

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
”ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ“

Кафедра банкинга и финансовых рынков

Допущена к защите
Заведующий кафедрой
_____ Н. Л. Давыдова
” ____ “ _____ 20__ г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**Развитие деятельности ОАО ”Сбер Банк“ на розничном рынке
Республики Беларусь**

Студент
Экономика, 4-й курс, гр. 18ФБЭ-1

Юлия Геннадьевна Кравчук
_____ 2022

Руководитель
Ст. преподаватель

Валентина Степановна Сергееук
_____ 2022

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 75 стр., 6 рис., 26 табл., 30 ист., 12 прил.

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС, БАНКОВСКИЙ ПРОДУКТ, ДЕПОЗИТНЫЕ ОПЕРАЦИИ, ВКЛАДЫ, КРЕДИТНЫЕ ОПЕРАЦИИ, ОВЕРДРАФТ.

Объектом исследования является деятельность ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь.

Предмет исследования - банковский розничный рынок.

Цель работы состоит в разработке мероприятий по совершенствованию деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Рассмотреть понятие и сущность розничного банковского бизнеса;
2. Изучить классификацию розничного сегмента бизнеса банка;
3. Исследовать методы анализа розничных банковских услуг;
4. Проанализировать ключевые аспекты розничного бизнеса в ОАО "Сбер Банк";
5. Оценить эффективность деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь;
6. Разработать мероприятия по совершенствованию деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь;
7. Оценить эффективность предложенных мероприятий.

Методы исследования: метод анализа и синтеза, обобщение и аналогия, систематизация и классификация, моделирование, научная абстракция, дедукция и индукция.

Практическая значимость работы заключается в том, что произведенный анализ деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь, а также разработанные методы ее усовершенствования, могут быть использованы отделом розничных продаж для улучшения качества депозитного портфеля.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

(подпись студента)

SUMMARY

Thesis: 75 pages, 26 tables, 6 figures, 30 sources, 12 applications
RETAIL BUSINESS, BANKING PRODUCT, DEPOSIT OPERATIONS,
DEPOSITS, CREDIT OPERATIONS, OVERDRAFT.

The object of the study is the retail banking business of Sberbank OJSC.

Subject of research - the main aspects of retail banking services, their classification, as well as the main methods for analyzing retail banking services at a high level of activity.

The aim of the work is to develop measures to improve the activities of Sber Bank OJSC in the retail market of the Republic of Belarus.

Methods of research - the method of analysis and synthesis, generalization and comparison, systematization and classification, modeling, scientific abstraction, deduction and participation.

Theoretical basis of the study were the works of domestic and foreign authors in the field of economics, finance, analysis and diagnostics of the solvency of enterprises, their financial and economic activities.

The practical significance of the results is that the analysis of the activities of Sber Bank OJSC in the retail market of the Republic of Belarus, as well as the developed methods for its improvement, were implemented by the retail sales department to improve the quality of the deposit portfolio, and new customers were attracted.

The author of the work, which contains computational and analytical material in it, correctly and objectively provides the state of the research process, and all spare theoretical, methodological and methodological provisions from literary and other sources and are accompanied by a search for references to their authors.

(Student's signature)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	6
1. Розничный банковский бизнес: сущность, виды, подходы к анализу.....	8
1.1 Понятие и особенности розничного банковского бизнеса.....	8
1.2 Классификация розничных банковских услуг.....	11
1.3 Методы анализа розничных банковских услуг.....	18
2. Анализ деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке.....	29
2.1 Современное состояние рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь.....	29
2.2 Анализ розничных банковских услуг ОАО "Сбер Банк".....	36
2.3 Оценка эффективности деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке.....	49
3. Направления развития деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь.....	58
3.1 Мероприятия по совершенствованию деятельности ОАО "Сбер Банк" на розничном рынке Республики Беларусь.....	58
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	62
Заключение.....	71
Список использованных источников.....	73
Приложение А Динамика задолженности по кредитам, выданным Банками Республики Беларусь физическим лицам, и задолженности физических лиц по кредитам, приобретенным банками по правам собственности за 2019-2021 гг.....	76
Приложение Б Динамика показателей широкой денежной массы банков Республики Беларусь за 2019-2021 гг.....	78
Приложение В Сведения о количестве банковских платежных карточек и объектов программно-технической инфраструктуры их обслуживания за 2019-2021 гг.....	79
Приложение Г Операции с использованием банковских платежных карточек, совершенные на территории Республики Беларусь за 2019-2021 гг.....	80
Приложение Д Кредиты, предоставленные клиентам ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021 гг.....	81
Приложение Е Структура созданных резервов по кредитным продуктам ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021 гг.....	82
Приложение Ж Структура привлеченных средств физических лиц ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021 гг.....	85

Приложение И Средства физических лиц и корпоративных клиентов ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021гг.....	86
Приложение К Динамика привлеченных средств ОАО "Сбер Банк" в разрезе валют за период 2019-2021 гг.....	87
Приложение Л Комиссионные доходы и расходы ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021гг.....	89
Приложение М Процентные расходы и доходы по услугам и комиссии ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021 гг.....	90
Приложение Н Динамика просроченной задолженности по кредитам, выданным банками Республики Беларусь физическим лицам за 2019-2021 гг.....	92

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Антонов, Н.П. Денежное обращение, кредит и банки: учебник / Н.П. Антонов, М.А. Пессель; Институт научной информации по общественным наукам. - М.: ЮНИТИ, 2006. – 510 с.;
2. Банковский розничный бизнес: его роль и значение в деятельности кредитной организации: [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskiy-roznichnyy-biznes-ego-rol-i-znachenie-v-deyatelnosti-kreditnoy-organizatsii/viewer> . – Дата доступа: 04.02.2022.
3. Белов, А.В. Финансы и кредит. Структура рыночной экономики: Курс лекций / А.В. Белов. - М.: Форум, 2018. - 224 с.
4. Галицкая, С.В. Деньги. Кредит. Финансы: учеб. пособие / С.В. Галицкая. – 2-е изд. – МГИМО - Ун-т. - М.: Эксмо, 2009. – 736 с.;
5. Малиновская, О.В. Государственные и муниципальные финансы: Учебное пособие / О.В. Малиновская, И.П. Скобелева, А.В. Бровкина. - М.: КноРус, 2017. - 480 с.
6. Методика экспресс-анализа коммерческого банка: [Электронный ресурс] // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-ekspress-analiza-deyatelnosti-kommercheskogo-banka>. – Дата доступа: 07.02.2022.
7. Методический подход к развитию розничного банковского бизнеса на основе корреляционно-регрессивного анализа: [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskiy-podhod-k-razvitiyu-roznichnogo-bankovskogo-biznesa-na-osnove-korrelyatsionno-regressivnogo-analiza> . – Дата доступа: 09.02.2022.
8. Методический подход к оценке розничного бизнеса коммерческого банка: [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskiy-podhod-k-otsenke-roznichnogo-biznesa-kommercheskogo-banka/viewer> . – Дата доступа: 09.02.2022.
9. Молчун, А.А. Методики проведения анализа деятельности коммерческого банка / А.А. Молчун. - Сборник: Наука и инновации XXI века материалы IV Всероссийской конференции молодых ученых, 2018. - 47-50 с.
10. Процессный подход к определению розничного банковского бизнеса [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека

«КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-k-opredeleniyu-rozничного-bankovskogo-biznesa> . – Дата доступа: 13.02.2022.

11. Розничный бизнес коммерческого банка как объект управления [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/roznichnyy-biznes-kommercheskogo-banka-kak-obekt-upravleniya>. – Дата доступа: 13.02.2022

12. Сущность и специфика розничного банковского бизнеса /Т.А.Пантелеева. - Мировые цивилизации Том 1, №4 (2016) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wcj.world.ru/PDF/06MZ416.pdf> – Дата доступа: 25.02.2022.

13. Марамыгин М. С., Поваров А. В. Понятие розничного банковского продукта [Электронный ресурс]. // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-rozничного-bankovskogo-produkta>. – Дата доступа: 25.02.2022.

14. Пфау Е. В. Технологии розничного банка / Пфау Е.В. – М.: ЦИПСИР, 2016. – 252 с., с. 12

15. Пухов А. В. «Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А. В. Пухов»: ЦИПСИР; КНОРУС; Москва; 2012. [Электронный ресурс]. // Economics.Studio. – Режим доступа: <http://economics.studio/bankdelo/vstupitelnoe-slovo-52192.html>. – Дата доступа: 27.02.2022.

16. Годовой отчет ОАО "Сбер Банк" [Электронный ресурс]. // Официальный сайт ОАО "Сбер Банк". – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/page/annual>. – Дата доступа: 28.02.2022.

17. Народный рейтинг банков [Электронный ресурс]. // Инфобанк: все банки Беларуси. – Режим доступа: <https://infobank.by/narodnyj-rejting-bankov/> . – Дата доступа: 17.02.2022.

18. Мониторинг условий банковского кредитования [Электронный ресурс]. // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: https://www.nbrb.by/publications/creditsmonitoring/cm_2021_4.pdf – Дата доступа: 28.02.2022;

19. Информационный сборник «Банковский сектор Республики Беларусь. Краткая характеристика устойчивости функционирования» [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. - Режим доступа: <http://nbrb.by> - Дата доступа: 28.02.2022

20. Перечень системно значимых банков и небанковских кредитно-финансовых организаций [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/system/main-banks> – Дата доступа: 28.02.2022;

21. Сведения о банках и небанковских кредитно-финансовых организациях, действующих на территории Республики Беларусь, их филиалах [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/system/banks/list> – Дата доступа: 20.02.2022;

22. Ставка Рефинансирования [Электронный ресурс]. // Единый Портал Финансовой Грамотности. – Режим доступа: <http://fingramota.by/ru/guide/money/stavka> – Дата доступа: 28.02.2022;

23. Ставка Рефинансирования в Беларуси [Электронный ресурс]. // Прайм Пресс. Новости бизнеса – Режим доступа: https://primepress.by/news/finans/stavka_refinansirovaniya. – Дата доступа: 28.02.2022;

24. Консолидированная финансовая отчетность по МСФО за 2019 год [Электронный ресурс]. // Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sber-bank.by/page/financial-statements-IFRS> . – Дата доступа: 03.03.2022.

25. Консолидированная финансовая отчетность по МСФО за 2020 год / [Электронный ресурс]. // Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sber-bank.by/page/financial-statements-IFRS>. – Дата доступа: 03.03.2022.

26. Консолидированная финансовая отчетность по МСФО за 2021 год [Электронный ресурс]. // Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sber-bank.by/page/financial-statements-IFRS> – Дата доступа: 03.03.2022.

27. Савицкая, Г.В. Экономический анализ: учебник / Г.В. Савицкая. – 14-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 217. – 649 с.

28. Статистический бюллетень Национального Банка Республики Беларусь № 12 (270) 2021 [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: https://www.nbrb.by/publications/bulletin/stat_bulletin_2021_12.pdf. – Дата доступа: 15.03.2022.

29. Статистический бюллетень Национального Банка Республики Беларусь № 12 (258) 2020 [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: https://www.nbrb.by/publications/bulletin/stat_bulletin_2020_12.pdf. – Дата доступа: 15.03.2022.

30. Статистический бюллетень Национального Банка Республики Беларусь № 12 (246) 2019 [Электронный ресурс] // Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа:

https://www.nbrb.by/publications/bulletin/stat_bulletin_2019_12.pdf.
доступа: 15.03.2022.

– Дата