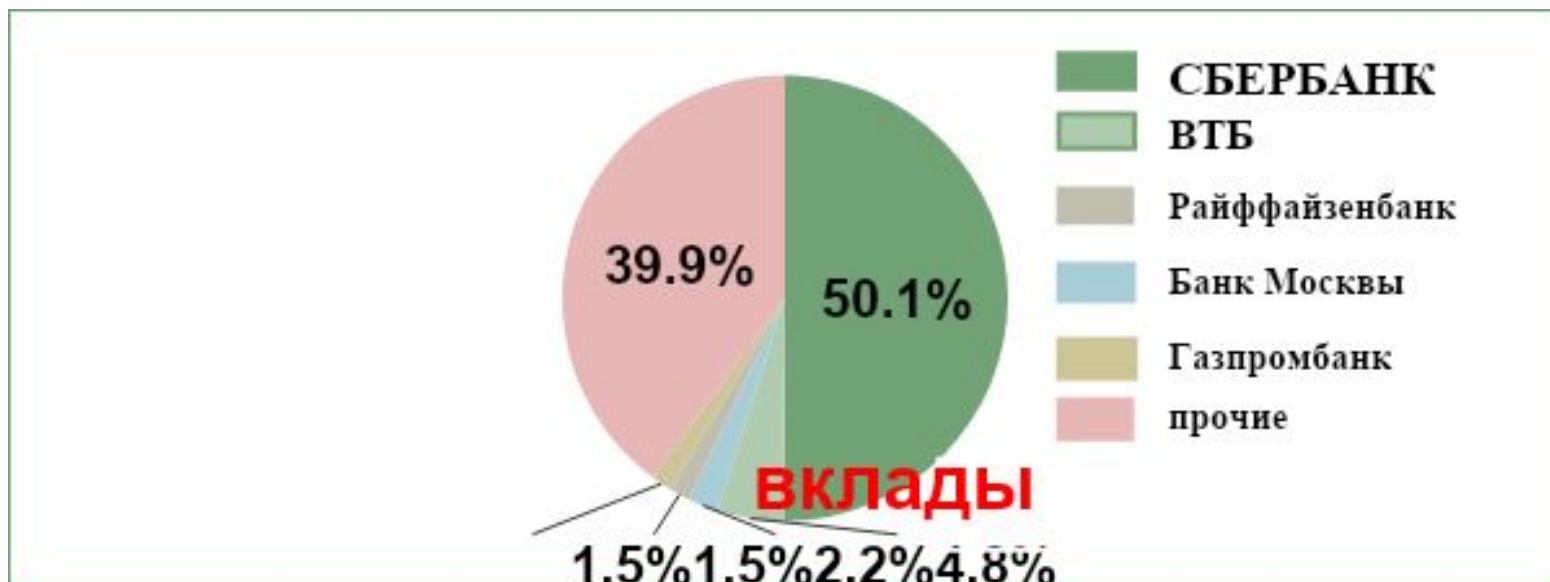
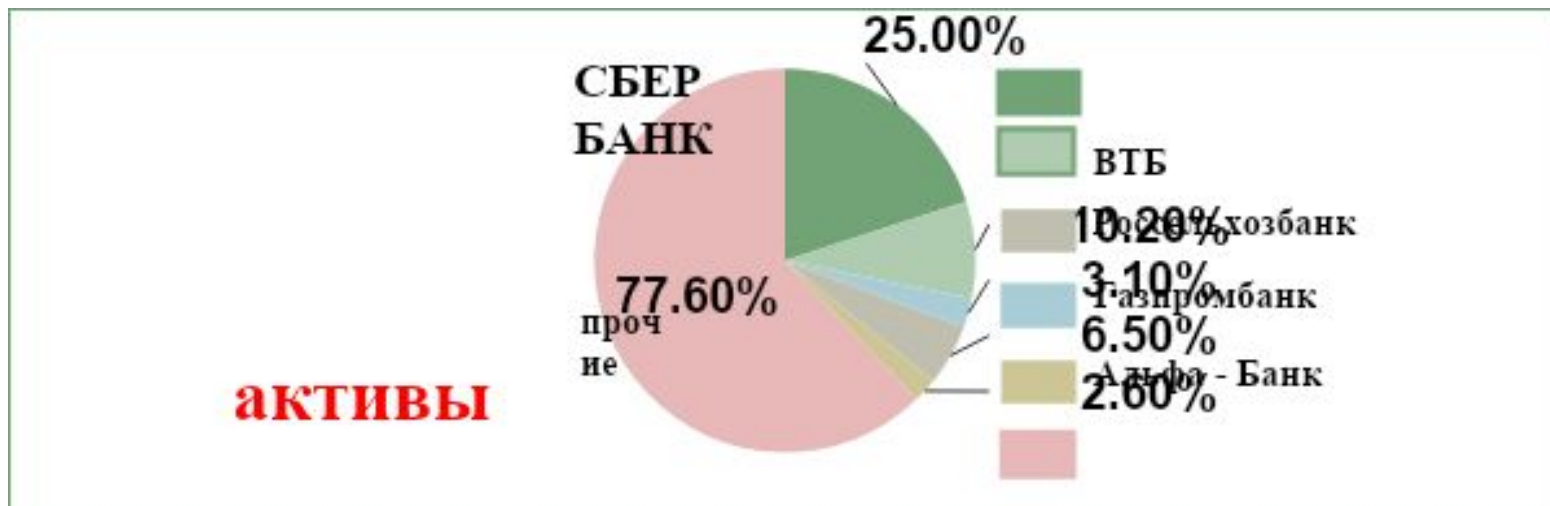
Предмет исследования –
банковские услуги физическим
лицам

Задачи

- 1) Охарактеризовать основные виды банковских услуг
- 2) Систематизировать факторы, тормозящие развитие розничных банковских услуг
- 3) Определить направления совершенствования деятельности банков в сфере розничных банковских услуг

Объект исследования –
политика ОАО «АК
Сберегательного банка РФ» по
предоставлению услуг
физическим лицам

Место и роль Сбербанка в банковской системе страны

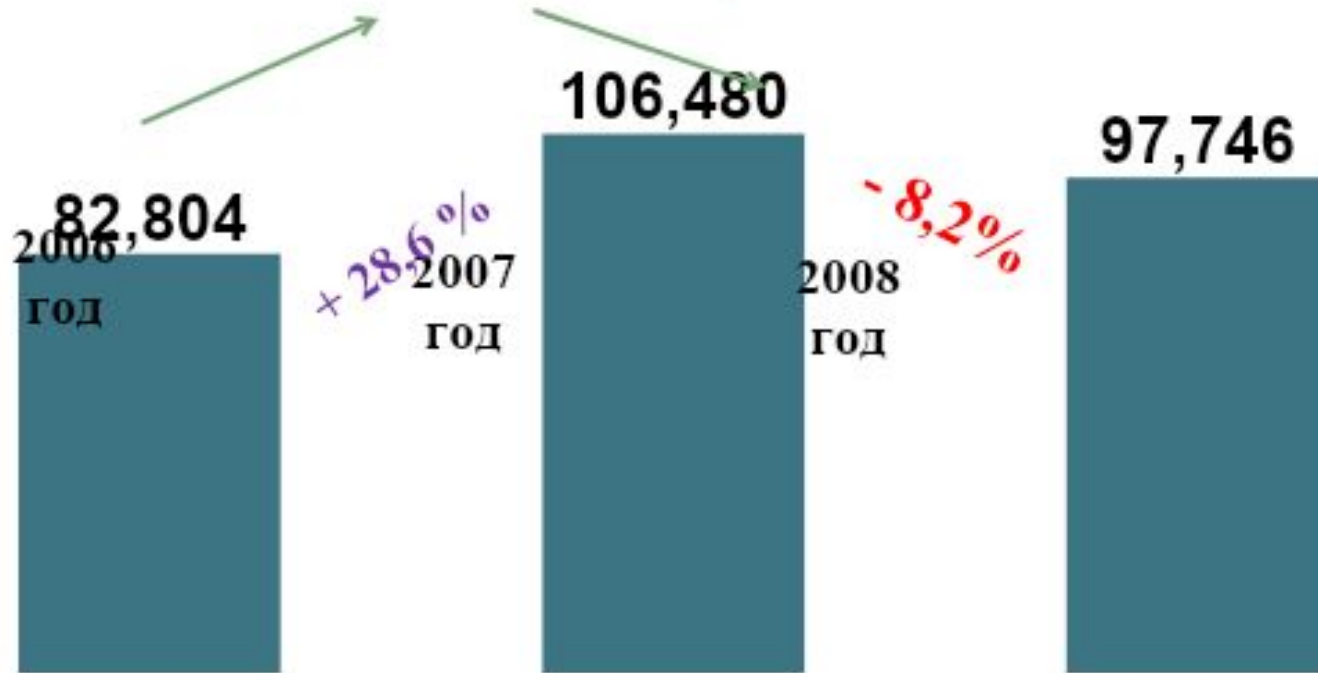


Место и роль Сбербанка в банковской системе страны

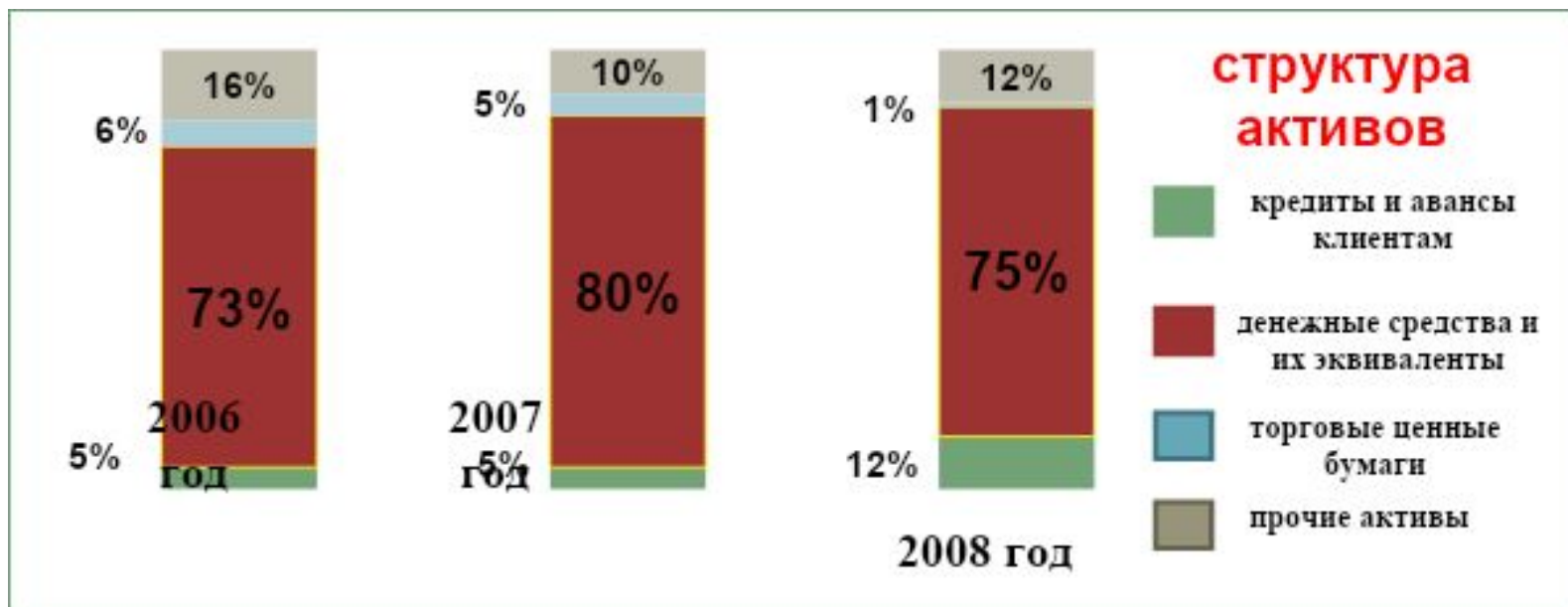


Анализ основных финансовых показателей деятельности Сбербанка РФ

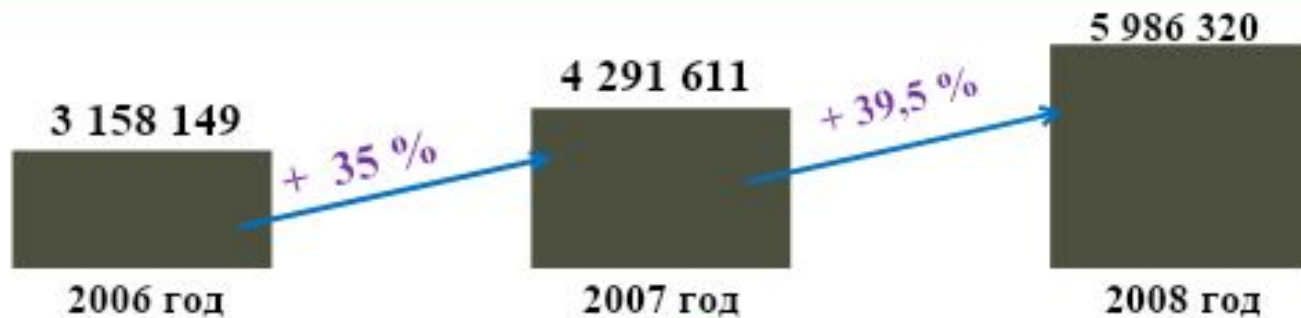
Чистая прибыль



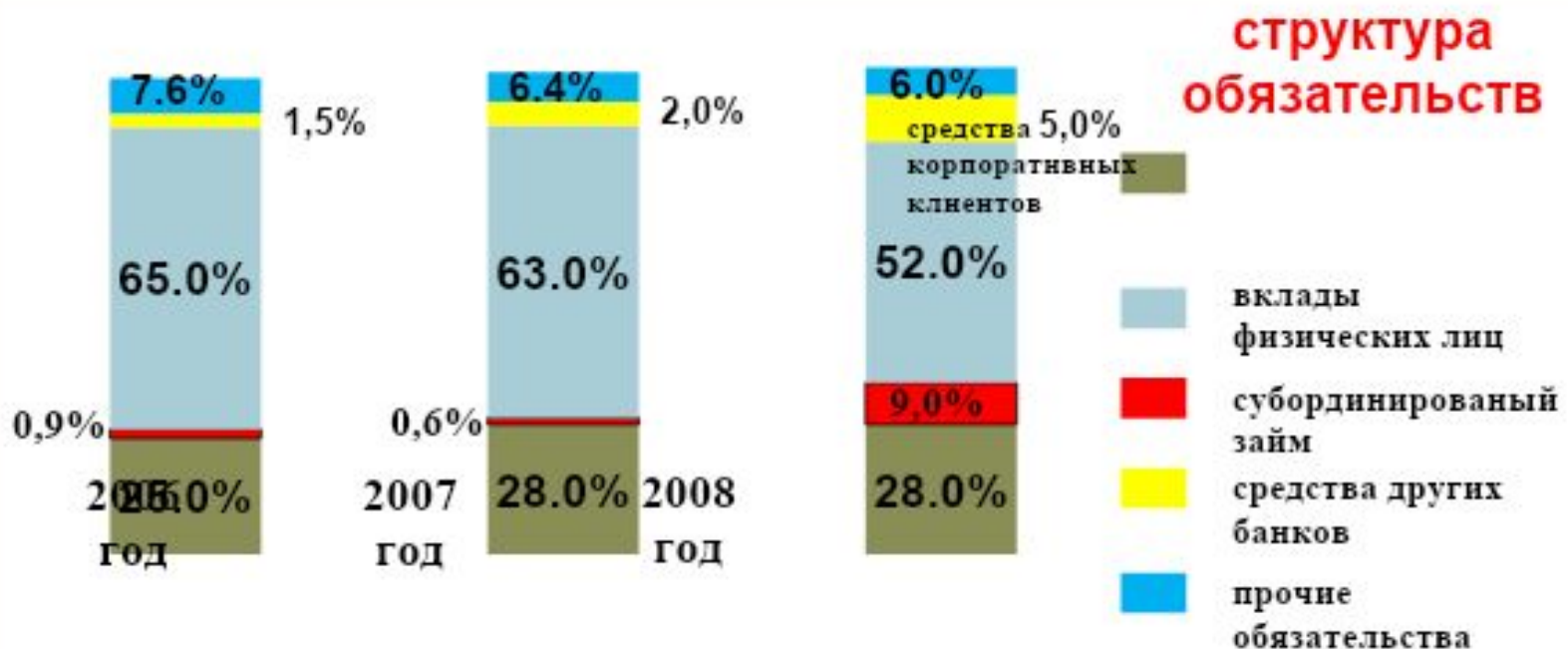
Анализ основных финансовых показателей деятельности Сбербанка РФ



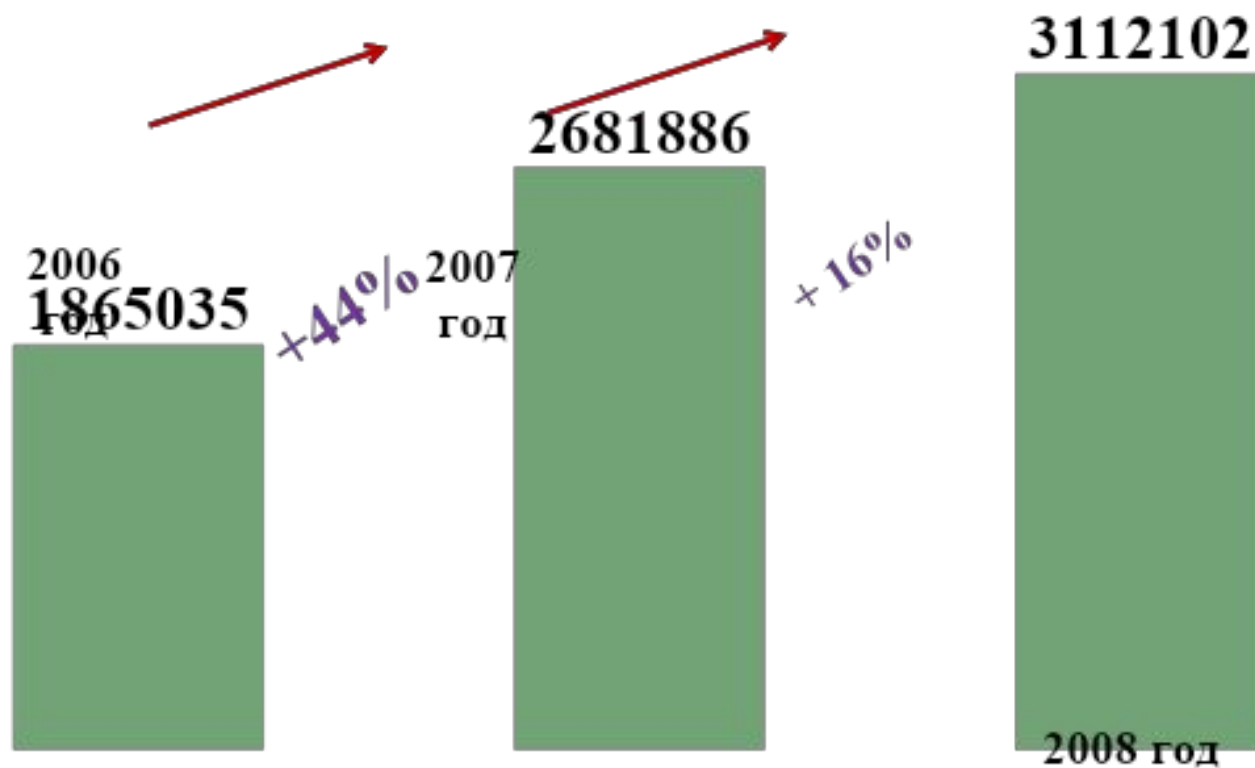
Анализ основных финансовых показателей деятельности Сбербанка РФ



динамика обязательств

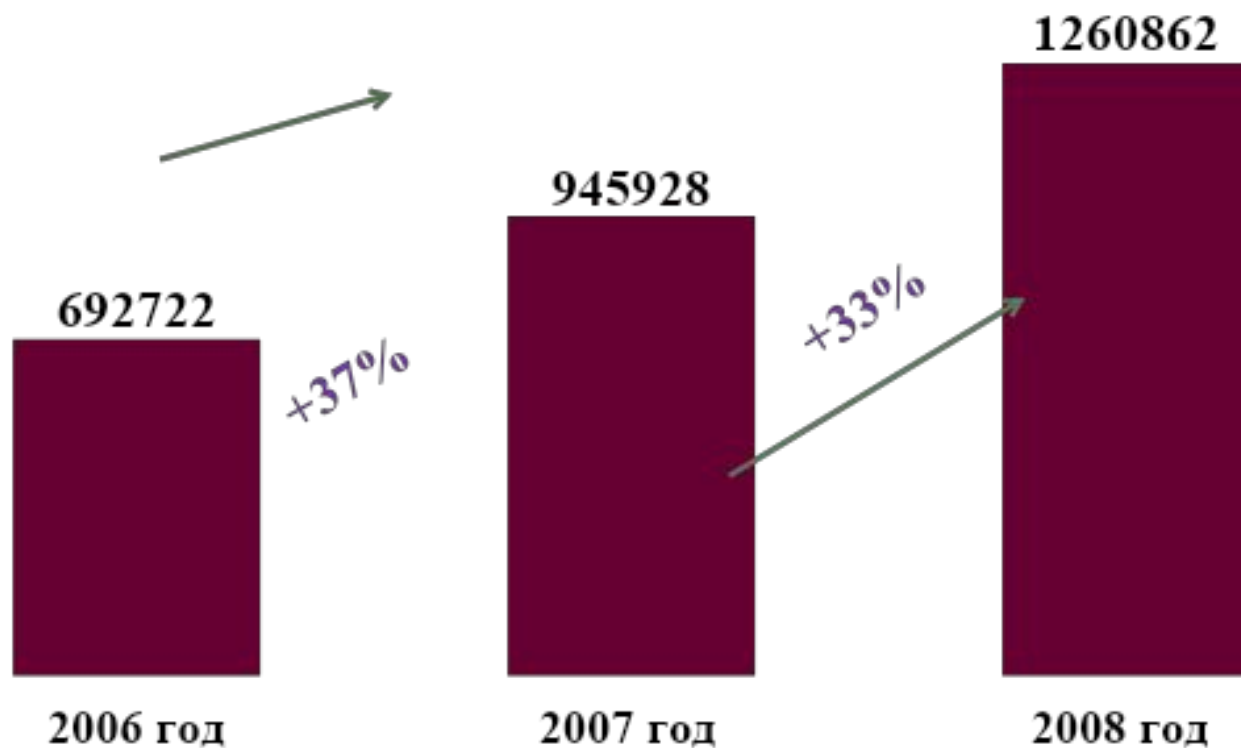


Анализ предоставления банковских услуг физическим лицам в Сбербанке РФ



**Динамика средств частных
клиентов, млн. руб**

Анализ предоставления банковских услуг физическим лицам в Сбербанке РФ



**Динамика выданных кредитов частным
клиентам, млн. руб.**

Основные факторы, тормозящие развитие розничного рынка:

Россия

- 1) значительная поляризация групп населения по доходам и низкий уровень доходов его основной массы
- 2) работа государственных институтов и качество институциональной базы не совсем удовлетворительны
- 3) недоверие к банковской системе со стороны населения и частного бизнеса

Сбербанк

- 1) низкая эффективность использования 2 важнейших конкурентных преимуществ: сбытовой сети и клиентской базы
- 2) низкое качество обслуживания с точки зрения принятия решений, сложности процессов и процедур
- 3) недостаточно эффективные и затратные системы управления рисками

Совершенствование деятельности в сфере розничных банковских услуг

Россия

- 1) разработка и внедрение Банком России национальных стандартов качества банковской деятельности;
- 2) создание системы эффективного внутреннего управления розничным сектором бизнеса в банке.

Сбербанк

- 1) интенсивное развитие всех каналов продаж и обслуживания клиентов;
- 2) повышение качества обслуживания клиентов
- 3) построение систематического навыка продаж;
- 4) развитие и укрепление бренда.



Спасибо за внимание