

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра «ФИНАНСЫ И КРЕДИТ»**

УПРАВЛЕНИЕ БАНКОВСКИМИ УСЛУГАМИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

*Выпускная квалификационная работа
направления подготовки 38.03.01 Экономика
профиль (специализация): Финансы и кредит*

Выполнила: Уварова Вероника Викторовна

Научный руководитель: к.э.н., доцент Т.А. Егоркина

Севастополь 2022

Целью выпускной квалификационной работы является исследование системы управления банковскими услугами для населения и разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Достижение поставленной цели обусловило необходимость решения следующих **задач**:

- - исследовать сущность и виды банковских услуг;
- - рассмотреть особенности банковских услуг для населения;
- - обобщить нормативно-правовое регулирование осуществления банковских услуг для населения в Российской Федерации;
- - дать оценку динамики банковских услуг в Российской Федерации на современном этапе;
- - провести анализ банковских услуг населению ПАО «РНКБ»;
- - разработать направления повышения эффективности банковских услуг для населения ПАО «РНКБ».

Объектом исследования является публичное акционерное общество «Российский национальный коммерческий банк».

Предметом исследования является управление банковскими услугами для населения.

Рисунок 1.1 – Виды банковских услуг в соответствии с нормами Федерального закона «О банках и банковских услугах»



Рисунок 1.2 – Основные банковские услуги населению



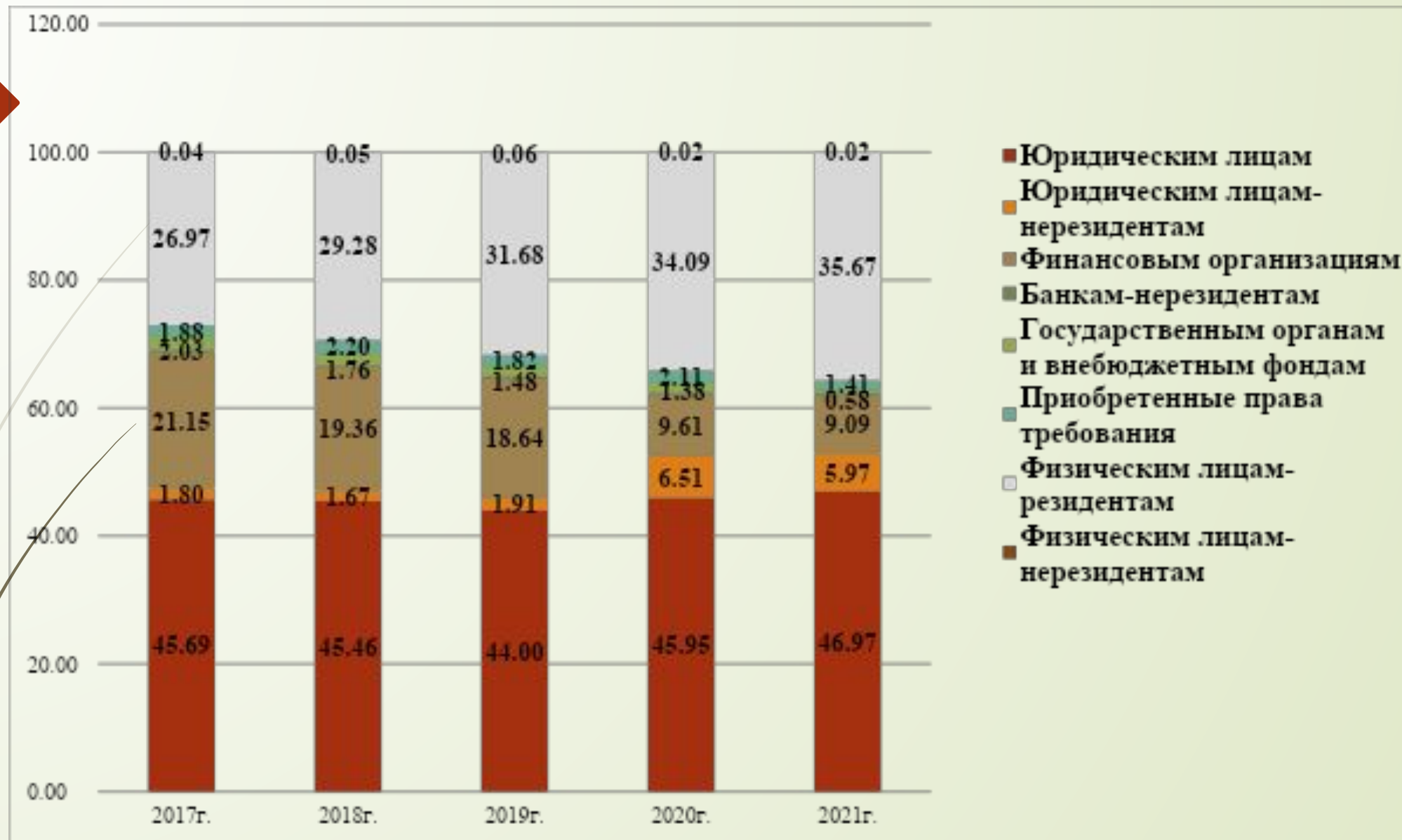


Рисунок 1.3 – Анализ структуры кредитования в России в 2017-2021 годах, %

Таблица 2.2– Основные показатели деятельности ПАО «РНКБ» в 2019-2021 годах

Показатель	Период			Отклонение (+, -)	
	2019г.	2020г.	2021г.	2020г./2019г.	2021г./2020г.
Процентные доходы, тыс.руб.	19 633 920	22 916 654	25 720 635	3 282 734	2 803 981
Процентные расходы, тыс.руб.	5 529 434	6 678 106	6377553	1148672	-300 553
Прибыль, тыс.руб.	5 758 107	4 705 881	6 438 956	-1 052 226	1 733 075
Беспроцентный доход, тыс.руб.	164 853	368 248	471 279	203 395	103 031
Активы, тыс.руб.	214 481 127	281 537 411	322 731 554	67 056 284	41 194 143
Активы, приносящие доход, тыс. руб.	193 797 917	255 076 014	297 506 202	61 278 097	42 430 188
Капитал, тыс.руб.	214 481 127	281 537 411	322 731 554	67 056 284	41 194 143
Привлеченные средства, тыс. руб.	167 534 727	222 445 651	257 253 244	54 910 924	34 807 593
Чистая процентная маржа, %	7,28	6,37	6,50	-0,91	0,14
Рентабельность активов, %	2,68	1,67	2,00	-1,01	0,32
Рентабельность капитала, %	2,68	1,67	2,00	-1,01	0,32

Таблица 2.3 – Динамика банковского кредитования ПАО «РНКБ» в 2019–2021 годах

Вид кредитов	Сумма, тыс.руб.			Динамика			
				2020г./2019г.		2021г./2020г.	
	2019 год	2020 год	2021 год	тыс.руб.	%	тыс.руб.	%
Кредиты юридических лиц	116188999	134051769	140735399	17862770	15,37	6683630	4,99
Кредиты физических лиц	41021418	68005654	93843835	26984236	65,78	25838181	37,99
Межбанковские кредиты	22500000	29119849	36431318	6619849	29,42	7311469	25,11
Итого:	179710417	231177272	271010552	51466855	28,64	39833280	17,23

**Таблица 2.7 - Структура доходов от операций кредитования ПАО «РНКБ»
в 2019-2021 годах**

Вид доходов	Сумма, тыс.руб.			Структура, %		
	2019г.	2020г.	2021г.	2019г.	2020г.	2021г.
Процентные доходы от ссуд государственным коммерческим организациям	187894	173917	227742	1,07	0,86	1,09
Процентные доходы от ссуд государственным некоммерческим организациям	74	1499	2535	0,00	0,01	0,01
Процентные доходы от ссуд органам местного самоуправления	0	49709	52427	0,00	0,24	0,25
Процентные доходы от ссуд негосударственным финансовым организациям	118688	133811	340651	0,68	0,66	1,62
Процентные доходы от ссуд негосударственным коммерческим предприятиям	11000426	10458773	8543423	62,63	51,51	40,73
Процентные доходы от ссуд индивидуальным предпринимателям	273700	549655	688399	1,56	2,71	3,28
Процентные доходы от ссуд физическим лицам	5897795	8769061	10649819	33,58	43,19	50,77
Векселя прочих резидентов	39539	26271	19767	0,23	0,13	0,09
По операциям привлечения и размещения денежных средств	46612	141751	453472	0,27	0,70	2,16
Итого процентные доходы:	17564728	20304447	20978235	100	100	100

Рисунок 2.8 – Динамика кредитования физических лиц ПАО «РНКБ» в 2019–2021 годах, %

Вид кредитов	Сумма, тыс.руб.			Структура, %		
	2019 год	2020 год	2021 год	2019 год	2020 год	2021 год
Ипотека	14636139	30012227	51633872	35,68	44,13	55,02
Автокредиты	2731306	4083525	5197843	6,66	6,00	5,54
Потребительские кредиты	23653973	33909902	37012120	57,66	49,86	39,44
Итого:	41021418	68005654	93843835	100	100	100

Таблица 2.11 - Структура кредитования физических лиц ПАО «РНКБ» в 2019–2021 годах

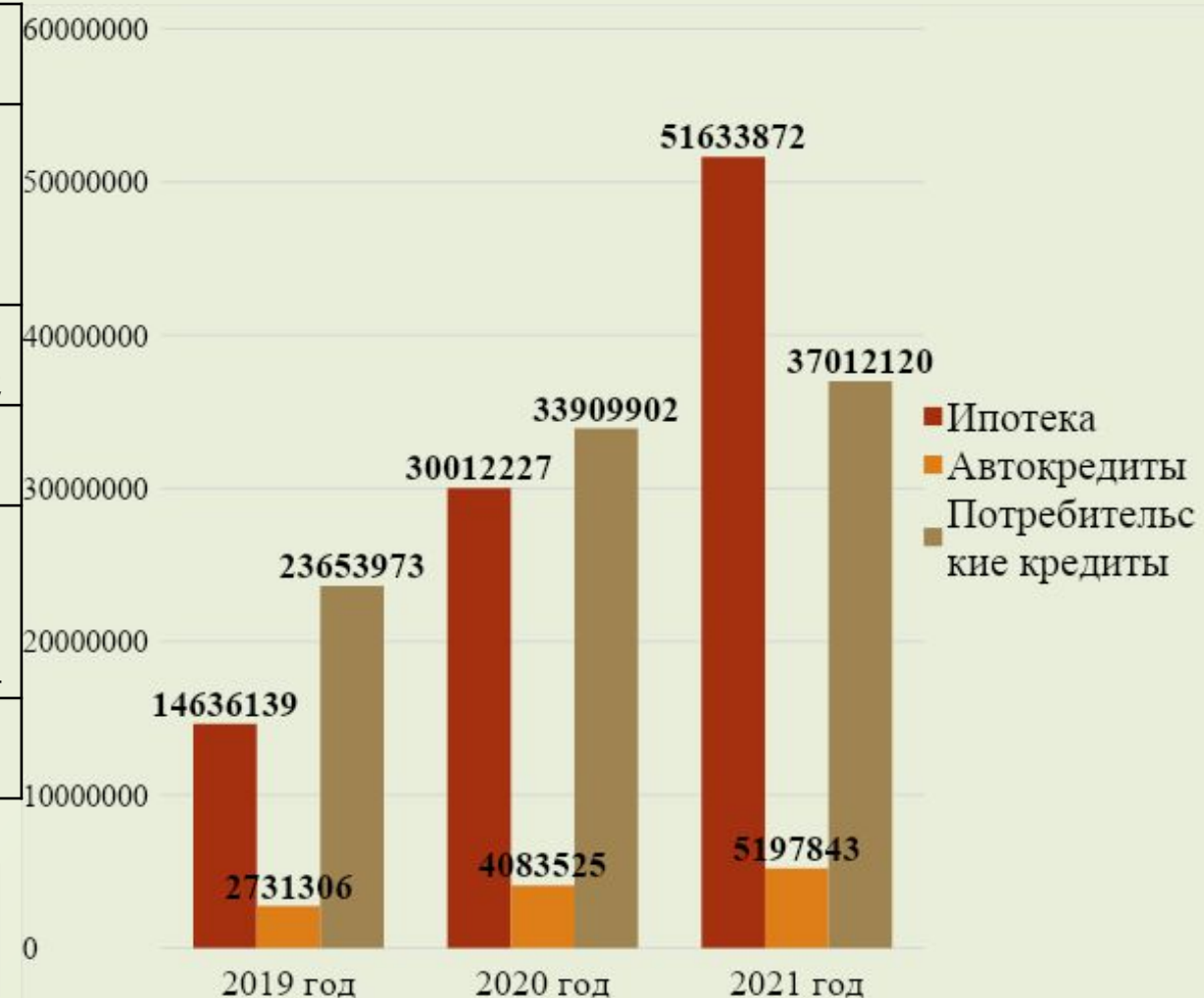
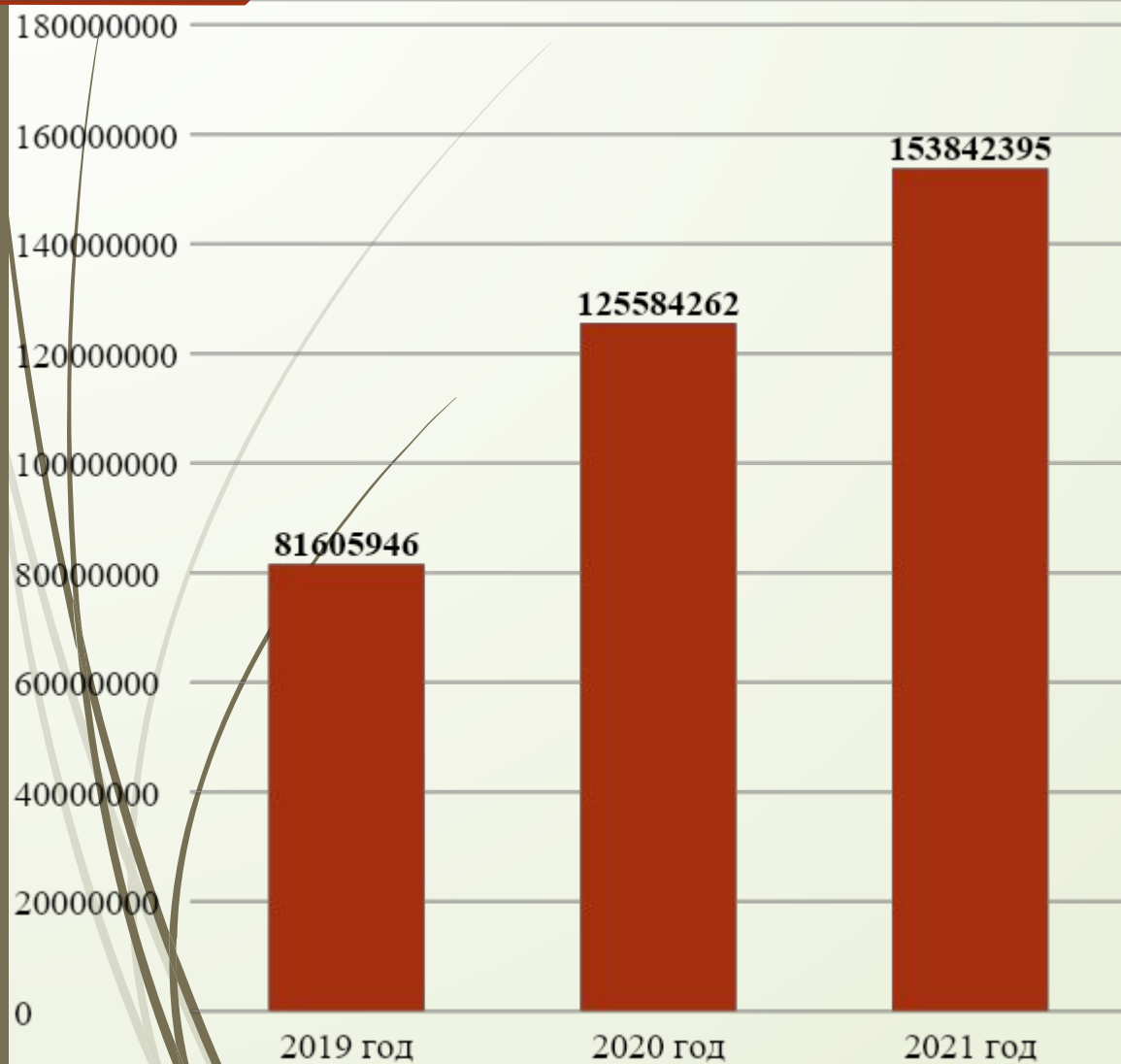


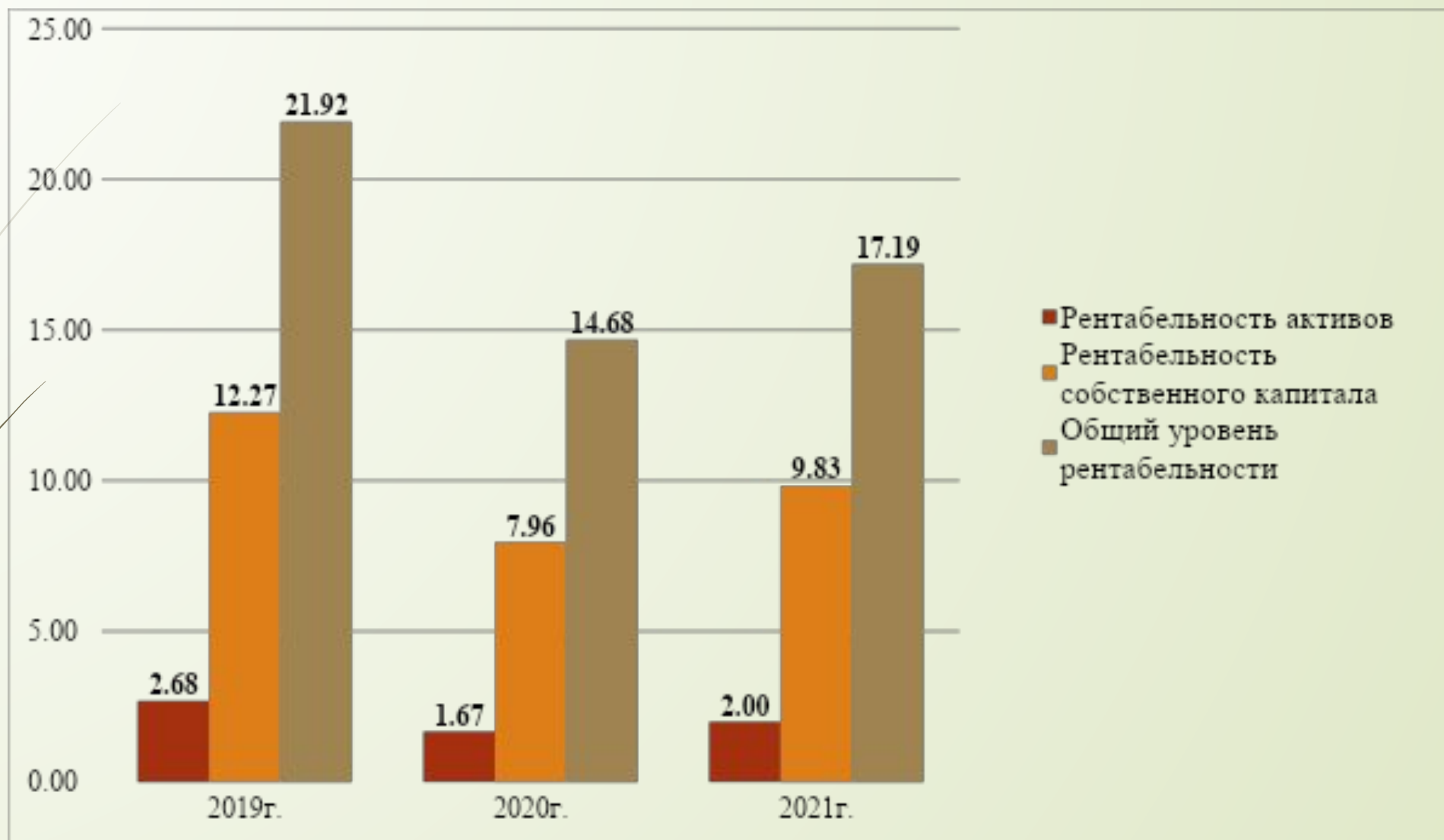
Рисунок 2.5 - Динамика средств физических лиц на счетах ПАО «РНКБ» в 2019-2021 годах, тыс. руб.



Показатель	Сумма, тыс.руб.			Структура, %		
	2019 год	2020 год	2021 год	2019 год	2020 год	2021 год
Средства на текущих счетах	35894159	53513731	64621906	43,98	42,61	42,01
Срочные депозиты	44709423	63041488	71210567	54,79	50,20	46,29
Средства в расчетах	8530	23998	29967	0,01	0,02	0,02
Начисленные проценты	98134	115333	200747	0,12	0,09	0,13
Счета эскроу физических лиц	895700	8875235	17766636	1,10	7,07	11,55
Счета в драгоценных металлах	0	14477	12572	0,00	0,01	0,01
Итого средства физических лиц	81605946	125584262	153842395	100	100	100

Таблица 2.10 - Структура средств физических лиц на счетах ПАО «РНКБ» в 2019-2021 годах

Рисунок 2.9 – Показатели рентабельности услуг банка ПАО «РНКБ» в 2019-2021 годах, %



**Таблица 2.15 -Факторный анализ рентабельности кредитования
физических лиц**

Показатель	Сумма, тыс.руб.		Откло- нение	ΔP	Влияние факторов
	2020г.	2021г.			
Процентные доходы от кредитования физических лиц	8769061	10649819	1880758	K1= 0,1566	K1- K0= 0,0277
Ипотека	30012227	51633872	21621645	K2= 0,1188	K2- K1= -0,0378
Автокредиты	4083525	5197843	1114318	K3= 0,1174	K3- K2= -0,0015
Потребительские кредиты	33909902	37012120	3102218	K4= 0,1135	K4- K3= -0,0039
Рентабельность кредитования физических лиц	0,1289	0,1135	-0,0155	-	-0,0155

Рисунок 3.2 – Рекомендации улучшения качества банковских услуг ПАО «РНКБ» для населения

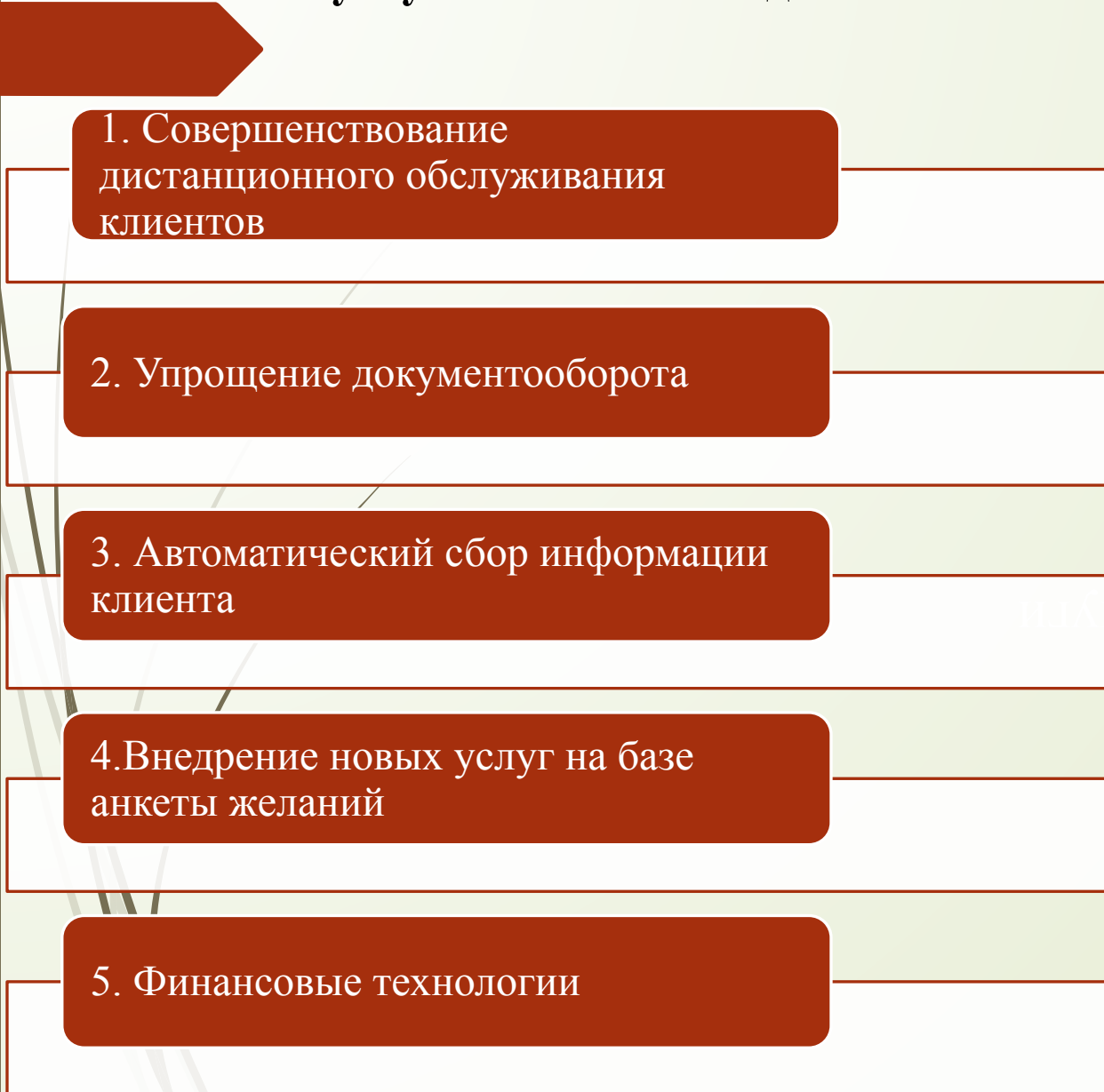


Рисунок 3.3 – Рекомендации по усовершенствованию личного кабинета ПАО «РНКБ» для населения

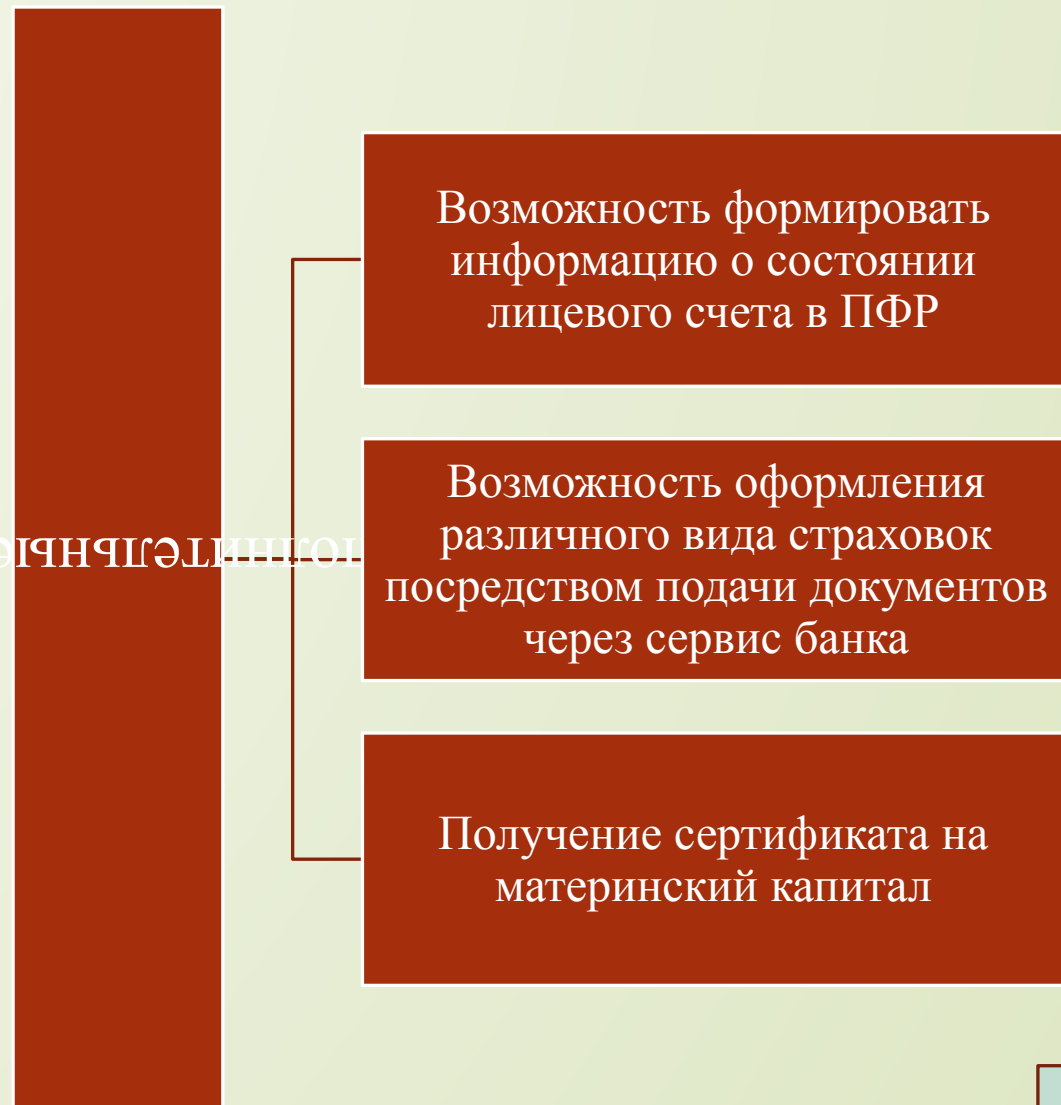


Рисунок 3.4 -Алгоритм разработки новых банковских инновационных продуктов.

разработка концепции банковского
инновационного продукта

формализация и описание банковского
инновационного продукта

маркетинговые исследования

разработка, согласование и
утверждение инновационного продукта

внедрение инновационного продукта



**ДОКЛАД ОКОНЧЕН,
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**